DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Comunicación no violenta: hablar claro sin herir

Módulo adaptativo | ~20 min

En el trabajo, la mayoría de las tensiones no nacen de lo que se dice, sino de cómo se dice. La comunicación no violenta no es una simple fórmula que recitar: este módulo le devuelve su verdadera fuerza, la de una actitud que escucha la necesidad detrás de un ataque. La aplica a la situación más delicada, el feedback entre compañeros, sin autoridad para zanjar desacuerdos. Y recuerda que solo funciona si la intención es sincera.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Distinguir la actitud «chacal», que juzga y acusa, de la actitud «jirafa», que desactiva los conflictos, para abordar de otro modo los temas difíciles.

02 Expresar un mensaje difícil con la gramática OSNP —observación, sentimiento, necesidad, petición— sin caer en el juicio ni en la exigencia.

03 Escuchar en modo jirafa para captar la necesidad detrás de una crítica, reformulando los hechos y preguntando en lugar de adivinar.

04 Dar feedback entre compañeros, crítico o positivo, desde el «yo» y no desde un «tú» acusador.

PÚBLICO DESTINATARIO

Mánagers y colaboradores que tienen mensajes delicados que transmitir y quieren preservar la relación.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Marlène, costurera, comparte una máquina de coser con su compañero Célian. Al llegar, descubre que Célian ha cambiado el orden de los pedidos sin consultarla: los de ella saldrán después de la fecha prometida a sus clientes. Célian se acerca a la máquina. ¿Qué le dice Marlène a Célian?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Las 3 prácticas de escucha jirafa y el OSNP de feedback entre compañeros — método Afthonios, en la línea de la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg
- Comunicación No Violenta y gramática OSNP (Observación, Sentimiento, Necesidad, Petición) — Marshall Rosenberg
- Escucha empática — inspirada en Carl Rogers; mensaje «yo» — Thomas Gordon

FUENTES Y REFERENCIAS

- Marshall Rosenberg — Comunicación No Violenta, desarrollada desde principios de los años sesenta (doctorado en 1961, Universidad de Wisconsin, alumno de Carl Rogers)
- Marshall Rosenberg, «Comunicación no violenta: un lenguaje de vida», 1999
- Manfred Max-Neef — necesidades fundamentales; Carl Rogers — escucha empática
- Weger et al. (2014) — escucha activa y sensación de ser comprendido

- Módulo creado por Afthonios.com.
- Contenido verificado el 12 de octubre de 2026