

Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida

Marshall Rosenberg

Gran Aldea Editores Buenos Aires 2006

Trad. Estela Falicov

Nonviolent communication: a language of life

Compasión: profundo impulso de humanidad común que existe entre los seres humanos cuando nos comunicamos sin violencia. (17)

Comunicación no violenta o compasiva.

Importancia de la violencia verbal.

Escucha atenta, empatía, dar desde el corazón.

Los cuatro componentes de la CNV:

1. Observación: describir objetivamente lo que la gente hace y nos molesta.
2. Sentimiento: comprobar cómo nos sentimos.
3. Necesidades: decidimos cuáles de nuestras necesidades guardan relación con los sentimientos que hemos identificado.
4. Petición: expresar de forma clara y sincera cómo nos sentimos.

El proceso de la CNV:

1. Actos concretos que observamos que están afectando nuestro bienestar.
2. Cómo nos sentimos en relación con lo que observamos.
3. Las necesidades, los valores, los deseos, etc., que dan origen a nuestros sentimientos.
4. Las acciones concretas que pedimos para enriquecer nuestra vida.

Dos partes de la CNV:

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

Bloqueos a la compasión: juicios moralistas que presuponen una actitud errónea o malvada de las personas que no actúan de acuerdo con nuestros valores; clasificar y juzgar a las personas promueve la violencia; comparar con otros y compararse con otros; negación de la responsabilidad; exigir algo promoviendo el castigo o la culpa.

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

- Fuerzas difusas e impersonales: ejemplo: tenía que hacerlo.
- Nuestro estado de salud, un diagnóstico o nuestra historia personal o psicológica: ejemplo: bebo porque soy alcohólico.
- Lo que hacen los demás: ejemplo: le pegué a mi hijo porque cruzó la calle corriendo.
- Órdenes de la autoridad: ejemplo: mi jefe me dijo que lo hiciera.
- Presiones de grupo: ejemplo: fumo porque todos mis amigos lo hacen.
- Políticas, normas, relaciones institucionales: ejemplo: tengo que sancionarte porque es la política de la escuela.
- Los roles asignados según sexo, posición social o edad: ejemplo: tengo que hacerlo porque soy padre de familia.
- Impulsos irrefrenables: ejemplo: me superaron las ganas y me comí la torta.

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

Somos peligrosos cuando no somos conscientes de la responsabilidad por nuestro comportamiento, pensamientos y sentimientos.

El primer componente de la CNV es observar sin evaluar. Si las mezclamos, la otra persona recogerá la crítica.

“Se nos educa para orientarnos a los demás más que para estar en contacto con nosotros mismos.” (49)

Expresar nuestra vulnerabilidad puede ayudar a resolver los conflictos. (51)

Distinguir entre lo que pensamos, lo que creemos que somos y lo que sentimos.

Lo que hacen los otros puede ser el estímulo de nuestro sentimiento pero no la causa. (59)

Cuando recibimos un mensaje negativo:

1. Tomarlo como algo personal y disculparse afectando nuestra autoestima.
2. Echarle la culpa al otro.
3. Percibir nuestros propios sentimientos y necesidades frente a lo dicho.
4. Percibir los sentimientos y necesidades del otro.

Distinguir entre el dar con el corazón y el estar motivados por la culpa.

Los juicios que hacemos de otras personas son juicios que salen de nuestras necesidades insatisfechas.

Conectar el sentimiento con la necesidad: Me siento..... porque yo.....

Si expresamos nuestras necesidades, es más probable que podamos satisfacerlas.
Necesidades humanas: autonomía, nutrición y cuidado físico, celebración de los logros y conmemoración de las pérdidas, esparcimiento, integridad, comunión espiritual, interdependencia.

Si no valoramos nuestras necesidades, es posible que otros tampoco lo hagan.

Proceso para pasar de esclavos a libres emocionalmente:

Primera etapa: esclavitud emocional: nos sentimos responsables de los sentimientos ajenos y sentimos a los demás como una carga.

Segunda etapa: antipatía: nos sentimos enojados, no queremos ser responsables de los sentimientos ajenos.

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

Peticiones: usar lenguaje positivo, expresar lo que pedimos y no lo que no pedimos.

“La depresión es el premio que recibimos por ser buenos”. (80)

Decirle a los demás que deberían hacer para que nuestra vida sea más satisfactoria (para eso hay que tenerlo claro antes de hablar).

Expresar sólo los sentimientos no es pedir.

Las peticiones deben ir acompañadas de necesidades y sentimientos porque si no parecen exigencias. Cuando alguien percibe que le están exigiendo algo, suele tomar dos caminos: someterse o rebelarse. Es una exigencia si nuestro interlocutor nos critica, nos juzga, nos quiere hacer sentir culpables.

Si somos claros respecto de lo que conseguimos, es probable que lo consigamos. Pidamos que el otro repita nuestro mensaje y agradezcámoslo. Seamos empáticos si alguien no quiere repetir el mensaje.

Pidamos sinceridad: qué siente el otro frente al pedido, qué piensa y qué está dispuesto a hacer.

Recibir y escuchar con empatía. Preguntar antes de ofrecer consejo o de tranquilizar al otro. Prestemos atención a lo que el otro necesita y no a lo que piensa de nosotros. Parafraseemos sólo cuando ayude a mejorar la comprensión. Cuidar el tono de voz para no ser malentendido. El parafraseo ahorra tiempo.

Se comprueba que el otro recibió la empatía debida cuando se produce el silencio o cuando la tensión se libera. Cuando sentimos que no podemos dar empatía, conviene retirarnos, detenernos y respirar profundo.

La gente sabe más lo que no quiere que lo que quiere.

Es más fácil empatizar con los que tienen más poder, status o recursos.

Frente a alguien que está enojado, no digamos “pero”. Empatizamos.

“Cuando intentamos escuchar sus sentimientos y necesidades, ya no percibimos al otro como un monstruo.” (123)

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

El que habla prefiere ser interrumpido y no que los demás finjan escuchar.

La empatía se basa en la presencia y muchas veces en sólo hacer silencio.

Compasión: si somos interiormente violentos con nosotros mismos, lo seremos también con los demás.

Debemos autoevaluarnos para promover nuestro crecimiento y no nuestro resentimiento. Pensar en la dirección que querríamos tomar sintiendo respeto por nosotros mismos. La culpa perpetúa un estado de autocastigo. Debemos separar al ser que realizó la acción pasada del ser que se arrepiente y quiere cambiar.

Cometer un error no nos debe llenar de odio hacia nosotros mismos.

Evitemos usar los “debería” con nosotros mismos.

Los juicios sobre nosotros mismos y sobre los otros son la trágica expresión de nuestras necesidades insatisfechas.

Hacer una lista de las actividades que nos gusta hacer, de las que hacemos porque nos parece que no tenemos más remedio, de las que preferiríamos no hacer. Coloque la palabra “elijo” antes de cada actividad enumerada. Indague qué lo llevó a realizar esa actividad. “Elijo..... porque quiero...” (intenciones ocultas). Siempre que opte por algo, tenga en cuenta la necesidad que satisface. Hacer cosas por los demás para no sentir culpa: produce tristeza. Hacerlas por servir al otro: da alegría.

Ira: los demás no son responsables por ella. Pueden ser el estímulo pero no la causa. Cuando juzgamos a otros, generamos violencia.

La ira acapara nuestra energía. La violencia surge de la creencia de que los otros nos causan dolor y merecen por eso un castigo.

Cuatro opciones al escuchar un mensaje difícil:

1. culparnos,
2. culpar a los otros,
3. percibir nuestros propios sentimientos y necesidades,
4. percibir los sentimientos y las necesidades del otro. (Reconocernos todos como seres humanos).

Los juicios a otras personas tienden a convertirse en profecías autocumplidas.

Pasos para expresar la ira:

1. Detenerse. Respirar profundamente.
2. Identificar los pensamientos que contienen juicios.
3. Conectarse con las propias necesidades.
4. Expresar nuestros sentimientos y nuestras necesidades insatisfechas.

“Nuestra necesidad radica en que la otra persona escuche verdaderamente nuestro dolor”.
(153) (Los demás no lo escucha cuando se creen en falta).

Traducir cada juicio a una necesidad insatisfecha.

Tomarse el tiempo necesario.

El temor al castigo disminuye nuestra autoestima y la buena voluntad.

Centrarnos en lo que queremos hacer y no en lo que salió mal.

Cuando escuchamos nuestros sentimientos y necesidades, mitigamos el estrés. También al empatizar con otros.

Agradecimiento: tiene tres componentes.

1. las acciones que contribuyeron nuestro bienestar,
2. nuestras necesidades específicas que quedaron satisfechas,
3. los sentimientos placenteros que son el resultado de la satisfacción de esas necesidades.

Decir gracias: 1) esto es lo que hiciste; 2) esto es lo que siento; 3) esta es la necesidad que fue satisfecha.

Recibir las gracias sin falsa modestia y sin sentirnos superiores.