Módulo 3.
Comunicación afectiva y necesidades.

Una vez comprendida la diferencia entre la convivencia retributiva y restaurativa nos adentramos en la importancia del lenguaje. Es crucial aprender y practicar las habilidades comunicativas necesarias para conseguir la actitud restaurativa mencionada en el módulo anterior.

Las prácticas restaurativas tienen como propósito fortalecer las conexiones interpersonales y fomentar la convivencia positiva. En los entornos escolares, es fundamental dedicar esfuerzo y atención a la construcción y mantenimiento de estos lazos. Por esta razón, en este módulo presentamos la primera práctica restaurativa proactiva: **la comunicación afectiva**.

Cuando la comunicación se basa en la apertura y en el respeto, se facilita el diálogo y la comprensión mutua. Expresarse de manera afectiva permite desarrollar la empatía sin caer en juicios de valor, al mismo tiempo que contribuye a conocerse a uno mismo y a los demás

Es normal y humano tener opiniones y diferentes sensaciones ante lo que escuchamos. Nuestro trabajo personal debe centrarse en evitar mostrar estos posibles juicios de valor que tenemos, ya que esto impide escuchar activamente a la otra persona.

Dicho de otra manera, de forma inconsciente tendemos a pensar en lo que nosotros haríamos, sentiríamos o pensaríamos ante la situación que nos están compartiendo. Esto genera juicios de valor que impiden que realicemos una comunicación afectiva. No tenemos que esperar escuchar lo que nosotros queremos o imaginamos, debemos estar abiertos a lo que la otra persona comparte permitiendo de este modo que la comunicación sea mucho más efectiva.

La comunicación afectiva

La comunicación afectiva o no violenta es una forma de pensar y expresarse que promueve el respeto y la comprensión en las relaciones interpersonales (Van Stappen, 2010).

Se desarrolla en dos niveles:

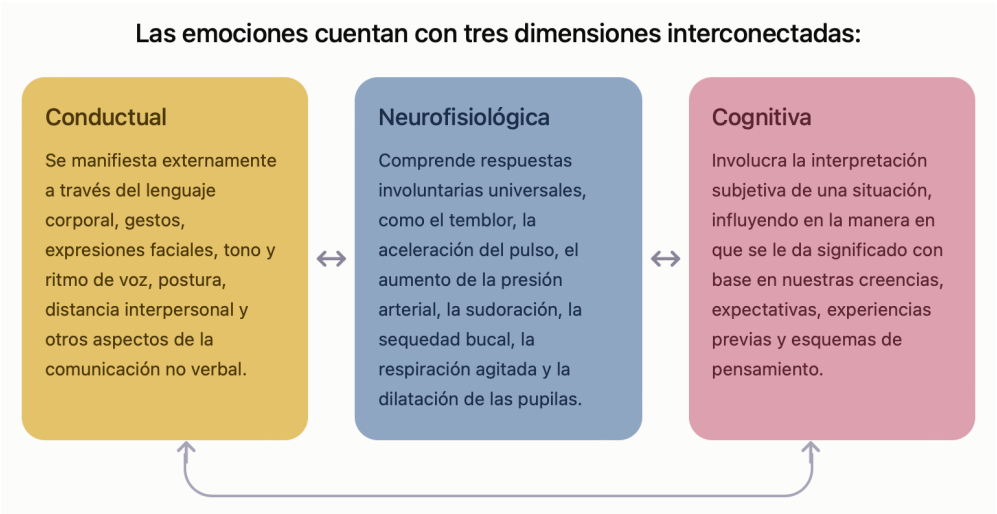
1. La intención de fortalecer la tolerancia y los vínculos.
2. La manera en que nos comunicamos para lograr ese objetivo. Para ello, se trabajan cuatro etapas (que explicaremos más adelante) y se consideran dos aspectos fundamentales: la **expresión honesta y asertiva**, y la **escucha empática y respetuosa**.

Antes de profundizar en cómo trabajar y potenciar la comunicación afectiva debemos comprender cuáles son las competencias socioemocionales básicas en los centros escolares y en la sociedad. Ayudándonos de la Guía de Autoconciencia del IES Miguel Catalán, encontramos:

Autoconciencia emocional	Autogestión	Conciencia social	Habilidades para la vida	Toma de decisiones
Identificar y nombrar emociones	Desarrollar conciencia plena	Comprender el punto de vista del otro	Establecer y mantener relaciones	Analizar situaciones de forma realista
Conectar de forma coherente sentimientos, pensamientos y acciones	Manejar emociones	Empatizar con las demás personas	Comunicarse de forma eficaz	Identificar problemas
Conocer las fortalezas y debilidades propias	Automotivarse	Respetar y apreciar la diversidad	Trabajar en cooperación	Cuidar el bienestar propio y el de los demás
Desarrollar autoconfianza	Fijarse metas y cumplirlas	Comprender normas éticas y sociales	Resolver conflictos	Utilizar criterios éticos, sociales y de seguridad
Desarrollar optimismo y mentalidad de crecimiento	Establecer habilidades de autoorganización	Reconocer y valorar elementos de protección	Buscar ayuda	Evaluar las consecuencias de las acciones

La **autoconciencia emocional** es la capacidad de identificar y comprender nuestras propias emociones, pensamientos y valores, así como su impacto en nuestra conducta. Es una competencia primordial y muy relevante para la comunicación afectiva, ya que implica reconocer nuestras fortalezas y áreas de mejora, fomentando la confianza en uno mismo, el optimismo y una mentalidad de crecimiento.

El desarrollo de esta competencia implica comprender qué son las emociones, sus características y la función que desempeñan en nuestra vida. Según Bisquerra (2005), una emoción es un "*estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o alteración fisiológica que predispone a una respuesta organizada*" (p. 61). En otras palabras, se trata de una reacción subjetiva ante el entorno, que impulsa a la acción y se acompaña de cambios físicos y hormonales innatos, aunque también influenciados por la experiencia.



Estas tres dimensiones trabajan en conjunto, determinando cómo experimentamos y respondemos emocionalmente a nuestro entorno.

Cada persona experimenta las emociones de manera única, ya que estas están influenciadas por sus vivencias previas, su proceso de aprendizaje, su personalidad y el contexto en el que se encuentra. Para desarrollar una mayor conciencia sobre nuestro mundo emocional, es importante explorar estas dimensiones a través de experiencias prácticas, las cuales se detallan a continuación.

Una vez comprendidas las competencias socioemocionales podemos adentrarnos en cómo poner en marcha la comunicación afectiva siguiendo la estructura que presentamos a continuación.

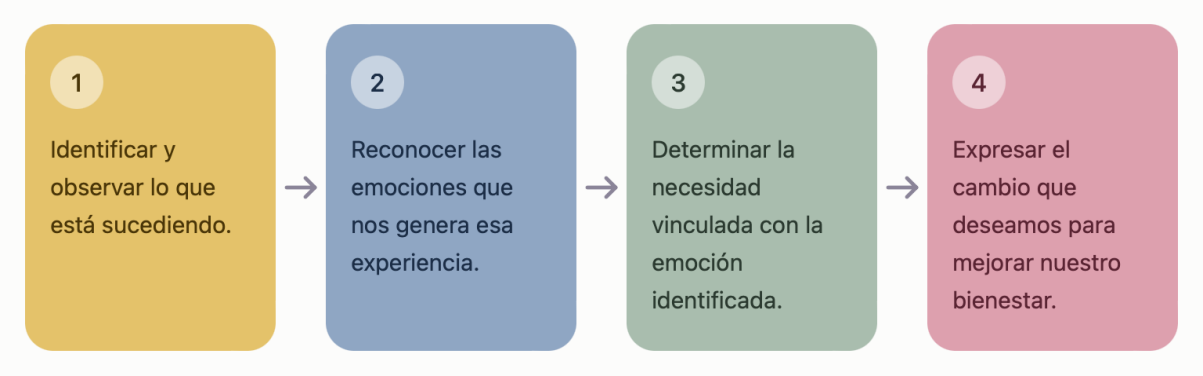
La comunicación afectiva: la declaración afectiva o mensaje en primera persona.

1. ¿Cómo elaborar una declaración afectiva?

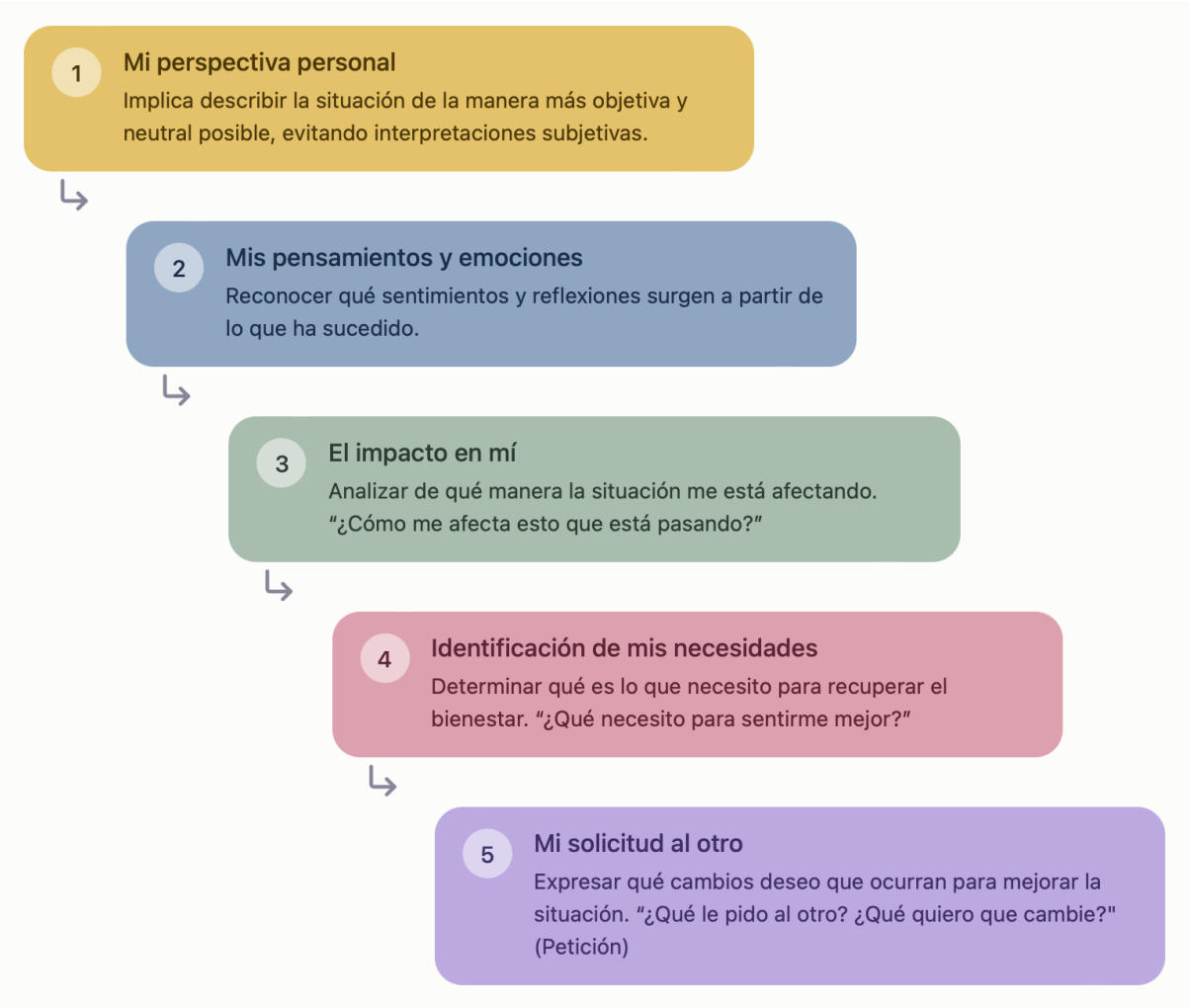
Para elaborar un mensaje en primera persona, es fundamental desarrollar la autoconciencia. Esto implica reconocer la situación que nos está impactando y comprender cómo nos afecta, con el objetivo de expresarlo de la manera más adecuada (De Vicente Abad, 2021).

Estamos acostumbrados a hablar señalando al otro u otros incluso sin darnos cuenta. Por ejemplo, ante una pregunta tan personal e individual como *"¿Qué tal te sientes en tu clase?"* Se tiende a responder "*Estamos a gusto" "Nos sentimos incómodos"* respondiendo desde la generalidad del grupo y no hablando de lo que cada uno siente personalmente. Os proponemos trabajar la conciencia de esto, es decir darnos cuenta de esos mensajes que se alejan de la primera persona para poder trabajarlos tanto a nivel personal como con el alumnado.

Según Marshall Rosenberg (2006), la comunicación no violenta se construye a partir de cuatro elementos esenciales:



Belinda Hopkins (2009) desarrolla cinco principios restaurativos basados en los pasos previamente mencionados:



2. ¿Qué nos aportan los mensajes en primera persona?

Tanto en la prevención de conflictos como en su resolución, los mensajes en primera persona facilitan una comunicación afectiva que promueve el autoconocimiento. Nos ayudan a superar la tendencia a ocultarnos detrás de mensajes generales de grupo. Es más fácil asumir que "el grupo" no se encuentra a gusto que verbalizar ante los demás cómo me siento yo como individuo.

Los mensajes en primera persona siempre **son incuestionables**, nos muestran cómo se siente la otra persona y cómo le afectan las cosas. No podemos poner en duda la emoción que expresa la otra persona aunque no coincida con la nuestra. Por el contrario, los mensajes en segunda persona ("tú eres…", "siempre estás haciendo…") siempre son discutibles ya que presentan juicios sobre alguien. Por ejemplo, podemos discutir y no estar de acuerdo sobre si es un 6 o un 9, pero nadie puede poner en duda que yo me siento triste.



Los mensajes en primera persona del singular nos **permiten asumir la responsabilidad de la situación**. Al expresarnos de esta manera, evitamos que la otra persona se sienta atacada, ya que no le decimos que el problema es suyo, sino cómo nos está afectando a nosotros. Por otro lado, cuando transmitimos el mismo mensaje sin usar la primera persona, la otra persona se pone a la defensiva. Debemos centrarnos en cómo nos afecta su comportamiento, sea o no esta su voluntad. De este modo, se evita que el conflicto escale. Esta es una de las ventajas de la declaración afectiva: evitar que los conflictos se agraven.

Además, gracias a los mensajes en primera persona podemos **separar el acto de la persona**. Buscan aportar información para que cambie dicha conducta, no atacar a la persona que ha realizado la acción. Se rechaza la conducta pero no a la persona que la ha realizado.

Hablar de nosotros mismos nos muestra vulnerables. Tenemos una visión negativa de la vulnerabilidad, considerándola una debilidad. Sin embargo, en la comunicación afectiva se valora esta vulnerabilidad ya que nos acerca y vincula con nuestro interlocutor sin buscar culpables.

Cuanto más nos importe la otra persona, más interés vamos a tener en reparar aquello que se haya roto. Por ello es importante cuidar los vínculos y la comunidad en los centros educativos y en la sociedad.

En la escuela es importante enseñar la comunicación afectiva ya que nos invita a relacionarnos de forma más eficaz y respetuosa, creando comunidad y generando vínculos entre las personas, siendo esto la base de la convivencia restaurativa.

Los mensajes en primera persona no son infalibles. Hablar de cómo nos sentimos o qué necesitamos no implica que la otra persona vaya a cambiar su conducta o hacerse responsable. Es importante trabajar el vínculo desde el primer día, ya que esto facilitará que estos mensajes ganen importancia y tengan un impacto en el otro.

A su vez, son mensajes que requieren práctica ya que muchas veces la construcción de la frase se centra en la acción del otro y no en lo que sentimos *“me molesta tu comportamiento”* Además, en algunos casos no se expresa un sentimiento real sino una valoración *“siento que no te importo”*. Una forma de verbalizar la frase anterior utilizando la primera persona sería *“me siento sola/poco importante”*. De esta manera vemos la diferencia entre expresar lo que siento dando la responsabilidad al otro (primera frase) y expresar nuestra propia emoción fruto de una necesidad no cubierta (segunda frase).

Sabemos que el habla en primera persona puede resultar complejo en un principio, por ello os facilitamos a continuación algunos ejemplos que pueden ayudarnos:

Empezar la frase con *"Yo me siento"* o *"me siento"* para comenzar directamente hablando de uno mismo.

Ejemplo: ante una situación de risas y burlas en clase podemos decir *"Yo me siento poco respetado" "Me siento poco escuchado"*

Ante una conversación o círculo con algún alumno/a, les es de gran ayuda que les devuelvas su frase construida en primera persona.

Ejemplo: Una persona (alumnado, profesorado, familias) te comenta que una persona de su entorno es muy pesada, interrumpe todo el rato y no le respeta. Este mensaje hace referencia directa a la segunda persona pero no a cómo le hace sentir esa situación, escalando el conflicto y generando una respuesta de ataque por parte de la otra persona. Como profesional tú puedes responder: *"entonces, lo que me quieres decir es que te sientes frustrado ante esta situación" "lo que estás comentando es que te sientes poco respetado, ¿no?"*.

A partir de situaciones como las ejemplificadas podemos aprovechar para trabajar vocabulario emocional con el alumnado, familias y profesorado. En muchas ocasiones saben lo que sienten pero no saben ponerle nombre.

Escucha activa

La escucha activa es otra pieza fundamental de la comunicación afectiva. A menudo se malinterpreta como asentir y mostrarse cercano a la otra persona. Sin embargo, estos comportamientos no constituyen escucha activa, más bien, se consideran escucha pasiva porque no cumplen con los criterios que se explican a continuación.

La escucha pasiva es una herramienta beneficiosa en muchas situaciones de nuestro día a día. Sin embargo, en la convivencia restaurativa y todo lo que ella implica solemos utilizar la escucha activa para conseguir que el interlocutor se sienta entendido, escuchado y validado.

La escucha activa incluye la **aceptación e interés** de la escucha pasiva, incorporando la **comprensión** y comprobación de que lo que hemos escuchado es lo que la otra persona quería decir realmente.

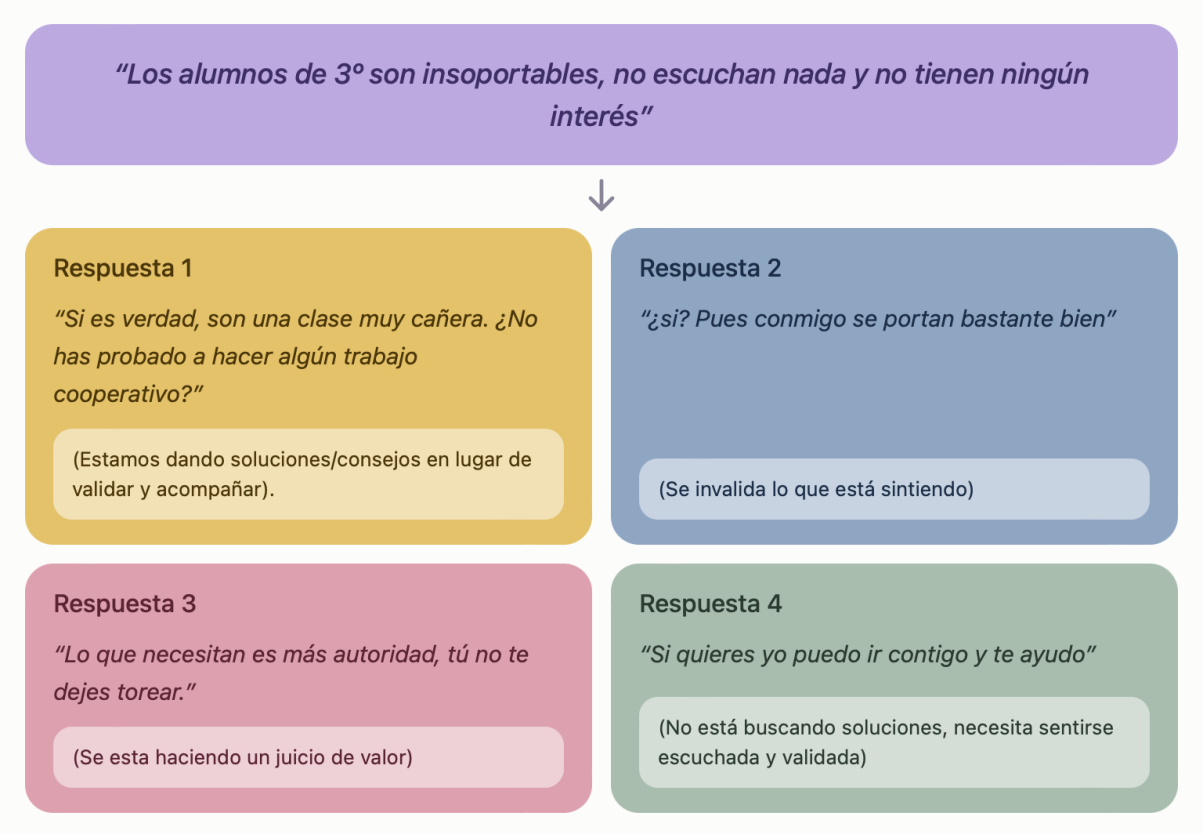
Para realizar la escucha activa debemos ofrecer un feedback a la otra persona para confirmar que lo que hemos entendido es lo que está expresando o sintiendo. Por ejemplo: *Laura me dice "los alumnos de 3ºESO son insoportables, no escuchan nada y no tienen*

ningún interés". Para demostrar a Laura que está siendo escuchada y acompañada podemos decir "*Te estás sintiendo frustrada y poco escuchada en tu clase. Debe ser muy complicado para ti".* Si coincide con los sentimientos de Laura, esta confirmará y continuará la conversación sintiéndose acompañada.
Esta confirmación puede ser a través del lenguaje no verbal (mediante gestos, postura corporal, asintiendo) o verbal (confirmando con palabras lo que hemos dicho). Si el feedback no es correcto la otra persona nos dará más información permitiendo que comprendamos realmente la situación y la emoción que le genera. Para poder obtener más información podemos plantear preguntas que ayuden a la otra persona a expresar y concretar lo que está sintiendo.

En ningún caso se deben hacer comentarios o juicios ante lo que la otra persona comparte. No damos consejos ni ofrecemos nuestra opinión, simplemente se trata de acompañar y escuchar permitiendo que la otra persona se exprese y encuentre el vocabulario emocional que necesita.

A su vez, la escucha activa **busca recoger la emoción** después de escuchar, tratando de devolverla con algo de contexto sin necesidad de hacer un resumen o parafrasear todo lo que nos ha contado.

A continuación se os presenta un ejemplo de lo que NO sería escucha activa tomando el ejemplo anterior con Laura:



La importancia de conocer las necesidades

A continuación se profundiza en algunos de los principios de la comunicación no violenta presentados por Belinda Hopkins. Comprender la base de nuestros sentimientos y necesidades es fundamental para una comunicación afectiva en primera persona y una escucha activa. Siguiendo el "Cuaderno de ejercicios de comunicación no violenta" encontramos:

1. Mis pensamientos y emociones: el sentimiento.

En una sociedad donde las emociones a menudo se perciben como una barrera, se vuelve crucial aprender a identificarlas, gestionarlas y expresarlas de manera efectiva para lograr una comunicación empática y libre de violencia.

En el contexto de la comunicación no violenta, el término sentimiento abarca emociones, sensaciones físicas y estados anímicos. Muchas veces, no hemos desarrollado la capacidad de reconocer ni nombrar lo que sentimos, por lo que trabajar el vocabulario emocional resulta esencial.

Los sentimientos funcionan como señales que indican si nuestras necesidades están siendo satisfechas o no. Cuando experimentamos emociones agradables, significa que alguna necesidad ha sido cubierta. Por el contrario, las emociones incómodas reflejan que algo sigue pendiente.

Es importante recordar que culpar a los demás por lo que sentimos puede generar conflictos y violencia. **Nuestros sentimientos surgen de nuestras propias necesidades, no de las acciones de los demás.** Si bien nuestras acciones pueden generar reacciones emocionales en otros, la raíz de esas emociones proviene de sus propias necesidades.

Para fomentar un diálogo respetuoso y una comunicación libre de violencia, ambas partes deben estar dispuestas a escuchar, comprender y dar la misma importancia a las necesidades del otro como a las propias.

2. La necesidad.

Las necesidades son aquellos aspectos fundamentales para nuestra vida, ya que nos proporcionan estabilidad y significado.

Son esenciales para comprendernos como seres humanos y sociales. Sin embargo, es importante expresarlas de manera positiva y sin depender de otra persona para su satisfacción. En lugar de decir *"Necesito que tú me escuches",* es preferible formularlo como *"Necesito sentirme escuchado"*. Asimismo, es fundamental reconocer las necesidades de los demás sin asumirlas como una responsabilidad propia.

No debemos olvidar que la necesidad depende de nosotros mismos, no de la otra persona. Nuestra necesidad no debe generar una demanda o exigencia al otro. Las necesidades y emociones que sentimos son totalmente válidas e indiscutibles, sin embargo, no podemos forzar a las personas a cumplirlas. Por ejemplo:

Carlos se enfada con su amigo Miguel porque ya no son amigos. Expresa que se siente solo y que quiere que Miguel vuelva a ser su amigo.

La necesidad de Carlos es sentirse acompañado, querido y tener un amigo. Sus sentimientos y su verbalización son completamente válidos. Sin embargo, no puede cubrir su necesidad dependiendo de Miguel, ya que Miguel tiene la libertad de decidir ante esta situación.

Ante este caso debemos acompañar a Carlos, validando lo que siente a través de la escucha activa. Sin embargo, debemos ayudarle a encontrar otra manera de cubrir su necesidad sin depender de los demás. Al verbalizar lo que le genera malestar y sentirse acompañado, la necesidad de Carlos puede hacerse más pequeña. Carlos es actor principal de sus propias necesidades y saber que tiene capacidad para resolverlas le aporta unas habilidades personales que le ayudarán a lo largo de su vida. Sin embargo, nuestro trabajo recae en acompañar sin dar soluciones.

Al igual que en el habla en primera persona, para expresar las necesidades podemos ayudarle introduciendo su necesidad con "Yo necesito…" permitiendo que Carlos aprenda a hablar en primera persona. En este caso Carlos diría "Yo necesito que Miguel sea mi amigo" (sin usar adecuadamente el mensaje en primera persona). Al darle feedback podemos responder *"Necesitas sentirte acompañado/querido…".*

Al intentar comprender al otro, se reduce y neutraliza la violencia y agresividad de la conversación. Implica comprender lo que el otro siente en función de sus necesidades, y a su vez, sentirse comprendido y escuchado. En la empatía es importante la cualidad de presencia, intentando generar un vínculo o conexión con el otro. Cuando alguien se siente escuchado, puede mostrar ciertos signos, como no añadir más información, confirmar y validar tu mensaje con frases como "justo eso es" o "a eso me refería", y parecer menos tenso/a.

No debemos confundir la empatía con la simpatía. Se puede y deber ser empático aún sin sentir simpatía por la otra persona. A su vez, sentir empatía por el otro no nos lleva a la complacencia ni a estar de acuerdo en lo que hace o pide la otra persona.

Tras conocer y profundizar en la comunicación afectiva, el habla en primera persona y la escucha activa es recomendable practicar en el día a día, tanto en situaciones personales como profesionales para conseguir realizarlo de manera fluida y natural. Incorporar este tipo de comunicación puede facilitar que la convivencia con las personas que nos rodean mejore, pudiendo compartir momentos de escucha de calidad.

Referencias

De Vicente Abad, J. (2021). *Convivencia Restaurativa*. SM

Escola de Cultura de Pau. *Transformar el conflicto en la ciudad - Herramienta nº 4. Centrarse en las necesidades: la comunicación no violenta.*

Garcés Ciruelas, A.I., Guzmán, I (2019). *Cómo trabajar las competencias socioemocionales: Autoconciencia.* Proyecto Innovación IES Miguel Catalán.

Rosemberg, Marshall B. (2016) *Comunicación no violenta, un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

Van Stappen, Anne (2010) *Cuaderno de ejercicios de comunicación no violenta.* Bernex: Editions Jouvence.

Material elaborado por Cristina Castillo Siles, Alba Nájera Escudero, Marta Ortega Escalada y Lucía Sánchez González (2025).