

[HOY](#) [Directo juicio Daniel Sancho](#) [Amenaza Estado Islámico](#) [Rodolfo Sancho](#) [Parricida Soto de Ribera](#) [Declaración Renta 2023](#) [Últimas noticias](#)[Daniel Sancho](#) [El juez le llama la atención por sus preguntas improcedentes a los testigos](#)

ÚLTIMAS NOTICIAS

EN DIRECTO

PORTADA **SALUD**

Marta Delgado y Mar Madrid, expertas en Comunicación NoViolenta: “Todo lo sutil del lenguaje que genera distanciamiento es violencia”



Aldara Martitegui Madrid
02/10/2023 04:15h.



Marta Delgado y Mar Madrid, expertas en Comunicación NoViolenta. IMAGEN cedida por las autoras NIUS

Entrevista a las consultoras Marta Delgado y Mar Madrid sobre su libro, 'La Comunicación NoViolenta en el trabajo'

En su libro, las autoras ofrecen herramientas prácticas para promover entornos de confianza y resolver conflictos de una manera saludable

Reflexionamos con las autoras sobre el concepto de Comunicación NoViolenta: “Es tender puentes en lugar de romper la conexión, incluso en situaciones de conflicto”

A menudo lo hacemos de manera inconsciente, sin la intención ni el propósito de dañar al otro...pero **hacemos daño sin**

primera frase juzga, acusa, etiqueta y, como consecuencia, **hace daño al hijo, le distancia del padre, le hace ponerse a la defensiva y rompe la conexión.**

PUBLICIDAD

Este tipo de dinámicas que nos alejan y nos distancian veladamente, **ocurren en cualquier ámbito de la vida** (la familia, el colegio, con los amigos o en el trabajo), **aunque seamos 'ciegos' a ese impacto.** No lo percibimos de manera consciente, pero **muchas veces nuestro lenguaje deja un poso, una energía, una fuerza centrífuga que nos separa** y que a la vez **condiciona nuestra forma de pensar y ver el mundo.**

MÁS

- | Anna Flores, coach: "La gente que está muy en el dolor no es terreno del coaching"
- | Vanessa Guerra, actriz y experta en comunicación no verbal: "Todo aquello que no se sacude del cuerpo, se queda instalado"
- | Maïté Issa, coach y autora de 'Tu éxito es inevitable': "Muchas veces las mujeres somos expertas en autosabotearnos"

En su libro, *La Comunicación NoViolenta en el trabajo* (Acanto, 2023) **Marta Delgado y Mar Madrid** nos invitan a **hacer consciente lo inconsciente del lenguaje** a la vez que ofrecen **herramientas prácticas para promover entornos de confianza** y resolver conflictos de una manera saludable. "A menudo comprobamos que **una parte considerable de nuestra energía se destina** no a acometer nuestro trabajo y cuidar de nuestro bienestar, sino **a gestionar relaciones**", apuntan las autoras en las primeras páginas de un libro que -aviso- **puede levantar algunas ampollas** y que es solo apto para aquellas personas **dispuestas a desafiar su habitual manera de comunicarse.**

Después de años acompañando a empresas y organizaciones en este proceso de cambio de mirada sobre la forma en que se comunican y relacionan, **Marta Delgado y Mar Madrid** han constatado la eficacia del **enfoque de la Comunicación NoViolenta** desarrollada en los años 60 por el doctor en psicología y mediador en conflictos internacionales, **Marshall Rosenberg.**

NoViolenta se escribe junto, sin guion, porque se entiende como un concepto positivo: no es la ausencia de violencia, sino la intención de no hacer daño.



“ Esto funciona; y funciona no solamente porque lo pensemos, sino porque lo estamos experimentando en empresas (Mar Madrid) ”

Pregunta: Este libro es la consecuencia natural de vuestros años de experiencia. ¿Qué habéis visto en todo este tiempo en las organizaciones con las que trabajáis?, ¿es la comunicación el gran hándicap en muchas empresas y hace falta un cambio de mirada?

Mar Madrid: Una de las motivaciones para escribir el libro era nuestra experiencia. No la parte cognitiva, que también la teníamos, sino lo que experimentábamos que sí funcionaba y los cambios que producía en los equipos de trabajo y en la resolución de conflictos, o en el enfoque de un conflicto. **Es tan potente el hecho de orientar a una persona que plantea un conflicto y, al desmenuzar ese conflicto y cambiar un poco el enfoque de la persona, ver cómo se transforma.** La motivación - y esto lo compartimos Marta y yo- es que esto funciona; y funciona no solamente porque lo pensemos, sino porque lo estamos experimentando en empresas.

Marta Delgado: Más que un cambio de mirada, **para mí es más bien un agudizar la mirada.** La persona, a lo mejor, antes se expresaba con sus juicios y sus interpretaciones. Entonces se trata de empezar a mirar con curiosidad ese juicio, que la persona pudiese ir más allá de su juicio y ver qué había detrás: cómo le había hecho sentirse esa situación, por qué era importante para esta persona la situación y las sensaciones que había experimentado y, sobre esa base, cuando ya conseguía entenderse, dirigirse a la otra persona pero ya desde otro lugar, no desde el dedo acusador o desde el reproche, sino desde el “qué es esto que me está pasando a mí en esta situación y me gustaría ver las posibilidades que hay” (...) Creo que **una de los elementos eficaces de este enfoque es que en realidad no es algo artificial, sino que cuando lo vas experimentando, ves que es algo como muy natural y que te genera un bienestar, que es algo muy tuyo,** que es algo que has explorado un poco dentro y que estaba ya dentro de ti. En el fondo no es una creación artificial, sino que lo vas a encontrar dentro de ti, que tienes el recurso dentro. De ahí viene la eficacia de la que hablaba Mar...se basa en eso, en que no es algo impostado, **no es cambiar la forma de hablar, sino conectarte contigo y conectarte con la otra persona y, de forma natural, sale esa confianza, esa cohesión y esa forma de enfocar los problemas desde otra perspectiva más amplia.**

Hallan el cuerpo de Enrique López, desaparecido...	Las "dos razones" por las que Rosa Peral mató a su...	ANDALUCÍA Detienen en Soria a un hombre que llevaba en su...	El pasado de Daniel Sancho: del suceso que le...	ASIA El infierno de Shani, Noa y otros asistentes a un...	Encuentran en Portugal a Tam Kemmer, la...
--	---	---	--	--	--

Mar Madrid: Es que lo que vemos es que **este enfoque no solo sirve para la resolución de conflictos, sino también para generar conexión,** como dice Marta. Y la conexión la generas también cuando eres capaz de, en lugar de utilizar un juicio, reconocer y agradecer de otra manera. Y claro... todo esto nos ha ido llenado de sentido para hacer el esfuerzo tan grande de escribir este libro.

P: Marta ha hablado de algo para mí fundamental que es esta idea de que en el fondo esta manera de comunicarnos de una forma más colaborativa está ya dentro de nosotros y que solo tenemos que pararnos y explorar para tomar contacto con esa sabiduría, digamos, natural...Este proceso de pausa, introspección, reflexión...¿no es un poco incompatible con nuestro ritmo de vida laboral y nuestra cultura, que **alienta la productividad,** el no te pares, sigue, sigue, sigue?

Marta Delgado: Sí que es ir contracorriente, sí. Pero a la vez, cuando vas presentando este mensaje, la gente va dándose cuenta de que tiene todo el sentido... pero sí, **es verdad que va contra la tendencia de rápida respuesta, de no esperar a que termines la frase para pasar a lo siguiente, de ejecutar...** Por ejemplo, estuvimos haciendo un trabajo con médicos para practicar la escucha, porque se quejaban de los pacientes: que no se enteraban de lo que les decían o que les preguntaban y no les respondían exactamente lo que preguntaban. Y en vez de buscar cuál era la formulación de pregunta perfecta para sacar la

Mar Madrid: Todo esto sí que exige parar y tomar conciencia, sí. Lo que ocurre es que **en el momento en que ves la eficacia del modelo, se retroalimenta positivamente**...empiezas a ver que hay eficacia y empiezan a ocurrir cambios en tu vida (...) **Empiezas a tener más curiosidad y más ganas de aplicarlo** a otros ámbitos de tu vida también. Creo que esa es una parte de la motivación que las personas encuentran para emplear este enfoque, para pararse y escucharse a sí mismas.

“ **Más allá de que hayamos hecho un curso con un contenido muy específico orientado a algo muy concreto, de repente, las personas ven que estas herramientas les sirven para vivir la vida** (Marta Delgado) ”

P: Efectivamente, algún beneficio tenemos que ver para comprometernos y aplicar estas técnicas en el día a día porque, al fin y al cabo, requieren tiempo, esfuerzo, energía...

Marta Delgado: Sí, por eso nosotras **animamos mucho a seguir practicando esto con pequeñas situaciones cotidianas que no te estimulen mucho, porque así va a ser más sencillo trabajarlo**. De lo que nos hemos dado cuenta en muchas formaciones, cuando volvemos a la misma empresa a dar una formación con otros contenidos, nos sorprenden las personas que participaron en el pasado diciéndonos: “Es que he aprovechado lo que aprendí para hablar con mis hijos adolescentes” o “me ha servido para un conflicto que tenía con el vecino y hablado con él”, o “he podido ayudar a mi mujer que tenía una negociación importante”. **Nos damos cuenta de que sienta muy bien, que genera mucho bienestar y que se aplica a muchos ámbitos de la vida**. Vemos que, más allá de que hayamos hecho un curso con un contenido muy específico orientado a algo muy concreto, de repente, las personas ven que estas herramientas les sirven para vivir la vida.

Mar Madrid: Todo lo que enseñamos claro que necesita un poco de entrenamiento; empezar con situaciones pequeñas e ir **entrenando la capacidad de escucha, la capacidad de traducir juicios, la capacidad de expresarnos, el agradecimiento, el dar feedback**...pero cada vez te cuesta menos. Como llevamos cientos de años funcionando en modo: ‘tú me dices, yo te interrumpo y te digo a ti otra cosa’; ‘tú me tiras una piedra y me molesta y yo te la devuelvo a ti más grande’...pues **nuestro cerebro tiene que hacer circuitos neuronales nuevos y eso lleva un tiempo, sí**. Al principio tienes que parar y poner conciencia porque es menos automático. Pero luego, progresivamente, a medida que avanza el tiempo y lo vas practicando motivado por los cambios que ocurren a tu alrededor, todo se hace más y más automático.

“ **Llamamos Comunicación NoViolenta a todo aquello que yo pongo en mi lenguaje y en el diálogo que va a servir para unirnos, para acercarnos, para aumentar las probabilidades de comprensión mutua y recíproca** (Mar Madrid) ”

P: Me gustaría profundizar un poco en el concepto de Comunicación NoViolenta...porque a priori suena fuerte. ¿Qué es exactamente NoViolenta? ¿Somos más “violentos” en nuestra manera de comunicarnos de lo que creemos?

Marta Delgado: Esta es una cuestión que nos suelen plantear, sí... Mar lo cuenta muy bien; solo adelanto que, en el fondo, **Comunicación NoViolenta es también Comunicación NoViolenta hacia uno mismo, una comunicación respetuosa**, una autoconexión en la que te conectas contigo mismo y te conectas con la otra persona; es una forma de expresión en la que previamente te has conectado contigo y hablas desde ti y de lo que te está pasando a ti.

Mar Madrid: Es muy importante lo que estás diciendo porque normalmente uno dice: “No, en mi empresa no hay violencia porque no se levanta la voz” o “En mi familia no se pega” o “En mi clase no se pega ni se grita”. Y **en realidad nos estamos refiriendo a una violencia que es sutil, micro**. Llamamos Comunicación NoViolenta a todo aquello que yo pongo en mi lenguaje y en el diálogo que va a servir para unirnos, para acercarnos, para aumentar las probabilidades de comprensión mutua y recíproca incluso en situación de conflicto; a **todo aquello que aumenta las posibilidades de que, de manera genuina, me quieras tener en cuenta desde la libertad, que te salga el tenerme en cuenta**...y nos paramos en lo micro, en lo sutil, en lo inconsciente, **en aquella parte del lenguaje -que no habíamos caído en la cuenta porque no lo conocíamos-** que produce atracción, como por ejemplo la calidad de la escucha. Es muy importante la escucha para generar atracción con otra persona, para generar conexión... y pensamos que solamente es importante cómo nos expresamos, pero la comunicación es

bidireccional



Mar Madrid: Es comunicación violenta todo aquello de mi comunicación y de mi lenguaje que yo aporte y que va a generar separación, distanciamiento, que disminuye las posibilidades de generar comprensión y de que tú me quieras tener en cuenta. Y de nuevo vamos a lo micro, a lo sutil, a algunas formas del lenguaje que, siendo inconscientes, **generan rechazo en la otra persona y te alejas.**

P: ¿Podrías poner algún ejemplo?

Mar Madrid: Ejemplo de **comunicación sí violenta sería hacer comparaciones.** Imagínate que tengo dos personas empleadas, o dos hijos, o dos alumnos y decirles: "Es que tú hablas mucho mejor inglés que el otro y habéis ido a la misma escuela y me gasto el mismo dinero y, sin embargo, tú eres muy bueno en inglés y este es peor". Eso genera dolor en la persona, tanto para el que sale ganado como para el que sale perdiendo en la comparación. **Otra forma de comunicación sí violenta que es sutil, es eximir la responsabilidad de lo que decimos y de lo que hacemos y echar la culpa a otro,** por ejemplo, decir: "Ah no, pues es que en la empresa siempre se hizo así, yo lo he hecho así porque siempre se ha hecho así" o "Me lo dijo Fulanita". O sea, eximir la responsabilidad. **Otra forma que también es sutil, son las generalizaciones,** por ejemplo, si estoy delante de una clase, es decir: "Es que nadie de esta clase es responsable, nadie hace los deberes" o decir a un hijo "Nunca recoges tu habitación", o un jefe decir: "Siempre tengo que deciros lo que hay que hacer". Pues mira, no... 'Siempre' no; lo que pasa es que ahora estás enfadado y nos estás diciendo esto, pero 'siempre', 'siempre'...no. Con frecuencia, todo esto, sí que tiene un gran impacto y calado.

“ En un momento determinado, poner un límite o decir que ‘no’ de manera muy clara y decir que no vas a estar dispuesta a ceder, es muy respetuoso para ti: y ahí estás teniéndote en cuenta a ti, cuidándote (Marta Delgado) ”

P: Tampoco debemos confundir Comunicación NoViolenta con ser muy educados y complacientes con el otro y no decir nunca que ‘no’, ¿correcto?

Marta Delgado: Lo que decía Mar de la sutileza del lenguaje es **hablar de una manera sin juicios, expresándote desde lo que a ti te pasa en una situación** o hecho concreto, de cómo te has sentido y de por qué es importante eso para ti, de manera **que la persona pueda comprenderte y no sienta que tiene que defenderse** (...) Es buscar un tipo de comunicación contigo mismo y con la otra persona que te tenga en cuenta, que sea respetuosa para ti y para la otra persona. A lo mejor, en un momento determinado, poner un límite o decir que ‘no’ de manera muy clara y decir que no vas a estar dispuesta a ceder, es muy respetuoso para ti: y ahí estás teniéndote en cuenta a ti, cuidándote y, además, vas a transmitirlo de una manera que **la otra persona también se va a dar cuenta de que también ella te importa, independientemente de que en ese momento le estés diciendo que no...** Como ves, es tender puentes en lugar de romper la conexión, incluso en situaciones de conflicto.

P: Quería compartir con vosotras una reflexión que me ha surgido al leer el libro. Esa frase que tanto repetimos de 'Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti'...desde este enfoque ¿no sería más correcto decir 'trata a los demás como ellos necesitan ser tratados'?

Marta Delgado: Tiene todo el sentido, porque además en eso consiste uno de los ejercicios de la escucha; primero cederle la palabra al otro. Claro, tú puedes hacer suposiciones o imaginarte lo que le puede estar pasando al otro, pero sobre la base de las necesidades que tú imaginas que puede tener esa persona. Es verdad que **te pierdes el 90 por ciento si lo estás haciendo desde tu cabeza, desde lo que a ti te pasa y desde los valores que tú tienes... y ahí no estás viendo a la otra persona.**

Mar Madrid: Sí, ¡me encanta eso que decís! 'Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti'... no; **'Trata a los demás como ellos necesitan ser tratados en algún momento'...sí. Y ahí es donde está la conexión.** Porque una persona de 80 años o de 86 años que está en una residencia, probablemente no tenga las mismas necesidades que yo. Entonces, si me pongo en su lugar, me voy a dar cuenta de que esta persona necesita mucha escucha, que me va a contar cosas de cuando era joven, que se encuentra sola, probablemente... y **eso no es lo que yo necesito, es lo que ella necesita con su contexto y con sus circunstancias.** He puesto un ejemplo de la residencia para que se vea fácil, pero puede ser el presidente de una compañía. Si yo voy a ir a reunirme con el presidente de una compañía, pues me puedo hacer una composición de lugar de esta persona, de qué necesita, qué puede generar conexión o no con esa persona... Acertaré o no, pero **probablemente lo que él necesita no es**

Marta Delgado: No trataría de convencer a nadie, sino que **me gustaría que la gente experimentase** sobre la base de la lectura del libro y, a lo mejor, aplicara alguno de los procesos con alguna situación concreta suya, y que esta persona experimentase y que decidiese si le sienta bien; **que viese si hacerlo de esa manera le genera bienestar, si le permite comprender y estar más tranquila** porque, solo con eso, ya va a hacer que las personas de alrededor estén también tranquilas, cercanas y conectadas a ella.

Mar Madrid: Yo también **animo a que las personas lo experimenten** porque la eficacia que van a encontrar en cómo manejar situaciones **les va a sorprender**. Es una cuestión de eficacia y de cómo cambia tu entorno, de cómo van cambiando las relaciones. Si tuviera que decir solo dos cosas, diría: **eficacia y fluidez en las relaciones**. Es decir, relaciones más fáciles y, por tanto, realizar tu trabajo de manera más fácil.

TEMAS

Bienestar

Te Recomendamos

Enlaces Promovidos por Taboola

Los españoles nacidos antes del 1970 tienen derecho a estos nuevos aparatos acústicos

Top Audífonos

Consigue 400€* de abono para tu empresa

American Express

Tu hotel ideal te está esperando

RIU Hotels & Resorts

[Más información](#)

¡Enfrenta a enemigos formidables en Hero Wars!

Hero Wars

Las redes sociales sentencian a Joana Sanz por su imagen con Dani Alves en libertad provisional
telecinco.es

Encuentran muerta junto a una tumba de Zaragoza a Rosa María G. W., la mujer de 84 años desaparecida desde enero
telecinco.es

Una niña cae de un coche en marcha en una carretera de Lleida: denuncian a la madre por no llevar la silla infantil
telecinco.es

Las fotos de la cita de Lucía Sánchez e Isaac Torres que termina en un apasionado beso en los labios
telecinco.es

Actualidad

Programas

Corporativo

Seguir navegando

Más de Mediaset



[Aviso legal](#)

[Información corporativa](#)

[Política de privacidad](#)

[Configuración de Cookies](#)

[Política de Cookies](#)

[Gestión publicitaria](#)

[RSS](#)

Copyright © Conecta 5 Telecinco, S. A. 2024 Todos los derechos reservados

By