

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Aprende a defender tus ideas de manera positiva para establecer relaciones de calidad y lograr lo que es importante para ti.

MARIE-JEANNE TROUCHAUD



COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

MARIE-JEANNE TROUCHAUD

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Aprende a defender tus ideas de manera
positiva
para establecer relaciones de calidad
y lograr lo que es importante para ti

terapiasverdes

Argentina – Chile – Colombia – España
Estados Unidos – México – Perú – Uruguay

Título original: *La communication sans violence*
Editor original: Éditions Eyrolles. París, Francia
Traducción: Nuria Viver Barri

1.^a edición Noviembre 2019

Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía y el tratamiento informático, así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público.

Copyright © 2015 Groupe Eyrolles
Ilustraciones © Hung Ho Than
All Rights Reserved
© 2019 de la traducción *by* Nuria Viver Barri
© 2019 *by* Ediciones Urano, S.A.U.
Plaza de los Reyes Magos, 8, piso 1.º C y D – 28007 Madrid
www.terapiasverdes.com
www.edicionesurano.com

ISBN: 978-84-17780-29-6

Fotocomposición: Ediciones Urano, S.A.U.

Índice

Agradecimientos

Introducción

Parte 1

Orígenes de las dificultades de comunicación

1. Las causas de conflicto

¿Qué es una opinión?

¿Hecho u opinión?

Marcos de referencias

Orígenes de los conflictos

Las diferencias de opinión

Los conflictos de intereses

Las luchas de influencia y de poder

Lo esencial para recordar

2. El papel de las emociones en la comunicación

¿Para qué sirven las emociones?

Una aparición incontrolable

Identificar las emociones

Emociones adecuadas

Emociones inadecuadas

Una no violencia natural

Experimentos destacados

Lo esencial para recordar

3. Los diálogos de sordos

Monólogos*

El monólogo del recuerdo

El monólogo de la argumentación*

El monólogo de la emoción/apropiación

Juicios de valor e interpretaciones

Juzgar el acto y no al actor

Desconfiar de nuestras interpretaciones

Generalizaciones y soluciones intempestivas

Lo esencial para recordar

Parte 2

Crear las condiciones de una relación de calidad

4. Las condiciones de la escucha

Estar presente

Presencia en uno mismo

Presencia en el otro

Durante un conflicto

Practicar la escucha activa

Aprender a escuchar

Técnicas de escucha activa

Lo esencial para recordar

5. Elementos de la relación con el otro

Elementos indispensables

La confianza

El apriorismo positivo incondicional

*La empatía**

Comprender los sentimientos

Comprender la voluntad

Lo esencial para recordar

6. Elementos de la relación con uno mismo

Vocabulario emocional

Precisión

Organizar el pensamiento

Reconocer las necesidades y los deseos

Necesidades fisiológicas

Necesidades relacionadas con el marco de referencias

Necesidades emocionales

Necesidades circunstanciales

Existir en la relación

*La asertividad**

La confianza en uno mismo

La fuerza

Lo esencial para recordar

Parte 3

Técnicas de comunicación no violenta

7. Los métodos

Marshall B. Rosenberg: la CNV

Proceso personal

Proceso empático

El escenario ganador/ganador

Sinergia y mutualización

El experimento de Laborit

El método DEEC

D de Describir

E de Expresar

E de Especificar

C de Consecuencias

Lo esencial para recordar

8. Aplicaciones

Obtener

Vida de pareja

Educación

Decir no

Vida profesional

Vida de pareja

Educación

Expresar o recibir la cólera

Un sentimiento constructivo

Causas ocultas

Vida profesional

Vida de pareja

Educación

Lo esencial para recordar

9. Los límites

La relación «blanca»

Influencias

Influencia de un adoctrinamiento

Influencia de una adicción

Cuando la fuerza es indispensable

Peligro real y fuerza protectora

Evitar siempre la fuerza represiva

Educación no violenta

Lo esencial para recordar

Glosario

Bibliografía

Agradecimientos

Quiero dar las más efusivas gracias a Olivier Pinna, un amigo que conoce bien las ideas que sostengo e intento promover, y que compartimos. Cuando estaba un poco cansada y vacilante para emprender la escritura de esta obra, primero me escuchó y me comprendió, y después me dijo: «¡Sí, Marie-Jeanne, tienes que escribir este libro! ¡Será útil! ¡Lo conseguirás!» Su confianza y sus ánimos me han dado la energía necesaria.

Gracias también a Frédéric Haguenuer y a Stéphanie Deregnaucourt-Prieto, que han elaborado croquis con un gran entusiasmo. Gracias a Michel Momy, fotógrafo, por el retrato realizado.

Gracias a mis hijos, Pierre y Sophie. Nuestras largas conversaciones confiadas y constructivas sobre la educación han aportado elementos a esta obra.

Gracias a Élise Morin Jamard, Axelle Pennone y Magali Massa por su revisión. Gracias a todas las personas que han confiado en mí y me han animado, en especial a Mike G., Gisèle Langlois, Véronique Lamé, Marie-Louise Gourdon, Gérard Betti, Véronique Estève...

¡Gracias a todas las mujeres y los hombres que quieren practicar la comunicación no violenta!

Introducción

Serenidad, sonrisa, simplicidad, confianza en uno mismo, resolución positiva de los conflictos*¹, relaciones* estrechas, agradables o, al menos, cordiales... Todo esto puede vivirse día a día, en todos los ámbitos, gracias al aprendizaje de algunos principios de comunicación.

Todos los días nos comunicamos con la familia, los amigos, los colegas, los vecinos, los comerciantes y otras muchas personas. Con motivo de situaciones muy simples, las divergencias de opinión* pueden crear dificultades inesperadas. Todos lo hemos experimentado. Una palabra pronunciada sin mala intención puede causar un revuelo, una palabra cómplice puede herir o irritar...

La expresión «comunicación no violenta» puede hacer suponer que esta técnica debería utilizarse cuando hay violencia* o riesgo de violencia; en realidad, se trata de una manera de entrar en relación de manera positiva y de crear todas las condiciones para que la conversación con nuestros interlocutores sea de buena calidad.

Es muy importante rectificar de entrada una confusión que se produce con demasiada frecuencia: a menudo se cree que la no violencia equivale a aceptar, a dejar hacer, a «perder», a ser débil. ¡Nada de eso! La comunicación no violenta permite expresar toda la fuerza con firmeza, tranquilamente. No puede ser solamente una herramienta, con lo cual podría convertirse, como todas las herramientas, en un arma. Solo puede incluirse en una actitud* profundamente no violenta y sinceramente respetuosa con el otro.

Comunicarse es un arte que requiere el dominio de algunos conocimientos y métodos. Es evidente que hay que tener cierto gusto por esta forma de expresión, pero esto no basta. Por lo tanto, esta obra presenta explicaciones detalladas y ejercicios que permiten adquirir una habilidad en comunicación positiva. Se ha diseñado para que pueda utilizarse y sea eficaz muy rápidamente, en todo tipo de situaciones: en familia, en la vida profesional, sea cual sea el nivel jerárquico, en la vida social o en el campo de la educación.

La primera parte detalla los orígenes de las dificultades de comunicación,

centrándose especialmente en el papel que desempeñan las emociones*. En la segunda parte, se verá cómo crear las condiciones de una relación de calidad en todos los ámbitos de la vida, incluida la relación con uno mismo. Finalmente, la tercera parte detalla las técnicas de comunicación no violenta, su aplicación en diversas situaciones, pero también sus limitaciones.

¡Es posible expresar las opiniones, preguntar, atreverse a decir la verdad, siempre que se dominen algunas herramientas de comunicación!

1. Los términos seguidos de un asterisco la primera vez que salen figuran en el glosario del final del volumen.

PARTE 1

ORÍGENES DE LAS DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN

Todo es comunicación: las palabras, las ideas emitidas, los movimientos de la cabeza o del cuerpo, las miradas, los suspiros, las sonrisas, los gestos... ¡Incluso el silencio!

Esta comunicación es voluntaria o inconsciente, organizada o espontánea, y puede o no ser recibida por el otro... y decodificada de manera adecuada o no.

Esta primera parte estudia el funcionamiento de la comunicación, presenta sus caras ocultas y explica las dificultades inesperadas que pueden surgir. Comprobaremos que los puntos de vista diferentes pueden ser legítimos tanto el uno como el otro, descubriremos hasta qué punto las emociones prevalecen cuando creemos que los discursos están organizados por la razón.

Algunos mecanismos de comunicación están anclados en cada uno de nosotros desde nuestros orígenes, de manera que somos incapaces de identificarlos y de distanciarnos de ellos. La toma de conciencia de esta situación es un primer paso indispensable para practicar una comunicación no violenta.

LAS CAUSAS DE CONFLICTO

En el programa

- ¿Qué es una opinión?
- Orígenes de los conflictos
- Lo esencial para recordar

Los conflictos de la vida cotidiana nos afectan a todos, tanto en el trabajo como en casa e incluso en la vida en sociedad. La mayoría de las veces, se acusa al otro de mala fe: «Es inadmisibile», «No quería escuchar nada»... En estos casos, a menudo se emplean frases que empiezan por: «Yo, en su lugar, nunca habría...» Esto muestra hasta qué punto estamos acostumbrados a juzgar el comportamiento de los demás a partir de nuestro punto de vista, de nuestras costumbres y de nuestra propia actitud. Podemos aceptar algunas diferencias siempre que no nos molesten realmente, pero, en cuanto tenemos la sensación de ser atacados, pensamos que tenemos el monopolio de la buena fe, de la buena educación y de la Verdad, ¡con V mayúscula!

Es bastante gracioso constatar que «el otro», ese adversario que tanto nos irrita, al que tenemos ganas de llamarle de todo, piensa exactamente lo mismo que nosotros: cada uno tiene la certeza de estar en lo cierto.

Por lo tanto, intentemos comprender* las caras ocultas de la comunicación basándonos en las principales fuentes de conflicto:

- las diferencias de opinión,
- las divergencias de intereses,
- las ambiciones de poder* y de influencia*.

Pero, antes de esto, es conveniente determinar lo que es una opinión, una definición mucho menos sencilla de lo que parece.

¿Qué es una opinión?

¿Hecho u opinión?



Hay que diferenciar una *opinión* de un *hecho*.

Muy a menudo, nuestras afirmaciones no son más que opiniones. Lo admitimos con bastante facilidad para temas relativamente neutros, pero podemos encerrarnos completamente en nosotros mismos cuando esta opinión se convierte en una creencia, una certeza. En estos casos existe el gran peligro de hacer oídos sordos a cualquier otro punto de vista, de considerar como enemigo a quien piensa diferente y, sobre todo, de querer convencerlo. ¡O, en el caso extremo, «vencerlo»! Por supuesto, soy una mujer de convicción, es decir que tengo ideas y valores que intento promover y compartir, pero también tengo profundamente anclado en mí el respeto por la libertad de pensamiento del otro; siempre intento comprender lo que apega al otro a su propio punto de vista. ¿Qué gusano ve en la manzana que le ofrezco con benevolencia? ¿Hay alguno que yo no he visto? ¿Por qué él ve uno?

Ejercicio 1

En estos ejemplos de frases de la vida de todos los días, familiar, profesional o social, ¿ves una opinión o un hecho?

--	--	--

	Si digo:	¿Es una opinión?	¿Es un hecho?
1	¡Esto está desordenado, no se puede vivir así!		
2	Hace buen tiempo hoy.		
3	Es necesario que los niños triunfen en la escuela.		
4	Este hombre es muy inteligente.		
5	Ella siempre está de mal humor.		
6	Hemos pasado unas vacaciones formidables.		
7	Es la mejor panadería de la ciudad.		

Te propongo que reflexiones sobre estos ejemplos.

Ejemplo 1: Es una opinión. No tenemos la misma visión sobre el orden. Algunos tienen necesidad* de que todo esté rigurosamente en su lugar, otros se encuentran más cómodos en medio de una atmósfera más «informal». A algunos les parece que en cualquier caso hay unos límites, por ejemplo, en una habitación de adolescente... ¡Pero no! Los adolescentes pueden vivir muy bien en medio de su habitación patas arriba. Para no afirmar lo que solo es una opinión, podría decir: «No puedo vivir en un lugar donde cada cosa no está en su sitio».

Ejemplo 2: Si el sol brilla, es una afirmación comprensible en su sentido más común. Pero esto no tiene por qué gustar a todo el mundo. Algunos pueden detestar el calor, preferir la lluvia o el viento... Algunos (los aficionados al esquí, por ejemplo) podrían decir: «¡Hace frío y nieva! ¡Hace buen tiempo!»

Ejemplo 3: Es una opinión, ¡fuente de muchos conflictos entre adultos y niños! ¡Incluso puedo llegar a decir que es una fuente de mucha violencia infligida a los niños²! Primera fuente de divergencia de opiniones: el niño pequeño tiene una visión a corto plazo y no establece ninguna relación entre su trabajo actual y su futuro. Segunda fuente: ¿qué concepto de éxito tenemos para la vida? ¿Qué sería ser feliz? ¿Estar bien situado? ¿Cuidar las cabras en la montaña y hacer queso? ¿Ganar un máximo de dinero? ¿Tener una vida simple y tranquila? Siempre se puede afirmar: «Pienso que es necesario que los niños triunfen en la escuela». De esta manera, damos una opinión, pero sin enunciarla como un hecho establecido.

Ejemplo 4: ¿De qué inteligencia hablamos? Este hombre puede ser capaz de razonamientos muy elaborados y de hacer síntesis geniales, pero ser incapaz de inteligencia emocional, de inteligencia del corazón... Así que, ¿podemos afirmar que es «inteligente»? Y esta afirmación también es una opinión.

Ejemplo 5: Los hechos observables son, por ejemplo, que esta mujer no sonríe nunca, o habla fuerte, o a menudo tiene los ojos llenos de lágrimas, o se aísla y no bromea con nadie, o suspira si se le pide una explicación... Esto no significa que no tenga un intenso deseo* de relaciones de calidad.

Ejemplo 6: ¿Estamos seguros, al hacer esta afirmación, de que el otro o los otros también han pasado unas vacaciones formidables? Uno se había marchado con el deseo de gandulear en la playa, de broncearse, de leer, de pasear por las calles, o bien de jugar partidas de petanca y beber un aperitivo con los amigos; otro quería visitar monumentos y escalar lugares importantes; el tercero deseaba hacer fotos originales y conocer a la gente del país...

Ejemplo 7: ¡En cualquier caso, es la que prefiero!

¡Imagina las dificultades de comunicación que tiene una mujer casada con un hombre inteligente, tiene frío cuando él tiene calor, es madre de un adolescente, trabaja con una colega poco sonriente y ha decidido marcharse de vacaciones con unos amigos que quieren que pruebe un pan que a ella no le gusta!

Marcos de referencias

Tener una opinión es, por supuesto, perfectamente legítimo. Los puntos de vista sólidos, los valores y los gustos afianzados estructuran una personalidad, como la columna vertebral mental del individuo. Nuestro marco de referencias nos da un esquema de lectura de lo que nos rodea y de los acontecimientos que surgen. Por lo tanto, no es cuestión de poner en duda la pertinencia de disponer de un marco de referencias. Comunicarse de manera no violenta no supone renunciar a las propias opiniones, muy al contrario. Veremos que la comunicación no violenta permite defender un punto de vista con intensidad y fuerza. Intensidad y fuerza..., ¡pero sin violencia!

Así pues, intentemos comprender cómo se construye este marco de referencias

tan importante y, sin embargo, fuente de muchas tensiones entre personas de buena voluntad. ¡El lactante no nace con un marco de referencias! Sus experiencias y sus encuentros son los que lo modelarán. Poco a poco, se dibujará una personalidad, a partir de diferentes elementos.

Lo que creemos «verdadero»

En el crisol de nuestra familia, y después en el de la escuela, nos han inculcado unos principios a propósito de la religión, las profesiones, las prioridades que debemos tener, la comida, la mirada a hombres y mujeres, la sexualidad, la política, lo que es correcto o vergonzoso, lo que está bien o mal, etc³. Tanto si más adelante nos mantenemos fieles a ellos como si nos alejamos, no elegimos las primeras influencias de nuestro marco de vida y siempre quedará alguna cosa, tanto en positivo como en negativo. Es como un acento: no se nace con él, sino que se «adquiere» al aprender a hablar, al oír hablar, y siempre nos quedará una pizca de acento, aunque nos moleste... Esto es lo que fabrica los apriorismos*, los *prejuicios*: en nuestra cabeza, es un asunto previsible, *ya juzgado*.

Lo que se puede descodificar

Según los centros de interés que se nos han propuesto, según el vocabulario que se ha empleado con nosotros, según las explicaciones que se nos han dado o no, según la reflexión a la que nos han invitado o no, según nuestras aptitudes naturales y nuestros gustos, según las asignaturas que hemos estudiado y la manera en que nos las han enseñado, se han desarrollado nuestros centros de interés y nuestras competencias. ¿Existe la «cabeza para las mates»? Esta no es la pregunta, y se necesitarían varias obras para debatir sobre la parte innata y la adquirida. En cualquier caso, si «se nos dan las mates», tendremos más oportunidades de tener un pensamiento lógico, de construir a partir del razonamiento y las pruebas. Si somos «artistas», seremos más capaces de tener un pensamiento imaginativo, creativo. Si nos sentimos orientados hacia el campo de la mecánica, el funcionamiento de un motor nos resultará evidente. Si hemos estudiado ebanistería, el olor y el tacto de la madera se habrán convertido en una referencia. Esto nos permite comprender por qué una palabra o un concepto pueden, de entrada, provocar representaciones* tan diferentes en unos y otros.

Nuestra experiencia emocional

¡Estas huellas son las menos evidentes de desenmascarar pero, con mucho, las más activas! Las emociones son naturales, puras. Surgen en nosotros antes que la reflexión. En este sentido, son «sagradas» y siempre deberían respetarse. En la infancia hemos manifestado con mucha rapidez la alegría, la tristeza, el miedo o la cólera. ¿Cómo las ha acogido nuestro entorno? ¿Las ha comprendido o las ha reprimido, ridiculizado o ignorado? Hay que comprender que una emoción pisoteada produce una profunda desestabilización interna y hunde la confianza en uno mismo.

Si estoy furiosa contra un servicio administrativo porque no consigo lo que considero que es mi derecho, explico mi descontento y mi irritación, y la única cosa que puede calmarme es que se comprendan las razones de mi justa furia. Aunque el empleado al que me dirijo no pueda realmente darme satisfacción, al menos espero que me manifieste su comprensión, que se muestre apenado. Si me responde sin escucharme, tratándome como a un niño, esto puede multiplicar mi irritación y hacerme salir de mis casillas. Pero, como adulto, soy (¡en general!) capaz de analizar la situación de manera justa y de no explotar ni agredir a mi interlocutor.

¿Qué ocurre con un niño pequeño? Cuando está furioso contra un adulto, lo manifiesta de una manera «sin matices», y esto es *normal*, a su edad. Además, cuando experimenta otra emoción, *es* esta emoción. Ahora bien, no es raro que los adultos juzguen al niño, lo regañen o lo castiguen porque la manifestación de su emoción los molesta. El niño pequeño no puede rebelarse, y tampoco tiene la facultad de comprender lógicamente que aquí está en juego el límite del adulto. Si los padres tienen esta actitud, sobre todo la madre, el niño se pondrá a dudar de sí mismo: «Mamá forzosamente tiene razón cuando me dice que no debería sentir lo que siento; sin embargo, lo siento y, por lo tanto, ¡es que soy anormal!» No existe un peor destructor de la confianza en uno mismo que este fenómeno⁴.

Por otra parte, todos los placeres y sinsabores, todas las ocasiones de miedo, las injusticias y las traiciones, todos los abandonos vividos, todas las penas pasadas participan intensamente en la construcción de un marco de referencias: «¡Atención, pensar así o hacer esto puede resultar muy doloroso!», nos dice una vocecita no identificada pero omnipresente...

Ejemplo concreto

A la luz de lo que precede, vamos a estudiar un ejemplo imaginando una conversación entre nosotros.

Ejercicio 2

Yo: «Voy a decirte una cosa verdadera e importante para mí: me horroriza el perfume Opium de Yves Saint Laurent, me horroriza el perfume Ysatis de Givenchy y me horroriza un tercer perfume (cuyo nombre no recuerdo)».

Marca la respuesta más cercana a lo que dirías:

- ¡Pero si Opium huele bien!
- Ysatis es mi perfume, así que no quisiera molestarte.
- ¡Me importa un pimiento!
- ¿No te gustan los perfumes de marca?
- ¿Eres alérgica?
- ¡Sin duda, exageras al decir que te horroriza!
- ¿De verdad no te acuerdas del nombre del tercero?
- Tus gustos me importan poco, ¡no he comprado este libro para saber si te gustan los perfumes!

Pocas personas son capaces de interesarse espontáneamente por el mensaje del otro sin verse invadidas por sus propios marcos de referencias. Veamos la posible fuente de una dificultad de comunicación⁵.

Analicemos. Cuando digo que me horrorizan estos perfumes, el mensaje (el significante) tiene un sentido para mí (el significado), por ejemplo:

- Me regaló Opium una persona que quería engatusarme (o así fue como yo lo sentí): cuando perdí a mi suegra, a la que quería mucho, mi suegro rehízo su vida y la nueva suegra me regaló este perfume. Nunca me lo puse, ni siquiera sé cómo huele.
- Ysatis... Lo conozco, huele bien... Era el perfume de una secretaria de mi exmarido...
- En cuanto al tercero, la publicidad que lo promociona me ha parecido tan vulgar que me he dicho que nunca me lo pondría.

Un mensaje codificado

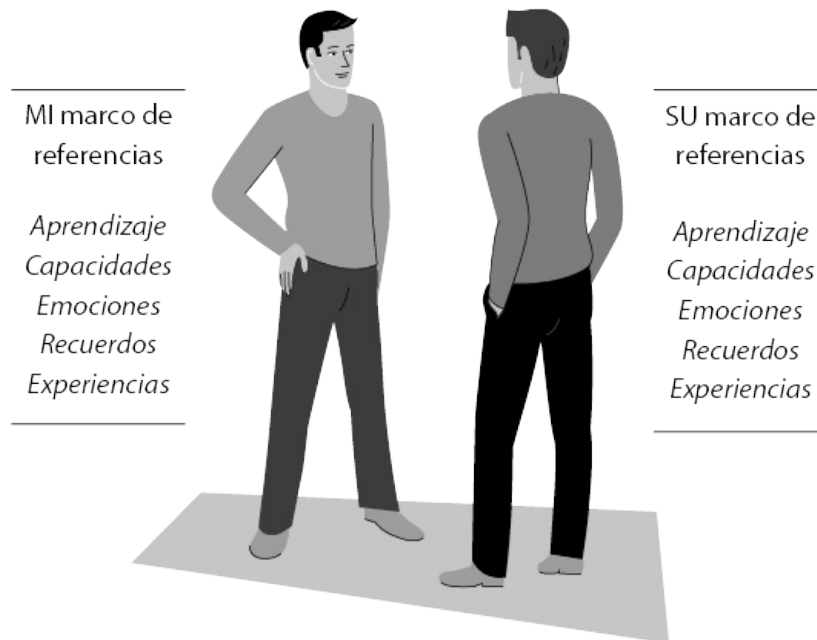
Vemos claramente que un marco de referencias personal puede codificar un mensaje recibido. *¡Mucho más allá del sentido común, lo más importante del mensaje es el sentido para uno mismo!* ¿Qué puede haber pasado para que «tú» me respondas así? Tu propio marco de referencias ha filtrado las informaciones recibidas.

Por ello, has podido ser «formateado» para considerar que el perfume es algo esnob, o que solo los perfumes famosos son buenos perfumes, o que no tenemos derecho a decir «me horroriza...», etc. ¿Mis palabras te han chocado, te han sorprendido? Dado que estamos más a gusto con lo que comprendemos, quizá, en un primer tiempo, has «rechazado» mi idea. ¿Tal vez ha surgido un juicio en ti? ¿Quizá has tenido la intención de no herirme con tu respuesta y te has dicho que podrías darme a entender hábilmente que este mensaje te indisponía? *Hábilmente*, porque eres una persona llena de buena voluntad, pacífica y amable, porque te han enseñado que no hay que atacar directamente, no hay que ser maleducado, porque tienes miedo de enfadarte o de despertar las iras contra ti... Por lo tanto, tu respuesta ha pasado por tu marco de referencias.

Todo esto se va a complicar más, porque tu respuesta pasará después por *mi* marco de referencias..., y me empujará a juzgar. Entonces intentaré responderte *hábilmente*, ¡porque soy una persona amable y llena de buena voluntad!

Vemos en qué puede convertirse la situación al cabo de cinco o seis intercambios. Cada uno, con más fuerza y convencido de su buena fe, de su sinceridad y de su buena voluntad, ¡va a acusar al otro! Entonces, ¿qué fue primero, el huevo o la gallina? ¿Quién es el huevo y quién, la gallina?

Sin embargo, en esta configuración, a menudo basta con explicar por qué se ha emitido el mensaje *de esta manera* para que cada uno comprenda el origen de la confusión y después poder bromear juntos sobre el incidente.



Creencias

Las cosas se complican todavía extraordinariamente cuando el marco de referencias se convierte en una creencia.

Una creencia es una certeza que concierne a un ámbito sujeto a varias interpretaciones o apreciaciones. La religión es uno de los ejemplos más identificables. Algunas personas están absolutamente convencidas de la existencia de Dios, mientras que otras están absolutamente convencidas de lo contrario. Algunas personas están absolutamente convencidas de que solo un Dios determinado existe, mientras que otras creen que es este otro. Al estudiar la historia antigua o moderna se constata hasta qué punto, desde hace mucho tiempo, los integristas religiosos han sido responsables de las peores brutalidades, de las peores violencias.

¡La comunicación no violenta supone admitir que el otro tiene derecho a tener sus propias creencias! Todos tenemos apriorismos, prejuicios; identificamos con mucha facilidad los ámbitos de intransigencia de nuestro interlocutor, pero consideramos los nuestros como «normales».

Te propongo que examines las afirmaciones siguientes y analices si, para ti, se trata de marcos de referencia (cercaos o alejados de los tuyos) o de creencias (a las que te adhieres o a las que rechazas), y con qué intensidad.

Ámbito profesional

Afirmación	Marco de referencias	Creencia
Los jefes son autoritarios.		
Los sindicalistas son unos holgazanes.		
Un equipo de trabajo debe ser amistoso.		
Nunca hay que hacer horas extras.		
Las reuniones son una pérdida de tiempo.		

Ámbito de la educación

Afirmación	Marco de referencias	Creencia
Hay que dar de mamar a los hijos.		
Hay que dejar llorar a los bebés y, al final, acabarán por dormirse.		
Hay que decir buenos días, buenas noches, gracias, por favor, etc.		
Los adolescentes tienen que ordenar su habitación.		
En nuestros días, los niños están peor educados.		

Ámbito de las relaciones amorosas

Afirmación	Marco de referencias	Creencia
La fidelidad es absolutamente indispensable en una pareja.		
Los hombres son unos egoístas.		
Lo que se refiere a los niños es un asunto de la mujer.		
El hombre es más racional; por lo tanto, a menudo tiene razón.		
Las mujeres saben escuchar mejor.		

Si quieres continuar con esta introspección, puedes preguntarte cómo se han construido tus marcos de referencias y tus creencias. ¿Qué te han dicho? ¿Quién te lo ha dicho? ¿En qué circunstancias esto se ha inscrito en ti?

Los marcos de referencias, construidos a lo largo de toda la vida a partir de la

educación y las experiencias, impregnan completamente la lógica, la organización del pensamiento, el comportamiento y el discurso de cada uno..., ¡pero cada uno a su manera!

La comunicación no violenta utiliza «herramientas» que detallaremos más adelante, pero se basa ante todo en una actitud personal de apertura de la mente.

Orígenes de los conflictos

Las diferencias de opinión

Necesidad de armonía

Numerosos experimentos demuestran que el ser humano es espontáneamente sociable, que tiene ganas de tener relaciones agradables y que está dispuesto a ayudar. Si le preguntas una dirección a alguien desconocido en la calle, no es raro que esta persona te responda muy amablemente e intente de verdad ayudarte. Incluso es posible que gracias a esta buena disposición, si no conoce la respuesta, movilizase a otras personas o incluso invente detalles. Esta actitud se explica por la gratificación que aportan una sonrisa, un agradecimiento y la sensación de haber sido útil.

El niño muy pequeño sin duda es egocéntrico*, pero aprende hacia los cuatro o cinco años el interés de la socialización; de esta manera, se beneficiará de la posibilidad de jugar con otros niños. Incluso a muy corta edad, el niño se preocupa por su entorno cercano. Tiene necesidad de sonrisas y de atención, e intenta, con sus medios de personita, participar en el mantenimiento de un buen ambiente.

El ser humano prefiere de forma natural las relaciones armoniosas y tranquilas. Al empezar en un nuevo trabajo, esperamos que el ambiente sea agradable y estamos dispuestos a participar en el juego. Cuando nos casamos, estamos sinceramente decididos a vivir una historia muy bella. Hablo aquí de los inicios de la relación, antes de que las dificultades de comunicación alteren este mundo ideal.

Divergencias perturbadoras

Estas dificultades a menudo simplemente tienen relación con diferencias de

representación y de opinión. Entremos en materia sobre el tema. Te propongo que pienses en «una isla». Imagínatela: ¿cómo te la representas? Escribe en el cuadro siguiente lo que quieras a propósito de esta isla surgida de tu imaginación.

Una isla



Nota: para este ejercicio, igual que para los siguientes, no dudes en anotar tus respuestas en una hoja de papel aparte si necesitas más espacio.

¿Qué te ha venido a la mente? ¿Una playa de arena blanca y unos cocoteros? ¿Córcega? ¿Un faro tomado por asalto por las olas en el canal de la Mancha? ¿El deseo de vivir la aventura de Robinson Crusoe? ¿La guerra entre ingleses y argentinos en las islas Malvinas? La lista podría ser larga... Es importante constatar que entramos en comunicación con lo que una palabra evoca en nosotros. Hasta el momento no habría demasiado material para desencadenar un conflicto, bastaría con precisar de qué «isla» estamos hablando.

Ahora, piensa en «la limpieza» y escribe a continuación lo que te viene a la mente.

La limpieza



¿Hacia qué ámbito se ha orientado espontáneamente tu pensamiento? ¿La limpieza del cuerpo? ¿La de la casa? ¿La de la ciudad? ¿La que has echado de menos durante un viaje a un país exótico? ¿La que tienes que soportar? Si has pensado en la limpieza del cuerpo, ¿cuáles son tus criterios? Podemos enumerar todas las partes del cuerpo... ¿Qué hay que lavar? ¿A qué ritmo?

¡Ya vemos que cada uno tiene su propia idea del asunto! Además, esta idea

puede evolucionar en nosotros mismos según los momentos de la vida, las épocas y las circunstancias. ¡Hace una cincuentena de años, la ducha diaria estaba lejos de ser un principio básico! ¿Y quién nos dice que, si la gestión del agua del planeta no se controla, no volvamos a las dos duchas a la semana, o incluso a una sola? Algunas personas ponen mala cara, piensan en los olores «medievales», mientras que otras se ponen a reflexionar en los problemas ecológicos, ¡y otras quizá se alegran porque no les gusta nada la ducha! ¿Quién tiene razón?

Estos dos ejemplos ya ayudan a comprender la fuente de las dificultades de comunicación. Sin embargo, en este caso, cada uno tiene su isla, cada uno prefiere su forma de higiene. Se trata de un asunto personal, que solo compromete a uno mismo, aunque también es un asunto entre padres e hijos, o de los colegas que comparten la misma oficina, o de las personas que tienen el proyecto de partir juntos a una isla...

Respeto

Continuemos con nuestro pequeño juego. Deja que surja en tu mente tu concepto de la honestidad, de la amistad, del compromiso, de la pareja, de la educación, del respeto... Cada una de estas palabras comprende una representación personal que ningún diccionario del mundo puede uniformizar... ¡Y surge la gran palabra: ¡el *respeto*!

«¡Él no tiene ningún respeto!»; «¡Ella no respeta nada!»; «¡Él me falta al respeto!»; «¡Yo soy respetuoso!» Conocemos las variantes: «¡Yo respeto si me respetan a mí!»; «¡Si él quiere que lo respete, solo tiene que respetarme a mí!»; «¡Solo le pido que respete algunas reglas elementales!» La indignación es entonces manifiesta.

Esta falta de respeto a menudo es un sentimiento* que se experimenta, pero raramente una realidad objetiva: el otro rara vez es deliberadamente irrespetuoso. Experimenta el mismo sentimiento y realiza los mismos juicios negativos sobre nosotros. Esto es especialmente destacable durante las terapias de pareja: uno y otro tienen buena fe (puesto que, si participan los dos en la terapia, es porque buscan una solución para salvaguardar su unión), pero cada uno habla a partir de sus propias heridas y acusa a su pareja de dar muestras de negligencia comportándose de una manera que no le conviene. Cada uno, con la misma sinceridad, toma al terapeuta como testigo de lo bien fundado de su opinión y de

la ligereza, las malas intenciones, la estupidez o la infamia del otro.

La sensación de falta de respeto es una reacción a lo que sentimos como una necesidad absoluta, puesta en peligro. Ahora bien, nuestras necesidades son legítimas para nosotros, pero no universales. Si tengo necesidad de comer, de orden, de caricias, de silencio, de aire fresco, de calor, de lo que sea, esto es indudablemente cierto para mí, pero no lo es para los que me rodean.

En la oficina

Si dos colegas comparten la misma oficina y una abre la ventana, no es *para* molestar a la otra, que es friolera, es sin duda porque ella misma tiene demasiado calor. Si la friolera, por su parte, cierra la ventana, no es *con la intención* de molestar a la primera, sino porque tiene frío. El conflicto puede volverse violento a partir del momento en que una acusa a la otra de malas intenciones, es decir, de falta de respeto. En efecto, esto es lo que a menudo nos resulta más insoportable y que nos encoleriza más: vivimos como una injusticia muy grande el hecho de ser acusados de haber *querido* hacer daño.

Los conflictos de intereses

- «Cada cual arrima el ascua a su sardina», dice el proverbio.
- Elegir las fechas de las vacaciones en una estructura que acoge a un público todo el año...
- Establecer la planificación para cumplir una misión...
- Determinar los sectores atribuidos a unos y otros para un proceso comercial...
- Distribuir las tareas domésticas en casa...
- Pasar las próximas vacaciones esquiendo o en las playas del Mediterráneo...
- Compartir un pollo si a todo el mundo le gusta el muslo...
- Comprar la última novedad en taladradora atornilladora o el último robot picador amasador que ha salido...
- Apoderarse del mando a distancia...

Si duda, todos nos hemos sentido identificados con algunas de estas situaciones, algunas de las cuales a veces dan lugar a conflictos. La posición del «otro» ha podido desencadenar en uno mismo una auténtica cólera o un auténtico desprecio, porque ha podido pensar que era perfectamente egoísta,

indiferente a nuestras propias preocupaciones. ¿El «otro» lo hace a propósito? La reacción espontánea a menudo está impregnada de cólera y, con frecuencia, le falta objetividad. Por eso, la comunicación que se emite en estos momentos tiene un gran riesgo de ser una «comunicación violenta».

Las luchas de influencia y de poder

En una obra sobre la no violencia, parece indispensable decir algunas palabras sobre el poder. Establezco una distinción entre poder y autoridad*.

La autoridad

La autoridad se sitúa en la *relación*. Una persona que tiene una cierta autoridad (y no una persona que es autoritaria) ejerce una influencia de forma natural. Es un líder, a veces es una persona carismática. La gente acude a ella por su propia voluntad. Esta influencia puede ser muy positiva, pero también negativa, por ejemplo el gurú de una secta. En este caso, el líder ejerce un poder a través de su influencia: pone a la persona bajo su dominio, lo cual es lo mismo que hablar de abuso de poder.

El poder

El poder se sitúa en el registro de la *exposición*. Obtiene alguna cosa concreta de una persona, tanto si esta quiere como si no y tanto si lo sabe como si no. Supone, por parte del que lo ejerce, una voluntad y una puesta en práctica. Es una capacidad de «actuar sobre» con un efecto o bien positivo, o bien negativo. El poder puede instituirse, como en el caso de la jerarquía, o puede ser de hecho: por ejemplo, los niños están bajo el poder de los adultos, tanto en casa como en la escuela.

Cuando existe la voluntad de someter al otro y de extraer un provecho personal de él (material, intelectual, de influencia o de gloria...), se produce abuso de poder. Sin embargo, la idea del poder no debe rechazarse *a priori*. Un médico, un progenitor, un organizador, un dirigente, un político o un educador pueden ejercer su poder de una manera totalmente constructiva, si no confunden su función con su identidad y si no se aprovechan de la situación para imponer lo que sea en nombre de una ley que ellos mismos han decretado.

La comunicación no violenta no puede, por supuesto, asociarse, ni de cerca ni

de lejos, a una lucha del tipo que sea contra el otro. Puede asociarse mucho mejor con la lucha *por* el otro...

Isabelle

Es educadora de personas jóvenes con dificultades muy grandes, la mayoría de las cuales ya han tenido problemas con la justicia. Isabelle me cuenta que un día le dijo a un hombre joven que estaba en un momento de renuncia: «Mira, K., ¡cuando te veo así, me entra la cólera! ¡No es una cólera contra ti, sino una cólera por ti!» Esto le hizo comprender que realmente tenía ganas de que él saliera adelante, que no era una educadora indiferente, sino una educadora implicada*, y que creía realmente en él. A partir de aquel momento, él confió en ella.

Para mí, esto es una ilustración muy justa de una comunicación no violenta en una situación de poder. Es una comunicación verdadera, intensa, durante la cual se apoya con firmeza una postura.

Por desgracia, por un ejemplo como este, existen muchos otros mucho menos positivos:

- Yo soy tu profesor, por lo tanto, tengo razón.
- Yo soy tu jefe, por lo tanto, tengo razón.
- Tengo más fuerza física que tú, por lo tanto, tengo razón.
- Nosotros somos más numerosos, por lo tanto, tenemos razón.
- Yo soy mayor que tú, por lo tanto, tengo razón.

Cada una de estas frases podría terminar por: «... ¡y estoy muy enfadado contigo / contra vosotros porque no estáis de acuerdo!»

Ejemplos concretos

Te invito una vez más a una pequeña reflexión personal.

Ejercicio 3

¿Sobre qué personas tienes poder?:

- En la esfera familiar
- En la esfera social
- En la esfera profesional

¿Ejerces este poder de manera positiva o no? Para saberlo, puedes hacerte algunas preguntas: ¿te ocurre a veces que hablas más fuerte?, ¿que impones alguna cosa justa porque te conviene?, ¿que no tienes en cuenta

al otro?, ¿que haces chantaje, eventualmente afectivo?, ¿que haces juicios precipitados?, ¿que decides solo para ir más deprisa cuando no existe realmente una urgencia?, ¿que utilizas la desvalorización?, ¿que haces callar porque estás cansado?, ¿que utilizas tu fuerza física para imponer a alguien más débil cosquillas o besos, por no hablar de bofetones, azotainas, etc.?

Mi propósito no es criticar o hacer sentir culpable ni a un jefe preocupado por la eficacia, ni a un profesor desbordado, ni a una madre cansada, y me pregunto qué clon de Buda sería capaz de responder no a todas estas preguntas. Se trata solamente, cuando se desea practicar la comunicación no violenta, de identificar cómo se inmiscuye la violencia subrepticamente en nuestras palabras y en nuestra manera de actuar en cuanto nos encontramos en una posición de poder. Cuando se quiere modificar la relación que se tiene con los demás, es indispensable empezar por analizar honestamente cuáles son los puntos en los que se puede trabajar sobre uno mismo. También es una buena noticia: aunque no pueda modificar nada en el otro solo porque me gustaría, puedo evolucionar yo mismo y, de esta manera, conseguir las relaciones de calidad que deseo.

Ejercicio 4

Empieza por escribir el nombre de todas las personas ante las que te sientes más o menos molesto. Selecciona ejemplos de la vida personal, de la vida profesional, de la vida con los amigos o social. Clasifícalos en estas columnas según si te irritan un poco, moderadamente, mucho, enormemente...

Nombres	Un poco	Moderadamente	Mucho	Enormemente

Revisa todos estos nombres y evalúa si *tú* estás en conflicto con estas personas por razones de ideas, de interés o de poder.

Nombres	Ideas	Interés	Poder

Repite exactamente la misma tabla, pero esta vez llénala con el punto de vista de estas personas. En tu opinión, ¿qué experimentan ellas ante tu irritación (o ante tu fuerte cólera)? ¿Qué piensas que escribirían si estas personas fueran las que llenaran la tabla sobre ti?

Nombres	Sentimientos experimentados

--	--

¿Hay una parte de verdad en su valoración? En caso afirmativo, ¿cuál? ¿Por qué?

Nombres	¿Sentimiento justificado?	¿Por qué?

Lo esencial para recordar

Todos los seres humanos intentan hacerse comprender, ser escuchados, comunicarse...

Los conflictos surgen con mucha mayor frecuencia de malentendidos que de la mala voluntad de los interlocutores.

Todos los individuos tienen, con toda legitimidad*, opiniones y deseos que a veces van en contra de las opiniones, los intereses o los deseos del otro.

[2.](#) Véase mi obra *Votre enfant, votre adolescent, les violences et l'école*, e-book Kindle, Amazon, 2013.

[3.](#) Véase mi obra *50 exercices de psychogénéalogie*.

[4.](#) He detallado el papel de las emociones en la vida cotidiana en mi primera obra, *Et l'émotion se fait chair*.

[5.](#) ¡De todos modos, debo precisar que este ejemplo es completamente imaginario y no corresponde a la realidad!

EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA COMUNICACIÓN

En el programa

- ¿Para qué sirven las emociones?
- Emociones adecuadas
- Emociones inadecuadas
- Lo esencial para recordar

Las emociones son la primera respuesta natural a los acontecimientos que se producen a lo largo de la vida. Desde el nacimiento, nos enfrentamos a acontecimientos agradables (calma, ternura, saciedad, cuidados) que nos proporcionan alegría; a momentos difíciles (atmósfera pesada en casa debido a una discusión vivida en la familia, por ejemplo) que nos proporcionan tristeza; a momentos de angustia (separación de la madre, por ejemplo) que nos producen un miedo intenso; a sensaciones que nos indignan (el hambre, por ejemplo) y que despiertan una intensa cólera.

A lo largo de nuestra vida, tengamos la edad que tengamos, las emociones funcionan siempre de la misma manera. *Surgen* en nosotros: alegría, tristeza, miedo, cólera...

¿Para qué sirven las emociones?

Una aparición incontrolable

Las emociones, antes de poder ser traducidas en palabras, antes de poder ayudarnos a adaptar nuestro comportamiento, provocan en nosotros una manifestación espontánea que es totalmente normal no controlar. La emoción

provoca una reacción física y visible por los demás incluso antes de que hayamos tomado conciencia de lo que nos ocurre. Por ejemplo, si nos encontramos con una persona a la que apreciamos, puede surgir una sonrisa en nosotros y en nuestros labios antes de que seamos conscientes de lo agradable del encuentro. Si somos agredidos, un reflejo puede hacer que evitemos un golpe y empujarnos a defendernos, incluso antes de haber pensado en el peligro. Ante una injusticia, podemos experimentar un malestar antes de darnos cuenta de que nos hemos enojado. Sin embargo, los ojos pueden lanzar llamas, las manos pueden crisparse y el cuerpo puede dirigirse hacia delante.

Nada de esto ocurre por casualidad. Una emoción surge en un lugar preciso del cerebro, llamado cerebro límbico. Las neuronas activadas mandan entonces una información a una glándula que segrega inmediatamente una hormona. Las emociones no son solamente «sentidas», también tienen una presencia fisiológica: los ojos se abren de par en par, las mejillas enrojecen, el cuerpo se crispa, aparece la transpiración... Todo esto está provocado por las hormonas movilizadas por las emociones.

Identificar las emociones

Por lo tanto, las emociones manifiestan lo que sentimos y a menudo son identificables por los demás antes de que nosotros mismos seamos capaces de descodificar lo que nos ocurre. ¿Te ha ocurrido alguna vez que te hayan hecho observar tu aspecto triste o cansado (o en forma, o furioso, o inquieto) sin que tú mismo te hubieras dado cuenta antes?

Para poder practicar una comunicación no violenta, es indispensable comprender bien, por una parte, cómo funcionan nuestras propias emociones y, por otra parte, cómo pueden funcionar las emociones del otro. Esto evita (o al menos limita) los juicios de valor, las opiniones tajantes sobre unos o sobre otros, o sobre uno mismo, por ejemplo:

- Ella no quiere comprender nada.
- Él es susceptible, no se le puede decir nada.
- Ella se pone nerviosa por nada.
- Él no tiene corazón.
- Ella es testaruda, estrecha de miras.

- Él está triste como un día sin pan.
- Soy una inútil, nunca consigo decir lo que pienso.
- Tengo malas pulgas, exploto todo el tiempo.



Si aceptamos nosotros mismos correctamente nuestras propias emociones, todo va bien. En este caso, se convierten en sentimientos identificables y utilizables. La parte del cerebro adaptada al tratamiento de la información, al análisis, a las tomas de decisiones (la corteza prefrontal) es, pues, operativa. Hablaremos entonces de emociones «adecuadas». Pero, a menudo, las emociones (las nuestras y las de los demás) pueden ser «inadecuadas»⁶.

Emociones adecuadas

Las emociones tienen la función de poner en relación «normalmente» a uno mismo con el otro o los otros, a uno mismo con el entorno y a uno mismo con uno mismo. Si se aceptan correctamente, se eliminarán de forma natural o se tratarán de manera justa.

¿Cuáles son los efectos de las emociones adecuadas?

- El miedo identificado como tal nos permite evaluar el peligro objetivo, analizar los medios que debemos poner en marcha para superar la dificultad, encontrar la energía necesaria para actuar o protegernos. Experimentar miedo no significa ser miedoso.

- La alegría identificada como tal nos permite alegrarnos sin reservas, aprovechar el momento plenamente, aumentar la confianza, recuperarnos, comprender también lo que nos hace realmente felices, seleccionar nuestros auténticos valores y dirigirnos hacia ellos serenamente, tomar opciones de vida que no nos decepcionen, que nos beneficien y construyan nuestra vida.
- La tristeza identificada como tal nos permitirá no juzgarnos a nosotros mismos durante un simple momento de depresión, respetar la necesidad de ayuda, de amistad o de apoyo experimentada, respetar sin vergüenza los momentos de bajón, los momentos en que tenemos necesidad de encerrarnos en nosotros mismos y de ocultarnos para llorar... Permite eliminar más deprisa toda esa tristeza justamente sentida para «hacer el duelo» de una situación o de un ser, y poder escribir una nueva página del libro de nuestra vida sin que nos derribe la vergüenza, sin pensar que somos débiles.
- La cólera identificada como tal es la mejor de nuestras aliadas, porque nos proporciona una inmensa energía. Permite defender con vigor, determinación, fuerza y eficacia nuestro ser y nuestros valores. Podemos sentirnos orgullosos de rebelarnos contra las injusticias y las opresiones... Stéphane Hessel o Zola lo resaltaron claramente al escribir *¡Indignaos!* o *Yo acuso*.

Una emoción adecuada corresponde en calidad y en intensidad a la situación que se presenta. No se desborda, no nos coloca bajo su influencia. La comprendemos y somos capaces de hacer alguna cosa útil con ella.

Emociones inadecuadas

Una emoción inadecuada a menudo es errónea en su objeto.

- Una persona que sufre una injusticia o una traición debería encolerizarse. Ahora bien, ocurre a menudo que se entristece y se siente «inútil»: «Es culpa mía», «No he sabido defenderme», «Él/ella se ha tenido que dar cuenta de que no valía nada», «Si lo hiciera mejor, merecería que me respetaran», etc.

- Si se recibe un cumplido, la emoción adecuada debería ser la alegría. Ahora bien, a veces provoca un malestar, la sensación de haber cometido una superchería y, finalmente, tristeza, e incluso abatimiento: «Él/ella no me ve como soy realmente», «¡Soy totalmente inútil!», etc.
- Al perder un objeto que nos gustaba, la emoción adecuada debería ser la tristeza. Ahora bien, puede ser que nos enfademos contra nosotros mismos o contra los demás: «¡Siempre pasa lo mismo», «Habría tenido o no tenido que hacer esto o aquello», «Nunca tengo suerte», «Alguien me lo ha tenido que robar», etc.
- En caso de riesgo de pérdida de seguridad (desempleo, enfermedad...), la emoción adecuada debería ser el miedo. Ahora bien, puede ser que frente a esta situación reaccionemos con fatalismo, con inmovilismo (la tristeza) o incluso con la rebelión (acusaciones diversas, cólera): «De todos modos, todo el mundo me odia».

Una emoción inadecuada a menudo tiene unos efectos desproporcionados.

Una no violencia natural

Para comprender nuestras reacciones inadecuadas, es interesante descubrir que no somos en absoluto seres estúpidos, hiperreactivos, a los que les falta confianza o incapaces «por naturaleza» de posicionarse: no hemos nacido así.

Cualquier niño viene al mundo con un inmenso deseo de comunicarse. Intenta, con sus mímicas, sus sonrisas, sus llantos y sus gestos, atraer la atención y entrar en relación. Es pura emoción, pura espontaneidad. Le gusta de todo corazón lo que le beneficia, detesta de todo corazón lo que identifica como peligroso o desagradable. ¡Es, de manera muy exacta, en la medida de sus medios de bebé, lo que ocurre en la comunicación no violenta! Es cierto, «legible», que manifiesta sus necesidades y su estado de ánimo. Cuando llora, no declara la guerra a sus padres, sino que indica simplemente que se siente mal. El problema surge justamente del hecho de que puede verse inmerso en un vínculo que lo embrolla. Ha llegado a un mundo en el que los adultos le proporcionan los cuidados indispensables para su supervivencia, se apega a ellos y cree que el mundo «normal» es el que se le presenta, sea el que sea. No tiene medios de comparación y carece del grado de comprensión suficiente para evaluar de

manera más justa.

Experimentos destacados

He escrito un libro entero⁷ para explicar cómo pueden nuestras emociones ser más o menos lesionadas por la vida que hemos llevado y las primeras relaciones que hemos vivido. En la infancia, todos nos hemos enfrentado a las reacciones de nuestros padres, de nuestro entorno familiar, de las personas presentes en la guardería o en la escuela. Si, entre todas estas personas, ha habido una o varias que han sabido aceptar nuestras emociones, esto nos ha dado una referencia, una confianza en nosotros mismos, y ha validado lo que sentíamos íntimamente como aceptable. Hemos sacado de ello la conclusión inconsciente de que éramos aceptables, dignos de amor, estimables y respetables. Al contrario, si, de manera repetitiva, nuestras emociones han sido pisoteadas, nos hemos visto inducidos a dudar de nosotros mismos y esta duda persiste en la edad adulta.

Veamos algunos ejemplos de pequeñas frases asesinas o de situaciones desestabilizadoras a las que puede tener que enfrentarse un niño.

Cómo estropear la alegría de un niño

- Castigar a un niño porque ha jugado haciendo ruido, ensuciándose o rompiendo alguna cosa, en lugar de explicarle que debe prestar atención, procurar ponerse una ropa adecuada o colocar en un lugar seguro los objetos frágiles.
- No prestar atención al collar de pasta de sopa que nos regala con todo su corazón... (no estamos obligados a decir que es bonito..., ¡pero siempre podemos decirles que nos emociona mucho!)
- Banalizar sus éxitos, las cosas de las que se siente orgulloso.
- Burlarse de él, reírse de él, de sus deseos y de sus ideas.

Cómo estropear la tristeza de un niño

- Ridiculizar sus lágrimas y sus penas.
- Querer consolarlo demasiado deprisa, no dejar que «haga el duelo» por lo que ha perdido, por ejemplo, comprándole enseguida otro animal para sustituir al que acaba de morir u otro juguete si ha perdido el que tanto le

gustaba.

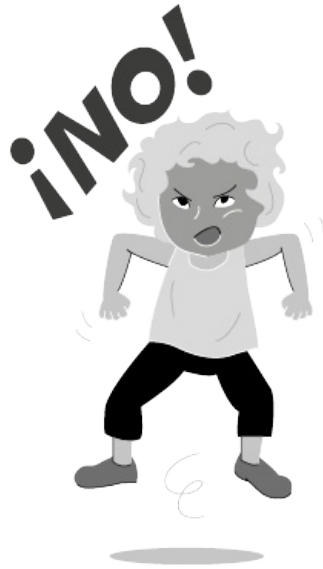
- Querer evitarle a cualquier precio que pase por momentos difíciles, ocultarle las noticias tristes en lugar de rodearlo de afecto, de atención y de ternura para ayudarlo a superar la dificultad.

Cómo estropear el miedo de un niño

- Atribuirle responsabilidades demasiado grandes para su edad.
- Darle miedo, «Cuidado, no te vayas a caer por las escaleras», en lugar de explicarle en qué puede ser peligrosa esta escalera y enseñarle cómo subir o bajar por ella. Todos los «Cuidado, vas a...» deberían sustituirse por «Aquí hay un peligro, pensemos juntos el mejor método de superarlo».
- Tratarlo de «miedica» cuando tiene miedo sin siquiera saber cómo se representa lo que lo aterroriza.

Cómo estropear la cólera de un niño

- Negar su derecho a la cólera contra lo que considera como una injusticia o una frustración insoportable. No se trata de evitarle cualquier frustración, pero es natural que experimente cólera ante ella. También en este caso, convendría explicar («Por eso te digo que no») en lugar de despreciar, juzgar o culpabilizar («Eres malo, no eres listo, me das pena», etc.)
- No aceptar la cólera que siente un niño, no ofrecerle a explicarle cómo y por qué experimenta este sentimiento. Recuerda lo que sientes cuando alguien no te escucha, cuando alguien niega o deforma lo que intentas explicarle...
- No reclamar justicia para él cuando ha sufrido una injusticia. Por ejemplo, si un compañero de clase le juega una mala pasada, aceptar solamente su tristeza, pero abrirle solo el camino de la resignación: «Mira, las cosas son así, la gente es mala, intenta situarte cerca de la maestra en el patio del recreo...» Esta actitud, corriente, es insuficiente, porque no hace justicia.



Cómo estropear la vivencia de un niño

- Negando, por ejemplo, lo que el niño siente físicamente: «No, no hace nada de frío; no, no te hace daño; no, no te tiro del pelo cuando te peino...»
- Es esencial comprender bien que el niño cree *a priori* que el adulto tiene razón. Como decíamos anteriormente, no tiene medios de comparación y llega a la conclusión de que el anormal es él, puesto que siente realmente alguna cosa, mientras que se le dice que no debería sentirla. Contrariamente a lo que se cree, el niño no está enfadado contra el adulto que niega su vivencia: se dice que él mismo es anormalmente friolero, delicado, y le da vergüenza no corresponder a lo que se espera de él. De esta manera, su confianza en sí mismo queda dañada durante mucho tiempo.

Ejercicio 5

¿Y tus propias emociones?

¿Cómo reaccionarías en estas circunstancias? Responde primero sinceramente lo que te venga a la mente como tu reacción más probable. Después, identifica la emoción que te ha animado. Finalmente, valora si esta emoción era adecuada o inadecuada, y si su intensidad está proporcionada o no.

1. Tu hijo cruza la calle corriendo detrás de su pelota en el momento en que llega un coche que circula demasiado deprisa.

Tu reacción en caliente:	
La emoción que causa esta reacción:	
¿Esta emoción es adecuada y proporcionada?	

2. Tu pareja te informa de que no tiene ningunas ganas de practicar un deporte o una actividad que te gusta.

Tu reacción en caliente:	
La emoción que causa esta reacción:	
¿Esta emoción es adecuada y proporcionada?	

3. Tu adolescente deja sus cosas desordenadas en el salón.

Tu reacción en caliente:	
La emoción que causa esta reacción:	
¿Esta emoción es adecuada y proporcionada?	

4. Tu colega te ha desaprobado o desvalorizado en una reunión de equipo.

Tu reacción en caliente:	
La emoción que causa esta reacción:	
¿Esta emoción es adecuada y proporcionada?	

5. Tu mejor amiga hace mucho tiempo que no te llama por teléfono.

Tu reacción en caliente:	
La emoción que causa esta reacción:	
¿Esta emoción es adecuada y proporcionada?	

Veamos algunas propuestas de reflexiones para comprender tus respuestas a estas situaciones:

1. Naturalmente, la emoción adecuada es el miedo. Sí, te has dado cuenta de que tu hijo corría el riesgo de resultar herido (¡o algo peor!) ¿Este miedo se ha transformado en cólera contra tu hijo y quizá lo has regañado con más o menos intensidad? Contra el coche, ¿quizá has «embroncado» al conductor? La emoción adecuada te habría permitido tomar disposiciones para evitar que este hecho se repitiera: explicar tranquilamente a tu hijo cómo hay que cruzar una calle y mostrarle que un coche podría haberle hecho mucho daño, por ejemplo. La emoción inadecuada, por otra parte, no tiene ninguna utilidad. El niño estresado por la reprimenda no entiende lo que se le

- dice; en cuanto al conductor, suponiendo que sea consciente de que circulaba demasiado deprisa, reprochárselo no protegerá a tu hijo de todos los demás locos del volante del mundo.
2. La emoción adecuada sería la tristeza. Pues sí, resulta desagradable no poder compartir lo que a uno le gustaría practicar con su pareja, pero ¿esta tristeza no se ha transformado también en cólera o en acusación? «De todos modos, podría hacer un esfuerzo», «¡Nunca hace nada para darme gusto!» ¿O en miedo y en interpretaciones? «Quizá va a aprovechar este tiempo para salir con alguien», «No me ama lo suficiente»... La emoción adecuada habría permitido proponer a un amigo que te acompañara, desear a tu pareja que pase un momento agradable, disfrutar plenamente de tu actividad y regresar con una gran sonrisa y bonitas cosas que contar.
 3. La emoción adecuada sería la cólera. Al aceptar esta cólera en ti desde las primeras veces, habrías podido hablar tranquilamente de lo que experimentas (tu necesidad de orden se ve afectada) y pedir con calma a tu hijo que guarde sus cosas abandonadas en las habitaciones comunes. Es posible que hayas empezado por no decir nada, por «soportar», por guardar las cosas por él, hasta que la exasperación aumenta y surge en forma de explosión, de acusación o de crítica. En este ejemplo, la intensidad de la emoción es lo inadecuado.
 4. También en este caso, la emoción adecuada sería la cólera. ¿Qué reacción has imaginado? ¿Una cólera «contenida» y, por lo tanto, inadecuada puesto que es inútil, que te dará dolor de estómago, de cabeza o de espalda? ¿Una cólera explosiva y acusadora, errónea por las mismas razones que en el ejemplo anterior? Algunas personas incluso experimentan un sentimiento de culpabilidad («He debido de hacer alguna cosa mal», «No sé defenderme») y sufren un atentado contra su confianza en sí mismas, que conduce a la tristeza. Habría sido juicioso posicionarse firmemente, pero sin desbordamientos.
 5. La emoción adecuada sería la tristeza. En el caso de una tristeza justa, puedes hacer alguna cosa: llamar por teléfono a esta amiga, decirle que te apetece tener noticias suyas, hablar con ella, verla... De lo contrario, esta emoción puede transformarse en miedo («Le ha debido de ocurrir alguna cosa» o «Ya no debe de quererme») o en cólera, crítica y acusación, cuando esta amiga quizá simplemente está preocupada por problemas personales y su silencio es perfectamente legítimo.

Lo esencial para recordar

Las emociones desempeñan a menudo el papel más importante en la comunicación, muy lejos por delante de la reflexión o la razón.

Las emociones adecuadas nos ayudan a comunicarnos mejor.

Las emociones inadecuadas nos incapacitan para la comunicación.

6. Para saber más, véase el libro de Isabelle Filliozat, *El corazón tiene sus razones*.

7. *Et l'émotion se fait chair, op. cit.*

LOS DIÁLOGOS DE SORDOS

En el programa

- Monólogos
- Juicios de valor e interpretaciones
- Generalizaciones y soluciones intempestivas
- Lo esencial para recordar

Monólogos*

Hablar... Hablar solo en voz alta es muy raro, ¿verdad?... Incluso cuando hablamos con nosotros mismos, con frecuencia nos quedamos en las ideas, en formulaciones vagas... Los pensamientos quedan un poco informes o inacabados. Escribir, un diario íntimo, por ejemplo, un artículo de periódico, un poema, un comunicado interno, un informe, una carta o un libro exige respetar una gramática, una organización en palabras, en frases... ¡Escribimos para expresarnos y para que nos lean, aunque no nos lean (o nos leamos a nosotros mismos)!

De la misma manera, para hablar intentamos formular una expresión, una idea, una vivencia. También puede ocurrir que hablemos sin querer realmente entrar en comunicación. Estudiemos algunas formas de «diálogos*» abocados al fracaso.

El monólogo del recuerdo

A veces, algunas personas están tan contentas de disponer de un auditorio que se ponen a hablar sin interrupción, sin proponer al interlocutor que participe en la conversación. Por ejemplo, hablan de recuerdos que les pertenecen exclusivamente a ellas y que las arrastran a otras secuencias de recuerdos. Les brillan los ojos de la emoción: «Cuando iba a comprar el pan, pasaba siempre por

la calle Tartempion... Iba deprisa, porque hacía frío y mi madre quería que llevara pantalón corto hasta el mes de noviembre. Pasaba por delante de la cafetería... ¿Cómo se llamaba aquella cafetería? Sí, la dueña era la amiga de la hermana de mi cuñado Jean... Siempre llevaba una especie de moño mal hecho. Pero su nieta (bueno, la segunda, Juliette) estaba en mi clase y nos llevábamos muy bien. Ella trabajaba bien y la maestra siempre la felicitaba. ¡Aquella maestra nos daba caramelos para premiarnos y, con ella, hacíamos deporte!» Y así sucesivamente. ¡La persona sumergida de esta manera en su placer de hablar es capaz de aguantar sin interrupción casi un día entero! Cuenta la novela de su vida, aunque una novela se elige y se puede cerrar en cualquier momento. Pero en este caso, el orador monopoliza a su público y se asegura de que no se pierda ni una pizca.

El monólogo de la argumentación*

Esta vez, el locutor hablará con vivacidad, a menudo con bastante rapidez, elevando el tono de voz. Su discurso está lleno de ideas generales, de «pruebas»; recurre a las declaraciones de personalidades para apoyar la opinión que defiende. Quiere a toda costa meterte en la cabeza que solo hay una manera adecuada de pensar, la suya. Te engloba en su opinión: ¡habría que ser idiota para no pensar como él! «Es increíble, ¿has visto?, han vuelto a decir tonterías sobre la situación meteorológica! De todos modos, les pagan para no hacer nada... ¡Además, la última vez no fueron capaces de prever la tormenta! El otro día vi un programa en la tele en el que decían que realmente no se puede prever nada. ¡No se puede confiar en personas como estas!» Es cierto, sí, estoy caricaturizando un poco. Pero, sin duda, todos nos hemos encontrado en esta situación, tomados por testigos sin tener la posibilidad de intervenir para aportar una opinión diferente; o bien, si conseguimos colocar una frase, nos quedamos atrapados nuevamente en una oleada de nuevos argumentos.

El monólogo de la emoción/apropiación

Los hospitales son un lugar propicio para este tipo de corte de comunicación. ¿Qué joven madre, muy emocionada, con su recién nacido en los brazos, no ha sufrido el relato del parto de una amiga que ha venido a visitarla? ¿Qué recién operado, todavía medio anestesiado, no ha tenido que escuchar los detalles de la

operación de su visitante o del cáncer de un amigo de su visitante? En estos casos se produce una usurpación de lugar, una apropiación del centro de interés, como si escuchar a la persona que se supone que debe captar la atención principal en un momento determinado (la mujer que acaba de dar a luz, un enfermo) no se valorizara lo suficiente.

La reacción habitual ante este tipo de comportamiento es un cierre. La persona que se «toma como rehén» de esta manera por el discurso de otro tiene tendencia a encerrarse en sí misma, a evadirse de la relación que la tiene prisionera o, al contrario, a intentar elevar el tono a su vez, a meterse para recuperar su posición de estrella. En este tipo de casos no se puede hablar de comunicación: comunicar es todo lo contrario.

Juicios de valor e interpretaciones

Juzgar el acto y no al actor

Si tenemos más o menos claro nuestro marco de referencias nos resultará fácil argumentar con respecto a lo que se dice, pero sin emitir un juicio global sobre la persona. Es por completo posible juzgar un acto sin juzgar a su actor.

- Decir a un colaborador «No has hecho el trabajo que tenías que hacer y estoy descontento» y no «Eres un perezoso, no haces nada». El juicio sobre el acto está justificado, puesto que la función del colaborador habría sido realizar este trabajo, pero el juicio sobre la persona estaría totalmente fuera de lugar.
- Decir a un adolescente «Fumas, eso es perjudicial para la salud, es una mala costumbre que corres el riesgo de adquirir» y no «No sabes lo que haces, no tienes ninguna voluntad». El juicio sobre el acto es pertinente, no es una opinión personal lo que se defiende, pero el juicio sobre la personalidad del adolescente sería desafortunado y no tendría en cuenta lo que vive.
- Decir a una persona con la que no se está de acuerdo «No comparto tu gusto por esta película» y no «Las personas a las que les gustan este tipo de películas son unos intelectuales pretenciosos». En este caso, el juicio sobre el hecho (gustarle este tipo de películas) no es justificable, puesto

que se trata de una atracción y, por lo tanto, de un estado totalmente personal. Esta manera de comunicar atacaría la libertad de pensar del otro.

Con los niños

Empleamos con frecuencia esta manera de hablar con los niños o los adolescentes. Veamos algunos ejemplos de aplicaciones. Hay que tener en cuenta que aquí hablo de la *forma* de la intervención, de la *manera* de hablar. ¡No sostengo que haya que dar al niño todos los caramelos que quiera o que nunca haya que oponerse a sus deseos!

- «¡No quieres prestarle tu juguete a tu hermano, eres malo!» ¡No, este niño no es malo! ¿Acaso tú no tienes momentos en los que no sientes la inclinación de prestar tus cosas, sin que por ello se te pueda considerar una persona mala?
- «¡Deja de pedirme caramelos, eres un caprichoso!» No, este niño solo es... ¡un niño! ¡También a nosotros puede sucedernos perfectamente que hagamos excesos! Lo mismo también es cierto para un niño, que además todavía no tiene todas las funciones de razonamiento de las que dispone (o debería disponer...) un adulto.
- «¿Sueñas con ser cantante y poder entrar en un programa de telerrealidad? ¡Es una tontería! ¡Empieza por trabajar!» ¿Acaso nunca has soñado, tú también, con dar la vuelta al mundo, o comprarte este fabuloso coche rojo, o dejarlo todo tirado aquí y marcharte al rincón más perdido del mundo? ¿Es realmente una tontería?
- «¿Eres tonta o qué? ¡Ni siquiera tendrías que pedirme que te dejara salir sola por la noche a los trece años!» No, esta niña no es estúpida; solo está centrada en lo que le apetece⁸.

Hasta ahora, estos errores de reacción todavía se pueden identificar con bastante facilidad; con un poco de atención, se consigue bastante fácilmente no adornar al otro con etiquetas que lo desvalorizan. A menudo, resulta más complejo evitar las interpretaciones que nos vienen espontáneamente a la mente (moldeada con marcos de referencias) cuando nos llega una información, por ejemplo cuando vemos u oímos a alguien.

Desconfiar de nuestras interpretaciones

El ejercicio propuesto presenta situaciones seguidas de algunas respuestas, todas las cuales son interpretaciones. Intenta detectar si tú hubieras podido tener una reacción parecida a las mencionadas.

Ejercicio 6

1. En el patio de recreo de una escuela de preescolar, un niño recoge todos los días las migas que han caído de las meriendas de sus compañeros y se las come.

- «¿Todavía tienes hambre, no comes por la mañana?»
- «¡Está sucio, no hay que comer lo que se cae al suelo!»
- «¿Haces como los pajaritos, recoges las miguitas?»

2. Una colega regresa de sus vacaciones en Córcega. Está bronceada, pero menos sonriente que de costumbre.

- «Es dura la vuelta, ¿eh?»
- «¿Has discutido con tu marido?»
- «Has tenido la suerte de disfrutar del sol, podrías hacer un esfuerzo al regresar.»

3. Una persona, recién incorporada a un equipo de trabajo, te explica que no se siente cómoda, que no consigue integrarse.

- «¿El puesto es demasiado difícil para ti?»
- «¿Has intentado hablar de esto con tu jefe?»
- «Debe existir una rivalidad entre colegas.»

4. Una joven madre cansada te confía que su hijo de dieciocho meses no duerme por las noches, llora, llama, se despierta por la noche, y está extenuada.

- «¿Quizá tiene problemas para digerir?»
- «Debe de tener pesadillas... ¿Tal vez le pasas tu cansancio?»
- «¿Quieres que me lo quede unos días?»

5. Un compañero te explica que su mujer se muestra mucho menos cariñosa en este momento, menos atenta, que está poco dispuesta a caer en sus brazos.

- «¿Quizá tiene una aventura?»
- «Has debido hacerle algo sin darte cuenta.»
- «Debes echarlo de menos...»

Veamos ahora unas propuestas de reflexión a partir de estos ejemplos.

1. La primera respuesta es muy claramente una imaginación, una suposición. La segunda es una

reacción a partir de nuestra propia preocupación, pero no se interesa realmente por el propio niño. La tercera respuesta intenta acercarse más a la simple observación de los hechos. Sin embargo, para él, este niño no actúa en absoluto como los pájaros. Es un niño de la ciudad que realmente no ha tenido ocasión de observar a los gorriones que picotean. Cuando me interesé por él sin intentar ir más deprisa que él para comprender, me dijo que estaba solo en el patio, que no tenía amigos, y que recoger migas le proporcionaba una manera de pasar el tiempo de recreo un poco divertido...

2. La primera respuesta, que pretende ser benevolente, parte de una pura hipótesis, tanto más cuanto que a esta mujer le encanta su profesión y regresa al trabajo después de un verano muy desagradable: habían desembarcado en su rinconcito paradisíaco unos amigos un poco invasores y después su familia política (con la que tiene buenas relaciones, pero ello le impidió leer y gandulear), le picaron las medusas y su perro tuvo que ser operado de urgencia por un veterinario al que ella no conocía. No, no discutió con su marido, otro concepto teórico. Finalmente, la tercera respuesta es culpabilizadora y muy injusta. ¡No porque se haya marchado de vacaciones estas vacaciones tienen que haber sido agradables!
3. La primera respuesta es, una vez más, puramente interpretativa. En forma de pregunta, se induce una causa a la dificultad encontrada. La segunda respuesta es una sugerencia poco creíble: demasiado miedo a ser despedido durante el periodo de prueba. (Se esperan a menudo este tipo de respuestas a un adolescente que se hace preguntas sobre la sexualidad: «¿Has hablado de esto con tu madre?» Vaya, hombre...) La tercera respuesta insinúa, como un viejo tópico, una explicación prefabricada. La mujer joven a la que acompañé en la resolución de este problema, y que se encontró ante estas frasecitas, era totalmente competente en su función, pero tenía dificultades para soportar la menor observación, lo que afectaba a su falta de confianza en sí misma.
4. Preguntarse si un niño digiere mal no es absurdo, por supuesto. Pero esta respuesta no tiene en cuenta a la mujer que está hablando de su agotamiento. Después de haber escuchado lo que quiere decir sobre este tema, quizá se pueden repasar, si ella lo desea, las diferentes posibilidades que nos vengan a la mente. Pero es muy probable que ella misma haya pensado en estas hipótesis, que haya hablado de ellas con el pediatra, con sus amigas, con su familia...) No está pidiendo una opinión, solamente está diciendo que no puede más. ¡La segunda respuesta está impregnada de un sobreentendido que solo puede aportar todavía más angustia a esta madre! Por lo tanto, es muy torpe, además de ser puramente hipotética. La tercera respuesta parte de un buen sentimiento, pero es demasiado rápida. ¿Sabemos realmente lo que desea esta mujer? La joven que vino a consultarme con esta problemática solamente deseaba saber lo que impedía dormir a su hijo... y que le impedía dormir a ella, al mismo tiempo. Después de haber aclarado bien las dificultades encontradas, comprendimos que este niño tenía miedo de la separación. Le propuse un método muy simple⁹, que funcionó muy bien.
5. La primera reacción naturalmente está por completo fuera de lugar y corre el riesgo de suscitar una duda en la mente de este hombre. La segunda respuesta también es una invención y, por lo tanto, una interpretación. También en este caso, existe el riesgo de generar una duda desestabilizadora en la mente de este hombre que ya tiene dificultades. La tercera respuesta es una deducción arriesgada. En cualquier caso, este hombre no ha abordado el problema de esta manera. Cuando este hombre vino a hablarme de esto, quería encontrar el medio de abordar el tema con su mujer sin herirla. Esto fue lo que trabajamos en comunicación no violenta.

En todos estos ejemplos se puede observar que las reacciones pretenden aportar

una ayuda. Las respuestas, aunque sean torpes, no se salen completamente del tema. La interpretación provoca una molestia, la sensación de no haber sido escuchado o comprendido, puede desestabilizar o generar cólera, pero la persona que ha hablado no lo ha hecho en el vacío.

Otros estilos de respuesta pueden alejar todavía más.

Generalizaciones y soluciones intempestivas

¿Alguna vez has tenido que enfrentarte, cuando realmente querías poder expresarte, a una respuesta que califico de «imprecisa»? ¿O a una respuesta «yaka»?

- Necesitabas hablar de una dificultad de pareja y te han respondido: «Pues sí, en nuestros días, hay muchos divorcios...»
- Confías a un amigo tus problemas de trabajo y te responde: «Ocurre a menudo en la oficina, los jefes son detestables y los colegas no son mejores...»
- Tienes problemas de enfrentamiento con tu adolescente y ya no sabes qué hacer; cuando se lo has contado a un colega, este te ha dicho: «¡Ah! Los jóvenes de hoy son complicados...»
- No sabes cómo elegir el lugar de tus próximas vacaciones, porque los miembros de la familia no están de acuerdo, es un auténtico problema para ti y te dicen: «Menos mal que no todos los problemas son como este...»
- Tienes mucho miedo de ir a la entrevista de trabajo y te salen con un: «¡No te preocupes, solo tienes que ser natural!»
- Tienes muchas ganas de abordar a una mujer o a un hombre y no te atreves. Cuando has confiado esta atracción y esta duda, te han respondido: «¡Solo tienes que proponerle ir a tomar un café!»
- Hace mucho tiempo que padeces un trastorno que no consigues que nadie te cure. Si se lo cuentas a alguien, siempre surge el que te dice: «Deberías ir a ver al doctor Tal».

Cuando estamos realmente muy preocupados por el tema del que hablamos, este tipo de respuestas es bastante desagradable. Se corre un gran riesgo de tener

la sensación de no interesar a nuestro interlocutor, que tiene otras preocupaciones. Incluso puede llegar a sugerir una solución que cae por su propio peso y en la que, por supuesto, ya habíamos pensado. De hecho, no pretende encontrar una solución con nosotros, sino que elude la respuesta, se libra del problema... Es posible que nos sintamos poco interesantes, o ridículos, o abandonados, y puede resultar violento.

Puede ser que uno mismo adopte esta actitud sin quererlo realmente, por varias razones: estamos cansados, no disponibles, preocupados, o bien no nos atrevemos a entrar en el problema con nuestro interlocutor. Nos retiene una especie de pudor. O quizá nos sentimos impotentes para ayudarlo, o no tenemos ganas de interesarnos por el problema planteado. Todo esto es muy legítimo: no estamos obligados a responder a todas las solicitudes. No obstante, en este caso, al menos tenemos que saber que hemos cortado la comunicación y que sería oportuno asumirlo.

Cuando existe una dificultad de comunicación, cada uno se mete en su burbuja, con sus ideas, sus vivencias y su voluntad; cada uno se mantiene anclado en lo que tiene que decir, que comunicar, y que el otro se apresura a no escuchar.

Lo esencial para recordar

Para comunicarse realmente, es necesario dejar un lugar y un tiempo a las palabras del otro.

Para comunicarse realmente, no hay que imaginar o intentar inventar lo que ocurre en la cabeza del otro. Basta con intentar comprender lo que quiere decir.

Para comunicarse realmente, hay que evitar formular soluciones prefabricadas o comparaciones generalizadoras.

8. Veremos más adelante cómo responder en una dinámica de comunicación no violenta sin dejar de mostrarse firme: el desconcierto que pueden experimentar los padres es evidente.

9. Cuando un niño tiene miedo de la separación, hay que acostarlo con la promesa de que, si llama, acudiremos de inmediato. Por supuesto, lo va a comprobar y, por supuesto, ¡tenemos que mantener nuestra palabra! «Sí, sí, ¿lo ves?, aquí estoy si me necesitas y, si me vuelves a llamar, volveré.» Después de dos o tres verificaciones, el niño se tranquiliza y puede dormirse tranquilamente.

PARTE 2

CREAR LAS CONDICIONES DE UNA RELACIÓN DE CALIDAD

Comunicarse sin violencia exige una auténtica apertura de mente y una verdadera intención de comprender al otro. Por eso, antes de querer transmitir *nuestro* mensaje, es indispensable que nos pongamos realmente a la escucha del otro. Escuchar es todo un arte que requiere una serie de disposiciones, competencias y técnica.

Pero la práctica de la escucha supone también ponerse en situación de disponibilidad: estar ahí, simplemente, pero estar *totalmente*... ¿Cómo mantenerse a la escucha si no se está muy sinceramente convencido de la sinceridad del otro, si no se confía realmente en él?

LAS CONDICIONES DE LA ESCUCHA

En el programa

- Estar presente
- Practicar la escucha activa
- Lo esencial para recordar

Comunicarse realmente requiere una intención, al menos por parte de uno de los dos participantes. Solo se puede cambiar la dinámica de una relación cambiando uno mismo, no quejándose de la falta de escucha del otro. Oigo muy a menudo: «Él/ella no quiere escuchar nada», «Él/ella está completamente cerrado/a», «Él/ella tiene mala fe»... Es un gran clásico de los conflictos de las parejas y me imagino que los jueces que tratan los asuntos familiares oyen lo mismo a propósito de la custodia de los hijos en los casos de divorcio. Sería gracioso si no fuera tan triste: «el otro» dice exactamente lo mismo, a veces palabra por palabra. También oigo a menudo estas frases con motivo de conflictos en el trabajo. No nos cuesta mucho imaginar que el otro es un manipulador peligroso, creernos víctimas de un perverso, ¡que a veces calificamos de narcisista!

No niego que la gran perversidad exista; ha sido mi objeto de estudio durante mucho tiempo, y todo un libro no bastaría para analizar el tema¹⁰... En mi opinión, la figura del gran perverso es Drácula, que se alimenta de la sustancia de sus víctimas atacándolas en lo más tierno de sí mismas y avanza cubierto con su gran capa y nunca a la luz del día. Dado que necesita la sangre de su víctima, no quiere (y no puede) verla alejarse, así que utilizará todos los medios posibles: amenaza, chantaje, violencia, pero también seducción, encanto, promesas... Este tipo de personalidad delimita, evidentemente, una frontera a la posibilidad de utilizar la comunicación no violenta, puesto que el reto del conflicto no es el pretexto invocado, sino la propia persona.

Pero hay que ser razonable. Este tipo de personaje está poco extendido,

¡afortunadamente! En los conflictos clásicos, generalmente estamos lejos de él y lo que es «perverso» es más bien la relación. Stephen Karpman ha puesto en evidencia la manera en que dos personas pueden desempeñar, en los tres ángulos de un triángulo, tres papeles que ocupan alternativamente: el de perseguidor, el de víctima y el de salvador¹¹. Veo en esto una relación del tipo de la que existe entre Tom y Jerry, en la que cada uno de ellos es alternativamente el perseguido, el que está en peligro y el que salva la situación, lo cual permite al otro volver a empezar...

Una vez cerrado este necesario paréntesis, volvamos a una de las condiciones esenciales de una comunicación sana: la presencia. Presencia en uno mismo y presencia en el otro.

Estar presente

Escuchar es, en primer lugar, abrir los oídos... ¡y el corazón! Estar presente significa prestar atención, muy sinceramente, a lo que es importante para cada uno..., y primero, para uno mismo.

Presencia en uno mismo

Te propongo que te tomes unos minutos en el preciso instante en que lees estas líneas para centrarte en ti mismo y escucharte, con benevolencia.

La moral

Ejercicio 7

Identificar el humor del momento

¿Cuál es tu estado de ánimo actual? Puedes utilizar esta tabla como mejor te parezca, tachando, marcando, añadiendo... (¡Las palabras propuestas solo son una pequeña parte de las posibilidades!)

De buen humor	Molesto	Triste	Relajado
Preocupado	Muy bien	Nostálgico	Furioso
Inquieto	Tranquilo	En una nubecita	Muy triste
Indignado	Asustado	Asqueado	Un poco perdido
Enamorado	Aislado	Decepcionado	Trastornado

...
-----	-----	-----	-----

¿Existen sentimientos o sensaciones que lamentas experimentar? ¿Que consideras como malos sentimientos o malas sensaciones?

Te propongo que los aceptes sin rechazar nada, sin ni siquiera lamentarlo... ¡Sea cual sea tu vivencia, es sagrada! *Podemos lamentar que un acontecimiento se haya producido, pero no podemos lamentar experimentar lo que ha producido en nosotros.* Al contrario, esta vivencia es un excelente indicador de lo que nos conviene o no.

Ahora vuelve a los diferentes adjetivos que definen tu estado de ánimo y vuelve a trabajarlos según el ejemplo siguiente.

Me siento inquieto. Detallemos:

- ¿Se trata de una preocupación importante o solo ligera? ¿Qué lugar ocupa en mi pensamiento? ¿Me siento invadida? ¿Rechazo este sentimiento, intento enmascararlo?

- ¿A qué corresponde esta inquietud?

- Me preocupo porque hace mucho tiempo que no tengo noticias de mi hijo, que se ha marchado a dar la vuelta al mundo.
- Tengo miedo de perder mi puesto porque se prepara una reestructuración.
- Me da miedo que mi hijo fume... y algo que no sean cigarrillos...

- ¿Cuál es la necesidad no satisfecha que podría calmar esta inquietud?

- Tener noticias o dejar de imaginar escenarios catastróficos.
- Empezar a pensar en las diferentes soluciones que están a mi alcance.
- Necesidad de hablar con él con toda confianza.

Definir la necesidad que ha originado una emoción desagradable es muy importante. Solo a partir de ahí se podrá elaborar una estrategia de resolución, pues el problema se ha planteado y circunscrito claramente. Durante una entrevista de apoyo, llamo a esta parte la *problematización*. Esta fase es esencial. Veremos más adelante toda su importancia al detallar la metodología de la comunicación no violenta.

¡Entonces, en marcha!

Adjetivo/Humor actual	Grado de importancia	Necesidad no satisfecha

No dudes en dedicar tiempo a este ejercicio. Busca realmente lo que necesitas.

Una mujer joven me contó hasta qué punto estaba mal en su matrimonio, después de una infidelidad de su marido que, sin embargo, ahora multiplicaba los esfuerzos y las declaraciones de amor. Le pregunté qué sería lo que necesitaría para ir mejor y poder recuperar la confianza en él. Muy espontáneamente, me respondió: «Que habláramos de ello, que pudiera decirle todo lo que siento y que él lo comprendiera». Pero aquel hombre, sincero en su intención, quería borrarlo todo, olvidarlo todo, hacer como si nada hubiera pasado. ¡Ella pudo hablarle de su necesidad, y él tuvo la excelente idea de aceptarla!

Un hombre de cincuenta y ocho años, ingeniero en una gran empresa, se sentía un poco apartado por su jerarquía, cuando deseaba tener responsabilidades. Su respuesta a mi pregunta sobre su necesidad fue sorprendente: «¡Jubilarme!» Me interesé por esta respuesta y me explicó que trabajaba desde los doce años, que había padecido una grave enfermedad y que tenía muchas ganas de disfrutar de la vida. Pudo decidir no correr más detrás de una promoción sino optar por acabar tranquilamente su carrera, con menos preocupaciones y más disponibilidad. Incluso calcula la posibilidad de tomar una jubilación anticipada o de saltar al próximo tren de jubilaciones voluntarias.

El cuerpo físico

El cuerpo también es un excelente indicador. No miente nunca y, si se le presta la atención que merece, puede ayudarnos a esclarecer nuestras necesidades.

Te propongo que pases revista a las diferentes partes de tu cuerpo, ¡sin olvidarte de llegar hasta la punta de las orejas y hasta la punta de los dedos! No te olvides tampoco de comprobar lo que ocurre a flor de piel y lejos, en el interior.

Ejercicio 8

¿Y tu cuerpo?

¿Te sientes en plena forma?, ¿cansado?, ¿con tensiones?, ¿con dolores?, ¿con hormigueos? ¿Estás relajado? ¿Estás encogido? ¿Experimentas sensaciones de calor, de frío o de hinchazón?

Puedes utilizar la tabla siguiente.

Partes del cuerpo	Sensaciones

Cabeza, cráneo, interior de los ojos, interior de la boca...	
Cara, frente, cejas, ojos, mejillas, labios, nariz	
Cuello, garganta	
Tórax, pecho, espalda	
Abdomen, vientre	
Brazos, desde los hombros hasta las uñas	
Piernas, de las caderas hasta los pies	

Si identificas una tensión en la parte superior de la espalda o una crispación en la mano derecha, pueden preguntarte qué es lo que necesita tu cuerpo y lo que manifiesta en este lugar. ¿Necesitas un masaje? ¿Golpear una almohada para exteriorizar tu cólera? Solo te queda decidir cuándo y cómo. Si tienes necesidad de descanso o de un masaje, esto debe convertirse en una prioridad para ti. Yo establezco la diferencia entre un *deseo* y una *necesidad*. Un deseo puede negociarse, una necesidad no se discute, y todos los «sí, pero...» del mundo deben resolverse.

Me viene a la memoria un recuerdo personal: era una niña pequeña, debía de tener siete u ocho años, y un médico le había prescrito a mi madre que hiciera una cura muy lejos de casa. No estaba especialmente enferma, pero, por no sé qué razón, necesitaba un alejamiento. Como mi madre había invocado dificultades económicas, el médico había añadido, dándole un argumento que he oído muchas veces: «¡Venda su alianza, pero márchese para esta cura!» ¡Un médico inteligente! Mi madre realizó esta cura durante un mes. Regresó sonriente y relajada, llena de anécdotas que contarnos. Ya no recuerdo si comimos más patatas de lo habitual, pero la alianza no se vendió... ¡y su matrimonio aguantó bien!

Presencia en el otro

Esta misma atención, se trata también de ofrecérsela totalmente a tu interlocutor en un momento de la escucha, si quieres entrar en comunicación con él. La disponibilidad es absolutamente primordial. Debes saber, aunque estés en un ritmo rápido, tomarte un tiempo totalmente dedicado a la persona con la que te

importa comunicarte bien.

Con los hijos

El ejemplo de los hijos siempre es esclarecedor. Ocurre con demasiada frecuencia que les respondemos desde la cocina, ocupados en remover el pollo o lavar los platos. O bien hablamos *a los* niños y no *al* niño, metiéndolos más o menos a todos en el mismo saco: «Niñas, haced esto», o bien: «Chicos, haced aquello»... Cuando vamos a su habitación, es para comprobar que han hecho los deberes. Cuando les hacemos una pregunta, es sobre el tema que nos interesa. Si les contamos una historia por la noche en la cama, es un momento tierno, pero no un momento de escucha. ¿Por qué podemos pasarnos media hora hablando por teléfono con un amigo y, por otra parte, «presionamos» a nuestros hijos diciéndoles «No tengo tiempo...»?

Ejercicio 9

La disponibilidad para tu hijo

Haz regularmente la experiencia: siempre es sorprendente y conmovedora. Llévatelo solo con un pretexto cualquiera y, sobre todo, no intentes llenar el silencio, hablarle, explicarle, preguntarle, hacerle comprender. Solamente mantente dispuesto a acoger lo que te diga, sin ofenderte, sin replicar, solo interesándote sinceramente por él, por sus proyectos, pequeños o grandes, por sus estados de ánimo.

- «Ah, vaya, te gustaría...» (una piscina de caramelos, no ir más a la escuela, hacerse un piercing o un tatuaje, marcharse para dar la vuelta al mundo en autoestop con unos amigos...)
- No te sientas amenazado. Interesarse por su sueño no es aceptarlo sin condiciones. Pídele precisiones: «¿Cómo serían los caramelos en tu piscina?», «¿La escuela es realmente difícil para ti?», «¿Un tatuaje? ¿Por qué sería importante para ti?»
- Si te hace una pregunta, debes responderle, por supuesto, «con transparencia», es decir, con la mayor sinceridad posible. Sobre todo, no aproveches para tomar las riendas de la dirección de la conversación. Quizá puedes hablar de tu experiencia: «Es cierto, algunos días, a mí también me entraban ganas de golpear a mi profe, porque fue injusto conmigo; ¡era duro!» En esta respuesta, das testimonio y tu hijo ya no se siente solo. Sin embargo, no es conveniente quitarle el protagonismo y ponerse a hablar largamente de tus propios problemas en clase.
- Evidentemente, habrás tenido la precaución de parar el móvil: no estás disponible para nadie que no sea tu hijo. Obsérvalo con benevolencia si intenta, a su vez, escabullirse (por ejemplo, enviando mensajes con su propio móvil...) Si no manifiestas ninguna impaciencia, volverá a la relación, seguro.

Convéncete de que son más valiosos unos pocos momentos totalmente auténticos y totalmente plenos que un montón de momentos aproximativos de

escucha apresurada. Sé paciente, no esperes un cambio radical en el primer intento. No pongas el pretexto de que no has conseguido lo que deseabas para abandonar... Persevera y (¡te lo aseguro!), sea cual sea la edad de tu hijo, la relación se transformará.

Puedo dar testimonio de numerosos éxitos de padres que se han abierto a esta disponibilidad con sus hijos. Todos los adolescentes que he recibido, sin excepción, describen sus ganas de poder hablar con sus padres sin ser criticados o sermoneados o sin que intenten hacerlos entrar en razón. Todos saben lo que les resultaría útil: apoyo, explicaciones, consejos cuando los piden y confianza.

En la educación

Los profesores se enfrentan a un grupo y experimentan sobre sí mismos el peso de una institución que les pide eficacia y rendimiento. Su trabajo es arduo, pero siempre ganarán en todos los frentes si miran a sus alumnos con benevolencia y confianza, individualizando, también, siempre que sea posible. Cada alumno es específico, ante todo es un individuo con sus emociones y sus necesidades. Por supuesto, un profesor no puede doblarse a las pretensiones y al ritmo de cada uno, no se trata de esto. Con demasiada frecuencia, se confunde «escuchar» con «obedecer». Lo que yo propongo es comprender que el alumno está bajo presión y que puede tener dificultades por mil y una razones, a veces independientes de la escuela. Tiene necesidad de ser considerado no como un alumno al que conviene inculcar conocimientos, sino como a un ser humano... Algunos han tenido la suerte de disponer de uno de esos profesores brillantes que te arrastran al placer de aprender. Saben hablar con cada uno, animar, felicitar y confiar en las capacidades de cada uno. Saben que la similitud y la equiparación no favorecen en nada la igualdad de oportunidades.

En la vida de pareja

¡Es un ámbito en el que todo el mundo quiere tener éxito! ¿Cuál es el secreto de las parejas felices, de las parejas que aguantan bien, de las parejas sólidas? Es bastante simple, en teoría: solo pasan juntos momentos plenos, auténticos. Reflexionemos: si todos los momentos están llenos de sentido, ¿por qué detenerse? No todos los momentos de una pareja pueden ser agradables, la vida siempre comporta dificultades que hay que superar; pero estas parejas «logradas»,

simplemente, están *realmente* juntas cuando están juntas.

¿«Servir para»?

Por desgracia, ocurre con demasiada frecuencia que se confunde la presencia en el otro con la presencia en la vida del otro. A menudo, el otro «sirve para alguna cosa» y se considera como tal. Por ejemplo, el otro puede «servir para» no estar solo, para aportar dinero, para preparar la comida, para tener hijos, para estar orgulloso en sociedad, para discutir inteligentemente, para hacer viajes, para hacer el amor, para intercambiar ideas, para tomar decisiones, para sentirse protegido, para disponer de una casa bien cuidada, para sentirse útil, para sentirse amado, para compartir confidencias, intimidad, ternura, para enfrentarse a los golpes duros, etc. Todo esto puede vivirse de forma natural en una pareja, pero el drama llega cuando uno reprocha al otro que no le aporta lo que había soñado, es decir, que no «sirve» para colmar sus expectativas. De «servir para» a «someter», no hay mucha diferencia...

La presencia en el otro es esta disponibilidad que se ofrece por momentos sin otra expectativa que estar ahí. Es prestar atención a lo que el otro quiere decir, quiere hacer comprender. Es una comprensión de la realidad vivida por el otro, sin sentirse molesto. Un rechazo no es una declaración de guerra. Dos seres, por enamorados que estén, no pueden tener todo el tiempo los mismos deseos ni las mismas posibilidades. Si nunca hay divergencias, es que uno de los dos cierra el pico, se debilita intentando satisfacer al otro..., hasta el día en que estalla. Recomiendo a las parejas que se reserven momentos para hablar realmente. En estos momentos, se pueden decir todo lo que va bien y todo lo que plantea problemas, no en términos de acusación, sino solo expresando lo que nos falta, sabiendo que se trata de «nuestra» carencia y no de «su» mala voluntad. En la tercera parte, veremos ejemplos prácticos. Estos momentos no son momentos anodinos, al contrario, pueden ser intensos, vivos. El objetivo es que sean auténticos y que uno y otro estén dispuestos a esta disponibilidad.

Ejemplos de escucha en la pareja

Los regalos

Este hombre regalaba a su mujer todo lo que pensaba que era de su agrado. Nunca se olvidaba de su cumpleaños, se inventaba fiestas para alegrarla todavía más, llegaba con ramos de flores... En suma, lo

hacía todo «de la manera correcta». Era el mejor de los maridos y se lo hacía saber a todo el mundo, se vanagloriaba de ello. Incluso me dijo un día que su mujer, una joven muy bonita, profunda y discreta, ¡tenía mucha suerte! ¿Cómo la consideraba, él? «D. es un bomboncito de chocolate y no puedo saborearlo cuando me apetece... ¡Es realmente difícil de satisfacer!» Cuando escuché a D., ella me dijo que no tenía ganas de recibir aquellos regalos. Le hubiera gustado que él la considerara y la hiciera respetar por su familia política, que la valorizara y la ayudara a tener éxito en la pequeña empresa que intentaba crear, en lugar de decirle que tenía mucha suerte de poder estar sin trabajar.

En este ejemplo, es evidente que el marido estaba totalmente centrado en sí mismo, en su manera de ver las cosas, en su orgullo por tener una mujer muy hermosa..., pero nunca había estado presente para ella.

La sexualidad

¡Es como con los regalos! Si quieres dar gusto al otro, no te pierdas en el Kamasutra o en otros métodos exóticos. Escucha el cuerpo de tu pareja, descubre sus reacciones, sus estremecimientos, su ritmo, ¡y todo irá muy bien! Inventa, sé creativo, pero presta atención a las reacciones que provocas. No hay una receta que guste a todo el mundo... Les digo a menudo a los hombres que una mujer es como una caja fuerte de la que tienen que descubrir el código. Para abrir la caja fuerte, nos dicen las películas, ¡hay que pegar la oreja a ella y escuchar con atención para acceder al tesoro!

Por supuesto, tanto en un caso como en el otro es indispensable la reciprocidad de la atención, de la escucha, de la disponibilidad.

En el trabajo

También en este caso, afirmo que la escucha benevolente es la clave del éxito de una entrevista. Hace unos años, un amigo, director de una gran sociedad, me confiaba que se sentía exasperado por el comportamiento de algunas secretarias y que el clima se había vuelto muy difícil. Había organizado varias reuniones sin conseguir que se arreglaran las cosas. Le sugerí que las recibiera a todas, una después de la otra, en una entrevista. Puso en marcha aquella maratón de entrevistas (eran una treintena). Las escuchó e intentó comprender por qué, a veces, se ponían de mal humor. No emitió ninguna crítica, solamente manifestó su comprensión. También aportó algunas modificaciones mínimas de organización que ellas habían sugerido y que les facilitaba el trabajo. El ambiente se volvió tranquilo y las secretarias fueron mucho más productivas.

Si trabajas con un equipo, tómate el tiempo de ofrecer una auténtica sonrisa,

de dar un apretón de manos mirando a los ojos. No cuesta mucho y establece una relación; es mucho más agradable trabajar con seres humanos de buen humor que con robots...

Durante un conflicto

Pérdida de energía

¿Qué ocurre durante un conflicto? Cada parte se planta en su postura y acusa al otro de no querer escuchar nada. Cada uno acusa al otro de mala fe, de mala voluntad, de mala intención o de estupidez. Por supuesto, siempre soy «yo», siempre «yo», quien tiene razón, sea cual sea la naturaleza del conflicto. Es una evidencia: si uno u otro reconocen su error, deja de haber conflicto. Por consiguiente, el otro, con la misma sinceridad, piensa que es «él» quien tiene razón. ¡Cuánto tiempo y energía perdidos!

Cuando me piden que ayude a resolver conflictos, mi papel consiste en hacer posible que uno y otro accedan a esta evidencia: el otro no actúa de mala fe, simplemente intenta defender su punto de vista con la misma energía. Los dos están atrapados en su torbellino de miedo o de cólera. Cada uno dice que es el otro el que quiere la guerra..., ¡cuando los dos quieren la paz! A partir del momento en que dejan de gritar es cuando pueden entenderse, no gritando cada vez más fuerte ni vertiendo toneladas de acusaciones, de nombres malsonantes y de pruebas contra el adversario. Se trata de *elegir el debate* en lugar de *elegir el tono*.

Atención benevolente

Lo que está en juego, mucho más allá de los argumentos lógicos avanzados, son las emociones, los miedos, las cóleras y las tristezas. La atención benevolente dirigida a nuestro oponente como persona soluciona muchas situaciones conflictivas. Es la primera de las condiciones para encontrar una solución respetuosa para cada uno. Esto requiere hacer un poco de vacío en uno mismo para preparar un lugar a las emociones del otro, para mostrarse un poco disponible.

Por supuesto, para hacer evolucionar la posición de «campo atrincherado», tengo que escuchar a cada persona con una gran disponibilidad, acoger

plenamente sus emociones, no relativizar nada, no juzgar sus miedos o sus cóleras. Detrás de toda la oleada de invectivas, veo ante todo a una persona con una dificultad emocional. Solamente una vez que se haya sentido comprendida y respetada será posible que escuche mi propuesta de dejar de mirar al otro como a un monstruo.

Durante mi larga carrera de formadora en relaciones humanas, he acompañado a muchos estudiantes a resolver conflictos de trabajo que creían bloqueados. Veamos otro ejemplo.

Proyectos frustrados

N., directora del Servicio para la Juventud de una ciudad pequeña, se exasperaba contra el que llamaba «mi político» (el responsable de Juventud de esta ciudad), porque tenía la sensación de no poder llevar a cabo los proyectos que elaboraba minuciosamente con pasión. Tuvo que asistir a varias clases para comprender que el objetivo de su político no era ponerle trabas; lo que quería, como ella, era que los niños del municipio recibieran un buen trato. Simplemente, no estaban de acuerdo sobre el método que debía seguirse. Un día, finalmente consiguió decirle que reconocía su intención positiva, que la tenía en cuenta y que, como profesional, ella actuaba según su criterio proponiendo acciones que respondieran exactamente a las preocupaciones identificadas. No cambió ni una coma de su proyecto, solamente se tomó el tiempo de mostrar a aquel hombre que su proyecto respondía a sus deseos legítimos de responsable de Juventud. Esto se remonta a una decena de años. Me la encontré recientemente: N. ha evolucionado en su trabajo y se ha ganado completamente la confianza de «su político».

Practicar la escucha activa

Aprender a escuchar

¡Escuchar es también abrir la mente! Escuchar requiere inteligencia, porque se trata de poder hacer la síntesis de lo que es importante a lo largo de toda una entrevista.

Comprender intelectualmente requiere practicar la escucha activa. Esta escucha activa puede emprenderla un profesional, pero también puede ponerla en marcha de manera muy simple cualquier otra persona que desee entrar en una dinámica de comunicación no violenta. Practicar la escucha activa requiere una voluntad, una disposición, una técnica y un entrenamiento. Incluso sin ser profesional, todas las personas pueden alcanzar un nivel de escucha muy bueno.

Veamos un ejercicio para que te entrenes.

Ejercicio 10

Sintetizar

Sin hablar automáticamente de gran conflicto, podemos experimentar dificultades de comunicación. Te propongo que intentes sintetizar el punto de vista de tu interlocutor sin apriorismos, sin juicios y sin interpretación. Toma la palabra en su lugar, como si se dirigiera a ti: «Esto es lo que me gustaría que comprendieras de mi problema». Tómate el tiempo de sintetizar y de redactar la respuesta.

Nombre	Lo que él querría que yo comprendiera
(Un amigo)	
(Un miembro de la familia)	
(Una relación de trabajo)	

Repite el mismo ejercicio para ti mismo a propósito de una dificultad experimentada:

Lo que él querría que yo mismo comprendiera

Captar lo que el otro quiere hacernos comprender no siempre resulta fácil, porque no forzosamente él mismo lo tiene siempre claro, es natural. ¿Has cumplimentado sin ningún «titubeo» la casilla anterior?

Cuando experimentamos una dificultad, empezamos a hablar del síntoma, es decir, del grano que pica o molesta. El «trabajo» del que escucha es acompañar al sujeto a fin de comprender con él por qué ha aparecido este grano: ¿hay un microbio o un virus? ¿Se trata de una alergia o de una picadura de mosquito? ¿O incluso de un melanoma?

Técnicas de escucha activa

Esta manera de practicar se ha vuelto tan familiar para mí que la empleo espontáneamente cuando un miembro de mi familia o un amigo aborda una dificultad, me pide consejo o entra en oposición conmigo. Esto no perjudica en absoluto la calidad de nuestras relaciones, que no tienen nada de artificial, al contrario. Esta escucha sincera, basada en el método correcto, permite un

acercamiento real, refuerza la confianza e incita a la sinceridad recíproca. Sin embargo, este método solo es útil en ciertos momentos, cuando el otro solicita visiblemente que se lo escuche.

Abordemos aquí simulaciones sucintas de la dinámica de un momento de escucha activa. Estas tablas se leen de izquierda a derecha para seguir la evolución del intercambio.

Técnica de la acogida y la reformulación

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«Los vecinos hacen un ruido insoportable, de la mañana a la noche se oye música y, además, los niños se pelean, y además..., y además...»	La persona siente una intensa emoción, el flujo de su voz es rápido, me aporta montones de pruebas... No puedo hacer más que acoger.	«¿Ah, sí? Mmm... Mmm... De la mañana a la noche...»

Me mantengo muy presente, muy atenta, muy sincera.

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«Lo peor es que, incluso por la noche, se diría que lo hacen a propósito, arrastran muebles, parece que se estén mudando... Hacen ruido en el cuarto de baño...»	La descripción de los hechos puede durar bastante tiempo. La persona tiene necesidad de exteriorizar todo lo que experimenta, pero esto no la hace avanzar. Nunca reformulo un hecho; si lo hiciera, la persona se marcharía sin más. Intento, cuando siento que puedo hacerlo sin herirla, centrarla en ella misma, es decir que «reformulo» la comunicación no verbal transmitida a través de todo este montón de evocaciones.	«¡Todo lo que me describe parece insoportable, y comprendo muy bien por el sonido de su voz que esto lo exaspera realmente! No puede más...»

Llamo a esta fase «validar la vivencia». Es indispensable para que el otro se sienta realmente comprendido. Sin embargo, cabe señalar que no le he dado la razón, ni me he puesto en contra, por supuesto. No le he dicho: «Tiene razón, esto debe ser insoportable».

--	--	--

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«Sí, no puedo más, estoy a punto de estallar, ¡me entran ideas asesinas! ¡Algún día, pasará algo terrible!»	La persona está bajo la influencia de una emoción más profunda. Es el momento en el que puede llorar..., o guardar silencio durante un tiempo. Es un tiempo que no debo interrumpir. Permito realmente que esta emoción llegue y no hago nada para frenarla.	«Es terrible... Ha llegado usted al punto de preguntarse si va a haber un drama.»

Otra reformulación esencial. Resulta tanto más difícil de realizar cuanto lo que nos dice es difícil de comprender. Sin embargo, esta reformulación es lo que permitirá a la persona comprender realmente lo que acaba de decir.

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«¡Sí, no es lo que quisiera que ocurriera, por supuesto! Soy una persona tranquila.»	La persona vuelve a ser accesible a un discurso más lógico. Podemos pasar a otra fase, la del cuestionamiento.	«Así que necesita encontrar una solución que corresponda a su personalidad pacífica.»

Esta es una nueva reformulación que plantea el problema que tiene que resolver la persona. Podemos empezar a interesarnos por esto con ella. Te habrás dado cuenta, de paso, de que he orientado a esta persona a interesarse por su *necesidad*.

Técnica del cuestionamiento

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«¡Sí, pero ya lo he intentado todo!»	La persona ya ha probado montones de cosas, pero quizá no ha tenido todas las ideas. Voy a intentar conseguir que tome un poco de distancia con respecto a su afirmación.	«Quiere decir que no se podría intentar nada más.»

Aquí, hago una reformulación de cambio de dirección. Le muestro el negativo de la foto que me acaba de mostrar. Es importante no poner el signo de interrogación al final de la frase, es mucho más eficaz.

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta

«Pues mire, escuche, yo no veo qué otra cosa se pueda hacer...»	No pongo en duda la sinceridad de esta persona. No olvido que está desesperada.	«Ah, vaya... Ya ha probado varias cosas... ¿Por ejemplo?»
---	---	---

Empiezo a hacer preguntas.

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«Pues mire, he golpeado en el techo con la escoba, he mandado a mis hijos a pedir educadamente si podían hacer menos ruido, les he escrito una carta, incluso he llamado a la policía, pero no han hecho nada, etc.»	Mantengo mi confianza en ella para que considere otras soluciones sin proponérselas yo misma.	«¡Sí, en efecto, no se ha quedado sin hacer nada! (Acepto la sensación que tiene de haberlo intentado realmente.) ¿Nada ha empezado a funcionar realmente?»

Voy a realizar con ella la evaluación* de sus intentos.

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«Sí..., cuando mandé a los niños, bajaron la música..., pero solo duró dos noches...»	Mantengo mi confianza en ella para que considere otras soluciones sin proponérselas yo misma.	«Ah... ¿Cómo podría perfeccionar el método?»

Surgen dos posibilidades:

Expresión del tema	Mi reflexión, mi actitud	Mi respuesta
«Podría ir yo misma, pero tengo miedo de ponerme nerviosa.»	En este caso, puedo proporcionarle una herramienta necesaria para la resolución de los conflictos y explicarle la comunicación no violenta.	«En efecto, comprendo que esto no se corresponde con su naturaleza pacifista. Quizá exista una metodología que podría ayudarla. ¿Conoce la comunicación no violenta?»
«Tendría que presentar una denuncia, pero no tengo tiempo: la plancha, los deberes de los niños, etc.»	En este caso, primero voy a aceptar su dificultad y después intentaré ver cómo puede organizarse.	«¡Ah! Está desbordada... Pero ¿cuál es su necesidad prioritaria en este momento?»

Detengo aquí el ejemplo, pero has podido darte cuenta de que me he mantenido todo el rato cerca de la persona, nunca he interpretado, nunca he juzgado, nunca he eludido, nunca he dado soluciones prefabricadas.

Técnica de la reformulación

El concepto de escucha activa fue «inventado» por Carl Rogers¹². A él le debemos todos los primeros descubrimientos sobre el interés de esta actitud. Observemos que Marshall B. Rosenberg, inventor del concepto de comunicación no violenta del que hablaremos de forma más precisa en la tercera parte, habla de «parafrasear». En su obra, da las gracias a Carl Rogers; la idea es realmente la misma. En Francia, André de Peretti¹³ y también Roger Muchielli han divulgado la escucha activa. Quiero rendir homenaje a todos los que han trabajado por unas relaciones más respetuosas. Los considero a todos como grandes personas, y les debo mucho.

A menudo se ha criticado a Rogers diciendo que reformular se limitaría a repetir lo que se acaba de decir. Evidentemente, si la reformulación solo fuera esto, dejaría de ser eficaz con mucha rapidez. Espero que el ejemplo anterior ya haya permitido tener una visión más amplia. Ahora voy a detallar las diferentes reformulaciones, sus diversas utilidades y sus efectos.

La reformulación eco

Como su nombre indica, recupera una de las últimas palabras pronunciadas por la otra persona. Se emplea, sobre todo, cuando no se tienen suficientes elementos para arriesgarse a decir algo más o si solo se dispone de una reformulación/repetición que proponer. Se pronuncia en un tono de apertura que propone ir más lejos; también puede ser útil en caso de encontrarse en una situación de desestabilización debido a un ataque directo.

Te dicen	Reformulación eco
«Ya no sé qué hacer con respecto a mi jefe. Me siento a disgusto, tengo miedo...»	«¿Miedo?»
«¡Estoy muy enfadado contigo!»	«Conmigo...», o bien «Enfadado...»
«Recuerdo las mermeladas de albaricoque que hacía mi abuela.»	«Las mermeladas de la

abuela...»

¿Quieres probar? ¡Es tu turno! Más adelante encontrarás propuestas de respuesta.

Te dicen	Reformulación eco
«¡He pasado unas vacaciones desastrosas!»	1.
«He conocido a un hombre muy interesante.»	2.

La reformulación reflejo

La reformulación reflejo recupera bastante fielmente lo que se ha dicho. Solo se cambia un poco el vocabulario o la organización, pero de modo que se parezca mucho. Se emplea para validar la vivencia, a fin de hacer sentir realmente al interlocutor que se ha comprendido bien su estado de ánimo. Es la reformulación que permite realmente generar confianza. ¡Pero, atención, no hay que equivocarse! Por lo tanto, es conveniente haberse tomado suficiente tiempo para comprender antes de emplearla; de lo contrario, la persona se sentirá interpretada.

Te dicen	Reformulación reflejo
«Soy una inútil... No tengo amigos... En el patio del recreo, nadie quiere estar conmigo. No puedo ir más al colegio.»	«Te sientes realmente aislada, realmente desesperada...»
«Este colega es pretencioso, es un arribista. Haría cualquier cosa para aplastarme. Ya no sé cómo actuar durante las reuniones.»	«Usted se siente desamparado en las reuniones frente a este hombre dispuesto a todo...»
«Tengo una sensación extraña en este momento... Tengo la impresión de que mi marido me engaña. No sé si tengo que hablar con él... Al mismo tiempo, pienso que son imaginaciones mías, ¡es estúpido!»	«Vive con la sensación de duda, de sospecha, y ya no sabe qué debe hacer...»

¿Quieres probar? ¡Es tu turno!

	Reformulación
--	---------------

Te dicen	reflejo
«En algunos momentos, ¡no soporto a los niños! Regreso, cansada, y ellos se pelean, el mayor no se quiere despegar del ordenador y los videojuegos. Nadie me ayuda.»	3.
«¡No es normal que la maestra no haya castigado a Théo! ¡Hizo lo mismo que yo, y me castiga solo a mí!»	4.

La reformulación aclaración

La reformulación aclaración es un poco más deductiva que la anterior. No emplea la paráfrasis, sino que va un poco más lejos, a la vez que sigue sin realizar ninguna interpretación. Dado que se aleja un poco de lo que la persona dice, conviene tener la precaución de añadir antes «Quieres decir que...» o «Si lo he comprendido bien...» Siempre empieza por esta precaución de lenguaje; por lo tanto, naturalmente, se emite en forma interrogativa. Puede ocurrir que la persona no se reconozca en absoluto en tu frase, pero si siente tu sinceridad, tu disponibilidad, ella misma se reformulará para ayudarte a comprenderla. La comunicación no se verá alterada en absoluto.

Te dicen	Reformulación aclaración
«Desde que mi marido murió, hay mucha gente a mi alrededor. Algunos incluso dicen que son mis amigos. Estoy muy acompañada, me invitan, me proponen muchas cosas, pero nadie me comprende realmente.»	«¿Quiere decir que, a pesar de las atenciones de todo el mundo, se siente sola con su tristeza?»
«¡Mire, desde hace dos meses, tengo una suerte increíble! ¡He conseguido la promoción que quería, he conocido a una chica supersimpática y he encontrado el apartamento de mis sueños!»	«Lo cual viene a significar que todo va realmente bien para usted en este momento.»
«Me esfuerzo todo lo que puedo, pero no avanzo nada. Lo he probado todo, nada se mueve. ¡Tengo paciencia, pero, de todos modos, esto empieza a ser demasiado!»	«Si lo he comprendido bien, está en la misma situación desde hace años y esto le parece insoportable.»

¿Quieres probar? ¡Es tu turno!

Te dicen	Reformulación aclaración

«¿De todos modos, este tipo de cosas solo me ocurren a mí! ¡Si se necesita a alguien, me cae a mí! ¡Siempre igual!»	5.
«¿Sabes?, ¡Camille tiene suerte! ¡Su madre le hizo patatas fritas ayer!»	6.

La reformulación invertida

Esta reformulación es completamente deductiva, pero sin interpretación. Invierte la presentación del problema, pero sin deformarlo. Resulta muy útil para permitir ver el asunto con perspectiva a una persona que se enrosca en un sentimiento que la encierra. Puede hacerle ver otra faceta de lo que acaba de expresar.

Esta reformulación empieza también con una precaución de lenguaje y se realiza en un tono interrogativo.

Te dicen	Reformulación aclaración
«¡Sin embargo, es fácil! ¡No comprendo por qué soy el único que no lo consigue!»	«¿Quiere decir que todo el mundo lo consigue sin dificultad?»
«¡Mi marido ha elegido para las vacaciones el único lugar que detesto!»	«¿Esto significa que aceptaría ir a cualquier otro lugar excepto allí?»
«Esta memoria es un auténtico desastre. Sin embargo, hace meses que trabajo en ella, pero lo tengo que repetir todo.»	«¿Quiere decir que todo este trabajo, todas estas investigaciones, no han servido para nada? ¿Que tiene que volver a empezar de cero?»

¿Quieres probar? ¡Es tu turno!

Te dicen	Reformulación aclaración
«Él no quiere comprender nada. Se bloquea en una postura y no quiere salir de ella, se cierra por completo.»	7.
«¡Los hombres son todos unos obsesos! ¡Solo les interesa una cosa!»	8.

La reformulación síntesis

La reformulación síntesis a veces resulta indispensable. Empieza por «por lo tanto...» y está destinada a cerrar un capítulo para abrir otro. Repite lo esencial de todo lo que se ha dicho. Si se utiliza en una reunión, permite dar la palabra a otra persona o pasar a tratar otro punto del orden del día. ¡Puesto que es

afirmativa, es muy importante no equivocarse!

Los ejemplos de afirmaciones serían demasiado largos para esta obra; por lo tanto, solo daré aquí unas ideas de reformulaciones síntesis; se pueden imaginar las situaciones de partida.

Reformulación síntesis
«Por lo tanto, su opinión es que necesitamos absolutamente deshacernos de este colaborador. ¿Qué piensa de ello el responsable de compras?»
«Por lo tanto, puede usted elegir entre soportar la situación o buscar otro empleo. ¿Quiere que estudiemos juntos las ventajas y los inconvenientes de las dos opciones?»
«Por lo tanto, me dices que ahora estás totalmente decidido a... ¿Cómo piensas actuar?»

¿Quieres probar? Ahora puedes crear algunas reformulaciones síntesis inspiradas en situaciones de tu vida cotidiana. Estas son algunas posibilidades de respuestas a los cuatro primeros ejercicios propuestos.

1. «Desastrosas...»
2. «Un hombre interesante...»
3. «Te cuesta soportar todo esto en un momento en que ya estás cansada.»
4. «Te parece que es muy injusto que hayas sido el único castigado cuando habíais hecho la tontería los dos.»
5. «¿Quieres decir que eres gafe?»
6. «Me parece que me estás diciendo que también te gustaría comer patatas fritas.»
7. «¿Quieres decir que tú sí que estarías dispuesta a una apertura?»
8. «¿Está diciendo que ni un solo hombre busca una bonita relación?»

Nunca elogiaré lo suficiente los méritos de la reformulación (o de la paráfrasis, si tenemos en cuenta el término de Rosenberg). Es una herramienta: como todas las herramientas, se corre el riesgo, al principio, de emplearla con un poco de torpeza... Pero es como la bicicleta: una vez que se le ha cogido el truco, se vuelve totalmente natural y facilita realmente la vida, la propia y la de los demás.

Lo esencial para recordar

Escuchar requiere una auténtica disponibilidad hacia el otro y hacia uno mismo.

Para establecer una relación positiva, se puede utilizar una herramienta muy facilitadora: la escucha activa, basada en las diferentes formas de reformulación.

[10.](#) Recomiendo el excelente libro de Christèle Petitcollin, *Comment échapper aux manipulateurs*.

[11.](#) Para ir más lejos, véase el triángulo infernal o el triángulo perverso de Karpman, en análisis transaccional.

[12.](#) Carl Rogers, *El proceso de convertirse en persona*.

[13.](#) He tenido el gran privilegio de conocer a este señor, cuando ya tenía una edad muy avanzada. Recuerdo una silueta menuda y endeble, pero con una mirada luminosa, rebosante de inteligencia y de amplitud de miras.

ELEMENTOS DE LA RELACIÓN CON EL OTRO

En el programa

- Elementos indispensables
- Comprender los sentimientos
- Comprender la voluntad
- Lo esencial para recordar

Elementos indispensables

La confianza

Tengo realmente metida en el cuerpo y el alma la certeza de que el ser humano puede encontrar recursos y soluciones para sus dificultades, siempre y cuando se encuentre en un medio que se lo permita. Esto me produce una gran confianza en sus posibilidades. No dejo de verificar que, sin confianza, no se desarrolla nada realmente. Dar confianza cuando todo va bien es una cosa fácil... sin embargo, cuando todo va mal es cuando la confianza es esencial.

No pretendo dar confianza a todo el mundo, me siento totalmente incapaz de ello, pero sé que soy yo la que tiene limitaciones y las respeto, y también que otros pueden donde yo no puedo.

Por lo tanto, propongo, en la relación, no «cortar» nunca con la pretensión de que realmente no hay nada que hacer con este individuo: sería encerrarlo en un destino muy sombrío. ¡Por poco que él me crea, sería grave!

Esta disposición mental tiene una gran influencia en la posibilidad de una comunicación no violenta.

El apriorismo positivo incondicional

¡Nadie se levanta por la mañana y se pregunta cómo podría hacer para ser

desgraciado! Sin embargo, somos muchos los que ponemos en marcha, al precio de grandes esfuerzos, estrategias de fracaso y de sufrimiento.

Tener un apriorismo positivo incondicional consiste en considerar al otro como un ser semejante a uno mismo, que busca, que encuentra y a veces se equivoca, un ser lleno de deseos, energía, ideas y sueños. Todo esto a veces está muy oculto bajo montañas de «¡Sé razonable, esto no es para ti!»; los anhelos tropiezan con «¿No ves que eres ridículo?»; malicia y creatividad se enfrentan a «Esto no se hace, ¿qué pensará la gente decente?»

Puedo decidir no entablar una relación con alguien porque no tengo ganas, no me interesa o no tengo tiempo, valor o fuerza. Respeto esto en mí, pero no rechazo al otro con el pretexto de que sería indigno que me interesara por él. Al contrario, si entablo una relación, si el otro busca la relación, sea cual sea el marco de esta relación, ofrezco sin ninguna restricción mi apriorismo positivo a este ser humano. Aunque haya cometido actos que repruebo, sé que es más grande que el acto que ha cometido.

Sí, he escrito: «si el otro busca la relación». Puede ser que busque llegar a mí sirviéndose de mi confianza; si percibo esto, continúo considerando que, sin duda, es un *ser con todas las de la ley* antes de ser un *ser aparte*, pero me concedo el derecho de retirada o de protección.

La empatía*

Comprender la empatía

Intentar comprender lo que ocurre para el otro, cómo ve, cómo vive una situación, ya es el principio de un proceso no violento. Es dar muestras de que se es capaz de tener empatía.

Este término a menudo se comprende y se utiliza en un sentido bastante aproximativo; quizá es la razón por la que la empatía se practica poco. Por lo tanto, voy a dedicarme a dar una idea muy precisa de la misma.

Conviene empezar por diferenciarla de los conceptos de simpatía y antipatía. La antipatía tiene relación con un sentimiento de rechazo, de repulsión frente a una persona o su comportamiento. La antipatía aleja. Al contrario, la simpatía acerca, porque hace experimentar una afinidad moral o emocional respecto al otro y puede conducir a sentir lo que el otro siente. Por ejemplo, podemos hablar de «mal de simpatía»: si un ser querido sufre, podemos vernos afectados y sufrir

con él.

La empatía no actúa en absoluto a distancia; permite comprender lo que el otro experimenta o piensa, desde su punto de vista. Por ejemplo:

- Puedo no sentir ninguna simpatía por alguien que es violento y ha pegado a su mujer y a sus hijos, pero puedo intentar comprender (lo cual no significa ni aprobar ni excusar) lo que ha pasado en él para producir este comportamiento.
- Puedo no sentir ninguna simpatía por mi superior jerárquico, pero puedo comprender que él mismo también se encuentra sometido a la presión de otra jerarquía y que piensa que soy un obstáculo hacia su objetivo.
- Puedo no sentir ninguna simpatía por mi colega, pero puedo comprender que las razones que esgrime para querer a toda costa las mismas fechas de vacaciones que yo son, desde su punto de vista, tan legítimas como las mías.
- Puedo no sentir ninguna simpatía por mi vecino, pero puedo comprender que el árbol que he plantado en mi casa le tapa la vista de la colina.
- Puedo no sentir ninguna simpatía por este grupo de jóvenes que hacen ruido en la calle, pero puedo comprender que necesitan reír juntos, igual que hace un grupo de adultos durante las veladas entre compañeros, pero ellos no tienen un lugar donde hacerlo.

La empatía permite entrar en comunicación real con el otro, sin un apriorismo que suponga que él está moralmente equivocado y yo tengo razón. *Moralmente...*, porque es posible que, de todos modos, los hechos sean objetivamente reprochables.

Efectos de la empatía

Descubrí la empatía durante mi largo paso por la asociación SOS Amitié. Escuchar por teléfono a todo tipo de personas con todo tipo de problemáticas es eminentemente formador en este sentido. Es evidente que no se puede, a pesar del nombre de la asociación, ser amigo de todas las personas que llaman, esto no tendría ningún sentido. Pero es posible escucharlo todo con empatía. Veamos algunos recuerdos (que se remontan a más de veinticinco años...)

Violencia

Una mujer me llama para explicarme que pega a su hija de doce años: «La pego, la pego, sé que no debería hacerlo, pero no puedo actuar de otra manera». Naturalmente, me rebelo ante el acto y comparto el sufrimiento que debe de experimentar esta niña. Pero es a la madre a la que tengo al teléfono, y es de ella de quien tengo que ocuparme en este momento. Por lo tanto, intento entrar en empatía con ella reformulando la situación, es decir que me represento lo que está haciendo:

«—Llama usted a SOS Amitié para hablar de esto. Por supuesto, repruebo el acto, pero, si usted me llama, es que siente que tiene un problema...

—Sí, me gustaría poder parar, pero no sé cómo hacerlo...»

Tuvimos una conversación realmente positiva. Ella pudo hablar de sus dificultades presentes y de su propia infancia masacrada... Al final de la entrevista, me dijo que se iba a poner en contacto con una asociación especializada que pudiera ayudarla. Si hubiera respondido espontáneamente bajo el efecto de mis sentimientos de repulsión, no habría ayudado ni a esta mujer ni, en consecuencia, a su hija.

Prostitución

Me llama un hombre joven. Está muy mal. Me explica que se ha prostituido y que, la víspera, ha servido de diversión a todo un grupo. «¡Me hicieron daño!» El comportamiento de este joven se sale por completo de mi marco de referencias; mi primer pensamiento (¿como el tuyo, quizá?) es que solo tiene que cambiar de oficio. Sin embargo, una vez más, me desciento de mis juicios y me centro en él, para comprenderlo. Me explica que no sabe cómo ganarse la vida porque lo echaron a hacer la calle cuando no era más que un adolescente. Me habla de su vergüenza, de su sufrimiento... Lo escucho...

Prisión dorada

Una mujer adinerada me llama para quejarse de su marido. La cubre de joyas y pieles, la lleva a todas las comidas mundanas de los clubes de los que forma parte. Acostumbrada a oír dramas que solo la escucha anónima puede permitir exponer, empiezo por pensar que existen problemas mucho peores... Pero, si esta mujer me llama, es porque tiene alguna cosa importante que decirme... ¡La escucho! Me habla del autoritarismo de este hombre y de su falta absoluta de libertad, me explica que las joyas son para que se sienta orgulloso cuando sale, pero que, bajo las pieles, no tiene con qué comprarse un sujetador nuevo. Está totalmente desesperada, porque no tiene vida personal. Al menos, ha encontrado a alguien para contárselo.

Problemas sexuales

Me llama un hombre que, de entrada, quiere que sea su pareja sexual telefónica. Oigo como ruido de

fondo los ecos de una película porno. Es evidente que no voy a responder a esta demanda. Se lo digo muy claramente, pero intento comprender, con empatía:

«Llama a SOS Amitié para escuchar la voz de una mujer por teléfono; ¿qué le ocurre para que haga esto?»

La reacción de este hombre me sorprendió profundamente. Se puso a llorar, apagó la película y me habló. Como consecuencia de un accidente, se quedó parapléjico.

«Es terrible, señora, solo “eso” funciona todavía en la parte baja de mi cuerpo... ¡Si al menos eso no trabajara!» Me habló, largo rato, de lo que experimentaba, me dijo que ni siquiera tenía la posibilidad de suicidarse, y que era la primera vez que podía hablar de ello.

Después de haber expuesto estos recuerdos, no me parece que sea útil añadir otros ejemplos sobre los efectos de la empatía en la comunicación.

La empatía desde la infancia

Hablar de otra manera al niño

La empatía es una aptitud que se debería desarrollar en los niños desde la más tierna edad, como se procura desarrollar de manera armoniosa su cuerpo cuidándolo, alimentándolo correctamente y proponiendo actividades deportivas.

La empatía consiste en intentar comprender el mundo interior del otro, lo que siente, lo que desea, lo que comprende de la situación desde su propio punto de vista. Por lo tanto, desarrollar esta aptitud significa incitar al niño a interesarse por la visión y las emociones del otro.

Veo con demasiada frecuencia a los adultos dirigirse a los niños en forma de culpabilización* cuando intentan hacerles comprender la empatía: «Has hecho daño a tu hermano, ¿no te da vergüenza? ¿Te gustaría que te hicieran lo que tú le has hecho?», «No quieres decirle buenos días a papá, eso lo pondrá triste», «Podrías ayudarme a poner la mesa, ¿no te das cuenta de que estoy cansada?» Evidentemente, la empatía presentada de esta manera no es muy alegre y, por ello, no resulta realmente tentadora.

Un método

Veamos una propuesta de método para desarrollar la empatía (a cualquier edad, solo bastará con modificar el contenido).

Adquirir la costumbre de hacer formular lo que se siente.

Podemos anunciar lo que sentimos e invitar al otro a expresarse: «Cuando alguien intenta colarse en la cola del supermercado, me pongo furiosa porque no tengo mucho tiempo. ¿Y tú?»

Por supuesto, todos tenemos derecho a experimentar esto de manera diferente: no voy a arrastrar a mi hijo a tener que sentir cólera como yo. ¿Quizá él está contento porque, de esta manera, puede estar sentado durante más tiempo en el carro, en el que se siente como un rey en su carroza? Acepto entonces su vivencia y no lo critico. Solo señalo que tenemos dos maneras diferentes de vivir este acontecimiento.

Hacerla presente en uno mismo, en las emociones y las necesidades.

«Me estoy dando cuenta de que das patadas a tu cartera. ¿No estás contento? ¿Qué ocurre?»

Tu hijo quizá está triste porque su compañero no está ahí, tiene miedo de que los mayores se metan con él, todavía tiene sueño y preferiría dormir, necesita una gran caricia y no está dispuesto a separarse de ti... Por supuesto, acogemos esta emoción con la mayor atención. «Validamos su vivencia.»

Hacerla presente a las emociones del otro.

Para ello, se debe empezar siempre por una situación en la que él no participa y multiplicar los ejemplos positivos:

«—Cuando su madre viene a buscarlo, ¿qué crees que siente Alexandre?

—¡Debe de estar muy contento!

—¿Cómo lo sabe ella?

—¡Le da muchos besos!

—Y a ella, ¿qué crees que esto le provoca?

—¡Ella debe de ponerse muy contenta!

—Los besos son muy agradables, ¿verdad?»

Más tarde abordaremos situaciones menos agradables.

«—¿Has visto?, Théo le ha gritado fuerte a su hermano pequeño! ¿Cómo crees que Nathan vive esto?

—Debe de ponerse triste.

—Sí, sin duda... ¿Quizá tampoco comprende por qué? ¿O tiene miedo de su hermano? Es una lástima... ¿Qué piensas tú?

—No está bien que le grite a su hermano.

—Sí, en efecto. Pero ¿por qué crees que Théo le ha gritado?

—Porque le había roto la construcción de Kapla dándole una patada dentro.

—¡Oh, vaya! Entonces, ¿qué crees tú que Théo sentía?

—¡Debía de estar muy enfadado!

—Sí, tienes razón, ¡debía de estar muy enfadado! Ahora, intentemos reflexionar: ¿cómo habría podido actuar de una manera diferente que gritando muy fuerte a su hermano pequeño?»

Es la ocasión de empezar a acostumbrar al niño a comunicarse de una manera no violenta. En el capítulo siguiente veremos qué hacer con la cólera de manera no violenta.

Los cuentos para niños también son un soporte muy bueno, porque a menudo desarrollan la tristeza del animalito o la estupefacción del héroe. Podremos, siempre de manera ligera, establecer comparaciones con el mundo real del niño; de manera ligera, porque el niño aprenderá mejor si no se le presentan las cosas en forma de lección moral.

Estos pequeños ejemplos de ejercicios de empatía pueden adaptarse a la edad y renovarse de vez en cuando, nunca con culpabilización.

Comprender los sentimientos

¿Soy normal, doctor?

La ambigüedad de los sentimientos sin duda es una de las fuentes de confusión más corrientes. En ciertos momentos, los sentimientos crean confusiones en la cabeza y en las emociones...

«Quiero a mi marido. Lo conocí cuando yo tenía dieciséis años, ahora hace veinte años. Fue un amor apasionado... Es amable, cariñoso, trabajador y fiel. Tenemos tres hijos maravillosos. Vivimos en una bonita casa... Pero... Conocí a un hombre en un viaje a Inglaterra... Solo pienso en él, nos escribimos todos los días montones de mensajes... Hay algo en su mirada y en su comportamiento que me atrae irresistiblemente... ¡No debo de ser normal!»

«¡No sé por qué soy así, soy completamente inútil! Sé que debería aceptar la responsabilidad que me proponen, es un puesto con el que sueño desde hace mucho tiempo. Pero, desde que me lo han propuesto, siento pánico.»

«Adoro a mi madre, siempre ha estado aquí para mí. Está muy enferma y yo soy quien se ocupa de ella. Es normal y le aseguro que la quiero de todo corazón, pero a veces tengo ganas de que se muera.»

«¡Sé muy bien que debería hacer deporte! Incluso me he inscrito en un club de zumba, pero no consigo ir, tengo miedo de que se burlen de mí, a mi edad...»

«¡Siento odio! ¡He soñado que mataba a la amante de mi marido! Me he despertado muy mal después de esta pesadilla. ¡Soy violenta, y me doy miedo!»

«Si tuviera valor para ello, abandonaría esta vida de m... Ser electricista no era lo que había elegido, sino la decisión de mis padres. Yo quería ser campesino. ¡Y ahora es demasiado tarde, soy un inútil!»

En ocasiones las personas se sienten divididas entre dos sentimientos

completamente contradictorios, como si las hubieran partido en dos, en su interior luchan dos vocecitas opuestas. Y la vocecita que se impone es la que dice: «No eres normal», «Eres estúpido», etc. Es una voz perniciosa, insidiosa; siempre se desliza sin parar por los intersticios de la culpabilidad, no sobre la decisión que hay que tomar, sino sobre la falta de decisión. Instila la duda en uno mismo¹⁴.

Ser comprendido por alguien al que consideramos normal hace que nos sintamos comprensibles y, por lo tanto, normales. Sí, solo somos seres humanos... Pero hemos sido formados para no considerar todas nuestras vivencias como tolerables, todas nuestras emociones como sagradas.

Tomo prestado de Isabelle Filliozat¹⁵ el ejemplo que da a menudo en sus conferencias para ilustrar este tema.

Una niña en un supermercado le dice a su abuela:

—Abuela, ¡el jersey me pica!

—¡No, cariño, no pica!

—¡Sí, sí, te lo aseguro, me pica!

La abuela pone rápidamente la mano entre el cuello de la pequeña y el jersey y asegura:

—¡No, te digo que tu jersey no pica!

¿Qué piensas que siente la niña, en este caso? ¿Crees que se dice que su abuela no ha comprendido nada? ¡En absoluto! ¡Si su abuelita querida le dice esto, no puede equivocarse! ¡Por lo tanto, deduce que es ella la que pica, no el jersey!

A poco que le ocurra lo mismo regularmente, ahora, cada vez que la vida sea picante para ella, deducirá que la que pica es ella, no las circunstancias de la vida... Sin embargo, ¡a veces pican fuerte!

Sí, es humano (o es normal, como se quiera) no controlar una atracción que se siente.

Es humano valorar bien una responsabilidad cuando el sueño puede convertirse en realidad.

Es humano amar y tener deseos asesinos.

Es humano sentirse mal en el propio cuerpo, incluso si este es normal.

Es humano experimentar rivalidad hasta el punto de soñar con suprimir al intruso.

Es humano dudar si dejar una vida estable por un sueño de adolescencia.

¡Es humano, puesto que es humano el que lo experimenta!
Ser comprendido sobre un sentimiento experimentado es profundamente tranquilizador.

Comprender la voluntad

Cuando mi hija era estudiante, en varias ocasiones hablamos por teléfono durante horas. Ella redactaba su memoria de maestría sobre un tema que yo era totalmente incapaz de comprender *a priori*. Me explicó su intención, lo que quería demostrar. A medida que me hablaba, se veía obligada, para que yo la comprendiera, a poner en orden sus propias ideas, para hacerlas comprensibles. Como un proyccionista que solo puede ver en una pantalla neutra la película que proyecta, mi esfuerzo de comprensión tenía este efecto. A veces, cuando las ideas surgían de manera desordenada, me decía que no lo conseguiría. Entonces, le preguntaba lo que realmente quería decir y cogía un bolígrafo y un papel para tomar notas. Ella hacía un esfuerzo de síntesis, para mí. Después, yo le leía mis notas: «¡Pues sí, eso es, tú lo has dicho!»

Querer comprender la intención del interlocutor tiene un doble efecto. Por una parte, obliga al que habla a hacerse comprensible, como en el ejemplo anterior; por otra parte, permite al que escucha comprender con precisión de qué se trata. Ocurre a menudo que el tono sube entre dos personas simplemente porque no están hablando de lo mismo, pero no se dan cuenta.

Diálogo de sordos

Dos amigas hablan de su problema.

A: Mi marido me pone nerviosa... ¡No se ocupa de gran cosa en casa!

B: Sí, pero yo no tengo a nadie...

A: Sí, pero al menos tú no tienes que fregar los platos todos los días, puedes hacer lo que quieras...

B: Sí, pero tú no sabes lo que es estar sola por la noche...

A: Sí, pero es mejor eso a que te estropeen la vida...

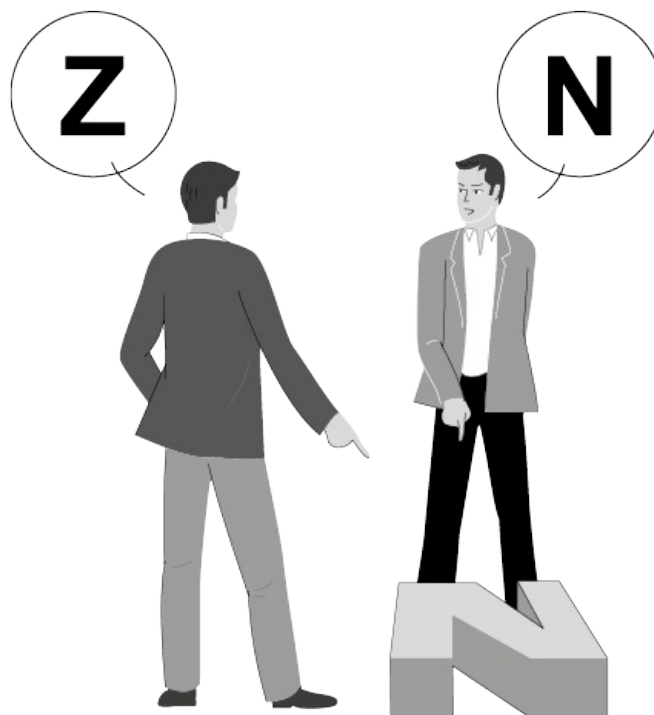
B: Sí, pero también está la soledad afectiva, ¿sabes?...

A: Sí, pero tú puedes ver a todos los amigos que quieras cuando quieras, mientras que yo no puedo salir cuando me apetece.

B: Sí, pero no es divertido salir sola...

Etc.

En esta conversación, cada una habla desde su punto de vista y rechaza el de la otra. No existe una auténtica comunicación, porque cada una excluye los argumentos de la otra sin comprender el sentido que tienen para ella. Todas las frases de este tipo de diálogo empiezan por «sí, pero...» o su variante «no, pero...» Observarás, si prestas un poco de atención, la cantidad de discusiones que siguen este esquema de exclusión del pensamiento del interlocutor. Sin duda, tú también has «sufrido» este tipo de réplicas, que no tienen nada de agradable. Pero ¿quién no ha actuado de esta manera, antes de haber comprendido los retos de este tipo de comportamiento?



Últimamente, una mujer de cuarenta y cinco años me explicó que lo había comprendido, después de una metedura de pata que había cometido en la adolescencia con una amiga. Esta última se quejaba de la actitud de su padre; ella, cuyo padre no daba señales de vida, le había respondido: «¡Sí, pero tú, al menos, tienes un padre!» Muchos años después, su amiga le reveló que aquella frase en cierta manera le había impedido sentir el malestar experimentado a veces como hija...

Lo esencial para recordar

Entrar en la conversación con toda confianza con un apriorismo positivo es una de las condiciones del éxito de la relación. Esto facilita la empatía.

Para entrar en comunicación, se empieza por escuchar con sinceridad.

La empatía ofrecida permite al otro sentirse aceptado en la relación.

Validar el sentimiento vivido permite al otro sentirse un ser humano aceptable.

Comprender lo que el otro quiere decir le permite aclarar su pensamiento.

14. ¡Solo las personas peligrosas para los demás nunca tienen dudas! Están repletas de certezas, de principios y de buenas razones. Si alguna vez se hacen preguntas sobre alguna cosa, se miran al espejo y se tranquilizan muy deprisa: «¡Espejito, espejito, dime que soy el mejor, el más grande, el más justo! Si no es así, destruiré a quien se atreva a sobrepasarme...».

15. En *El mundo emocional del niño*.

ELEMENTOS DE LA RELACIÓN CON UNO MISMO

En el programa

- Vocabulario emocional
- Reconocer las necesidades y los deseos
- Existir en la relación
- Lo esencial para recordar

Vocabulario emocional

Precisión

El vocabulario español es muy rico. Permite definir con una gran precisión la sutileza de las emociones. En mi primera obra¹⁶, me dediqué a una investigación de todas las palabras posibles en un mismo registro. Por ejemplo, en el registro de la alegría, estar eufórico o ser jovial son dos cosas diferentes; en el registro de la tristeza, se puede estar triste o desesperado; en el registro del miedo, se puede estar inquieto o aterrorizado; en el de la cólera, se puede estar furioso o irritado. Solo se trata de algunos ejemplos de la variedad y los matices posibles de la expresión de la emoción.

Ocurre a menudo que somos más conscientes de las emociones del otro que de las nuestras propias, que no nos tomamos el tiempo de aceptar nuestras propias emociones con delicadeza y respeto. Este paso nos va a conducir a diferenciar *emociones* y *sentimientos*¹⁷.

El sentimiento, en mi opinión, es la conciencia que tengo de la emoción que experimento. La emoción surge. El sentimiento se comprende más tarde.

- Me encuentro con alguien con el que quería encontrarme: sonrío, me siento feliz, es espontáneo. Experimento el sentimiento de que esta persona es importante para mí, de que me valora, etc.
- Alguien da un grito: me sobresalto, tengo miedo, me pongo en situación de alerta. Experimento el sentimiento de que alguna cosa puede ponerme en peligro.
- Me gritan: mi mirada se vuelve feroz, mi cuerpo se inclina hacia delante, me encolerizo. Experimento el sentimiento de que me atacan.
- Me entero de una mala noticia: se me llenan los ojos de lágrimas, el cuerpo se me desploma, me pongo triste. Experimento el sentimiento de haber perdido alguna cosa importante.

Organizar el pensamiento

En cuanto soy capaz de dar nombre a mi sentimiento, puedo organizar mi pensamiento para hacer alguna cosa con él. Por ejemplo, si siento el peligro, puedo reflexionar sobre mi necesidad de seguridad y sobre los medios que puedo poner en marcha para protegerme.

Te propongo que te pases la película de la semana que acaba de finalizar y que identifiques circunstancias en las que hayas experimentado una emoción. ¿Podrías darle un nombre? En cada registro (alegría, tristeza, miedo, cólera), ¿puedes afinar y elegir el término que realmente conviene?

Ejercicio 11

Registro de los sentimientos

	Acontecimiento	Expresión precisa
Alegría		
Tristeza		
Miedo		
Cólera		

Reconocer las necesidades y los deseos

Cada uno tiene unas necesidades diferentes. Si tienes un hermano o una hermana, sabes que la igualdad y la similitud no tienen nada que ver. Uno quería contar el número de guisantes que mamá le había dado a cada uno para estar seguro de tener la misma cantidad de amor. ¡El otro quería contar el número de patatas fritas porque las adoraba! Las niñas tomaban clases de danza clásica: una se sentía realizada, la otra sufría el martirio de intentar ser flexible y graciosa. Los niños tomaban clases de judo: uno era un auténtico deportista, se sentía bien en su kimono, el otro habría preferido tocar el violín.

¿Cuál es la necesidad «buena»? ¿Cuál es el deseo legítimo y el que no lo es? Es importante reconciliarse con las propias atracciones, necesidades, preferencias y aptitudes. Esto implica también asumirlas y aceptar la responsabilidad que implican.

Nuestras necesidades, preferencias y deseos nos pertenecen. El otro no es en absoluto responsable de ellos y no tiene por qué colmarlos. Considerar lo contrario es un error muy común y fuente de mucha violencia en la comunicación, porque abre la vía al reproche.

¿Cómo se han construido nuestras necesidades?

Necesidades fisiológicas

Según nuestra constitución, nuestro sistema hormonal y nuestro ritmo, tenemos más o menos necesidad de alimento, de deporte, de sexualidad, de calor, de cuidados, etc.

Necesidades relacionadas con el marco de referencias

Algunas necesidades tienen relación con nuestro marco de referencias. Hemos adquirido unas costumbres de comportamiento y de estilo de vida. Según el contexto en el que nos hemos encontrado, tenemos más o menos necesidad de comer un tipo determinado de alimentos, de viajar, de leer o escuchar música, de estar bien tapados, de dormir con la ventana abierta, de ahorrar, etc.

Necesidades emocionales

Aceptar la propia responsabilidad

Nuestras necesidades de adultos con frecuencia están relacionadas con las emociones de la infancia. Ahora bien, estas se han visto más o menos vapuleadas por los momentos en los que no hemos tenido tiempo o voluntad para prestarnos la atención que habríamos necesitado. No es culpa nuestra: no somos culpables de ser «demasiado» emotivos, o «demasiado» dependientes afectivamente, o «demasiado» rigurosos... Pero el otro no tiene la responsabilidad de acudir a reparar lo que arde todavía en nosotros. Este es el reto de una terapia: curar si es posible o, al menos, comprendernos, conocernos y aceptarnos con nuestras dificultades de construcción.

Es realmente una lástima ver a las parejas que se desgarran y reprochan montones de cosas cuando podrían darse cuenta de que justamente se trata de heridas de apego que se manifiestan en su carencia.

Conviene estar muy atento para no confundir la *necesidad insatisfecha* y la *causa desencadenante*.

- Ella: «Tengo una inmensa necesidad de escucha y de comprensión» (mi madre interpretaba siempre lo que yo decía) se transforma fácilmente en: «¡Nunca me escuchas, eres indiferente, eres un egoísta!»
- Él: «Tengo necesidad de evadirme de vez en cuando de la relación» (en mi infancia, siempre había gritos y discusiones en casa, así que me refugiaba en mis sueños o en el deporte, la única fuente de bienestar) se transforma fácilmente en: «¡Siempre quieres que te escuche, es un agobio, eres una pelmaza!»

¡Imagina las discusiones que pueden surgir en esta pareja! Sin embargo, habrían podido estar en condiciones de ser felices si uno y otro hubieran aprendido algunos elementos de comunicación no violenta.

Repitémoslo: hacernos responsables de nuestra necesidad no es sentirnos culpable por ello. Si he tenido un accidente que me ha amputado alguna cosa, no soy culpable por ello, pero es mi problema, y el otro no tiene por qué soportar este peso sin ni siquiera saber lo que considero que tiene que soportar.

No exagerar en las expectativas

De la misma manera, en las expectativas que tenemos respecto a nuestros hijos (y los reproches que les siguen, como consecuencia...), lo que se manifiesta son las

emociones resultantes de nuestra propia infancia.

- «¿Sabes?, soy una madre inquieta, quizá es difícil para ti» (he comprendido que, cuando era niña, tenía responsabilidades demasiado grandes para mí) se transforma fácilmente en: «Quiero saber con quién estás, dónde estás y lo que haces».
- «Necesito ver tu cuaderno de notas para demostrarte que me interesa tu trabajo» (porque mi propio padre lo firmaba sin ni siquiera mirarlo) se transforma fácilmente en: «Te has olvidado otra vez de enseñarme tu cuaderno de notas».

Es el mismo mecanismo emocional que se manifiesta también en las relaciones de trabajo, amistosas, sociales: necesidad excesiva de ser valorizado o tranquilizado, de exigir orden, de ser autoritario o entregado, etc.

Necesidades circunstanciales

Las necesidades circunstanciales no tienen nada que ver con la infancia, pero son claramente nuestras.

- «Tengo hambre» puede fácilmente transformarse en: «¿Todavía no has preparado la comida?»
- «Estoy extenuado» puede fácilmente transformarse en: «¡Déjame en paz!»
- «Me duelen los pies» se transforma en «Caminas demasiado deprisa».

En cualquier caso, sea cual sea la naturaleza de una necesidad, si no se satisface, genera una frustración que se transforma en emoción. El hambre no satisfecha puede producir inquietud, la sexualidad no satisfecha puede generar agresividad*.

¿Lo tienes claro respecto a tus necesidades? Te propongo que reflexiones un poco.

Ejercicio 12

Necesidades no satisfechas

	Haz una lista de lo que te	¿Qué emoción tienes en caso de
--	----------------------------	--------------------------------

Tus necesidades	venga a la mente	frustración?
Fisiológicas		
Relacionadas con el marco de referencias		
Emocionales		
circunstanciales		

Ejercicio 13

Emociones, sentimientos y necesidades

Te propongo volver al punto de partida: a partir de un acontecimiento que hayas vivido, encuentra la emoción y su intensidad. ¿Has tomado conciencia de esta emoción? ¿En qué términos definirías el sentimiento experimentado? ¿Cuál era tu necesidad relacionada con esta emoción? Consulta el pasaje de este libro sobre las emociones inadecuadas.

En este ejercicio, lo más difícil es, a menudo, no confundir la causa desencadenante con la necesidad insatisfecha.

Descripción del acontecimiento	Emoción e intensidad	Sentimiento	Necesidad
El otro día, mi pareja se marchó rápidamente sin darme un beso.	Gran tristeza cercana a la desesperación.	Me sentí mal, sin importancia, despreciado.	Necesidad de relación, necesidad de ser tranquilizado, necesidad de ternura porque siempre tengo miedo de ser abandonado. Es de MI necesidad de la que hablo. No hablo del otro, no lo acuso.
En el autobús, al regresar de una larga jornada de trabajo, había unos niños que jugaban y reían fuerte.	Cólera no muy intensa, más bien irritación.	Me sentí importunado, molesto.	Necesidad de calma porque YO estoy cansado. Es de MI necesidad de la que hablo. No acuso a los niños.

¡Es tu turno!

Descripción del acontecimiento	Emoción e intensidad	Sentimiento	Necesidad
Un ejemplo personal que te haya provocado			

alegría:			
Un ejemplo personal que te haya provocado tristeza:			
Un ejemplo personal que te haya provocado miedo:			
Un ejemplo personal que te haya provocado cólera:			

Existir en la relación

El camino recorrido hasta aquí nos ha enseñado a escuchar al otro, a comprenderlo y a respetarlo, y después, a escucharnos a nosotros mismos. Ahora, se trata de aprender a decir YO delante del otro.

La asertividad*

Este término empieza a ser conocido, sobre todo en el ámbito de la empresa, pero menos en la educación y en las relaciones familiares y sociales; es una lástima. Este neologismo procede del verbo inglés *to assert*, «afirmarse». La traducción al español «afirmación de uno mismo» a veces da lugar a confusión, como si afirmarse significara afrontar, avanzando el mentón y con aire de conquistador; es un error que a menudo he señalado, por eso prefiero conservar el término de asertividad.

Me gusta decir que la asertividad es una postura mental. Dos eslóganes la definen bien: «La fuerza tranquila» y «Ni erizo, ni borrego». Es una actitud en la que existe intensidad, fuerza, pero ninguna agresividad. Se sitúa completamente fuera del tradicional esquema dominante/dominado, está en otra parte. Se encuentra en la expresión tranquila y afirmada de uno mismo, nunca contra el otro, sino claramente para uno mismo y para la relación. Evidentemente, requiere una conexión con las propias emociones, los sentimientos, las necesidades, el marco de referencias y los pensamientos, todos admitidos como legítimos, a la vez que se reconoce la legitimidad de las emociones, los sentimientos, las necesidades, el marco de referencias y los pensamientos del otro. Está desprovista de cualquier juicio y de cualquier idea humillante. Autoriza, individualiza y diferencia sin excluir.

Ejercicio 14

Asertividad

Este es un ejercicio para acercarse mejor a este concepto y determinar en qué punto se está. En la tabla siguiente, marca la casilla que contiene la respuesta que probablemente darías si te ocurriera el caso presentado en la primera columna.

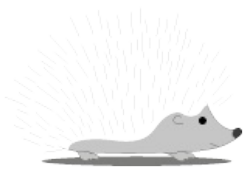


Caso	A	B	C	D
1. Tu hijo ha sufrido una humillación en la escuela.	Intentas consolarlo diciéndole que es injusto, pero que no debe darle demasiada importancia.	Pides una cita con el profesor, le explicas lo que tu hijo ha experimentado y pides que se le haga justicia.	Vas a esperar al niño «culpable» a la salida, lo sermoneas y lo amenazas si vuelve a hacerlo.	Le preguntas a tu hijo en qué el otro podía ser ridículo y te ríes con él para consolarlo.
2. Has decidido ir a pasar el fin de semana tranquilamente en familia, pero tus mejores amigos deciden venir contigo, lo cual no te apetece.	Te dices que podrían darse cuenta de que no pasas mucho tiempo con tu familia y que tendrían que irse a otra parte.	Les dices que es una lástima (¡oh!, lo sentimos mucho...), pero finalmente otros amigos te han llamado por teléfono antes que ellos y no es posible...	Entras en razón y te dices que, bueno, tenéis ganas de estar solos, pero no quieres decepcionar a estos amigos por miedo a entristecerlos.	Les dices a tus amigos que, por esta vez, no es posible, habíais decidido estar juntos los cuatro, pero que te gustaría mucho pasar otro fin de semana con ellos.
3. Tu hijo te dice: «¡Eres mala, mamá, ya no te quiero!»	Finges que no lo has oído para no darle mucha importancia a la cosa.	Tienes mucho miedo de que deje de quererte, sientes pena y le muestras más cariño que de costumbre.	Le dices: «Estás muy enfadado conmigo, explícamelo».	Lo castigas: «¡Vete a tu habitación y no salgas hasta que estés en mejor disposición!»
4. Te han pedido prestado un libro que te gusta mucho y tardan en devolvértelo.	Llamas por teléfono a la persona y le dices que esto no es serio, que lo necesitas y	Llamas por teléfono a este amigo y le pides que no se olvide de traerte este libro.	Te inventas un pretexto para reclamarlo: tienes que prestárselo a otro amigo o necesitas una	Reflexionas en silencio, decides no prestar nunca más nada a nadie y comprarte de nuevo este libro.

	que por eso has suspendido el examen.		referencia.	
5. Un colega ha dicho algo malo de ti.	Te sientes desgraciado, atormentado, piensas que no eres capaz de defenderte y abandonas el puesto.	Le montas un escándalo, lo insultas.	Intentas a tu vez perjudicarlo, hábilmente, sin que te descubran.	Vas a ver a este colega para preguntarle en qué lo has molestado y explicarle lo que has sentido.
6. Te reprochan que no hayas entregado a tiempo el trabajo que te habías comprometido a hacer.	Pides disculpas y explicas las causas de tu retraso.	Te dices que siempre ocurre lo mismo, que solo necesitas que no te den tanto trabajo, que es culpa del otro, que te ha pedido otra cosa entretanto.	Te disculpas servilmente y prometes que nunca volverá a ocurrir.	Rápidamente encuentras una excusa: tu hijo se ha puesto enfermo, tu ordenador se ha estropeado, has tenido que ir a ayudar a tus padres...
7. Has iniciado una relación de pareja, pero te das cuenta con bastante rapidez de que no te conviene. Te has decepcionado, mientras que el otro está muy enamorado.	Tienes miedo de hacerle daño, intentas encontrarle los aspectos positivos y olvidar tu malestar.	Le dices a la persona que te sientes insatisfecho, que no consigues experimentar el impulso necesario y que no puedes continuar con esta relación.	Le dices: «¿Sabes?, no soy la persona que crees, no estoy a tu altura. Te voy a hacer desgraciado».	Encuentras montones de reproches (con pruebas) que hacerle. «¡No has hecho ningún esfuerzo, a pesar de que te lo he pedido!»

Rodea en cada línea la respuesta que has marcado, esto te dará en la parte inferior de la tabla la tendencia de tu comportamiento.

Caso n.º 1	B	C	A	D
Caso n.º 2	D	A	C	B

Caso n.º 3	C	D	B	A
Caso n.º 4	B	A	D	C
Caso n.º 5	D	B	A	C
Caso n.º 6	A	B	C	D
Caso n.º 7	B	D	A	C
	Respuestas asertivas	Respuestas «erizo»	Respuestas «borrego»	Respuestas «falsa fuerza tranquila»

	<ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas «erizo» son agresivas. Queremos vengarnos, hacer justicia. Algunas «víctimas» son culpabilizantes; se entra entonces en una relación de fuerza mediante una especie de chantaje.
	<ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas «borrego» son pasivas. Nos dominamos, ponemos al mal tiempo buena cara, nos resignamos... y atrapamos un dolor de barriga, un dolor de espalda...
	<ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas «falsa fuerza tranquila» son manipuladoras. Las llamaremos a partir de ahora las respuestas «anguila». Sus decisiones no son claramente asumidas. Intentan salir del atolladero con una engañifa, pero pierden credibilidad.

El descubrimiento de la asertividad me ha ayudado mucho a mantener unas relaciones agradables y positivas, incluso en caso de diferencias importantes.

¡La comunicación no violenta no debe confundirse con la desaparición de la propia personalidad, el retraimiento para no ser violento! A menudo presentamos la relación como una relación de fuerza: «O tú me aplastas o te aplasto yo a ti». ¡No! Existe realmente otra posibilidad: «Existes sin aplastar a nadie». No creas que es necesario tener confianza en uno mismo para volverse asertivo. Si empleas

los métodos de comunicación no violenta, ganaras confianza en ti mismo de manera natural, porque evitarás muchos fracasos en tus relaciones¹⁸.

La confianza en uno mismo

En la infancia

Comprender mejor al niño

El niño nace con una confianza total en sí mismo, y pienso que el papel principal de los padres y los educadores debería ser cultivar esta cualidad. Para ello, sería conveniente practicar una educación no violenta. Cierta número de profesionales, investigadores, filósofos y educadores son partidarios actualmente de esta idea¹⁹. Se necesita poca cosa: comprender el funcionamiento del cerebro de un niño. Estoy hablando de la fisiología, de la química de las emociones y del sistema de conexión de las neuronas²⁰. Un niño se expresa como puede, puesto que todavía no dispone de lenguaje o de un lenguaje evolucionado; cuando llora nunca es para declarar la guerra a alguien, solo es para manifestar que alguna cosa no marcha bien.

Expectativas mal formuladas

Evidentemente, el comportamiento de los adultos responsables influye de forma directa sobre el desarrollo del niño:

- Si esperamos de él, antes que nada, que sea muy bueno, si lo miramos mal o le gritamos cuando expresa su necesidad de comer, de cariño, de estar limpio o de tranquilizarse, integra muy rápidamente que no es una persona conveniente.
- Si le impedimos que tome iniciativas o que tenga experiencias cuando es un poco mayor, se siente incapaz y torpe.
- Si lo cubrimos regularmente de reproches y de manifestaciones de insatisfacción, se siente culpable.
- Si le enseñamos en la escuela la competición, la rivalidad y el rendimiento «de lo contrario no eres bueno», se siente... inútil, o superior.
- Si le decimos «¿No te da vergüenza?», se vuelve vergonzoso.
- Si le damos una pequeña o una gran azotaina de vez en cuando para enseñarle lo que es la vida, aprende que la relación de fuerzas es algo

bueno.

- Si lo castigamos en lugar de darle una explicación, aprende a someterse o a rebelarse, pero no a reflexionar.
- Si le damos responsabilidades demasiado importantes para su edad, aprende el fracaso y el agotamiento.

Por el contrario, construir la confianza en sí mismo del niño y, por lo tanto, un futuro de adulto es acompañarlo con benevolencia y solidez y aportarle los cuidados, las explicaciones, la ternura y los estímulos que necesita para construirse y encontrar su identidad serenamente²¹.

Reparar los daños

Propongo a los adultos que no hayan tenido la suerte de beneficiarse de un acompañamiento de calidad que se vuelvan benevolentes, acogedores, cariñosos y alentadores hacia sí mismos en lugar de dejar que su vocecita interior continúe la obra de destrucción iniciada por sus educadores: «Eres un inútil, tienes pocas luces, nunca lo conseguirás, eres un perezoso, no te interesa nada, no eres bueno...» Estas etiquetas desvalorizadoras actúan como predicciones: la etiqueta refuerza el fracaso y el fracaso refuerza la etiqueta.

Por lo tanto, propongo sustituir este discurso devastador por: «No olvides nunca que eres un ser humano sagrado, como todos los demás», «No olvides nunca que tienes derecho a sentir lo que sientes», «No olvides nunca que tienes unas capacidades y una inteligencia», «No olvides nunca que tienes fuerza y potencia», «No te olvides nunca de ser benevolente contigo mismo y con los demás», «No olvides nunca que tienes derecho a cometer errores», «No olvides nunca que tienes derecho a no ser perfecto».

La confianza en uno mismo hay que cultivarla para hacerla florecer; esto puede requerir un poco de tiempo y cuidados pacientes. En cambio, decirle a alguien que debería tener confianza en sí mismo (o decírselo a uno mismo) es colocarlo todavía más en situación de fracaso si no conoce el método. ¡Es apretar donde duele y practicar la comunicación violenta con uno mismo!

La falsa confianza en uno mismo

Es la de las personas que siempre ponen cara de buen tiempo. La confianza en

uno mismo admite la fragilidad, los errores y la búsqueda. La falsa confianza solo tiene certezas de perfección. Estas personas quizá han sido tan maltratadas que se han construido un caparazón para no sufrir más; también es posible que hayan sido tan sobrevaloradas que se lo hayan creído realmente... Una persona sin una posición social elevada nunca puede tener razón frente a ellas. Estos individuos tienen algunos amigos en situaciones más modestas, pero se muestran con ellos como «grandes señores», paternalistas... La confianza en uno mismo no tiene nada de rígido ni de altanero. Es flexible y simple.

La fuerza

Evitar ponerse en situación de fracaso

Practicar la comunicación no violenta será tanto más fácil cuanto que se haya contactado con la propia fuerza. En las situaciones delicadas es posible que pensemos que el otro lo hará mejor que nosotros, que obligatoriamente tendremos necesidad de la ayuda, los consejos o la experiencia de otros. Esto representa ignorar todos los recursos que tenemos en reserva, sentirnos desamparados, incapaces, agobiados, sometidos a los acontecimientos y a la buena voluntad de los demás... ¡Es muy desagradable y, en general, totalmente falso!

- «¡No lo conseguiré nunca!» es una frasecita completamente asesina. Actúa como una maldición. En efecto, ¿cómo podemos conseguirlo si no creemos en ello?
- «Estoy atrapado, la situación está bloqueada» corresponde a una vivencia, pero no a una realidad.
- «Realmente, no hay nada que hacer, te aseguro que lo he intentado todo» quiere decir que la persona ha intentado con mucha sinceridad todo lo que se le ha ocurrido.

Crear en el propio poder

Todos tenemos poder, mucho más del que creemos. Piensa en todas las situaciones durante las cuales pensabas que dependías del azar y después has tenido una idea, alguien te ha dicho que podías hacerlo, has reunido tu creatividad y tu energía... y has conseguido hacer evolucionar las cosas. Pensar

en un futuro cerrado puede convertirse en una idea obsesiva; ahora bien, el futuro nunca sucede como se había imaginado. Por lo tanto, este pensamiento es pernicioso e inútil.

Al contrario, es conveniente plantear el problema que hay que resolver y ser creativo. ¡Inventa, imagina, atrévete! No esperes que otro lo haga en tu lugar. No haber hecho nunca algo no nos hace incapaces de hacerlo, tener la costumbre de que algún acto se desarrolla de una manera determinada no impide modificar este desarrollo...

Esta disposición mental te permitirá ser audaz en las propuestas o las peticiones que formules de manera no violenta.

Debo precisar que no hablo en absoluto aquí de una falta de voluntad, sino solamente de una falta de «creencia». Darse permiso para tener éxito es una maravillosa clave para conseguirlo. Una terapeuta con la que trabajé en Quebec tenía en su contestador telefónico profesional el mensaje siguiente: «Soy Laurie Fontaine, no estoy aquí, pero me puedes dejar un mensaje y no lo olvides, ¡tú eres mucho más!» Bonito mensaje, de una buena persona.

Asertividad, confianza en uno mismo y fuerza sirven para la práctica de la comunicación no violenta a la vez que se refuerzan, es un círculo virtuoso. ¡Solo hay que empezar a practicar!

Lo esencial para recordar

Lo que experimentamos es sagrado. Nadie puede contradecirlo. Aprendamos a aceptar nuestras emociones y sentimientos con benevolencia.

Nuestros deseos y necesidades son legítimos, pero nos pertenecen y tenemos que preocuparnos por ellos nosotros mismos, sin acusar a otro de no satisfacerlos.

En la relación es importante mantenerse sólido, confiar en uno mismo y estar presente en uno mismo.

[16.](#) *Et l'émotion se fait chair. Comprendre la face cachée de nos actes.*

[17.](#) Marshall B. Rosenberg no habla de diferencia entre emoción, sentimiento y vivencia, pero me parece importante hacerlo.

[18.](#) Si quieres llegar más lejos en los conceptos de asertividad, te recomiendo uno de los mejores libros que he leído sobre este tema: Marie-Joseph Chalvin, *Prévenir conflits et violence à l'école.*

[19.](#) Olivier Maurel, *Oui, la nature humaine est bonne*, y Philippe Meirieu, *Le Plaisir d'apprendre.*

[20.](#) Margot Sunderland, *Un enfant heureux, La ciencia de ser padres.*

[21.](#) Para ir más lejos, véase mi obra *Votre enfant, votre adolescent, les violences et l'école.*

PARTE 3

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

¡A tal señor, tal honor! El estadounidense Marshall B. Rosenberg fue quien creó el concepto y la denominación de «comunicación no violenta», inspirándose, sobre todo, en su trabajo con los grupos de defensa de los derechos humanos en la década de 1960. Aproximadamente en el mismo momento, surgieron los conceptos de escenario ganador/ganador, las estrategias de resolución de conflictos de manera positiva. Todas estas ideas surgieron en la línea del trabajo de Carl Rogers y de los investigadores de la escuela de Palo Alto. Se hacían eco de los trabajos de los políticos que habían trabajado por la no violencia, como Gandhi, Martin Luther King y Nelson Mandela en la segunda mitad del siglo XX. También fueron propagadas por filósofos y acompañadas por los progresos de la psicología.

Vamos a estudiar aquí estos métodos. Según las circunstancias y nuestra sensibilidad, fabricaremos a partir de estos elementos nuestra propia manera de comunicarnos de manera no violenta. Los principios son muy similares. Hay que tener en cuenta que esta exposición presenta herramientas. Una herramienta solo es útil cuando se tiene un trabajo concreto que realizar: no nos paseamos con un martillo en la mano durante todo el día... ¡Lo cogemos cuando tenemos que clavar un clavo!

La actitud no violenta, la voluntad de privilegiar unas relaciones de calidad y la sinceridad son esenciales.

LOS MÉTODOS

En el programa

- Marshall B. Rosenberg: la CNV
- El escenario ganador/ganador
- El método DEEC
- Lo esencial para recordar

Marshall B. Rosenberg: la CNV

Marshall B. Rosenberg propone un método en cuatro tiempos: observación, sentimientos, necesidades y petición.

Proceso personal

O de Observación

Observar es intentar mirar sin interpretar, ni juzgar, ni realizar ningún análisis; como dice Rosenberg, es «la forma más elevada de la inteligencia humana».

Un día, un amigo informático intentó explicarme cómo se fabrica un programa de juego: «Tienes un escenario, el niño sentado en el suelo tiene que ir a abrir la puerta. Así que lo “observas” para descomponer todos los movimientos que realiza y poder transformarlos en algoritmos. Primero, levanta la cabeza para mirar la puerta; después, se levanta. Para levantarse, dobla las piernas, primero la derecha y después la izquierda. Se inclina hacia un lado, se apoya en la mano izquierda y después se levanta; camina. ¿Cuántos pasos da? Llega hasta delante de la puerta cerrada; extiende la mano. ¿Es un pomo que tiene que moverse hacia abajo o bien hay que girarlo? ¿Está a la izquierda o a la derecha? Se trata de una sucesión de hechos, sin que intervenga para nada la opinión del observador».

A este ejercicio es a lo que nos invita Rosenberg: hechos, solamente hechos...

Precisa en su enseñanza el vocabulario y las formas gramaticales que deben excluirse del lenguaje. Naturalmente, ningún gesto, ningún fruncimiento de cejas, ninguna mueca, ningún tono despreciativo o nervioso tampoco deben desmentir el contenido del discurso: hay que recordar ante todo la comunicación no verbal, la sensación experimentada ante la gesticulación, las entonaciones y las mímicas.

Por lo tanto, antes de lanzarse a un proceso de CNV, es conveniente estar realmente en paz con uno mismo, dirigir una mirada positiva hacia el interlocutor, el «apriorismo positivo incondicional» del que habla Rogers. A menudo, las personas a las que propongo esta herramienta me explican que, por supuesto, no dicen lo que realmente piensan a su interlocutor (todos los calificativos desagradables no bastarían)..., ¡pero que, de todos modos, lo piensan! En este sentido, es urgente recordar los conceptos de empatía y de esfuerzo de comprensión. De lo contrario, en caso de fracaso, lo que tendrá que ponerse en duda no es el método, sino la actitud.

Puntualización

La primera fase del método de CNV empieza por: «Cuando veo/oigo esto..., y aquello...»

S de Sentimientos

Se trata aquí de expresar lo que se siente de la manera más precisa posible, con matices. Ya hemos detallado ampliamente el interés de encontrarse en contacto con lo que se experimenta; sin embargo, con demasiada frecuencia se rechaza esta oportunidad. No hay que tener miedo de desvelarse. Si se hace con sinceridad y se persiste en caso de asombro, se crea un clima de confianza. Cuando descubrí, hace veinticinco años, la obra de la filósofa Simone Weil, no imaginaba que una idea iba a cambiar profundamente mis relaciones y mi forma de comunicarme. Ella decía que las mismas palabras podían ser vulgares o admirables, según la profundidad del ser del que procedían, y que esto alcanza como por arte de magia el mismo nivel en el interlocutor. He comprobado esta afirmación innumerables veces después.

¡Nada de palabras acusadoras!

Veamos dos ejemplos de palabras que deben evitarse, según Rosenberg, porque

no corresponden a una emoción sentida, sino a una interpretación de los actos del otro:

- Abandonado. Aunque me *sienta* abandonado, esto no significa que el otro me haya abandonado.
- Atacado. Aunque me *sienta* atacado, esto no significa que el otro me haya atacado.

¿Nunca te han acusado de haber abandonado, atacado, traicionado, etc., cuando nunca habías tenido esta intención? En estos casos se ha interpretado claramente tu acto, lo cual puede provocar una ruptura de comunicación.

Por lo tanto, conviene evitar palabras como arrinconado, presionado, desconsiderado, abandonado, desvalorizado, explotado, incomprendido, maltratado, manipulado, sobreprotegido, amenazado, despreciado, ninguneado, obligado, no apreciado, no escuchado, perseguido, atrapado, provocado, rebajado, rechazado, traicionado, engañado, utilizado... Todas estas palabras implican la responsabilidad del otro.

En cambio, si se utilizan palabras como desamparado, desestabilizado, asombrado, exasperado, de mal humor, amargado, angustiado, desanimado, consternado, hastiado, confuso, crispado, temeroso, enfadado, superado, preocupado, impotente, aterrorizado, etc., no se compromete la responsabilidad del otro.

Puntualización

La segunda fase de la CNV se enuncia así: «Me siento...». O bien: «Experimento...»

N de Necesidades

En esta fase, se trata de asumir lo que experimentamos en función de nuestras necesidades. Quizá es lo que resulta más difícil: ¡es mucho más fácil acusar al otro de no responder a nuestras necesidades que comprenderlas y asumirlas plenamente! También será indispensable identificar bien que la propia necesidad no es universal. Pongamos unos ejemplos muy clásicos.

Orden

Si mi hijo adolescente, mi colega o mi pareja no tienen las mismas necesidades de orden que yo, esto puede generar conflictos: yo pienso que él/ella debería ordenar las cosas como yo lo hago habitualmente. Incluso puedo generalizar: «Estoy furioso/a contra ti porque haces las cosas de cualquier manera, observa un poco, ¡no se puede vivir en un bazar como este! Ya te lo he dicho... ¿Lo haces a propósito o qué?»

Pues sí, justamente, el otro puede encontrarse a gusto solo en un cierto ajeteo. La afirmación que lo engloba en mi representación de las condiciones de vida a partir de mi propia necesidad rápidamente se convierte en crítica, reproche y conflicto. Por lo tanto, es conveniente saber que tengo necesidad de orden y decirle: «Me siento realmente contrariada porque tengo necesidad de orden». En esta frase, el «tú» ha desaparecido. «Ya no estoy furiosa contra ti, estoy contrariada porque yo...»

Sexualidad

Un ejemplo que genera muchas dificultades en una pareja. Uno y otro pueden tener deseos y necesidades diferentes, en momentos diferentes, a un ritmo diferente, de maneras diferentes... Las etiquetas en las que se puede encerrar al otro son legión: «¡Eres frígida!» en respuesta a «¡Eres un obseso!»; «Él es demasiado rápido» en respuesta a «Ella es demasiado complicada».

En el ejemplo anterior se reprochaba al otro hacer o no hacer algo, es decir, se lo culpabilizaba. En este, se reprocha al otro lo que *es*. Resulta todavía más violento: esto lo fuerza a verse en el espejo del otro como realmente insatisfactorio y le produce vergüenza. «¡No eres satisfactorio!», le dice una vocecita interior, que sacude su confianza en sí mismo y el desarrollo de su ser.

Vergüenza y culpabilidad son dos armas terriblemente eficaces y, por lo tanto, destructoras. Se puede muy bien, a base de oprobios y chantajes, ganar la batalla declarada al otro, sobre todo en el ámbito de la educación o las relaciones afectivas. «Me das pena»; «Soy desgraciado por tu culpa»; «Eres egoísta»; «Me he puesto enfermo por tu culpa»... Es cierto que de esta manera se puede ganar la partida, pero siempre será en detrimento de la relación. Por supuesto, se puede caer enfermo *con motivo* de lo que hace el otro..., pero el otro no *nos* lo hace. El hecho de que no esté disponible en un momento dado tropieza con *nuestra* necesidad de compañía o de ternura.

A veces, estas necesidades están tan presentes en nosotros desde nuestra más

tierna edad que no las identificamos, que tenemos la sensación de que son el lote de cada uno. Algunas sesiones de terapia o un trabajo sobre uno mismo permiten, en general, hacer balance, aceptar nuestra necesidad como legítima y asumirla totalmente como propia.

Puntualización

La tercera fase de la CNV se enuncia así: «Porque YO...». O bien: «Porque yo necesito o tengo ganas de...»

P de Petición

La CNV incita a pedir al otro una acción que me resulte agradable o me aporte satisfacción y en cualquier caso, según Rosenberg, «que contribuya a mi bienestar».

Una petición no es una exigencia: «¿Tal vez podrías...?» y no «Tendrías que...» La respuesta puede ser negativa sin por ello poner en tela de juicio la relación. No porque me hayas contestado que no dejaré de tener confianza en ti pensaré que eres un malvado, querré alejarme de ti o me sentiré rechazado. ¡El objeto de mi petición es lo que se ha rechazado, no a mí mismo! Por lo tanto, tengo que comprender que la necesidad del otro, de manera inmediata, no es la misma que la mía, eso es todo, y es respetable. Aquí, la empatía es indispensable; por lo tanto, conviene reformular (o parafrasear) para comprender el freno del otro.

Freno circunstancial

No es el momento adecuado para el otro; simplemente, le apetecen otras cosas. Si no tiene ganas de salir a pasear, no soy «yo» quien está en juego. Puede ser la fatiga, el interés por otra actividad, etc. Sin embargo, si insisto y me muestro demasiado insistente, pesado, ¡no pasará mucho tiempo hasta que, efectivamente, yo sea la causa del rechazo!

Freno reactivo

Las personas sometidas a una autoridad draconiana o a un chantaje afectivo en otros tiempos o en otros lugares pueden reaccionar de manera explosiva y sentirse presionadas cuando reciben una petición. No tienen la culpa de ello: son las primeras víctimas de este comportamiento, que las vuelve suspicaces o agresivas.

Si se las culpabiliza, se acentúa el círculo vicioso y se provoca todavía más rechazo, nerviosismo, lo cual representa la ocasión de criticarlos todavía más, cuando nuestra actitud es lo que puede haber contribuido a bloquear el sistema.

La solución es no juzgar, acoger, pero sin por ello renunciar a existir en la relación. La relación no es una lucha, es una danza durante la cual se intenta compenetrar los pasos para poder disfrutar del placer de la danza.

Puntualización

La cuarta fase de la CNV se enuncia así: «¿Tal vez aceptarías que...?». O bien: «¿Querrías, por favor...?»

Proceso empático

Marshall B. Rosenberg propone aplicar después exactamente el mismo proceso, por empatía con el otro. No hay que esperar del otro que reaccione exactamente como nos gustaría que lo hiciera porque se ha utilizado la herramienta adecuada. Va a continuar comportándose como tiene la costumbre de hacerlo y quizá responderá de manera abrupta. En este caso, es conveniente conducirlo a participar en el método, no explicándoselo, sino induciéndolo, parafraseando e intentando comprender lo que ocurre para él. Si se escucha lo suficiente, se es capaz de decirle al otro: «Me parece que, cuando ves esto, te sientes... porque necesitas... y te gustaría que yo...»

En el trabajo

Veamos un ejemplo de diálogo entre A y B, en el que A está formado en la CNV y B no.

La escena transcurre en la oficina, en un grupo de comerciales. B es el superior jerárquico y le reprocha a A que no haya alcanzado los objetivos fijados.

B: Mira, esto no funciona en absoluto, ¡no trabajas lo suficiente! (Es un reproche, dicho en un tono muy vivo.)

A: Cuando me hablas fuerte me desestabilizo un poco, porque necesito calma para reflexionar. ¿Aceptarías hablarme menos fuerte?

B: ¡Pues justamente, tendrías que ser un poco más vivo, un poco más reactivo! (De nuevo, reproche, con una etiqueta.)

A (Se aleja de sus propias necesidades para escuchar las de su superior): ¡Ah! ¿Estás descontento porque tienes necesidad de asegurar los resultados que te has fijado? (Paráfrasis que no tiene en cuenta

la etiqueta, sino, claramente, lo que siente probablemente B. A «valida la vivencia» de B.)

B: ¡Evidentemente, no podemos continuar así, se irá todo a pique!

A: Las cifras te preocupan hasta el punto de que tienes la sensación de que estamos en peligro y realmente tienes necesidad de que nosotros aumentemos nuestro rendimiento. (Reformulación síntesis.) Yo, cuando escuchaba hace un momento tu manera de decir las cosas, me sentía acusado, pero ahora me siento, como tú, un poco inquieto, ¡necesito este trabajo! ¿Quieres que estudiemos juntos cómo podría actuar para progresar? Tienes una experiencia en esta empresa que yo no tengo, y quizá puedas darme buenos consejos.

En la vida de familia

Por la noche, después de una larga jornada de trabajo (¡para todo el mundo!), la madre pide a los tres hijos que vayan a tomar su ducha mientras ella prepara la cena. El primero se sumerge en las aventuras de Harry Potter, la segunda, perfeccionista, se esmera en su trabajo escolar y la tercera mira unos dibujos animados. Todos refunfuñan y quieren que el otro se duche primero.

La madre podría desarrollar más o menos este discurso, tranquilamente, al día siguiente durante el desayuno:

«Cuando os pido todas las noches que vayáis a tomar una ducha y nadie se decide, me pongo nerviosa, porque necesitaría tener un momento de calma y tranquilidad. Me gustaría que todo el mundo se sintiera bien y pudiera sonreír. También vosotros, por la noche, os sentís cansados y necesitáis relajaros, lo comprendo muy bien. Os propongo que estudiemos juntos un método para que todo ocurra de la mejor manera para esta historia de la ducha, ¿qué os parece?»

Este ejemplo es real. Esta actitud realmente permitió a una mujer joven crear por la noche en su hogar un clima tranquilo. Los niños se inventaron una rotación y una organización, y ahora todo transcurre muy bien. La discusión se propuso fuera del momento de crisis; a menudo es una buena solución, sobre todo si hay varios protagonistas.

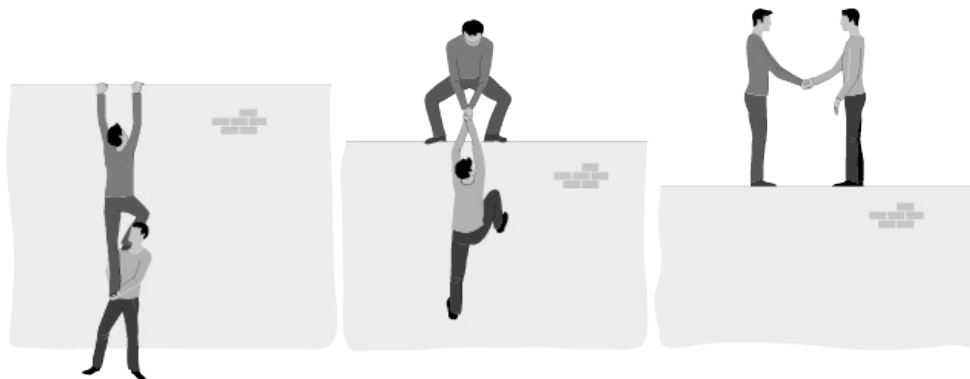
El escenario ganador/ganador

Sinergia y mutualización

Ni ganador ni perdedor

Durante una discusión, una argumentación o una toma de decisión, con frecuencia queremos tener razón, lo cual implica que el otro acepte estar equivocado. Ahora bien, el otro también quiere tener razón, lo cual implicaría

que uno mismo estuviera equivocado... Una situación sin salida: todos intentan aplastar al otro con la fuerza de su tono o de sus argumentos y cada uno se apalanca en su postura.



Thomas Gordon ha introducido la idea de una colaboración en la que cada uno resultaría ganador sin que nadie se declare perdedor. No se trata de encontrar un compromiso que deje a uno y otro medio satisfechos, sino de unir las energías de una y otra parte para que cada uno pueda aprovechar la sinergia así creada.

No nos encontramos tampoco en el ámbito de dador/dador, que equivaldría a: «Yo tengo un euro y tú tienes un euro. Yo te doy mi euro y tú me das tu euro, seguimos teniendo un euro cada uno». Se trataría más bien de: «Yo tengo una receta de cocina y tú otra, intercambiamos nuestros talentos y tenemos dos recetas cada uno». Se produce una mutualización de conocimientos, un intercambio de experiencias, una transparencia de la información y una solidaridad tanto en caso de victoria como en caso de fracaso.

Antes del conflicto

Hace una treintena de años, ejercí la bonita profesión de profesora durante tres años. Les había propuesto a mis alumnos que crearan un equipo de trabajo y todo fuera valorado por el equipo: las notas de francés, de matemáticas, de deporte, de dibujo, etc. Muy deprisa, los niños se organizaron y dejó de haber competición y desvalorización: los fuertes en deporte daban consejos a los más débiles, los buenos en francés explicaban las reglas de gramática a los que tenían más dificultades, los artistas explicaban el punto de fuga a los que nunca habían oído hablar de esto, etc. ¡Incluso vi que algunos se recitaban las tablas de multiplicar

durante el recreo! Todo esto terminaba cada mes con una fiesta, durante la cual todo el mundo era recompensado por los esfuerzos realizados (el equipo ganador recibía felicitaciones). Después, se cambiaban los equipos y el juego volvía a empezar... Era un juego, no una competición.

Para conseguir poner en marcha este sistema, es preferible empezar antes de que los conflictos abiertos se hagan importantes. Es más difícil dar confianza y comunicar, por ejemplo, una parte del propio trabajo a alguien con quien se ha discutido.

El mecanismo de discusión ganador/perdedor, por frecuente que sea, no es en absoluto eficaz, sobre todo si es evidente que uno se equivoca en sus afirmaciones. «Voy a demostrarle que ha dicho una imbecilidad» desencadena a cambio una postura tensa y bloqueada. Siempre es mejor dejar una puerta de salida honorable. Todos deben poder acabar una discusión con la cabeza alta, y debe ser posible recíprocamente mantener unas relaciones de estima y de confianza.

El experimento de Laborit

Gracias a un experimento ampliamente mediatizado por la película *Mi tío de América*, Henri Laborit²² demostró en la rata por qué la violencia a veces es el único medio de supervivencia, cuando no hay escapatoria. En una jaula de doble compartimento, una rata se somete a una estimulación eléctrica que precede en unos segundos a unas señales luminosas y sonoras.

- Si puede ir a refugiarse a la parte no peligrosa (la puerta de comunicación entre las dos partes de la jaula está abierta), aprende rápidamente a ir a ponerse a salvo y su metabolismo no se ve afectado.
- Si la puerta está cerrada, la rata, advertida por las señales, está sometida a la obligación de sufrir el estrés* de la descarga eléctrica. En este caso se encuentra inhibida, sin válvula de escape, y sufre graves trastornos somáticos e hipertensión todavía un mes después del final del experimento.
- En cambio, si una segunda rata se introduce en la jaula, la primera que ha sufrido la descarga eléctrica la ataca y, al «desahogarse», evita los problemas de salud y de comportamiento. Si ha podido agredir a la otra,

la primera rata ya no presenta ningún trastorno de su metabolismo. ¡Se ha vuelto violenta y agresiva, pero se encuentra bien!

Tal vez ocurre lo mismo con algunos de nosotros, que han encontrado demasiadas puertas cerradas que les han impedido evitar la inhibición*. Por lo tanto, no cerremos la puerta al otro: probablemente, entraríamos los dos en una zona de agresividad en la que se devuelve golpe por golpe.

El método DEEC

El método DEEC también es de una maravillosa eficacia. Se lo explico desde hace más de veinticinco años a mis estudiantes de formación en relaciones humanas y, a veces, durante las entrevistas de ayuda. Recupera los grandes principios de la comunicación no violenta y los del escenario ganador/ganador, y los organiza de una manera algo diferente. Lo utilizo principalmente en caso de conflicto inminente o de problema delicado, de discrepancias a punto de producirse.

El propio «DEEC» solo se practica después de haber escuchado al interlocutor con empatía para comprender realmente su punto de vista.

Finalmente, puede reflexionarse sobre el DEEC y ponerlo en marcha de manera estratégica. Se puede preparar una entrevista o un correo que contendrá todos los componentes del DEEC sin alejarse de él, solo retomando las mismas ideas y, por supuesto, integrando las réplicas y las ideas de nuestro interlocutor.

D de Describir

Esta parte retoma de manera muy exacta la O de «OSNP». Se trata de describir la situación en términos de hechos objetivos. Durante un conflicto, se retoma la idea del interlocutor (después de una reformulación síntesis) o de sus actos concretos.

E de Expresar

En esta parte de la entrevista, se expresa el disgusto sufrido y el sentimiento experimentado debido a la situación descrita. Esta vez, se establece más la relación entre el sentimiento negativo y los hechos enunciados. La idea sigue

siendo no utilizar esto para intentar culpabilizar al otro. Se trata más de mostrar la relación de causa a efecto en uno mismo:

- «Me acaba de decir esto, mi credibilidad se ha visto afectada ante los ojos de mis alumnos y me hace experimentar cólera, porque tengo necesidad de conservar su confianza».
- «La propuesta que me haces me hace sentir inseguro respecto a la continuación de mi carrera y me trastorna, porque tengo necesidad de mantenerme motivado».
- «Me escribes que quieres dividir el terreno de nuestros padres de esta manera; esto no me conviene, porque no tendré la posibilidad de construir la casa que me gustaría tener y me siento decepcionada».
- «Me reprochas que no me ocupe suficientemente de los niños, tengo la sensación de que cuestionas mi capacidad como padre y me siento triste, porque tengo necesidad de estar seguro de que nuestros hijos están bien educados».

Por lo tanto, hay mucha sinceridad en la expresión del sentimiento. Encontramos aquí lo que propone Rosenberg: poder exponer una cierta vulnerabilidad (estudiaremos más adelante los límites de la utilización de estos métodos). Tampoco hay que confundir el factor desencadenante con la causa real; el reproche es el factor desencadenante, pero, en realidad, la causa profunda es el miedo de ser una mala madre o un mal padre, en el caso del último ejemplo citado. Un poco de introspección permite comprender qué vieja herida, qué antiguo miedo se ha despertado debido a una observación que habría dejado indiferente a cualquier otra persona, pero que provoca aquí un torrente de emociones.

E de Especificar

Esta parte es bastante delicada de organizar. En efecto, se trata de especificar una «propuesta constructiva en una zona de acuerdo previsible» o «PC en ZAP», es decir, una propuesta realmente positiva y que tiene en cuenta a las dos partes, de manera que el otro probablemente podrá aceptarla. El método OSNP invita a expresar una petición al otro para que haga alguna cosa que aporte la satisfacción de su propia necesidad. En este caso, hay que romperse la cabeza para encontrar

lo que aporte suficiente satisfacción a los dos protagonistas.

Esta propuesta debe ser realista, justa y ventajosa para los dos. (Encontramos aquí la idea del escenario ganador/ganador.) No olvides nunca que tienes muchas más posibilidades de lo que una primera impresión te puede hacer creer. No te encierres en ideas de fracaso, y no dejes que te invadan todas las vocecitas del pasado: «Sí, pero tú no eres capaz... Vas a dar pena... No tienes derecho... No te lo mereces...» Permítete existir realmente en las propuestas que emitas.

También puede tratarse de una contrapropuesta; sin embargo, prefiero utilizar el término de «propuesta alternativa», que evita la idea de «contra». Aquí conviene mostrarse creativo, imaginativo, salir de las visiones binarias, ser audaz, para preservar los propios intereses sin que el otro se sienta herido. No se trata de conseguir un consenso blando, sino una idea claramente innovadora, eventualmente entusiasta.

Postre

Almuerzo con mi nieto, que solo tiene cuatro años. La comida transcurre con buen humor y ternura. Al final, le pregunto si quiere un postre. «Sí», me responde, «quiero un *logur* de chocolate». Abro la nevera y me doy cuenta de que solo queda una crema de chocolate. Entonces lo hago rabiar y le digo: «¡Oh, yo también quiero un yogur de chocolate!» Entonces se pone a inspeccionar tranquila y metódicamente el contenido de la nevera, de arriba abajo, y después vuelve hacia mí con una sonrisa radiante: «Abuela, ¿a lo mejor tú puedes comerte un tomate?» Todo solucionado... Al sentirse en confianza, había inventado una propuesta alternativa, con lo cual daba muestras de una mente abierta, positiva, creativa y firme.

C de Consecuencias

En esta parte, hay que mostrar al interlocutor en qué la propuesta realizada será ventajosa para los dos. «De esta manera, tú y yo tendremos esta o aquella ventaja.» En algunos casos, la ventaja puede ser la paz ganada o evitar una gran preocupación, sin que esto comporte ningún aroma de chantaje.

Los capítulos siguientes presentan algunos ejemplos y ejercicios para familiarizarse con este método.

Lo esencial para recordar

Hemos estudiado herramientas de comunicación para facilitar la calidad de la

relación. Las puedes utilizar adaptándolas a tu personalidad.

Pase lo que pase, conviene que te mantengas abierto al otro, empático y no crítico.

Debes estar muy presente en lo que experimentas y deseas, y después decirlo de manera clara y tranquila.

[22](#). Henri Laborit inició muchos estudios modernos sobre las neurociencias.

APLICACIONES

En el programa

- Obtener
- Decir no
- Expresar o recibir la cólera
- Lo esencial para recordar

Este capítulo presenta varios estudios de casos. Casi todas las situaciones presentadas son reales: las han vivido mis estudiantes, las personas que he recibido en entrevistas de ayuda o yo misma. Por supuesto, he modificado algunos detalles para que estas situaciones sean totalmente anónimas.

Este capítulo te permitirá también entrenarte: después de haber observado el caso que debes resolver, puedes redactar tú mismo las grandes líneas de la metodología empleada, basada en la escucha activa, y escribir reformulaciones que validen la vivencia, expresen los sentimientos y constituyan una propuesta constructiva o alternativa. A continuación, expongo la manera que se ha elegido y se ha mostrado eficaz en la realidad. Estos ejercicios pueden parecer un poco repetitivos, pero vale la pena dedicarles un tiempo. ¡Estas series te permitirán convertirte en un auténtico virtuoso de la relación no violenta!

Obtener

Vida profesional

Sophie

Sophie es animadora para niños en un centro para madres jóvenes con grandes dificultades. Se reúnen allí con sus hijos porque están en peligro, es posible que reciban palizas, que se encuentren aisladas o sin recursos o que no sepan educar a sus hijos. Sophie, por su parte, está casada con un profesor y es

madre de un niño de dos años. Se le plantea un problema para las vacaciones: su directora se niega a que se marche durante las vacaciones escolares, puesto que es el periodo en que todos los niños del centro están desocupados. Por lo tanto, Sophie no puede marcharse en familia, aunque su marido está libre en estos momentos. El problema concreto que debe resolverse aquí es obtener quince días de vacaciones en el mes de agosto.

El método «erizo» podría ser decirle a su directora que no tiene corazón, ¡de todos modos!

El método «borrego» sería, por ejemplo, no decir nada, no intentar hacer nada, pero quejarse ante los colegas y renegar: de todos modos, esto no es normal.

El método «anguila» podría ser simular una gran lumbalgia para intentar obtener una baja por enfermedad.

¡Te invito a que te tomes el tiempo de hacer los ejercicios siguientes para trabajar el método asertivo como series y convertirte en un virtuoso! Redacta tus respuestas, si es necesario en una hoja de papel suelta.

Ejercicio 15

- ¿Cómo validar la vivencia de la directora?
- ¿Cuáles son los hechos que deben presentarse?
- ¿Cómo expresar los sentimientos?
- ¿Qué propuesta constructiva se puede hacer?
- ¿Qué consecuencias positivas tiene para todos?

Propuesta de soluciones

- Validar la vivencia y reconocer los sentimientos con empatía: «Comprendo bien que está empeñada en que el verano transcurra de la mejor manera para los pequeños y sus madres».
- Exponer los hechos: «En efecto, los niños están ahí durante el mes de agosto, pero mi marido es profesor y no puede hacer vacaciones en otro periodo».
- Expresar el disgusto sufrido y el sentimiento experimentado: «Por lo tanto, me resulta imposible pasar las vacaciones con mi familia y me siento muy contrariada, porque necesito estos momentos sin estrés para que la pareja y la familia se recupere».
- Hacer una petición clara y una propuesta constructiva en una zona de acuerdo previsible: «De todos modos, le pido que me conceda quince días en el mes de agosto: en este periodo, algunos niños suelen quedarse en casa de sus abuelos, lo cual hace que la frecuentación del centro sea un poco menor. Le propongo preverlo todo con mi adjunto, preparar un programa de animación que tenga realmente en cuenta las necesidades de los niños y contratar para este periodo a una persona para secundarlo en la gestión del día a día. Ocurra lo que ocurra, me reservo la responsabilidad de que todo vaya bien durante este periodo».
- Mostrar las consecuencias positivas para todos: «De esta manera, mi adjunto estará más motivado, puesto que tendrá responsabilidades, los niños seguirán otro ritmo, lo cual les permitirá

experimentar algo diferente, un tiempo de vacaciones, y yo regresaré más motivada que nunca, puesto que al fin podré disfrutar de unas vacaciones con mi marido y mi hijo».

Damien

Damien es director de un centro de ocio situado en un pueblo del interior. Naturalmente, todo el mundo se conoce en el pueblo, y el mecánico es un compañero con el que a veces juega a los bolos. En dos ocasiones, uno de los coches del centro de ocio ha tenido necesidad de reparaciones y el mecánico no ha efectuado la reparación en la fecha prometida.

El método «anguila» podría ser intentar que interviniera el alcalde para que presionara al mecánico.

El método «erizo» podría ser: «Esto no es serio, no podemos continuar así, ¡es necesario que seas un poco más riguroso! ¡Me he visto obligado a anular una salida por tu culpa!»

El método «borrego» sería, por ejemplo, prever la próxima vez una actividad de sustitución en caso de que el minibús no esté disponible a tiempo..., y sufrir un dolor de barriga.

Ejercicio 16

- Realizar la entrevista de manera no violenta, con empatía.
- Exponer los hechos.
- Expresar el disgusto sufrido y el sentimiento experimentado.
- Hacer una propuesta constructiva.
- Mostrar las consecuencias positivas para todos.

Propuesta de soluciones

- Entrar en la entrevista de manera no violenta, con empatía: «Veo claramente que estás desbordado y que no eres negligente».
- Describir los hechos: «El 5 de julio te entregué el minibús. Tenías que devolvérmelo el 7 y, finalmente, no me lo entregaste hasta el 9. El 22 de julio, cuando había que hacer el cambio de aceite del coche, me habías dicho que estaría hecho a las 18 horas y, al final, no me lo entregaste hasta el día siguiente».
- Expresar el disgusto sufrido y el sentimiento experimentado: «Para mí, esto tiene consecuencias importantes, había previsto salidas con los chicos y me vi obligado a cancelarlas en el último minuto. Esto me contraría mucho, puesto que tengo necesidad de poder organizarme con tiempo».
- Propuesta constructiva: «Me gustaría que siguiéramos teniendo buenas relaciones y no tengo nada que decir sobre la calidad de tu trabajo, así que te propongo que, la próxima vez que te traiga un vehículo para reparar, me digas realmente si puedes o no comprometerte firmemente sobre el plazo que me das».

- Consecuencias positivas para todos: «Esto me permitiría, en caso de imposibilidad para ti, ir a la ciudad si tengo una urgencia, seguir siendo tu cliente el resto del tiempo y mantener nuestras buenas relaciones».

Vida de pareja

Julien y Audrey

Julien y Audrey no tienen en absoluto el mismo sentido de la organización y el orden. Él es un poco bohemio, artista, está en la luna; ella es rigurosa. A ella, le gustaría que él tapara el tubo del dentífrico después de usarlo.

El método «anguila» podría ser decirle: «Venga, querido, haz un esfuerzo para darme gusto... Si me quieres...», y la próxima vez, esconder el tubo.

El método «erizo» podría convertirse rápidamente en: «¡Lo dejas todo de cualquier manera, yo no soy tu criada, no me respetas en nada, no se dejan las cosas de esta forma cuando se vive en pareja, es insoportable!»

El método «borrego» sería, por ejemplo, tapar el tubo cada vez y suspirar cada vez más fuerte.

Ejercicio 17

- Entrar en comunicación de manera empática.
- Describir los hechos.
- Expresar el sentimiento experimentado.
- Hacer una petición clara.

Propuesta de soluciones

- Entrar en comunicación de manera empática: «Me imagino que lo haces porque esto no tiene ninguna importancia para ti, pero...»
- Describir los hechos: «Cuando te cepillas los dientes, dejas el tubo del dentífrico destapado: por una parte, el dentífrico se seca y, por otra parte, esto me produce una sensación de desorden».
- Expresar el sentimiento experimentado: «Cada vez que entro en el cuarto de baño, me exaspero porque tengo una gran necesidad de orden. Ya sé que tengo cierto problema con esto, pero no puedo remediarlo».
- Hacer una petición clara: «Sé que esto te representará un esfuerzo importante, pero ¿aceptarías intentar pensar en ello?»

Educación

El ejemplo anterior también puede utilizarse con un adolescente...

Pero consideremos un ejemplo más preciso en la materia: el de Lucas, que se pasa horas sumergido en los videojuegos²³.

Sé hasta qué punto este tema es candente para numerosos adolescentes y para sus padres; por lo tanto, propongo aquí una metodología más elaborada²⁴.

Lo que debe evitarse

En primer lugar, veamos unas frases que deben evitarse, todas las que comporten un chantaje, un juicio, una amenaza o imprecisiones:

- «Juegas demasiado tiempo, ¿no te das cuenta de que te vas a convertir en un adicto?»
- «Deja esos juegos estúpidos, no son buenos para ti».
- «¡Me vuelvo loca al verte pasar la vida de esta manera!»
- «Sería mejor que trabajaras un poco más, ¿has visto tus notas?»
- «Si no dejas esos juegos, te prohibiré...»

En cualquier caso, es mejor evitar abordar el tema «en caliente», mientras el adolescente está jugando; esto sería como irrumpir en su burbuja y conduciría a una mala discusión.

Una conversación clara

En cambio, se trata en primer lugar de organizar un momento especialmente dedicado a hablar del tema. Se «convoca» al niño para una entrevista, se le propone, por ejemplo, elegir el momento, pero se explica claramente «el orden del día»: «Lucas, quiero que hablemos los dos sobre los videojuegos seriamente. ¿Cuándo tienes un momento?»

- Abordar el tema con mucha tranquilidad, describiendo los hechos concretos: «Esta semana, te has pasado XX horas jugando. Anteayer, todavía jugabas a medianoche».
- Expresar lo que se siente y la necesidad: «No puedo estar de acuerdo con esto y empiezo a tener miedo, porque tengo necesidad, como madre/padre, de estar seguro/a de que no vayas hacia un camino peligroso».
- Hacer una petición: «Me gustaría que reflexionáramos juntos para

encontrar una solución».

Una escucha sincera

Probablemente, el niño se defenderá con fuerza: «Sí, pero todos los amigos...»; «Sí, pero siempre exageras, no es tan grave como eso...»; «Sí, pero puedo parar de jugar...»

Entonces, propongo escuchar muy sinceramente y muy atentamente al niño, parafrasear lo que dice y hacerle preguntas que se interesen realmente por él: «Sí, comprendo muy bien que esto te relaja y que te permite mantenerte en contacto con tus amigos... ¿Puedes decirme en qué es importante esto para ti?» Mantenemos una auténtica conversación, durante la cual nos interesamos por el interés del niño por esta actividad, en lugar de pretender que no es interesante: ¡a él, le interesa! No conviene decir que son ocupaciones idiotas, en este caso se sentiría tratado como un idiota. Cuando tú eras pequeño, quizá te apasionaron unas actividades que hoy considerarías descabelladas y no habrías soportado que nadie te criticara por tus gustos.

A pesar de todo, mantén tu objetivo con asertividad: encontrar una solución para que tu hijo pueda hacer uso de estos juegos de una manera que no sea perjudicial. No se trata de un juicio sobre él, sino de un hecho confirmado: el videojuego puede convertirse en una adicción.

Una solución

Cuando hayas comprendido bien y aceptado todo el interés de tu hijo por esta ocupación, haz una reformulación síntesis, seguida de la exposición del problema que hay que resolver y de una propuesta de solución: «Así que, para ti, son momentos durante los cuales puedes ejercer tu creatividad, relajarte realmente y sentirte bien. Por qué no, en efecto. El único problema que se plantea es una cuestión de dosis, porque quiero que te mantengas sano; imagino que estás de acuerdo en decir que no puedes jugar indefinidamente. Y no quiero tener que venir a darte la tabarra veinte veces sin resultado. ¿Puedes decirme cuánto tiempo te parecería razonable?»

Si el niño propone él mismo una duración que te parezca bien, entonces le puedes preguntar: «¿Cómo puedo ayudarte a respetar este tiempo? ¿Te parecería bien que te avisara un cuarto de hora antes? ¿Y después, te comprometes a parar

sin que yo tenga necesidad de repetírtelo?»

Si el niño propone una duración con la que no estás de acuerdo, puedes retomar el DEEC: «No estamos de acuerdo y esto me fastidia, porque me voy a ver obligado/a a llevarte la contraria. Comprendo perfectamente que no es fácil para ti jugar menos y que te sentirás frustrado. Pero voy a hacerte una propuesta: sé que te gustaría mucho ir en bicicleta; así que te propongo que vayamos los dos juntos. Esto te gustará, te desentumecerá y nos permitirá pasar un poco de tiempo juntos. ¿Qué te parece?»

Interesarse

Por supuesto, esto representa una trama de entrevista cuyo desarrollo te puedes montar a tu manera, con tus propios sentimientos y tus propias posibilidades de propuestas. Pero conserva claramente en la mente a lo largo de toda la discusión que el niño no ha llegado a esta situación por casualidad; sin culpabilizar, quizá puedes aprovechar la ocasión para pasar más tiempo con él, con actividades durante las cuales podáis compartir mutuamente vuestros conocimientos: construcción de una maqueta, pastelería, museos, fotografía... ¡Si te interesas por él, le gustará, seguro, ¡y a ti también!

Decir no

¡El gran principio, para decir no, es no esperar que el otro esté contento! También es no querer convencerlo de que se tiene razón al decir no.

También es necesario haber comprendido el interés de decir no y por qué puede resultar tan difícil.

No decir nunca no equivale a no decir nunca realmente sí. Quizá hemos adquirido la costumbre de complacer al otro, de no atreverse a considerar las propias necesidades como importantes, de depender de la mirada del otro más que del propio bienestar. Es posible que decir no nos produzca un temor a perder el amor o entrar en conflicto. En estos casos, decimos un *falso sí*.

Pero todo lo que es falso se transforma en una bomba de relojería. O bien nuestro interlocutor siente que no somos sinceros y se pone a dudar de nosotros, o bien se acumula una tensión tal que se cae enfermo, o bien se explota por una tontería.

Si se aprende a decir no simplemente, sin sentirse culpable de rechazar ni en peligro de perder el amor, se aumenta la confianza en uno mismo y se gana la verdad de la relación.

Vida profesional

Laura

Laura trabajaba en la recepción de un servicio de la Diputación Provincial. Ella era la que recibía el primer asalto de personas que se sentían en situación de urgencia y pedían —o exigían— ayuda enseguida, cuando ella no podía responder a esta petición y tenía que concertar una cita con una asistente social. Con frecuencia se metían con ella y a veces tenía que soportar insultos y amenazas. Le preguntamos, en el curso, cómo lo hacía para rechazar. Intentó explicarse: «Usted no está solo», «Debe comprender que hay otras personas antes que usted», «¡Mantenga la calma!», «No tiene por qué insultarme, ¡yo no puedo hacer nada!» Era muy joven en este oficio y estaba llena de buena voluntad, se las arreglaba como podía, pero con muchos problemas. En efecto, no solamente se encontraba en una situación de tener que frustrar, sino que, además, sus respuestas eran moralizadoras e infantilizantes; esto es lo que resulta más difícil de soportar. En una situación de urgencia, ¿soportamos ser considerados como un número entre otros?

Ejercicio 18

- Acoger con empatía.
- Expresar sinceramente lo que se siente.
- Relacionar este sentimiento con una necesidad.
- Hacer una propuesta.

Propuesta de soluciones

- Acoger con empatía: «Usted quiere que comprenda que no sabe realmente qué tiene que hacer, que para usted es esencial que encontremos una solución».
- Expresar sinceramente lo que se siente: «Sinceramente, lo lamento mucho... Créame, si pudiera hacer otra cosa...»
- Relacionar este sentimiento con una necesidad: «... Porque no puedo satisfacerlo de forma inmediata... Me veo obligada a esperar que la señora X pueda recibirlo. Yo no tengo la cualificación adecuada para darle la mejor información que necesita, mientras que la señora X podrá dedicarle su tiempo para estudiar seriamente su problema».
- Hacer una propuesta: «Le voy a dar la primera cita lo antes posible. Si, entretanto, se siente realmente en peligro, ¿quiere que avise a la policía?»

Vida de pareja

En este campo, muchas personas tienen miedo de decir no. Les da miedo perder el amor, así que... Se dice sí para hacer el amor cuando no se tienen ganas, para salir cuando se siente cansancio, para comprar esto en lugar de aquello...

Una relación de pareja supone, por supuesto, tener en cuenta los deseos del otro y no comportarse de manera egoísta, centrándose en las propias preferencias. A menudo, el placer de compartir una actividad compensará el pequeño esfuerzo consentido. Pero, si una relación solo se sostiene gracias a la eliminación sistemática de las necesidades de uno, ¿estará lo suficientemente madura? La persona a la que siempre se dice sí también puede aceptar esta deliciosa costumbre y volverse cada vez más exigente, incluso tiránica.

Sin embargo, en la vida afectiva en especial, hay que prestar mucha atención a la manera de decir no para que el otro no se sienta rechazado. El no debe expresar: «Lo que rechazo no es a ti, es el objeto de tu petición». Por lo tanto, se trata más que nunca de aceptar la petición del otro con empatía y comprensión, sin ningún juicio.

Romeo y Julieta

Romeo tiene muchas ganas de ir a dar un paseo por la montaña. Hay una maravillosa meseta con una vista magnífica sobre el valle. Quiere que Julieta lo acompañe para enseñarle este lugar que a él le gusta por encima de todo. Ahora bien, ella se siente mal recuperada de una gripe y tiene miedo de cansarse, cuando habitualmente es la primera en salir. Romeo insiste: «¡Venga, vamos, te sentará bien!» A ella, le gustaría mucho complacer a Romeo, pero realmente no se siente en plena forma. ¿Cómo puede negarse Julieta?

Ejercicio 19

- Acoger la petición con empatía.
- Describir los hechos.
- Expresar lo que se siente en función de las necesidades.
- Hacer una propuesta alternativa.

Propuesta de soluciones

- Acoger la petición con empatía: «Sí, realmente sueñas con llevarme a esta meseta. De verdad tienes ganas de que comparta contigo tu emoción, y te doy las gracias de todo corazón por tu propuesta».
- Describir los hechos: «En estos momentos, aunque me ofrezcas tu ayuda, realmente no me siento en buena forma. Anteayer todavía tenía fiebre».
- Expresar lo que se siente en función de las necesidades: «Me siento muy dividida entre las ganas de

pasar este magnífico momento contigo y las ganas de estar tranquila hoy, pero siento que mi cuerpo realmente todavía tiene necesidad de reposo. Así que te digo que no...»

- Hacer una propuesta alternativa: «Te propongo que aproveches para ir hoy con tus amigos a hacer esa sesión de submarinismo que tanto te apetecía, mientras yo descanso. Después, podríamos montarnos una cenita de enamorados o ir al cine, y la semana que viene organizaremos esta excursión que tantas ganas tienes de disfrutar, ¡para que nos deje a los dos un recuerdo inolvidable!»

Educación

La educación comporta una gran parte de explicaciones. Según su edad, se explica a los niños por qué la luna está en el cielo, por qué el mar es salado, cómo gira la tierra, cómo funciona un coche, cómo se prepara un pastel... En mi opinión, también se les debe explicar cómo funcionamos nosotros mismos y por qué. Es decir, debemos explicarles nuestro marco de referencias, los valores que nos hacen elegir una u otra opción, pero sin olvidar nunca que también pueden existir otros marcos de referencias y que el niño no tiene la obligación de adherirse al nuestro²⁵.

Decir no a un niño o a un adolescente debe tener en cuenta este elemento. Cuando hablamos de los sentimientos relacionados con las necesidades, a menudo nos vemos obligados a dar explicaciones sobre nuestras ideas, conocimientos o emociones.

Finalmente, decir no a un niño puede provocar cólera e incompreensión: en este momento, se siente tan frustrado que no puede regular el exceso de emociones. Atención: en este momento hay que aceptar su cólera, sin flaquear, pero con mucha empatía. También habrá que procurar no hacer propuestas alternativas que consistan en comprar la resignación del niño. Cuando se niega una salida a un adolescente, no se le propone como compensación esa camiseta que tanto le gustaba.

Lola

Lola tiene trece años y medio. Está acabando el curso escolar. Quiere salir un sábado por la noche. «Con unas amigas... Toda la clase va... Es alguien que tiene una casa grande...»

Ejercicio 20

- Acoger con empatía.

- Describir los hechos.
- Expresar el sentimiento experimentado y dar explicaciones sobre el marco de referencias.
- Hacer una propuesta alternativa.

Propuesta de soluciones

- Acoger con empatía: «Sí, comprendo muy bien que tienes muchas ganas de ir de fiesta esta noche con tus amigos. A tu edad, es normal empezar a tener ganas de salir».
- Describir los hechos: «No sé gran cosa de esta fiesta. Y solo tienes trece años y medio...»
- Expresar el sentimiento experimentado y dar explicaciones sobre el marco de referencias: «Para que pueda dejarte ir, tendría que sentirme tranquila, porque es mi papel de madre/padre velar por que no te suceda nada desagradable. Si supiera quién organiza esta fiesta y que habrá adultos en la casa, te diría que sí; de lo contrario, será no».
- Hacer una propuesta alternativa: «Por lo tanto, te propongo que llames por teléfono a tu amiga y le pidas que sus padres me llamen, para que las dos podamos pasar una buena velada: tú con tus amigas y yo tranquila. Si no puedo disponer de más información, no te daré permiso. Comprenderé que estés muy decepcionada... ¿Podríamos aprovechar para hacer una cena de crepes? ¿O bien organizar una fiesta en casa la semana que viene?»

Expresar o recibir la cólera

Un sentimiento constructivo

¡Nunca se hablará suficientemente bien de la cólera! Comporta mucha fuerza, energía y vitalidad. Por eso, hay que contactar con ella, aceptarla, comprenderla con empatía hacia uno mismo y expresarla con asertividad. Raramente nos enseñan esto, de manera que nos tragamos nuestra cólera hasta que resurge de una manera explosiva, que confirma que la cólera sería mala... Sin embargo, la cólera es una emoción normal que surge en cuanto uno se siente atacado en sus necesidades fundamentales. Sin cólera, nos veríamos reducidos a ser «borregos». ¡Aun así, la cólera no conduce a convertirse en «erizo»! Permite *ser*.

¡Naturalmente, si acepto mi cólera como una aliada, tengo que acoger también la del otro, aunque no se haya formado en la comunicación no violenta y la maneje como buenamente pueda!

Causas ocultas

Recordemos que se trata de no confundir la causa desencadenante con la necesidad agraviada. La cólera puede corresponder, por ejemplo:

- a demasiada fatiga: nos revolvemos contra la persona que no ayuda lo

suficiente para nuestro gusto;

- a un sentimiento de inseguridad: sentir cólera contra la pareja, que no tiene el mismo sentido del ahorro que uno mismo o no tiene la misma visión de las prioridades (la cigarra y la hormiga);
- al terror de encontrarse solo: durante una separación, se declara una guerra sin cuartel al cónyuge que quiere llevarse al perro o que pide la custodia compartida.

En este tipo de situaciones, puedo clamar contra la injusticia, la ignominia, denunciar, criticar, tomar a la tierra entera por testigo de la espantosa maldad del otro, cuando el otro no me ha atacado, solamente ha defendido otro punto de vista diferente del mío. ¡La cólera experimentada se siente; por lo tanto, existe! Pero sería importante comprender cuál es la emoción mucho más profunda que la provoca, para no dejarse llevar por conflictos que matan la relación. La cólera expresada diría entonces: «¡Atención, aquí hurgas en mi herida!»

Otras cóleras son mucho más profundas: todas las que sobrepasan nuestras heridas o nuestras representaciones personales, que, causadas por las violencias físicas o morales, alcanzan o degradan la integridad física, la dignidad humana o la preservación del planeta, sobre todo si son voluntarias.

Hemos hablado en el primer capítulo de los límites de la comunicación no violenta y de la manera de utilizar una cólera justa. Aquí trataremos primero sobre las cóleras de la vida cotidiana, las que envenenan las relaciones que queremos que sean de buena calidad.

Vida profesional

Françoise

Françoise había sido contratada como comercial en una joven empresa que había empezado con mucho ímpetu. Se las arreglaba bien y estaba muy contenta en su trabajo. Un día, el gran jefe viene a hacer una visita al equipo de la región y se organiza una reunión. De los veintidós participantes, ella es la única mujer. El jefe la felicita incluso antes de entrar en la reunión. En el momento en que todo el mundo se sienta, oye que uno de sus colegas se dirige a su vecino: «Si ella está aquí, es que ha debido de acostarse...»

Ahora que te estás familiarizando cada vez más con el DEEC, ¿qué habrías

respondido, en lugar de entrar en la provocación?

Ejercicio 21

- Nada de reformulación empática en este caso.
- Describir los hechos.
- Expresar el disgusto sufrido y el sentimiento experimentado.
- Hacer una propuesta constructiva en un escenario ganador/ganador.
- Mostrar las consecuencias positivas para todos.

Propuesta de soluciones

- No debe hacerse una reformulación empática porque se está en una reunión, que no es un lugar adecuado para un intercambio personal. De lo contrario, Françoise habría podido decir: «¿Quieres decir que tienes necesidad de saber si soy competente o si me he beneficiado de una ventaja?»
- Describir los hechos: «Acabas de decir que mi lugar entre vosotros solo se debe a un enchufe».
- Expresar el disgusto sufrido y el sentimiento experimentado: «Me siento desacreditada como profesional y confieso que se me están hinchando las narices muy fuerte, porque me gustaría que todos me consideraran una colega como los demás».
- Hacer una propuesta constructiva en un escenario ganador/ganador: «Supongo que ha sido solo una broma de mal gusto por tu parte, y te propongo que nos pongamos todos seriamente a trabajar...»
- Mostrar las consecuencias positivas para todos: «... para que unos y otros tengamos las mejores oportunidades profesionales».

En este caso, todo el arte consiste en no dar una réplica en un plano personal, en tener la elegancia de ofrecer una puerta de salida honorable al colega, en situarse por encima del nivel de ataque y en preservar la posibilidad de continuar trabajando en equipo. De esta manera, *en nombre* de la cólera y no *bajo la influencia* de la cólera, se obtiene mucha más fuerza y eficacia.

Vida de pareja

Paul

Paul está sinceramente enamorado de Élodie. Es un joven honesto en su relación. Herida por una experiencia anterior traumática, Élodie es muy celosa. Le monta una escena si una mujer joven se le acerca, le examina el teléfono móvil y le reprocha una broma dirigida por mensaje de texto a una amiga. Paul siente cólera, naturalmente.

El método «anguila» podría ser esconder el móvil, intentar deslizar alusiones sobre la mujer del colega que se vuelve desagradable debido a sus celos, hasta el

punto de que el colega va a divorciarse...

El método «erizo» podría traducirse por amenazas, críticas, gritos y acusaciones.

El método «borrego» conduciría a Paul a sentirse culpable, a pedir disculpas, a alejarse de todas sus relaciones femeninas.

Ejercicio 22

- Entrar en comunicación de manera empática.
- Describir los hechos.
- Expresar el sentimiento experimentado.
- Hacer una petición clara.

Propuesta de soluciones

- Entrar en comunicación de manera empática: «Sé muy bien que estás inquieta y que, si haces esto, es porque me quieres mucho».
- Describir los hechos: «Sin embargo, cuando me haces reproches injustificados o me examinas el teléfono...»
- Expresar el sentimiento experimentado: «... yo también me siento herido, porque tengo necesidad de que mi sinceridad no se ponga en duda y me entra la cólera, porque siento una intrusión, un espionaje que no soporto. Tengo necesidad de vivir con confianza».
- Hacer una petición clara: «Te pido realmente que tengas confianza en mí, porque es a ti a quien amo, y que me hagas preguntas tranquilamente si tienes miedo de alguna cosa y me comprometo a responderte sinceramente. En cualquier caso, te pido también que respetes mi correspondencia privada, como yo respeto la tuya».

Educación

Virginie

Virginie es animadora en una asociación implantada en un barrio problemático. Se ocupa de los niños pequeños. En supervisión, informa sobre un hecho que la ha trastornado profundamente y le ha hecho sentir cólera hasta el punto de que ha castigado severamente a un niño: lo encontró cortándole los cuernos a un caracol. En lugar de dejarse ir a esta manifestación de su emoción de cólera de manera inadecuada, ¿cómo habría podido actuar utilizando la comunicación no violenta?

Esta vez, te dejo que lo desarrolles tú mismo...

Veamos una propuesta: «Thomas, estás cortando los cuernos a este caracol y me imagino que esto te divierte mucho. ¿Quizá quieres ver cómo va a reaccionar? A mí, esto me llena de cólera, ¿sabes?, porque pienso que este animal sufre

inútilmente y me gustaría que la naturaleza estuviera protegida y bien tratada. Ven, vamos a buscar un libro sobre la vida de los animales pequeños y aprenderemos juntos cómo viven y para qué sirven».

Lo esencial para recordar

Para obtener, debes obtener *para ti* y no *contra el otro*. Debes pedir acciones que no ridiculicen o no desvaloricen al otro.

Para rechazar, no debes esperar que el otro esté contento, pero debes mantenerte firme en tu decisión, sin juicios ni moralizaciones sobre tu interlocutor.

Para expresar tu cólera, puedes anunciarla con fuerza y calma, pero siempre haciéndote responsable de ella. Cuanto antes expreses tu cólera, menos desproporcionada se volverá y menos explosiva será.

[23.](#) Hay que tener en cuenta que esta situación no se produce de un día para otro. Es indispensable comprender bien por qué se ha llegado a esto: si, por ejemplo, se ha colocado al niño delante de los dibujos animados cuando era demasiado pequeño y durante demasiado tiempo, en este momento, simplemente, ha cambiado de pantalla. Cuando era pequeño, nos ayudaba mucho que estuviera tranquilo él solo, pero ahora ya no funciona. También es necesario comprender bien que el videojuego representa, para muchos adolescentes, un remanso de paz (¡aunque el juego sea muy violento!) En efecto, absorbido por el juego, en red con unos «compañeros» del mundo entero, escapa a todos los problemas de su vida: reproches, dificultades escolares, aburrimiento, discusiones, preocupaciones... El mundo virtual lo protege del real.

[24.](#) Por supuesto, no pretendo solucionar así el fenómeno de la adicción, ya sea a los videojuegos o a cualquier otra cosa (droga, alcohol, juego, sexo, etc.). En este caso, propongo un enfoque *antes* del momento en que el juego se convierta en una adicción. Después, se requiere la intervención de personas que tengan las competencias especializadas necesarias.

[25.](#) Incluso considero preferible que tenga una personalidad suficientemente desarrollada para distanciarse y construir su propio marco de referencias.

LOS LÍMITES

En el programa

- La relación «blanca»
- Influencias
- Cuando la fuerza es indispensable
- Lo esencial para recordar

Practicar la comunicación no violenta aporta realmente una inmensa serenidad en las relaciones. Evita gran cantidad de pequeños o grandes conflictos, permite defender los propios intereses o las propias ideas con esa fuerza tranquila tan admirada en otros. Sin embargo, está contraindicada en algunas circunstancias. En estos casos no se trata, por supuesto, de practicar una «comunicación violenta», pero en ciertos momentos, simplemente, no es la herramienta adecuada.

Recordemos aquí que la expresión «comunicación no violenta» implica calibrar bien en qué consiste la violencia en cuestión. La violencia no es solamente la brutalidad física. Palabras, silencios, expresiones, indiferencias, gestos o entonaciones pueden hacer daño..., y dejar secuelas tan graves como la violencia física.

La relación «blanca»

Mantener una relación cálida después de una ruptura no es una obligación. Se puede hacer la constatación de una imposibilidad y, aunque las circunstancias nos obliguen a frecuentar a la persona en cuestión, es posible limitarse a una relación únicamente funcional. Veamos un ejemplo de asertividad en la ruptura de relación.

Martine

Martine es una mujer de una evidente bondad, de esas que se dice que tienen un corazón de oro. Ha adoptado a tres niños procedentes del otro extremo del mundo, los ha educado y después, al llegar a los cuarenta años, ha decidido retomar sus estudios de enfermera. Ha aprobado los exámenes y, para colmo de alegría, le han ofrecido un puesto en un hospital muy cercano a su casa. Sin embargo, dos semanas más tarde, viene a verme, completamente trastornada: «¡Marie-Jeanne, creo que voy a presentar la dimisión, no puedo más! La supervisora de la planta es espantosa, ni siquiera me da los buenos días... El primer día, me dijo: "¡No le doy la bienvenida!", porque ella quería que le dieran el puesto a una de sus compañeras. ¡Ya no sé qué hacer! ¡Hay que tener buenas relaciones en un equipo de trabajo, de lo contrario, no es posible!» Pues bien, sí, justamente, Martine, es posible.

Por supuesto, la escuché durante largo rato, acogí su desconcierto, su sufrimiento. Cuando le pregunté cuál era su necesidad relacionada con aquel sufrimiento, me respondió que tenía necesidad de sentirse amada, apreciada y aceptada. Poco a poco, llegamos a la conclusión de que el trabajo no era el lugar privilegiado para colmar esta necesidad de amor y preparamos una estrategia: a partir de ahora, se concentraría únicamente en los pacientes, con una gran profesionalidad, pero solo tendría con esta supervisora unas relaciones puramente relacionadas con los actos de la profesión. Se centraría solo en los cuidados de higiene, las curas o los medicamentos. Ya no buscaría la relación que se le negaba.

Todo volvió al orden y pasó más de diez años en aquel servicio.

Tendría que ser posible mantenerse en este tipo de relación «blanca», por ejemplo, cuando un divorcio ha sido muy conflictivo pero se está obligado a verse o hablar a propósito de los hijos...

Influencias

Uno de los límites de la utilización de las técnicas de comunicación no violenta es el momento en que uno de los protagonistas está sometido a una influencia. Habrás observado que, en CNV, se pregunta al otro lo que experimenta, pero también se le pide que comprenda nuestras emociones y nuestras necesidades. Una persona sometida a una influencia no es capaz de hacerlo.

Influencia de un adoctrinamiento

La secta actúa como una droga. La persona que entra en ella se supone que dejará de tener problemas..., ¡el gurú lo resolverá todo! Por lo tanto, ya no es el cerebro del sujeto lo que entra en juego. El sujeto ya no piensa, el gurú piensa en su lugar. Resulta difícil, sean cuales sean las condiciones de adoctrinamiento,

tener conversaciones constructivas. En estos casos, incluso aplazándolo, el problema seguirá presente. La actitud que propongo en este caso es iniciar una técnica de CNV pero no continuarla hasta el final, es decir, no hacer una propuesta ni una petición. Solo se expresa el propio estado de ánimo y se anuncia la intención de acogida si, un día, la persona desea regresar. «Si un día quieres regresar con nosotros, serás bienvenido.» Esto significa que no seremos nosotros los que recorreremos este camino, sino la persona afectada, advertida del hecho de que no será rechazada.

Influencia de una adicción

Momentánea

El alcohol, a partir de cierta cantidad, modifica profundamente la capacidad de empatía. No se puede imaginar a una persona en estado de ebriedad capaz de abrirse a los sentimientos y las necesidades del otro. De la misma manera, no es posible tener una conversación significativa con una persona que haya consumido una droga cuyo efecto sea transportarlo a otro mundo donde los problemas hayan desaparecido. En estos casos se puede mantener una actitud no violenta, sin juicio sobre la persona, pero no es el momento de discutir. Hay que dejar la conversación para más adelante.

Duradera

Hay que comprender bien que la persona afectada por una adicción es incapaz de resistirse a ella. Un hombre que había perdido en el casino el valor de la casa que había construido con sus propias manos explicaba que seguía saliendo para jugar solo pequeñas sumas. Después de haber perdido, salía del casino, decidido regresar a su casa, hasta que pasaba por delante de un cajero automático. Era más fuerte que él, regresaba... Otro que había adquirido costumbres libertinas me explicaba que era incapaz de optar por una vida «ordenada» con una mujer de la que, sin embargo, estaba sinceramente enamorado.

Ante este tipo de influencias, la persona que sufre debido a esta situación (cónyuge, padre o madre, hijo) a veces intenta ayudar directamente. Por desgracia, estos intentos generalmente están condenados al fracaso, tanto más cuanto que resulta difícil para un allegado no verse influenciado por el propio

sufrimiento al asistir a la decadencia de alguien a quien ama y que se vuelve torpe. Para salir de este tipo de adicciones, es muy recomendable la intervención de un profesional. La víctima colateral solo puede preservar su propia buena salud y su equilibrio de vida para sí misma y, eventualmente, para seguir siendo una referencia sólida.

Cuando la fuerza es indispensable

En algunas circunstancias, el uso de la fuerza es el único recurso. Cuando existe peligro, urgencia, no es el momento de poner en marcha una estrategia de comunicación. Te propongo definir bien cuáles son las situaciones de peligro y diferenciar la fuerza protectora de la fuerza represiva.

Peligro real y fuerza protectora

La actitud benevolente y el apriorismo positivo incondicional no deben transformarnos en ingenuos o en víctimas.

Un desacuerdo pacífico

La actitud no violenta y las técnicas de comunicación que se asocian a ella permiten resolver la mayoría de las situaciones que se creían sin salida solo porque, a ambos lados, cada uno tiraba de la cuerda en su dirección sin darse cuenta de que había un nudo en el centro y de que todos los esfuerzos solo conducirían a apretar más este nudo. Incluso comprobarás, estoy segura, que puedes hacer la constatación de un desacuerdo a la vez que conservas unas relaciones pacíficas. La mayoría de las veces, el otro también está buscando alegría, felicidad y relaciones agradables. Nuestras emociones heridas, nuestras reactividades, nuestra falta de confianza en nosotros mismos y nuestras torpezas son las que nos arrastran hacia las dificultades de comunicación. Si nos ofrecen (y si nosotros ofrecemos al otro) la posibilidad de pasar un día relajados y sonrientes, hay pocas posibilidades de que prefiramos el conflicto y las tensiones...

Insisto sobre este punto para tener bien en mente esta primera opción.

Perversidad

No obstante, también hay que tener presente el «terrorismo de relación» y diferenciarlo de un conflicto clásico. El terrorismo destruye por destruir, para generar miedo, para adquirir poder sobre las personas, para dominar. El terrorismo es fanático, hace una guerra sin cuartel, golpea a ciegas. Utiliza todo tipo de violencia para conseguir sus fines. Estudiando la perversidad, se puede comprender cómo unos seres humanos que no encuentran el medio de existir mediante la construcción y no pueden ser admirados por lo que su pequeña alma de niño habría podido hacer de ellos se han decidido por la destrucción, la única manera que tienen de encontrarse en primera fila del escenario.

Sin embargo, no podemos ofrecer nuestra inocencia y nuestra buena voluntad decidida a estas personas. Entrar en empatía puede ser terriblemente peligroso, porque estas personas justamente intentan hacer daño o alimentarse de la ternura que se les ofrece.

De todos modos, te invito a no considerar perversas a todas las personas con las que tengas problemas de comunicación. A pesar de todo, no son tan numerosas como eso...

Actitud que debe adoptarse

- No justificarse NUNCA. No hablar nunca de la propia necesidad con respecto al tema de discordia evocado, no responder nunca a las provocaciones y no criticar nunca.
- Tomar perspectiva y observar la relación: sé cada vez más empático contigo mismo. ¡Tu sentimiento y tus necesidades son sagrados! Si, a pesar de tu sinceridad en la propuesta de no violencia, tienes que enfrentarte a ataques sistemáticos, protégete.

Una fuerza sólida y suave

- O bien entrando en la relación «blanca» si te ves obligado a frecuentar a esta persona; de esta manera, incluso es posible observar su comportamiento y sonreír interiormente (¡sigues sin ser violento!)
- O bien, si es posible, alejándote del peligro y rompiendo la relación de una manera no violenta. El mensaje podría ser: «No consigo tener la relación que me gustaría contigo. Estoy cansado de esta situación, porque tengo necesidad de paz. He decidido no verte más». Por lo tanto, en este

caso, no existe una propuesta, sino solo una información..., y se pone de verdad fin a la relación. Tomas realmente la iniciativa y dejas de permitir que te maneje a su antojo.

Una fuerza protectora

En caso de relación destructiva, utiliza la fuerza protectora, que en este caso está totalmente justificada. No existe ataque, sino, como en la práctica de las artes marciales, mucha fuerza y determinación. Es totalmente evidente que, si ves a alguien que ataca a tu hijo, saldrás en su defensa. Si alguien quiere entrar en una relación de dominio utilizando sistemáticamente los ataques físicos, morales, emocionales, y en especial las humillaciones, debes utilizar la fuerza protectora, pero sin entrar en una «riña». No dudes en recurrir a la ley. Un perverso quiere convertir su ley en *la* ley. Enfrentate a él con la ley sin discutir con él.

Evitar siempre la fuerza represiva

En cambio, la fuerza represiva pretende justamente someter. Todavía se utiliza de manera muy corriente en la educación y participa, a mi modo de ver, en la violencia en el mundo.

El castigo, una idea «integrada»

El castigo es un ejemplo de ello. Con frecuencia, se dice que el ser humano es más cruel que el animal y yo pienso que un sistema educativo que favorezca la sumisión del niño gracias a un sistema represivo produce adultos que han integrado que este sistema represivo es válido. Por desgracia, se puede conseguir todo de un niño utilizando el propio poder sobre él, la fuerza física superior y la situación de dependencia* en la que se encuentra. Un niño que recibe un bofetón, un sopapo o una zurra, que está sometido a privaciones, humillaciones y obligaciones degradantes, aprende que más tarde, si quiere alguna cosa, tendrá que hacer lo mismo, puesto que funciona.

¡Estoy a favor de la abolición de cualquier castigo! Porque el castigo consigue lo que pretende, la sumisión..., ¡hasta que surge la rebelión!

Conviene recordar que la rata del experimento de Henri Laborit, cuando se ve presionada, solo tiene una salida para no caer enferma, la violencia.

El castigo comporta una parte de sufrimiento infligido por uno más fuerte a

uno más débil para conseguir que se doblegue. Se aplica según los deseos, según el humor y según la persona, pretende hacer daño, pretende... castigar. Es completamente injusto a los ojos del que lo recibe, porque no comprende ni su sentido ni su utilidad. Provoca en el castigado o bien vergüenza y culpabilidad, o bien rebelión y desprecio; interrumpe la comunicación.

Educación no violenta

Por supuesto, para vivir en familia, en la escuela y después en sociedad, el niño tiene que aprender las leyes que rigen a los grupos en cuyo seno vive. Pero tiene que comprender su sentido, poder discutir y participar en ellas, poder conocer claramente los límites que no deben franquearse y las sanciones que provoca. El castigo es arbitrario, mientras que la sanción se inscribe en un código.

Por eso, estoy a favor de una educación no violenta:

- La educación no violenta explica a un niño cuáles son los valores y los marcos de referencias en nombre de los cuales se hacen las elecciones.
- La educación no violenta acompaña al niño en la aceptación de sus emociones y sus necesidades.
- La educación no violenta abre su mente y su curiosidad y le permite aceptar las diferencias como una riqueza.
- La educación no violenta se realiza con benevolencia y sinceridad.
- La educación no violenta valida el derecho del niño a experimentar, pensar y atreverse.
- La educación no violenta estimula y valoriza sin pedir la perfección.
- La educación no violenta considera los fracasos como una oportunidad de aprendizaje.

Todo esto construye un adulto que confía en sí mismo, en el otro y en la vida..., un adulto no violento.

Lo esencial para recordar

La comunicación «blanca» sigue siendo no violenta, pero no permite esperar una auténtica relación. Solo se utiliza si el otro se niega realmente al intercambio (¡es raro!)

Si el otro está bajo la influencia de un producto, de un gurú o de una ideología integrista, las técnicas de comunicación no violenta serán ineficaces.

Cuando existe un peligro inmediato, se puede estar obligado a ejercer la fuerza protectora, pero siempre conviene evitar la fuerza represiva.

¡La educación no violenta favorece que haya paz!

Glosario

Estas definiciones indican la manera en que se emplean estas palabras en el contexto.

Actitud

La actitud es una «postura» corporal y mental que transmite de manera no verbal informaciones sobre la sinceridad de la persona.

Agresividad

Empleo el término «agresividad» en el mismo sentido que Henri Laborit: reacción de defensa para no sufrir la inhibición. Véase también: «Violencia».

Apriorismo

Un apriorismo es un pensamiento reductor que limita el campo de las posibilidades a lo que ha anticipado.

Argumentación

Una argumentación eficaz se basa en hechos concretos. Enuncia, aporta elementos de conocimiento y temas de reflexión, pero no intenta hacer presión sobre el interlocutor. Puede aprovecharse de las emociones del otro, utilizar el humor o el efecto de sorpresa, pero no intenta obligar al otro a aceptar un punto de vista.

Aserción

Una aserción es una idea enunciada como una verdad.

Asertividad

La asertividad se considera como el arte de defender una opción sin agresividad. La actitud de asertividad comporta fuerza, confianza en uno mismo, serenidad y apertura mental. La traducción por «autoafirmación» me parece insuficiente, porque no incluiría lo suficiente la relación de calidad que propone. El eslogan «la fuerza tranquila» da una idea acertada.

Autoridad

Empleo la palabra «autoridad» para definir un estilo de relación entre individuos, en el sentido de «tener una autoridad natural» o «ser una autoridad». En este sentido, la autoridad no tiene poder, sino influencia (positiva o negativa).

Comprender

Comprender supone una atención, una concentración sobre la situación o la persona a la que se escucha y una inteligencia para esclarecer lo que podría, a primera vista, parecer confuso.

Conflicto

El conflicto surge de una violenta oposición de intereses o divergencia de puntos de vista. Se envenena si cada uno quiere imponer su ley y someter al otro.

Convicción/convencer

A mi modo de ver, tener convicciones permite poseer una postura mental, una base para avanzar en la vida. Esto puede conseguir que seamos convincentes. Querer convencer conduce a ser violento con las convicciones del otro..., para convertirnos en un «convencedor» (en pocas palabras...)

Creencia

En mi opinión, es el hecho de adherirse a una idea o un punto de vista sin ninguna otra eventualidad, sin ninguna otra verdad posible.

Culpabilización

Culpabilizar a alguien es acusarlo de una falta que no ha cometido; puede haber realizado un acto que ha tenido consecuencias dolorosas, pero no haberlo hecho intencionadamente. En este caso, las consecuencias se deben a su acción, pero no son culpa suya.

Dependencia

La dependencia es una necesidad excesiva que dificulta la libertad de la persona. Para obtener aquello que necesita absolutamente, la persona se adapta y se somete, sea cual sea la naturaleza de la dependencia: todas las adicciones, pero también la necesidad de protección, de presencia, de amor, etc.

Deseo

Tengo que precisar que utilizo la palabra «deseo» en el sentido corriente del término y no en el sentido psicoanalítico: simplemente, el hecho de tener ganas de alguna cosa.

Diálogo/Monólogo

El diálogo permite una conversación en la que cada uno expone sus ideas para hacer avanzar las cosas. Se habla, por ejemplo, de «diálogo social». En cambio, en un monólogo, un personaje habla solo..., y podemos preguntarnos para quién.

Egocentrismo

Tendencia a referirlo todo a uno mismo, a considerarse como el centro del mundo.

Emoción/Afecto/Sentimiento

Empleo estas palabras en sentidos muy precisos.

La emoción es la respuesta adecuada a una situación que se produce. La emoción siempre es sana, sea la que sea.

El afecto es la respuesta desproporcionada a un acontecimiento porque las emociones han sido dañadas anteriormente.

El sentimiento es la toma de conciencia de lo que se produce en uno mismo en forma de emoción o de afecto.

Empatía

La empatía es una facultad de comprender la manera de pensar y de sentir del otro, de comprender su mundo interior desde su punto de vista.

Estrés

Respuesta del organismo sometido a un conjunto de presiones y obligaciones. Un ligero estrés puede ser motor, pero una acumulación de estrés, sin posibilidad de eliminar el exceso, puede tener consecuencias graves.

Evaluación

La evaluación pretende cuantificar o calificar datos que no se pueden medir de forma precisa.

Implicación

Implicarse supone aceptar un compromiso que tendrá consecuencias personales.

Es la historia de la gallina, el cerdo y la tortilla de manteca: la gallina se ve afectada por el asunto..., ¡el cerdo está implicado!

Influencia

La influencia no tiene poder de obligación, sino un poder de hecho. Bajo la influencia de alguien, de un producto o de una situación, se emprenden ciertas acciones.

Inhibición

La inhibición es un proceso mental que va en contra de otro proceso vivido como una necesidad. Laborit demuestra que la inhibición produce en la rata consecuencias dramáticas para su salud.

Legitimidad/Legalidad

Es importante establecer la diferencia entre estos dos conceptos.

La legalidad se define por un código, por la ley.

La legitimidad se define por un contexto, por una historia específica.

Ocurre a menudo que la legalidad pisotea la legitimidad...

Monólogo

Véase «Diálogo».

Necesidad

Corresponde a una necesidad que permite perpetuar la supervivencia fisiológica, mental o emocional de un individuo. Cuando la necesidad se frustra, se experimenta una sensación de falta, de incomodidad o de privación, acompañada de un deseo de hacerla desaparecer. Cuando la necesidad se satisface, genera una sensación de bienestar, de placer y de alegría, acompañada de un deseo de hacer durar esta satisfacción.

Opinión

Es una idea personal sobre un concepto o una situación.

Poder

Empleo la palabra «poder» para definir una relación entre individuos en la que uno tiene los medios de obtener algo y el otro debe obedecer; el más fuerte tiene el poder sobre el más débil (es posible que exista un «abuso de poder», pero no

siempre ocurre; el más fuerte puede ayudar al más débil o protegerlo, etc.)

Relación

La relación debería ser lo que une... y no lo que ata, no lo que apega y lo que vuelve dependiente...

Representación

La representación que nos hacemos a partir de una palabra es personal. Cuando más evoca la palabra un concepto difícil de captar, más diferentes pueden ser las representaciones. La palabra «mimosa» sin duda daría lugar a menos representaciones diferentes que la palabra «amistad».

Sentimiento

Véase «Emoción».

Significante/Significado

Ferdinand de Saussure explica la diferencia entre la palabra tal como se oye, tal como se pronuncia (el significante) y la palabra tal como se comprende, con el sentido que se le da. El significado es diferente de uno a otro.

Violencia/Agresividad

La agresividad es, a mi modo de ver, una actitud de llamada y de defensa. Busca la relación, dice: «Pero ¿finalmente me vas a comprender?»

La violencia tendría más bien como objetivo la destrucción del vínculo; si no puede existir y crear, el otro intenta destruir.

Bibliografía

- Bellenger, Lionel, *La Confiance en soi*, Thiron, ESF, 2012.
- Chalvin, Dominique, *Les Nouveaux Outils de l'analyse transactionnelle*, Thiron, ESF, 2011.
- Chalvin, Marie-Joseph, *Prévenir violences et conflits à l'école*, Nathan pédagogie, Paris, 1998.
- D'Ansembourg, Thomas, *Deja de ser amable, ¡sé auténtico!*, Mensajero, Bilbao, 2015.
- Filliozat, Isabelle, *El corazón tiene sus razones*, Urano, Madrid, 2003.
- Filliozat, Isabelle, *El mundo emocional del niño*, Oniro, Barcelona, 2001.
- Fradin, Jacques, *L'Intelligence du stress*, Eyrolles, Paris, 2009.
- Laborit, Henri, *Éloge de la fuite*, Laffont, Paris, 1976.
- Maurel, Olivier, *Oui, la nature humaine est bonne. Comment la violence éducative ordinaire la pervertit depuis des millénaires*, Laffont, Paris, 2009.
- Meirieu, Philippe, *Le Plaisir d'apprendre*, Autrement, Paris, 2014.
- Mucchielli, Roger, *L'Entretien de face à face dans la relation d'aide*, Thiron, ESF, 2013.
- Petitcollin, Christelle, *Comment échapper aux manipulateurs*, Guy Trédaniel éditeur, Paris, 2007.
- Rogers, Carl, *El proceso de convertirse en persona*, Paidós, Barcelona, 1996.
- Rosenberg, Marshall B., *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs. Initiation à la communication non violente*, La Découverte, Paris, 2002.
- Sunderland, Margot, *Un enfant heureux*, Pierson, Montreuil, 2009.
- Sunderland, Margot, *Un enfant heureux. La Science au service des parents*, Pearson Pratique, Paris, 2007.

Tisseron, Serge, *L'Empathie au coeur du jeu social*, Albin Michel, Paris, 2010.

Trouchaud, Marie-Jeanne, *50 exercices de psychogénéalogie*, Eyrolles, Paris, 2013.

Trouchaud, Marie-Jeanne, *Votre enfant, votre adolescent, les violences et l'école*, e-book Kindle, Amazon, 2013.

Trouchaud, Marie-Jeanne, *Et l'émotion se fait chair. Comprendre la face cachée de nos actes*, Le Cygne, Paris, 2009.

Para ponerse en contacto con la autora:

www.marie-jeanne-trouchaud.fr