

# **PILAR DE LA TORRE FUNDAMENTOS Y PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA**

IDENTIFICAR NUESTRAS  
VERDADERAS NECESIDADES

APRENDER A VIVIR CON EMPATÍA

RESOLVER LOS CONFLICTOS  
DE MANERA POSITIVA Y EFICAZ

arpa



**Pilar de la Torre** es licenciada en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid y psicoterapeuta gestáltica certificada por la Escuela Madrileña de Terapia Gestalt, la École Parisienne de Gestalt y el Institut Belge de Gestalt-Thérapie. Cuenta con más de treinta años de experiencia en psicoterapia, acompañamiento personal y formación y gestión de equipos.

De la Torre se formó en Comunicación No Violenta junto a Marshall Rosenberg en el Center for Nonviolent Communication, y durante los últimos veinte años ha impartido cursos, seminarios y talleres que le han permitido difundir esta práctica y consolidarse como la referente en este campo en el mundo hispanohablante.

## Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta

Pilar de la Torre

# Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta

© del texto: Pilar de la Torre, 2018  
© de esta edición: Arpa Editores, S. L.  
Manila, 65 — 08034 Barcelona  
[www.arpaeditores.com](http://www.arpaeditores.com)

Primera edición: julio de 2018

ISBN: 978-84-16601-74-5  
Depósito legal: B 1140-2018

Maquetación: Estudi Purpurink  
Impresión y encuadernación: Cayfosa  
Impreso en España

Reservados todos los derechos.  
Ninguna parte de esta publicación  
puede ser reproducida, almacenada o transmitida  
por ningún medio sin permiso del editor.

arpa bienestar

## SUMARIO

<b>Introducción. El sistema emocional tiene reglas universales</b>	11
<b>Algunos conceptos básicos</b>	15
Qué entendemos por comunicación violenta y Comunicación No Violenta	15
Qué entendemos por persona	19
Qué entendemos por conflicto	20
<b>Ejes fundamentales de la Comunicación No Violenta</b>	22
Cuáles son los elementos de la comunicación violenta	23
Cuáles son los elementos de la Comunicación No Violenta	28
<b>Proceso y etapas de la Comunicación No Violenta</b>	31
La escucha de nosotros mismos para desactivar nuestra propia violencia	33
Juicios, exigencias, tener la razón	36
Hechos	39
Sentimientos	42

Necesidades	47
Acciones y peticiones	56
Los tres tipos de petición	58
Cómo saber si estamos pidiendo o exigiendo	61
Situaciones con hechos, sentimientos, necesidades y acciones	63
Acciones para cuidar de nuestras necesidades	67
<b>Escuchar y comprender al otro: el diálogo</b>	70
Por dónde empezar en el diálogo	80
Escucha empática, interior o silenciosa	82
Situaciones en las que hemos reconocido la necesidad de alguna persona	85
Las etapas del proceso de la Comunicación No Violenta	89
Autoescucha y autocuidado de una madre y sus dos hijos pequeños	91
Diálogo entre una madre y su hija adulta	93
Diálogo con un compañero de trabajo que interrumpe en las reuniones	95
<b>Los cuatro bloqueos más frecuentes en las relaciones</b>	99
La acción de poner límites	100
Necesidades y peticiones de una maestra de párvulos	105

El duelo en la relación	107
Escucha de una mujer con problemas con su marido	113
Escucha de un padre con dos hijos que han discutido	119
El sentimiento de rabia	124
Escucha por falta de compromiso	126
Escucha en una relación de pareja	128
El juicio de culpabilidad y el sentimiento de culpa	135
La culpa de una mujer que ayuda a sus amigos	139
<b>La expresión del aprecio, la gratitud y el reconocimiento</b>	144
<b>Epílogo. La Comunicación No Violenta es un arte de vida</b>	151
<b>Material práctico para desarrollar la CNV</b>	153
Listados de necesidades y sentimientos	153
Las cuatro etapas del proceso de CNV	161
Cómo trabajar en nuestro espacio interior	162
Cómo trabajar una situación	167
Dónde estoy antes de iniciar un diálogo	170
Ofrecer reconocimiento a alguien	171
Expresar la rabia	172

*A mis padres Lucía y Pedro,  
a los que elijo como madre y padre,  
y a mi hija Gabriela,  
por venir y estar en mi vida.*

## Introducción

### El sistema emocional tiene reglas universales

Mi propósito al escribir este libro no ha sido únicamente proporcionar a los lectores hispanohablantes una introducción a los principales conceptos y metodologías de trabajo de la Comunicación No Violenta. El tema que nos ocupa da para muchísimo más. Mi intención más profunda es que el lector obtenga de este libro un aprendizaje que le sirva de guía hacia una vida más plena.

¿Qué puede habernos llevado a tener este libro en las manos a cualquiera de nosotros? Tal vez tenga que ver con la historia de cada uno: la familia de origen, el trabajo, la familia propia, los hijos, los amigos, etc. ¿Qué queremos vivir en cada uno de estos ámbitos? En todos ellos buscamos una vida mejor, anhelamos disfrutar de la vida, no ya en el sentido de divertirnos, sino en el de encontrar una satisfacción profunda en cada momento. Esto no se consigue solamente con lecturas o con aprendizaje cognitivo. Podemos tener algo «enlatado» en la cabeza, una información muy clara y bien estructurada, saber de

qué se trata y conocer mentalmente el proceso, pero si no hay una vivencia, una práctica, una experimentación, ese conocimiento no se pone en marcha. Es aquí donde me gustaría poner el foco, en la experimentación y en la vivencia. Mi objetivo es que cada día nos sintamos más vivos. Es la razón de ser de la Comunicación No Violenta (CNV).

La unidad de trabajo, el lugar donde interviene y actúa la Comunicación No Violenta, es en la *relación*. Comunicamos para relacionarnos. Y la relación, ¿qué lugar ocupa en nuestra vida? Su papel es nuclear, no porque lo diga yo o porque lo diga Marshall Rosenberg<sup>1</sup> sino porque los seres humanos funcionamos así. La relación es el lugar donde se generan tanto nuestra felicidad como nuestra infelicidad. ¿Qué momentos felices de verdad recuerdas en tu vida? Seguro que tienen que ver con situaciones en las que has disfrutado de momentos de cercanía, de confianza, de comprensión. Lo mismo ocurre con el sufrimiento: ¿podrías recordar un momento de dolor en tu vida, en el que lo hayas pasado verdaderamente mal? A buen seguro también tendrá que ver con una relación. Nos ocurre a todos sin excepción, porque nadie puede escoger no relacionarse, incluso cuando nos encontramos aislados y en silencio en lo más alto de una montaña estamos en relación. Es por tanto en nuestras relaciones donde encontramos las claves de nuestra felicidad y de nuestro sufrimiento.

¿Para qué sirve, pues, la Comunicación No Violenta? Algunas personas lo han expresado así:

- ✓ Para solucionar desencuentros.
- ✓ Para crear en mi vida aquello que necesito.
- ✓ Para comunicar de verdad.
- ✓ Para profundizar.
- ✓ Para crecer.
- ✓ Para ayudar.
- ✓ Para ser auténtica.
- ✓ Para empatizar.
- ✓ Para poder salir de mis bloqueos.
- ✓ Para mejorar y evolucionar como persona.
- ✓ Para conectar.
- ✓ Para desarrollar la compasión.
- ✓ Para aprender a comprender.
- ✓ Para cuidar y cuidarme.
- ✓ Para «enfocar» en lo que me importa a nivel personal y profesional.
- ✓ Para escuchar.
- ✓ Para disfrutar de mis relaciones.
- ✓ Para que mi matrimonio, que es bueno ya de por sí, mejore todavía más.
- ✓ Para ganar libertad.
- ✓ Para amar; para amar de verdad.

En todo lo que comentemos en las páginas que siguen queremos ser muy realistas, mantener los pies en el suelo y tener como base las leyes universales que gobiernan a los seres humanos a nivel afectivo. Estas leyes son tan precisas como las de la física o la química. El hecho de no conocerlas y aceptarlas sin más nos ha llevado a creer que nos relacionamos de manera subjetiva, porque nos «caemos bien o mal» o porque «hay *feeling* o no lo hay». Pero si profundizamos en el iceberg oculto de las personas descubrimos que todo está relacionado con las reglas de funcionamiento del sistema emocional humano y podemos entender que las personas, en lo afectivo, seguimos unas leyes comunes que luego adaptamos a nuestra historia, nuestro contexto y nuestra cultura específicos. A lo largo de este libro descubriremos algunas de estas reglas de funcionamiento y nos serán de gran utilidad en el manejo de nuestra vida.

Pongamos un ejemplo. Una de estas leyes dice que para empatizar con la vivencia de los demás, previamente necesitamos conectar con nosotros mismos. Sorprendentemente, por aprendizaje social hemos interiorizado una idea contraria, la idea de que si nos miramos a nosotros mismos para cuidarnos caemos en una especie de egocentrismo, cuando visto desde la distancia resulta ser algo positivo para las personas que nos rodean.

Juntos descubriremos y daremos luz a esta manera de funcionar universal.

## Algunos conceptos básicos

### Qué entendemos por comunicación violenta y Comunicación No Violenta

Dediquemos un tiempo a sintonizar conceptos y ponernos de acuerdo sobre a qué llamamos comunicación violenta y a qué nos referimos con Comunicación No Violenta. Llamamos comunicación violenta todo acto comunicativo que lleva a la otra persona a cerrarse o a alejarse de mí, aunque esté lejos de mi intención ocasionar tal efecto. Hablaremos de una comunicación violenta cuando decimos o no decimos, hacemos o no hacemos algo que a la otra persona le llega como daño, la pone a la defensiva y la aleja de nosotros; aquello que no incluye cuidado hacia la otra persona, aunque nuestra intención sea claramente positiva.

Paralelamente, consideraremos Comunicación No Violenta cualquier cosa que digamos o que no digamos, que hagamos o no hagamos que provoca en la otra persona sensación de cuidado, consideración y comprensión.

¿Cómo debo comunicar para que tú tengas la sensación real de que me importas? Muchas veces se tratará de un simple «buenos días», o un silencio, un gesto, una mirada, una actitud corporal. Es lo que todos queremos que nos den los demás. Es una ley universal de nuestro sistema afectivo: en cualquier conflicto o situación de la vida, en el trabajo, en la comunidad de vecinos, en la cola del autobús, con mis padres, con mi pareja, con mis hijos, lo que más deseamos es la *calidez*.

En este libro vamos a aprender a ofrecerla, teniendo en cuenta la grandísima ventaja de que cuando se la damos a los demás nos la estamos proporcionando también a nosotros mismos. La CNV tiene un efecto boomerang de bienestar incuestionable. Al entrar en la Comunicación No Violenta accedemos a actitudes inteligentes y eficaces porque no alimentamos resistencias. Por sentido común, si elimino violencia y pongo cuidado, la otra persona también va a cambiar, mucho o poco, en un momento u otro, dependerá de cada vínculo en particular. El cuidado, el cariño, siempre tendrán un impacto positivo en la otra persona.

Miremos, de entre nuestras relaciones, aquellas que deseamos cuidar de manera espontánea. ¿Qué es lo que nos aportan esas personas para que tengamos ese deseo positivo? Probablemente estemos recibiendo de su parte comprensión, cariño o aceptación. De aquí podemos extraer otra ley universal: cuando ofrecemos respeto y comprensión, contamos con muchas más posibilidades de que también los demás deseen cuidarnos.

Dejemos claro que no querer cambiar al otro no significa que no podamos poner límites. Los límites son necesarios en cualquier relación y si se establecen con respeto forman parte de la no violencia, aunque supongan cierta frustración para la persona que los recibe. Se puede confundir la idea que se tiene de Comunicación No Violenta respecto a esto. No se trata de aceptar que el otro haga lo que quiera, el reto está en poner los límites de manera no violenta, y ayudar a conseguirlo es lo que da sentido a este libro.

¿Cómo hago para poner límites y a la vez cuidar la relación? La Comunicación No Violenta marca límites cuando estos son necesarios; lo que ocurre es que normalmente ponemos límites según ese modelo social que nos hace decir «basta, es así porque lo digo yo y no se hable más». Aquí la cuestión no consiste tanto en el límite en sí como en la manera de establecerlo. Creo que la energía del límite es necesaria en las relaciones, sin ella la Comunicación No Violenta es como un merengue que se desmorona. Nos han enseñado a poner límites cuando ya es demasiado tarde, cuando estamos hartos, cuando es el último recurso. No hemos aprendido a poner límites amorosos, cuidadosos, cálidos, firmes, respetuosos. Sin embargo, ¿acaso no ponemos un límite al niño de dos años que quiere comerse un paquete de galletas antes del almuerzo? ¿Acaso en situaciones así no sabemos ya poner un límite con la ternura adecuada?

“ Los límites son necesarios en cualquier relación. ”

A veces la Comunicación No Violenta se interpreta erróneamente, como si tuviéramos que responder sí a todo lo que se nos pide, como si creyésemos que decir «no» es violento. La CNV no consiste en no frustrar al otro. ¿Cómo decirle a mi amiga que no voy a ir con ella al cine? «No me apetece ir y quiero cuidar de mi amiga, y como sé que si le digo que no quiero ir se disgustará le digo que sí». Al razonar así creo practicar Comunicación No Violenta, pero en realidad soy violenta conmigo misma.

“ La comunicación no violenta no es decir sí a todo. ”

La Comunicación No Violenta no pretende mantener una relación cueste lo que cueste, sino que trata de resolver situaciones de manera

que estemos seguros de que actuamos lo mejor que sabemos y está en nuestra mano; sin olvidar, como es lógico, que en buena medida también depende del otro y de las circunstancias.

Comunicación No Violenta tampoco significa mantenerse todo el día en un tono emocional plano, estable, siempre contento y siempre comprensivo; se trata más bien de un proceso de responsabilidad y autenticidad.

En las páginas que siguen aprenderemos a resolver situaciones sin exigir nada a los demás y al mismo

“ La comunicación no violenta es un proceso de responsabilidad y autenticidad. ”

tiempo sin anularnos a nosotros mismos, con nuestra autenticidad y recorriendo un camino que incluye cuidar de la otra persona.

Podríamos resumirlo de este otro modo: la comunicación violenta es desconexión del amor, y la Comunicación No Violenta es la expresión de nuestro sentimiento de amor.

### Qué entendemos por persona

Cuando hablamos de un ser humano, de una persona, ¿a qué nos referimos? Las cosas no están nada claras al respecto. Cuando pensamos en alguien tendemos a identificarlo con su trabajo, con su familia, con lo que piensa, con lo que dice y, en definitiva, con lo que muestra de sí, con lo que se ve.

Mi propuesta es concebir al ser humano como un iceberg, con una parte manifiesta que vemos y conocemos y otra sumergida, en su interior, que cobija todo un universo que desconocemos pero que sin duda existe. De ese universo la propia persona es consciente de unas cosas y de otras no. Tengo el convencimiento que nos iremos de este mundo sin haber conocido muchos rincones de ese iceberg, que la vida es un camino de descubrimiento de nosotros mismos y un aprendizaje de lo que podemos hacer con aquello de lo que tomamos conciencia. Se trata de un proceso que no se agota, ni en mí ni en la otra persona. En este sentido, la no violencia supone tener en cuenta lo que está sumergido en el agua. Leer entre líneas, ver lo implícito en lo que está explícito, porque es en lo implícito, en eso que está bajo el agua, donde reside la

fuerza de la vida. ¿Qué hacemos con lo que intuimos que está ahí latente? ¿Qué hacemos cuando la otra persona parece no ser consciente de eso que intuimos? ¿Cómo manejarlo sin violencia? ¿Cómo resolver su violencia hacia mí o hacia él mismo o ella misma? Esto es lo que vamos a intentar aprender en este libro.

### Qué entendemos por conflicto

Nuestra educación nos enseña que el conflicto es algo malo, negativo, que cuando hay disputas es por falta de amor, que una buena relación es aquella en la que no hay conflictos y que tenemos que hacer todo lo posible por evitarlos. Esta concepción, sin embargo, genera dolor e impotencia cuando aparece un desencuentro. Si partimos de la base de que no hay dos seres humanos iguales, si aceptamos que cada cual tiene su historia y que se relaciona con ella de manera particular a partir de su entorno cultural, familiar y socioeconómico y que tiene aprendizajes y vivencias propios que hacen que una misma situación sea vivida de tantas maneras como seres humanos hay en el mundo; si aceptamos todo esto, intentar que no haya desajustes, que veamos las situaciones de la misma manera para que no surja el conflicto es simplemente un disparate, una ingenuidad que termina por resolverse con huida, imposición, sometimiento o poder sobre el otro.

No hemos sido educados para afrontar los conflictos de una forma positiva. La experiencia de que el conflicto

termina en violencia nos ha llevado a rechazar el conflicto cuando este es ley de vida porque la vida es diferencia. Pero es posible quitarle al desencuentro esta valencia negativa y aceptarlo como parte integral de nuestras relaciones. Podemos decir «sí» al conflicto. En estas páginas vamos a entenderlo como una gran oportunidad de conseguir reajustar la relación en la que surge.

La resolución satisfactoria de un conflicto puede nutrir la relación, enriquecerla, y permitir que haya más cercanía que antes. Naturalmente, ello requiere un aprendizaje para saberlo abordar, que es la cuestión que nos ocupa. Incluso con los conflictos que se han mantenido en el tiempo, los que no supimos abordar en su momento, cabe plantearse afrontarlos, al menos internamente, y eliminar el bloqueo que puedan haber generado en nuestro corazón.

“ La vivencia satisfactoria de un conflicto hace que estemos más cerca uno de otro que antes. ”

## Ejes fundamentales de la Comunicación No Violenta

El trabajo en Comunicación No Violenta pivota sobre dos ejes. El primero sería el de identificar la violencia. Se nos ha hecho creer que son positivas y buenas para el otro expresiones que en realidad son violentas porque le hacen daño; cosas que creemos hacer por el bien del otro lo único que consiguen es alejarnos de él porque le duelen; no entendemos qué le ocurre y nos enfadamos con quien rechaza esa forma de querer su bien. Por eso es necesario diseccionar al milímetro la estructura de la violencia, identificar aquello que puede dañar al otro y lo aleje de nosotros. Si no somos conscientes de ello, nos vamos a perder durante toda la vida.

El segundo vector por explorar sería el de cómo crear un espacio interior en el que aparezca el deseo de cuidar, de mirar con calidez, y expandir ese deseo en la relación entre tú y yo a través del diálogo positivo. Es a esto a lo que llamamos Comunicación No Violenta.

### Cuáles son los elementos de la comunicación violenta

Hagámoslo fácil. Te propongo que pienses en una situación de tu vida en la que otra persona ha hecho algo que te ha llevado a cerrarte. Tal vez puedas identificar, en esa situación concreta, qué palabras, qué gestos, qué actitudes del otro, ya sean tus hijos, tu padre, la cajera del súper... motivaron esa reacción. Intenta hacerlo de la manera más afinada y concreta posible para conseguir el máximo de claridad. Puedes preguntarte: ¿Cómo se expresan algunas personas de mi entorno que me molesta? He aquí algunas posibilidades recogidas de personas reales:

- El juicio, la ausencia de mirada, el control, el reproche, un consejo, malinterpretar, un silencio, el sarcasmo, la suposición, la prisa, las etiquetas, la incredulidad, el tono, la agresividad, el cuestionamiento, la justificación, la culpabilidad, no escuchar, la comparación, la queja, la imposición, el abuso, el castigo, la agresión, el desprecio, la indiferencia, las luchas de poder, la manipulación, la invasión del propio espacio, no respetar los límites, la negación del daño y la negación de su parte de responsabilidad, minimizar el daño causado, la lástima, la victimización, la falta de atención, las interrupciones, la exclusión, las amenazas, la ingratitud, etc.

Puedes añadir los motivos que hayas sacado de tu propia experiencia.

Nos expresamos en muchas ocasiones con estos «formatos» porque todos ellos forman parte, en mayor o menor medida, del modelo social que hemos adquirido para comunicarnos.

En el listado que venimos de reproducir se encuentra implícita nuestra definición de comunicación violenta, en él encontramos todos sus elementos. Es fácil imaginar que si las formas mencionadas nos irritan a nosotros también le ocurrirá lo mismo a cualquier otra persona. Topamos pues con otra ley universal que nos lleva a aceptar que estas formas de expresión le desagradan a todo ser humano.

Dejemos claro que este libro no pretende descubrir cómo hacer que las personas que se comportan así con nosotros dejen de hacerlo. Nuestro objetivo no es este porque esto resultaría imposible. Es importante que tengamos en cuenta que, por lo general, cuando alguien quiere cambiar nuestra naturaleza, inconscientemente nos resistimos a ese cambio para proteger nuestra libertad de elegir y decidir. 77

Dejemos claro que este libro no pretende descubrir cómo hacer que las personas que se comportan así con nosotros dejen de hacerlo. Nuestro objetivo no es este porque esto resultaría imposible. Es importante que tengamos en cuenta que, por lo general, cuando alguien quiere cambiar nuestra naturaleza, inconscientemente nos resistimos a ese cambio para proteger nuestra libertad de elegir y decidir. De nuevo esta resistencia nos señala una ley universal.

Nos resistimos, a veces de manera consciente y muchas veces de forma inconsciente. Buscar *solamente* que el otro deje de hacer algo, querer cambiarlo, a veces es contraproducente porque desde su resistencia puede potenciarse el comportamiento que nos desagrada. Cuando exigimos

y reprochamos con expresiones del tipo «tendrías que hacer esto», «es que no haces caso», «es que no te das cuenta de que...», etc., la otra persona, lejos de sentirse motivada, solo encuentra ante sí energía de no aceptación y para preservar su libertad de decidir se negará. A veces la persona puede que haga o deje de hacer aquello que le exigimos pero obedecerá simplemente por miedo a las consecuencias (castigo, retirada de afecto, sentirse culpable, cierto modo de chantaje para obtener algún premio...), es decir por sometimiento, y no creo que sea esta la motivación que deseamos que tenga para actuar.

Lo que sí podemos hacer siempre es disminuir el grado de violencia en nuestra manera de comunicarnos puesto que, por sentido común, si nos expresamos y respondemos de manera positiva también se darán comportamientos diferentes del otro lado. Pero cuando es el otro el que se comunica violentamente con nosotros, ¿qué podemos hacer? ¿Cómo reaccionar para no caer en el mismo juego? Todo cambia en la medida en que uno cambia. El cambio empieza en uno mismo. El trabajo lo hacemos en nosotros, el compromiso ha de ser con uno mismo.

En resumen, los elementos en la comunicación violenta son los siguientes:

- Juicios
- Exigencias
- Comparaciones
- Premios
- Castigos
- Culpa
- Tener la razón

Muchos elementos del listado de actitudes que dañan la relación expuesto anteriormente pueden nacer de una intención de aportar y de cuidar, como por ejemplo la amenaza. Pueden amenazarnos para impedirnos hacer algo que nos puede dañar. La intención que hay detrás es buena, y como la intención es buena creemos que el acto también lo es. Pongamos el ejemplo de unos padres que controlan e interrogan constantemente a su hijo adolescente. Su justificación es que lo hacen por el bien de su hijo, porque lo quieren cuidar. Esos padres creen que invadir, controlar, amenazar, enjuiciar es por el bien del otro y, por tanto, es bueno. El hijo, por el contrario, se cerrará y en su interior se alejará de ellos.

Otro ejemplo muy común es la exigencia: ¿quién no ha aprendido que la autoexigencia es buena, positiva y hasta necesaria, y que si no nos autoexigimos seremos un desastre en la vida? Los que tenemos hijos, ¿quién no ha aprendido que exigir a los hijos es ser buenos padres? ¿Que cuanto más quiero a mis hijos más les exijo para que lleguen a ser alguien el día de mañana? El precio que se paga por la exigencia es a veces enorme. La exigencia es un elemento violento en la comunicación porque a nadie le sienta bien que le exijan. Es otra ley universal importante.

Con frecuencia, exigiendo al otro no conseguimos que cambie, sino todo lo contrario. Es importante entender la diferencia entre exigir y poner límites, imprescindibles estos últimos en cualquier relación.

La principal fuente de sufrimiento es pensar «esto debería ser de otra manera, esta persona debería compor-

tarse de otra forma, la sociedad no tendría que ser así», etc.; son planteamientos que nos lleva a la exigencia y, por extensión, a la violencia. Liberándonos de ese «esto debería ser de otro modo» nos liberamos de nuestro propio sufrimiento. Podemos explorarlo en nuestra propia vida y comprobar lo sencillo y sano que es. Comparto con el lector este otro listado de obstáculos a la comunicación propuesto por Thomas Gordon, autor de del libro *Comunicación eficaz*, que también me parece bastante claro:

« Liberarnos de los «deberías» proporciona salud. »

- Ordenar, exigir
- Amenazar, advertir
- Moralizar, sermonear
- Aconsejar, dar soluciones
- Argumentar, convencer por lógica, dar lecciones
- Juzgar, criticar
- Alabar, hacer cumplidos
- Humillar, ridiculizar, etiquetar
- Interpretar, diagnosticar, comparar
- Consolar
- Preguntar, cuestionar
- Desviar, bromear, esquivar, ironizar

Me parece importante que no veamos las relaciones difíciles como una «película del oeste», donde unos son los buenos y actúan bien (¡que somos nosotros!) y otros que son violentos y se equivocan.

En general, nosotros hacemos lo mismo que ellos, y si no es en esta ocasión (normalmente en una situación dada actuamos igual que la persona con la que tenemos el conflicto) seguro que tendremos patrones de expresión

parecidos a lo largo de nuestra vida. Llevamos milenios relacionándonos de manera violenta,

“ En la relación, no somos ni los buenos ni los malos. ”

fruto de una sociedad autoritaria en donde el que está «arriba» sabe lo que le conviene a los demás y para ello necesita enjuiciar, exigir y tener la razón. Es fácil comprobar que en esto vamos todos «en el mismo barco» y tenemos las mismas dificultades.

Podemos resumir la comunicación violenta con un juego de palabras en francés «*le tu qui tue*», el «tú que mata»: a ti lo que te pasa es..., tú lo que tendrías que hacer..., tu problema es que..., tú has dicho que... Este «tú» justificado con frecuencia con el «por tu bien», es recibido como un ataque, hace que la persona se ponga a la defensiva y se cierre a escucharnos.

### Cuáles son los elementos de la Comunicación No Violenta

Veamos a continuación una lista de actitudes concretas que muestran hacia nosotros personas de nuestro entorno

y que nos sientan bien. ¿Qué cosas hacen los demás que me acerca a ellas? Hemos recogido algunos testimonios:

- La aceptación, la empatía, el optimismo, la gratitud, una sonrisa, la solidaridad, ser tenidos en cuenta, la compasión, la comprensión, la complicidad, la confianza, el respeto, la ternura, la atención, una celebración, la escucha, la humildad, la tranquilidad, la sensibilidad, el amor, la lealtad, la inspiración, una reconciliación, el apoyo, la claridad, la sinceridad, la autenticidad, la honestidad, el interés, el espacio, un mimo, una caricia, la paciencia, el afecto, la alegría, una sorpresa, un detalle, la curiosidad, la calma, el conocimiento, la dedicación, la sensibilidad, el sentido del humor, una mirada...

Añada cada uno su propia percepción si la echa de menos en este listado y del conjunto obtendremos nuestra definición de Comunicación No Violenta.

Ahora nuestro trabajo personal tiene dos centros: 1) enfocarnos hacia aquello en lo que queremos evolucionar y mejorar, y 2) prestar atención y cultivar aquello que sí sabemos hacer y es enriquecedor para los demás. De los elementos de la lista anterior, pon atención en los espacios de tu vida donde los aportas tú; siéntete satisfecho de ello, toma consciencia de lo que sí das para poderlo re-

“ Toma conciencia de lo que sí das en tu forma de comunicar, para reconocerlo y cuidarlo. ”

conocer y seguir cuidándolo, cultivándolo. Una relación entre personas no será fértil si no nos aporta algo de lo que hay en ese listado, el verdadero impulso de nuestro aprendizaje lo encontramos en valorarnos cuando nos expresamos así.

El modelo social que hemos interiorizado hasta ahora pone el foco en lo que no hacemos bien, nos impulsa a fijarnos siempre en lo que no funciona, en lo que va mal, para cambiarlo y mejorarlo. Sin embargo, es mucho más eficaz trabajar en lo que sí funciona, en lo que sí sabemos hacer. Darnos a nosotros mismos este reconocimiento y esta valoración es fundamental para las personas que nos rodean, porque si no lo hacemos de alguna manera estaremos reclamárselo a los demás.

## Proceso y etapas de la Comunicación No Violenta

Es fácil observar la activación en el otro, pero si somos nosotros los que estamos cerrados, ¿qué hacer? Si alguien nos dice algo y notamos que nuestra reacción es de alejarnos y romper la comunicación podemos darnos cuenta de que algo de lo que el otro ha dicho ha estimulado nuestros juicios. ¿Cómo podemos salir de nuestro propio muro?

Si nos cerramos es que hay activo algún tipo de «volcán» interno que nos es propio. Normalmente este volcán está estimulado por el del otro. Alguien puede insultarnos, pero cómo nos afecta ese insulto y lo que hacemos con ello es algo nuestro y diferente para cada persona. Muchas veces ocurre que nos increpa alguien y somos capaces de seguir nuestro camino sin caer en la provocación, sin reaccionar. Otras, ante determinadas expresiones deseamos reaccionar y atacar o huir porque afecta a nuestra propia

“ Comunicación No Violenta significa derribar nuestros muros. ”

historia y sensibilidad. Es cuando no queremos dejarnos llevar por este impulso, cuando podemos llevar a cabo el proceso de Comunicación No Violenta, descender a nuestro interior e identificar los hechos, nuestros juicios y necesidades para poder tomar decisiones y emprender acciones acordes con dichas necesidades, que nos ayuden a salir de esta situación desagradable cuidándonos, pero sin pasar al ataque o a la huida.

Es posible *siempre* expresarse desde un lugar diferente al agresivo, expresar lo mismo de manera no violenta. Esto no quiere decir que siempre lo consigamos, aunque la posibilidad exista. Cada cual tenemos nuestras propias limitaciones, conocimientos que nos faltan, nuestras heridas y sensibilidades. Nunca nadie lo va a lograr siempre porque de existir ese alguien no sería de este mundo.

¿Cómo podemos responder cuando se comunican con nosotros desde la exigencia o el juicio de valor? Cuando recibimos un juicio, una exigencia, una amenaza, podemos encontrar el poder de comunicarnos con esa persona modificando nuestro interior hasta trascender lo que dice nuestra mente para alinearnos así con nuestra intención. Si somos honestos, nos daremos cuenta de que también nosotros enjuicamos, de que no percibimos realmente lo que vive esa persona, de que no la aceptamos. Si tomamos conciencia de eso, descubriremos el lugar donde poner el foco dentro de nosotros, en nuestro propio rechazo interno, y entonces podremos actuar. Trabajaremos con esta actitud y esta vivencia interna hasta que llegue un momento en que, ante una crítica, juicio o

exigencia, seamos capaces de mostrar una intención de comprensión, de leer entre líneas lo que hay de profundo en lo que expresa. Esto no supone en absoluto que aceptemos sus acciones. Con nuestro trabajo personal, con las herramientas que nos ofrece la Comunicación No Violenta, podremos sentir comprensión hacia nosotros y hacia el otro, con la confianza de que ello, antes o después, dará su fruto al menos para nosotros; siempre nos proporcionará satisfacción porque, como ya hemos dicho, a las personas nos sienta bien ser amables. Es una ley universal del ser humano.

#### **La escucha de nosotros mismos para desactivar nuestra propia violencia**

El lugar para efectuar el trabajo de desactivación de nuestra violencia es nuestro espacio interior, puesto que se trata de una vivencia interna. Tenemos la suerte de que este espacio interno acogedor, nuestro «refugio», lo llevamos siempre con nosotros, disponemos de él las veinticuatro horas del día. Es en este espacio donde conseguimos el 95% de la no violencia. En él recuperamos todo el poder.

Existe una expresión que, aunque algo vulgar, es de una claridad meridiana: «Transformar la mierda en abono», transformar nuestro odio en abono, nuestros juicios en algo que enriquezca la relación.

“ La comunicación no violenta ayuda a transformar la «mierda» en abono. ”

Podemos justificarnos y decir «yo me comunico de manera violenta porque tú me has insultado, me has amenazado y por eso me enciendo y te ataco». Y ahí estoy con mi «mierda» de nuevo. La alternativa sería decirnos a nosotros mismos: «Vale, tengo todos estos juicios, pero voy a iniciar un proceso de transformación "química" de todo ello en algo que pueda ser positivo para los dos». Si tenemos en nuestro interior un saco

“No reprimimos nada, a todo decimos sí, porque todo lo podemos poner al servicio de la vida.”

lleno de «mierda» pero lo negamos ante nosotros mismos y ante los demás, camuflándolo para parecer buenos, esta «mierda» jamás se transformará en abono y termina-

remos por expresarla de una manera u otra. Desde la CNV no solo no reprimimos nada, sino que lo aceptamos todo, a todo le decimos «sí», porque puede ser de mucha utilidad si conseguimos transformarlo en algo al servicio de la vida.

Es evidente que a lo largo de nuestra vida y espontáneamente todos hemos conseguido abrir nuestro corazón en ocasiones que nos hemos sentido heridos. Lo que queremos aprender es a hacerlo cuando quedamos atrapados en una situación que nos afecta mucho. Este es el objetivo de nuestro trabajo. Para ello hay varios lugares de aprendizaje:

- Uno es darnos cuenta de nuestros recursos y de lo positivo que sí sabemos hacer, de las situaciones en las que nos expresamos con consideración, para así

poderlas valorar, darles sentido, nutrirnos de ellas y seguir reforzándolas;

- Otro es ser capaces de desactivar nuestro impulso de rechazo cuando se ha activado con la acción del otro (lo que no quiere decir que no nos protejamos como mejor nos convenga);
- Finalmente, saber mantener este impulso inactivo, aunque el «volcán» del otro esté en plena erupción, hasta llegar a la compasión en el sentido de comprensión activa.

Para mantener nuestra activación bajo control y para llegar a contribuir al bienestar del otro (para transformar la «mierda» en abono), necesitamos ser conscientes de todos nuestros «ingredientes» emocionales como seres humanos, de todo lo que conforma nuestro sistema emocional. Bajo los efectos de la reacción mental, llegar a ser conscientes de que lo que nos configura como seres humanos nos permite comprender y abrirnos de nuevo.

Para descubrir lo que vivimos internamente necesitamos dar claridad a todas estas piezas: sentimientos, necesidades, pensamientos, sensaciones, percepciones, experiencias pasadas, acciones. Es decir, en cada situación, poner el zoom de la conciencia en:

- Qué juicios, exigencias o pensamientos y razones tenemos en nuestra mente sobre esta situación.

- **Cómo queremos terminar en esta situación: ¿quiero tomar el sendero del desencuentro? Si elegimos el camino de recuperar la conexión, entonces, continuamos:**
  - **Cuáles han sido los *hechos* que nos han llevado a esos juicios.**
  - **Cómo *nos sentimos*.**
  - **Qué *necesitamos* y qué es lo que queremos como *acción*.**

Al recorrer este camino vamos a ser capaces de transformar la «mierda» en abono.

#### Juicios, exigencias, tener la razón

En esta etapa nos detenemos para dar claridad total a nuestros juicios y nuestras exigencias, para conocer de qué manera queremos tener la razón y pensamos que es el otro el que se equivoca; observamos si estamos enfocando esa situación solo desde nuestras opiniones.

Nuestras razones, «tengo razón», pensamientos y juicios llenos de lógica y de experiencia están ahí alimentando nuestra ceguera, impidiendo vernos a nosotros mismos, que veamos al otro en su propia vivencia y resistiéndonos a lo que está pasando realmente.

Por ejemplo, puede darse la situación de que estemos enfadados con un amigo porque nos ha dicho que «no» a algo. ¿Qué puede decir nuestra mente? «Qué egoísta, ¡con

lo que yo he hecho por él! Y encima no me da ninguna explicación». Este es justamente el lugar desde donde no queremos expresarnos, para ello en nuestro espacio interior no reprimimos lo que nos decimos porque nos va a dar la información que necesitamos para descubrir lo que hay vivo en nosotros y salir de esta violencia.

Tomamos conciencia de esto sin dejarnos nada, porque lo que habita en la mente forma parte de nuestra dinámica humana y ahora sabemos que quedarnos solo con ello nos lleva de un modo u otro, antes o después, al sufrimiento.

“ Podemos salirnos de la mirada dual del bien y del mal. ”

La raíz de la comunicación violenta proviene del juicio, de determinar qué está bien y qué está mal. Esta manera bipolar de ver la vida no forma parte de nuestra naturaleza humana, por muy integrada y aprendida que la llevemos.

Hemos sido educados para ver las cosas desde el prisma de lo correcto o incorrecto, es decir desde nuestra filtrada interpretación, y aunque vivamos en semejante mundo, podemos salirnos de esa mirada interpretativa descubriendo qué hay en el fondo de esos actos.

Estos juicios los clasificamos en dos grandes grupos:

- **Distorsiones cognitivas como:**
  - **generalizaciones: siempre, nunca, jamás, todo, nada, todos, nadie, constantemente, cada vez que**
  - **y si...**

- seguro que...
  - lo que va a ocurrir...
  - él es..., yo soy...
- Formatos mentales del tipo:
    - opino que, pienso que, creo que, me parece que,
    - lo suyo sería, para mí, es normal, no es normal,
    - tengo razón porque...
    - no estoy de acuerdo...
    - debería de...
    - comparando veo que...

Puede ser que estos argumentos sean ciertos, el problema es que con ellos no estamos en el camino de la conexión, la persona se aleja internamente de nosotros porque se siente atacada de alguna manera.

Quiero distinguir el juicio moral del juicio de valor. «Tú eres..., yo soy...» es un juicio moral, mientras que «yo opino que el que las calles estén limpias es un beneficio para todos...» o «comer verdura es bueno para la salud» son juicios de valor. Estos juicios de valor nos guían en la vida, están alineados con nuestras necesidades y en base a ellos decidimos y actuamos. Aunque nuestro convencimiento sobre estos valores sea rotundo y profundo, no por ello se justifica que los impongamos a las personas que nos rodean.

## Hechos

Si no queremos permanecer en esta energía de enjuiciar, nos ayudará continuar el proceso para dar claridad a los hechos; nos preguntamos cuáles son los *hechos* que estimulan nuestra alteración, estando atentos a que sean siempre *neutros*, es decir, separados de nuestros juicios, evaluaciones y opiniones.

Desde mi punto de vista, una vez ya hemos conseguido retirarnos

« Todos los hechos son neutros. »

a nuestro espacio interno, esta es la etapa más difícil ya que nuestro cerebro está formateado para analizar y opinar sobre los demás, para enjuiciar y exigir. A veces creemos identificar hechos, sin darnos cuenta de que lo que estamos haciendo es enjuiciar y evaluar.

Algunos ejemplos de situaciones en las que identificamos los hechos:

**SITUACIÓN:** Mi jefe me pide vernos a las doce del mediodía para hablar de unos temas de trabajo, cosa que normalmente no me pide. Llegué puntualmente a las doce a su despacho y estuve esperando tres cuartos de hora a que llegara; todo para decirme que quiere que ordenemos unos informes que yo misma he estado ordenando las últimas semanas. No hablamos de nada más. Salí del despacho desconcertada, sin entender nada, estaba hecha un mar de confusión. ¿Para qué tanta espera y tanto misterio si al fin y al cabo lo de los informes ya lo hablamos hablado antes? ¿Se había arrepentido y no me había dicho lo que realmente quería decirme? ¿Me está escondiendo algo? Pensé que me tomaba el pelo.

¿Qué hechos observamos aquí? Tu jefe te ha llamado por teléfono y habéis quedado a una hora. Él llega pasados cuarenta y cinco minutos de la hora acordada. Te pide que ordenes unos informes que ya estabas ordenando.

Hay una descripción que procede de mi vivencia interna y hay otros hechos que están fuera de ella, que saldrían en una cámara de vídeo, para entendernos. En la situación anterior, lo que la persona no sabe y las dudas que tiene no salen en la cámara de vídeo, no son hechos externos. Decir «mi jefe ha llegado tarde» no es un hecho, es mi interpretación del hecho de que haya llegado pasados cuarenta y cinco minutos de la hora acordada. «Tarde» es mi interpretación. No juzgamos las interpretaciones, solo las ponemos en su lugar. Esto reviste gran importancia porque la Comunicación No Violenta se basa en eliminar juicios y exigencias. Si dejamos un agujero abierto por el que se cuele un juicio como «llegó tarde», antes o después nos atascaremos en la comunicación. Los hechos siempre son neutros, nuestros filtros y nuestra vivencia interna son los que dirán algo sobre ellos. Este solo paso de diferenciar nuestra interpretación ya alivia la carga emocional que podamos soportar en una situación dada.

Otro caso:

**SITUACIÓN:** Una niña de doce años cuenta a sus padres que ha quedado con sus amigas y que no le han hecho ni caso en toda la tarde, y no han querido jugar con ella.

¿Qué hechos recogemos en esta situación? «Has quedado con Clara y Maribel y no han querido jugar contigo»: a no ser que las amigas hayan dicho expresamente «no queremos jugar contigo», la expresión «no han querido jugar contigo» no aparece registrada en la cámara de vídeo y pasa a ser una interpretación y un juicio. En caso de que sí se hubiera dicho expresamente, el hecho sería: te han dicho «nosotras no queremos jugar contigo».

Con frecuencia, describimos los hechos señalando lo que no hay, y eso no es neutro porque señalas lo que falta. Los hechos ocurren, lo que no ocurre es nuestra selección basada en el filtro interno. «Has quedado con Clara y Maribel, han jugado entre ellas y tú has estado mirando. Durante el tiempo que has estado allí habéis permanecido en lugares separados».

Es importante que tengamos cuidado con las preguntas que formulamos para esclarecer los hechos. Podemos hacer preguntas con las que la persona se sienta enjuiciada y cuestionada. Por ejemplo, en este caso, si preguntamos «¿Y tú por qué no les has dicho nada?», parece que hay juicio y un reproche. O un simple «¿Y tú cómo lo sabes?» con un tono de voz algo tenso, también llegaría a la niña como un cuestionamiento. A veces el interrogatorio sobre ese acontecimiento se centra en datos que nos interesan a nosotros pero no responde a lo que la persona desea compartir. Por ejemplo, si preguntamos «¿Había alguien más allí?», esto se sale del interés de la niña y tendrá un impacto en la conversación. Posiblemente, en cambio, si

“ A veces las preguntas son juicios implícitos. ”

preguntamos «¿Estaban ellas jugando juntas y no habéis hablado?», tal vez le llegue que queremos más claridad

sobre la situación que ha vivido para comprenderla mejor. Las preguntas son obstáculos a la comunicación cuando las formulamos con el objetivo de saber algo de esa situación que nos interesa a nosotros, o cuando llevan juicios implícitos.

### Sentimientos

Una vez esclarecido qué hechos han desencadenado nuestra crispación, pasamos a observar qué sentimientos nos provoca nuestra interpretación de esa situación. Estos sentimientos son fáciles de identificar si observamos la energía que hay en nuestros juicios o exigencias y sobre todo en nuestro cuerpo que es donde tenemos la información más fiable. Por ejemplo, si decimos «es un egoísta» ahí mismo podemos ver la tensión en nuestro cuerpo, en el pecho o en el estómago o en los hombros o en la espalda, conteniendo un sentimiento de frustración o de enfado. Si el juicio es «hace siempre lo que le da la gana», pasando por su expresión corporal, el sentimiento puede ser más bien de impotencia. Si se dice «me tiene harta» en el cuerpo habrá cansancio y/o enfado.

Es habitual poner la causa de todo lo que sentimos en lo que ocurre fuera, en lo externo, en lo que el otro nos ha dicho o hecho. «Me siento así porque tú...» Llevamos

miles de años poniendo la causa de nuestros sentimientos en los hechos externos. Esto tiene unas consecuencias muy serias porque perdemos el cien por cien de nuestro poder entregándolo a la persona que ha actuado, ella tiene que cambiar para yo sentirme bien.

Nos resulta difícil creer que la causa de nuestros sentimientos está en nuestras necesidades.

Una prueba de que esto es así es que frente a un mismo hecho cada persona reacciona de una manera diferente por lo que aquel no puede ser su causa directa. Hay hechos que pueden ser muy duros y aun así solo serán un estímulo de una necesidad insatisfecha que es genuinamente nuestra. De la misma manera, hechos positivos son un estímulo de sentimientos agradables que responden a necesidades que han sido cuidadas.

“ La causa de nuestros sentimientos son nuestras necesidades. Los hechos son estímulos. ”

Teniendo en cuenta todo esto, cabe preguntarse: ¿para qué nos sirven los sentimientos? ¿Cuál es su función? Los necesitamos para sobrevivir, son los indicadores que nos dicen si una necesidad está satisfecha o no. Actúan como las luces del salpicadero de un coche avisándonos de lo que a nuestro coche le hace falta para seguir funcionando, con su luz roja-sentimiento inconfortable, o nos informan de lo que sí tenemos suficiente y nos permite que nuestra vida tenga sentido con su luz verde-sentimientos confortables. Si nos damos cuenta de esto podremos maravillarnos de cómo está construida la naturaleza emocional humana. Su diseño es perfec-

to para conseguir que vivamos la Vida en mayúscula. Cuanto más nos alejemos de la plenitud, con más fuerza aparecerán sentimientos difíciles para hacérselo saber e impulsar un giro en nuestra manera de vivir, interna y externamente. Si no les prestamos atención, las señales emocionales tendrán cada vez más fuerza.

Con frecuencia nos encontramos con falsos sentimientos. Nuestro cerebro está muy entrenado para enjuiciar al otro. Incluso cuando creemos estar hablando de sentimientos nuestro cerebro aprovecha para insertar juicios que nos pasan inadvertidos. Por ejemplo, si decimos «me siento humillado», humillado es un juicio, porque en el fondo lo que estamos expresando es que tú me estás humillando, pues no cabe sentirse humillado si no hay alguien que nos humilla. Lo mismo ocurre si decimos «me siento ignorado, agredido, etc.». Por otro lado, sí podemos sentirnos tristes sin que nuestra tristeza dependa de nadie más que de nosotros mismos. Hace unos años di un taller para un colectivo de profesionales que trabajaban con mujeres víctimas de violencia de género. Cuando les dije que «agredida» no era un sentimiento sino un juicio, de inmediato protestaron: «¿Cómo puedes decir que estas mujeres no se sienten agredidas?» Respondí que estas mujeres *piensan* que han sido agredidas, y todos nosotros, en su lugar, pensaríamos lo mismo. Ahora bien, si colocamos «agredida» en el lugar del pensamiento (y esto no quiere decir que se trate de un pensamiento equivocado sino simplemente de un pensamiento), «pienso que vivo una agresión», si hacemos eso liberamos espa-

cio para contactar con sus verdaderos sentimientos que podrán conducirles hacia sus necesidades fundamentales como mujeres y seres humanos. Cuando conecten con la energía de vida que hay en sus propias necesidades, con apoyo podrán hacer todo lo que está en su mano para dejar de ser agredidas. Sus sentimientos pueden ser de tristeza, soledad, abatimiento, dolor, impotencia... Estos sí son sentimientos que anidan en su corazón. Si no logran ver con claridad la energía y la fuerza vital que hay dentro de ellas en sus necesidades más profundas seguirán siendo víctimas.

“ Cuando conectemos con la energía de vida que hay en las necesidades dejaremos de ser víctimas. ”

De igual manera podemos decir «siento celos» o «estoy celoso». Etiquetamos como celos un comportamiento, pero en realidad ¿cómo nos sentimos? Inseguros, con miedo, preocupados porque necesitamos confianza en nosotros mismos, en la relación, en la otra persona. Pongamos el caso de un niño que siente celos de su hermano, ¿cómo se siente este niño? Inseguro, triste, con temor porque necesita seguridad afectiva, sentir que es especial para sus padres.

Por supuesto, no se trata de despreciar o de minusvalorar una vivencia, sino de identificar los falsos sentimientos o juicios para salir del victimismo, descubrir nuestras necesidades, ejercitar la autonomía que tenemos de cuidarlas y desde ahí vivir nuestras relaciones.

¿Cuál es entonces la clave para identificar los falsos sentimientos? Los falsos sentimientos siempre dependen

de un factor externo, necesitan un sujeto que los haga posible. Para que nos sintamos «rechazados» necesitamos que haya otra persona, luego «rechazado» es un juicio. Para que nos sintamos «engañados» necesitamos que haya alguien que nos engañe, luego «engañado» es otro juicio; son juicios con los que proyectamos una intención negativa sobre el otro.

En cambio, aunque podemos decir «frustrado» en función de alguien («tú me frustras») y entonces estamos ante un juicio y ante un sentimiento falso, nos podemos sentir frustrados, tristes, agobiados, ansiosos, alegres, esperanzados, etc., sin que intervenga necesariamente otra persona. No es que siempre sean verdaderos sentimientos, pero pueden serlo. En cambio, los falsos sentimientos siempre serán juicios porque implican a la otra persona. «Me siento presionado» implica que tú me presionas, «me siento desesperado» no siempre supone que tú me desesperes, porque hay muchas circunstancias de mi propia vida que me pueden causar ese sentimiento. De igual manera podemos sentirnos frustrados por la cotidianidad: «Me frustra que llueva cuando salgo a la calle; me frustra llamarte y que no contestes; me frustra y me entristece que haya personas que no tengan un techo bajo el que dormir»; son sentimientos en función de nuestros gustos y valores. Un verdadero sentimiento puede transformarse fácilmente en un juicio, por eso tenemos que chequearlo, porque nadie más que nosotros va a saber si desplegamos un sentimiento en función de otra persona o no.

Es fundamental depurar nuestros sentimientos y no hacer a los demás responsables de ellos, pues de lo contrario les entregamos el poder de nuestras emociones, y la realidad es que nadie puede hacernos sentir algo que no queremos.

### Necesidades

Estos juicios y estos sentimientos inevitablemente responden a una necesidad que no es satisfecha con una determinada acción. Podemos mirar la realidad con un juicio o con una necesidad.

Nos podemos manejar con «eres un agresivo» (juicio) o con «me duele y me entristece que me digas esto porque para mí es importante la consideración y la comprensión de todos» (necesidad). El juicio es lo que vemos del iceberg, mientras que la necesidad está en su parte sumergida, donde reside el fuego vital.

En nuestra sociedad la palabra necesidad tiene una connotación negativa. Nos han enseñado que necesitar algo es sinónimo de fracaso, de carencia, de dependencia, de debilidad, de fragilidad. Por eso escondemos nuestras necesidades y evitamos expresarlas, porque ser conscientes de que necesitamos algo a nivel emocional suele generarnos inseguridad. A veces, el mero hecho de satisfacer nuestras necesidades lo juzgamos un gesto egoísta, y nos consideramos egocéntricos simplemente por valorarnos y cuidarnos a nosotros mismos. Sin embargo, si satisfacer

nuestras necesidades es lo que nos mantiene con vida (física y emocionalmente), ¿qué sentido tiene entonces juzgarnos de esta manera?

Como no es fácil conectar con nuestras necesidades, para descubrirlas podemos dejarnos guiar por nuestros sentimientos. Por ejemplo, frente a la tristeza, ¿qué me haría dejar de estar triste? ¿Recibir cariño?, ahí encontramos nuestra necesidad.

Las características de las necesidades fundamentales o básicas son:

- No dependen de una sola persona.
- Son universales.
- No dependen de una acción específica.
- No tienen objeto ni sujeto, forman parte de nuestra esencia.
- Las podemos cuidar nosotras/os mismas/os.
- De distintas maneras hay personas en nuestro entorno que las cuidan.
- Hay mil maneras de satisfacer cada una de ellas.

Para cuidar de cada una de ellas disponemos de acciones y personas preferidas. Las necesidades nunca chocan entre sí, no son incompatibles, pero las estrategias y las acciones para satisfacerlas sí pueden llegar a serlo, es posible que no encontremos acciones que las cuiden

al mismo tiempo. Si yo quiero ir al cine y tú quieres quedarte en casa, ambas acciones son incompatibles, pero las necesidades que las motivan no. Yo quiero ir al cine para tener un rato de evasión, mi necesidad es la de disfrutar y pasar un buen rato contigo; tú quedándote en casa quieres descansar, posiblemente también deseas pasar un buen rato conmigo y contigo mismo; estas necesidades no son incompatibles.

Podemos confundir la necesidad de ciertas personas con lo que hacen para satisfacerla. Por ejemplo, una persona quiere que se le haga caso todo el rato. Eso no es su necesidad, eso es la torpe estrategia que despliega para obtener atención. Si somos capaces de ver qué necesidad se oculta bajo ese comportamiento, podremos decir: «Vale, esta necesidad de atención la tengo yo también, entonces, ¿quiero cuidar de la suya? La forma en que él quiere que le preste atención no me conviene. ¿Quiero cuidar a esa persona porque me importa? Sí. Pues entonces analizaré las maneras de prestarle atención que sean posibles para mí. Simplemente contacto con esta intención y energía de querer cuidar a esa persona».

Ella seguirá siendo la única responsable de ver cómo se comporta con los demás y de buscar nuevas fórmulas; nadie puede hacer este trabajo por ella. Nos encontramos ante otra ley universal, la que confirma que solo uno mismo puede colmar sus necesidades.

“ Los demás no tienen el poder de colmar nuestras necesidades, solo pueden colaborar a colmarlas. ”

Marshall Rosenberg afirma que solo hay una necesidad cuya satisfacción necesite de otra persona: la de contribuir al bienestar de los que nos rodean. ¿Qué quiere decir con esto? Que solo necesitamos de los demás para aportar cosas positivas a sus vidas. La escucha podemos dársela nosotros mismos, al igual que el amor, la seguridad, el apoyo, el compartir... En definitiva, de todas las demás necesidades podemos cuidar nosotros mismos. Por supuesto esto no excluye que también hagamos lo necesario para recibir del exterior.

Esta es la clave de la Comunicación No Violenta: la capacidad de autocuidado es condición necesaria, aunque no suficiente. No cuidarnos y tener la expectativa de que nos cuiden nos llevará a manipular y a deprimirnos si no lo recibimos como queremos. De manera camuflada, con palabras bonitas y nobles, con un «nos tenemos que amar mucho» o «quiero que nos comprendamos», puede que le estemos pasando a la otra persona la responsabilidad de lo que necesitamos, principalmente a las más cercanas. Para salir de esta violencia recorreremos un camino de introspección, descendemos hasta lo más profundo para identificar nuestras necesidades y pedirnos a nosotros mismos acciones concretas que cuiden de ellas. Llegar a concretar acciones reales y eficaces es lo más difícil.

La necesidad que se estimula tiene que ver con nuestra historia de vida. En base a esto van a vibrar unas determinadas necesidades que pondrán en funcionamiento el sistema emocional. Por ejemplo: una persona se encuentra en una sala, entra otra persona que es importante para

ella, saluda a los demás pero a ella no le dice nada. El «¿y a mí no me dice nada?» que surge en su cabeza no forma parte de los hechos. Ella tiene una historia vivida con experiencias de no ser valorada y de no ser reconocida que han terminado por fraguar una creencia, inconsciente, que le dice «no vales, no eres importante»; y esto es lo que se dice también inconscientemente en este escenario: «No me ha saludado porque no soy valiosa para ella». Esta creencia oculta se activa en forma de necesidad de valoración, y provoca que se sienta triste y frustrada. Si tuviera satisfecha su necesidad de valoración y pensara que sí merece ser querida, en este ejemplo que presentamos no pensaría «no me ha dicho nada». Si su necesidad es de conexión con esa persona, su pensamiento podría ser «no me ha visto, luego le saludo y ya está», y estar tranquila.

Pongamos otro ejemplo: una persona estaba en casa de unos amigos cortando el queso para el aperitivo, y uno de los miembros del grupo le dijo con tono tenso: «Eso no se corta así». Él sintió mucha ira. Después, tratando de entender la desproporción de su reacción interna, se dio cuenta que tenía mucho que ver con lo que con frecuencia le decía su padre de pequeño: «Lo haces mal», «no lo tienes que hacer así», «tienes que hacerlo de otra manera». La intensidad de su reacción nada tenía que ver con el queso ni con su amigo, su necesidad de aprobación y de libertad se activó por lo que ha vivido en su infancia. Si su historia hubiese sido otra no se hubiera irritado tanto. Al mismo tiempo, esto no significa que no le pudiera decir nada a su amigo, sólo

que si es consciente de esta influencia no proyectará en la otra persona una intención que no tiene.

La Comunicación No Violenta es una guía para llegar a un lugar de confort a través de nuestras necesidades. Primero con nosotros mismos. Si en una situación dada no nos hacemos responsables de lo nuestro, no vamos a poder ser cálidos con el otro; es una ley universal del ser humano: no podemos dar aquello de lo que carecemos.

El proceso de Marshall Rosenberg es una manera muy sencilla de desarrollar el autocuidado de nuestras necesidades para estar en paz y encontrar nuestro poder. La realidad es que somos adultos y no niños, y comportarnos como adultos implica ser autónomos en el cuidado de lo que nos estimula el exterior.

Un niño no puede él solo cuidar de todas sus necesidades, pero el adulto sí. Lo que caracteriza y define al adulto es específicamente esto: que somos capaces de cuidarnos, si no es así actuamos como niños. Para ello a veces pedimos ayuda, apoyo, buscamos ideas, leemos libros, etc., desarrollamos recursos nuevos para depender cada vez menos de la influencia externa.

Es muy triste darnos cuenta de que en nuestra educación no hemos aprendido a reconocer y valorar nuestros anhelos profundos como un impulso vibrante para vivir y evolucionar. Si los reconocemos y cuidamos de ellos no los ponemos en función de los demás. Podemos observar que tenemos ganas de dar gratuitamente a los demás cuando nuestros anhelos refuerzan nuestra libertad de elegir dar o no dar, sin hacer depender de nosotros su

bienestar. Generalmente hacemos lo contrario: cuanto más nos importa recibir algo, más lo imponemos y, sin darnos cuenta, más facilitamos que no nos lo den por rechazo de esa imposición implícita.

“ Podemos dar a los demás lo que nos damos a nosotros mismos. ”

También puede suceder que en determinadas situaciones en las que se nos hace difícil decir que «no» y no nos atrevemos a hacerlo, lleguemos a pensar: «Yo quiero más a esta persona que ella a mí porque yo me doy cuenta de cuáles son sus necesidades y sé adaptarme», «yo cedo más». En el fondo lo que estamos haciendo entonces es anularnos. Aún cuando podamos creer que eso es amor, en realidad nos estamos diciendo no a nosotros mismos. No somos capaces de afirmarnos ni de poner límites porque tenemos miedo y luego reprochamos que no nos quieren lo suficiente, que no valoran todo lo que hacemos. Así es imposible no sufrir: nos anulamos y lo llamamos amor. Salir de esta situación supone dar los siguientes pasos (después de haber identificado los hechos):

- ¿Qué sentimientos tengo en esa situación concreta de frustración?
- ¿Cuáles son mis necesidades?
- ¿Qué voy a hacer en concreto para cuidar de cada una? Y luego,
- ¿Qué pueden necesitar las personas implicadas?
- ¿Puedo hacer algo al respecto?

Este sencillo camino nos saca del sufrimiento permanente que supone olvidarnos de nosotros. Cuando nos sometemos a esta situación de decir «sí» queriendo en el fondo decir «no» es porque queremos cuidar de alguna necesidad como la de amor, de aceptación para ser queridos, valorados, etc. Si ya no queremos mantener esta estrategia de complacer porque supone pagar un precio muy alto, vamos a tener que buscar otra manera de cuidar de estas necesidades de cariño, de aprobación, de valoración.

Las necesidades pueden aparecer en cadena. Simplemente tenemos que seguirlas a medida que van surgiendo. Si intuimos que hay algo más profundo podemos bajar un nivel más, alargar la cadena y llegar hasta donde nos lleve. Cuanto más profundo, más autenticidad, más fuerza y más claridad en el proceso. Si intuimos que hay algo más que escapa a nuestra conciencia no pasa nada, lo importante es que lleguemos a un lugar en el que nuestra necesidad se corresponda lo mejor posible con lo que estamos viviendo. Siempre se puede profundizar un poquito más, pero no siempre lo conseguimos. No olvidemos que se trata de un proceso; si las necesidades no «asoman» claramente en un momento determinado, a medida que vayamos avanzando —y eso puede ocurrir al cabo de un día, de una semana, de un mes o de un año—, lo veremos más claro. Quedarnos bloqueados buscando es una pérdida de energía, podemos aceptar que no sabemos qué necesidad se corresponde con esa situación. Lo importante es confiar en que hay una necesidad; no saber cuál es, ya sea porque estamos sumergidos en la

emoción o porque estamos desconcertados todavía por lo que ha pasado, forma parte del proceso. Si no aparece sus buenas razones tendrá para no hacerlo.

En ocasiones, cuando vamos a nuestro espacio interno, somos conscientes de que damos al otro toda la responsabilidad de lo que ha ocurrido. Salir de este espacio interno limpios de juicios ante una ofensa por parte de otra persona, ese es el trabajo que deseamos llevar a cabo: cómo llegar a estar seguros de que no hacemos culpable al otro de lo que estamos viviendo en nuestro interior y dejamos su responsabilidad exclusivamente en los hechos ocurridos. En el momento en el que culpamos a alguien de nuestros sentimientos y de la necesidad insatisfecha, le entregamos nuestro poder y nos convertimos en niños impotentes. A veces ocurre que somos nosotros los que estimulamos (digo bien, estímulo y no causa) dolor en el otro, y lo normal es que la persona quiera que reconozcamos que hemos sido para él o ella un estímulo doloroso.

“Tenemos ganas de dar a quien respeta nuestra libertad de dar o no dar.”

Si tenemos conexión interior podemos llegar a decir: «Sé que, aunque hayas realizado esta acción, no eres la causa de mi tristeza, sé que esta tristeza es cien por cien mía y nada tiene que ver contigo; que su causa está en mi corazón y en mis necesidades». Necesidades condicionadas por nuestra historia. Si se estimula dolor en nosotros es porque no se ha satisfecho alguna de nuestras necesidades con determinados actos y podemos aceptar la frustración que eso supone y seguir siendo

responsables de lo nuestro. Percibir esto con claridad en nuestro interior en una situación de dolor nos abrirá puertas. Por ejemplo, en estas situaciones ¿cuál es mi necesidad?

SITUACIÓN	NECESIDADES
Un familiar me lleva la contraria cuando intento explicar algo a mi hija.	Escucha, espacio, comprensión, reconocimiento, apoyo, respeto.
Estoy estresado y una compañera de trabajo me dice que ha cambiado el planteamiento del proyecto que estoy realizando.	Tranquilidad, consideración, afirmación, apoyo, autonomía.
Tomando un refresco con mis alumnos se acerca una amiga que no los conoce, sin decir nada se sienta con nosotros y se incorpora a la conversación.	Respeto, consideración, ser tenida en cuenta, espacio.

### Acciones y peticiones

Una vez identificada la necesidad podremos mirar qué es lo que deseamos y qué acciones nos van a ayudar a conseguir los objetivos. Si somos capaces de hacerlo ya se habrá transformado la «mierda en abono».

El noventa por ciento de las peticiones que funcionan eficazmente para desactivar y calmar los juicios y exigencias de nuestra mente son las que nos hacemos a nosotros mismos.

Cuando esto no es así el riesgo de que no lleguemos a completar todo el proceso de la Comunicación No Violenta es muy elevado.

En cualquier situación es posible pedirse uno mismo acciones que cuiden de nuestras necesidades. Si esto no es así entraremos en una forma de comunicación difícil porque vamos a depender de los demás.

Pasar del juicio-exigencia a necesidades y acciones que nos cuiden es la parte fundamental de la Comunicación No Violenta, pero es solo una etapa del proceso. No podemos quedarnos con la idea de que la Comunicación No Violenta es cuidar de nuestras necesidades y ya está, porque entonces corremos el riesgo de convertirnos en «apisonadoras» para los demás con el argumento de que «tengo que satisfacer mi necesidad y hago esto porque es lo que necesito». No se trata de eso, sino de que una vez que disponemos de esta autonomía para satisfacer nuestra necesidad, veamos qué ocurre en la relación entre tú y yo. Lo que está en juego es lo que pasa entre nosotros, y para que pase algo hermoso primero tenemos que ocuparnos de lo nuestro.

“ Los juicios se calman con acciones para cuidar de nosotros mismos. ”

Podemos resumir la CNV de la siguiente manera: me ocupo de lo mío y traduzco tu expresión, la deo de ver como un ataque y descubro qué acción concreta puedo aportarte.

## LOS TRES TIPOS DE PETICIÓN

El planteamiento de Marshall Rosenberg respecto a los tipos de petición va orientado a cuidar de la conexión con la otra persona, y una vez se verifica que la relación fluye, pasar si procede a una petición de acción.

Nos dice: «Cuando expreses algo, termina siempre con una petición; si dices algo a alguien, no servirá de mucho si no acabas formulando una petición». Está claro que siempre queremos algo del otro cuando le hablamos. Esto requiere que antes de expresarnos nos preguntemos ¿para qué quiero decir esto?, ¿qué es lo que quiero de los demás como retorno? ¿Cuántas veces decimos cosas y ni siquiera sabemos para qué! No ser consciente de con qué objetivo hablamos tiene un impacto en ese encuentro. Una vez que sabemos qué decir y para qué es importante hacer una petición concreta para obtener el fruto perseguido.

Si queremos asegurarnos de que nos escuchan cuando hacemos una petición, primero cabe preguntar si es un momento idóneo para él o ella y si está dispuesto a escucharnos. Si nos responde que sí, expresamos un contenido específico, dando claridad a nuestros sentimientos y necesidades y terminando con nuestra petición. Si la persona no reacciona, podemos preguntarnos ¿he pedido algo en realidad? Si no hemos sido claros en nuestra petición es nuestra responsabilidad.

Poder cambiar realmente nuestra vida a mejor está en lo que nos pedimos a nosotros mismos y en lo que pedimos

a los demás y en cómo se lo pedimos. El problema con la petición es que llevamos miles de años pidiendo para que el otro haga algo distinto, es decir para cambiar al otro, para que haga eso que yo quiero porque sé que «es lo correcto», que «con ello le va a ir fenomenal», «que es bueno para él».

El objetivo de la Comunicación No Violenta es conectar antes de pedir una acción. Marshall Rosenberg propone tres tipos de petición enfocados a asegurar y reforzar la relación:

- Petición de reflejo. Sería preguntar algo así: «¿Me puedes decir con tus palabras lo que me has escuchado?», «Me gustaría que me expresaras lo que te he dicho porque no quiero que haya malas interpretaciones entre nosotros» o «Me gustaría que me dijeras lo más importante de lo que te he dicho porque quiero que no te lleguen juicios de mí». La petición de reflejo es oro puro para las relaciones porque es una forma de que nos llegue la empatía que necesitamos. El noventa por ciento de los conflictos se originan en una mala interpretación de las palabras o de la intención del otro, con este tipo de petición nos aseguramos de que le llega lo que queremos sin errores de interpretación.
- Petición para cuidar a la persona que nos escucha: «¿Cómo te sientes con lo que te expreso? ¿Te sientes molesto? ¿Estás tranquilo?». Con este tipo de petición

nos aseguramos de que todo va bien, de que el canal de comunicación sigue abierto y que, si procede, es el momento de pasar a la petición de acción.

- La petición de acción: cuando nos piden algo queremos entender con claridad qué es lo que podemos hacer para aportar bienestar a esa persona. Tenemos la necesidad básica de contribuir de forma positiva a la vida de los demás, la persona que nos dice con una petición concreta cómo podemos aportarle bienestar a su vida, nos hace un regalo, el regalo de que podamos satisfacer esa necesidad nuestra de contribución.

Marshall Rosenberg suele decir que cuando somos conscientes de este regalo libre que hacemos con nuestra petición a los demás, entonces pedimos con la energía de «Papá Noel». Para que esta petición de acción sea eficaz tiene que ser:

- concreta
- en positivo
- realizable
- aquí y ahora
- evaluable

Por ejemplo: «¿Podrías ser más ordenado?». Lo más probable es que en ese momento estemos desconectados de nosotros mismos y que no sepamos en el fondo cuál es nuestra necesidad, porque el orden no es una necesidad, es una acción; posiblemente nuestra necesidad sea de

tranquilidad, de estética, de armonía o de colaboración. Al no ser una expresión concreta puede generar

problemas. En su lugar podemos decir: «¿Podrías meter tus zapatillas en el armario y la ropa sucia en su cesta?».

Cuando decimos «quiero que seas más cariñoso», ¿qué es lo importante para mí? ¿Qué es lo que a mí concretamente me haría bien? Es mucho más fácil decir «puedes ser más cariñoso» que decir «me puedes dar un beso», porque en la segunda opción nos exponemos más. «¿Sería posible para ti darme un abrazo o cogermelo de la mano ahora que estamos paseando?». El impacto

de una forma de expresarse u otra es muy diferente, porque en «puedes ser más cariñoso» está implícito el juicio «no eres lo bastante cariñoso para mí».

Cualquier petición que no sea concreta, realizable, evaluable y en positivo lo más seguro es que acabe siendo un juicio o un reproche y por consiguiente negativa.

#### CÓMO SABER CUÁNDO ESTAMOS PIDIENDO Y NO EXIGIENDO

La diferencia entre pedir y exigir es grande. Si pedimos somos libres: si me das, bien, y si no me das, me frustrará, pero lo puedo asumir. Si pedimos y luego añadimos «vale, pero... ¡con lo que yo te he dado a ti!», todo cambia y se convierte en una imposición. La petición se hace desde una

“ Para poder aceptar un no como respuesta tenemos que ser libres. ”

“ Los que nos rodean quieren saber de forma clara cómo pueden contribuir a nuestra vida. ”

energía pura de libertad. La exigencia se filtra, es «gaseosa», no la vemos, pero está y ya hemos visto que aunque se lleve a cabo de la manera más educada posible, sigue siendo el mejor camino para que no nos den lo que pedimos o para que nos lo den por temor a las consecuencias. No olvidemos tampoco cuidar nuestro tono de voz porque a veces camuflamos la exigencia en el tono que utilizamos. En suma, conviene ser conscientes de cuándo no estamos abiertos a que el otro responda «no» a nuestra petición, para no sorprendernos de las consecuencias.

Pedir desde la auténtica libertad es la manera más eficaz de que el otro tenga ganas de darnos. «Dame solo si te conviene», «haz esto solo si te va bien», «si no me lo das puedo entenderlo». Si no nos dan, sus buenas razones tendrán para no darnos y apoyamos su decisión de no hacerlo. También sabemos que pedimos sin exigir cuando nuestra petición incluye la necesidad de la otra persona y hay un espacio abierto a la negociación. Con estas dos condiciones, aceptar un no y estar abierto a negociar, nos aseguramos de no estar exigiendo.

« Unir la petición a los hechos, los sentimientos y las necesidades que la motivan para que no se filtre como imposición. »

Cuando pedimos algo que nos importa, si unimos nuestra petición a los hechos, sentimientos y necesidades que nos motivan, damos la información que es necesaria para que entiendan por qué queremos eso

y que no se malinterprete. Presentar solo la petición, sin expresar qué aspecto nuestro queremos cuidar con ello, facilita mucho que sea escuchada por la persona con su

filtro de imposición aunque no sea esa nuestra intención. Compartiendo los hechos, sentimientos y necesidades que acompañan a dicha petición dejamos claro a la persona que lo que pedimos solo tiene que ver con nosotros, no con una falta de ella.

SITUACIONES CON HECHOS, SENTIMIENTOS,  
NECESIDADES Y ACCIONES

**SITUACIÓN:** Unas amigas quedan sin avisar a otra.

#### HECHOS

Habitualmente quedamos mis dos amigas y yo para cenar juntas los sábados. El sábado pasado no me llamaron. Un amigo común me dijo: «Vi a tus amigas el sábado por la noche sin ti».

#### FALSOS SENTIMIENTOS

Abandono, exclusión, olvido.

#### SENTIMIENTOS

Inseguridad, miedo, tristeza.

#### NECESIDADES

Claridad, confianza, pertinencia, amor.

#### ACCIONES

¿Cómo consigo satisfacer mi necesidad de pertinencia?

Yo necesito pertinencia y amor, y primero de todo pienso en cómo me lo doy yo a mí misma. Nos han hecho creer que para nutrirnos de amor y de pertinencia necesitamos a los demás, que no nos lo podemos dar nosotros mismos, y esto nos convierte en dependientes. En un segundo nivel voy a preguntarme cómo me dan amor y pertinencia mis amigas, ya que esta vez me digo que no me lo han dado. En un tercer nivel me planteo cómo me dan amor y pertinencia otras personas aparte de mis amigas. ¿Y cómo lo doy yo a los demás? ¿Cómo me lo da la vida? ¿Cómo me ama la vida? ¿Cómo la vida me incluye? Así abro la mente y empiezo a visualizar acciones concretas (en el conflicto la mente se vuelve «bizca», se obsesiona, se repite «no me lo da, no me lo da»). Cuando ampliamos nuestra visión descubrimos que, de otra manera, lo que necesitamos ya lo tenemos. Con estas amigas parece que hay tensión por otras cosas que han pasado; pues voy a cultivar otras relaciones en las que la pertinencia y el amor me lleguen más clara y fácilmente, de esta forma mi necesidad queda satisfecha. Voy a hablar con ellas para aclarar la situación y hacer todo lo que esté en mi mano para que también con ellas esta pertinencia y este afecto sean posibles. Ahora bien, si no me llega de ellas en mi vida hay abundancia de ello, no tiene sentido seguir dándome golpes de cabeza empecinada en que la pertinencia y el afecto tienen que proceder únicamente de mis amigas. Puedo entender que entre ellas dos exista mayor afinidad que conmigo sin sentir ningún reproche.

**SITUACIÓN:** Un hijo adolescente responde a su padre: «¡Y a ti qué te importa!».

#### HECHOS

Cuando el sábado pasado le pregunté a qué hora iba a llegar me dijo: «¡Y a ti qué te importa!».

#### FALSOS SENTIMIENTOS

Maltratado, falta de autoridad, falta de respeto.

#### SENTIMIENTOS

Molestia, enojo, bloqueo.

#### NECESIDADES

Consideración, tranquilidad, cercanía.

#### ACCIONES

¿Cómo me considero yo a mí mismo? Si me falta consideración, me la tendrán que dar mis hijos o mi pareja, para liberarme de esto recogeré por escrito todo lo que valoro en mi rol de padre y voy a darme cuenta de cómo de manera concreta mi hijo si me considera y respeta en otras ocasiones, cómo le considero yo, como quiero cuidarle en esta situación de conflicto. Quiero comprenderle, hablarle, entablar un diálogo. Creo que esto es la mejor forma de considerarme yo a mí mismo y también de favorecer que haya más cercanía entre mi hijo y yo. Entendiendo su necesidad de comprensión, de ser tenido en cuenta y valorado, buscaré un momento para tener

una conversación con él en la que al final pueda decirle ¿cómo podemos hacer para que tú puedas sentirte libre y al mismo tiempo yo pueda estar tranquilo sabiendo que estás bien?, cuando sales por la noche me gustaría que llegáramos a un acuerdo con los horarios, ¿te parece que concretemos?

**SITUACIÓN:** Hace varios días que este trabajador de mi equipo llega tarde.

#### HECHOS

Lleva un año trabajando en la empresa, generalmente ha cumplido con los horarios, desde hace dos meses está llegando entre treinta y cuarenta y cinco minutos tarde.

#### FALSOS SENTIMIENTOS

Engañado, no respetado.

#### SENTIMIENTOS

Rabia, molestia, enojo, disgusto, descontento, preocupación, sorpresa, asombro, confusión, impaciencia.

#### NECESIDADES

Confianza, comprensión, seguridad, honestidad, sinceridad.

#### ACCIONES

Hablar con él para ver qué le pasa. Intentaré tener en cuenta su situación y al mismo tiempo tengo claro que

pondré un límite de una semana para que empiece a llegar con puntualidad.

#### ACCIONES PARA CUIDAR DE NUESTRAS NECESIDADES

**ACCIÓN:** Para satisfacer mi necesidad de confianza de que estoy cuidando bien a mi hijo voy a estar atenta a las llamadas de atención que me lleguen de él para tomar conciencia de sus necesidades.

Esta petición, ¿es lo bastante concreta, evaluable, realizable en positivo y en el aquí y ahora? Puede serlo más, por lo que el siguiente nivel de concreción sería: «¿De qué manera voy a estar más atenta a las llamadas de atención de mi hijo?» Para adquirir confianza en el cuidado de tu hijo, puedes por ejemplo coger papel y lápiz y escribir una lista de acciones reales en las que te reconoces a ti misma como madre. Puedes reconocerte en el amor que sientes por tu hijo y en las acciones concretas con que lo expresas, lo que te ayudará también a la hora de estar más atenta a sus necesidades. A partir de aquí puedes fomentar un diálogo más fluido y cuidado con él.

**ACCIÓN:** Para cuidar de mi necesidad de apoyo y comprensión, me digo a mí mismo: soy humano, cometo errores, como tengo varios frentes abiertos ocuparme de mí será ahora mi prioridad. Cada día voy a tomar un momento para comprenderme y reconocermme en las cosas concretas que he vivido. Voy a cuidar de mi necesidad de respeto y consideración en esta situación concreta, estaré atento a no responsabilizarme de las elecciones de los demás. Voy a pararme y respirar, detener la inercia, me dirigiré a mi espacio interior y no saldré hasta que sepa qué es lo que quiero para mí en tal situación.

¿Cómo podemos alimentar nuestra necesidad de seguridad? La seguridad la podemos encontrar dentro de nosotros, en nuestros talentos, en nuestros recursos, en nuestra fuerza vital, en nuestra inteligencia, en nuestra experiencia, en nuestra formación, en lo aprendido a lo largo de todo nuestro desarrollo. Fuera de nosotros nada nos proporcionará una seguridad consistente y estable.

¿Dónde solemos buscar la necesidad de seguridad? En lo material, en lo profesional, en el dinero, en la mirada de los demás, etc. Para llegar a encontrar la seguridad interna y permanente podemos recorrer varias etapas: primero queremos que los demás (la pareja, los hijos, los amigos, etc.) nos den la seguridad que necesitamos; luego nos apoyamos en el trabajo, en el dinero, en la salud, etc. La última etapa para sentirnos seguros tendrá

lugar dentro de nosotros, cuando nos conectemos con nuestra verdadera esencia y nuestras cualidades permanentes como la inteligencia, la fuerza vital y el amor que siempre hay en nuestro corazón.

#### ACCIONES:

- Decir no a una petición de un hermano de asistir a una reunión familiar para cuidar de mi energía y de mi tiempo.
- Dar prioridad a tomarme un tiempo para parar y «no hacer nada» cuando estoy cansada. Así cuidó de la calidad de la interacción con mi familia.
- Quedarme en casa con mi hijo que está enfermo desde hace dos días. He estado donde quería estar y he podido disfrutar y cuidar de la relación con él acompañándole.
- Esta semana mi pareja me dio a entender que salía a beber con sus amigos, yo me quedé con una sensación de miedo y de intranquilidad. No sé qué va a pasar, cómo va a volver, pensaba. Entonces me paré a ver qué era lo que yo necesitaba. Necesito estar segura, tranquila, en calma. Y tomé la decisión de irme a casa de mi amiga. Así he sido no violenta conmigo misma y con mi pareja cubriendo mi necesidad de tranquilidad, no haciendo que dependa de él que yo esté en calma.
- El otro día volví a mi ciudad y quería ver a mis amigos y pasar un buen rato con ellos, pero me encontré que estaba todo el mundo ocupado, todos tenían

planas. Entonces me fui solo a pasar el fin de semana a la montaña, que es algo que me gusta mucho, e intenté prestar atención y cuidar de cada una de mis necesidades por separado, me di escucha, aventura, disfrute, dulzura, y la verdad es que lo pasé genial.

- Me he ido de vacaciones con una amiga. Ha sido un viaje nefasto. En algún momento he estado a punto de irme al aeropuerto para volver. He vivido muchas situaciones de tensión. No he cuidado de algunas necesidades. Quedándose cuidé de mi amor hacia ella y me hubiese gustado encontrar otra forma de hacerlo que me hubiera permitido pasar esos días más tranquila.

### Escuchar y comprender al otro: el diálogo

No estamos estudiando qué es la Comunicación No Violenta para aprender a expresarnos bien, ese no es el objetivo. La razón de ser de la Comunicación No Violenta

es abrirnos para escuchar y comprender al otro. Esta comprensión tiene como efecto que sintamos más paz interior, por muy frustrante que

sea la situación de que se trate. De manera universal (también es ley universal), el alimento emocional del ser humano es la escucha y la comprensión por parte de otro ser humano, incluido él mismo. Cuando tomamos estas medicinas el corazón se calma, la mente se aclara y la

“ Cuando comprendemos al otro el corazón y la mente se calman. ”

energía vital se activa por sí sola, porque en la persona está todo lo necesario para encontrar el curso por donde quiere discurrir su vida.

Al mismo tiempo, necesitamos escuchar y comprender para tener claro lo que podemos aportar. Cuando se trata de personas que caminan juntas, por la razón que sea, esta escucha se hace imprescindible para andar ese camino en común.

En ocasiones escuchamos de una manera equivocada, damos consejos, buscamos soluciones, queremos conseguir que esa persona no sufra o que no lo pase mal porque «sabemos lo que es mejor para ella» sin darnos cuenta de que en esa misma persona está todo lo necesario para encontrar sus soluciones. Cuando alguien está compartiendo con nosotros algo más o menos vulnerable, el primer paso es poner a un lado todo lo nuestro, lo que nos dice nuestra mente con juicios y argumentos para dejar disponible el corazón. Estar preparado para escuchar implica no tener ninguna expectativa porque tenerla bloqueará nuestro espacio interno para escuchar. Esto conlleva apoyarnos en nuestro poder y autonomía para poder escuchar plenamente.

Escuchar de manera empática lo que se nos dice, de la forma que sea, supone también transformar «la mierda» en abono.

“ La empatía también transforma la «mierda» del otro en abono. ”

Nos servimos de nuestra intuición y nuestra imaginación para construir un reflejo de lo que hemos escuchado más allá de sus palabras, siempre en forma de hipótesis.

Para esta transformación seguimos los mismos pasos que ya dimos para transformar lo nuestro:

- Observación: los hechos que creo que le estimulan a él o ella.
- Cómo imagino que se puede estar sintiendo esa persona.
- Qué necesidades pueden estar satisfechas o insatisfechas para esa persona en esa situación concreta.
- Acción que quisiera la persona para satisfacer esas necesidades.
- Confirmar o verificar con la persona la hipótesis que incluye los elementos anteriores.

Cuando una persona nos cuenta algo como «mi jefe me tiene manía», «mi jefe no me valora», «mi madre me tiene loca», diga lo que diga, para que esa persona se sienta escuchada es muy eficaz devolverle el enunciado reformulado en hechos, sentimientos y necesidades de forma clara e «hilvanada». Cuando estos elementos están mezclados y desordenados, ni nos entienden ni podemos entender. Ordenar los hechos, los sentimientos y las necesidades en apartados diferentes es fundamental para que llegue la comprensión.

El reflejo de lo que escuchamos siempre es en forma de hipótesis, pues solo ellos mismos saben lo que les pasa de piel para adentro, ya se trate de nuestros hijos, de la pareja

con la que llevamos muchos años, de nuestros padres... Es fundamental entender esto para dejar libertad para que confirme su propia vivencia. De ahí que la escucha empática no sea reflejar lo dicho con un «tú necesitas...», o un «sé que lo que quieres es...» o «lo que te pasa es...». Sino más bien servirse de expresiones como «imagino que necesitas...», «puede que me equivoque», «¿es así?», «¿es esto lo que quieres decir?», «¿he entendido bien?», «imagino que para ti lo importante es...», «dime si te he comprendido bien». Con esta hipótesis no «jugamos» a acertar con lo que proponemos, solo pretendemos transmitir con nuestras palabras nuestra intención de comprender, demostrar que tomamos tiempo y energía para ello y acompañar a la persona a que llegue a ser consciente de las necesidades que le mueven.

¿Por qué no formulamos la pregunta abiertamente en vez de reflejarla con una hipótesis? Hay personas que practican la Comunicación No Violenta preguntando cómo te sientes y qué necesitas. El impacto que tiene eso en la relación es muy distinto. Si preguntamos qué sientes y qué necesitas, solamente le estaremos proponiendo que haga su propio análisis y es una pregunta arriesgada porque solo en un contexto de mucha confianza se vivirá bien, si no hay esta confianza podemos encontrarnos con dos tipos de respuesta: «No lo sé» o «A ti que te importa», dado que puede interpretarse como una pregunta invasiva. Aporta mucho más preguntar

“ Con humildad preguntamos: «¿Te he comprendido bien?» ”

«¿Te sientes dolida por esto... porque necesitas...?» ya que hacerlo así nos invita a chequear en nuestro interior y a dar una respuesta para confirmar o compartir otro sentimiento o necesidad que encontremos. En este caso, al ser una pregunta más concreta vemos que se

“Nuestras necesidades precisan más ser reconocidas que satisfechas.”

ha tomado su tiempo para intentar comprendernos, para imaginar qué es lo que sentimos y lo que necesitamos. Es esta demostración de interés lo que nutre la relación,

por mucho que en ocasiones se aleje de la realidad lo que proponemos en la hipótesis. Marshall Rosenberg nos recuerda que nuestros sentimientos necesitan ser reconocidos y nuestras necesidades necesitan más ser reconocidas que satisfechas porque con ello se valida nuestra humanidad.

En el momento en que la persona conecta con sus necesidades ayudada por la escucha que le ofrecemos, esta toma de conciencia le permite sentir que está conectada con ella misma y comprenderse. También para la persona que escucha es muy importante darse cuenta de esas necesidades de fondo porque es lo que le va a permitir sentir cercanía y compasión.

Podemos ir muy rápido mencionando los hechos, los sentimientos, las necesidades, y pasar enseguida a debatir una acción. En realidad, cada paso del proceso puede tener un tiempo de escucha muy distinto, dependerá de cada situación en particular. A veces ni siquiera llegaremos a proponer ninguna acción; con reformular

los hechos, los sentimientos y las necesidades podemos lograr un efecto de escucha y comprensión que ya es positivo en sí mismo.

Si la persona se expresa en negativo, podemos encontrar lo positivo que implícitamente está diciendo. Lo positivo de «no voy

“¿Qué es lo positivo que quieres que escuche de lo que me dices?”

a ser capaz» es «te gustaría ser capaz de...»; o bien «no lo voy a conseguir nunca, a esa persona no hay quien la cambie» podemos replantearlo como «te gustaría confiar en que hay alguna posibilidad de evolución y cambio en esta situación».

Las preguntas que nos hacemos internamente para escuchar entre líneas son: ¿cuál es su anhelo profundo en todo lo que está diciendo?, ¿a qué aspira cuando me dice esto negativo?

En la escucha no tenemos prisa. El tono de voz suave y la lentitud en el habla son importantes para que nuestra escucha llegue. Cuando hablamos desde lo mental hablamos rápido, en cambio cuando nos conectamos de corazón a corazón el ritmo es lento.

Es importante preguntarse si la persona se está expresando en un registro emocional o cognitivo. Si tiene un contenido emocional y nuestra respuesta es cognitiva, analítica, podemos provocar desconcierto y frustración. Sobre todo en situaciones en las que la persona siente una emoción intensa o íntima es importante no aportar nada cognitivo, por muy interesante que pueda parecernos.

Hay preguntas que formulamos durante la escucha que llevan implícitos juicios potentes. Si yo le digo a una persona «¿en qué te basas para decir esto?», o «¿por qué dijiste eso?», esa persona puede percibir que estamos dudando de la validez de sus afirmaciones. En cambio, si le preguntamos «¿qué pasó realmente, quieres compartirlo?», le llega nuestra voluntad de escuchar y comprender.

Es muy difícil escuchar a alguien sin enjuiciarle y sin analizar lo que está diciendo. Lo positivo es que sí somos capaces de ser conscientes de ello y de poner estos juicios a un lado para volver a preguntarnos qué siente y qué necesita la persona. La alternativa a quedarnos

“No pasa nada por enjuiciar, lo importante es ser consciente de ello y transformarlo.”

en el juicio a la hora de escuchar es darnos cuenta de que eso está en nuestra mente y en ese momento cambiar el foco hacia qué siente y qué necesita. El ser humano es incapaz de no hacer juicios porque no tiene control sobre

ello, pero sí es capaz de ver la necesidad que hay dentro de ese juicio. No podemos evitar formular juicios del tipo «qué agresivo está siendo», pero si podemos ver qué es lo que anhelamos cuando hacemos ese juicio, ya sea comprensión, consideración, armonía... Una vez que aclaramos esto interiormente (y este proceso se puede hacer en segundos), es posible volver a la escucha de la persona.

Podemos pasar al cierre de la conversación cuando sentimos que hay un ciclo terminado y que llegamos a

un lugar de concreción y claridad. Cierta relajación en el cuerpo de la persona nos da esta información.

A veces, la reiterada negativa de alguna persona a tenernos en cuenta proviene de estar ella necesitada de ser escuchada. Con su oposición se rebela para que le lleguen esa escucha y esa consideración. Por ejemplo, si una niña se resiste a peinarse podríamos decirle algo así como: «Hija, imagino que cuando te

“Si descubrimos la necesidad que hay detrás de una agresión nos podremos proteger mejor.”

digo que te peines, te agobia, te pone nerviosa, necesitas estar segura de que no te van a doler los tirones del pelo»; o «Quizás necesitas elegir tú cómo peinarte», o tal vez puede que necesite a su edad encontrar el sentido de peinarse. Podemos hablar con ella desde la intención de descubrir qué es lo que le pasa, no simplemente para informarnos y decir «¡mira qué bien!, ya sé que a ti te gusta ir peinada como quieres, pero yo necesito estar segura de que vas arreglada al colegio, así que haz el favor de peinarte». Eso es duro para la niña, porque en ese mensaje le decimos que escuchamos su necesidad y que no mostramos interés en encontrar una manera de cuidar de ella.

Nada de lo que decimos, nada de lo que nos han dicho y nada de lo que nos van a decir es un ataque, aunque lo parezca. Esto no es así en el plano de nuestro cuerpo físico y por supuesto no excluye en absoluto que pongamos límites para cuidarnos. Puede ser que alguien haga algo consciente de que nos hace daño y que actúe

así con esa intención. Incluso en tal caso lo que está haciendo esta persona es expresar de manera torpe, trágica y dañina una necesidad. Si somos capaces de traducir la acción en la necesidad que hay en ella, podemos dejar de ver esta situación como un ataque hacia nuestra persona y preguntarnos qué necesidad quiere que escuchemos al comportarse así. En el momento en que veamos su necesidad, viviremos su acción de manera diferente. El mejor modo de protegernos es conocer qué hay detrás de eso que vivimos como agresión.

Si ampliamos esto a situaciones extremas veremos (y quede muy claro que ello no excluye cualquier medida de protección) que si fuésemos capaces, a nivel social, de ver en una persona que roba o que mata qué necesidad está tratando de atender, y si, comprendiéndolo, ayudásemos a esa persona a satisfacer de otra manera distinta y más eficaz sus necesidades, esa persona lo tendría mucho más fácil para cambiar de comportamiento. Marshall Rosenberg afirma que no hacemos otra cosa que expresar necesidades. Por ejemplo, decir «exagerado» es una manera torpe de expresar necesidad de ligereza, de tranquilidad, decir «te odio» es una manera trágica de decir que nos duele algo que ha pasado y que necesitamos cuidado y afecto. Todo lo que expresamos trata de cuidar de nuestras necesidades y un juicio o un acto violento es una manera trágica e ineficaz de hacerlo.

Un participante de un taller compartió la siguiente experiencia con su hijo: Estoy separado y en la organi-

zación de las vacaciones veía una falta de equidad en el tiempo que mi hijo quería pasar con los abuelos maternos y con mis padres. Ahí se activó mi necesidad de sentir que a mi hijo le importan por igual las dos familias y mi necesidad de cuidar de mis padres. Mis juicios eran «aquí no hay equidad», «mi hijo no está siendo equitativo», «no quiere a mis padres tanto como a los otros abuelos». Cuando hablé con él me dijo «papá, lo que ocurre es que en esos días iré a una fiesta con los abuelos maternos y sé que me lo pasaré fenomenal». Yo sabía que eso era cierto y que el ambiente con mis padres no es tan festivo ni divertido. Entonces entendí que no se trataba de falta de equidad, que no es que mi hijo considerara menos a mis padres, que los quisiera menos, sino que quería pasar más tiempo con unos que con otros porque simplemente se divertía más, solo era esto y yo lo comprendí y dejé ir mi juicio de «aquí no hay equidad». Esto me liberó muchísimo. En realidad, la necesidad de equidad yo la vivía como un juicio dentro de mí, «él no está siendo equitativo», cuando para nada era esa su intención. Me di cuenta de que yo, en el fondo, no necesitaba equidad, lo que necesitaba era tener la seguridad de que mi hijo quiere a mis padres. Al final, poniendo todo esto encima de la mesa y hablándolo abiertamente, he conseguido tener una cercanía con mi hijo muy grande. Imagino que supuso mucha liberación también para él que yo le dijera: «No voy a dudar del cariño que sientes hacia tus abuelos, y si alguna vez dudo es una historia mía, porque sé de verdad que eso no es real en ti».

### Por dónde empezar en el diálogo

Muy sencillo, encontramos la respuesta respondiendo a la pregunta ¿quién tiene el problema? Si lo tenemos nosotros y la otra persona no tiene ninguna dificultad, en ese caso empezaremos por expresar honestamente lo que vivimos. Ahora bien, si es el otro el que tiene el problema porque está molesto con algo, entonces no podemos empezar por nosotros, porque es él quien necesita escucha y comprensión y estará a la defensiva.

Empecemos por escucharle a él con el convencimiento de que si se siente comprendido tendremos muchas más posibilidades de que luego nos escuche y nos comprenda él a nosotros; es el fundamento de una ley universal que dice que nadie puede dar lo que no tiene, nadie puede dar escucha si la está necesitando. Si la persona necesita

escucha en esa situación concreta y se la damos primero, será posible que ella luego quiera entendernos. Si no lo hacemos la situación puede

“ Si una persona necesita ser escuchada no podrá escucharnos. ”

terminar en un diálogo «de besugos». Sabemos que no siempre la persona que recibe escucha va a querer escucharnos luego a nosotros, pero es cierto que tendremos muchas más posibilidades.

En muchas situaciones quienes tenemos el problema somos nosotros. Por ejemplo, un padre que se enfada porque su hijo juega durante mucho tiempo con la videoconsola, lo primero que dirá es: «Mi hijo tiene un problema, está todo el día con la máquina entre las manos». ¿Quién tiene

aquí realmente el problema? Lo tiene el padre; el niño está tan feliz jugando con su máquina. Entonces, si el problema lo tiene él, podrá preguntarse cómo va a cuidar de sus necesidades y cómo va a gestionar la situación. Cuando en su espacio interior (esto es fundamental) logre ponerse en el lugar de su hijo verá que este necesita que se comprendan sus necesidades de diversión, de evasión, de libertad, de sentido que él cuida con la consola, y que sean tenidas en cuenta de otra manera. Que su hijo pase menos tiempo jugando con pantallas es una acción, no la necesidad del padre, y si confundimos las acciones con las necesidades será muy difícil que podamos llegar a un acuerdo porque las opciones se cierran.

Puede que percibamos la necesidad de otra persona y sintamos con claridad que no nos apetece cuidar de ella y nos digamos internamente: «Tengo que comprenderla, tengo que hablar con ella para darle empatía, tengo que ser capaz de recuperar la relación...». Este «tengo que» es una energía que bloquea la empatía porque con él desconectamos de nuestra intención auténtica. En el momento en que nos demos cuenta de que estamos en un «tengo que...» podemos decirnos «hablaré con ella solo si tengo ganas». Lo haré si ese es mi deseo auténtico. Podemos autorizarnos a no hablar, a no proporcionar empatía, porque nuestros recursos son limitados y puede que no dispongamos del tiempo o el estado interno que esto requiere. Hacemos el duelo de ello, aceptamos no tener ganas y al mismo tiempo elegimos no hacerlo. Cuando no deseamos empatizar con alguien puede querer decir

que necesitamos pasar más tiempo con nosotros mismos para cuidarnos, y tenemos todo el derecho a tomarnos el tiempo que sea necesario para ello. Ofrecer empatía por obligación hará que sea falsa.

Cuando nos cuesta mucho enfriar nuestra mente conviene pasar mucho tiempo en nuestro espacio interior hasta completar el proceso y contactar con la necesidad del otro.

En el diálogo a veces la conversación se «atasca» porque utilizamos demasiadas palabras en lo que decimos. Como decía Marshall Rosenberg, con más de cuarenta palabras el otro empieza a desconectar, la palabra cuarenta y uno ya sobra. En general, la palabra número cuarenta y uno es justificación. Nos justificamos con una buena intención pero en general cae como «un ladrillo». El exceso de palabras nos aleja del otro.

### Escucha empática, interior o silenciosa

Podemos buscar una persona en nuestro entorno de la que imaginamos conocer una necesidad. Por ejemplo:

**SITUACIÓN:** Creo que mi pareja necesita delicadeza y tacto y yo quiero aportárselos en mi manera de hablar.

Respecto a la necesidad de tu marido, tú eres solamente una de las infinitas maneras que tiene de satisfacer su necesidad; lógicamente, tú serás la persona preferida para

cuidar de esa necesidad y, al mismo tiempo, lo sepa él o no, tiene muchas otras formas de encontrar delicadeza y tacto, empezando por él mismo.

### SITUACIONES:

- Imagino en mi hijo una necesidad de reconocimiento del cuidado que pone en muchas cosas concretas, y tengo muchas ganas de cuidarlo de ello.
- Yo imagino que mi marido está necesitando experimentar libertad, autonomía, independencia, poder elegir, y a mí me gustaría cooperar y acompañarlo para que lo satisfaga.
- Mi mujer, imagino que quiere ser escuchada, imagino que necesita más empatía y escucha.
- Reconozco en mi madre la necesidad de cariño. Esta necesidad de cariño creo que puede estar relacionada con la experiencia del duelo y de la pérdida, porque percibo que se siente sola. Me gustaría cuidarla de esa necesidad suya y acompañarla.
- Sospecho que mi hermana necesita más cariño, reconocimiento, escucha y cuidado, y siento en mi corazón la ganas de cuidarla, pero también es cierto que a los diez minutos ya la he perdido, porque su agresividad es a veces muy grande.
- Yo reconozco, en mi hijo pequeño, su necesidad de escucha auténtica, real. Siento que esta escucha pasa por el hecho de que lo acepte tal y como es, y tengo ganas de poder ayudarlo.

- Creo que mi madre tiene necesidad de pertenencia, de sentido, de reconocimiento y de amor. Son necesidades que, cuando veo la forma que tiene de satisfacerlas, me doy cuenta que la van llevando hacia un lugar en el que cada vez le gusta menos estar. Históricamente, mi forma de satisfacer esas necesidades ha sido igual de contraproducente, repetimos las dos las mismas acciones y se va haciendo una bola cada vez mayor. Por eso siento el deseo de cuidar de otra manera esta relación con mi madre.
- Mi hija, que tiene ocho años, podría necesitar más autonomía a la hora de tomar ciertas decisiones. Quiero educarla y al mismo tiempo dejar espacio para su autonomía, por ejemplo a la hora de hacer los deberes.
- Pienso en mi marido y creo que tiene necesidad de seguridad y de control.

Tomemos el caso de la última situación. Si tu marido quiere controlar lo que pasa a su alrededor, este control no es necesidad sino una manera ineficaz de querer conseguir seguridad. Quiere estar seguro y para ello intenta tenerlo todo controlado. La necesidad de seguridad la tenemos todos, porque dentro de las necesidades esta es de las más primarias. Ahora, mira bien si sientes el deseo de aportarle algo a tu marido que te convenga y que tenga sentido para ti. Pretender que tu marido no tenga necesidad de seguridad es como querer no tener hambre o sed, no es posible, vas a tener hambre cuando tu organismo necesite alimento y sed cuando necesite líquido.

Lo que tú desearías es que tu marido cambiara la forma de cuidar de su necesidad, algo distinto de querer que no necesite. Reconocer su necesidad desde el afecto, el respeto y desde tus límites le ayudará mucho más que si le dices que deje de controlar todo lo que pasa a su alrededor sin considerar lo que él vive internamente.

Adquirir esta conciencia silenciosa de lo que imaginamos que necesitan las personas de nuestro entorno nos hace sentir serenidad, satisfacción, tranquilidad, conexión, ternura, esperanza.

#### SITUACIONES EN LAS QUE HEMOS RECONOCIDO EXTERNAMENTE LA NECESIDAD DE ALGUNA PERSONA

##### SITUACIONES:

- Una situación con mi padre en la que hubo un malentendido; fui capaz de ver que él necesitaba comprensión, ser reconocido en su intención verdadera.
- Mi hermano y yo estuvimos hablando de unas experiencias de su pasado, de cuando era niño. Me encontré, en un momento determinado, intentando hacerle ver que había otra forma de tratar lo que vivió pero él insistía en su posición. Entonces me di cuenta de que me estaba equivocando; su necesidad era que se valorara su experiencia, de que no se dudara de ella. Me sentí muy mal conmigo mismo, inmediatamente me callé y le di escucha. Desde ese día le veo de otra forma, más de igual a igual.

Con la Comunicación No Violenta podemos acabar adoctrinando al otro sin darnos cuenta para que vea las cosas de otra manera, comprenda a la otra persona, no enjuicie, se comprenda a sí mismo, etc. Es un ejemplo claro de cómo esto genera una tensión tremenda en la otra persona y de que se resiste. No podemos convertir la CNV en una exigencia para los demás de cómo «debemos» relacionarnos, porque cuando nos comportamos así estamos siendo muy violentos. Por otro lado, cuanto más avanzamos en la Comunicación No Violenta más elementos tenemos para darnos cuenta de lo que podríamos haber hecho de otra manera, y entonces es fácil caer en el autoreproche, el autojuicio, la autoexigencia, «me sentí fatal, qué mal lo hice». Esa voz interior que está permanentemente enjuiciándonos, que quiere la perfección en nuestras relaciones, puede hacernos mucho daño y convertirse en una fuente de desvalorización. Al principio porque nos falta práctica, y cuando ya disponemos de ella porque vemos todas las cosas que se nos escapan. En estas situaciones solo nos queda hacer el duelo: «Me da pena porque me hubiera gustado expresarme con mi hermano de otra manera y que no se hubiera enfadado, he querido cuidar de él de una manera muy torpe»; aceptarlo y al mismo tiempo aprovechar el aprendizaje, y decirnos: «A partir de hoy voy a estar más atento a este impulso mío de querer que el otro viva las cosas de otra manera».

Querer eliminar el dolor genera más dolor, mientras que acompañar en el dolor ayuda al otro a liberarse de

él. Tenemos implantado el chip contrario, queremos sacar al otro del dolor a toda costa, y terminamos generándole más sufrimiento

cuando simplemente acompañando en el dolor el mismo dolor evoluciona. Querer liberar al otro del dolor es una fuente de violencia. Nos han enseñado que el dolor y el sufrimiento son perniciosos, de modo que hacemos todo lo posible para proteger a nuestros seres queridos de sus propios sufrimientos.

En nuestro intento acabamos generando más dolor. La idea de que el sufrimiento es malo parte del desconocimiento de que ese sufrimiento nos señala un lugar de evolución en nuestra vida. Sufro, luego ¿qué necesito? Tan sencillo como esto. Si en nuestra relación con nosotros mismos no nos hacemos esta sencilla pregunta, nos ahogaremos en el sufrimiento y queremos quitárnoslo de encima, sin ver su utilidad. El sufrimiento es como la sensación de hambre, nos indica que estamos necesitando algo, y es maravilloso que esto ocurra, porque sin sentir hambre no me daré cuenta de que necesito comer. Si no sabemos interpretarlo, ese sufrimiento se convierte en una sensación desagradable de la que quiero librarme, y nada más. Es un cambio de chip enorme pasar de decir «no» al sufrimiento porque me molesta, a decirle «sí» porque me proporciona información valiosísima sobre mí misma para poder vivir con plenitud.

“ Mi sufrimiento y el tuyo hablan de necesidades y podemos ir a su encuentro. ”

“ Juicios y sentimientos proporcionan luz a nuestras necesidades. ”

**SITUACIÓN:** Pienso que para mi hija debe de ser muy pesado ser niña, siempre te están diciéndolo que tienes que hacer, lo que tienes que comer, por eso le intento dar la mayor autonomía que puedo. Estas vacaciones le pregunté qué actividades le gustaría hacer y me dijo que quería ir a la piscina, así que la apunté a unas clases de natación. A los dos días me dijo que ya no quería ir más. Mi respuesta fue: «Vale, yo cuido de tus necesidades, hago todo el proceso, y veo dos soluciones: la primera, he pagado, así que vas a ir; la segunda, como sé que quieres más autonomía, te voy a demostrar que no hay nada malo en el hecho de que no quieras volver a la piscina. Lo que vamos a hacer es ir a ver a la profesora de natación y se lo vamos a explicar, y a ver qué nos dice, porque sé que te llevas bien con ella». Así que fuimos, y nos dijo que lo podía entender perfectamente, porque los días anteriores habían estado haciendo ejercicios más deportivos que divertidos, y no habían jugado tanto como solían con la colchoneta y los churros. Luego hablé con mi hija y le propuse que fuera al día siguiente y que, dependiendo de cómo se lo pasara, decidiríamos si continuaba yendo o si lo dejábamos estar. Se lanzó a mis brazos y me dijo «¡te quiero mamá!»; esa fue mi recompensa, mi premio. Estoy muy orgullosa de mí.

Así funciona el ser humano: cuando se siente reconocido, comprendido y cuidado tiene ganas de dar amor, esto es otra ley universal. Todos queremos amor, y ahora estamos aprendiendo a manejar unas herramientas que generan amor. Es tan sencillo como reconocer,

comprender y cuidar de manera concreta a los demás y a nosotros mismos.

### Las etapas del proceso de la Comunicación No Violenta

Tenemos una activación interna, un conflicto, una situación de violencia.

#### PRIMERA ETAPA: DENTRO

El primer paso y fundamental es retirarnos a nuestro espacio interior. Seguidamente, ante esta situación, tratamos de identificar todos los juicios, exigencias, falsos sentimientos, todo aquello en que queremos tener razón, para determinar cuáles son los hechos concretos y separarlos de lo anterior. Una vez tengo claros qué hechos han activado esta situación voy a ver a cuáles de mis sentimientos y necesidades responden. Con mis necesidades y mis sentimientos claros, busco acciones y peticiones que voy a llevar a cabo en esa situación. Luego podemos empatizar, imaginar cuál es la necesidad del otro y qué es lo que está sintiendo.

#### SEGUNDA ETAPA: FUERA

La segunda etapa será la de dialogar, comenzando por confirmar nuestra hipótesis sobre lo que imaginamos que es importante para esa persona. Así realizamos una «danza» en la que profundizamos en las necesidades de

ambos y cuando tenemos comprensión suficiente hacemos una propuesta que tenga en cuenta los anhelos profundos de los dos y que nos ayude a solucionar nuestro conflicto de manera constructiva.

A veces de lo que primero que tomamos conciencia es de las necesidades, otras veces nos cuesta más identificarlas; en este caso podemos servirnos de la luz de los sentimientos. Los sentimientos y los juicios, si los sabemos aprovechar, nos aportan muchísima información para completar este proceso.

No siempre podremos «solucionar» la situación, pero siempre hay cosas que podemos hacer en una relación. A veces la acción se produce en silencio, dentro de nosotros, no haciendo nada, permaneciendo quietos y callados. El objetivo no siempre es resolver, a veces

solo podemos poner calidez, de una manera u otra. Es posible que en algún casoelijamos distanciarnos.

Demasiadas veces nos alejamos

de manera reactiva cuando algo nos duele. Existe, sin embargo, otro tipo de distanciamiento que procede de la consideración hacia nosotros mismos, hacia la relación o hacia el otro si nos lo pide. Podemos elegir, pues, tomar distancia, y en tal caso lo importante es la energía con la que nos distanciamos. No es lo mismo hacerlo desde el «ya no te aguanto más, que te den», que poner distancia desde el «mira, te comprendo y al mismo tiempo me doy cuenta de que necesito distancia para encontrar la tranquilidad y la paz conmigo mis-

“ En ocasiones la distancia es el mejor modo de cuidar de nosotros. ”

mo y entre nosotros porque esta relación es dolorosa para mí».

Independientemente de lo que se exprese, podemos sentir conexión interna con esa persona más allá de sus formas que nos impulsan a alejarnos.

#### AUTOESCUCHA Y AUTOCUIDADO DE UNA MADRE Y SUS DOS HIJOS PEQUEÑOS

**SITUACIÓN:** Es sábado por la mañana, mis hijos de dos y cinco años vienen a despertarme temprano alteradísimos y con ganas de jugar, yo estoy cansada y me gustaría descansar un poquito más.

#### PRIMER PASO: EN MI ESPACIO INTERIOR

Antes de reaccionar impulsivamente, me paro y me dirijo a mi espacio interior. Lo primero siempre es conectarme conmigo misma; es la manera de gestionar mi «volcán» y estar disponible para el resto del proceso. Para conectar conmigo misma recojo los hechos que me estimulan: «Estoy durmiendo, son las seis de la mañana del sábado, y mis dos hijos se suben a mi cama para despertarme».

Acto seguido voy a ver qué sentimientos tengo: cansancio, irritación, frustración.

Qué necesidades hay en mí en esta situación: descanso, conexión con mis hijos, tranquilidad.

Qué acciones me van a permitir cuidar de mis necesidades sin que dependan de mis hijos: voy a tomar un tiempo para darme cuenta de las necesidades de mis hijos y buscar propuestas nuevas que me permitan seguir durmiendo. Planificaré otros momentos de descanso durante el día.

Siguiendo en mi espacio interior, una vez tengo claro el proceso y me siento liberada me tomo un tiempo para convertirme en mis hijos. Empiezo por ver los hechos que les estimulan, qué es lo que sienten, qué necesitan, qué acciones pueden cuidar de sus necesidades: están despiertos, están estimulados, contentos, necesitan jugar y divertirse, también desean conectarse conmigo.

#### SEGUNDO PASO: EL DIÁLOGO

En el diálogo empiezo por ellos, por darles empatía y comprensión. Luego emplearé «al mismo tiempo» en lugar del «pero». Tras preguntarles si quieren escuchar lo que me pasa a mí, voy a introducir en el diálogo mi necesidad, es decir: «Al mismo tiempo, ¿puedo expresar lo que me pasa a mí?». Aquí me expreso con mis hechos, mis sentimientos y mis necesidades.

#### TERCER PASO: LA NEGOCIACIÓN

Para acabar, negociamos acciones cuidadosas de lo suyo y de lo mío. Ya el día anterior puedo dejar preparado en el salón material y juegos que sé que les gustan mucho para que si se despiertan puedan ir a jugar allí hasta que yo me levante.

Cuando buscas la necesidad que hay detrás de un comportamiento y cuidas de esa necesidad de otra manera, es muy posible que el niño acepte tus propuestas.

#### DIÁLOGO ENTRE UNA MADRE Y SU HIJA ADULTA

**SITUACIÓN:** Una hija va a ver a su madre. La madre la recibe con muchas cosas que ha preparado para ella, le ha hecho un jersey a mano, le ha comprado un montón de cosas que no le ha pedido. En algún momento se enfadan porque la hija no hace mucho caso a sus regalos y la madre le dice que siente que no la quiere.

Vamos a trabajar el momento en que la hija entra en dificultades para reconducir la situación desde ahí.

MADRE: Mira qué jersey tengo para ti, hija.

HIJA: Muy bien. ¿Lo has hecho tú?

MADRE: Claro que lo he hecho yo, hija. No aprecias nada, yo estoy aquí tratando de tener un detalle contigo y tú pasas de mí. No me quieres.

HIJA: Pero si yo solo te he preguntado que...

Ahí la hija ya se ha puesto a la defensiva. La madre le ha recriminado algo, en efecto, y la hija puede dirigirse unos segundos a su espacio interior y volver hacia su madre desde la empatía, desde el «mamá, cuando dices que no te quiero imagino que...».

Qué acciones me van a permitir cuidar de mis necesidades sin que dependan de mis hijos: voy a tomar un tiempo para darme cuenta de las necesidades de mis hijos y buscar propuestas nuevas que me permitan seguir durmiendo. Planificaré otros momentos de descanso durante el día.

Siguiendo en mi espacio interior, una vez tengo claro el proceso y me siento liberada me tomo un tiempo para convertirme en mis hijos. Empiezo por ver los hechos que les estimulan, qué es lo que sienten, qué necesitan, qué acciones pueden cuidar de sus necesidades: están despiertos, están estimulados, contentos, necesitan jugar y divertirse, también desean conectarse conmigo.

#### SEGUNDO PASO: EL DIÁLOGO

En el diálogo empiezo por ellos, por darles empatía y comprensión. Luego emplearé «al mismo tiempo» en lugar del «pero». Tras preguntarles si quieren escuchar lo que me pasa a mí, voy a introducir en el diálogo mi necesidad, es decir: «Al mismo tiempo, ¿puedo expresar lo que me pasa a mí?». Aquí me expreso con mis hechos, mis sentimientos y mis necesidades.

#### TERCER PASO: LA NEGOCIACIÓN

Para acabar, negociamos acciones cuidadosas de lo suyo y de lo mío. Ya el día anterior puedo dejar preparado en el salón material y juegos que sé que les gustan mucho para que si se despiertan puedan ir a jugar allí hasta que yo me levante.

Cuando buscas la necesidad que hay detrás de un comportamiento y cuidas de esa necesidad de otra manera, es muy posible que el niño acepte tus propuestas.

#### DIÁLOGO ENTRE UNA MADRE Y SU HIJA ADULTA

**SITUACIÓN:** Una hija va a ver a su madre. La madre le recibe con muchas cosas que ha preparado para ella, le ha hecho un jersey a mano, le ha comprado un montón de cosas que no le ha pedido. En algún momento se enfadan porque la hija no hace mucho caso a sus regalos y la madre le dice que siente que no la quiere.

Vamos a trabajar el momento en que la hija entra en dificultades para reconducir la situación desde ahí.

MADRE: Mira qué jersey tengo para ti, hija.

HIJA: Muy bien. ¿Lo has hecho tú?

MADRE: Claro que lo he hecho yo, hija. No aprecias nada, yo estoy aquí tratando de tener un detalle contigo y tú pasas de mí. No me quieres.

HIJA: Pero si yo solo te he preguntado que...

Ahí la hija ya se ha puesto a la defensiva. La madre le ha recriminado algo, en efecto, y la hija puede dirigirse unos segundos a su espacio interior y volver hacia su madre desde la empatía, desde el «mamá, cuando dices que no te quiero imagino que...».

HIJA: Mamá, cuando dices que no te quiero imagino que has puesto mucha dedicación en hacerme este regalo y que para ti es importante que valore el tiempo que le has dedicado para que me guste, porque sé que me quieres cuidar.

MADRE: Sí, lo he hecho pensando en que te iba a gustar.

HIJA: Haces cosas para mí porque quieres que esté contenta y que no me falte de nada. Sé que te gustaría que me diera cuenta de todo lo que haces y de que quieres hacerme feliz con ello.

Aquí falta algo que aún no es reconocido. Falta el reconocimiento del amor con el que la madre hace todas esas cosas y lo importante que puede ser para ella asegurarse de tener el cariño de su hija.

HIJA: Mamá, quiero decirte algo, ¿puedo? Me gustaría entender lo que pasa entre nosotras. Creo que para ti es importante que me llegue el amor que me tienes y el amor con el que haces las cosas, el amor con el que preparas todos estos detalles pensando en mí, ¿es así? y lo importante que es para ti sentir mi cariño de una manera clara. ¿Es esto mamá? Sé que te haría muy feliz que me pusiera este jersey, que lo valorara y lo apreciara, porque es el símbolo del amor que sientes hacia mí, ¿verdad? Me conmueve, ahora miro el jersey y lo veo de otra manera. Esto no es solo un jersey, es un jersey con el amor de mi madre. ¿Te puedo decir algo más? Al mismo tiempo, quiero ser honesta contigo y conmigo misma, y decirte que no me quiero sentir obligada a ponerme este jersey para demostrarte que te quiero, porque si me obligo a esto me distancio del amor que te

tengo y del amor que hay entre nosotras. Lo voy a guardar como un tesoro, pero no me lo voy a poner porque este jersey no es de mi estilo. Quiero que entiendas que el hecho de no ponérmelo no quiere decir que no lo valore. Te agradezco un montón que comprendas que no quiero solucionar esta situación con una imposición hacia mí. ¿Comprendes esto mamá?

MADRE: Sí hija, claro que lo comprendo.

HIJA: Te lo agradezco muchísimo. Mamá, te propongo una cosa: ¿estarías de acuerdo en que la próxima vez, antes de hacerme el jersey, me pidieras la opinión y así yo puedo elegir qué dibujos o qué colores vas a poner? ¿O quizás decirte que me viene mejor otra cosa? En todo caso, avísame, ¿te parece bien?

#### UN COMPAÑERO DE TRABAJO INTERRUMPE EN LAS REUNIONES

**SITUACIÓN:** Hago un esfuerzo para no contestarle de mala manera. Me recojo en mi espacio interior para analizar mis juicios. Pienso: «Es un bocazas que tiene mucho ego, todo tiene que ser suyo, sus opiniones, sus ideas, sus proyectos. No se da cuenta de que estamos en un espacio compartido». Los juicios que me dirijo a mí mismo: «Igual es que no es interesante lo que digo y él no me aguanta. Cuando hablo y él me interrumpe tengo la sensación de que no me toma en serio, de que no ha aprendido modales». El hecho es que yo estoy hablando, presentando mis ideas sobre algún proyecto y antes de terminar él toma la palabra. ¿Cómo me siento? Muy irritado, enfadado con él, frustrado, impotente. ¿Qué

necesito? Espacio, valoración, que se respete mi turno de palabra, ocupar mi lugar en las reuniones. ¿Qué acciones voy a hacer para cuidar de esto? A nivel profesional quiero tener un espacio en estas reuniones, de modo que voy a hablar con él después haber empatizado para hacerle peticiones concretas. Quiero ser asertivo y afirmativo. Me voy a tomar tiempo para valorar yo mismo mi labor profesional, mis ideas para compartirlas.

Quizás él se siente inquieto, creo que puede necesitar lo mismo que yo: valoración, espacio en las reuniones, ser tenido en cuenta; a lo mejor por eso interrumpe, porque interpreta que no le damos espacio ni valoración. Ahora que he visto que probablemente le esté ocurriendo lo mismo que a mí, me siento mucho más tranquilo y con fuerzas para afrontar una conversación.

OSCAR: Luis, ¿tienes un momento? Me gustaría compartir algo contigo que creo que es importante.

LUIS: Sí, claro.

OSCAR: Me he dado cuenta de que en la última reunión semanal cuando yo tomé la palabra tú interviniste sin que yo hubiese terminado y me gustaría entender si ocurrió algo en ese momento que te llevó a hablar a ti.

LUIS: Sí, es verdad, porque cuando quiero hablar yo tú empiezas a exponer lo tuyo y no encuentro espacio. A veces los turnos de palabra no están bien equilibrados en esas reuniones.

OSCAR: Me alegro muchísimo de que aceptaras tener esta conversación porque estoy descubriendo que tu percepción es que yo no te dejo hablar tampoco a ti y te gustaría que estuviese más atento a que todos tengamos un espacio. Es esto, ¿verdad? Me ayudaría

mucho que me dijeras cuándo ocurrió esto porque es algo que quiero cambiar definitivamente.

LUIS: El martes pasado, estábamos hablando del proyecto y cuando quise hablar yo empezaste a exponer tus ideas.

OSCAR: Ahora que lo dices, me doy cuenta de que es cierto, lo veo como tú. Mira, yo venía con otra percepción y con esto que me dices a partir de ahora estaré más atento, haré todo lo que esté en mi mano para darte espacio. Me gustaría pedirte que me ayudaras y que si ocurre otra vez porque no me doy cuenta me lo hagas saber. ¿Te parece que hablemos de ello de vez en cuando?

LUIS: Sí, claro. Y ya veo que yo también te interrumpo y te pido disculpas.

OSCAR: Te lo agradezco mucho, porque es muy curioso, yo vivo eso también, que me falta espacio y que se me interrumpe; al final creo que todos queremos tener nuestro sitio y soportamos mucha tensión... Ahora estoy mucho más tranquilo y podré a prestar atención. Muchas gracias, Luis.

A veces vamos con nuestra «película» metida en la cabeza y nos encontramos con algo completamente distinto de lo que esperábamos. Al escuchar su vivencia las prioridades han cambiado, sin abandonar mi necesidad de encontrar también espacio para mí. Si salimos de nuestro espacio interior y vamos abiertos, libres de que ocurra algo, conseguiremos rebajar la tensión de manera sustancial. Esto no quita que a veces haya situaciones en las que la acción sea un límite.

¿Qué ocurre por ejemplo si la persona niega los hechos que presentamos?: «Eso es mentira, yo no dije eso». No

pasa nada por cuestionarnos nosotros mismos y no ir como apisonadoras con nuestra verdad, podemos decir sencillamente: «Pues a mí me pareció oírlo». Cuando una persona niega los hechos hay que averiguar rápido de qué necesidad adolece, sin entrar en una discusión estéril de mi palabra contra la tuya.

## Los cuatro bloqueos más frecuentes en las relaciones

Hablar de muro y de bloqueo es lo mismo que hablar de dolor porque ambos van juntos. Cuando no tenemos estos muros emocionales podemos mirar, respirar ampliamente, sonreír, sentimos espacio y apertura para ir hacia el otro, nuestros oídos están dispuestos a escuchar, nuestros brazos preparados para ayudar.

Es cierto que, en nuestro día a día, percibir muros internos en ocasiones puede ir de la mano con la toma de decisiones difíciles, tris-

“ Cuando estamos abiertos a escuchar, la tensión se rebaja. ”

tes, frustrantes para nosotros o para otras personas o de aceptar que las tomen otros. Como hemos señalado anteriormente, lo grandioso del ser humano es que tenemos poder intrínseco de derribar esos muros.

Para poder trascenderlos necesitamos tres ingredientes: conciencia de que estamos bloqueados, conocimiento de un proceso o camino a transitar y práctica. En este

apartado vamos a profundizar en cuatro de los bloqueos en mi opinión más frecuentes y para cuya liberación la Comunicación No Violenta puede ser una aportación de gran valor.

### La acción de poner límites

El modelo social que tenemos para poner límites es el modelo «pata de elefante»: «porque lo digo yo», «esto es así», «porque sí», «basta», «no se discute»... Esta forma no incluye ninguna información del porqué se elige dicha acción y la persona que la recibe no existe ni tiene ningún espacio.

Con cierta frecuencia los profesionales de ayuda indican que tal o cual persona «necesita límites», expresión impuesta desde fuera y que refuerza la desconexión tanto de la persona que los pone con ella misma como de la que los recibe. En general su efecto es aumentar la resistencia a esos límites y la impotencia de quien los establece.

En todas las situaciones los límites los fijamos para cuidar de una necesidad nuestra. Es distinto decir «te pongo un límite a ti porque no debes llegar tarde», que decir «entiendo que tienes dificultades para llegar a la hora, al mismo tiempo yo no puedo permitir que llegues tan tarde. Me gustaría que habláramos para encontrar una solución antes de la semana que viene; ¿podemos hablar esta tarde?»

Las personas no necesitan nuestros límites (ni los adultos ni los niños), somos nosotros quienes necesitamos ponerlos para cuidar de una necesidad. Si un niño va a tocar un enchufe, no es él quien necesita límites, necesita ponerlos el adulto para estar seguro de que le cuida y de que no le va a ocurrir nada. Cuando el niño se dispone a tocar un enchufe lo que persigue es experimentar y descubrir. El adolescente que llega a las tres de la mañana no necesita un límite horario, necesitan ponerlo los padres para estar seguros de que lo protegen. El joven necesita diversión, pertenencia a su grupo de iguales, autonomía. El empleado que llega a las diez cuando su hora de entrada es a las nueve no necesita ese límite, esa persona puede necesitar comprensión, apoyo, escucha, motivación, la necesidad del jefe es cuidar de su seguridad y por eso elige poner un límite con los horarios. En situaciones de maltrato la persona necesita poner límites concretos para respetarse y valorarse.

“ Ponemos un límite y cuidamos con otra acción de la necesidad de la persona. ”

Para poner límites de manera cálida y cuidando de la relación es necesario que antes de entrar en el diálogo pasemos algún tiempo en nuestro espacio interno aclarando cuales son nuestras necesidades y si realmente ese límite es una acción que necesitamos llevar a cabo. También es fundamental que en este espacio empaticemos con la persona a la que se lo vamos a poner para reconocer, tener en cuenta y cuidar de sus necesidades.

Para facilitar que no nos perdamos en esta situación complicada he desarrollado una fórmula a modo de guion para el diálogo con el que vamos a poner un límite. En versión resumida la fórmula para poner límites sería (después del trabajo interno):

Empatía hacia la persona + expresión de lo que me pasa a mí + límite + propuesta de nueva acción + aceptar la frustración que aparezca.

Más desarrollado quedaría así:

Hechos importantes para la persona + sus sentimientos + sus necesidades (con las «vueltas» que sean necesarias hasta confirmarlas) + al mismo tiempo + ¿te puedo expresar lo que me pasa a mí? + mis hechos + mis sentimientos + mis necesidades + límite + propuesta mía de otra acción que cuide de su necesidad y de la mía + volver a mi espacio interno para aceptar la frustración de la persona que recibe el límite.

En esta fórmula hay dos factores claves:

1. «Al mismo tiempo» en lugar de «pero». Cuando vamos a poner un límite es muy fácil emplear la palabra «pero» sin darnos cuenta de lo «corrosiva» que es. Su efecto es el de anular todo lo anterior y no solo cuando ponemos un límite sino en cualquier conversación que tengamos. «Pero» o «sin embargo» restan, anulan el valor de lo expresado anteriormente.

«Al mismo tiempo» o «y» o «a su vez» o «también», «igualmente», «asimismo», suman, incluyen, hacen espacio para lo anterior y lo posterior.

2. Una propuesta construida por nosotros de otra nueva acción que tenga en cuenta sus necesidades y las nuestras. Con esto demostramos un interés auténtico en considerar lo que es importante para ella o él. El impacto de que seamos nosotros quien ofrece esta alternativa es muy distinto que si únicamente nos limitamos a preguntar ¿qué se te ocurre a ti qué podemos hacer? Con esto el grado de interés que transmitimos es mucho menor. Puede ocurrir que sea el inicio de una negociación o que lo rechace totalmente y se cierre, en cualquier caso sabemos que hemos cuidado al máximo la relación en un momento delicado y eso en ningún caso puede ser igual que si nos expresamos desde la desconexión con la «pata de elefante» como se hace habitualmente.

Cuando en lugar de poner un límite a una acción se trata de responder «no» a una petición, hay personas que acaban diciendo «sí» porque tienen temor de hacer daño, a que la persona se lo tome a mal, que malinterprete que no le importa, que no le quiere o que es un egoísta y que se aleje o le rechace. Reducimos esta mala interpretación expresando en lugar del «no» a qué decimos sí cuando decimos no. No hay una sola vez que cuando decimos que no a algo no estemos diciendo que sí a otra cosa.

« Siempre que decimos que no a algo decimos que sí a otra cosa. »

Para responder a la petición de la persona podemos elegir esta segunda opción, expresar a qué decimos que sí en término de necesidades cuando queremos decir no. Pasemos enseguida a un ejemplo. Un amigo nuestro nos pide que nos quedemos con su perro este fin de semana. Tenemos claro en nuestro interior que nuestra respuesta es no. ¿A qué decimos que sí entonces? A tener la libertad para poder entrar y salir y hacer lo que hemos previsto para ese fin de semana, a estar tranquilos respecto a la relación con el perro porque no lo conocemos y no tenemos experiencia con perros, también a la tranquilidad respecto al cuidado de la casa porque pensamos que puede estropear algo al ser un espacio nuevo para el animal. Con esto claro, una posible respuesta apoyada en el sí sería: « Sé que necesitas ayuda con tu perro para poder viajar tranquilo, al mismo tiempo yo tengo muchas cosas que hacer fuera de casa este fin de semana y no tengo experiencia con perros por lo que creo que es mejor que busques a otra persona. Si no encuentras a nadie que se pueda quedar con él y lo llevas a una residencia canina yo me comprometo a visitarlo para sacarlo a pasear e informarte de cómo está. ¿Qué te parece? ». Con esta respuesta he dicho no expresando a qué digo sí con mi no. Cuando el sí es muy claro es posible que no necesitemos ni siquiera pronunciar la palabra no, con el impacto positivo que esto tiene en el diálogo.

Esto también nos puede servir para escuchar un no. Podemos traducir el no que nos dice alguien como respuesta a una petición. ¿A qué está diciendo sí cuando responde que no a mi petición? Esto desmonta nuestra interpretación de que es una negativa personal, la percepción de que nos dice que no a nosotros. Imaginando a qué está diciendo sí en términos de necesidades, construimos una hipótesis con ello y si es el caso chequeando dicha hipótesis con la persona llegaremos a estar en paz con su respuesta. Siendo conscientes de las necesidades que queremos cuidar por ambas partes tal vez podamos abrir un nuevo espacio de negociación.

#### NECESIDADES Y PETICIONES DE UNA MAESTRA DE PÁRVULOS

**SITUACIÓN:** Trabajo con niños pequeños en una escuela, y a la hora del recreo vamos a un parque. Cuando salimos a la calle vamos en grupo, y en nuestro recorrido uno de los niños no quiere ir con los demás y se pone a correr, a tocar los timbres, a hacer ruido, cosa que alienta a los demás niños y genera una situación muy ruidosa y estresante, ante la que me pongo muy nerviosa.

#### LO QUE DICE MI MENTE

« Este niño es muy pesado, desobediente, súper ruidoso, caprichoso. Ningún niño me hace caso, no soy capaz de controlarlos, van a hacerse daño, molestarán a la

gente. Como es una situación que me afecta bastante y además es reiterativa, elijo lo antes posible transformar la "mierda" en abono. Para ello, cuando tengo un momento tranquilo, me retiro a mi espacio interior para profundizar en lo que me pasa».

#### HECHOS

Algunos niños salen corriendo, se separan del grupo, los pierdo de vista.

#### SENTIMIENTOS

Estoy preocupada, muy asustada, me bloqueo.

#### NECESIDADES

Quiero sentir seguridad, también consideración y valoración de mi voluntad de contribuir a su bienestar y su desarrollo.

#### ACCIÓN-PETICIÓN

- Comprometerme conmigo misma a que, si no estoy segura de que no habrá riesgo, no saldré con los niños al parque.
- Tomar un tiempo para ponerme en el lugar de los niños, ver qué necesidades tienen y procurar que estén satisfechas antes de salir.

Decidir no salir con ellos es una manera de cuidar de la necesidad de protegerte tú en el trabajo y de proteger a los niños. Si no estás segura de que habrá un mínimo de control eliges no salir. Es una petición alineada y coherente con tus necesidades.

Respecto a los niños, imaginamos que necesitan comprensión de que su intención es solo divertirse, explorar y jugar. Ante esa situación, posiblemente lo que el niño está necesitando es un marco y una delimitación clara. Un niño de tres años no es capaz de decirse «no voy a correr para que tú estés tranquila y segura», por eso necesita límites claros a la hora de salir a la calle. Decirles a los niños: «Sé que cuando salimos al parque os gusta correr para pasarlo bien durante el camino ¿verdad?, al mismo tiempo yo quiero estar segura de que no corréis peligro con los coches y por eso os digo que vamos a ir de la mano y si os soltáis volveremos a clase y organizaremos algún juego dentro del aula, ¿qué os parece?».

Si pones unos límites y luego no se cumplen porque no hay firmeza de tu parte, los niños se desconciertan y se ven tentados a rebasarlos, como si fuese un juego. Entonces los límites se pierden.

### El duelo en la relación

El duelo es una pieza fundamental en la Comunicación No Violenta de la que se habla poco. Muchos de los conflictos en que se estancan las relaciones provienen de no haber hecho el duelo de los hechos ocurridos.

Marshall Rosenberg dice que en nuestra vida no hacemos otra cosa que duelos y celebraciones. Es verdad que estamos en un continuo microduelo y duelo, al igual que en un continuo celebrar. Cuando no somos conscientes

del duelo no podemos vivirlo, y si no vivimos el duelo el dolor se convierte en amargura. Vivir el duelo es percibir el dolor que habita en nosotros y hacerlo sin miedo porque, al acogerlo, no solo no aumenta sino que se diluye. No hay vida sin dolor. Estamos en un duelo permanente y no porque lo reprimamos o no lo aceptemos tal cual es dejará de haber ocurrido o de seguir ocurriendo.

Si nos quedamos apresados en la infelicidad significa que no estamos haciendo el duelo de algo vivido. El duelo es acoger el dolor como parte de la vida. Mucho sufrimiento procede de rechazar el dolor. En la amargura hay rechazo de la realidad, en el dolor hay aceptación y reconocimiento de que eso nos duele porque aspiramos a otra cosa. El duelo requiere un espacio real, interior, corporal y con tiempo. Podemos sentir dolor por algo concreto que nos ha ocurrido, y sentir cómo se expresa físicamente ya sea en el estómago, en el pecho, en los hombros...; si nos permitimos sentir el dolor plenamente, tal cual es, no crecerá, sino al contrario, se irá disolviendo al ser aceptado. Con la resistencia del «no quiero que haya ocurrido, no quiero que ocurra, no tendría que ser así, esto no puede pasar, tendría que haber actuado de otra manera», etc., nos quedamos en un dolor negativo, culposo, amargo, del que no salimos. Podemos acoger el dolor que procede de la realidad y decirle «sí», mirarlo de frente, sin miedo. El dolor nos da miedo porque nos han enseñado que el dolor es malo, que igual no somos capaces de soportarlo, y esta idea del dolor nos genera más dolor aún. ¡Es una paradoja! Pensamos que

no seremos capaces de soportar un dolor que estamos continuamente soportando. Cuando sintamos dolor chequeemos si estamos en el duelo o renegando de él, en la amargura. Todo dolor necesita su aceptación, es decir, en todo dolor hay un duelo por hacer.

“ El dolor necesita aceptación. ”

Un ejemplo sencillo: una persona encarga un armario empotrado hecho a medida, paga por adelantado, el operario le hizo una chapuza y desapareció. Ella queda disgustadísima, «le llamo y no me contesta, se ha quedado con mi dinero, me ha hecho un armario que es un desastre y tendría que arreglarlo». A eso le daba vueltas todos los días y se hubiera podido quedar ahí por siempre jamás, hasta que se dio cuenta de que tenía un duelo que hacer. «Este hombre se ha ido con el dinero, me ha dejado un armario que no me sirve y que tengo que rehacer». Atravesó este duelo y salió de él. Volvió a encargar el armario, perdió dinero, hizo el duelo y se olvidó. De la otra manera no se le habría olvidado nunca, hubiera tenido que arreglar el armario igualmente y seguiría protestando por lo ocurrido eternamente con el precio de desgaste personal correspondiente. Aquí podéis ver la diferencia entre amargura y dolor, y cómo le fue útil a esta persona hacer el duelo de lo ocurrido. ¿Pudo aceptar este dolor?, ¿pudo vivir con él?, ¿pudo superarlo?, ¿pudo seguir con su vida? Sí.

Podemos buscar duelos, pequeños o grandes, que tengamos activos ahora. Por ejemplo: elegir no quedar este fin de semana con un amigo, no pasar en casa

“ El duelo es un tiempo para estar con la frustración y la pena. ”

más tiempo, perder una mascota, la enfermedad de un familiar... Son duelos que sentimos dentro, todos

contienen dolor. Hacemos un espacio a la tristeza en nuestro interior, la sentimos porque no hay nada más que se pueda hacer en esas situaciones que acoger la frustración. Es pérdida de algo, es decir, duelo, no es un conflicto ni un problema. Cuando lo vive una persona cercana podemos ofrecer un espacio y un tiempo para acoger la emoción que exprese: la tristeza, la frustración, la pena, la añoranza..., no se puede hacer nada más porque todo es propio de la vida.

Una persona perdió tiempo atrás a un ser próximo de una manera trágica e inesperada. Me decía: «Sé que esto lo voy a superar, pero lo más duro es no poder expresar mi tristeza con nadie, porque con mis hermanas, cuando empiezo a llorar, enseguida empiezan a decirme que me coja una baja y que me vaya de vacaciones; en el trabajo, cuando surge el tema, se hace un silencio frío. No puedo expresar mi tristeza, y eso es lo más duro para mí, me parece tremendo, porque yo sé que la pérdida la superaré tarde o temprano». Cuando aparece el dolor intenso la primera reacción suele ser evitarlo, hacer algo que nos distraiga para no acogerlo en nuestro interior.

En realidad no dejamos de hacer microduelos, porque el simple hecho de hacer una cosa significa dejar de hacer una infinidad de otras.

Creemos que poner el foco en el duelo nos impedirá disfrutar de otras cosas. Es una creencia irreal. Nos puede

frustrar no estar con nuestros hijos en casa y al mismo tiempo disfrutar de lo que hacemos allí donde estemos. Nos gobierna la creencia de la dualidad disyuntiva en el sentir, de que sentimos una cosa o la otra, pero la realidad es que las dos sensaciones pueden convivir en nuestro interior, es posible sentir las a la vez. Puede dolernos no quedar con un amigo este fin de semana y al mismo tiempo emocionarnos por lo que vamos a hacer en casa.

Los terapeutas vemos con relativa frecuencia personas con duelos pendientes, con pérdidas en la infancia completamente bloqueadas, que ni las han llorado ni las han sentido, no se han despedido ni han podido sentir la esencia de ese dolor, que es amor puro. Mucha rabia procede de no aceptar el dolor.

Una mujer compartió su experiencia de una situación en la que un amigo le pidió si podía quedarse con él porque necesitaba preguntarle unas cosas sobre un proyecto que quería poner en marcha. Esa mujer tenía previsto que su padre la llevase a casa, pero no lo hizo así porque acordaron que la llevaría la novia del primero. Se quedó charlando con ella en una cafetería y a la hora de marchar le dijo que su novia se había ido y ahora no podía llevarla a casa. Ella le contestó: «No pasa nada, me vuelvo en metro». Durante el trayecto fue «encendiéndose» cada vez más, pensaba: «No puede ser, no hay derecho, yo me he quedado con él todo el tiempo que ha hecho falta, y luego, aun sabiendo que me podía haber ido con mi padre, me ha dejado tirada». Se estuvo

diciendo todo esto hasta que se paró a ver dónde estaba realmente su duelo. Se dio cuenta de que su duelo estaba en no haber sido capaz de proponer una alternativa, podía haber sugerido pagar un taxi a medias, por ejemplo. Al tomar conciencia de su duelo la rabia se diluyó. Convirtió su duelo en aprendizaje: «La próxima vez voy a estar atenta para callarme antes de decir «no pasa nada, no te preocupes,» iré a mi espacio interior para ver qué me conviene. Asumió su dolor, se dijo «me duele no haber sido capaz de cuidar mejor de mí misma».

Cuando entramos en el dolor, el proceso de la Comunicación No Violenta nos lleva a preguntarnos qué necesitamos. Por ejemplo, en el caso del dolor por la pérdida de una amistad, puede estar relacionado con una necesidad de compañía, de compartir, de cariño, de evolución, de valoración, etc. Del dolor podemos pasar al reconocimiento de lo que nos hemos aportado mutuamente, de todo lo vivido juntos. Luego, podemos realizar una panorámica de nuestra vida y ver dónde más tenemos compañía y ofrecemos compañía, dónde más recibimos cariño y valoración. Con todo ello el dolor y la frustración se van calmando.

« Siento dolor,  
luego ¿qué necesito? »

Cuando tomamos conciencia de  
qué necesidades nos han permitido

satisfacer la convivencia con ese amigo, ese dolor se mezcla con agradecimiento, se vuelve más sereno. Las personas que «no levantan cabeza» de un duelo posiblemente sea porque tenían en la persona que pierden la fuente única de satisfacción de alguna de sus necesidades.

A veces el duelo está mezclado con culpa, con miedo; o está enjuiciado como una desgracia. Sin embargo, dado que la vida nos lleva a que en cada instante estemos haciendo duelos, eso no puede ser una desgracia, sino la expresión de que estamos vivos. No podemos enjuiciar algo que es intrínseco a la vida y que responde a un fondo de amor. Si no hubiese amor no nos dolería, no hay duelo sin amor.

« Si no hubiese amor  
nada nos dolería. »

#### ESCUCHA DE UNA MUJER CON PROBLEMAS CON SU MARIDO

**SITUACIÓN:** Tengo a mis padres enfermos. No pueden ir a casa de la familia de mi marido para celebrar una fiesta. Mi marido insiste en que tenemos que ir y esto lo enjuicio como una falta de consideración y de respeto hacia mi familia y hacia mí. Lo vivo como una agresión y me enoja muchísimo.

**PILAR:** Hay dolor en ti por lo que está pasando con tu pareja. Por un lado te duele estar distante de él, que haya habido una discusión, y por otro ves que lo que pasa con esta invitación y el estado de salud de tu familia es algo que te cuesta mucho digerir, que te duele. ¿Es así? Lo que piensas es que tu marido no tiene conciencia de la gravedad de la situación de tus padres y de lo que tú, como hija, puedes

estar viviendo frente a ello. Necesitas delicadeza, comprensión de que esta situación te duele, de que tus padres ya tienen una edad en que la enfermedad puede no tener retorno. ¿Lo entiendo bien? Esto es algo muy profundo en ti. Quieres estar segura de que con tus padres estés poniendo lo mejor de ti y te duele estar distante con tu marido porque no percibes que él lo entienda.

MARTA: Quizá me duele más haberme dado cuenta ahora de que no he utilizado nunca el no, siempre he dicho que sí, y tengo muchas facturas por pasar, siento una carga. Siempre he intentado adaptarme, considerar, entender; y ahora que estoy empezando a ver mis necesidades pienso y siento que he cedido demasiado en mi vida, que no he sabido respetarme, que he sido yo quien se ha esforzado para hacer coincidir las necesidades de mi marido con sus horarios y sus posibilidades y las de toda mi familia. Llevo veinte años con mi pareja, y ahora empiezo a ver todas estas cosas que no he sabido cuidar.

PILAR: Entiendo que con lo ocurrido has abierto los ojos. Como tus padres están enfermos ya no puedes resolver las situaciones de la misma manera y te gustaría que ahora tu marido planteara cosas diferentes. Y también está el dolor de haber dicho que sí anteriormente, porque te hubiera gustado saber decir «no», ¿no es así?

MARTA: Me duele y me pesa y al mismo tiempo me preocupa que ahora mi reacción al decir «no» sea desproporcionada.

PILAR: Es un motivo de preocupación para ti, porque quieres ser empática y cuidadosa en tus respuestas, no quieres saldar las cuentas del pasado. Te gustaría

estar segura de que eres capaz de decir que no al mismo tiempo que cuidas de la relación con tu marido.

MARTA: Bueno, ahora estoy un poco enfadada y a corto plazo no me apetece cuidar mucho; pero a largo plazo sí, porque tenemos tres niñas preciosas. Mi objetivo es intentar no pasar factura y aprender de forma no violenta a no continuar actuando demasiado dócilmente y violenta conmigo.

PILAR: Con el enfado que sientes ahora con tu marido quieres darte la seguridad de que no vas a seguir diciendo que sí. ¿Es así?

MARTA: Lo que me pasa es que tengo que enfadarme para poder decir que no. Pero a veces me enfado y sigo sin poder decir que no.

PILAR: Entonces guardas el enfado y no dices no. Al mismo tiempo no quieres que todo eso acumulado te lleve a enfados desproporcionados, ¿verdad?, lo que realmente te gustaría es ser capaz de decir que no sin recurrir al enfado, ¿es eso?

MARTA: Lo que me gustaría es entender qué necesidad tiene mi marido al decidir lo que tiene que hacer todo el mundo. Entenderle y que no me duela su actitud como si fuera una falta de respeto y de consideración hacia mí.

PILAR: Quiero estar segura de que entiendo bien todo lo que me estás diciendo. Por un lado, dices «hay algo que me importa mucho, y es no seguir diciendo que sí a situaciones que no me convienen», al mismo tiempo quieres saber decir que no de manera no violenta, sin enfadarte ni explotar. Y también hay un deseo claro de querer entender la necesidad de tu pareja para que eso te ayude a no interpretarlo como falta de consideración hacia ti. ¿Es correcto?

MARTA: Bueno, es que llevamos juntos veinte años, no es que empezásemos ayer...

PILAR: Si no me equivoco tienes un deseo muy grande de llegar a entender a tu marido para resolver esta situación sin discusión ni distancia. Me pregunto si hay algo que te puedas pedir a ti misma, algo que puedas hacer para alimentar esta confianza de que tú puedes ser capaz de decir no sin necesitar enfadarte y al mismo tiempo entender a tu marido.

MARTA: Al fin y al cabo, creo que él tiene como un modelo heredado, normas ocultas dentro de la familia que él repite y de las que no puede salir porque sería como renunciar a su propia esencia. En su familia hay unas normas y él las vive y las reproduce.

PILAR: ¿Lo que estás diciendo es que sí ves sus necesidades, que sí que le entiendes?

MARTA: Esto sí he llegado a verlo muy claro. Es un modelo que se repite.

PILAR: Cuando él sigue esas normas implícitas de la familia, ¿qué necesidad está queriendo cuidar?

MARTA: Su necesidad de seguridad, de aprobación, de tranquilidad, de cariño hacia su familia. De compartir con su familia, que siempre prioriza por delante de la mía.

PILAR: Al decir esto último aparece tu dolor, al ver cómo él cuida de esas necesidades con su familia. Tu necesidad frente a ello es de duelo por las veces que has dicho que sí a decisiones que no atendían a necesidades importantes. A partir de ahora quieres estar atenta a que al menos por tu parte haya equidad en la atención a las familias, tú quieres estar atenta a este equilibrio. ¿Tiene sentido lo que digo?

MARTA: Además, mi necesidad de esparcimiento y de distracción es igual de importante que la suya.

Hasta hace seis meses no me había apuntado a natación, llevaba diez años sin ir a nadar, cosa que me encanta.

PILAR: ¿Quieres estar segura de que vas a cuidar de ti y de tu relación con él al mismo tiempo? De algún modo parece que ya has empezado a hacerlo. Sonríes, hay alegría también.

MARTA: Sí, la hay, y también hay duelo. Diez años sin ir a natación, ¿cómo he podido?

PILAR: Reconoces en ti una necesidad de duelo, de acoger este dolor y una necesidad de comprensión y de reconocimiento de todo lo que has puesto y sacrificado en la relación con tu marido. Y ahora quieres decir basta.

MARTA: En cuanto a mí, lo veo claro, me ayuda mucho lo del duelo porque siento que hay en mí mucha ira. Quiero asumir mi responsabilidad. Ahora lo veo y es cuando me toca trabajar mi parte. Quiero trabajar para decir no sin que me salga violento. Veo mi horizonte más fácil, entender el suyo me resulta más complicado, no sé si voy a ser capaz.

PILAR: ¿Puede ser que haya otro duelo pendiente, el de que tu pareja no haya sabido cuidar de sus necesidades de otra manera?

MARTA: Ya, pero este duelo no lo puedo hacer.

PILAR: Te duele mucho, ¿verdad?

MARTA: Pero es que él se cuida mucho a sí mismo y a su entorno, a su familia. Ahí es muy considerado.

PILAR: Te gustaría que actuase igual, con equidad respecto a las dos familias.

MARTA: Creo claramente que no acepto hacer este duelo. Tanto es así que muchas veces, a pesar de quererle muchísimo y también él a mí, he pensado en tirar la toalla y separarme.

PILAR: Quisieras poder aceptar las cosas como han sido, ser capaz de poderlo acoger.

MARTA: Sí, quiero aceptarlo para que no me bloquee. Aunque no sé cómo lo voy a gestionar.

PILAR: parece que ya estás poniendo cosas concretas para gestionarlo: no vas a seguir diciendo que sí a todo, que ya basta, que quieres aprender a decir que no sin enfadarte, estás tratando de entender sus necesidades para comprenderle y no ponerle una intención que no tiene. Todo esto lo estás haciendo ya.

MARTA: Parece mentira que, después de veinte años viviendo lo mismo, me sorprenda ver esto ahora. Es como no haber sido consciente de lo más importante y de que esto era así.

PILAR: ¿Qué vas a hacer a partir de ahora? Porque es probable que ocurra de nuevo que vuelvas a decir que sí y a sentir la incomprensión. Si es así lo puedes desdramatizar, puedes dejar de vivirlo como una exigencia hacia ti misma. Si de diez veces puedes hacerlo cinco, ya sería un gran paso. Se trata de ir avanzando. ¿Cómo lo ves tú?

MARTA: Sí, me conviene plantearlo así. Gracias. Para mí ha sido muy importante la necesidad de duelo. Pero aquí me surge la pregunta, ¿qué duelo?, ¿hasta dónde llega? Es decir, ¿es el duelo solamente de determinados momentos o es el duelo de mis treinta años de decir que sí y de sentir incomprensión? ¿Es el duelo de no haberle podido decir que no a mi marido en este preciso momento? Tengo que dar vueltas a esto.

#### ESCUCHA DE UN PADRE CON DOS HIJOS QUE HAN DISCUTIDO

**SITUACIÓN:** Un padre tiene un disgusto enorme. Sus dos hijos, que trabajan juntos, han discutido; uno le dice al otro que habla demasiado por teléfono y el otro le reprocha que su mujer (también empleada en el negocio), llega a la hora que quiere. Uno de ellos se ha enfadado y se ha ido. Los días siguientes son tensos, él está en medio y no sabe cómo actuar.

¿Cuáles son los hechos? Los dos hijos han discutido delante de ti. No es la primera vez que ocurre. El pequeño se ha ido pegando un portazo.

¿Cuáles son los sentimientos? Abatimiento, tristeza, impotencia, fatiga, frustración, preocupación.

Identificamos los sentimientos en la energía de las palabras, en el tono de voz.

Los presentamos desde la hipótesis: ¿te has sentido triste y cansado? Si respondes que no se trata del sentimiento que sugerimos y que se trata de otra cosa, por ejemplo «que siempre están igual», entonces reformulamos la pregunta: ¿sientes impotencia?, ¿estás harto?

Una dificultad puede ser creer que la causa de perder la calma está en que los hijos discuten; esto no es real porque otra persona en la misma situación quizá viviría la discusión de manera diferente. Una limitación muy grande en general es pensar que los sentimientos dependen únicamente de lo que pasa afuera.

No se trata de ser indiferente frente a la discusión, sino de liberar a los hijos de tener que cargar con la responsabilidad de su sentimiento de estrés y enojo. Ahora, ¿qué te dice tu ansiedad que necesitas? Cuando has presenciado la discusión entre tus hijos y has visto cómo el pequeño se iba dando un portazo, te has sentido cansado e impotente porque necesitas «estar seguro de que tus hijos se quieren».

Con esta última expresión estamos haciendo depender de tus hijos la satisfacción de una necesidad. Esto nos ocurre muchas veces cuando se trata de situaciones con seres queridos: «Necesito que ellos se lleven bien», «necesito estar tranquilo y seguro de que recuperarán su relación y se volverán a comunicar»; el problema es que la situación no se puede gestionar si nuestra necesidad es que los hijos hagan algo. En cualquier situación que vivamos, en el momento en que formulamos nuestras necesidades en función de otra persona importante para nosotros, perdemos nuestro poder, nos limitamos en nuestra necesidad a esa persona y a una sola acción y esto nos impide avanzar.

La necesidad en este caso es de calma y de armonía (neutras):

PADRE: Necesito calma y armonía en mi vida, y me gustaría ser capaz de no estresarme ni desestabilizarme cuando ellos discuten, porque mis hijos discuten y lo seguirán haciendo. Necesito estar seguro, como padre, de que les aporte todo lo que puedo para que se entiendan bien.

Esto es muy distinto que decir: «Necesito estar seguro de que os entendéis». El no hacer que sus necesidades dependan de sus hijos le proporciona salud mental y libertad, y esto lo hace más fácil y eficaz.

Frente a su necesidad de calma, de armonía y de ser positivo como padre, al pensar en las acciones comprobará que ponerse nervioso y tenso no solventa ninguna de ellas, sus hijos percibirán sus nervios y su estrés, lo cual añadirá más tensión. Ahora queda formular acciones eficaces.

PADRE: Hoy estoy ofuscado. Mis hijos se han peleado otra vez. Como trabajan juntos... Uno le ha empezado a recriminar al otro que habla mucho por teléfono y el otro le ha contestado de mala manera. Se han enganchado. Y encima el pequeño se ha ido pegando un portazo y yo, como siempre, en medio del conflicto, sin saber por dónde tirar. Tengo un disgusto que no te imaginas.

PILAR: Te has quedado muy traspuesto al ver que tus hijos discuten, ¿verdad?

PADRE: Sí, es muy duro ver a tus hijos peleándose cada dos por tres.

PILAR: ¿Te duele que la situación se repita? ¿Te sientes impotente ante eso, te gustaría poder aportar algo para que no sea así? ¿Es esto?

PADRE: Sí, son las dos cosas. Cuando veo que mis hijos discuten me entra una sensación de bochorno y de fracaso; de no saber qué hacer.

PILAR: Me imagino que necesitas que las cosas sean fáciles y haya armonía cuando estás con tus hijos. Poder disfrutar de su compañía. ¿Es así?

PADRE: Sí, es justo eso. Ver que ellos se quieren, que hay cariño entre ellos y entre nosotros.

PILAR: ¿Te gustaría encontrar alguna manera de aportarles algo para que se pudieran entender mejor entre ellos?

PADRE: Sí, definitivamente.

PILAR: Eso te daría la tranquilidad de que como padre le das a los dos lo mejor que puedes, ¿verdad?

PADRE: Sí, claro.

PILAR: ¿Te gustaría que pensásemos entre los dos algo que pueda ser positivo para ellos?

PADRE: Genial.

PILAR: ¿Te puedo dar una idea? Creo que si la próxima vez que discutan delante de ti consigues mantener la calma quizás ellos también se calmen un poco. También pienso que si les escuchas a los dos en otro momento, sin reproches ni consejos, solo escucharles, lo más profundamente posible sobre lo que viven cada uno respecto a su hermano, esto les puede ir proporcionando la claridad que necesitan. Si quisieras, en algún momento puedo ayudarte a ensayar bien esta oportunidad de conversación.

PADRE: Voy a pensar en ello. Estoy más tranquilo y esperanzado. Gracias.

Nos podemos perder muy fácilmente en nuestra necesidad de aportar y estar seguros de que damos lo mejor que tenemos. Cuando decimos: «Quiero estar seguro de que hago todo lo que puedo para que mis hijos tengan

una buena relación, porque como padre me importa mucho ayudarles», creo que preguntarnos: «¿Qué es lo más inteligente, hablar con el hijo

“ Ofrecer escucha y empatía es la acción que más ayuda al otro. ”

y darle una charla sobre lo importante que es llevarse bien con su hermano?» no sería eficaz y podría generar más bloqueo y culpa. Lo más seguro y eficaz en esta situación sería ofrecer empatía y escucha, sin charlas ni consejos si no los piden.

Una cosa es decir: «Quiero aportar para que mis hijos se lleven bien» y otra muy distinta decir: «Mis hijos se tienen que llevar bien». Saltamos con mucha facilidad de un lugar a otro.

Pongamos otro ejemplo; si decimos «quiero aportar para que mis hijos sean autónomos y tengan buena relación con sus estudios», a veces la escucha, el diálogo, el entendimiento, el respeto y la comprensión es lo más inteligente y con lo que más se consigue aportar para que ellos avancen en su vida y en los estudios, porque se llega al fondo de la vivencia a través de las necesidades que surgen en el diálogo. Otra cosa es que vayamos con nuestra inquietud de padres protectores a ver qué podemos hacer para que nuestros hijos aprueben y saquen buenas notas. Ahí estamos siendo invasivos y no les vemos a ellos interiormente. A los hijos queremos llevarlos a esos lugares maravillosos donde creemos, como padres, que van a ser felices, sin darnos cuenta de que no estamos considerando hacia dónde desean llevar ellos sus vidas.

## El sentimiento de rabia

Para liberarnos de la rabia es importante que salgan a la conciencia todos nuestros juicios, por duros que sean.

Con solo uno que quede sin identificar la rabia permanecerá en nosotros. El lugar donde solemos perdernos es en el de los juicios que se esconden y en las necesidades sustituidas por exigencias. También es importante ver si nos propusimos o no acciones concretas y eficaces para cuidar de las necesidades porque, si no es así, seguiremos «enganchados» a la persona.

En otras ocasiones sentimos rabia porque tenemos una situación no resuelta pendiente de un duelo. A veces nos resistimos a aceptar eso que ha ocurrido y que es una realidad en nuestra vida.

La rabia en general tiene mucho que ver con la impotencia. También con la desesperación, la tristeza y a veces con mucha frustración. Desde esa impotencia los adultos saltamos a la exigencia o la imposición. Puedes chequear situaciones en las que hayas sentido rabia en tu edad adulta y mirar si encuentras algo así

“ Cuando salimos de la impotencia, recuperamos nuestro poder; y la rabia muta en tristeza o frustración. ”

como «esto no tendría que haber pasado, esto tendría que ser de otra manera, esta persona no tendría que haberme dicho esto o no tendría que haber hecho tal cosa». Cuando somos conscientes

de que tenemos poder para protegernos y cuidarnos con acciones claras, no necesitamos que el otro haga algo

que no es capaz de hacer y la rabia muta a frustración, tristeza u otro tipo de sentimiento.

Para trabajar la rabia con la secuencia del proceso de Comunicación No Violenta seguiríamos este camino: hechos, sensaciones en el cuerpo, qué necesitamos; y una vez aclaradas las necesidades vamos a ver los verdaderos sentimientos que están más profundos que la rabia. Partimos de una energía que llamamos enfado o rabia, y cuando, desde estas sensaciones, conectamos con nuestras necesidades, estas nos van a permitir identificar los sentimientos más profundos. Conectar primero con nuestras necesidades va a facilitar transformar el enfado en otro tipo de sentimiento.

Muchas veces sentimos rencor hacia vivencias del pasado, es una forma de dolor ante una situación no resuelta. Este rencor, pese al paso del tiempo, se alimenta de la rabia que sigue asociada a la otra persona: seguimos sintiendo rabia por lo que esa persona hizo o no hizo, dijo o dejó de decir, etc. Algo aún pendiente de conectar y cuidar. Cuando pasado el tiempo seguimos en el enfado o en la rabia es señal de que hay algo que revisar, y lo importante, para que haya avance, es identificar la necesidad que nos mantiene atados a esa situación.

“ Transformar la rabia requiere ser conscientes de todos nuestros juicios y exigencias. ”

## ESCUCHA POR FALTA DE COMPROMISO

**SITUACIÓN:** Acuerdo con una persona que me haga un trabajo que necesito y que le voy a pagar. Pasados los días sigue sin tenerlo. Vivo un sentimiento de rabia y enfado muy grande.

PILAR: ¿Cuáles son los juicios, exigencias y «tengo razón»?

ANDREA: Me digo que no debería haberse retrasado, tendría que haber cumplido su parte, que me está tomando el pelo, que tendría que organizarse mejor, que tendría que cuidar mejor a los clientes y que tendría que darse cuenta de que a mí se me echa el tiempo encima.

PILAR: ¿Cuáles son los hechos?

ANDREA: Encargué un trabajo, en cuatro ocasiones le llamé para ver si lo podía pasar a recoger y ella me decía que la semana que viene; cuando volvía a llamar me decía que no había podido terminarlo.

PILAR: ¿Qué pasa en tu cuerpo?

ANDREA: Estoy tensa, tengo en el estómago como una bola y una contractura en la espalda.

PILAR: ¿Qué necesitas? (Al llevar a cabo el proceso con la rabia es importante tomar conciencia de nuestras necesidades antes que de los sentimientos.)

ANDREA: Necesito apoyo para que las cosas en mi trabajo sean fáciles y fluyan, necesito tener la seguridad de que se cumplen los acuerdos adquiridos, que haya reciprocidad.

PILAR: ¿Cómo te sientes ahora, después de haber sido consciente de tus necesidades?

ANDREA: Cuando me doy cuenta de estas necesidades me siento triste, frustrada, impotente y cansada.

PILAR: ¿Qué te pides a ti misma?

ANDREA: Me doy cuenta de que muchas veces no dejo las cosas suficientemente claras; la próxima vez le voy a pedir que me dé una fecha exacta en la que se comprometa a tener el trabajo terminado y yo, con esta claridad, podré decidir si me conviene o no. Así que a la persona le pediré una fecha límite que pueda cumplir y si me parece muy tarde lo encargaré en otro sitio. A mí misma me pido ahora ponerme en su lugar e imaginarme también qué puede estar él necesitando y qué puede estar viviendo en esta situación. ¿Son peticiones concretas?, ¿me aseguro de que cuido de lo que necesito? Sí, además he sacado un aprendizaje para futuras situaciones. Ahora vuelvo a la situación de origen: ¿dónde está mi rabia? Ya no siento rabia, lo que siento es tristeza y frustración de que esto sea así, me hubiera gustado que las cosas fuesen de otra manera; es una tristeza que tiene que más que ver con el duelo, ya no me siento atascada en la situación.

Este proceso no es siempre lineal, si llego al lugar de los sentimientos y me doy cuenta de que lo que pienso son cosas negativas de la otra persona, voy a tener que retroceder otra vez hasta los juicios. Lo mismo ocurriría si al expresar mis necesidades dijera: «Necesito que la otra persona haga bien su trabajo», pues esto no es mi necesidad sino lo que quiero que haga la otra persona.

Lo fundamental es no quedarse atrapado en los juicios; puedo decidir encargar mi trabajo en otro lugar no partiendo de los juicios sino por el cuidado de mis

necesidades. Si digo: «Voy a dejarlo porque es que no hay manera, es un desastre», claramente actúo desde la crítica y la exigencia. Si no puedo encargar el trabajo a esa persona, porque no cumple o por las razones que sean, puedo hacer el duelo porque me hubiera gustado trabajar

con ella y buscar otro operario. Para llegar a esta aceptación ayuda mucho ponernos en el lugar de la otra persona, tratar de imaginar cuáles

“ Nuestra salud agradece que no nos quedemos atrapados en los juicios. ”

pueden ser sus necesidades, cuál puede estar siendo su situación. No hay una aceptación real si no nos ponemos en su lugar. Esto nos va a ayudar también a hacer el duelo y a liberar energía para cuidar de lo nuestro.

#### ESCUCHA EN UNA RELACIÓN DE PAREJA

**SITUACIÓN:** Con el que fue mi mejor amigo durante muchos años, en un momento determinado, decidimos llevar nuestra relación un paso más allá, y empezamos a vivir como pareja. Tras cinco meses de relación él se agobió mucho y decidió que debíamos dejarlo. Hemos tenido un periodo bastante largo de distanciamiento que a mí no me ha costado mucho cuidar porque entendía que él se sintiese mal, pero ahora que hemos retomado la relación, veo que se rige por un movimiento pendular; nos acercamos y al cabo de muy poco nos volvemos a distanciar, y así una vez y otra vez. Y este avanzar y retroceder continuo me enoja; parece que no terminamos de encontrarnos.

**PILAR:** Mira a ver, en el fondo, si te dices a ti misma cosas como «él no debería retroceder, no debería estar así», «debería tener las cosas más claras».

**AURORA:** Lo que pienso es que él no debería haber roto nuestra relación. Siento que él ha quebrado lo que teníamos como amigos y lo que empezábamos a construir como pareja. Siento que no debería poner tanta distancia porque me hace sentir como que estoy fallando, como amiga y como pareja. Pienso que debería haber venido a hablar conmigo, porque siempre he sido yo quien ha tomado la iniciativa en este sentido, y esto me hace sentir que la relación no le importa, aunque luego me doy cuenta de que es que él no sabe manejarse de otra manera. Con todo, me digo que he dejado de importarle, que ya no confía en mí. Me está costando mucho sentirme valiosa sin necesitar esta relación.

**PILAR:** Ahora mira a ver si puedes determinar los hechos.

**AURORA:** Entiendo que el hecho es que yo tenía una relación de amistad que pasó a ser una relación de pareja. Tras un tiempo, él tomó la decisión de cortar ambas relaciones.

**PILAR:** Afinemos un poquito más. Tenías una relación de amistad con esta persona, pero en un momento dado acordasteis pasar a una relación de pareja; hubo un acuerdo.

**AURORA:** Sí, y en un momento dado él me dijo que estaba muy agobiado y que necesitaba tiempo para estar solo.

**PILAR:** El hecho son las comillas, él dijo: «Estoy agobiado y necesito tiempo para estar solo»; que él «tomó la decisión de cortar ambas relaciones» es una interpretación, el hecho sería cómo lo hizo. Ahora que tienes los hechos, ¿qué sientes en el cuerpo?

AURORA: Siento tensión en la mandíbula, se me acelera el ritmo cardíaco, aunque lo que siento con más intensidad es la tensión en la mandíbula.

PILAR: Mira a ver qué necesitas.

AURORA: Necesito escucha, expresarme, valoración, sentirme segura, intimidad.

PILAR: La necesidad de valoración; mira a ver cómo vas a cuidar esta necesidad. Mira si la única manera que tienes de cuidar tu valoración pasa por ser amiga o pareja de este chico.

AURORA: Lo que estoy haciendo es cribar, de todas las cosas que hacíamos juntos, las que son centros de interés para mí y cómo que me las he apropiado. He analizado, de todo lo que compartíamos, qué, independientemente de él, sigue siendo de verdad importante para mí. Por ejemplo, cuidar de determinadas personas es muy valioso para mí al margen de si él está o no está.

PILAR: Entonces esto es una acción que pones en práctica y con la que cuidas una necesidad de afirmación personal y valoración. Ahora, mira a ver si puedes encontrar más formas de cuidar de tu necesidad de valoración en esta situación concreta.

AURORA: Buscar nuevas relaciones que me den ese feedback, esa escucha y esa confianza. Vínculos profundos con otras personas con las que pueda vivir esas mismas cosas de otra manera distinta que con él.

PILAR: Entonces, buscas otras relaciones en las que a ti te lleguen mensajes claros de valoración. Solo te queda concretar un poquito más y decidir cómo las vas a buscar, qué tipo relaciones, cuándo, es decir, agendarlo. Cómo vas a cuidar estas relaciones lo más concretamente posible.

AURORA: No lo tengo tan estructurado como esto, pero sí es verdad que puedo organizarme mejor para que me ocurra más a menudo.

PILAR: Lo importante es que vivas estas relaciones con la atención puesta en que satisfacen tu necesidad de valoración. Que estés atenta a que con estas nuevas relaciones te sientas valorada. Ahora bien, todavía falta concreción, ¿cómo te vas a dar valoración a ti misma?

AURORA: Una cosa concreta que hago es, al final del día, agradecerme algo a mí misma. Procuro que no sea nada externo, sino darme las gracias por cosas que he hecho bien.

PILAR: Esto sí es algo concreto. Es importante tener cuidado de que este agradecimiento no sea una trampa, porque si te agradeces algo que has hecho «bien» puede que estés alimentando la exigencia que valora solo lo que hacemos bien. Mira a ver si puedes cambiarlo por agradecerte cosas que te gustan de lo que has vivido durante el día, por simples y sencillas que sean.

Quizás te ayudaría agradecerte cosas que no son acciones. En ocasiones damos valoración nos parece difícil porque nos suena raro, pero en realidad es sencillísimo. ¿Tan difícil nos parece pararnos un momento y decirnos «me gusta la intención que pongo en esto que hago»? No es complicado, simplemente es nuevo. Vamos a ver qué ocurre con tu necesidad de expresar. Procura que esté relacionada con esta situación en particular y no con tu necesidad de expresión a nivel general. ¿Cómo vas a cuidar de tu necesidad de expresar si tu amigo no quiere hablar contigo?

AURORA: Aquí estoy muy perdida, esto es lo que me genera el mayor enfado, porque veo que él no me puede escuchar. Pero de alguna manera cuido de esta necesidad de expresarme y de ser escuchada yendo

al psicólogo y asistiendo a un taller de cocina donde comparto mucho con mis compañeros.

PILAR: Estando aquí, en tu necesidad de expresión y de escucha, que van juntas, también veo la necesidad de hacer el duelo de que expresarte con él y que te escuche de momento no es posible. Sobre la necesidad de seguridad, ¿cómo vas a cuidar de ella?

AURORA: Yo he intentado buscar la seguridad explorando cuáles eran mis intereses y afianzando mi camino vocacional para tener claro qué es lo que quiero en mi vida. Para mí es muy importante cuidar del otro, así que decidí formarme más para poder ayudar a otros; en el fondo es lo que me llena.

PILAR: Entonces, la acción que pones en marcha para cuidar de tu necesidad de seguridad consiste en dar claridad a tus intereses de vida para poder establecer un plan de acción concreto para cada interés. Todo esto te da seguridad en tu vida y, más aún, depende solo de ti. Nos queda tu necesidad de intimidad.

AURORA: Es cierto que puedo vivir una relación de intimidad con varias personas que están en mi vida, y me doy cuenta de que relacionaba mi intimidad muy estrechamente con mi pareja.

PILAR: Lo que estás diciendo es que tu manera preferida de cuidar de tu intimidad, la que más disfrutas, es a través de una relación de pareja.

AURORA: Claro, ahora veo que yo estaba poniendo mi necesidad de intimidad en una persona que no me podía responder como pareja. Entonces, cuando me quedé a solas con esta necesidad, me planteé de qué manera podía yo satisfacerla si no era buscando relaciones profundas con otras personas que me escuchen y que me valoren, y la verdad es que no se me ocurre otra cosa.

PILAR: Si estas personas de las que hablas son concretas, si tienen nombre y apellido, ahí ya tienes un plan de acción para cuidar de tu necesidad de intimidad. No es que estés sustituyendo A por B, sino que son dos opciones distintas y no son incompatibles; en este caso la opción de pareja no es posible de momento pero sí está abierta la intimidad en relaciones profundas con personas a las que aprecias mucho. También puedes crear un espacio de intimidad contigo misma.

AURORA: A parte de la meditación, como soy una persona creyente, también hago oración, así que este espacio propio de intimidad de alguna manera ya lo tengo.

PILAR: Mira a ver cómo te sientes cuando compruebas que tienes esas necesidades atendidas frente a esta situación en la que con tu amigo no puedes satisfacerlas.

AURORA: Pues la verdad es que ahora me siento mucho mejor. Si no hubiera hecho este análisis de las necesidades me sentiría sola, frustrada, angustiada, insegura y enfadada. Ahora solo me siento triste.

PILAR: Que te sientas triste es normal, porque si no estuvieras triste en esta situación sería señal de que tu amigo no te importa. Si tu realidad no es esta quiere decir que esta tristeza es una tristeza sana, de duelo.

AURORA: Me siento mejor, es como si mi rabia se hubiera diluido. Me ha gustado darle atención a cada necesidad por separado. Esta vez hemos planteado acciones concretas para cada necesidad particular, y ha sido como hacer un montón de deberes en un solo ejercicio.

Para mí, el proceso que venimos de recorrer es lo principal de la no violencia. Cuando hacemos eso liberamos a los demás, y nos proporciona una energía atractiva, libre, ligera.

Trabajar nosotros mismos las necesidades no impide que pidamos algo a esa persona. El objetivo está en que cultivar nuestras necesidades nos asegure pedir, no exigir.

En la pareja hay una línea muy delicada entre pedir amor y exigirlo. Darnos amor auténtico a nosotros mismos nos va a permitir no exigirlo. La paradoja reside en que precisamente cuando no se lo exigimos es cuando la pareja tiene más ganas de dárnoslo. Con frecuencia en la pareja se nos activa la exigencia sin darnos cuenta.

Cuando se trata de una situación del pasado también somos capaces de llegar a sentir empatía después de habernos ocupado de lo nuestro. Cuando la otra persona actuó de aquella manera e imaginamos desde el aquí y ahora qué era lo que le pasaba, qué estaba necesitando en esa situación, de qué estaba intentando cuidar actuando de aquella forma, podemos empatizar y eso nos da una gran paz respecto a esa persona. Si sentimos rabia es que algún gancho tenemos todavía con esa persona aunque ya no estemos con ella.

En tal caso tenemos trabajo que hacer con nosotros mismos. Si estamos en paz con lo nuestro y queremos dejar de enjuiciar al otro no tenemos más opción que empatizar con él. Hay dolores añejos que proceden de nuestra incapacidad de cuidar de nuestras necesidades, nos sigue doliendo que aquella persona no nos cuidara.

Esto no quiere decir que no nos entristezca y frustre aquello que ocurrió, solo que cuando no se hizo el duelo esa tristeza se convirtió en rabia.

Desde el momento en que una persona está en nuestra vida la relación con ella es indestructible, aunque esa relación se interrumpa siempre formará parte de nuestra vida, su presencia en nosotros nunca se podrá borrar. Utilizamos un lenguaje muy dañino, decimos «yo no sé si quiero tener una relación contigo», «ya no tenemos relación» o «rompo con la relación». Cuando trabajo con las parejas, les sugiero que no cuestionen la relación, lo que pueden cuestionar en todo caso es la forma: no tengo claro si quiero seguir siendo tu pareja, no tengo claro si quiero seguir compartiendo mi vida cotidiana contigo, no tengo claro si quiero seguir viviendo bajo el mismo techo. Es esto lo que no tenemos claro, sin embargo cuestionamos la relación en forma de todo blanco o todo negro. Querer destruir la relación nos genera un dolor inmenso. Aunque elija no volver a verte durante el resto de mi vida, la relación permanece.

### **El juicio de culpabilidad y el sentimiento de culpa**

Hemos reflexionado sobre el impacto que tienen nuestros juicios en las personas que nos rodean. De igual manera la mayor parte de las veces que nos enjuicamos o exigimos a nosotros mismos su efecto directo es sentirnos llenos de culpa y de auto-reproches. Estamos entonces en violencia

con nosotros mismos, la culpa nos sirve de castigo y nos bloquea para comprendernos en nuestras limitaciones, imperfecciones y heridas y nos impide evolucionar con la experiencia vivida.

“ La culpa es el mayor de los castigos. La culpa no nos aporta nada, solo bloqueo e involución. ”

La culpa está compuesta de dos partes: la que hizo o dejó de hacer la acción, y otra posterior, la que me juzga como culpable de aquello.

Esta separación es fundamental para transitar por la culpa y llegar al aprendizaje. Vamos a diferenciar bien estas dos partes en un proceso que nos va a servir para comprender la culpa y comprobar finalmente si se ha transformado. Al final del proceso descubriremos que en el fondo de ese sentimiento de culpa hay un diamante auténtico en nuestro corazón porque el foco de la culpa es siempre un deseo de amor en el sentido amplio de la palabra, de tal manera que a mayor cantidad de culpa mayor anhelo de cuidado y de amor hay en el centro de nuestro corazón.

“ El foco de la culpa es un diamante hecho de un deseo real de amor. ”

Con este proceso y gracias a la culpa se realizarán un aprendizaje y una evolución importantes para nuestra vida.

Veamos un ejemplo: una persona va a ver a sus padres y de camino a casa se empieza a sentir culpable porque no ha ido a visitar a un familiar enfermo. Aquí hay una acción de la que se arrepiente: no haber ido a ver a ese familiar. Las dos

partes son: 1) no va a ver a su familiar; 2) de vuelta a casa se siente culpable.

Empezamos a trabajar primero con esta última. La parte con la que contacta primero es la que le hace sentir culpa, con sus juicios y exigencias, le dice «deberías haber ido a ver a tu familiar, no eres una persona cuidadosa, solo piensas en ti, vas a lo tuyo, no sabes cuidar de tu familia». Se siente culpable, enojado consigo mismo. Además de culpa y frustración siente tristeza, enfado, bloqueo. ¿Cuáles son sus necesidades insatisfechas? Necesita cuidar, dar cariño, cercanía con su familia, ofrecer su presencia, agradecer lo recibido de ese familiar. Aquí se detiene y contacta con estas necesidades, separándolas de la situación concreta, porque son genuinamente suyas y van mucho más allá de lo que ocurre en esta situación dada. Cuando toma conciencia de estas necesidades que están vivas en su interior, ¿cómo se siente? Se siente más en paz consigo mismo, se valora por tener estas necesidades, le satisface darse cuenta de que esto está dentro de él y también se siente triste por no haber ido a ver a su familiar. Hay una acción que ha hecho y de la que se arrepiente, que es la de no haber ido a visitar a su familiar, y desde esta acción aparecen estos juicios que le hacen sentir culpable, triste y cabreado. Su necesidad es la de dar cuidado y atención, y cuando conecta con esto siente tristeza y al mismo tiempo cercanía hacia él mismo, porque es consciente de que estas necesidades están realmente en su interior.

Teniendo claro esto, ahora va a hacer el proceso de la parte primera, la que realizó la acción: cuando no va a visitar a su familiar ¿qué está ocurriendo? Los hechos son que ha pasado la tarde en casa de sus padres, en otra ciudad distinta de la que vive, y quiere llegar para la hora de cenar. Sus pensamientos son «quiero llegar pronto a casa porque tengo un montón de cosas que hacer», y «como llegue muy tarde y no me dé tiempo de hacer lo que tengo pendiente, iré toda la semana agobiado». Sus sentimientos, al emprender el camino de vuelta a casa son de cansancio, de preocupación, de cierto agobio y estrés. Sus necesidades, en ese momento, son de tranquilidad respecto a todo el trabajo pendiente, de descanso, de dedicar un tiempo para él mismo.

“ Si empatizamos con nosotros mismos y con la persona del pasado podemos recuperar la paz. ”

se siente, qué necesita cada una. Al verse desde esta distancia, se siente tranquilo, en paz, se comprende y puede comprender las necesidades de ambas partes, la que quiere dar cuidado y atención a su familia y la de preparar bien su trabajo y dedicarse tiempo a sí mismo. Inmediatamente le aparece la necesidad de hacer el duelo por lo que no fue capaz de hacer. Otra cosa que va a hacer es buscar un momento concreto de tranquilidad para ir a ver a su familiar, porque quiere ir a visitarlo. Cuando ve todo esto, ¿qué más se pide? «La próxima

Cuando ya ha clarificado ambos procesos puede ir a otro lugar para mirar lo vivido en ambas partes, los pensamientos que se activaron, cómo

vez que vaya a visitar a mis padres, antes pasaré por la casa de este familiar, y así luego no tendré que estar tan pendiente del reloj». También quiere asumir sus límites, sentir que va porque quiere, sin autoexigencia ni con el «debo ir». Ahora vuelve al inicio para chequear si queda culpa todavía o si ha sido capaz de transformarla en «abono». Observa que no hay culpa, que se ha liberado de sus exigencias, también se da cuenta de que sigue ahí un sentimiento de tristeza, una tristeza de duelo, de que le hubiese gustado haber visitado antes a su familiar.

#### LA CULPA DE UNA MUJER QUE AYUDA A SUS AMIGOS

**SITUACIÓN:** El otro día fui con un grupo de personas a casa de una pareja de amigos que están de mudanza. Acaba de fallecer el padre de uno de ellos y necesitaban ayuda con las reformas que estaban haciendo. Hubo una situación en la que llegan otras personas haciendo mucho ruido y ante el desorden general que me rodeaba me puse nerviosa. Empecé a echar a la gente de la casa, aunque no fuera la mía. La verdad es que me sentí muy culpable por haber reaccionado de aquella manera.

**PILAR:** Vamos a profundizar primero en la parte que te hace sentir culpable: la acción de la que te arrepientes y por la que te sientes culpable es la de haber dicho bastante alterada a esas personas que salieran de la casa. Mira a ver qué juicios se activan en ti.

VERÓNICA: Tendría que haber sabido comunicarme de otra manera. Cuando me pongo en modo policía soy arisca con los demás y estropeo el momento. Pienso que estoy fuera de lugar, que no soy válida.

PILAR: Mira a ver cómo te sientes con estos juicios y exigencias.

VERÓNICA: Me siento muy chiquitita, desprotegida. También me siento triste, aburrida, cansada y culpable.

PILAR: Ahora vamos a ver qué necesitas.

VERÓNICA: Tengo una necesidad muy clara de comprensión. Necesito saber tomarme las cosas de una manera más relajada, no tanto desde la reacción y el impulso. Necesito ofrecer respeto para todos.

PILAR: Cuando dices «me hubiera gustado saber comunicarme de otra manera», ¿qué están buscando ahí? ¿Por qué te sientes culpable? ¿Qué es lo que te hubiese gustado que pasara?

VERÓNICA: Me hubiera gustado sentirme cercana con esas personas.

PILAR: Hay una necesidad de cuidado hacia ti misma y de cercanía hacia los demás. Déjate sentir esto: necesito cercanía, necesito cuidado, necesito consideración. Viendo que estas necesidades son auténticas, ¿cómo te sientes ahora?

VERÓNICA: Me siento mucho más tranquila, tengo más espacio para entender lo que me ha pasado.

PILAR: Ahora podemos escuchar a la segunda parte del proceso, la que cometió la acción: date cuenta y sé consciente del contexto. El contexto es que estoy en casa de una pareja de amigos que están de mudanza y acaba de fallecer el padre de uno de ellos. Yo he ido con un grupo de gente a ayudar. De repente aparecen más personas que se ponen en medio a charlar en voz alta y no ayudan nada. Yo estoy cansada, siento

que me molestan en un momento tan complicado para esta pareja. Entonces los pensamientos serían los siguientes...

VERÓNICA: Este es un momento muy duro para mis amigos, necesitan que les ayudemos a que la casa quede mínimamente preparada, estamos aquí los cuatro concentrados en nuestras tareas y viene esta gente a molestar, si no vienen a ayudar aquí no pintan nada. Están invadiendo.

PILAR: ¿Cómo te sentiste en ese momento?

VERÓNICA: Me sentí agobiada, frustrada por cómo había cambiado la situación. Sentí mucho enfado porque ví que no íbamos a terminar lo que teníamos que hacer, y me angustié.

PILAR: Vale, mira a ver qué necesitas.

VERÓNICA: Necesito aceptación conmigo misma, de que lo hice lo mejor que pude, de que era mucho mejor expresarme, aunque fuera de una forma tan torpe, que quedarme callada. Reconocerme y valorarme. Necesito acoger esta parte de mí, la que actúa de «policía», de denunciante. Reconciliarme conmigo, aceptar que me sentí así y que me expresé en consecuencia con lo que sentía en ese momento.

PILAR: ¿Qué puedes pedirte para cuidar de estas necesidades?

VERÓNICA: Por ejemplo, reservarme un día entero para ir a ayudar a mi amiga, que lo necesita.

PILAR: Me parece bien, pero si el día que vas vuelven a aparecer esas personas, ¿qué vas a hacer para cuidar de esas necesidades?

VERÓNICA: Entonces paro, me siento yo también, y cuando estemos en círculo, procuro expresarme de otra manera para que me entiendan.

PILAR: Ahí hay una petición concreta para que, si eso vuelve a ocurrir, estés segura de que no vas a sacar tu versión de «policía». Vamos a dar claridad a tu petición: si vuelve a ocurrir, me paro, me siento con ellos y les hablo de manera breve y concisa: «Mirad, aquí hay mucho lío, estoy cansada y quiero dejar lo más posible terminado. Si os parece bien, estáis charlando un rato y luego os vais para que yo pueda avanzar con mi tarea y quien quiera echarme una mano será bienvenido, ¿os va bien?». Esto es una petición, tienes que estar abierta a una respuesta negativa y dispuesta también a que, si eso ocurre, hagas el duelo correspondiente. Vuelve al inicio y mira si todavía te sientes culpable.

VERÓNICA: Me siento en paz conmigo misma, me reconozco en mi necesidad y en mi intención.

PILAR: ¿Tienes la sensación de avance?

VERÓNICA: Sí, incluso tengo ganas de cerrar el duelo y buscar el tiempo para poder volver a echar una mano; era mi verdadero objetivo y quedó enturbiado por todo lo que pasó el otro día.

PILAR: Mira a ver si ahora tienes la sensación de que hay algo que has aprendido y en lo que has evolucionado.

VERÓNICA: Sí, en perdonarme y poner atención en la autoexigencia. Aquí veo un aprendizaje: cuando me indigno voy por este nuevo camino que cuida de mi necesidad de cercanía con la gente, de consideración, de ser amorosa, cálida, de ser clara a la hora de expresarme.

PILAR: ¿Cómo te sientes ahora?

VERÓNICA: Tranquila, tengo ganas de contribuir, es una energía muy bonita, me siento abierta.

PILAR: Si no necesitaras cuidado y cercanía no te habrías sentido culpable. En la culpa hay un tesoro oculto

que jamás vamos a encontrar si nos quedamos en el sentimiento de culpabilidad y no realizamos este proceso. La otra cara de la culpa es encontrar un lugar maravilloso en nuestro corazón que desea que actuemos con más cuidado.

Es la culpa lo que nos puede llevar a gestionar nuestro enfado de una manera alternativa. Si sale nuestra rabia y no sentimos culpa, seguiremos reaccionando de manera desconsiderada. Podemos transformar conscientemente la culpa con una acción y esto nos ayudará a crecer.

## La expresión del aprecio, la gratitud y el reconocimiento

Podemos recordar algo que hemos hecho en estos días y que nos hace sentir bien, y ver de qué necesidad hemos cuidado con esa acción. ¿Cómo te sientes ahora que has recordado y reconocido lo que has hecho?

Posiblemente te sientas serena, relajada, satisfecha, orgullosa, muy contenta, tranquila, ilusionada, agradecida.

Estamos educados para valorar desde el juicio, desde el bien o mal de todo lo que hacemos y decimos.

Mira a ver si en tu espacio interior puedes tomar ahora un momento para buscar otra cosa que hayas logrado en tu vida y darte aprecio por ello: «Cuando recuerdo esto que he logrado me siento satisfecho porque he cuidado de mi necesidad de...». Deja que esta satisfacción te «cale».

Debido al aprendizaje social, cuando hablamos en positivo de nosotros y nos reconocemos en lo que hacemos bien y lo que nos gusta, suele aparecer una voz en

nuestro interior que nos llama engreídos, creídos, nos reprocha que «vas de superior», que eres «egoísta, solo piensas en mejorar tú, ¿y los demás qué?». Si no cambiamos este aprendizaje la Comunicación No Violenta que queremos vivir es muy difícil de alcanzar, porque una vez más se cumple una ley universal: lo que necesito y no me doy a mí mismo lo reclamaré fuera.

El reconocimiento, el agradecimiento, la valoración son necesidades fundamentales en el ser humano; sin ellas el ser humano se muere emocionalmente. De modo que si lo necesitamos para sobrevivir emocionalmente y no nos lo damos (porque aparece esa voz interior que nos juzga), lo vamos a exigir y a reclamar a los demás, y exigir es una forma de violencia hacia el otro.

¿En quién buscamos ese reconocimiento que nosotros mismos no nos damos? En nuestra familia, en nuestro jefe, en nuestros compañeros de trabajo, etc. La realidad es que no hay nadie obligado a reconocernos. La Comunicación No Violenta supone darnos nosotros lo que nos gustaría que nos dieran. En el momento en que nos proporcionamos valoración y reconocimiento dejamos de reclamarlos y vamos con libertad y alegría, sin el miedo que nos desconecta del amor.

Ahora busca algo que hayas hecho y que nunca has reconocido o apreciado. ¿Qué nos ha impedido apreciar y reconocer eso que hicimos?

**SITUACIONES:**

- A pesar de vivir en pareja, yo sola me hice cargo de mis hijos, y nunca me lo he reconocido. Ha tenido que ser gente de fuera, mis amigas, quienes me lo reconocieran. Creo que lo que me ha impedido reconocérmelo ha sido que lo he vivido como una obligación, ni me lo cuestionaba, era lo que tenía que hacer.
- Siempre creí que la valoración no podía venir de mí, eran los otros los que tenían que valorarme y reconocermelo, que valorarme a mí mismo era hacer trampa, no era una valoración de verdad.
- Lo que me impidió valorar lo que hice fue el hecho de sentirme culpable por haberlo conseguido a costa de todo lo que dejé de hacer.
- No me valoro porque lo que hice era simplemente lo que se esperaba de mí.
- No me he valorado porque lo que hice iba en contra de lo que me pedían los demás, es decir, que para que yo lo valorara antes tenían que haberlo valorado los demás.

Esto nos lleva a la violencia para con nosotros mismos y por ende hacia los demás. Lo que nos frena a la hora de

valorarnos y reconocernos es nuestra propia exigencia, la exigencia que proviene del entorno o de poner la lupa en lo que no hemos hecho bien,

“ No reconocernos a nosotros mismos es la principal violencia. ”

en lo que hemos fallado. Esto nos puede amargar la vida permanentemente. En la falta de aprecio personal hay dos ingredientes: la autoexigencia y el hecho de poner en manos de los demás nuestra valoración interna por desconfianza en nuestra opinión personal. En general nuestro criterio interno está ausente o, de estar presente, no le damos el valor que tiene. Necesitamos que nos digan que nuestro trabajo es bueno para valorarlo. Cuando dependemos de la apreciación externa, nos deprimimos si no la recibimos y luchamos por hacer eso que el otro nos pide para obtener su aprecio y valoración. El criterio interno es auténtico y tiene todo el valor solo por ser el nuestro.

“ Nuestro criterio interno tiene todo el valor. ”

Esto no quiere decir que no tengamos en cuenta el criterio de los demás. Por ejemplo, una persona que va por la vida diciendo lo buena y maravillosa que es, probablemente esté muy desconectada de su propio criterio y afirma hacerlo todo bien para que los demás la reconozcan; si esta persona estuviera conectada a su criterio interno y creyera que lo que hace es bueno, sintiéndose satisfecha, no tendría necesidad de mostrarlo a las personas que la rodean y estaría abierta a enriquecer su criterio con las críticas de los demás.

Para realmente estar en la no violencia es imprescindible valorarnos y confiar en este criterio personal, porque en caso contrario estaremos permanentemente comprando el afecto, la aceptación, el reconocimiento, la valía, sin saber quiénes somos. Podemos liberar a los

demás de tenernos que valorar y reconocer; es entonces cuando fluye el cuidado auténtico: «Este es mi criterio, yo he vivido esto así, y si tú lo has vivido de otra manera es porque también tú tienes tu criterio; a partir de aquí, vamos a ver cuáles son mis necesidades y cuáles son las tuyas»; desde este lugar de libertad no vamos mendigando valoración y reconocimiento.

Pongamos un ejemplo: un chico que viene a la consulta me cuenta que ha mantenido dos relaciones de pareja. Una de ellas le dice: «Mira, tal y como vas por la vida te vas a quedar siempre solo»; la segunda le engañó, su pareja actual le dice que es insoportable y que con su actitud está destruyendo la relación. Está deprimido porque se ha desconectado por completo de su criterio interno para valorar sus experiencias. «Compra» el criterio de sus parejas: «Todo lo que ha pasado es por tu culpa, y con tu carácter te vas a quedar solo, eres insoportable, nadie te va a querer». Su trabajo está en descubrir cuál es su criterio interno e ir viendo y valorando lo que él ha aportado y dejado de aportar en esas relaciones. Pudo ver con claridad qué había hecho él para permitir que la otra persona le dijera que era insoportable, lo que sí había dado y lo que podía haber dado de otra manera; empezó a poner orden en su experiencia, su orden propio, con su criterio: pudo decir «yo tengo mi opinión respecto a lo que he dado y he dejado de dar, y también acerca de lo que mi pareja ha dado y ha dejado de dar». Empezó a ver y a valorar también a sus exparejas. Descubrió

que tenía un criterio y aprendió a confiar en él. No se trata de no tener en cuenta las opiniones de los demás, solo de tomar distancia de ellas para valorarlas desde nuestra perspectiva.

¿Por qué la apreciación la hacemos con juicios?: «Qué bueno eres, qué buen trabajador, qué pareja más estupenda». Es así como nos han enseñado a apreciar a los demás, con juicios positivos que son elementos manipuladores. Si alguien nos dice «¡qué buena persona eres!» quiere decir que somos buena persona porque hacemos algo que a ella le gusta, cosa que nos situará en una posición complicada, pues en el momento en que dejemos de hacer lo que a ella le gusta, dejaremos de ser valorados como buena persona. Si haces lo que a mí me gusta entonces eres una buena pareja; si haces lo que a mí me gusta eres una buena madre; si haces lo que a mí me gusta eres un buen profesional. Lo que sustenta el juicio positivo es que la persona siga haciendo lo que queremos que haga. Hay una falta de confianza en que el otro tiene ganas innatas de dar y evolucionar. La Comunicación No Violenta se basa en que el ser humano tiene la necesidad, tan potente como la de comer, de evolucionar sin necesidad de recibir juicios positivos para ello. Cuando no confiamos en esto utilizamos los juicios positivos para que nos sigan dando aquello que nos importa. Los juicios, tanto positivos como negativos, se sustentan en la falta de confianza.

Cuando queremos agradecer o reconocer algo a nuestra familia podemos hacerlo sin juicios sobre sus

acciones, simplemente dando información de la necesidad que esa acción satisface en nosotros. «Cuando te pido que me ayudes a ordenar esto y colaboras, me siento muy agradecida porque significa un apoyo importante para

“ La persona no precisa juicio positivo ni negativo, solo el reconocimiento de su humanidad. ”

mí», «cuando estás de acuerdo en ir al cine, me pongo muy contenta porque me encanta pasar momentos así contigo», «cuando me besas me siento feliz porque necesito cariño

y el tuyo es especial para mí», «cuando veo las notas que traes del colegio me alegro mucho y me tranquiliza porque compruebo todo lo que eres capaz de aprender y me maravilla», «quiero decirte que agradezco mucho que me hayas llamado por teléfono para preguntar cómo estoy, me siento cuidada con esa llamada y me llena de cariño porque te aprecio mucho».

## Epílogo

### La Comunicación No Violenta es un arte de vida

La Comunicación No Violenta es un camino que nos lleva a vivir con la mayor apertura posible hacia nosotros mismos, hacia los demás y hacia la vida. Ahí encontramos el sentido de la vida y la plenitud.

Es cierto que es un camino que exige hacer el duelo de todo aquello que descubrimos que podíamos haber hecho de un modo diferente en nuestras relaciones. Este duelo no termina nunca porque somos humanos, porque el aprendizaje sobre las relaciones es ilimitado y no cesamos de descubrir matices nuevos que podíamos haber cuidado.

Al mismo tiempo también es un camino de celebración y agradecimiento permanente de todos esos instantes de humanidad que nos proporciona vivir.

La Comunicación No Violenta no sirve solo para resolver conflictos; la podemos aplicar cuando disfrutamos tomando un buen café; cuando alguien nos cuenta algo que le ha salido bien; o cuando nos llama un amigo

para quedar con nosotros. A lo largo del día no dejan de pasarnos cosas. Si, en lugar de ir como robots, nos detenemos y observamos cómo nos sentimos y qué necesitamos ante lo que nos va sucediendo, nuestra vida podría ser plena. Cuando nos llama un amigo y observamos nuestros sentimientos, descubrimos sensaciones fascinantes. Es en las cosas pequeñas donde existe una conexión maravillosa con nosotros mismos y con las personas que nos importan; también nos sirve para que, cuando llegue el conflicto, hayamos desarrollado «músculo» de conexión para afrontarlo y actuar, porque la Comunicación No Violenta es acción.

## Material práctico para desarrollar la Comunicación No Violenta

### Listados de necesidades y sentimientos

Cuando nos preguntamos «¿cómo me siento?», la respuesta suele ser «bien» o «mal», «contento» o «enfadado». Esto tan general no nos da suficiente información sobre la energía corporal que nos habita para tener detalle de lo que necesitamos. No nos han educado ni enseñado el vocabulario emocional con toda su riqueza. Lo bueno es que cuando leemos estos sentimientos en un listado el cuerpo reacciona al ver el acertado. Aquí tienes un listado de sentimientos para cuando la acción cuida de tus necesidades y otro para cuando la acción no cuida de tus necesidades. Revisarlo cuando estamos activados con alguna situación nos facilita mucho el camino.

Sentimientos cuando la acción satisface mis necesidades

#### CALMA

*Estar* en paz, tranquilo, sereno, relajado, descansado, despejado, aliviado, calmado, sosegado, silencioso, quieto, apacible, neutral, equilibrado, confiado, armonioso...

#### PLACER

*Estar* feliz, alegre, contento, satisfecho, orgulloso, flotante, radiante, pletórico, efusivo, excitado, gozoso, fascinado, afortunado, esperanzado, optimista, sensual, vivo, comunicativo, en armonía...

#### AFECTO

*Estar* amistoso, cariñoso, acogedor, cálido, cordial, humilde, cercano, próximo, sensible, tierno, afectuoso, amoroso, apasionado, atraído, confiado, conmovido, compasivo, comprensivo, valorado, reconocido...

#### INTERÉS

*Estar* interesado, curioso, asombrado, sorprendido, intrigado, expectante, absorto, animado, ilusionado, entusiasmado, alerta, inspirado, motivado, involucrado, comprometido, decidido, seguro, despreocupado, desprendido...

#### ACTIVIDAD

*Estar* animado, contento, estupendo, encantado, entonado, divertido, jovial, vibrante, estimulado, saltando de alegría, emocionado, bien despierto, activo, vivo, vigoroso,

aventurero, energético, fuerte, fortalecido, revitalizado, efusivo, excitado, electrizado, refrescado, realizado...

#### APERTURA

*Estar* abierto, expansivo, dialogante, comunicativo, despierto, ligero, receptivo, sensitivo, inspirado, vulnerable, vital, liberado, independiente, generoso, disponible, servicial, agradecido...

Sentimientos cuando la acción no satisface mis necesidades

#### RABIA

*Estar* molesto, disgustado, descontento, gruñón, frustrado, indignado, enfadado, malhumorado, enojado, irritado, hartado, crispado, furioso, enfurecido, impotente, desesperado, hostil, violento, agresivo...

#### TRISTEZA

*Estar* apenado, conmovido, consternado, desanimado, desilusionado, deprimido, preocupado, solitario, abatido, apagado, descorazonado, acongojado, melancólico, inconsolable, desesperado, indefenso, apático, indiferente, pesimista...

#### SORPRESA

*Estar* confuso, desconcertado, desorientado, perdido, asombrado, escéptico, anonadado, perplejo, estupefacto, atónito, bloqueado, paralizado, asustado, curioso...

**DOLOR**

*Estar* frágil, sensible, vulnerable, dolido, herido, afectado, incapacitado, angustiado, destrozado...

**DISGUSTO**

*Estar* descontento, distante, indiferente, frío, resentido, amargado, asqueado, indignado, rencoroso...

**MIEDO**

*Estar* temeroso, tembloroso, aterrorizado, espantado, agitado, inseguro, incómodo, tenso, ansioso, nervioso, asustado, alarmado, paralizado, pasivo, inerte, cerrado...

**CONFUSIÓN**

*Estar* confuso, enturbiado, preocupado, inseguro, desconfiado, indeciso, inquieto, contrariado, desconcertado, desorientado, perplejo, apagado, pensativo, perturbado, trastornado, dependiente...

**PREOCUPACIÓN**

*Estar* incómodo, intranquilo, inquieto, impaciente, agitado, nervioso, agobiado, ansioso, angustiado, alarmado, alterado, abrumado...

**VERGÜENZA**

*Estar* arrepentido, tímido, inhibido, cohibido, acobardado...

**CANSANCIO**

*Estar* cansado, aplastado, débil, perezoso, sin energía, desanimado, desinteresado, desmotivado, deprimido, fatigado, abatido, agotado, saturado, adormecido, aburrido, rutinario, impotente, decaído, exhausto.

Interpretaciones y juicios ocultos que con frecuencia son utilizados por error como sentimientos

Estas palabras son trampas porque nos hacen dependientes y nos retiran la responsabilidad de lo que sentimos. En lugar de hablar de lo que nosotros sentimos, estas palabras expresan implícitamente lo que pensamos que los otros nos hacen (por ejemplo, abandonado/a, humillado/a), nuestros juicios sobre nosotros mismos, lo que pensamos ser (por ejemplo, nulo/a), los juicios que imaginamos que los otros realizan sobre nosotros (por ejemplo, incompetente).

Evitemos utilizar expresiones tales como «siento que tú...», «tengo el sentimiento de que...» o que expresen un pensamiento (lo que creo o lo que temo) y no lo que siento.

ACUSACIÓN	ATAQUE	DOMINACIÓN
Acusado	Acorralado	Frenado
Insultado	Agredido	Obligado
Cuestionado	Herido	Acorralado
Culpable	Arrancado	Acosado
Arrastrado	Atacado	Acusado
Equívocade	Molestado	Dominado
Juzgado	Aplastado	Ahogado
Sobrecargado	Acosado	Forzado
	insultado	Pisoteado
	Amenazado	Humillado
	Presionado	Maltratado
	Presión	Sobrepotejado
	Ofendido	Despreciado
	En una trampa	Encajonado
	Perseguido	Obligado
	Provocado	Perseguido
	Sobrecargado	Estancado
	Desbordado	Protegido
	Vencido	Rebajado
	Violado	Manchado
		Explotado
DESVALORACIÓN	ENGAÑO	RECHAZO
Tonto	Ingenuo	Abandonado
Desconsiderado	Estafado	Detestado
No valorado	Explotado	Aislado
Disminuido	Desorientado	Separado
Inadecuado	Manipulado	Ignorado
Incapaz	Atrapado	Incomprendido
Incompetente	Llado	Indeseable
Indigno	Traicionado	Invisible
Intimidado	Engañado	No entendido
Mínable	Utilizado	Rechazado
Ridiculizado		Dejado/a, Echado
Rebajado		Olvidado
Nulo		Negado
No importante		No aceptado
Sin valor		No apreciado
Estúpido		No creído

### Algunas necesidades humanas fundamentales que tenemos en común

SUBSISTENCIA	IDENTIDAD
Abrigo	Coherencia, acuerdo con sus valores
Aire, respiración	Afirmación de uno mismo
Alimentación	Pertenencia con iguales
Evacuación	Autenticidad
Hidratación	Confianza en sí mismo
Luz	Estima de uno mismo y del otro
Reposo	Evolución
Reproducción (subsistencia de la especie)	Respeto de uno mismo y del otro
Movimiento, ejercicio	Integridad
Ritmo (respeto de)	
SEGURIDAD	PARTICIPACIÓN
Confianza	Contribuir al bienestar y desarrollo de sí mismo y del otro
Armonía	Cooperación
Paz	Concertación
Preservar el tiempo y la energía	Co-creación
Protección	Conexión
Confort	Expresión
Seguridad (afectiva y material)	Interdependencia
Apoyo	
LIBERTAD	REALIZACIÓN
Autonomía	Actualización de los potenciales
Independencia	Belleza, creación
Emancipación	Expresión, inspiración
Libertad de elegir	Realización, elegir su proyecto de vida, valores, opiniones, sueños...
Espontaneidad, soberanía	Evolución - Aprendizaje
	Espiritualidad

RECREACIÓN	SENTIDO
Desfogarse, relajación	Claridad
Juego	Comprensión
Entretenimiento	Discernimiento
Reponer energía	Orientación
Reír	Significado
	Trascendencia
	Unidad
	Comunión
NECESIDADES RELACIONALES	CELEBRACIÓN
Pertenecer	Apreciación
Atención	Contribución a la vida
Comunión	(de los demás y de la nuestra)
Compañía	Compartir alegrías y penas
Contacto	Vivir el duelo y la pérdida
Empatía	(de una ocasión, de un afecto,
Intimidad	de un sueño...)
Compartir	Reconocimiento
Proximidad	Gratitud
Amor	
Calor humano	
Delicadeza, tacto	
Honestidad, sinceridad	
Respeto	

## Las cuatro etapas del proceso de Comunicación No Violenta

EXPRESAR (yo)	ESCUCHAR (al otro)
Presto atención y expreso con claridad lo que vivo, sin juicios ni reproches	Acoger con empatía lo que el otro dice, vive, sin entender ni crítica ni reproche
OBSERVACIÓN	
¿Qué acontecimiento desencadena mi vivencia? Cuando veo, escucho, observo... Cuando me acuerdo de haber visto, haber escuchado, haber observado...	¿Qué acontecimiento desencadena su actuación? Cuando ves, escuchas, observas... Cuando te acuerdas de haber visto, escuchado, observado...
SENTIMIENTOS	
¿Qué emociones, sentimientos son estimulados en mí? ¿...me siento...?	¿Qué emociones, sentimientos puede estar viviendo? ¿...te sientes...?
NECESIDAD	
¿Qué necesidades activan estos sentimientos? ¿... por qué necesito...?	¿Que necesidades pueden generar esos sentimientos? ¿...por qué necesitas...?
PETICIÓN	
¿Qué acciones específicas quisiera que se realizaran ahora? (por mí o por el otro) ¿Qué puedo hacer ahora para mejorar mi bienestar? ... y ahora, ¿estarías de acuerdo en...?	¿Qué acciones específicas desearía que se realizaran ahora? (por él o por mí) ¿Qué puede hacer ahora para mejorar su bienestar? ...lo que quisieras es... ¿Es esto?

### Cómo trabajar en nuestro espacio interior

Transformar nuestros juicios sobre alguien

Escribe un juicio que haces sobre alguien.

Ej.: «Qué egoísta».....

Busca qué necesidad no es satisfecha en esta situación.

Ej.: «Necesito reconocimiento».....

Encuentra el sentimiento que has vivido (cuando la acción no ha satisfecho la necesidad).

Ej.: «Me siento dolido/a».....

Concreta acciones que vas a llevar a cabo para cuidar de ti.

Imagina qué hubiera podido hacerte bien en ese instante si te encontraras frente a la persona concernida.

Ej.: «Me gustaría que habláramos sobre cómo podemos sacar adelante este proyecto entre los dos».....

Acoger un juicio sobre nosotros

Escribe un juicio que han hecho sobre ti (o que temes que hagan).

Ej.: «Tú estableces muy mal tus prioridades».....

Imagina qué necesidad puede que no haya sido satisfecha para la persona que lo realiza.

Ej.: «Posiblemente necesite asegurarse de que todo va a ir bien, de ser tenida en cuenta».....

Imagina los sentimientos que probablemente la persona está sintiendo.

Ej.: «Puede sentirse inquieta, preocupada, triste».....

Busca el acto o la palabra que la otra persona podría haber deseado en ese momento presente para mejorar su situación.

Ej.: «Puede que desee que le comente como he planeado la semana y que incluya alguna de sus propuestas».....

Recuerda que lo esencial no es la técnica sino la intención y la autenticidad con la que se propone. Solo uno mismo sabe lo que siente, cuáles son sus necesidades y qué mejoraría su situación o su bienestar.

#### Escucharse a sí mismo

Me pongo en contacto con una situación que ha sido difícil de vivir para mí. Mientras la evoco, ¿qué me ocurre? Dejo expresarse toda reacción, toda emoción, todo movimiento en relación con lo que ha pasado. Acojo sin discriminación todo pensamiento que puedo tener en relación con la situación.

.....  
 .....

Mientras me ocurre todo eso, ¿cuáles son en el fondo mis necesidades no satisfechas? .....

.....  
 .....

Me permito entrar verdaderamente en contacto con esas necesidades, sentir lo que supone para mí el hecho de que no estén satisfechas en esta situación particular, ¿cuáles son mis sentimientos? .....

.....

¿Hay alguna otra cosa en mí que necesite mi atención en este instante? .....

.....

¿Constato un alivio claro a nivel corporal? .....

.....

.....

¿Qué voy a hacer concretamente para mi propio bienestar?

.....

.....

#### Acoger sin juicios lo que el otro expresa

Tomo un instante para acoger la respuesta probable de mi interlocutor/a, que ha sido la siguiente: .....

.....

.....

Me pongo en relación con lo que él/ella vive, es decir:

1. con lo que creo que ha estimulado su reacción,
2. con sus sentimientos en el momento presente,
3. con la necesidad insatisfecha más importante en el instante, sea cual sea la forma en la que ha sido expresada. Le daré la posibilidad de rectificar esta hipótesis.

Solo cuando tengo certeza de haberle comprendido es cuando verifico lo que desea de mí en el instante presente (es decir, verifico si tiene una petición de conexión o de acción que realizarme).

#### SU SENTIMIENTO ACTUAL

Cuando me contestas esto, quieres decir que te sientes

.....

.....

#### SU NECESIDAD INSATISFECHA

Y que necesitas .....

.....

¿Es algo así? ¿Es esto? .....

.....

#### UNA ACCIÓN PARA CUIDAR DE SU NECESIDAD

Y te gustaría que .....

.....

Recuerda que lo esencial no es la técnica sino la intención y la autenticidad con la que se propone. Solo uno mismo sabe lo que siente, cuáles son sus necesidades y qué mejoraría su situación o su bienestar.

### Cómo trabajar una situación

Aclarar lo que me pasa

#### OBSERVACIÓN

Cuando .....

.....

¿Hay juicios o interpretaciones o evaluaciones encubiertas? ¿Cuáles? .....

.....

Redefinir: Cuando yo .....

.....

#### SENTIMIENTOS INICIALES

Entonces me siento .....

.....

¿Hay impresiones o evaluaciones encubiertas? Redefinir: Me siento .....

.....

#### NECESIDADES

Busco mis necesidades no satisfechas.  
Porque necesito .....

.....

Expresar lo que me pasa

**FRASE RESUMEN**

Observación + sentimientos + necesidades

.....

.....

Petición

Para establecer la conexión con la otra persona / Para continuar el diálogo con el otro. Y ahora me gustaría saber si es posible para ti .....

.....

Escucha empática de lo que expresa el otro

**OBSERVACIÓN**

Descripción. Eliminando juicios, interpretaciones o evaluaciones. Cuando tú dices .....

.....

**SENTIMIENTOS**

Poniéndome en su lugar. Te sientes .....

.....

**NECESIDADES**

Que no son satisfechas en relación a la situación.

Porque necesitas .....

.....

**VERIFICO**

¿Es algo así? ¿Es esto?

Y te hubiese gustado que .....

.....

## Dónde estoy antes de iniciar un diálogo

### LOS HECHOS OBJETIVOS

Me ha dicho: «Búscate la vida».

### MIS JUICIOS

No se puede contar con él. Es un cretino.

### MIS EXIGENCIAS

Debería estar disponible cuando se lo pido.

### MIS NECESIDADES

Apoyo, seguridad, comprensión, cercanía.

### MIS SENTIMIENTOS

Decepción, frustración, tristeza

### MIS ACCIONES Y PETICIONES

Voy a tomarme un tiempo para darme cuenta de que puedo hacerlo yo con o sin ayuda.

Voy a pedir este apoyo a esta otra persona.

Voy a tomarme un tiempo para conectar con sus sentimientos y necesidades.

Cuando me sienta preparada y tranquila hablaré con él.

## Ofrecer reconocimiento a alguien

Imagina que te diriges a alguien cercano, un amigo, un colaborador, un colega, un empleado, un jefe, porque tienes el deseo de expresarle que estás contento por algo que él o ella ha hecho.

### OBSERVACIÓN

Describe brevemente y lo más claro posible lo que esa persona ha dicho o hecho:

Cuando tú has .....

### NECESIDAD

Añade la necesidad profunda que ha sido satisfecha o cuidada gracias a la acción o palabras de esa persona.

Esto ha cuidado de mi necesidad de .....

.....

### SENTIMIENTO

Dile cómo te sientes en este momento presente.

Y en este momento me siento .....

.....

### PETICIÓN (OPCIONAL)

Termina preguntando sobre su reacción a esto que le acabas de decir.

¿Cómo escuchas esto que te digo? .....

.....

### Expresar la rabia

La rabia indica que estamos atrapados en nuestra cabeza, sumergidos en juicios, críticas y reproches a la persona o situación que ha sido estímulo. Marshall Rosenberg dice que la rabia es un sentimiento valioso porque es una alarma que nos indica que estamos desconectados de lo que está vivo en nosotros, nuestros sentimientos y necesidades.

¿Cuál ha sido el estímulo de tu rabia? (los hechos) .....

.....  
 .....

¿Cuál es la causa de tu rabia? (lo que te dices / tus juicios)

.....  
 .....

¿Qué necesidad no ha sido satisfecha en esta situación?

.....  
 .....

¿Qué otros sentimientos vives ante esta necesidad insatisfecha? .....

.....

Tu acción/petición. Imagina las acciones o palabras que podrían hacerte bien en este instante. Si te encontraras frente a la persona concernida, ¿qué te gustaría pedirle para cuidar de tus necesidades de manera eficaz? .....

.....  
 .....

La Comunicación No Violenta es un proceso que tiene que ver con nuestras aspiraciones más profundas. Es simple y accesible a todos, pero también nos ayuda a evolucionar en nuestra manera de ser en relación con nosotros mismos y con los demás, a mantener el diálogo en situaciones de desacuerdo o conflicto, a desarrollar nuestra capacidad de encontrar con los demás soluciones creativas de cooperación. La integración del proceso de Comunicación No Violenta necesita de cada uno tiempo y práctica para adquirir mayor fluidez.

Con el fin de continuar con el aprendizaje y encontrar apoyo puedes consultar

[www.comunicacionnoviolenta.com](http://www.comunicacionnoviolenta.com)

[info@comunicacionnoviolenta.com](mailto:info@comunicacionnoviolenta.com)

[www.cnvc.org/es](http://www.cnvc.org/es)



## Otros títulos

*La paz se aprende*  
D'Ansembourg y Van Reybrouck

*Los perversos narcisistas*  
Jean-Charles Bouchoux

*Por los caminos de Buda y Freud*  
Jean-Charles Bouchoux

*Pensar, sentir, hacer*  
Javier Urrea

*La gran adicción*  
Enric Puig Punyet

*Elogio de la duda*  
Victoria Camps

*El niño filósofo*  
Jordi Nomen

*De cómo tratar con las personas*  
Adolph Knigge

*Reinventar las organizaciones*  
Frederic Laloux

*Reinventar las organizaciones*  
*Guía práctica ilustrada*  
Frederic Laloux

*El material de los sueños*  
Santiago Roncagliolo

*En busca de la felicidad*  
Douglas Kennedy

La Comunicación No Violenta es una práctica sencilla, pero sorprendentemente poderosa. Se basa en la idea de que los seres humanos compartimos unas necesidades universales que rigen nuestro comportamiento, y que la violencia es un recurso que usamos (¡erróneamente!) para satisfacerlas. Si sabemos identificar nuestras necesidades, las necesidades de los demás y los sentimientos que las acompañan, podremos lograr una comunicación auténtica y relaciones más armoniosas.

¿Cómo expresamos nuestros sentimientos ante un conflicto? ¿Qué necesidades originan esas emociones? ¿Qué esperamos de nosotros mismos y de los demás? ¿Cómo se sienten realmente los que nos rodean? A partir de la identificación de las necesidades y mediante técnicas de escucha y expresión, la CNV genera entornos de empatía y sinceridad beneficiosos para acercarnos los unos a los otros y convertir nuestras relaciones en aquellas que realmente anhelamos, tanto en casa como en el trabajo.

Pilar de la Torre, referente indiscutible en el campo de la CNV, reúne veinte años de experiencia en este libro, el primer manual práctico en español, que presenta las nociones básicas de esta corriente y propone una gran variedad de casos prácticos para su integración a nuestro día a día.

arpa bienestar

ISBN: 978-84-16601-74-5



9 788416 601745