

Comunicación no Violenta

Un Lenguaje de Vida

Marshall B. Rosenberg, Ph.D.

Gran Aldea Editores

Índice

Capítulo 1. Dar desde el corazón	4
Introducción	4
Una manera de centrar la atención	4
El proceso de la CNV	5
La aplicación de la CNV en nuestra vida y en el mundo.....	6
Resumen	6
Capítulo 2. La comunicación que bloquea la compasión	7
Los juicios moralistas	7
Las comparaciones	8
Negación de la responsabilidad.....	8
Otras formas de comunicación que alienan la vida	9
Resumen	10
Capítulo 3. Observar sin evaluar.....	11
Distinción entre observaciones y evaluaciones.....	11
Resumen	12
Capítulo 4. Identificar y expresar los sentimientos	14
El elevado costo de los sentimientos no expresados	14
Los sentimientos versus la ausencia de sentimientos.....	14
Elaboración de un vocabulario para los sentimientos	15
Resumen	15
Capítulo 5. Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos	16
Cuatro opciones para recibir un mensaje negativo	16
Las necesidades que están en la raíz de nuestros sentimientos	17
El dolor de expresar nuestras necesidades frente al dolor de no expresarlas	18
Pasar de ser esclavos de nuestras emociones a liberarnos de ellas expresándolas	18
Resumen	19
Capítulo 6. Lo que pedimos a los demás para enriquecer nuestra vida	21
El uso del lenguaje de acción positiva.....	21
Hagamos nuestras peticiones conscientemente	21
Solicitemos la confirmación de nuestras palabras	23
Pidamos sinceridad	23
Las peticiones a un grupo	24
Las peticiones versus las exigencias.....	24
Aclaremos nuestro objetivo cuando pedimos algo	25
Resumen	26
Capítulo 7. La recepción empática	27
La presencia: no nos limitemos a hacer algo, estemos presentes.....	27
Escuchemos los sentimientos y las necesidades de los demás	28
Parfraseo	29
Mantener la empatía	30
Cuando el dolor nos impide conectarnos empáticamente con los demás	31
Resumen	32

Capítulo 8. El poder de la empatía	34
La empatía sanadora.....	34
La empatía y la capacidad de ser vulnerables.....	34
Usar la empatía para neutralizar el peligro.....	34
La empatía ante un ¡No!.....	35
La empatía para reanimar una conversación sin vida.....	35
La empatía con el silencio.....	36
Resumen.....	36
Capítulo 9. La conexión con uno mismo a través de la compasión	37
Recordemos lo especial que somos	37
Nuestra evaluación de nosotros mismos cuando distamos de ser perfectos	37
Traducción de los juicios sobre uno mismo y de exigencias internas.....	38
El duelo en la CNV	39
Perdonarnos	39
¡Haga lo que haga, que sea un juego!	40
Traducción del "tener que" al "elegir"	40
Paso uno	40
Paso dos.....	40
Paso tres	41
Cultivar la conciencia de la energía que se encuentra detrás de nuestras acciones.....	41
1. Por dinero	41
2. Por aprobación	41
3. Para escapar al castigo	41
4. Para evitar la vergüenza	42
5. Para evitar el sentimiento de culpa.....	42
6. Porque es un deber	42
Resumen.....	42
Capítulo 10. La expresión plena de la ira	44
Distinguir entre estímulo y causa.....	44
La ira siempre encierra algo que es útil para la vida.....	45
El estímulo frente a la causa: implicaciones prácticas.....	45
Cuatro pasos para expresar la ira	48
Antes que nada, ofrecer empatía	48
Hay que tomarse el tiempo necesario.....	50
Resumen.....	50
Capítulo 11. El uso protector de la fuerza	51
Cuando el uso de la fuerza es inevitable	51
Los pensamientos que hay detrás del uso de la fuerza	51
Tipos de fuerza punitiva	52
El precio del castigo.....	53
Dos preguntas que ponen de manifiesto las limitaciones del castigo.....	53
Resumen.....	54
Cómo liberarnos nosotros y asesorar a los demás.....	55
Cómo liberarnos de nuestra vieja programación	55
La resolución de los conflictos internos.....	55
El cuidado y la preocupación por nuestro mundo interior	56
Sustituimos el diagnóstico por la CNV.....	57

Resumen	58
Capítulo 13. Expresar agradecimiento mediante la comunicación no violenta	59
La intención existente detrás del agradecimiento	59
Los tres componentes del agradecimiento.....	59
La recepción de las expresiones de agradecimiento	60
El hambre de elogios.....	61
Resumen	62
Sobre el autor	63

Capítulo 1. Dar desde el corazón

Introducción

CNV: una manera de comunicarnos que nos lleva a dar desde el corazón

Un enfoque específico de la comunicación, hablar y escuchar, que nos lleva a dar desde el corazón, a conectarnos con nosotros mismos y con otras personas de una manera que permite que aflore nuestra compasión natural. Doy a este enfoque el nombre de "Comunicación no violenta", uso la expresión "no violenta" en el mismo sentido en que la utilizaba **Gandhi** al referirse a la compasión que el ser humano expresa de un modo natural cuando su corazón renuncia a la violencia. Pese a que quizá no consideremos "violenta" nuestra actitud al hablar, a menudo nuestras palabras ofenden o hieren no sólo a los demás, sino también a nosotros mismos.

Una manera de centrar la atención

Cuando usamos la CNV para escuchar nuestras necesidades más profundas y las de los otros percibimos las relaciones bajo una nueva luz.

La **CNV** nos orienta para reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás. **En lugar de obedecer a reacciones habituales y automáticas, nuestras palabras se convierten en respuestas conscientes con una base firme en un registro de lo que percibimos, sentimos y deseamos.** Nos ayuda a expresarnos con sinceridad y claridad, al mismo tiempo que prestamos una atención respetuosa y empática a los demás. En cualquier interacción, pasamos a tener en cuenta tanto nuestras necesidades más profundas como las ajenas.

Dado que la **CNV** reemplaza nuestras antiguas pautas de defensa, de huida y de ataque ante los juicios y las críticas de otras personas, empezamos a percibir a los demás y a nosotros mismos, así como a nuestras intenciones y relaciones bajo una nueva luz. Las reacciones de resistencia, defensa y violencia se ven reducidas. Cuando nos centramos en clarificar lo que observamos, sentimos y necesitamos en lugar de dedicarnos a diagnosticar y a juzgar, descubrimos cuán profunda es nuestra compasión. A través de su énfasis en una escucha atenta y profunda, no sólo a los demás, sino también a nosotros mismos, la **CNV** propicia el respeto y la empatía y engendra un deseo mutuo de dar desde el corazón.

Hagamos resplandecer la luz de nuestra conciencia en aquellas zonas donde sea más probable encontrar lo que estamos buscando.

La **CNV** en realidad es algo más que un "proceso de comunicación" o un "lenguaje de compasión". A un nivel más profundo, es un recordatorio constante a mantener nuestra atención en un lugar donde es más probable que encontremos lo que buscamos.

Me doy cuenta de que mi condicionamiento cultural me lleva a centrar la atención en el lugar en donde es improbable que encuentre lo que busco.

Cuando damos desde el corazón, lo hacemos motivados por una alegría que nos sale desde adentro cada vez que deseamos enriquecer la vida de otra persona. Es algo que beneficia tanto al que da como al que recibe. **Este último goza de lo que le ha sido dado sin inquietarse por las consecuencias que acompañan siempre a las cosas que se ofrecen por miedo, culpa, vergüenza o el deseo de obtener algo a cambio.** El que da siente crecer su autoestima, una reacción que experimentamos al ver que nuestros esfuerzos contribuyen al bienestar de otra persona.

El proceso de la CNV

Los cuatro componentes de la CNV:

- 1. Observación**
- 2. Sentimiento**
- 3. Necesidades**
- 4. Petición**

En primer lugar *observamos* lo que ocurre realmente en una situación dada; lo que dicen o hacen los demás: ¿Sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida? Después, una vez hecha esta observación, comprobamos cómo nos *sentimos*. Y en tercer lugar decimos cuáles de nuestras *necesidades* guardan relación con los sentimientos que hemos identificado.

Por ejemplo, una madre podría manifestar esos tres aspectos del proceso diciéndole a su hijo adolescente: "*Félix, me molesta ver dos calcetines sucios hechos una bola debajo de la mesita del café y otros tres al lado del televisor, porque estoy necesitando más orden en las habitaciones de la casa que compartimos*".

Acto seguido, la madre abordaría el componente número cuatro, que es una *petición* muy específica: "*¿Estarías dispuesto a recoger los calcetines y llevártelos a tu habitación o meterlos en la lavadora?*" El componente número cuatro se centra en lo que esperamos que haga la otra persona para enriquecer la vida de ambos.

Cuando centramos nuestra atención en los aspectos citados y ayudamos a los demás a hacer lo mismo, establecemos una corriente de comunicación que discurre en ambos sentidos y se manifiesta de una manera natural: observo, siento y averiguo qué necesito; qué me hace falta para enriquecer mi vida; qué observas, sientes y necesitas; qué te hace falta para enriquecer tu vida.

El proceso de la CNV

- Actos concretos que *observamos* que están afectando nuestro bienestar.
- Cómo nos *sentimos* en relación con lo que observamos.
- Las *necesidades*, los valores, los deseos, etc., que dan origen a nuestros sentimientos.

- Las acciones concretas que *pedimos* para enriquecer nuestra vida.

Dos partes de la CNV:

- 1. Expresión honesta mediante los cuatro componentes**
- 2. Recepción empática mediante los cuatro componentes**

La esencia de la **CNV** está en la conciencia que tenemos de esos cuatro componentes, no en palabras concretas que intercambiamos.

La aplicación de la CNV en nuestra vida y en el mundo

Siempre que usamos la **CNV** en nuestras relaciones, ya sea con nosotros mismos, con otra persona o con un grupo, nos basamos en nuestra compasión natural. Se trata, por lo tanto, de un enfoque que puede aplicarse de manera efectiva en todos los niveles de comunicación en las situaciones más diversas:

- Relaciones íntimas
- Familia
- Escuela
- Organizaciones e instituciones
- Terapia y asesoramiento psicológico
- Negociaciones diplomáticas y comerciales
- Disputas y conflictos de todo tipo

Resumen

*La **CNV** nos ayuda a conectarnos con los otros y con nosotros mismos, permitiendo que aflore nuestra compasión natural. Nos orienta de tal manera que nos permite reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás, haciéndonos conscientes de lo que observamos, sentimos y necesitamos, y de lo que les pedimos a los demás para hacer más rica nuestra vida y la suya. La **CNV** promueve el desarrollo de la escucha atenta, el respeto y la empatía, y propicia el deseo mutuo de dar desde el corazón. Hay quien se sirve de la **CNV** para llegar a una mayor autocompasión y comprensión de sí mismo; hay quien aspira a llegar con ella a una relación más profunda con sus semejantes, y hay quien quiere construir a través de ella relaciones más efectivas en su lugar de trabajo o en el campo político. En el ámbito mundial, la **CNV** sirve para resolver disputas y conflictos a todos los niveles.*

Capítulo 2. La comunicación que bloquea la compasión

Ciertas formas de comunicación nos alienan de nuestro estado natural de compasión o solidaridad.

Los juicios moralistas

Un tipo de comunicación que aliena de la vida es aquél en el que empleamos **juicios moralistas que presuponen una actitud errónea o malvada por parte de aquellas personas que no actúan de acuerdo con nuestros valores**. Estos juicios se reflejan en comentarios como: "Tu problema es que eres muy egoísta". "Es una perezosa", "Están llenos de prejuicios", "Esto es inapropiado". Echar la culpa a alguien, insultarlo, rebajarlo, ponerle etiquetas, criticarlo, establecer comparaciones y emitir diagnósticos son distintas maneras de formular juicios.

En el mundo de los juicios nuestra preocupación se centra en quién "es" qué.

La comunicación que nos aliena de la vida nos atrapa a un mundo de ideas preconcebidas con respecto a lo que está bien y lo que está mal, un mundo hecho de juicios. Emplea un lenguaje en el que abundan las palabras que establecen clasificaciones y dicotomías con respecto a las personas y a sus formas de actuar. Cuando utilizamos el lenguaje juzgamos a los demás y su comportamiento y nos centramos en quién es bueno, malo, normal, anormal, responsable, irresponsable, inteligente, ignorante, etc.

El análisis de los otros es en realidad una expresión de nuestras propias necesidades y valores.

Siempre que empleamos este lenguaje, pensamos y nos comunicamos desde la perspectiva de que algo falla en los demás porque se comportan de una determinada manera o, a veces, de que algo falla en nosotros porque no comprendemos o no respondemos como nos gustaría. **Centramos nuestra atención en clasificar, analizar y determinar niveles de error más que en lo que necesitamos (nosotros y los demás) y no conseguimos**. Si mi compañero de trabajo se preocupa más que yo por los detalles, es "quisquilloso y compulsivo". En cambio, si soy yo quien se preocupa más por los detalles, él es "descuidado y desorganizado".

Creo que este tipo de análisis de otros seres humanos no es más que una trágica expresión de nuestros propios valores y necesidades. Trágica porque, **cuando expresamos nuestros valores y necesidades de esta manera, lo único que conseguimos es potenciar una actitud defensiva y de resistencia en las mismas personas cuya conducta nos molesta**. Y si aceptan actuar en consonancia con nuestra escala de valores porque coinciden en nuestro análisis de su ineptitud, es probable que sólo lo hagan por miedo, culpa o vergüenza.

El precio que nos toca pagar es realmente muy alto. Tarde o temprano vendrán las consecuencias bajo la forma de una falta de buena voluntad por parte de aquellos

que responden a nuestros deseos por coerción externa o interna. Por otro lado, cuando alguien hace algo por miedo, culpa o vergüenza, también paga un precio de tipo emocional, ya que abrigará un resentimiento contra nosotros al quedar rebajada su autoestima. Además cada vez que otras personas nos asocien con cualquiera de estos sentimientos, disminuirá la probabilidad de que en el futuro responda de una manera solidaria a nuestras necesidades y nuestros valores.

Es importante no confundir los *juicios de valor* con los *juicios moralistas*. Todos hacemos juicios de valor con respecto a las cosas de la vida que estimamos. Podemos valorar, por ejemplo, la honradez, la libertad o la paz. **Los juicios de valor reflejan nuestras creencias con respecto a cómo podría mejorar la vida.** En cuanto a **los juicios moralistas, los hacemos en relación con personas y conductas cuando no concuerdan con nuestros juicios de valor.** Decimos, por ejemplo: "*La violencia es mala. Quien mata a otro ser humano es malvado*". Si nos hubieran enseñado a emplear un lenguaje que propicie la compasión, habríamos aprendido a expresar nuestras necesidades y nuestros valores de forma directa en lugar de dictaminar que algo está mal cuando no coincide con nuestros criterios. Por ejemplo, en vez de decir: "*La violencia es mala*", podríamos decir: "*Me asusta el uso de la violencia para resolver conflictos; yo valoro el empleo de otros medios en la resolución de los conflictos humanos*".

Clasificar y juzgar a las personas promueve la violencia.

Las comparaciones

Las comparaciones son una forma de juicio.

Hay otra forma de juzgar que consiste en el uso de comparaciones. Si alguien aspira sinceramente a ser desgraciado lo único que tiene que hacer es compararse con los demás.

La comparación bloquea la compasión, tanto por nosotros mismos como por los demás.

Negación de la responsabilidad

El lenguaje que solemos usar oscurece la conciencia de nuestra responsabilidad personal.

El uso de la expresión tan habitual "tener que", como en el caso de la afirmación: "*Te guste o no, tienes que hacerlo*", ilustra hasta qué punto nuestra responsabilidad personal por nuestras acciones se ve oscurecida por esta manera de hablar. En cuanto a la expresión "hacer sentir", como en el caso de "*Me haces sentir culpable*", constituye otro ejemplo más de cómo el lenguaje nos allana el camino para que podamos negar nuestra responsabilidad personal con respecto a lo que sentimos y a lo que pensamos.

Negamos la responsabilidad de nuestros actos cuando atribuimos su causa a:

- Fuerzas difusas e impersonales:
"Limpié mi habitación porque tenía que hacerlo"
- Nuestro estado de salud, un diagnóstico o nuestra historia personal o psicológica:
"Bebo porque soy alcohólico"
- Lo que hacen los demás:
"Le pegué a mi hijo porque cruzó la calle corriendo"
- Órdenes de la autoridad:
"Mentí al cliente porque mi jefe me dijo que lo hiciera"
- Presiones de grupo:
"Empecé a fumar porque todos mis amigos lo hacían"
- Políticas, normas y reglas institucionales:
"Tengo que expulsarte por esta infracción porque es la política de la escuela"
- Los roles asignados según sexo, posición social o edad:
"Me fastidia ir a trabajar, pero tengo que hacerlo porque soy marido y padre".
- Impulsos irrefrenables:
"Me superaron las ganas de comer bombones y me los comí"

Podemos reemplazar el lenguaje que implica una falta de opción por el que reconoce una posibilidad de elección.

Una vez, durante una consultoría que realicé en un distrito escolar, una maestra me dijo: *"Odio poner notas. Creo que no sirve para nada y que causa una gran ansiedad en el alumno. Pero tengo que ponerlas. Lo ordenan las normas"* Sugerí a esa maestra que convirtiese la afirmación *"Tengo que poner notas porque lo ordenan las normas"*, en esta otra frase: *"Elijo poner notas porque quiero..."* y la terminara. La maestra respondió sin titubear: *"Elijo poner notas porque quiero conservar mi trabajo"*.

Otras formas de comunicación que alienan la vida

La comunicación de nuestros deseos expresados en forma de exigencias constituye una forma de lenguaje que bloquea la compasión.

Jamás podemos hacer que las personas hagan una determinada cosa.

Yo estaba convencido de que, por mi condición de padre, me correspondía exigirles determinadas cosas. Pero aprendí que, por mucho que les exigiera que las hicieran, no por eso conseguía mi propósito. Es una lección de humildad para aquellos de nosotros que creemos que, por el simple hecho de ser padres, maestros o jefes vamos a cambiar a los demás y conseguir que hagan lo que nosotros queremos. A mí, mis hijos me enseñaron que yo no conseguiría que ellos hicieran lo que yo quería. Lo máximo que podría conseguir, a través del castigo, era que se arrepintiesen y desearan no haber actuado como lo habían hecho. Con el tiempo,

también me enseñaron que, siempre que yo cometía el error de obligarlos a someterse a mis deseos ante la perspectiva del castigo, ellos disponían de medios para lograr que yo deseara no haber recurrido a ese método.

La comunicación que aliena de la vida también se relaciona con el concepto de que ciertas acciones merecen recompensa mientras que otras merecen castigo. Esta idea, se expresa en la palabra "merecer" como en "Él merece castigo por lo que hizo". Supone "maldad" por parte de las personas que actúan de determinada manera y requiere castigo para que se arrepientan y cambien su comportamiento. Creo que **interesa a todo el mundo que las personas cambien no para evitar el castigo sino porque consideran que el cambio los beneficia.**

La comunicación que aliena de la vida tiene profundas raíces filosóficas y políticas.

Creo que la comunicación que aliena la vida se basa en concepciones de la naturaleza humana que han ejercido su influencia durante varios siglos. Estas concepciones ponen el énfasis en nuestra maldad y en nuestras deficiencias innatas, así como en la necesidad de una educación que controle nuestra naturaleza inherentemente indeseable.

La comunicación que nos aliena de la vida surge de las sociedades jerárquicas o de dominación y la sustenta.

Cuanto más acostumbramos a las personas a pensar en términos de juicios moralistas que implican lo que está mal o incorrecto, tanto más aprenden a mirar hacia fuera de sí mismos, a las autoridades externas, para encontrar la definición de lo que constituye lo correcto, lo incorrecto, lo bueno y lo malo. **Cuando nos ponemos en contacto con nuestros sentimientos y necesidades, los seres humanos dejamos de ser buenos esclavos o subordinados.**

Resumen

Disfrutar cuando damos y recibimos con compasión forma parte de nuestra naturaleza. Sin embargo, está tan profundamente arraigada en nosotros una serie de formas de "comunicación que aliena de la vida", que eso nos lleva a hablar y a conducirnos de tal modo que herimos a los demás y nos herimos a nosotros mismos. Una forma de comunicación que aliena de la vida consiste en emitir juicios moralistas que presuponen error o maldad en todo aquel que no actúa de acuerdo con nuestros sistemas de valores. Otra forma de comunicación que aliena de la vida consiste en el uso de comparaciones, que bloquean la compasión por los demás y por nosotros mismos. La comunicación que aliena de la vida también hace que no seamos conscientes de nuestra responsabilidad con respecto a todo lo que pensamos, sentimos y hacemos. Otra de las características del lenguaje que bloquea la compasión consiste en la comunicación de nuestros deseos en forma de exigencias.

Capítulo 3. Observar sin evaluar

Si combinamos la observación y la evaluación seguramente la otra persona escuchará una crítica.

El primer componente de la CNV implica la *separación* entre observación y evaluación. Necesitamos observar claramente aquello que vemos, oímos o tocamos que afecta a nuestro bienestar, sin mezclarlo con una evaluación.

Hacer observaciones constituye un elemento importante de la **CNV** mediante el cual intentamos comunicar a otra persona, de forma clara y sincera, cómo nos sentimos. Sin embargo, si mezclamos la evaluación con la observación, reduciremos la probabilidad de que la otra persona entienda lo que pretendemos transmitirle. En lugar de ello, recogerá la crítica y opondrá resistencia a lo que estamos diciendo.

La **CNV** no nos dice que seamos totalmente objetivos ni tampoco que nos abstengamos de hacer evaluaciones. Lo único que nos dice es que mantengamos una separación entre nuestras observaciones y nuestras evaluaciones. La **CNV** constituye un lenguaje dinámico que rechaza las generalizaciones estáticas: en lugar de ello, las evaluaciones deben basarse en observaciones específicas del *momento* y del *contexto*.

El desacuerdo entre nuestro mundo constantemente cambiante y ciertas formas de lenguaje relativamente estáticas forma parte del problema.

*Jamás he visto a un hombre perezoso;
sé de un a quién nunca vi correr,
y sé de otro que a veces dormía
entre el almuerzo y la cena
y que se quedaba en casa cuando llovía
pero no era perezoso.
Antes de llamarme loca,
piensa un momento:
¿Era perezoso o
sólo hacía cosas que considerábamos
"de perezoso"?*

Aún cuando los efectos de etiquetas negativas como "perezoso" y "tonto" sean más evidentes, incluso las etiquetas positivas o aparentemente neutras como "cocinera" limitan la percepción de la totalidad de una persona.

Distinción entre observaciones y evaluaciones

Comunicación	Ejemplo de observación con evaluación	Ejemplo de observación sin evaluación
--------------	---------------------------------------	---------------------------------------

1. Uso del verbo "ser" sin indicar si la persona que evalúa acepta o no la responsabilidad de la evaluación.	Eres demasiado generoso.	Cuando te veo darle a alguien el dinero para tu almuerzo, creo que eres demasiado generoso.
2. Uso de verbos con connotaciones evaluativos.	Doug siempre posterga las cosas	Doug sólo estudia para los exámenes la noche anterior.
3. Dar por sentado que las inferencias que uno hace de las ideas, los sentimientos, los proyectos y los deseos de otra persona son las únicas posibles.	No terminará el trabajo a tiempo.	No creo que termine el trabajo a tiempo.
4. Confundir una predicción con una certeza.	Si tu alimentación no es equilibrada, vas a enfermarte.	Si tu alimentación no es equilibrada, temo que te enfermes.
5. No ser específico al citar ejemplos.	Las minorías no cuidan su vivienda.	No he visto que la familia que vive en el número 1679 de la calle Ross retire la nieve de la acera de su casa.
6. Usar palabras que implican habilidad sin precisar que se hace una evaluación.	Hank Smith juega mal al fútbol.	Hank Smith no ha marcado un gol en veinte partidos.
7. Usar adverbios y adjetivos de maneras que no indiquen que se hace una evaluación.	Jim es feo.	No encuentro a Jim físicamente atractivo.

Palabras como "a menudo" ó "rara vez" contribuyen también a confundir la observación con la evaluación.

Evaluaciones	Observaciones
Raras veces haces lo que quiero	Las tres últimas veces que empecé una actividad, me dijiste que no querías hacerla.
A menudo viene sin avisar	Viene sin avisar al menos tres veces por semana.

Resumen

*El primer componente de la **CNV** implica la separación entre la observación y la evaluación. Cuando las mezclamos, la otra persona suele tener la impresión de que la estamos criticando y por lo tanto opone resistencia a lo que le decimos. La **CNV** es*

un lenguaje dinámico que rechaza las generalizaciones estáticas. Las observaciones tienen que ser específicas del momento y el contexto: por ejemplo: "Hank Smith no ha marcado un gol en veinte partidos" en lugar de "Hank Smith juega mal al fútbol".

Capítulo 4. Identificar y expresar los sentimientos

El primer componente de la **CNV** es observar sin evaluar; el segundo es expresar cómo nos sentimos.

El elevado costo de los sentimientos no expresados

El repertorio de adjetivos que aplicamos a las personas suele ser más amplio que el vocabulario del que disponemos para describir con claridad nuestros estados de ánimo. **Se nos educa para orientarnos hacia los demás más que para estar en contacto con nosotros mismos.** Tenemos metida en la cabeza la siguiente pregunta: "*¿Qué quieren los demás que yo diga y haga?*"

Expresar nuestra vulnerabilidad puede ayudar a resolver conflictos

Los sentimientos versus la ausencia de sentimientos

Distingamos entre lo que sentimos y lo que pensamos o creemos que somos.

El lenguaje suele dar pie a confusiones, como cuando utilizamos el verbo "sentir" cuando en realidad no estamos expresando un sentimiento. Por ejemplo, en la frase: "*Siento que no he hecho un buen trato*", sería más adecuado decir "*creo*" que "*siento*". En general, no expresamos claramente nuestros sentimientos cuando en una oración, después de "*siento*", utilizamos palabras como las siguientes:

- a) Que
"*Siento que tú deberías haberlo sabido*"
- b) Cómo
"*Me siento como un fracasado*"
- c) Como si
"*Siento como si viviera con una pared*"

Por otra parte, tampoco es indispensable que utilicemos la palabra "sentir" cuando realmente estamos expresando un sentimiento. Podemos decir "*Me siento irritado*" ó simplemente: "*Estoy irritado*".

En la **CNV** establecemos una distinción entre palabras que expresan sentimientos reales y palabras que *describen lo que creemos ser*.

1. Descripción de lo que *creemos ser*:
"*Me siento un incapaz como guitarrista*"
En esta oración estoy evaluándome como guitarrista en lugar de expresar claramente mis sentimientos.
2. Expresión de sentimientos reales:

"Me siento decepcionado como guitarrista"
"Me siento impaciente como guitarrista"
"Me siento frustrado como guitarrista"

El sentimiento real que se esconde detrás de mi autoevaluación puede ser la decepción, la impaciencia, la frustración, o cualquier otro.

También es útil diferenciar las palabras que describen lo que creemos que hacen las personas que nos rodean y aquellas que describen sentimientos reales.

1. "Siento que soy insignificante para mis compañeros en el trabajo"

La palabra "insignificante" describe cómo creo que los demás me evalúan más que un verdadero sentimiento, que en esta situación podría ser: *"Me siento triste"*, o *"Me siento desalentado"*.

2. "Me siento incomprendido"

Aquí la palabra "incomprendido" indica la valoración que hago del nivel de comprensión de la otra persona en lugar de expresar un sentimiento real. En esta situación sería mejor decir que me siento *ansioso* o *molesto* o cualquier otra emoción.

3. "Me siento ignorado"

Una vez más, la palabra *ignorado* es más bien una interpretación del proceder de los demás que una declaración clara de cómo me siento. Sin duda en algunas ocasiones en que nos creímos ignorados sentimos *alivio* porque deseábamos que nos dejaran en paz. En otras oportunidades, sin embargo, nos sentimos *ofendidos* al creernos ignorados porque lo que queríamos era que nos prestaran atención.

Elaboración de un vocabulario para los sentimientos

Cuando expresamos nuestros sentimientos, usemos palabras que hacen referencia a emociones específicas en lugar de utilizar palabras vagas o de sentido general. Si decimos, por ejemplo: *"Me siento bien"* este "sentirse bien" puede significar que nos sentimos "felices", "entusiasmados", "aliviados", etc. Palabras como "bien" o "mal" impiden que la persona que escucha se conecte claramente con lo que sentimos en realidad.

Resumen

*El segundo componente que necesitamos para expresarnos es el de los sentimientos. Cuando elaboramos su vocabulario de sentimientos que nos permite nombrar o identificar de forma clara y precisa nuestras emociones, nos resulta más fácil conectarnos con los demás. Al mismo tiempo que nos hace más vulnerables, la expresión de nuestros sentimientos puede ayudarnos a resolver conflictos. La **CNV** distingue entre la expresión de los sentimientos reales y las palabras o afirmaciones que sirven para describir pensamientos, evaluaciones e interpretaciones.*

Capítulo 5. Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos

Cuatro opciones para recibir un mensaje negativo

Lo que hacen los otros puede ser el estímulo de nuestros sentimientos, pero no la causa.

El tercer componente de la **CNV** implica el reconocimiento del origen de nuestros sentimientos. La **CNV** potencia nuestra conciencia de que aquello que hacen o dicen los demás puede ser el *estímulo*, pero nunca la *causa*, de nuestros sentimientos. **Nuestros sentimientos son el resultado de cómo elegimos tomarnos lo que dicen y hacen los demás, y también de nuestras necesidades y expectativas particulares en ese momento.**

Cuatro opciones para recibir un mensaje negativo:

- 1. Culparnos.***
- 2. Culpar a los otros.***
- 3. Percibir nuestros propios sentimientos y necesidades.***
- 4. Percibir los sentimientos y necesidades de los otros.***

Cuando alguien nos transmite un **mensaje negativo**, sea verbal o no verbal, tenemos **cuatro opciones** con respecto a la manera de recibirlo. Una es **tomárnoslo de manera personal, captando en él acusaciones y críticas**. "*¡Eres la persona más egocéntrica que he conocido en mi vida!*" Si nos tomamos la frase de forma personal, podemos reaccionar respondiendo: "*Sí, debería ser más sensible con los demás*" Aceptamos el punto de vista de la otra persona y nos cuesta un precio muy alto, ya que nos lleva a sentirnos culpables, avergonzados y deprimidos.

Una segunda opción es **echar la culpa a nuestro interlocutor**. En respuesta a la afirmación "*¡Eres la persona más egocéntrica que he conocido en mi vida!*", podríamos protestar diciendo: "*No tienes derecho a decirme esto. ¡Tú eres el egocéntrico!*". Cuando nos tomamos las afirmaciones de esta manera y echamos la culpa a la otra persona, lo más probable es que sintamos rabia.

La tercera opción que tenemos cuando recibimos un mensaje negativo consiste en **hacer que brille la luz de nuestra conciencia para ver con claridad nuestros sometimientos y necesidades**. Así podríamos, por ejemplo, responder: "*Cuando me dices que soy la persona más egocéntrica que conociste en tu vida, me siento herido, porque yo querría que reconocieras los esfuerzos que hago para tener en cuenta tus preferencias*". Al centrar la atención en nuestros sentimientos y necesidades, tomamos conciencia de que sentirnos heridos en esta circunstancia deriva de nuestra necesidad de que se reconozcan los esfuerzos que hacemos.

Cuando recibimos un mensaje negativo tenemos, finalmente, una cuarta opción, que consiste en **iluminar con la luz de la conciencia los sentimientos y**

necesidades de la otra persona en ese momento según ella misma los expresa. Podríamos preguntarle, por ejemplo: *"¿Te sientes herida porque necesitas que se tomen en cuenta tus preferencias?"*

El mecanismo básico para motivar a alguien a través de la culpa consiste básicamente en atribuirle la responsabilidad de tus propios sentimientos. Cuando los padres le dicen a su hijo: *"Papá y mamá están muy tristes por las malas notas que sacaste en la escuela"*, lo que le dicen en realidad, de manera encubierta, es que su proceder es la causa de la infelicidad que ellos sienten. A un nivel superficial, el hecho de sentirnos responsables del estado de ánimo de otra persona podría confundirse fácilmente con un interés positivo por nuestra parte; en este caso particular, si el niño se siente mal porque ve que sus padres sufren, eso significa que los quiere. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que los niños que aceptan tal responsabilidad y modifican su comportamiento de acuerdo con los deseos de sus padres no actúan de manera espontánea sino para evitar sentirse culpables.

Es útil reconocer algunas expresiones de uso común que tienden a enmascarar la responsabilidad por nuestros propios sentimientos:

1. Expresiones de carácter impersonal: *"Me indigna descubrir faltas de ortografía en los folletos destinados al público". "Este tipo de cosas me saca de quicio".*
2. Afirmaciones en las que sólo se hace referencia a lo que hacen los demás: *"Me duele que no me felicites el día de mi cumpleaños". "Si no terminas la comida, mamá se pondrá muy triste"*
3. Uso de la expresión *"Me siento... (más una palabra que exprese una emoción) porque..."* (Haciendo luego referencia a otra persona o usando un pronombre personal que no sea "yo"): *"Me siento triste porque dijiste que no me quieres", "estoy enojado porque la supervisora no cumplió lo prometido"*

En cada uno de estos ejemplos podemos ahondar más en la conciencia de nuestra responsabilidad utilizando la expresión: *"Me siento... porque yo..."* Por ejemplo:

1. *Me indigna descubrir faltas de ortografía en los folletos destinados al público porque me gustaría que nuestra empresa proyectase una imagen profesional".*
2. *"Si no terminas la comida, mamá se siente decepcionada, porque quiero que crezcas fuerte y sano".*
3. *"Estoy enojado al ver que la supervisora no cumplió su promesa, porque yo había contado con ese fin de semana largo para ir a visitar a mi hermano"*

Las necesidades que están en la raíz de nuestros sentimientos

Los juicios que hacemos sobre otras personas son expresiones alienadas de nuestras propias necesidades insatisfechas.

Todos los juicios, críticas y diagnósticos que emitimos, así como las interpretaciones que hacemos de los demás, son expresiones de nuestras propias necesidades. Si alguien nos dice: "Tú no me entiendes", lo que está diciéndonos en realidad es que su necesidad de ser comprendido no está satisfecha. Cuando nuestra esposa nos dice: "Esta semana estuviste trabajando todas las noches hasta muy tarde; tu trabajo te importa más que yo", lo que nos dice en realidad es que necesita que seamos más afectuosos con ella.

Si expresamos nuestras necesidades es más probable que podamos satisfacerlas.

Siempre que manifestamos nuestras necesidades de una manera indirecta y nos valemos de evaluaciones, interpretaciones e imágenes, lo más probable es que los demás perciban críticas en nuestras palabras y que, por lo tanto, se defiendan o contraataquen. En cambio, cuanto más directamente conectemos nuestros sentimientos con nuestras necesidades, más fácil será que los demás respondan a ellas de forma compasiva.

Lamentablemente, **no se nos ha educado para pensar en cuáles son nuestras necesidades. Nos hemos acostumbrado a creer que son los demás quienes se equivocan cuando no satisfacemos nuestras necesidades.**

El dolor de expresar nuestras necesidades frente al dolor de no expresarlas

Si no valoramos nuestras necesidades el posible que los otros tampoco lo hagan

En un mundo donde a menudo se nos juzga con severidad cuando reconocemos y expresamos nuestras necesidades hacerlo puede ser aterrador. Las mujeres, en particular, son muy susceptibles a las críticas. La imagen de la mujer amorosa se asocia desde hace siglos con el sacrificio y la negación de sus propias necesidades en beneficio de las ajenas. Como la mujer se ve en la sociedad como un ser cuya obligación primordial consiste en cuidar de los demás, es frecuentemente que se le enseñe a ignorar sus necesidades.

Pasar de ser esclavos de nuestras emociones a liberarnos de ellas expresándolas.

A lo largo de nuestra evolución hacia un estado de liberación emocional, la mayoría de nosotros pasamos por tres etapas en nuestra forma de relacionarnos con los demás.

Primera etapa. Esclavitud emocional: nos percibimos responsables de los sentimientos ajenos.

Etapa 1: En esta etapa, a la que nos referiremos como *esclavitud emocional*, nos consideramos responsables de los sentimientos de los demás. Creemos que debemos

esforzarnos constantemente en hacer felices a los demás. Y cuando nos parece que no lo son, nos sentimos responsables y obligados a hacer algo para que lo sean. Se trata de **una actitud que nos lleva a ver a las personas que nos son más próximas como una verdadera carga.**

En la primera fase de toda relación es habitual que los dos miembros de la pareja experimenten un sentimiento de alegría y un deseo de comprensión mutua, junto con una gran sensación de libertad. Se trata de una relación estimulante, espontánea, maravillosa. Sin embargo, a medida que la relación se va volviendo más "seria", puede ocurrir que cada uno se sienta responsable de lo que siente el otro.

Si yo fuera una persona consciente de estar actuando de esta manera, podría hacerme cargo de la situación ofreciendo una explicación como la siguiente: "No soporto una relación que me anula. Cuando veo que mi pareja sufre, pierdo contacto conmigo y necesito liberarme rompiendo la relación". Sin embargo, en caso de no llegar a este nivel de conciencia, lo más probable es que eche la culpa a la otra persona por el deterioro de la relación. Entonces podría decir: "Mi pareja es una persona tan necesitada y tan dependiente que está desgastando nuestra relación".

Segunda etapa. Antipática: nos sentimos enojados; no queremos ser responsables de los sentimientos ajenos.

Etapa 2. En esta etapa nos damos cuenta del elevado costo que acarrea asumir la responsabilidad de los sentimientos de los demás e intentar adaptarnos a ellos a costa nuestra. Tenemos claridad de aquello sobre lo que no tenemos responsabilidad pero todavía no hemos aprendido cómo ser responsables ante los demás de una forma que no nos esclavice emocionalmente.

Tercera etapa. Liberación emocional: nos responsabilizamos de nuestras intenciones y acciones.

Etapa 3. En la tercera etapa, llamada "liberación emocional", respondemos a las necesidades de los demás con compasión, nunca por miedo, sentimiento de culpa o vergüenza. Así nuestros actos nos colman de satisfacción, no sólo a nosotros mismos, sino también a las personas que reciben nuestros esfuerzos. Aceptamos la plena responsabilidad de nuestras intenciones y nuestras acciones, pero no nos hacemos responsables de los sentimientos de los demás. Una vez alcanzada esta etapa, ya tenemos el pleno convencimiento de que no llegaremos nunca a satisfacer nuestras necesidades a costa de los demás. **La liberación emocional implica expresar claramente cuáles son nuestras necesidades, tomando también en cuenta la satisfacción de las necesidades de los demás.** La **CNV** está concebida como un soporte en el que apoyarnos una vez alcanzado este nivel.

Resumen

*El tercer componente de la **CNV** es el reconocimiento de las necesidades que hay detrás de nuestros sentimientos. Lo que digan y hagan los demás puede ser el estímulo, pero nunca la causa, de nuestros sentimientos. Cuando alguien se comunica negativamente con nosotros al recibir el mensaje tenemos cuatro opciones:*

- 1. Echarnos la culpa**
- 2. Culpar a la otra persona**
- 3. Darnos cuenta de nuestros sentimientos y necesidades**
- 4. Darnos cuenta de los sentimientos y necesidades que oculta el mensaje negativo de la otra persona.**

Los juicios, críticas, diagnósticos e interpretaciones que hacemos de los demás son expresiones de nuestras propias necesidades y valores. Cuando los demás perciben una crítica, tienden a centrar su energía en la autodefensa o el contraataque. Cuanto más directa sea la conexión entre nuestros sentimientos y nuestras necesidades, más fácil será para los demás comprendernos y responder de un modo compasivo.

En un mundo donde es frecuente que los demás nos juzguen con severidad cuando identificamos y manifestamos nuestras necesidades, a veces puede dar miedo exteriorizarlas, especialmente en el caso de las mujeres, educadas para ignorar sus necesidades y cuidar a los demás.

Cuando se trata de desarrollar nuestra responsabilidad emocional, la mayoría de nosotros pasa por tres etapas:

- 1. Esclavitud emocional en la que nos creemos responsables de los sentimientos de los demás.**
- 2. Etapa antipática, durante la cual nos negamos a admitir que nos interesa lo que puedan sentir o necesitar los demás**
- 3. Liberación emocional, en la que aceptamos la plena responsabilidad de nuestros sentimientos, pero no la responsabilidad de lo que puedan sentir los demás, siendo conscientes al mismo tiempo de que nunca conseguiremos satisfacer nuestras necesidades a expensas de los demás.**

Capítulo 6. Lo que pedimos a los demás para enriquecer nuestra vida

Hasta aquí desarrollamos los tres primeros componentes de la **CNV**, que se centran en lo que *observamos, sentimos y necesitamos*. Aprendimos a hacerlo sin criticar, analizar ni echar la culpa a nadie, sin establecer diagnósticos y actuando de una manera que propicie la comprensión y la compasión. El cuarto y último componente de este proceso se ocupa de *lo que nos gustaría pedir a los demás para enriquecer nuestra vida*. Cuando nuestras necesidades se encuentran insatisfechas, nos atenemos a la expresión de lo que observamos, sentimos y necesitamos con una petición específica: acciones que puedan satisfacer nuestras necesidades **¿Cómo expresaremos lo que queremos pedir para conseguir que los demás respondan a nuestras necesidades de una manera compasiva?**

El uso del lenguaje de acción positiva

Usar lenguaje positivo para las peticiones.

En primer lugar, expresamos *lo que pedimos, no lo que no pedimos*.

Además de emplear un lenguaje positivo, también conviene evitar las frases de sentido vago, abstracto o ambiguo, y formular nuestras peticiones en forma de acciones concretas que los demás puedan realizar.

Las peticiones en un lenguaje de acción claro, positivo, concreto, revelan lo que verdaderamente queremos.

A menudo usamos un lenguaje vago y abstracto para indicar cómo querríamos que una persona se sintiera o fuera, sin referirnos a la acción concreta que esperamos de ella para que logre alcanzar ese estado. Por ejemplo, un empresario hace un auténtico esfuerzo para que sus empleados se comuniquen abierta y honestamente ante él, y les dice: *"Quiero que se sientan en plena libertad de expresarse cuando yo esté presente"*. Es una afirmación que comunica a los empleados el deseo del empresario de que se "sientan libres", pero no comunica lo que podrían hacer para sentirse así. Para ello el empresario podría usar un lenguaje de acción positiva y formular su petición de la manera siguiente: *"Me gustaría que me dijeran qué puedo hacer para que se sientan en plena libertad de expresarse"*.

La depresión es el premio que recibimos por ser buenos.

Nos deprimimos si no conseguimos lo que queremos, y no lo conseguimos porque nunca nos han enseñado a obtener lo que queremos. En cambio, sí nos han enseñado a ser buenos niños y buenas niñas, a ser buenos padres y buenas madres. Si tenemos que ser así de buenos, mejor que nos acostumbremos a estar deprimidos. La depresión es el premio que obtenemos por ser "buenos".

Hagamos nuestras peticiones conscientemente

Cuando sólo expresamos nuestros sentimientos quizás a nuestro interlocutor no le resulte claro lo que esperamos que haga.

Hay ocasiones en que podemos pedir claramente una cosa sin necesidad de expresarla en palabras. Imaginemos que usted está en la cocina y que su hermana, que en ese momento está viendo la televisión, le grita desde la sala de estar: "¡Tengo sed!". En este caso puede ser obvio que lo que le está pidiendo su hermana es que le lleve un vaso de agua.

Hay otros casos, sin embargo, en que nos sentimos molestos porque damos por sentado erróneamente que la persona que nos escucha entiende la petición implícita en nuestras palabras. Por ejemplo, una mujer le dice a su marido: "Me molesta mucho que te hayas olvidado de traer la mantequilla y las cebollas que te encargué y que necesito para la cena". Aunque a ella pueda parecerle que está muy claro que lo que le dice a su marido es que vaya a comprar lo que ella necesita, puede ocurrir que el marido piense que sólo se lo dice para que se sienta culpable.

A menudo no somos conscientes de lo que pedimos.

Lo que ocurre con mayor frecuencia es que ni siquiera nosotros sabemos muy bien qué pedimos. Hablamos sin prestar demasiada atención al curso del diálogo. Nos limitamos a pronunciar palabras sirviéndonos de los demás como una especie de papelera donde las vamos echando. Son situaciones en las que la persona que escucha, incapaz de descubrir una petición en las palabras de la persona que habla, probablemente experimente fastidio.

La situación inversa también es problemática; es decir, **cuando las personas manifiestan que quieren sin decir primero qué sentimientos y necesidades hay detrás de su petición.** En el caso de las peticiones que se hacen en forma de pregunta, como, por ejemplo: "¿Por qué no vas a cortarte el pelo?" Es fácil que los jóvenes perciban en esta pregunta una orden o un ataque, a menos que los padres tengan la preocupación de revelar primero sus sentimientos y necesidades: "Me preocupa que teniendo el pelo tan largo, no veas bien, sobre todo cuando vas en bicicleta. ¿Y si te cortaras el pelo?"

Es más común, sin embargo, que la gente hable sin saber muy bien lo que está pidiendo. Pueden decir: "No pido nada: dije lo primero que se me ocurrió". Creo que, siempre que le decimos algo a una persona, le pedimos algo a cambio. En ocasiones puede tratarse simplemente de una conexión empática, una mera corroboración verbal o no verbal de que nuestras palabras quedaron claras. O tal vez sólo pedimos sinceridad: queremos conocer la reacción sincera de la persona que nos escucha ante nuestras palabras. O tal vez alguna acción que esperamos que satisfaga nuestras necesidades. Cuanto más claros nos mostremos con respecto a lo que esperamos de la otra persona, más probabilidades tenemos de que se satisfagan nuestras necesidades.

Solicitemos la confirmación de nuestras palabras

Para asegurarnos de que el mensaje que enviamos sea el que se recibe, pidámosle al que lo recibe que lo confirme.

Agradecemos a nuestro interlocutor cuando nos confirma el mensaje que recibió.

Brindémosle empatía a quien no desea confirmar nuestro mensaje.

Como sabemos muy bien, el mensaje que emitimos no siempre es el que se recibe. Solemos basarnos en ciertas claves verbales que nos indican si lo que pretendemos transmitir se entendió de manera satisfactoria. Pese a todo, no tenemos la seguridad absoluta de que sea así. **Para ello lo mejor será pedirle claramente una respuesta a la otra persona para saber cómo entendió nuestras palabras y poder corregir cualquier interpretación incorrecta.** En algunos casos bastará con una simple pregunta como: "¿Está claro?". En otros, nos hará falta algo más que una respuesta como "Sí, te entiendo", para estar seguros de que la otra persona realmente nos comprendió. En tales casos no estará de más que pidamos que nos confirme con sus propias palabras lo que nos oyó decir; entonces tendremos ocasión de repetir ciertas partes de nuestro mensaje y rectificar cualquier discrepancia u omisión que hayamos podido percibir.

Pidamos sinceridad

Después de expresarnos abiertamente y mostrarnos vulnerables, a menudo queremos saber:

a) Lo que el otro está sintiendo.

b) Lo que el otro está pensando.

c) Si el otro está dispuesto a hacer lo que le hemos recomendado

Por lo general, la sinceridad a la que aspiramos toma una de estas tres direcciones:

- A veces nos gustaría **saber qué sentimientos han estimulado nuestras palabras y qué razones se esconden detrás de ellos.** Podríamos averiguarlo diciéndole a la otra persona: "Me gustaría que me dijeras qué sientes con respecto a lo que acabo de decir y cuáles son las razones por las que te sientes así".
- A veces nos gustaría saber qué piensa nuestro interlocutor en respuesta a lo que nos oyó decir. En tales ocasiones es importante especificarle qué pensamientos nos gustaría que comparta con nosotros. Podríamos decirle, por ejemplo: "Me gustaría que me dijeras si crees que mi propuesta tendrá éxito, y si piensas que no, qué crees que pueda impedir que lo tenga" en lugar de decirle simplemente: "Me gustaría que me dijeras qué opinas sobre lo que dije". **Cuando no especificamos qué opiniones queremos conocer, lo más probable es que la otra persona nos responda con todo lujo de detalles, pero sobre cosas diferentes de las que estamos esperando.**

- **A veces nos gustaría saber si la otra persona está dispuesta a hacer determinadas cosas que le hemos recomendado.** Se trata de una petición que puede sonar más o menos así: *"Querría que me dijeras si estás dispuesto a posponer nuestra reunión una semana"*.

La aplicación de la CNV requiere que tengamos conciencia sobre el tipo específico de sinceridad que nos gustaría recibir y que formulemos nuestro pedido de honestidad mediante un lenguaje preciso.

Las peticiones a un grupo

Cuando nos dirigimos a un grupo, es especialmente importante que sepamos con toda claridad qué queremos que comprendan o cómo queremos que nos respondan. Si no tenemos clara la respuesta que nos gustaría recibir, podemos iniciar conversaciones improductivas que acaben por no satisfacer las necesidades de nadie.

En un grupo se pierde mucho tiempo cuando el que habla no está seguro de qué respuesta desea de los otros.

Cuando nos dirigimos a un grupo sin saber con claridad qué respuestas esperamos, lo más probable es que se produzcan discusiones improductivas. En cambio, basta con que uno solo de los presentes sepa cuán importante es requerir claramente la respuesta que se desea para que la actitud se haga extensiva a todo el grupo.

Las peticiones versus las exigencias

Cuando una persona percibe que le están exigiendo algo, solo ve dos opciones: someterse o rebelarse.

Las peticiones se interpretan como exigencias cuando quienes las reciben temen ser objeto de recriminaciones o castigos si no acceden a satisfacerlas. Cuando una persona percibe que le están exigiendo algo, sólo ve dos opciones posibles: la sumisión o la rebelión. En cualquiera de los dos casos, advertirá una actitud coercitiva en la persona que le pide algo y disminuirá su capacidad de responder a dicha petición de manera compasiva.

Cuanto más hayamos culpado, castigado o intentado hacer sentir culpables a los demás en el pasado cuando no respondieron a nuestras peticiones, más probablemente oirán las peticiones que hoy les hagamos como exigencias.

También sufrimos las consecuencias del uso que otras personas han hecho de estas tácticas. En la medida en que las personas con las que nos relacionamos hayan sido culpadas, castigadas o incitadas a sentirse culpables por no haber hecho lo que los demás le pedían, es probable que trasladen esa carga emotiva a las relaciones que mantienen con nosotros y que digan una exigencia en cualquier petición que les hagamos.

Cómo determinar si es una exigencia o una petición: observemos lo que hace el interlocutor si no se cumple con la petición.

Analicemos dos variantes de una situación. Jack le dice a su amiga Jane: "Me siento solo y me gustaría que pasaras la tarde conmigo" ¿Se trata de una petición o de una exigencia? La respuesta es que no lo sabremos hasta que veamos cómo trata Jack a Jane si ella no responde a sus deseos. Supongamos que la joven le responde: "Mira, Jack, estoy muy cansada. Si quieres compañía, ¿Qué te parece si se lo pides a otra persona?" Si Jack responde: "¡Tan egoísta como siempre!", quedará demostrado que se trataba de una exigencia. En lugar de conectarse empáticamente con su amiga y reconocer su necesidad de descansar, le echa la culpa.

Es una exigencia si nuestro interlocutor nos critica o juzga.

Cuanto más nos empeñemos en interpretar una negativa de otra persona como un rechazo, más probable será que nuestras peticiones se reciban como exigencias, lo cual conduce a una profecía autorrealizada, porque cuanto más tiendan los demás a percibir una exigencia en nuestras palabras cuando les pedimos algo, menos satisfacción encontrarán en nuestra compañía.

Es una exigencia si nuestro interlocutor intenta que nos sintamos culpables.

Por otro lado, sabríamos que la petición de Jack no es más que eso, una petición, y no una exigencia, si su respuesta a Jane expresara un reconocimiento respetuoso de sus sentimientos y necesidades, por ejemplo: "Jane, ¿Estás agotada y necesitas descansar esta tarde?"

Es una petición si nuestro interlocutor muestra empatía con respecto a nuestras necesidades

La mejor manera de indicar a otra persona que le estamos pidiendo algo, y no exigiéndoselo, consiste en ponernos en su lugar si no accede a hacer lo que le pedimos. Demostramos que pedimos, y no exigimos, con nuestra forma de responder a los demás cuando no aceptan satisfacer nuestros deseos. Si estamos preparados para expresar una comprensión empática a una persona cuando no accede a nuestros deseos, entonces, le hemos formulado una petición y no una exigencia. Optar por pedir en lugar de exigir no significa que nos resignemos cuando alguien responde con un "no" a nuestra petición. Significa que no intentaremos persuadirla hasta que no hayamos empatizado con aquello que le impide a la otra persona respondernos afirmativamente.

Aclaremos nuestro objetivo cuando pedimos algo

Nuestro objetivo es una relación basada en la honestidad y la empatía

Expresar una auténtica petición también requiere que tengamos conciencia de cuál es nuestro objetivo. Si sólo se trata de influir sobre la persona y modificar su conducta, o en salirnos con la nuestra, la **CNV** no es una herramienta adecuada.

El objetivo de la CNV consiste en establecer una relación basada en la sinceridad y la empatía. Cuando los demás confían en que nuestro propósito primordial es la calidad

de la relación y que esperamos que el proceso satisfaga las necesidades de todos, pueden confiar en que nuestras peticiones son realmente eso y no exigencias camufladas.

Al ponerle etiquetas a las personas, actuamos con ellas de una manera que contribuye a potenciar la conducta que pretendemos evitar, y que vemos entonces como una confirmación de nuestro primer diagnóstico.

Cuando vamos a pedir algo, resulta útil que antes exploremos nuestros pensamientos y veamos si se parecen a algunos de los siguientes, los cuales transformarían automáticamente nuestras peticiones en exigencias:

- Él *debería* haber dejado todo limpio.
- Ella *tendría* que hacer lo que le pido.
- *Merezco* que me aumenten el sueldo.
- *Tengo motivos* para hacer que se queden hasta tarde.
- *Tengo derecho* a más tiempo de descanso

Cuando formulamos nuestras necesidades de esta manera, si los demás no hacen lo que les pedimos tendemos a juzgarlos.

Resumen

*El cuarto componente de la **CNV** se centra en el tema de lo que nos gustaría pedirnos mutuamente para enriquecer nuestras vidas. Tratamos de evitar las expresiones vagas, abstractas o ambiguas, y recordamos emplear un lenguaje de acción positiva para hacer saber a los demás lo que queremos de ellos, en lugar de centrarnos en lo que no queremos.*

Al hablar, cuanto más claramente manifestamos qué queremos, más probable será que lo consigamos, más probable será que lo consigamos. Como el mensaje que emitimos no siempre es el mismo que recibe quien nos escucha, necesitamos aprender a averiguar si lo que dijimos se entendió correctamente. Sobre todo cuando hablamos en un grupo, debemos dejar muy claro qué clase de respuesta esperamos recibir. De otro modo tal vez iniciemos conversaciones improductivas que harán perder mucho tiempo a los miembros del grupo.

*Las peticiones se interpretan como exigencias siempre que las personas que las reciben creen que se las culpará o maltratará si no acceden a satisfacerlas. Para lograr que los demás confíen en que les estamos pidiendo algo, y no exigiéndoselo, debemos indicarles de alguna manera que sólo queremos que hagan lo que pedimos si realmente desean hacerlo. El objetivo de la **CNV** no consiste en cambiar a la gente ni en modificar su conducta, sino en establecer relaciones basadas en la necesidad y la empatía que permitirán en última instancia que se satisfagan las necesidades de todos.*

Capítulo 7. La recepción empática

Las dos partes de la CNV:

- **Expresarse con sinceridad**
- **Recibir con empatía**

En los cuatro capítulos anteriores describí los cuatro componentes de la **CNV**: lo que observamos, sentimos y necesitamos y lo que queremos pedir a los demás para enriquecer nuestra vida. Pasemos ahora de la autoexpresión a la aplicación de estos mismos cuatro componentes para escuchar lo que observan, sienten y necesitan los demás y lo que nos piden. Nos referimos a esta faceta del proceso de la comunicación como "recepción empática".

La presencia: no nos limitemos a hacer algo, estemos presentes

El filósofo chino **Chuang-Tzu** afirmó: *"Escuchar simplemente con los oídos es una cosa. Escuchar con el entendimiento es otra distinta. Pero escuchar con el alma exige vaciar todas las facultades. Y cuando las facultades están vacías, es todo el ser el que escucha. Entonces se capta de manera directa aquello que se tiene delante, lo cual jamás podría oírse a través del oído ni comprenderse con la mente"*.

Martín Buber, el filósofo israelí nacido en Austria, describe con estas palabras la calidad de la presencia que nos exige la vida: *"Pese a todas las similitudes, cada situación de la vida, como un niño recién nacido, tiene un nuevo rostro que no ha aparecido nunca ni volverá a aparecer jamás. Exige, pues, una manera de actuar que no puede preverse de antemano. No exige nada de otro momento vivido en el pasado, sino presencia, responsabilidad: nos exige a nosotros mismos"*.

Esta presencia que requiere la empatía no es fácil de mantener. *"La capacidad de prestar atención a la persona que sufre es muy rara y difícil; es casi un milagro; es un milagro –afirma la escritora francesa **Simone Weil**–. Es una capacidad que casi ninguno de los que creen tenerla tiene en realidad"*. En lugar de la empatía, solemos caer, en cambio, en la tendencia a dar consejos, a tranquilizar o a explicar cuál es nuestra postura o nuestros sentimientos. La empatía, en cambio, requiere centrar toda la atención en el mensaje que nos transmite la otra persona.

Suele ser frustrante para una persona que necesita empatía que la tratemos como si necesitara que la tranquilicemos o que le demos consejos.

Preguntar antes de tranquilizar u ofrecer consejo

Ciertas conductas habituales que nos impiden estar lo suficientemente presentes para conectarnos de manera empática con los demás:

- **Aconsejar**: *"Creo que deberías..."*, *"¿Cómo es que no...?"*
- **Competir**: *"Esto no es nada, voy a contarte lo que me ocurrió a mí"*

- **Educar:** "Esto puede convertirse en una experiencia muy positiva para ti si..."
- **Consolar:** "No es culpa tuya, hiciste lo que pudiste"
- **Contarle alguna historia parecida:** "Esto me recuerda una vez que..."
- **Minimizar:** "Vamos, ánimo. ¡No es para tanto!"
- **Compadecer:** "¡Oh, pobre...!"
- **Interrogar:** "¿Cuándo empezó esto?"
- **Explicar:** "Yo habría venido, pero..."
- **Corregir:** "No, esto no ocurrió así"

La comprensión intelectual bloquea la empatía

Cuando creemos que tenemos que "arreglar las cosas" para que los demás se sientan mejor, dejamos de estar presentes. Somos particularmente susceptibles de caer en este error quienes trabajamos, como counselors o psicoterapeutas.

El elemento clave de la empatía es la presencia, la capacidad de estar totalmente presentes con la otra persona y lo que está sintiendo. Esta calidad de presencia es la que distingue la empatía de una comprensión intelectual o de compadecerse ante lo que le ocurre a otra persona. Aun cuando en algunas ocasiones podamos optar por compartir los sentimientos que se despiertan en nosotros al escuchar a otras personas, conviene que tengamos muy presente que compartir cómo nos conmueve lo que oímos del otro no es lo mismo que ofrecer empatía.

Escuchemos los sentimientos y las necesidades de los demás

Al margen de lo que los otros digan, sólo escuchamos lo que están:

- a) Observando**
- b) Sintiendo**
- c) Necesitando**
- d) Pidiendo**

En la **CNV** al margen de las palabras que emplean las personas para expresarse, escuchamos sus observaciones, sentimientos y necesidades, y lo que nos piden para enriquecer su vida.

El diálogo siguiente, extraído de un taller, demuestra hasta qué punto es difícil centrarse en los sentimientos y necesidades de los demás cuando estamos acostumbrados a sentirnos responsables de sus sentimientos y a tomarnos lo que nos dicen de una manera personal.

Dice el marido: "¿De qué sirve hablar contigo? Nunca escuchas"

Mujer: "¿No eres feliz conmigo?"

- MR:** *"Cuando usted dice 'conmigo' da a entender que los sentimientos de su marido son el resultado de algo que usted hizo. Creo que sería mejor que le preguntara: '¿No eres feliz porque necesitarías...?' en lugar de: '¿No eres feliz conmigo?'. Así centraría la atención en lo que le está ocurriendo a su marido y reduciría las probabilidades de que usted se tomase lo que él ha dicho de una manera personal"*
- Mujer:** Tratando de empatizar con las necesidades que expresa su marido a través de sus palabras: *"¿No eres feliz porque te parece que no te comprendo?"*
- MR:** Observe que usted se centra en lo que su marido está pensando, no en lo que está necesitando. Creo que las personas serían menos amenazantes para usted si escuchara más de lo que necesitan que la opinión que tengan sobre usted. En lugar de oír que no es feliz porque cree que usted no lo escucha, céntrese en lo que necesita diciéndole: *"¿No eres feliz porque estás necesitando...?"*
- Mujer:** Intentando nuevamente: *"¿No eres feliz porque estás necesitando que te escuche?"*
- MR:** *"Estaba pensando en algo así. ¿No le suena diferente ahora lo que él le dijo?"*
- Mujer:** *"¡Sin duda! Me suena muy diferente. Ahora me doy cuenta de lo que le ocurre sin interpretar de sus palabras que yo actué mal"*

Parafraseo

Prestemos atención a lo que el otro necesita, y no a lo que piensa de nosotros

Para confirmar si entendimos bien lo que quiere transmitirnos la otra persona, es útil repetirlo en nuestros términos. Si al parafrasear lo que nos dijo resulta que nos equivocamos, nuestro interlocutor tiene la oportunidad de corregirnos. Otra de las ventajas de ofrecerle nuestra versión de lo que entendimos es brindar a la otra persona la oportunidad de profundizar en lo que nos ha dicho.

La **CNV** sugiere que el parafraseo se formule a través de una serie de preguntas, que revelan lo que entendimos y da lugar a las correcciones oportunas por parte de nuestro interlocutor. Las **preguntas** pueden centrarse en las cuestiones siguientes:

- a) **Lo que los otros están observando:** *"¿Reaccionas así porque la semana pasada salí muchas veces?"*.
- b) **Lo que los otros están sintiendo y las necesidades que dan origen a sus sentimientos:** *"¿Te sientes herido porque te habría gustado que reconociera tus esfuerzos?"*

c) Lo que los otros están pidiendo: *"¿Te gustaría que te explicara por qué dije lo que dije?"*

No hay recomendaciones infalibles en lo que se refiere a elegir el momento adecuado para parafrasear; pero, como regla práctica, lo más probable es que las personas que se expresan con una fuerte carga emotiva agradecerán si hacemos un comentario que les refleje el mensaje que acaban de manifestar.

Parafraseamos sólo cuando ayude a aumentar la comprensión y la compasión

Cuando parafraseamos lo que nos dijo nuestro interlocutor es muy importante el tono de voz que usemos. Cuando una persona escucha lo que le decimos que dijo, es particularmente sensible al más mínimo matiz de crítica o de sarcasmo. También se siente afectada por un tono declarativo que sugiera que estamos hablándole de lo que pasa en su interior. Sin embargo, cuando prestemos una atención consciente para saber cuáles son los sentimientos y necesidades de los demás, nuestro tono de voz revelará que estamos preguntando si comprendimos bien sus palabras, y no que estamos afirmando que las entendimos.

Detrás de un mensaje intimidante se esconden personas que nos están pidiendo la satisfacción de sus necesidades.

Detrás de todas las palabras que hemos permitido que nos intimiden no hay más que seres humanos con necesidades insatisfechas que nos piden que contribuyamos a su bienestar. Siempre que escuchemos lo que los demás nos dicen manteniendo esta actitud, no nos sentiremos ofendidos por lo que puedan decirnos. Sólo nos sentimos deshumanizados cuando nos quedamos atrapados en imágenes despectivas de otras personas o en ideas negativas con respecto a nosotros mismos. Nos sentimos bien cuando empezamos a tomar como un regalo lo que nos dicen los demás, y comenzamos a ver lo que antes habíamos interpretado como una crítica o una acusación, como la oportunidad de ayudar a alguien que sufre.

El parafraseo ahorra tiempo

Algunas personas se resisten a parafrasear porque consideran que es una pérdida de tiempo. Parafrasear no es perder el tiempo; todo lo contrario: permite ahorrarlo. Estudios realizados sobre las negociaciones entre los representantes de las empresas y los trabajadores demuestran que se ahorra la mitad del tiempo que se suele emplear en ellas cuando cada negociador acepta, antes de responder, repetir exactamente lo que acaba de decir su interlocutor.

Mantener la empatía

Si mantenemos la empatía, permitimos que el otro llegue a niveles más profundos de sí mismo.

Recomiendo que demos a los demás la oportunidad de expresarse plenamente antes de centrarnos en buscar soluciones o satisfacer sus peticiones. Si nos lanzamos con

mucha rapidez a hacer lo que nos piden, a veces no transmitimos un verdadero interés en sus sentimientos y necesidades, por lo que quizá crean que tenemos prisa por librarnos de ellos y por arreglar sus problemas. Por otra parte, la comunicación inicial suele ser como la punta de un iceberg, y a menudo tiene debajo todo un cúmulo de sentimientos relacionados, por lo general mucho más poderosos, y que aún no se han expresado. **Al mantener nuestra atención centrada en lo que les ocurre a los demás, les ofrecemos la oportunidad de explorar su interior y expresarse plenamente. Si desviamos la atención con excesiva rapidez hacia lo que nos piden o hacia nuestro deseo de expresarnos podríamos interrumpir este proceso.**

Supongamos que acude a nosotros una madre que nos dice: *"Mi hijo es imposible. No escucha nada de lo que le digo"* Podríamos optar por reflejar sus sentimientos y necesidades y decirle: *"Parece que usted está desesperada y que le gustaría encontrar la manera de conectarse con su hijo"*. Esta forma de parafrasear sus palabras suele conseguir que la persona se replantee lo que dijo. Si reflejamos con precisión sus palabras, es posible que la madre pase a considerar otros sentimientos: *"Tal vez sea culpa mía. Siempre estoy gritando"*. Siguiendo en nuestro papel de oyentes, debemos persistir en esta actitud y dejar que continúe expresando sus sentimientos y necesidades, diciendo, por ejemplo: *"¿Tal vez se siente culpable porque reconoce que a veces no fue con su hijo todo lo comprensiva que podía ser?"* Si nuestras palabras hacen que la madre se siga sintiendo comprendida, seguramente irá ahondando en sus sentimientos y quizá hasta declare: *"Como madre soy un desastre"* Continuamos con el proceso de expresión de sentimientos y necesidades: *"¿Se siente desalentada? ¿Le gustaría tener una relación diferente con su hijo?"* Seguimos de este modo hasta que la persona haya agotado todos sus sentimientos en relación con esta cuestión.

Comprobamos que el otro ha recibido la empatía necesaria cuando:

a) Percibimos que la tensión se libera o

b) Se produce un silencio

¿Cómo sabemos si hemos empatizado adecuadamente con otra persona? En primer lugar, cuando alguien percibe que sus sentimientos son plenamente comprendidos de manera empática, experimenta una sensación de alivio. Podemos volvernos conscientes de este fenómeno al advertir que nuestro propio cuerpo se libera también de una tensión. Otra señal, más evidente aún, es que la persona calla. Si no sabemos muy bien si el proceso ha durado el tiempo suficiente, siempre podemos preguntar: *"¿Te gustaría agregar algo más?"*

Cuando el dolor nos impide conectarnos empáticamente con los demás

Para dar empatía necesitamos empatía

Es imposible darle a alguien algo que no tenemos. A veces, si reconocemos con sinceridad que existe en nosotros un malestar que nos impide actuar empáticamente con los demás, tal vez la otra persona nos ofrezca la empatía que necesitamos.

Otras veces quizá necesitemos proveernos de una especie de empatía de “primeros auxilios” prestando atención a lo que nos ocurre con la misma presencia y concentración que les ofrecemos a los demás.

Si nos volvemos competentes en practicar la empatía con nosotros mismos, sentiremos a los pocos segundos una liberación de energía que nos permitirá estar presentes con la otra persona. Con todo, si incluso esto nos fallase, todavía nos quedaría un par de opciones más.

Podemos gritar... sin violencia. Recuerdo que una vez pasé tres días haciendo mediación entre dos pandillas que se dedicaban a matarse unos a otros. Después de tres días de tensión tratando de reunir a los dos grupos para que se escucharan y resolvieran sus diferencias, volví en auto hacia mi casa diciéndome que no quería volver a encontrarme en toda mi vida en medio de un conflicto.

Lo primero que vi al atravesar la puerta trasera de mi casa fue a mis hijos enzarzados en una pelea. Como había agotado todas mis energías y no me quedaban fuerzas para empatizar con mis hijos, grité sin violencia: *“¡Eh, estoy agotado! ¡En este momento realmente no tengo ganas de enfrentarme con sus conflictos! ¡Quiero un poco de paz y tranquilidad!”* Mi hijo mayor que tenía nueve años, se detuvo en el acto, me miró y me preguntó: *“¿Quieres que hablemos?”* Si somos capaces de expresar nuestro dolor a los demás de una manera sincera y sin culpar a nadie, a menudo descubriremos que incluso las personas que están sufriendo son capaces de prestar atención a nuestras necesidades. Como se puede suponer, yo no habría querido gritarles: *“¿Qué les pasa? ¿No saben comportarse? ¿No ven que acabo de llegar a casa después de un día agotador?”*, ni insinuar de alguna manera que su comportamiento dejaba mucho que desear. Lo que hice fue gritar sin violencia **para que prestaran atención a las necesidades que yo tenía en aquel momento y al dolor que sentía.**

El tercer recurso que nos queda será retirarnos físicamente de la situación conflictiva. De esa forma nos concedemos un respiro y la oportunidad de recuperar la empatía que necesitamos para poder volver más tarde en condiciones de enfocar la situación de un modo diferente.

Resumen

La empatía es una respetuosa comprensión de la vivencia de los demás. En lugar de ofrecer empatía, solemos ceder a la fuerte urgencia que sentimos de dar consejos o tranquilizar a nuestro interlocutor, y de explicarle cuál es nuestra opinión o cómo nos sentimos. La empatía, sin embargo, exige de nosotros que vaciemos nuestra mente y escuchemos con todo nuestro ser a la otra persona.

*En la **CNV**, al margen de las palabras que utilice nuestro interlocutor para expresarse, nos limitamos a prestar atención a sus observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones. Después tal vez queramos reflejar lo que hemos oído parafraseándolo. Mantenemos nuestra actitud de empatía para que nuestro interlocutor tenga la oportunidad de expresarse plenamente antes de desviar nuestra atención hacia las soluciones o hacia la satisfacción de sus peticiones.*

Necesitamos empatía para poder ofrecerla. Cuando advertimos que estamos a la defensiva o que nos sentimos incapaces de ofrecer empatía, necesitamos:

- a)** *Detenernos, respirar y ofrecernos empatía a nosotros mismos*
- b)** *Gritar sin violencia*
- c)** *Retirarnos*

Capítulo 8. El poder de la empatía

La empatía sanadora

La empatía nos permite "percibir (nuestro) mundo de una manera nueva y seguir adelante.

Carl Rogers describió el efecto de la empatía en las personas que la reciben. *"Cuando [...] alguien te escuche realmente sin juzgarte, sin tratar de responsabilizarse de ti ni querer cambiarte, sientes algo maravilloso [...] Cuando me prestan atención, me escuchan, soy capaz de percibir mi mundo de una manera nueva y seguir adelante. Resulta sorprendente ver que algo que parecía no tener solución la tiene cuando hay alguien que te escucha. Y todas las cosas que parecían irremediables se convierten en un río que discurre prácticamente sin trabas por el solo hecho de que alguien ha escuchado tus palabras".*

No nos limitemos a hacer algo...

Es más difícil empatizar con aquellos que parecen tener más poder, status o recursos.

Si trabajamos en una institución estructurada jerárquicamente, tendemos a percibir órdenes y críticas en los comentarios de quienes ocupan puestos superiores en la escala jerárquica. Aunque podemos conectarnos con facilidad de manera empática con los compañeros de trabajo que están en nuestro mismo nivel y con aquellos que ocupan puestos por debajo del nuestro, cuando nos encontramos ante quienes identificamos como nuestros "superiores", tendemos a ponernos a la defensiva o a disculparnos en lugar de establecer una relación empática con ellos.

La empatía y la capacidad de ser vulnerables

Cuanto más empaticemos con el otro, tantos más seguros nos sentiremos

Cuanto más nos conectemos con los sentimientos y necesidades que hay detrás de las palabras de los demás, menos temeremos abrirnos. Por lo general, **las situaciones en las que nos sentimos más reacios a revelar nuestra vulnerabilidad son aquellas en las que nos empeñamos en mostrar que somos "duros" por miedo a perder autoridad o el control de la situación.**

En situaciones dolorosas, recomiendo que nos procuremos primero la empatía indispensable para trascender los pensamientos que invaden nuestra mente y así poder reconocer nuestras necesidades más profundas.

Usar la empatía para neutralizar el peligro.

La capacidad de brindar empatía a las personas que se encuentran en situaciones estresantes puede neutralizar la violencia potencial.

Empaticemos en lugar de decir "pero" frente a alguien que está enojado.

Cuando intentamos escuchar sus sentimientos y necesidades, ya no percibimos al otro como un monstruo.

La empatía ante un ¡No!

Si empatizamos con el "no" de alguien, nos protegemos de tomarlo como si fuera algo personal.

Como tendemos a interpretar como un rechazo el hecho de que alguien nos diga "no" o "no quiero" cuando le pedimos algo, es importante que cuando esto nos sucede podamos practicar la empatía. Si nos tomamos la negativa personalmente, es posible que nos sintamos heridos sin comprender lo que le está pasando a la otra persona. Cuando encendemos la luz de nuestra conciencia para que ilumine los sentimientos y necesidades que hay detrás del "no" de una persona, entendemos qué necesidad es la que le impide responder de la manera que queríamos.

La empatía para reanimar una conversación sin vida

Para reavivar una conversación: interrumpamos con empatía.

Las conversaciones agotan su vitalidad cuando nos desconectamos de los sentimientos y necesidades que generan las palabras de la persona que habla y de las peticiones asociadas a dichas necesidades. Es la situación que suele producirse cuando la gente habla sin tener plena conciencia de lo que siente, necesita o pide. En lugar de participar en un intercambio de energía vital con otros seres humanos, tenemos la sensación de habernos convertido en papeleras dentro de las cuales van a parar las palabras.

¿Cómo y cuándo debemos interrumpir una conversación que ha llegado a un punto muerto a fin de infundirle vida? Yo diría que el momento más oportuno para interrumpirla es cuando oigamos una palabra más de las que queremos oír. Cuanto más tiempo esperemos, más nos costará mostrarnos civilizados cuando intervengamos. **Nuestra intención al interrumpir no es reclamar un espacio para nuestra expresión, sino ayudar a la persona que habla a conectarse con la energía vital que se esconde detrás de lo que dice.**

Lo conseguimos al intentar establecer contacto con lo que probablemente sean sus sentimientos y necesidades. Si, por ejemplo, nuestra tía nos repite por enésima vez la historia de cuando su marido la abandonó hace veinte años dejándola con dos hijos pequeños, podemos interrumpirla y decirle: *"Parece tía, que lo que te pasó sigue haciéndote daño y que te gustaría haber sido tratada más justamente"* **La gente no se da cuenta de que necesita empatía, y tampoco entiende que es más probable que la reciba al expresar sus sentimientos y necesidades actuales que contando injusticias y penas del pasado.**

Otra manera de animar una conversación consiste en expresar abiertamente nuestro deseo de una mayor conexión y pedir la información que nos pueda ayudar a establecerla. Una vez que estaba en una fiesta, en medio de una avalancha de palabras que para mi no tenían ningún sentido, me dirigí a las nueve personas que formaban el grupo en el que me encontraba y les dije: *"Perdónenme. Me estoy poniendo impaciente porque me gustaría tener una mayor conexión con todos ustedes, y nuestra conversación no está creando el tipo de conexión que yo deseo. Me gustaría saber si la conversación que tuvimos hasta este momento respondió a sus necesidades, y si es así, cuáles son esas necesidades"*.

Lo que aburre a los que escuchan, aburre también al que lo dice

El que habla prefiere ser interrumpido, y no que los otros simulen escuchar

La empatía con el silencio

Empaticemos con el silencio de alguien intentando conectarnos con los sentimientos y necesidades que esconde

Uno de los mensajes con los que resulta más difícil empatizar para muchos de nosotros es el silencio. Esto sucede especialmente cuando hemos expresado nuestra vulnerabilidad y queremos saber cómo reaccionan los demás ante nuestras palabras. En tales ocasiones es fácil proyectar nuestros peores temores en la falta de respuesta y olvidarnos de conectarnos con los sentimientos y necesidades que los demás expresan a través del silencio.

La empatía radica en nuestra capacidad de estar presentes

Sigue maravillándome el poder sanador de la empatía. Muchas veces fui testigo del triunfo que supone para una persona trascender los efectos paralizantes del dolor psicológico cuando consigue establecer suficiente contacto con alguien que sabe escucharlos con empatía. Para escuchar, no nos hacen falta conocimientos de dinámica psicológica ni una formación en psicoterapia; lo esencial es poder estar presentes ante lo que realmente le ocurre por dentro a una persona, ante los particulares sentimientos y necesidades que está viviendo en ese mismo momento.

Resumen

Nuestra capacidad de ofrecer empatía nos puede permitir ser vulnerables, neutralizar la violencia potencial, escuchar la palabra "no" sin tomarla como un rechazo personal, reanimar una conversación sin vida y hasta captar los sentimientos y necesidades expresados con el silencio. Las personas logran, una y otra vez, superar los efectos paralizantes del dolor psicológico cuando establecen suficiente contacto con alguien que puede escucharlos con empatía.

Capítulo 9. La conexión con uno mismo a través de la compasión

El uso más importante de la CNV tal vez sea para el desarrollo de la autocompasión.

Hemos visto cómo la **CNV** contribuye a las relaciones con los amigos y con la familia, así como en el trabajo y en el ámbito político. Su aplicación más crucial, sin embargo, tal vez radique en la manera en que nos tratamos a nosotros mismos. Si somos interiormente violentos para con nosotros mismos, es difícil que seamos realmente compasivos con los demás.

Recordemos lo especial que somos

Cuando los conceptos negativos que tenemos de nosotros mismos nos impiden ver nuestra propia belleza, perdemos conexión con la energía divina que es la fuente de nuestro ser. Condicionados a vernos como objetos (objetos llenos de deficiencias), ¿Es sorprendente acaso que muchos terminemos relacionándonos violentamente con nosotros mismos?

Un área importante en donde esta violencia puede ser reemplazada por la compasión es nuestra permanente evaluación de nosotros mismos. Como deseamos que cualquier cosa que hagamos conduzca al enriquecimiento de la vida, es fundamental saber evaluar los hechos y las condiciones con las que nos encontramos de manera que nos ayuden a aprender y a elegir sobre la marcha opciones que nos sean útiles. Lamentablemente, nos han enseñado a evaluarnos de una manera que a menudo contribuye más a fomentar el rencor hacia nosotros mismos que a aprender.

Nuestra evaluación de nosotros mismos cuando distamos de ser perfectos

Usamos la CNV para autoevaluarnos de maneras que promuevan el crecimiento y no el rencor hacia uno mismo.

Resulta trágico que, ante equivocaciones que cometemos, tantos de nosotros nos quedemos enredados en un sentimiento de odio hacia nosotros mismos que lleva implícito que merecemos sufrir por lo que hicimos, en lugar de beneficiarnos de equivocaciones que nos revelan nuestras limitaciones y nos guían hacia un crecimiento personal.

Si la manera en que nos autoevaluamos nos lleva a sentir vergüenza y, en consecuencia cambiamos nuestra conducta, permitimos que nuestro crecimiento y aprendizaje estén guiados por el odio que abrigamos contra nosotros mismos. **La vergüenza es una forma de odio que abrigamos contra nosotros mismos.** La vergüenza es una forma de odio hacia la propia persona, y **las cosas que se hacen como reacción ante la vergüenza no son actos libres ni alegres.** Aunque

nuestra intención sea comportarnos con más amabilidad y sensibilidad, si los demás perciben que detrás de nuestras acciones hay vergüenza o culpa, es menos probable que aprecien lo que hacemos que si nos sentimos motivados puramente por el deseo humano de contribuir a la vida.

Evite utilizar el "debería" con usted mismo.

En nuestro idioma hay una expresión que tiene una enorme capacidad de generar vergüenza y culpa. Es una expresión violenta que solemos usar para autoevaluarnos y que está tan profundamente arraigada en nuestra conciencia que a muchos nos parecería casi imposible prescindir de ella. Se trata de la expresión "debería", como por ejemplo "*No debería haber hecho eso*" o "*Debería haberlo imaginado*". Cuando la usamos con nosotros mismos, la mayoría de las veces nos resistimos a aprender, puesto que la expresión implica que no hay otra opción. **Cuando los seres humanos escuchamos una exigencia, sea del tipo que fuere, solemos resistirla porque amenaza nuestra autonomía, nuestra profunda necesidad de elegir.** Tenemos esta reacción frente a la tiranía, incluso frente a la tiranía interna bajo la forma de un "debería".

Tómese un momento y piense en toda la gente a la que ha oído decir: "*Tengo que dejar de fumar*" o bien "*Tengo que procurar hacer más ejercicio*". No paran de decirse lo que "deben" hacer pero siguen resistiéndose a hacerlo porque el destino del ser humano no es la esclavitud. No estamos destinados a sucumbir a los dictados del "debería" o del "tengo que", vengan de afuera o de adentro de uno mismo. Y **si cedemos y nos sometemos a estas exigencias, nuestros actos surgen de una energía que está desprovista de esa alegría que surge cuando contribuimos a la vida.**

Traducción de los juicios sobre uno mismo y de exigencias internas

Los juicios sobre nosotros mismos, al igual que todos los juicios, son la trágica expresión de necesidades no satisfechas.

Una premisa básica de la **CNV** es que siempre que damos a entender que alguien se equivoca u obra mal, lo que decimos en realidad es que dicha persona actúa de una forma que no está en armonía con nuestras necesidades. Si resulta que la persona que juzgamos somos nosotros mismos, lo que decimos es: "*No me estoy comportando de una manera que está en armonía con mis propias necesidades*". Estoy convencido de que si aprendemos a evaluarnos usando como parámetros si nuestras necesidades están o no satisfechas y hasta qué punto lo están, es mucho más probable que podamos aprender a partir de dicha evaluación.

El desafío que nos presenta, entonces, cuando hacemos algo que no enriquece nuestra vida, es el de evaluarnos a cada momento de una manera que nos inspire a cambiar:

1. La dirección hacia la cual nos gustaría dirigirnos y
2. A partir de la autocompasión y del respeto para con nosotros mismos y no del odio, la culpa o la vergüenza.

El duelo en la CNV

El duelo en la CNV: conexión con los sentimientos y necesidades no satisfechas estimulados por acciones pasadas que ahora lamentamos.

Así como aprendimos a traducir los juicios cuando conversamos con los demás, también podemos entrenarnos para reconocer en qué momento nuestra "charla interna" está permeada de juicios para con nosotros mismos, e inmediatamente centrar la atención en las necesidades subyacentes.

Si, por ejemplo, vemos que reaccionamos reprochándonos algo que hicimos: "¡Bueno, otra vez lo arruinaste todo!", podemos detenernos rápidamente y preguntarnos: "¿Qué necesidad mía insatisfecha expresa este juicio moralista?" Cuando verdaderamente nos conectamos con la necesidad sentiremos un notable cambio en nuestro cuerpo. En lugar de vergüenza, culpa o depresión que probablemente sintamos cuando nos criticamos por haber "vuelto a arruinarlo todo", ahora experimentaremos diversos sentimientos. Ya se trate de tristeza, frustración, decepción, temor, congoja y otro sentimiento cualquiera, la naturaleza nos dotó de estos sentimientos con un propósito definido: sirven para movilizarnos y hacernos actuar en la consecución y satisfacción de lo que necesitamos o valoramos. Su impacto en nuestro espíritu y en nuestro cuerpo es sustancialmente diferente al de la desconexión provocada en nosotros por la culpa, la vergüenza y la depresión.

En la CNV, el duelo consiste en el proceso de conectarnos plenamente con las necesidades no satisfechas y los sentimientos que se generan cuando reconocemos que distamos de ser perfectos. Es una experiencia de arrepentimiento, pero un arrepentimiento que nos ayuda a aprender de lo que hicimos sin echarnos la culpa ni odiarnos. Nos damos cuenta de que nuestra conducta procedió contra nuestras necesidades y valores y nos abrimos a sentimientos que surgen de esta toma de conciencia. Cuando nuestra conciencia está centrada en lo que necesitamos, nos orientamos naturalmente a pensar en posibilidades creativas relacionadas con la manera de satisfacer dichas necesidades. Por el contrario, los juicios moralistas que usamos cuando nos culpamos tienden a oscurecer tales posibilidades y a perpetuar un estado de autocastigo.

Perdonarnos

El perdón a nosotros mismos en la CNV: la conexión con la necesidad que tratábamos de cubrir cuando hicimos lo que ahora lamentamos haber hecho.

El paso siguiente en el proceso de duelo por lo que hicimos es perdonarnos. Al dirigir la atención a aquella parte de nuestro ser que optó por actuar de la manera que condujo a la situación actual, nos preguntamos: "Cuando me comporté de la forma que ahora lamento, ¿Qué necesidad propia quería satisfacer?" **Si nos escuchamos con empatía, lograremos conectarnos con la necesidad subyacente.** El perdonarnos se produce cuando establecemos esta conexión empática. Entonces somos capaces de reconocer que la opción que elegimos fue un intento de servir a la vida, pese a que, con el proceso de duelo nos muestra, no logró satisfacer nuestras necesidades.

Un aspecto importante de la autocompasión consiste en sostener de una manera empática dos facetas nuestras: el ser que lamenta una acción pasada y el que llevó a cabo dicha acción. El proceso de duelo por el hecho ocurrido y de perdón a nosotros mismos nos libera para aprender y crecer. Al conectarnos momento a momento con nuestras necesidades, aumentamos nuestra capacidad creadora para actuar en armonía con ellas.

Somos compasivos con nosotros mismos cuando somos capaces de vincularnos afectuosamente con todas las facetas de nuestra persona y reconocer las necesidades y valores expresados por cada una de ellas.

¡Haga lo que haga, que sea un juego!

Queremos emprender una acción por el deseo de contribuir a la vida más que por miedo, culpa, vergüenza u obligación

Creo firmemente que una forma importante de autocompasión es hacer elecciones motivadas solamente por nuestro deseo de contribuir a la vida y no por sentimientos de miedo, culpa, vergüenza, o por un sentido del deber u obligación. Cuando adquirimos conciencia de ese propósito enriquecedor de la vida que se encuentra por detrás de la acción que emprendemos, cuando la energía espiritual que nos motiva es simplemente conseguir que la vida sea maravillosa para los demás y para nosotros mismos, hasta el trabajo más duro adquiere el cariz de un juego. Y a la inversa, si una actividad que de otro modo sería placentera se hace por obligación, deber, miedo, culpa o vergüenza, pierde su faceta agradable y acaba provocando resistencia.

Hace muchos años inicié una actividad que aumentó de manera significativa el espacio de alegría y felicidad en mi vida y redujo el campo ocupado por la depresión, la culpa y la vergüenza. La brindo aquí como una manera posible de profundizar en la autocompasión, de ayudarnos a vivir desde una gozosa actitud de juego gracias a conservar una clara conciencia de la necesidad enriquecedora de la vida que se encuentra por detrás de todo cuanto hacemos.

Traducción del “tener que” al “elegir”

Paso uno

¿Qué cosas hace usted en su vida que le resultan gratas, divertidas? **Escriba una lista de todas aquellas cosas que, según usted, se ve obligado a hacer, de todas aquellas actividades que sin duda preferiría no hacer**, pero que a pesar de todo hace porque le parece que no tiene más remedio.

Paso dos

Una vez terminada la lista, **reconozca de manera sincera que, si hace estas cosas es porque eligió hacerlas, no porque tenga que hacerlas**. Anteponga, pues, la palabra “Elijo...” delante de cada una de las actividades enumeradas.

Paso tres

Después de haber reconocido que usted mismo eligió llevar a cabo una determinada actividad, **indague qué intención se oculta detrás de la elección** completando la frase: "*Elijo... porque quiero...*"

Cultivar la conciencia de la energía que se encuentra detrás de nuestras acciones

Siempre que opte por algo, tome conciencia de la necesidad que satisface

Cuando usted analice la frase "*Elijo... porque quiero...*", tal vez descubra los valores importantes que se encuentran por detrás de las opciones que eligió. Estoy convencido de que **cuando adquirimos claridad sobre la necesidad que satisfacemos con nuestras acciones, podemos vivirlas como un juego, aun cuando impliquen mucho trabajo, un desafío o una frustración.**

Con respecto a algunas de las actividades enumeradas en su lista, sin embargo, tal vez descubra una o varias de las motivaciones siguientes:

1. Por dinero

El dinero es, en nuestra sociedad, una importante recompensa extrínseca. **Las opciones motivadas por el deseo de recompensa son costosas: nos privan de la satisfacción proveniente de las acciones motivadas por la pura intención de contribuir a la satisfacción de una necesidad humana.** El dinero, como lo definimos en la **CNV** no es una "necesidad", es una de las innumerables estrategias que podemos elegir para satisfacer una necesidad.

2. Por aprobación

Me parece trágico que **nos esforcemos tanto en comprar amor, que creamos que debemos negarnos a nosotros mismos y actuar en función de los demás para recibir aprecio.** En realidad, cuando actuamos simplemente a favor del enriquecimiento de la vida, descubriremos que los demás nos lo agradecen. Sin embargo, su agradecimiento no es más que un mecanismo de retroalimentación que nos confirma que nuestros esfuerzos han tenido el efecto deseado. Reconocer que hemos elegido usar nuestro poder simplemente para servir a la vida y que lo logramos nos reporta la auténtica alegría de celebrarnos a nosotros mismos de una manera que la aprobación de los demás no conseguirá jamás.

3. Para escapar al castigo

Algunos pagamos impuestos principalmente para evitar el castigo. Entonces es probable que nos dediquemos a ese rito anual con cierto resentimiento. Al pensar en las muchas personas cuyo bienestar dependía de los impuestos, podemos sentir verdadera satisfacción enviando el cheque al gobierno de los Estados Unidos.

4. Para evitar la vergüenza

Somos conscientes de las acciones motivadas por el deseo de conseguir dinero, la aprobación de los demás o bien por el miedo, la vergüenza o la culpa. Sepamos el precio que pagamos al hacerlas.

5. Para evitar el sentimiento de culpa

Hay otras circunstancias en las que podemos pensar: "Si no hago esto, los voy a decepcionar". **Tenemos miedo de sentirnos culpables por el hecho de no satisfacer las expectativas que los demás tienen de nosotros.** Existe una diferencia abismal entre hacer algo por el bien de los demás para evitar el sentimiento de culpa y hacerlo porque tenemos plena conciencia de nuestra propia necesidad de contribuir a la felicidad de otros seres humanos. El primero es un mundo donde impera la tristeza; el segundo es un mundo desbordante de alegría.

6. Porque es un deber

Cuando usamos un lenguaje que niega la elección voluntaria, por ejemplo, palabras tales como "debo", "tengo que", "es preciso que", "no puedo", "se supone que", etc. nuestros comportamientos se originan en una vaga sensación de culpa, deber u obligación. Creo que, de todas las maneras de actuar que adoptemos cuando nos desvinculamos de nuestras necesidades, ésta es la más peligrosa desde el punto de vista social y la más desafortunada desde el punto de vista personal.

Tal vez la más peligrosa de todas las conductas sea hacer las cosas "porque se supone que tenemos que hacerlas"

Tras examinar la lista de actividades que ha enumerado, tal vez usted decida hacer determinadas cosas con el mismo espíritu. Pese a que pueda parecer extremo, se trata de hacer las cosas simplemente desde una actitud de juego. Creo que en la medida en que nos comprometemos momento a momento en el regocijo de enriquecer la vida, motivados simplemente por el deseo de su enriquecimiento, en esa misma medida estamos siendo compasivos con nosotros mismos.

Resumen

*La aplicación más crucial de la **CNV** tal vez radica en la manera en que nos tratamos a nosotros mismos. Cuando cometemos errores, podemos usar el proceso de duelo y perdón hacia nosotros mismos que la **CNV** propone, para que nos indique hacia dónde podemos crecer en lugar de quedarnos atrapados en una serie de juicios moralistas. Al evaluar nuestras conductas en términos de nuestras necesidades insatisfechas, el ímpetu para realizar un cambio no procede de la vergüenza, la culpa, la ira o la depresión, sino de un auténtico deseo de contribuir a nuestra bienestar y al de los demás.*

Cultivamos también la autocompasión al elegir conscientemente en la vida diaria actuar sólo al servicio de nuestras propias necesidades y valores, y no por deber, por recompensas extrínsecas o para evitar los sentimientos de culpa, vergüenza o

castigo. Si pasamos revista a las acciones insatisfactorias que actualmente nos obligamos a realizar y si traducimos el "tener que" por el "elegir" descubriremos más alegría e integridad en nuestras vidas.

Capítulo 10. La expresión plena de la ira

Matar gente es demasiado superficial

Matar, pegar, culpar, lastimar a otra persona, física o mentalmente, no son más que expresiones superficiales de lo que nos ocurre por dentro cuando sentimos enojo. Si estamos realmente furiosos, nos gustaría disponer de una manera más poderosa de expresarnos a plenitud.

Distinguir entre estímulo y causa

El primer paso para expresar de forma plena nuestra ira a través de la CNV consiste en desvincular a los demás de cualquier responsabilidad por ella. Debemos liberarnos de ideas tales como: "Él (o ella o ellos) *hizo que me pusiera furioso cuando actuó así*" Esta manera de pensar nos lleva a expresar nuestra ira superficialmente culpando o castigando a la otra persona.

Nunca nos enojamos por lo que hizo otra persona. Podemos identificar su conducta como el estímulo, pero conviene diferenciar con claridad que una cosa es el estímulo y otro muy distinta la causa.

Para motivar a través de la culpa mezcle el estímulo y la causa

Cuando el sentimiento de culpabilidad se usa como una táctica de manipulación y coacción, resulta útil confundir el estímulo y la causa. Los niños que se acostumbran a escuchar frases como "Papá y mamá se ponen muy tristes cuando traes malas notas", acaban creyendo que su conducta es la causa de la infelicidad de sus padres. Solemos decir: "Haces que me irrite", "Heriste mis sentimientos con tu conducta". "Lo que hiciste me puso triste". **Usamos nuestro lenguaje de muy diferentes maneras para convencernos de que si nos sentimos como nos sentimos es por lo que otros hicieron.** El primer paso del proceso para expresar de manera plena nuestra ira consciente en darnos cuenta de que las cosas que puedan hacer los demás nunca son la causa de cómo nos sentimos.

Entonces, ¿Cuál es la causa de la ira? En el Capítulo 5 describí las cuatro opciones que tenemos a nuestro alcance cuando alguien nos dice algo o hace algo que no nos gusta. La ira surge cuando elegimos la segunda opción; cuando nos enfadamos y buscamos culpables; es decir, cuando optamos por hacer el papel de Dios y juzgar o culpar a otra persona por haberse equivocado o haber hecho algo que merece castigo. Aunque es posible que inicialmente no seamos conscientes de ello, **la causa de la ira proviene de nuestra manera de pensar.**

La tercera opción descrita en el Capítulo 5 es la de iluminar nuestros propios sentimientos y necesidades con la luz de la conciencia. En lugar de hacer un análisis mental de las incapacidades de una determinada persona, elegimos conectarnos con nuestra vida interior. Esta fuente de energía vital es tanto más palpable y accesible cuanto más nos centramos en lo que necesitamos en cada momento.

Si, por ejemplo, alguien llega tarde a un encuentro que acordamos y necesitamos sentirnos seguros de que le importamos a esa persona, quizá nos sintamos heridos. En cambio, si necesitamos tener media hora de calma y soledad, tal vez disfrutemos el tiempo de espera y agradezcamos su tardanza. Entonces, la causa de nuestros sentimientos no es la conducta de la otra persona, sino nuestras necesidades del momento. Siempre que establecemos contacto con nuestras necesidades, estableceremos contacto con nuestra energía vital. Nuestros sentimientos podrían ser intensos, pero no nos sentiremos enojados. **La ira es el resultado de una manera de pensar que aliena de la vida nos desconecta de nuestras necesidades.** Indica que analizamos y juzgamos a alguien en lugar de centrarnos en ver cuáles de nuestras necesidades no están siendo satisfechas.

Además de la tercera opción, consistente en centrarnos en nuestros propios sentimientos y necesidades, en todo momento tenemos la opción de iluminar con la luz de la conciencia los sentimientos y necesidades de la otra persona. Cuando elegimos esta cuarta opción, tampoco nos enojamos. No reprimimos la ira; **cuando conseguimos estar plenamente presentes con los sentimientos y necesidades de la otra persona, la ira simplemente no existe.**

La ira siempre encierra algo que es útil para la vida

Muchas veces me preguntan: "¿Acaso no hay circunstancias en que la ira está justificada?" Mi respuesta es que tengo la firme convicción de que, si me sumo en el grado que sea a la idea de que se producen en el mundo "actos insensatos" y "actos sensatos" y de que hay "personas codiciosas" y "personas honradas", sólo con esto ya contribuyo a que exista la violencia en el planeta. En lugar de estar de acuerdo o en desacuerdo con la manera de ser de la gente que asesina, viola o contamina el ambiente, estoy convencido de que **servimos mejor a la vida centrando la atención en nuestras necesidades.**

Cuando juzgamos a otros generamos violencia

En el núcleo de toda ira existe una necesidad insatisfecha. En consecuencia, la ira siempre podrá convertirse en algo valioso si la utilizamos como un reloj despertador que nos informa que tenemos una necesidad insatisfecha y que, si persistimos en nuestra manera de pensar, no es probable que la satisfagamos. Expresar de forma plena nuestra ira exige tener plena conciencia de nuestra necesidad. Por otro lado, hace falta energía para satisfacer esa necesidad. Sin embargo, **la ira acapara nuestra energía y la canaliza hacia el castigo de los demás y no hacia la satisfacción de nuestras necesidades.** En vez de "indignarnos", recomiendo que nos conectemos de manera empática con nuestras propias necesidades o con las de los demás. Esto tal vez exija mucha práctica, durante la cual de manera sistemática y repetida sustituiremos conscientemente la oración: *Estoy enfadado porque ellos...* por esta otra: *Estoy enfadado porque necesito...*

El estímulo frente a la causa: implicaciones prácticas.

Quiero subrayar la distinción entre causa y estímulo tanto en el terreno práctico y táctico como en el filosófico. Me gustaría ilustrar este punto a través de un dialogo con John, un prisionero sueco.

John: *Hace tres semanas que hice una petición a las autoridades de la cárcel y todavía no me contestaron.*

MR: *Cuando ocurrió esto, ¿Por qué se enojó?*

John: *¡Acabo de decírselo! ¡Ni siquiera me contestaron!*

MR: *Espere un momento. En lugar de decirse: "Me enojé porque ellos...", sea consciente de lo que se dice a usted mismo que hace que se siente enojado.*

John: *Yo a mí no me digo nada.*

MR: *Vamos a ver; poco a poco, preste atención a lo que le ocurre por dentro.*

John: *(Tras reflexionar unos momentos en silencio): Lo que yo me digo es que no tienen ningún respeto por los seres humanos, no son más que una pandilla de burócratas fríos y anónimos y nosotros les importamos un bledo. Son un montón de...*

MR: *Gracias, es suficiente. Ahora ya sabe por qué está furioso; lo está por pensar como piensa.*

John: *¿Qué tiene de malo pensar de esa manera?*

MR: *Yo no digo que tenga nada de malo. Fíjese en una cosa: si yo dijera que no está bien que usted piense de esa manera, eso significaría que yo pienso de esa misma manera sobre usted. No digo que está mal juzgar a la gente, decir que son unos burócratas anónimos o que actúan de una manera desconsiderada y egoísta. Sin embargo, sugiero que usted se enfurece porque piensa de ese modo. Centre su atención en sus propias necesidades. ¿Cuáles son sus necesidades en este caso en particular?*

John: *(Después de un largo silencio): Marshall, necesito la capacitación que pedí. Si no la hago, estoy completamente seguro de que volveré a la cárcel apenas salga a la calle.*

MR: *Y ahora que se ha centrado en sus propias necesidades, ¿Cómo se siente?*

John: *Asustado.*

MR: *Ahora póngase en los zapatos de un funcionamiento de prisiones. Si yo fuera un recluso, ¿No tendría más probabilidades de que satisficieran sus necesidades si les dijera: "¡Eh, necesito ese curso porque me asusta pensar en lo que pueda hacer cuando salga de la cárcel si no lo hago!", que si me acerco a quien sea viéndolo como un burócrata anónimo? Aunque no lo diga con palabras, mi mirada expresará lo que pienso. ¿Cómo es más probable que satisfaga mis necesidades?*

John clava los ojos en el suelo y permanece en silencio

MR: *¡Eh, amigo!, ¿Qué pasa?"*

John: *No puedo hablar sobre eso ahora*

Al cabo de tres horas, John se me acercó y me dijo: "*Marshall, ojalá hace dos años me hubiera enseñado lo que me enseñó esta mañana. No habría matado a mi mejor amigo*"

Cuando tomamos conciencia de nuestras necesidades, la furia da lugar a sentimientos útiles para la vida

Todas las formas de violencia tienen su origen en personas que se engañan a sí mismas y piensan que su dolor es provocado por otras personas que, por consiguiente, merecen ser castigadas.

La violencia surge de la creencia de que los otros nos producen dolor y por lo tanto merecen ser castigados

Una vez sorprendí a mi hijo menor sacando una moneda de la habitación de su hermana. "*¿Le preguntaste a tu hermana si podías tomar ese dinero?*" le pregunté. "*¡Yo no tomé ningún dinero!*", respondió. Me enfrenté con varias opciones. Podría llamarlo mentiroso, aunque esto habría dejado mis necesidades insatisfechas ya que todo juicio sobre otra persona reduce la posibilidad de ver satisfechas nuestras necesidades. Si interpretaba su respuesta como una falta de respeto, me orientaba en otra dirección. Sin embargo, si quería empatizar con él o expresar con franqueza lo que sentía y necesitaba, aumentaba extraordinariamente la posibilidad de ver satisfechas mis necesidades.

La manera en que respondí me resultó de gran ayuda. No consistió tanto en lo que dije, sino en lo que hice. En lugar de juzgarlo llamándolo mentiroso, traté de prestar atención a sus sentimientos: estaba asustado, quería protegerse e impedir que lo castigara. Al empatizar con él, tendría una oportunidad de establecer una conexión emocional desde la cual podríamos satisfacer las necesidades de ambos.

Sin embargo, si encaraba la situación tratándolo como mentiroso, aun sin decírselo directamente, era poco probable que mi hijo sintiera la suficiente seguridad para decirme con sinceridad lo que había pasado. En ese caso, yo habría pasado a formar parte del proceso: por el mismo hecho de juzgarlo mentiroso, habría contribuido a que se autocumpliera la profecía. ¿Por qué alguien va a querer decir la verdad sabiendo que esto le acarreará una recriminación y un castigo?

Los juicios a otras personas tienden a funcionar como profecías que se autorrealizan

Quería señalar que, cuando tenemos la cabeza llena de juicios y análisis sobre otras personas a partir de los cuales dictaminamos que son malas, codiciosas, irresponsables, mentirosas o tramposas que contaminan el ambiente, valoran más las ganancias que la vida o se comportan como no deberían, habrá muy pocas de esas personas que se interesen en nuestras necesidades.

Son pocos los seres humanos que pueden centrarse en nuestras necesidades cuando las expresamos a través de imágenes sobre los errores que ellos cometen. Por supuesto, podemos tener éxito cuando usamos ese tipo de juicios al intimidar a los demás para que satisfagan nuestros deseos. Si sienten tanto miedo o tanta vergüenza o se consideran tan culpables que modifican sus conductas,

podemos acabar convencidos de que es posible "ganar" a través de echarle en cara a los demás los errores que cometen.

Sin embargo, si consideramos la situación desde una perspectiva más amplia, advertiremos que cada vez que satisfacemos nuestras necesidades valiéndonos de este procedimiento no sólo salimos perdiendo sino que además, contribuimos notablemente a la violencia que impera en el planeta. Quizás resolveremos nuestro problema inmediato, pero habremos creado otro nuevo. Cuanto mayor sea el grado en que la gente perciba acusaciones y juicios en nuestras palabras, más a la defensiva estará, más agresiva se volverá con nosotros, y menos le importarán nuestras necesidades en el futuro. Aun cuando momentáneamente nuestra necesidad quede satisfecha, en el sentido de que los demás hacen lo que nosotros queremos, más adelante nos veremos obligados a pagar por ello.

Cuatro pasos para expresar la ira

Pasos para expresar la ira:

- 1. Detenerse. Respirar profundamente***
- 2. Identificar los pensamientos que contienen juicio***
- 3. Conectarse con las propias necesidades***
- 4. Expresar nuestros sentimientos y nuestras necesidades no satisfechas***

El primer paso consiste en efectuar una pausa y no hacer nada salvo respirar. Nos abstenemos de culpar o castigar a la otra persona. Nos limitamos a quedarnos quietos. Después identificamos los pensamientos que están provocando nuestra ira. Puede ser, por ejemplo, que hayamos oído algún comentario que nos haya inducido a pensar que alguien nos excluía de una conversación por motivos raciales. Sentimos rabia, nos detenemos, y entonces prestamos atención a los pensamientos que se agitan en nuestra cabeza: "*No tiene derecho a actuar de esta manera! Es un racista*". Sabemos que todos los juicios como éste son trágicas expresiones de necesidades insatisfechas, por lo que damos el paso siguiente y nos conectamos con las necesidades que yacen detrás de estos pensamientos. Si considero racista a alguien, tal vez la necesidad subyacente sea de inclusión, igualdad, respeto o conexión.

Para expresarnos plenamente, entonces abrimos la boca y manifestamos nuestra ira, si bien ahora transformada en unas necesidades y unos sentimientos vinculados con ellas. Sin embargo, expresar estos sentimientos puede requerir mucho valor. Cuesta muy poco exclamar: "*¡Esto es racismo!*". Es más, a lo mejor hasta disfrutamos diciéndolo, pero puede resultar atemorizante ahondar en los sentimientos y necesidades que se esconden debajo de una afirmación como ésta. Para expresar nuestra ira en forma plena, podemos decirle a la otra persona: "*Cuando entraste en la habitación y te pusiste a hablar con los demás y a mí no me dijiste ni una palabra y después hiciste ese comentario sobre los blancos, sentí náuseas y me dio un miedo terrible. Desencadenó en mi interior la necesidad de que se me trata a un mismo nivel de igualdad. Me gustaría que me dijeras cómo te sientes con esto que te digo*".

Antes que nada, ofrecer empatía

Cuanto más escuchemos a los demás, tanto más nos escucharán

Como a menudo resulta difícil, en tales situaciones, que los demás estén abiertos a recibir nuestros sentimientos y necesidades, si queremos que realmente nos escuchen necesitamos empatizar con ellos primero. Cuanto más empaticemos lo que les lleva a comportarse de una manera que no satisface nuestras necesidades tanto más probable será que luego nos respondan con empatía.

Permanecer conscientes de los pensamientos violentos que nos surgen, sin juzgarlos

Al escuchar los sentimientos y necesidades del otro, reconocemos nuestra común humanidad

Siempre que centramos la atención en los sentimientos y necesidades de los demás, experimentamos lo que nos une: que todos somos seres humanos. Cuando otra persona me dice que tiene miedo y que quiere protegerse, reconozco que también yo tengo necesidad de protegerme y que conozco muy bien lo que es estar asustado. Cuando mi conciencia se centra en los sentimientos y necesidades de otro ser humano, percibo la universalidad de nuestra experiencia. He aprendido que disfruto más en el trato de los seres humanos si no me concentro en lo que piensan. Aprendí a disfrutar mucho más de la vida fijándome en lo que guardan en el corazón en lugar de centrarme en lo que tienen en la cabeza.

Nuestra necesidad radica en que la otra persona escuche verdaderamente nuestro dolor

Un ejemplo de conversación:

MR: *En cuanto empezó a hablar, me puse furioso, y me sentí frustrado, triste y desalentado porque las experiencias que yo tuve con los judíos no tienen nada que ver con las suyas, lo que me llevó a pensar que ojalá usted también hubiera tenido el tipo de experiencias que yo tuve. ¿Podría decirme qué es lo que escuchó de lo que acabo de decirle?*

Hombre: *Oiga, yo no quise decir que todos los judíos sean...*

MR: *Perdone, ¿Podría decirme qué es lo que escuchó de lo que le dije?*

Hombre: *¿A qué se refiere?*

MR: *Permítame que le repita lo que intentaba decirle. Sólo quiero que oiga el dolor que sentí cuando oí lo que usted dijo. Para mí es muy importante que usted lo entienda. Lo que quiere decirle es que sentí una gran tristeza, porque las experiencias que yo tuve con judíos fueron muy diferentes de las suyas, y pensé que ojalá tuviera usted ocasión de tener experiencias con judíos que no tuvieran nada que ver con las que tuvo hasta ahora. ¿Podría decirme qué me oyó decir?*

Hombre: *Lo que usted está diciendo es que no tengo derecho a decir lo que dije.*

MR: *No, me gustaría que me escuchara de otra manera. De veras que no quiero censurarlo. No tengo ningún deseo de hacerlo.*

Según mis experiencias apenas alguien percibe en nuestras palabras la menor sombra de acusación, ha dejado de oír nuestro dolor. Si aquél hombre me hubiera contestado: *"Lo que le dije es terrible; fueron comentarios racistas"*, entonces no habría oído mi dolor. En cuanto una persona considera que cometió un error, ya no puede captar plenamente nuestro dolor.

Las personas no escuchan nuestro dolor cuando se creen en falta

Culpar a los demás es fácil. Todos estamos acostumbrados a que nos culpen de cosas, y a veces incluso lo aceptamos y acabamos por odiarnos, lo que no nos impide continuar comportándonos de la misma manera. Cuando advertimos que la persona con la que hablamos se siente culpada de algo. Tal vez necesitemos moderar el tono, volver atrás y prestar atención a su dolor durante un tiempo más.

Hay que tomase el tiempo necesario

La parte más importante de aprender a vivir el proceso que hemos analizado consiste en tomarnos el tiempo necesario. Es posible que nos sintamos incómodos al desviarnos de conductas que nos son habituales y que, a partir del condicionamiento que hemos recibido, se nos han vuelto automáticas, pero si queremos vivir de acuerdo con nuestra escala de valores, entonces estaremos dispuestos a tomarnos el tiempo que haga falta.

Resumen

Culpar y castigar a los demás son expresiones superficiales de la ira. Si queremos expresar plenamente nuestra ira, el primer paso consiste en desvincular a la otra persona de cualquier responsabilidad por ella. En lugar de eso, iluminamos con la luz de la conciencia nuestros sentimientos y necesidades. Es muchísimo más probable que veamos satisfechas nuestras necesidades si las expresamos que si criticamos, culpamos o castigamos a los demás.

Los cuatro pasos para expresar la ira que sentimos son:

- 1.** *Hacer una pausa y respirar.*
- 2.** *Identificar las ideas que nos llevan a juzgar a los demás.*
- 3.** *Establecer contacto con nuestras necesidades*
- 4.** *Expresar nuestros sentimientos y nuestras necesidades insatisfechas.*

A veces, entre los pasos 3 y 4 podemos optar por brindar empatía a la otra persona a fin de que esté en mejores condiciones para oírnos cuando nos expresemos en el paso 4.

*Tanto para aprender el proceso de la **CNV**, como para aplicarlo, necesitamos tiempo.*

Capítulo 11. El uso protector de la fuerza

Cuando el uso de la fuerza es inevitable

Cuando se enfrentan dos partes en conflicto y cada una tiene la oportunidad de expresar plenamente lo que observa, siente, necesita y pide, y cada una ha empatizado con la otra, por lo general se llega a una solución que satisface las necesidades de ambas. O en todo caso las dos partes pueden llegar, con buena voluntad, al acuerdo de no estar de acuerdo.

Pueden darse situaciones, sin embargo, en que no exista esta oportunidad de dialogar y se imponga el uso de la fuerza para proteger la vida o los derechos individuales. Por ejemplo, cuando la otra parte no esté dispuesta a establecer comunicación o que un peligro inminente no dé tiempo para comunicarse. Son situaciones en las que puede ser necesario el uso de la fuerza. En tal caso, **la CNV nos pide diferenciar entre los usos protectores y los usos punitivos de la fuerza.**

Los pensamientos que hay detrás del uso de la fuerza

La intención sobre la que se basa el uso protector de la fuerza es sólo proteger, y no castigar, culpar o condenar

La intención del uso protector de la fuerza es la de impedir daños o injusticias. La intención del uso punitivo de la fuerza es que la gente sufra las consecuencias de su mal proceder. Cuando agarramos a un niño que está por cruzar la calle corriendo para evitarle un daño, ponemos en juego la fuerza protectora. El uso punitivo de la fuerza, en cambio, puede involucrar un ataque físico o psíquico, como podría ser pegarle una paliza o hacerle recriminaciones de este estilo *"¡Cómo puedes ser tan estúpido! ¡Debería darte vergüenza!"*

Cuando ejercemos el uso protector de la fuerza nos centramos en la vida o en los derechos que deseamos proteger sin juzgar a la persona ni su conducta. No culpamos ni condenamos al niño que cruza la calle corriendo; lo único que nos mueve es el deseo de protegerlo de un peligro. El uso protector de la fuerza se basa en el supuesto de que hay personas que se comportan de una forma que puede resultar perjudicial para ellas o para los demás debido a la ignorancia. El proceso corrector consistirá, por lo tanto, en educar, no en castigar. La ignorancia presupone:

- a) No tener conciencia de las consecuencias de nuestras acciones
- b) Ser incapaces de ver cómo satisfacer nuestras necesidades sin perjudicar a los demás.
- c) Creer que tenemos "derecho" a castigar o herir a otras personas porque "se lo merecen".
- d) Tener alguna idea delirante, como por ejemplo que "una voz" nos ordenó que matemos a una persona.

La acción punitiva, en cambio, parte de la base de que las personas cometen actos reprobables porque son malvadas y, para enmendar la situación, hay que forzarlas a arrepentirse. El "correctivo" que les aplicamos se administra a través de una acción punitiva a fin de que:

1. Sufran y vean el error de su proceder.
2. Se arrepientan.
3. Cambien.

En la práctica, sin embargo, más que provocar arrepentimiento y aprendizaje, lo que se consigue con la acción punitiva es que la otra persona sienta resentimiento y hostilidad y que se intensifique su resistencia a la conducta que precisamente nos gustaría que adoptasen.

Tipos de fuerza punitiva

El temor al castigo físico impide al niño darse cuenta de la compasión subyacente en las exigencias de los padres

Los castigos físicos, como las palizas, constituyen uno de los usos punitivos de la fuerza. Comprobé que el tema del castigo corporal despierta fuertes sentimientos en los padres.

Lo que a mí me preocupa es que el temor que sienten los hijos al castigo corporal pueda enturbiar su conciencia de la compasión que subyace en las exigencias de sus padres. Es frecuente oír de los padres que "tienen que" recurrir al castigo porque es la única manera de hacer entender a sus hijos "qué les conviene". Apoyan este convencimiento suyo aportando anécdotas en las que hijos agradecidos manifiestan que "han visto la luz" después de haber sido castigados.

Lo que me pregunto por encima de todo es si aquellos que proclaman el éxito de este tipo de castigo tienen conciencia de los incontables ejemplos de hijos que actúan en contra de lo que podría convenirles por el simple hecho de que prefieren rebelarse antes que someterse a la coerción. En segundo lugar, el buen resultado aparente del castigo corporal para influir en la conducta de un hijo no significa que no existan otros métodos igualmente eficaces. Y en último lugar, cuando los padres optan por utilizar el castigo físico, quizás ganen momentáneamente la batalla y consigan que sus hijos hagan lo que ellos quieren; pero **¿No perpetuarán al mismo tiempo la norma social que justifica la violencia como un medio de resolver las diferencias?**

El castigo también incluye etiquetar al otro con un juicio y en retirarle ciertas concesiones

Hay otros usos de la fuerza, además del físico, que pueden considerarse punitivos. Uno consiste en culpar a otra persona con el propósito de desacreditarla. Un padre, por ejemplo, puede etiquetar a su hijo de "inepto", "egoísta" o "inmaduro" si no se comporta de una determinada manera. Otro tipo de fuerza punitiva consiste en retirar alguna concesión, como reducir la asignación económica o la posibilidad de

conducir el auto. **Son tipos de castigo que, al acarrear una falta de consideración o de respeto, se convierten en amenazas muy poderosas.**

El precio del castigo

Cuando accedemos a hacer algo con el único propósito de evitar el castigo, apartamos la atención del valor que tiene la acción en sí misma. En cambio, nos centramos en las consecuencias que sobrevendrían si no hacemos lo que se nos pide. Cuando un trabajador mejora su rendimiento por miedo al castigo, hará lo que se le pide.

Siempre que se recurre a la fuerza punitiva, se deteriora la autoestima. Si un niño se lava los dientes sólo por miedo a la vergüenza o al ridículo, tal vez mejore su higiene bucal, pero es evidente que se producirán caries en su autoestima. Por otra parte, como sabemos todos, el castigo también se cobra un precio en la buena voluntad. **Si los demás nos consideran administradores de castigo, difícilmente responderán de un modo compasivo a nuestras necesidades.**

Cuando tememos al castigo nos centramos en las consecuencias y no en nuestros propios valores. El temor al castigo disminuye la autoestima y la buena voluntad

Lo que recomiendo en tales situaciones es, primero, ofrecer nuestra empatía a la persona que se comporta de manera violenta. Si, por ejemplo, veo que un niño pega a otro porque le insultó, puedo empatizar con él diciéndole: *"Me parece que estás enojado porque quieres que te traten con más respeto"*. Si mi suposición es acertada, y el niño la reconoce como tal, después expresaré mis sentimientos y necesidades y formularé mis peticiones sin recriminaciones: *"Me entristece pensar que no encuentro la manera de que las personas se tengan respeto y no se conviertan en enemigos. Me gustaría que me dijeras si estás dispuesto a estudiar conmigo otras posibles maneras de recibir el respeto que deseas"*

Dos preguntas que ponen de manifiesto las limitaciones del castigo

Pregunta 1: ¿Qué quiero que haga esta persona?

Pregunta 2: ¿Qué razones quiero que tenga esta persona para hacer lo que le pido?

Hay dos preguntas que nos ayudan a entender por qué es poco probable que obtengamos lo que queremos sirviéndonos del castigo para modificar el comportamiento de los demás. La primera es la siguiente: ¿Qué quiero que haga esta persona de manera diferente de lo que hace ahora? Si sólo nos formulamos esta pregunta, el castigo puede parecernos efectivo, porque es posible que la amenaza o la aplicación de la fuerza punitiva influya en el comportamiento de esa persona. Sin embargo, la segunda pregunta revela que es improbable que el castigo surta efecto: ¿Qué razones quiero que tenga esta persona para hacer lo que le pido?

No solemos plantearnos la segunda pregunta, pero cuando nos la hacemos, vemos enseguida que el castigo y la recompensa impiden que los demás se sientan

motivados por las razones que nos gustaría que tuvieran. **La CNV propicia una actitud moral basada en la autonomía y la interdependencia, desde la cual reconoceremos la responsabilidad de nuestras acciones y somos conscientes de que nuestro bienestar y el de los demás son lo mismo.**

Resumen

En las situaciones en que no existe la oportunidad de comunicarse, como en casos de peligro inminente, puede ser necesario recurrir al uso de la fuerza protectora. La intención del uso protector de la fuerza es evitar un daño o una injusticia, nunca castigar ni conseguir que la otra persona sufra, se arrepienta o cambie. El uso punitivo de la fuerza suele generar hostilidad y reforzar la resistencia a la conducta que nos gustaría propiciar. El castigo lesiona la buena voluntad y la autoestima y desplaza nuestra atención del valor intrínseco de una acción a las consecuencias externas. Culpar y castigar a los demás no sirve para que tengan las motivaciones que nos gustaría que tuvieran.

Cómo liberarnos nosotros y asesorar a los demás

Cómo liberarnos de nuestra vieja programación

Todos aprendimos determinadas cosas que nos imponen ciertas limitaciones como seres humanos y que nos llegaron a través de nuestros padres, maestros, sacerdotes u otras personas movidas por buenas intenciones, Transmitido de una generación a la otra, a lo largo de los siglos, gran parte de este aprendizaje cultural destructivo se encuentra tan arraigado en nuestra vida que ni siquiera somos conscientes de ello.

Existen condicionamientos culturales negativos que nos ocasionan dolor, pero se encuentran tan arraigados en nuestra vida que ni siquiera percibimos su presencia. Hace falta una inmensa energía y un alto nivel de conciencia para detectar este aprendizaje destructivo y transformarlo en pensamientos y conductas que nos resulten valiosas y al servicio de la vida.

Esto requiere saber identificar las diversas necesidades y tener la capacidad de conectarse consigo mismo. En nuestra cultura, ambas cosas son difíciles. No sólo nunca se nos ha enseñado a conocer cuáles son nuestras necesidades, sino que a menudo hemos sido sometidos a un condicionamiento cultural que obstruye nuestra conciencia al respecto.

En nuestra cultura existe el concepto tácito de que las necesidades son negativas y destructivas. Cuando se dice que alguien tiene muchas necesidades, se está sugiriendo que esa persona es inmadura o inadapta. Y cuando las personas expresan sus necesidades a menudo se las llama "egoístas"; a veces hasta se considera el uso del pronombre personal "yo" como indicio de egoísmo o de necesidades internas no resueltas.

Podemos liberarnos de los condicionamientos culturales

Al alentarnos a distinguir entre la observación y la evaluación, a reconocer los pensamientos o las necesidades que dan forma a nuestros sentimientos y a expresar lo que pedimos en un lenguaje en acción claro, la **CNV** potencia nuestra conciencia del condicionamiento cultural que nos influye en determinados momentos. **Situar este condicionamiento bajo la luz de la conciencia constituye un paso fundamental para liberarnos de su opresión.**

La resolución de los conflictos internos

Lograr escuchar nuestros propios sentimientos y necesidades y empatizar con ellos puede librarnos de la depresión

Podemos aplicar la **CNV** para resolver los conflictos internos que a menudo se traducen en depresión. Esto significa que, siempre que sostenemos un diálogo autocrítico en nuestro interior, llegamos a alienarnos de lo que necesitamos y no

podemos actuar para satisfacer estas necesidades. **La depresión es un estado que indica que estamos alienados de nuestras necesidades.**

Una mujer que estaba formándose en la **CNV** estaba sufriendo una crisis profunda de depresión. Se le pidió que identificara las voces que oía en su interior en los momentos en que estaba más deprimida y que escribiera lo que decían en forma de diálogo, como si conversaran entre sí. Las dos primeras líneas de diálogo fueron:

Voz 1 ("Mujer de carrera"): *"Debería hacer algo provechoso con mi vida. Estoy desperdiciando mi educación y mi talento".*

Voz 2 ("Madre responsable"): *"No eres realista. Tienes dos hijos y, si no estás en condiciones de afrontar esa responsabilidad, ¿Cómo quieres afrontar cualquier otra cosa?"*

Observe cómo estos mensajes interiores están plagados de juicios y de expresiones como "debería" o "estoy desperdiciando mi educación y mi talento" o "no estás en condiciones de afrontar". Este tipo de diálogo, con todas sus variantes, había estado activo durante meses en la cabeza de la mujer. Se le pidió entonces que imaginara que la "mujer de carrera" se había tomado una "píldora de **CNV**". Y que su mensaje adquiriría la forma siguiente: *"Cuando **A**, yo me siento **B**, porque lo que necesito es **C**. Por lo tanto, ahora me gustaría **D**"*

De este modo, convirtió su afirmación: *"Debería hacer algo provechoso con mi vida. Estoy desperdiciando mi educación y mi talento"*, en: *"**Cuando** me quedo tanto tiempo en casa con mis hijos sin dedicarme a mi profesión **me siento** deprimida y desalentada **porque** necesito la satisfacción que me proporciona el ejercicio de mi profesión. Por lo tanto, ahora **me gustaría** encontrar un trabajo a tiempo parcial dentro de mi profesión"*.

Después le correspondió a la voz de la "madre responsable" pasar por el mismo proceso. Lo que ésta decía: *"No eres realista. Tienes dos hijos y, si no estás en condiciones de afrontar esta responsabilidad, ¿Cómo quieres afrontar cualquier otra cosa?"*, se transformó en: *"Cuando me imagino que voy a trabajar, me siento asustada, porque necesito estar segura de que los niños estarán bien cuidados. Por lo tanto, ahora me gustaría planificar la manera de encontrar a alguien responsable y cariñoso que se ocupe de mis hijos mientras trabajo y buscar tiempo suficiente para estar con los niños cuando no esté cansada"*

Esta mujer se sintió muy aliviada cuando supo traducir aquellos mensajes interiores al lenguaje de la **CNV**. De este modo pudo sondear los mensajes alienantes que se repetía y ofrecerse empatía. Aunque todavía se enfrentaba a retos prácticos tales como el de encontrar a alguien que cuidara competentemente a sus hijos y contar con el apoyo de su marido, ya no se encontraba sometida a aquel diálogo crítico interno que la mantenía apartada de sus necesidades.

El cuidado y la preocupación por nuestro mundo interior

<i>Centrarnos en lo que queremos hacer y no en lo que salió mal</i>
--

Siempre que nos enredamos en pensamientos llenos de crítica, culpabilización o rabia, tenemos dificultades para crear un ambiente sano en nuestro interior. La **CNV** nos ayuda a adoptar un estado mental más apacible al alentarnos a centrarnos más en lo que verdaderamente deseamos que en lo que esté mal en los demás o en nosotros.

Una de las personas que participaba en uno de nuestros talleres de tres días nos contó una profunda revelación personal. Uno de los objetivos que se había planteado durante el taller había sido cuidarse mejor, y al segundo día se despertó por la mañana con el dolor de cabeza más fuerte que recordaba haber tenido en mucho tiempo. *"En circunstancias normales, lo primero que hubiera hecho al encontrarme en aquella situación habría sido analizar en qué me había equivocado. ¿Había comido algo que no debía? ¿Estaría agotada? ¿Había hecho esto o aquello? ¿Había dejado de hacer tal otra cosa? Pero como me había propuesto aplicar la **CNV** para ocuparme primordialmente de mí, lo que me pregunté en cambio fue: '¿Qué necesito hacer ahora mismo con este dolor de cabeza tan fuerte que tengo?' Me incorporé en la silla e hice una serie de movimientos giratorios con la cabeza, después me levanté, me paseé un poco e hice una serie de cosas para sentirme mejor en lugar de castigarme. El dolor de cabeza cedió, lo que me permitió asistir al taller de aquel día. Eso fue para mí algo importantísimo. Al centrarme en el dolor de cabeza, comprendí que el día anterior no había prestado suficiente atención a mi persona, por lo que interpreté el dolor de cabeza como un aviso que me decía: 'Necesito más atención' Me concedí la atención que necesitaba, gracias a lo cual pude participar en el taller. Como había tenido dolores de cabeza toda la vida, aquel fue para mí un punto de inflexión"*

Cuando escuchamos nuestros sentimientos y necesidades mitigamos el estrés

Sustituamos el diagnóstico por la CNV

En una conversación entre **Martin Buber** y el psicólogo estadounidense **Carl Rogers**, Buber afirmó que el crecimiento del ser humano surge del encuentro entre dos personas que se expresan de una forma vulnerable y auténtica a través de lo que él llama una relación "yo-tú" No creía que pudiera surgir el mismo tipo de autenticidad cuando las personas que se relacionan son el psicoterapeuta y el consultante. Rogers estaba de acuerdo con que la autenticidad era un requisito previo para el crecimiento personal. Sostenía, sin embargo, que los psicoterapeutas preparados estaban en condiciones de trascender su función y establecer un contacto auténtico con las personas que los consultan.

Buber se mostraba escéptico. En su opinión, aún cuando los psicoterapeutas establecieran vínculos de confianza con sus consultantes y se relacionaran de una manera auténtica con ellos, era un contacto que se volvía imposible si los consultantes seguían viéndose como consultantes y los psicoterapeutas como psicoterapeutas. Observó cómo el mismo proceso de fijar una hora de sesión para ir al consultorio del terapeuta y de acordar el pago de unos honorarios ya disminuía la probabilidad de que se estableciera una relación auténtica entre dos personas.

Aquél diálogo me sirvió para aclarar mi arraigada ambivalencia con respecto al distanciamiento clínico, una norma sagrada en el tipo de psicoterapia psicoanalítica

en la que yo me había formado. El hecho de que un terapeuta exprese sus propios sentimientos y necesidades a sus consultantes era juzgado como una señal de patología. Los psicoterapeutas competentes debían mantenerse al margen del proceso terapéutico y convertirse en espejos en los que el consultante proyectase sus transferencias, para poder luego trabajar en ellas. Yo comprendía la teoría que existe detrás de la actitud del psicoterapeuta de mantener sus procesos internos al margen del tratamiento para no proyectar sus propios conflictos sobre el cliente. A mí, sin embargo, siempre me había resultado incómodo mantener la distancia emocional exigida y, por otra parte, creía en las ventajas de comprometerme en el proceso.

Así fue como comencé a probar la sustitución del lenguaje clínico por el lenguaje de la **CNV**. En lugar de interpretar lo que me decían las personas que me consultaban valiéndome de las teorías sobre la personalidad que había estudiado, opté por escucharlos de forma empática. **En vez de emitir un diagnóstico, les revelaba lo que me estaba ocurriendo dentro.** Al principio me resultó atemorizante. Me preocupaba pensar cómo reaccionarían mis colegas ante la autenticidad con la que dialogaba. Sin embargo, los resultados fueron tan gratificantes tanto para mí como para mis consultantes que no tardé en superar mis dudas.

Empaticé con los consultantes en lugar de interpretarlos; me expresé genuinamente en lugar de diagnosticarlos.

La **CNV** insta a formularse las siguientes preguntas, en lugar de pensar en lo que está mal en el paciente: ¿Qué siente esta persona?, ¿Qué necesita?, ¿Cómo me siento en relación con esta persona y qué necesidades hay detrás de mis sentimientos?, ¿Qué acción o qué decisión querría pedirle a esta persona, a partir de la creencia de que la ayudaría a vivir más feliz? Como nuestras respuestas a estas preguntas son muy reveladoras con respecto a nosotros mismos y a nuestros valores, es lógico que nos sintamos mucho más vulnerables que si nos limitamos a diagnosticar el trastorno que afecta a otra persona.

Cuando adoptamos las habilidades y la toma de conciencia de la **CNV**, podemos ayudar a otras personas en encuentros que son genuinos, abiertos y recíprocos en lugar de recurrir a relaciones profesionales caracterizadas por el distanciamiento emocional, el diagnóstico y la jerarquía.

Resumen

*La **CNV** enriquece la comunicación interior al ayudarnos a transformar los mensajes internos negativos en sentimientos y necesidades. La capacidad de distinguir nuestros propios sentimientos y necesidades y de empatizar con ellos puede salvarnos de la depresión. Podremos entonces reconocer que en todas nuestras acciones existe un componente de elección. Al mostrarnos cómo podemos centrarnos en lo que queremos realmente en lugar de concentrarnos en lo que falla tanto en los demás como en nosotros, la **CNV** nos ofrece los instrumentos y la comprensión necesarios para crear un estado mental más apacible. Los profesionales que trabajan en psicoterapia y otras relaciones de ayuda también pueden usar la **CNV** para establecer vínculos recíprocos y auténticos con las personas que los consultan.*

Capítulo 13. Expresar agradecimiento mediante la comunicación no violenta

La intención existente detrás del agradecimiento

Con frecuencia los cumplidos son juicios, aunque sean positivos, de los otros

"Tu informe es muy bueno"

"Eres una persona muy sensible"

"Anoche fuiste muy amable al ofrecerte a acompañarme a casa"

Este tipo de frases son típicas expresiones de agradecimiento en una comunicación que aliena de la vida. Tal vez el lector se sorprenda al ver que considero que los cumplidos y los elogios alienan de la vida.

Estoy convencido de que las personas que reciben estos elogios trabajan más, pero sólo al principio. En cuanto descubren la manipulación que se oculta detrás del elogio, su productividad cae en picado. Lo que a mi más me inquieta es que el elogio queda despojado de todo lo que tiene de hermoso cuando el que lo recibe se da cuenta de la intención que se esconde detrás de él y advierte que es una manera de engatusarlo para conseguir algo a cambio.

Expresemos el agradecimiento para celebrar y no para manipular

Cuando usamos la **CNV** para expresar agradecimiento, hacemos simplemente eso, expresar agradecimiento, sin esperar nada a cambio. Nuestra única intención es celebrar la manera en que otras personas enriquecieron nuestra vida.

Los tres componentes del agradecimiento

Decir "gracias" en la CNV: "Esto es lo que hiciste; esto es lo que siento; ésta es mi necesidad que fue satisfecha"

La **CNV** distingue de manera clara tres componentes de la expresión de agradecimiento:

1. Las acciones que contribuyeron a nuestro bienestar.
2. Nuestras necesidades específicas que quedaron satisfechas.
3. Los sentimientos placenteros que son el resultado de la satisfacción de dichas necesidades.

Si queremos asegurarnos de que nuestra expresión de agradecimiento fue recibida plenamente, es valioso que desarrollemos la elocuencia necesaria para expresar en palabras los tres componentes.

Participante: (Acercándose a mí al final de un taller): *Marshall, ¡Eres brillante!*

- MR:** *No encuentro en tu agradecimiento todo lo que me gustaría.*
- Participante:** *¿Por qué?, ¿A qué te refieres?*
- MR:** *En mi vida me han calificado de muchas cosas diferentes, pero no recuerdo haber aprendido nada a través de lo que me han dicho que soy. Me gustaría aprender algo del elogio que me haces, pero necesitaría más información.*
- Participante:** *¿De qué tipo?*
- MR:** *En primer lugar, me gustaría saber qué dije o hice que haya contribuido a que tu vida sea mejor.*
- Participante:** *Bueno, eres tan inteligente...*
- MR:** *Me parece que acabas de emitir otro juicio con respecto a mi persona y sigo preguntándome qué hice para mejorar tu vida.*
- La participante se quedó un momento pensativa y después, señalando las notas que había tomado en las sesiones del taller, dijo: "Fíjate en estas dos cosas. Es por estas dos cosas que dijiste".*
- MR:** *Ah, lo que me agradeces son estas dos cosas que dije.*
- Participante:** *Sí*
- MR:** *Ahora me gustaría que me dijeras cómo te sientes en relación con estas dos cosas que dije.*
- Participante:** *Llena de esperanza y aliviada.*
- MR:** *Y ahora me gustaría que me dijeras qué necesidades tuyas quedaron satisfechas por el hecho de que yo haya dicho estas dos cosas.*
- Participante:** *Tengo un hijo de dieciocho años con quien no he podido comunicarme. Había buscado desesperadamente alguna orientación que me permitiera relacionarme con él de una manera más amorosa y estas dos cosas que dijiste me dieron la orientación que estaba buscando.*

Después de escuchar esas tres cuestiones, qué había hecho yo, cómo se sentía ella y qué necesidades suyas habían quedado satisfechas, estuve en condiciones de celebrar con ella su expresión de agradecimiento. Si desde el principio se hubiera expresado con el lenguaje de la **CNV**, la participante me habría dicho más o menos lo siguiente: "*Marshall, cuando dijiste estas dos cosas, me sentí muy esperanzada y aliviada, porque estaba buscando la manera de conectarme con mi hijo y tus palabras me dieron la orientación que andaba buscando*".

La recepción de las expresiones de agradecimiento

A muchas personas nos resulta difícil recibir de corazón las expresiones de agradecimiento. **Nos inquieta pensar que tal vez no las merezcamos. Y nos preocupa lo que los demás esperan conseguir a cambio.** A veces también nos inquieta pensar si estaremos o no a la altura de los elogios que nos hacen.

La **CNV** nos anima a recibir los elogios con la misma empatía que expresamos cuando escuchamos otros mensajes. Escuchamos lo que hicimos para contribuir al bienestar de los demás; escuchamos sus sentimientos y las necesidades que fueron satisfechas. Atesoramos en nuestro corazón la feliz realidad de que todos somos capaces de mejorar la calidad de vida de otras personas.

Recibamos el reconocimiento sin sentimientos de superioridad ni falsa modestia

El elogio suele recibirse desde una de dos posiciones extremas. En una de ellas está la egolatría, que nos induce a creer que somos superiores por el hecho de haber sido objeto de elogio. En el extremo opuesto está la falsa modestia, que intenta restar importancia al elogio.

Cuando Golda Meir era primera ministra de Israel, cierta vez regañó a uno de sus ministros diciéndole: *"No sea tan humilde, usted no es tan importante"*.

El hambre de elogios

Tendemos a darnos cuenta de lo que está mal, y no de lo que está bien

Por paradójico que parezca, aun cuando nos sintamos incómodos, cuando nos expresan agradecimiento, casi todos anhelamos ser reconocidos y apreciados sinceramente. Durante una fiesta sorpresa que me ofrecieron, hicimos un juego que consistía en escribir en un papelito una pregunta, echar el papelito en una caja y después cada uno tomar un papel y responder a la pregunta que le tocaba.

En mi caso, en mi trabajo me había sorprendido cuán a menudo la gente tenía un gran anhelo de reconocimiento, por lo que mi pregunta fue: *"¿Qué te gustaría que dijeran de ti que te hiciera saltar de alegría?"*

La pregunta le correspondió a una directora de un refugio para mujeres maltratadas que apenas la leyó, se puso a llorar. Cuando leyó mi pregunta recordó no haber recibido nunca un agradecimiento por los esfuerzos que hacía para organizar los programas y esto le evocó su anhelo por recibir agradecimiento.

Al oír la historia de esta mujer, otro amigo mío dijo que también quería responder a esa pregunta. Y tras él, todos los asistentes quisieron contestarla, y varios de ellos se pusieron a llorar.

Una noche en que hice notar a mi hijo que no había hecho un trabajo al que se había comprometido en casa, me replicó: *"Papá, ¿Te das cuenta de que sueles comentar lo que está mal y no dices nada cuando algo está bien?"* Fue una observación que me quedó grabada. Me di cuenta de que yo estaba continuamente buscando mejoras, pero apenas me detenía para celebrar lo que estaba saliendo bien.

Un día me di cuenta de que podía adoptar la actitud de una docente que había conocido. Uno de sus alumnos no se había preparado para un examen y le había entregado una hoja de papel en blanco, en la que sólo había escrito su nombre. La sorpresa del chico fue mayúscula cuando la profesora le devolvió la hoja de papel con

una calificación del 14% "¿Por qué me pone un 14%?", le pregunto sin creer lo que estaba viendo. "Por la pulcritud", respondió ella.

Resumen

*Los elogios convencionales suelen adoptar la forma de juicios y a veces se ofrecen para manipular el comportamiento de los demás. La **CNV** alienta la expresión del agradecimiento por el agradecimiento mismo. Expresamos:*

- 1. La acción que contribuyó a nuestro bienestar*
- 2. La necesidad particular que quedó satisfecha con dicha acción, y*
- 3. El sentimiento de placer que se produce como resultado.*

Cuando recibimos una expresión de agradecimiento así, podemos hacerlo sin sentimientos de superioridad o de falsa modestia: la celebramos junto con la persona que nos la ha ofrecido.

Sobre el autor

Marshall B. Rosenberg, es fundador y director de los servicios educativos del Centro para la comunicación no violenta (CCNV).

Habiendo crecido en un barrio turbulento de Detroit, el Dr. Rosenberg se interesó profundamente en nuevas formas de comunicación para presentar alternativas pacíficas a la violencia de la que fue testigo. Este interés también lo llevó a la obtención de un Ph.D. en psicología clínica en la Universidad de Wisconsin en 1961. Sus experiencias de vida y sus estudios sobre religiones comparadas lo motivaron para desarrollar la comunicación no violenta (**CNV**).

El Dr. Rosenberg usó por primera vez la **CNV** en proyectos financiados por el Estado a los efectos de proporcionar mediación y capacitación en habilidades comunicativas durante la década de los años 60. Fundó el Centro para la comunicación no violenta (CCNV) en 1984. A partir de entonces el CCNV siguió creciendo hasta convertirse en una organización internacional sin fines de lucro con más de 100 entrenadores. Brindan capacitación en 30 países de Norteamérica, América del Sur, Asia, Medio Oriente y África, ofreciendo talleres para educadores, terapeutas, padres, trabajadores de los servicios de salud, mediadores, gerentes de empresas, guardia cárceles y reclusos, policías, personal militar, clero y oficiales de gobierno.

El Dr. Rosenberg ha iniciado diversos programas para la paz en países azotados por la guerra como Ruanda, Burundi, Nigeria, Malasia, Indonesia, Sri Lanka, Sierra Leone, Medio Oriente, Colombia, Serbia, Croacia e Irlanda del Norte. Fundado por la UNESCO, el equipo CCNV de Yugoslavia ha entrenado a cientos de miles de estudiantes y maestros. El Gobierno de Israel ha reconocido oficialmente a la **CNV** y en este momento ofrece capacitación en cientos de escuelas de todo el país.

El Dr. Rosenberg está radicado actualmente en Wasserfallenhof, Suiza, y viaja regularmente a ciudades de todo el mundo ofreciendo capacitación en **CNV** y mediaciones en conflictos.