



## COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)

### PARA MEDIADORES y OPERADORES DE CONFLICTOS

#### Nivel Profundización

#### I. Fundamentación

La comunicación no violenta (CNV) es una práctica sencilla y tremendamente poderosa. Se basa en la idea de que las personas compartimos necesidades universales que rigen nuestro comportamiento y que la violencia, es un recurso que usamos- erróneamente- para satisfacerlas.

Si aprendemos a observar sin juzgar, identificar nuestras necesidades y las necesidades de los demás así como los sentimientos que las acompañan; podremos lograr una comunicación auténtica y relaciones más armoniosas.

*“Para mí **la comunicación no violenta es una manera de vivir, no es una cesta de herramientas. Hay muchas herramientas que ayudan, pero para mí es algo mucho más grande, tiene que ver con la manera que pienso, tiene que ver con cómo manejo los juicios que tengo en la cabeza y que no estoy expresando verbalmente -pero que estoy todo el tiempo pensando- como pensamientos violentos.***

*Pensamientos violentos son juicios, prejuicios, comparativos, cosas que bloquean la conexión. **La comunicación no violenta tiene que ver con la intención de conectarnos con nosotros mismos.** Hacemos esto por medio de los sentimientos y las necesidades que trabajamos para poder identificar que está vivo en mí en cualquier momento para poder pausar, respirar, regresar al eje, estar alineada con mis valores, antes de comunicarme con otra persona.*

*También **la comunicación no violenta tiene que ver con cómo veo al otro, si estoy viendo la humanidad del otro, si estoy viendo a una persona que en cada instante está haciendo lo mejor que puede en el momento con los recursos que tiene. En la sociedad, por lo general, no es el vistazo que tenemos cuando miramos al otro. Estamos pensando que puede hacer algo mejor de lo que está haciendo, no quiero decir siempre, muchas veces es lo que estamos pensando y lo que decimos refleja esa creencia.***

***La CNV tiene mucho que ver con reconocer que estamos eligiendo en cada momento y que somos responsables por lo que elegimos y lo que elegimos hacer tienen impactos y no podemos controlar estos impactos. Pero si podemos pensar antes de hablar, antes de hacer, de lo que puede ser el impacto, de lo que voy hacer o decir para minimizar un impacto violento, un impacto que nos desconecta”**<sup>1</sup>.*

La Institución Formadora promueve la Comunicación No Violenta como práctica y tiene homologado entre sus Cursos el de “Comunicación Efectiva. Prácticas de CNV para mediadores: nivel introductorio”. Este Curso ha sido dictado en varias oportunidades y los participantes han mencionado que los aprendizajes les han sido significativos para la vida y la práctica profesional.

Profundizar en la propia práctica de la comunicación no violenta enriquece nuestra vida y la de los demás porque nos ayuda a mejorar la escucha, a disfrutar de las relaciones y lograr mayor libertad interior, a superar situaciones de bloqueo en la comunicación, a superar desencuentros.

<sup>1</sup> Fragmento de la exposición ofrecida por Ronnie Hausheer en el Webinar “El Poder de la CNV en nuestras relaciones” organizado por SURGIR, Educar para la No Violencia (Santa Fe, Argentina- febrero 2022)



## Institución Formadora N° 29:

### SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

En definitiva, nos auto-educamos en la capacidad de decir o no decir, hacer o no hacer provocando en otra persona la sensación de cuidado, consideración y comprensión cuando nos comunicamos.

#### II. Objetivos

- Profundizar la aplicación de los principios de la CNV en la práctica mediadora.
- Practicar el uso del lenguaje no violento alentando el encuentro con el otro, promoviendo el equilibrio en las relaciones y favoreciendo soluciones sustentables.

#### III. Contenidos Mínimos

Desprogramación personal (gestión de los conflictos interpersonales, responsabilidad de cuidado de nuestro mundo interior, autoobservación consciente sin evaluación de nuestros pensamientos, emociones, necesidades insatisfechas, pedidos)

Poder de la Empatía (sanar, mostrarnos vulnerables, neutralizar, poner límites sanos, animar el diálogo con el otro, valorar el silencio)

Expresión de emociones vinculadas a necesidades insatisfechas (ira, frustración, enojo, miedo, resentimiento, asco, apatía, otras)

Uso protector de la fuerza y roles del mediador/operador de conflictos (tipos de fuerza, castigo y límites, uso inevitable de la fuerza: contención, protección)

#### IV. Metodología

La metodología en formato Taller se ajustará a la modalidad bajo la cual se dicte el curso.

Se buscará favorecer la comunidad de práctica entre pares y la aplicación concreta en el ámbito específico de trabajo.

El equipo docente realizará micro presentaciones de contenidos con apoyo audiovisual y favorecerá la práctica individual y grupal, así como la reflexión sobre la acción a través de la metodología de réplica en cascada aplicada al menos en una situación mediada o facilitada por el participante.

#### Tecnología para la interacción

En las dos modalidades propuestas como posibilidad de dictado del Curso (bimodal y virtual) se privilegiará la didáctica del uso del juego de roles sobre situaciones concretas.

En la bimodalidad y en la virtualidad se trabajará con dos plataformas de apoyo: el zoom institucional, para sesiones sincrónicas y la plataforma educativa institucional, para realizar interacciones antes y durante el dictado del Curso. En la plataforma educativa institucional se compartirán actividades reflexivas inicial y final, materiales de lectura y trabajo de aplicación final.



## Institución Formadora N° 29:

### SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

En la plataforma zoom se trabajará a sala completa (con la totalidad del grupo participante) con exposiciones del equipo docente y práctica de los participantes. En las salas para pequeños grupos (breakout rooms) se propondrán trabajos grupales supervisados por el equipo docente.

#### V. Recursos Didácticos

El equipo docente se valdrá de situaciones simuladas mediadas así como de fragmentos de películas y cortos para trabajar los contenidos que se plantearán. Utilizará apoyo de presentaciones para acompañar los desarrollos teóricos. También se valdrá de dinámicas de juegos de roles, prácticas con consignas individuales y grupales, exposiciones a modo de pecera.

Se entregará el programa del Curso por correo electrónico y se expondrá en la plataforma educativa institucional junto a materiales de lectura, materiales de apoyo de ppt y trabajo de aplicación individual.

#### VI. Evaluación

La evaluación será en proceso, a partir de la observación de las intervenciones de los participantes en los encuentros presenciales y/ o en las sesiones sincrónicas, según la modalidad del Curso.

En cualquiera de las dos modalidades se utilizará la plataforma educativa en la que se propondrán actividades reflexivas de inicio y finalización, material de lectura, y trabajo integrador final.

La participación en el 85% de los encuentros presenciales y/o encuentros sincrónicos y la presentación del trabajo integrador final serán condiciones para aprobar el curso y otorgarse su certificación.

El sistema de calificación es el siguiente: Seis (6) aprobado; 7 y 8 (bueno), 9 (distinguido) y 10 (sobresaliente).

\* Por tratarse de contenidos transversales a la práctica mediadora, el Curso homologa horas de capacitación continua tanto en materia civil y comercial como en materia de familia.

#### VII. Modalidades, días y horarios de cursados

- **Opción I: Bimodalidad**

Jueves y Viernes de 17 a 21 horas horas; Sábados de 9 a 12 horas. -

- 24 horas de trabajo presenciales:- 10 horas de trabajo sobre contenidos conceptuales y procedimentales y - 14 horas de comunidad de practica; distribuidas en 6 sesiones presenciales de 4 horas de duración cada una en la sede de realización del Curso: Asociación Civil Pensamientos en Movimiento sita en La Rioja 2945, Santa Fe, Capital.

- 6 horas de trabajo asincrónico



## Institución Formadora N° 29:

### SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

El trabajo asincrónico se realizará con lecturas complementarias y trabajo de aplicación individual a modo de réplica en cascada en mediaciones o facilitaciones reales con presentación de informe final.

- **Opción II: Modalidad virtual**

Jueves y Viernes de 17 a 21 horas ; Sábados de 9 a 12 horas.

- 24 horas de trabajo sincrónicas:- 10 horas de trabajo sobre contenidos conceptuales y procedimentales y - 14 horas de comunidad de practica; distribuidas en 6 sesiones de 4 horas de duración cada en plataforma zoom institucional.

- 6 horas de trabajo asincrónico

El trabajo asincrónico se realizará con lecturas complementarias y trabajo de aplicación individual a modo de réplica en cascada en mediaciones o facilitaciones reales con presentación de informe final.

#### VIII. Carga Horaria: 30 horas

Según la modalidad; la carga horaria se distribuirá en 24 horas de trabajo presencial y/o sincrónico y 6 horas de trabajo asincrónico.

#### IX. Bibliografía

- ANSEMBOURG, Tomás ( 2010) Deja de ser amable: ¡Se Auténtico!, Cómo estar con los demás sin dejar de ser uno mismo, Editorial Sal Terrae.
- DE LA TORRE, Pilar (2020) Fundamentos y práctica de la Comunicación No Violenta, Arpa Editores, España.
- GALTUNG, Johan (2003). Estudios para la Paz. Paz y Conflicto. Desarrollo y Civilización Bilbao, Bakeaz.
- LOPEZ ROSETTI, Daniel (2017) Emoción y sentimientos, Editorial Planeta, Argentina.
- PALMERO CANTERO; GOMEZ IÑIGUEZ, GUERRERO RODRIGUEZ Y CARPI BALLESTER (2010) Manual de prácticas de motivación y emoción, Editado por Univesitat Jaume I, España.
- REDORTA, Josep (2007) Entender el conflicto. La forma como herramienta. Paidós, Buenos Aires, Argentina.



## Institución Formadora N° 29:

### **SURGIR "Educar para la No Violencia"**

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

- REDORTA, Josep (2012) Cómo resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones. Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- ROSENBERG, Marshall B. Ph (2013) Comunicación no Violenta Un lenguaje de vida, Gran Aldea Editores.
- ROSENBERG Marshall B. Ph (2009) Resolver los conflictos con Comunicación No Violenta, Editorial Acanto.
- SANCHEZ LOZANO, José Gerardo (2020) Introducción a la Comunicación No Violenta, Editorial Acanto.
- URY, William (2000) Alcanzar la paz. Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- TICH NATH HANN (2004) Construir la Paz, Editorial Del Nuevo Extremo.
- TROUCHAUD MARIE JEANNE (2019) Comunicación no Violenta: aprende a defender tus ideas de manera positiva para establecer relaciones de calidad lograr lo que es importante para ti, Urano Pub Incorporated, España.
- WATZLAWICK, P, BEAVIN J, Jackson (1971) Teoría de la Comunicación humana. Editorial Tiempo Contemporáneo. Buenos Aires, Argentina.

#### **X. Equipo Docente:**

##### **Docente Invitada:**

##### **RONNIE HAUSER**

Entrenadora certificada por el Centro de Comunicación no Violenta (CNVC.org).

Fundadora de Viviendo CNV, equipo dedicado a diseminar la CNV por el mundo. A través de Viviendo CNV ofrece talleres sin costo en español tres veces al año, publicándolos también mediante la aplicación YouTube.

Ex-oficial en el Ministerio de Educación del Estado de Nueva York en EEUU. (NYSED.gov)

Reside en Buenos Aires-Argentina desde 2006.

#### **Docentes Responsables por la Institución Formadora:**



## Institución Formadora N° 29:

### **SURGIR "Educar para la No Violencia"**

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

#### **LAURA BIANCHI**

Abogada. Mediadora especializada en Mediación Familiar. Mediadora Prejudicial Civil, Comercial y Familiar. Miembra de la Comisión de Abogacía Colaborativa del Colegio de Abogados de Santa Fe. Emprendedora, facilitadora lúdica. Titular de EntreJuegos.

#### **SILVINA FRANCEZON**

Mediadora Abogada. Especializada en Derecho de Familia. Diplomada en Consultoría en Empresas Familiares. Master en Educación. Master en Resolución de Conflictos. Mediadora familiar y en empresas familiares en la práctica privada. Mediadora Prejudicial civil, comercial y familiar. Docente universitaria de grado y postgrado en Mediación y Negociación en Paraguay y Argentina. Formadora de Mediadores. Fundadora de la Institución Formadora "SURGIR, Educar para la No Violencia". Miembra de la Asociación Civil Pensamientos en Movimiento. Asociada a Vitálitas, Personas y Organizaciones Saludables. Miembra de la Casa de la Pax Cultura- nodo Santa Fe y de la Comisión de Abogacía Colaborativa Colegio de Abogados de Santa Fe. Autora de distintas publicaciones en la materia. Coautora de Proyectos Legislativos en Mediación y Arbitraje.

#### **CLAUDIA PARIS**

Abogada, Procuradora, Notaria. Mediadora prejudicial y privada en materia civil y familiar. Mediadora Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y miembra de su Equipo Docente. Coordinadora del Espacio Socio Educativo SURGIR. Fundadora y miembra del Consejo Directivo de la Asociación Civil Pensamientos en Movimiento. Fundadora de la Institución Formadora "SURGIR, Educar para la No Violencia". Presidenta de la Comisión de Abogacía Colaborativa del Colegio Abogados de Santa Fe. Autora de publicaciones en materia de Mediación.

