

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Blandas en la Ingeniería

Julia HERRERA, Costa Rica

Palabras clave: Habilidades blandas, Ingeniería, Comunicación asertiva.

RESUMEN

En este artículo se expone la falta de inclusión de las habilidades blandas en los programas académicos del campo de la ingeniería. Y cómo de la mano de una herramienta como la Comunicación No Violenta podemos aprender a desarrollarlas, dándoles la importancia que se merecen ya que son esenciales para lidiar con el día a día de cualquier profesión en donde se requiere de trabajar en equipo, organizarse, comunicarse y lidiar con la tensión y el estrés.

SUMMARY

This article exposes the lack of inclusion of soft skills in academic programs in the field of engineering. And how with Non Violent Communication we can learn to develop them, giving them the importance they deserve since they are essential to deal with the day to day of any profession where teamwork, organization, communication and dealing with tension and stress are required.

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Blandas en la Ingeniería (12216)
Ana Julia Herrera (Costa Rica) and Marshall Rosenberg (USA)

FIG Working Week 2023
Protecting Our World, Conquering New Frontiers
Orlando, Florida, USA, 28 May–1 June 2023

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Blandas en la Ingeniería

Julia HERRERA, Costa Rica

INTRODUCCIÓN

La inclusión de habilidades blandas nunca ha sido parte del currículum educativo de las ciencias e ingeniería, sin embargo conforme la vida cotidiana y profesional avanzan, sale a la luz la importancia de contar con herramientas de comunicación asertiva e inteligencia emocional tanto así como las habilidades técnicas requeridas para el desempeño de las labores ingenieriles. Según una investigación realizada en el año 2020 por Juan Diego Sánchez Sánchez a una muestra de 132 profesionales activos en ingeniería de Costa Rica se determinó que se da una mayor relevancia en el ejercicio de la profesión a un perfil en el cual existan variables de corte racional tales como el conocimiento previo y la valoración técnica. Sin embargo, también se evidencia el requerimiento de un perfil básico desde un punto de vista de habilidades blandas basado en la escucha, la conciliación y la capacidad para transmitir de forma clara y precisa las ideas.

En este caso, la propuesta para el aprendizaje y desarrollo de estas habilidades es la Comunicación No Violenta (abreviada como CNV) la cual es un proceso de comunicación desarrollado por el estadounidense Marshall Rosenberg a inicios de los años sesenta. También se conoce como comunicación compasiva o comunicación colaborativa y está diseñado para mejorar la conexión compasiva con los demás. Ha sido aplicada en entornos organizacionales y de negocios, crianza de los hijos, educación, mediación, psicoterapia, cuidado de la salud, trastornos alimenticios, prisiones y como una base para libros infantiles, entre otros contextos.

1. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES BLANDAS?

Las habilidades blandas son aquellas destrezas que se relacionan con la manera en la que se trabaja y están más asociadas a la personalidad y al ser cognitivo y emocional propios de cada individuo y su conducta individual, pero están completamente ligadas al desarrollo social y profesional.

Algunos ejemplos son: conciliación, confiabilidad, trabajo en equipo, comunicación interpersonal, lenguaje, deseo de aprender y de recibir capacitación, demostrar integridad y un comportamiento ético, estar motivado y tener una actitud positiva, analizar críticamente la información, asertividad, buena escucha, empatía, entre otros.

2. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)?

Es una comunicación basada en *la conexión*, con una consciencia que nos transmite una visión de mundo y un lenguaje orientado a conectar a los seres humanos. La cual nos enseña a ampliar nuestro vocabulario de emociones y entender que las necesidades son la expresión de la humanidad compartida y que todas las acciones humanas son un intento de satisfacer una necesidad, por lo tanto los conflictos se dan a nivel de estrategias y no de necesidades.

3. ¿CÓMO UTILIZAR LA CNV PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS?

La Comunicación No Violenta comienza por reconocer la forma en las que las estructuras de dominación se reproducen a través de las personas de maneras conscientes e inconscientes, y cómo se manifiesta en la forma en la que se da la comunicación y relación con uno mismo y con los demás; y propone un cambio de paradigma: *de la dominación a la colaboración*.

Habilidades como trabajo en equipo, comunicación asertiva, gestión de riesgos, cambios y crisis, resolución de conflictos, inteligencia emocional y el liderazgo requieren de este cambio de paradigmas:

Pensamiento moralista (BIEN/MAL) →	Pensamiento conectado con necesidades
Juzgar a los demás →	Ver su humanidad
Juicios a sí mismo →	Flujo de aprendizaje constante
Dicotomía tú ó yo →	Tú Y yo en interdependencia
Sumisión - Rebelión →	Elección auténtica
Seguridad / Zona de confort →	Abrazar lo desconocido (CONFIANZA)
Exigencias →	Peticiones
Separación →	Unión
Poder SOBRE →	Poder CON
Obediencia →	(Auto)conexión
Tener la razón →	Curiosidad - Apertura
Debilidad / Fortaleza →	Vulnerabilidad

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Blandas en la Ingeniería (12216)
Ana Julia Herrera (Costa Rica) and Marshall Rosenberg (USA)

FIG Working Week 2023
Protecting Our World, Conquering New Frontiers
Orlando, Florida, USA, 28 May–1 June 2023

4. BASES PARA EL DIÁLOGO

La Comunicación No Violenta es dialógica, porque siempre es en doble vía, lo que implica un mutuo reconocimiento de las personas y sus necesidades. El diálogo se construye a partir de escuchar lo que es importante para cada persona.

A continuación se presentan algunas pautas que pueden servir de apoyo:

- Generar las condiciones para que el diálogo se dé, en un contenedor en el que pueda fluir, incluyendo la disposición de las dos personas.
- Tener presente el propósito del diálogo y cómo éste encaja en una intención de colaboración. Expresar intención desde el inicio.
- Siempre identificar y pedir lo que se quiere, en lugar de pedir lo que no se quiere.
- Antes de expresar en cada segmento del diálogo, identificar con claridad:
 - Lo que se quiere transmitir
 - La intención con la cual se quiere hacerlo
 - Hacerlo con el mayor cuidado posible hacia la otra persona.
- En lugar de evaluar lo que la otra persona está diciendo, hablar desde el impacto que sus palabras tienen.
- A lo largo del proceso, mantener viva la curiosidad sobre cómo se ve la vida desde la experiencia de la persona con quien se está hablando.
- Preguntarse continuamente: ¿Qué solución funciona para ambos?
- Distribuir la conversación en “unidades de significado” pequeñas y manejables, es decir, hablar por segmentos cortos. Verificar si la persona está escuchando lo que se quiere decir y así minimizar la posibilidad de malentendidos. Preguntar: ¿Qué me oíste decir?
- Para mover el diálogo hacia un resultado colaborativo, mantener la conexión con la otra persona haciendo peticiones.
- Identifica cuándo es un buen momento para hacer una pausa y articular una petición de conexión. Una señal puede ser si estás sintiendo tensión o percibiendo tensión en la otra persona.

5. LAS PETICIONES

Las peticiones son el vehículo; la pregunta que transporta las estrategias que se identifican después de conectar en el nivel de las necesidades. Para satisfacer las necesidades se hacen peticiones. La intención es el elemento clave, pues una petición viene de un lugar interior de apertura y curiosidad, que contiene un genuino interés y cuidado por las necesidades de cada persona involucrada. Se diferencia de una exigencia porque hay disposición a recibir un “no” como respuesta.

Tipos de peticiones

Existen dos tipos de peticiones:

1. Petición de conexión: Buscan generar un mayor nivel de conexión y entendimiento entre ambas personas, antes de avanzar hacia la búsqueda de una solución.

Ejemplos:

¿Me podrías decir lo que me oíste decir?

¿Cómo es para ti oír esto?

2. Petición de acción: Buscan proponer estrategias o soluciones, una vez que se logra establecer entendimiento y confianza alrededor de los sentimientos y necesidades de cada persona.

Ejemplo:

¿Estás dispuesta a pasar tiempo conmigo este viernes de 2:00 a

4:00 pm en mi casa para hablar del libro que estoy escribiendo?

Para incrementar las posibilidades de que las peticiones sean entendidas y efectivas, se trata de incluir las siguientes características:

- Que sean en lenguaje de acción positiva
- Que sean realizables
- Que sean específicas

Un elemento clave en la petición, más allá de la forma, es la intención. Una petición viene de un lugar interior de apertura y curiosidad, que contiene un genuino interés y cuidado por las necesidades de cada persona involucrada.

6. LOS CONFLICTOS COMO UNA OPORTUNIDAD

El conflicto es parte integral de la vida, tanto como comer y dormir. El conflicto desde la NoViolencia no es un problema que se deba evitar, es una parte fundamental del sistema de aprendizaje colectivo y se activa cuando algo no funciona para alguien. Da información valiosa, que si se elige integrar, ayuda a ajustar el sistema de relaciones para mejorar el funcionamiento a nivel personal y colectivo en todas las áreas de la vida.

El conflicto no es violencia, la violencia es una posibilidad que puede surgir cuando un conflicto no es atendido a tiempo, o cuando las personas no han desarrollado las habilidades o la conciencia para abordarlos de manera constructiva. El conflicto es una crisis de imaginación que surge cuando no se encuentran las estrategias que incluyan las necesidades de las personas involucradas en una situación. Aprender a VIVIR los conflictos más que a resolverlos es la clave de una sociedad madura para la construcción de paz y crecimiento profesional.

A continuación se presentan algunos principios para líderes que pueden ayudar a mediar conflicto.

Principios de mediación desde la Comunicación Noviolenta

1. Confianza en que las necesidades de todos importan: Mantener el foco en construir confianza en el grupo, en que las necesidades de todos son importantes. También poner el foco en pensar en objetivos a largo plazo, en lugar de únicamente las preocupaciones inmediatas.
2. Priorizar la conexión: Poner la intención en priorizar la conexión entre las personas a cada momento, y abordar la esencia no controversial de lo que es importante para cada una. Priorizar la conexión antes que buscar una solución.
3. Mantener la conexión consigo mismo: Al mediar, es posible tener reacciones que van de leves a intensas ante lo que se ve o se escucha, llegar a perder presencia o asumir el papel de juez, y esto puede hacer que se pierda la conexión con parte del grupo. Comprender las reacciones y conectarse con los sentimientos y necesidades darán la libertad para estar más presentes y abiertos.
4. Enfocarse en la humanidad de todos: En vez de contribuir a la dinámica de "quién tiene la culpa", llevar la atención hacia la humanidad de las personas detrás de las diferencias. Salir del paradigma de la "culpa" ayudará a quitar el foco en la culpa, la vergüenza, el resentimiento y la rabia que suelen acompañar al conflicto y su resolución y pasarlo a la búsqueda de conexión.
5. Alejarse de la noción de lo que es "justo": Evitar centrarse en la idea de lo que es "justo"; Lo que es "justo" puede ser una cuestión de creencias o percepciones que puede incrementar la separación entre las personas y dificultar la construcción de confianza. Enfocarse en las necesidades de cada persona y en cómo incluirlas en las estrategias que se exploren, creará esa confianza y en última instancia, será más satisfactorio que cualquier compromiso o acuerdo basado en ideas de justicia, que tal vez no satisfaga plenamente las necesidades de ninguna de las personas involucradas
6. Facilitar la escucha: Si las personas involucradas no pueden escucharse entre sí, es posible intentar reflejar el entendimiento de lo que cada persona siente y necesita en el momento.
7. Escucha el SÍ detrás del "NO": Detrás de cada "No" siempre hay un "Sí" a una necesidad. Si asumimos que todo el mundo está fundamentalmente motivado por el deseo de contribuir a satisfacer sus necesidades, entonces, si dicen "no", es probable que haya una necesidad muy poderosa detrás, que impide que la persona diga "sí". Si se busca esa necesidad que está detrás del "no" y se empatiza con ella, es posible generar la confianza en que las necesidades de todos realmente importan. En otras palabras, puede ayudar a que se entienda que cuando alguien dice "no", no es un "no" a las necesidades de la persona que hace la petición, sino simplemente a la petición en sí misma, porque existe otra necesidad que no está siendo atendida con esta petición.
8. Del conflicto al dilema: Pasa del conflicto (el problema está entre nosotros) al dilema (sostenemos el problema juntos). La mejor manera es identificar las necesidades mutuas y mantener la curiosidad y apertura abierta para encontrar una estrategia que funcione para los dos en el marco del propósito compartido que los une. Con suficientes herramientas y suficiente fortalecimiento interno, casi todos los conflictos pueden transformarse en oportunidades para un mayor aprendizaje y colaboración.

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Blandas en la Ingeniería (12216)
Ana Julia Herrera (Costa Rica) and Marshall Rosenberg (USA)

FIG Working Week 2023
Protecting Our World, Conquering New Frontiers
Orlando, Florida, USA, 28 May–1 June 2023

CONCLUSIÓN

Es seguro que no para todo en la vida es necesario la aplicación de las habilidades duras o técnicas, lo que sí es seguro que para todo son importantes las habilidades blandas, comenzando por la relación con uno mismo hasta las relaciones interpersonales y profesionales.

La Comunicación No Violenta es bastante amplia y llega bastante profundo del ser en el proceso, sin embargo fue necesario limitar los conceptos para hacer un enfoque en las habilidades blandas más requeridas en la profesión ingenieril como el liderazgo, comunicación asertiva, resolución de conflictos y trabajo en equipo. La CNV ofrece las pautas para poder cultivar mejor estas habilidades y es algo que es posible aprender en cualquier momento de la vida.

En todas partes del mundo existen personas promoviendo y enseñando sobre la CNV, es cuestión de decidir dar el paso para abrirse a este mundo de conexión y comunicación que sólo mejora la calidad de vida.

REFERENCIAS

Resuena Colombia. (16 de febrero de 2023). Comunicación Noviolenta un camino hacia la conexión: Manual Introductorio. <https://www.resuenacolombia.com>

Rosenberg, Marshall B. (2019). Comunicación No Violenta: Un lenguaje de vida. (3era ed.). PuddleDancer Press.

Sánchez Sánchez, Juan D. (2021). Habilidades blandas y técnicas en la profesión ingenieril en Costa Rica. Un abordaje de enfoques en tecnologías, *vol. 13* (núm.23).

NOTAS BIOGRÁFICAS

Graduada en el año 2018 de la Licenciatura en Ingeniería Topográfica y Catastral de la Universidad Autónoma de Centroamérica, con más de 10 años de experiencia de trabajar en el Programa de Regularización de Catastro y Registro del Gobierno de Costa Rica. Miembro de la Comisión de Ingeniero Joven del Colegio de Ingenieros Topógrafos de Costa Rica por 3 años. Ganadora de la beca de la Fundación FIG en 2018. Estudiante Activa de Comunicación No Violenta.

CONTACTO

Ing. Ana Julia Herrera González

Organización: Colegio de Ingenieros Topógrafos de Costa Rica

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Blandas en la Ingeniería (12216)

Ana Julia Herrera (Costa Rica) and Marshall Rosenberg (USA)

FIG Working Week 2023

Protecting Our World, Conquering New Frontiers

Orlando, Florida, USA, 28 May–1 June 2023

C15. Pueblo Nuevo
Alajuela
COSTA RICA
Tel. +506 71249398
Email: ajhg89@gmail.com
Web site: <https://www.linkedin.com/in/julia-herrera-4602ba62/>

La Comunicación No Violenta (CNV) como Herramienta para la Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo de las
Habilidades Blandas en la Ingeniería (12216)
Ana Julia Herrera (Costa Rica) and Marshall Rosenberg (USA)

FIG Working Week 2023
Protecting Our World, Conquering New Frontiers
Orlando, Florida, USA, 28 May–1 June 2023