

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (ROSENBERG)

MANEJO CONFLICTOS. EMPATÍA Y AUTOEMPATÍA

Resumen y adaptación: Elia Roca. <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>

PERCIBIR-DETECTAR EL PROBLEMA

- CÓMO LO VEO YO / COMO LO VE EL OTRO
- CÓMO ME SIENTO YO / CÓMO SE SIENTE EL OTRO (empatía, sin juzgar-evaluar; sin aversión ni apego, y sin dejarte llevar más de lo conveniente)

QUÉ QUIERO // QUÉ QUIERE (en función de los principales valores y metas)

- cuál es mi (su) posición > creencias irracionales, “seudo / necesidades”
- cuál es mi verdadero interés // su verdadero interés (vinculado a auténticos valores y metas)

HACER/ TE PETICIONES para resolver el problema y enriquecer tu (su) vida

EMPATÍA Y AUTOEMPATÍA

La comunicación no violenta (en adelante, CNV) es un modelo desarrollado por Marshall Rosenberg que busca que las personas se comuniquen entre sí (y también cada uno consigo mismo) con empatía y eficacia.

Enfatiza la importancia de expresar con claridad observaciones, sentimientos, “necesidades” (deseos-metas) y peticiones a los demás (o a uno mismo) de un modo que evite el lenguaje evaluativo que etiquete o defina a los interlocutores o a terceros.

Los que usan comunicación no violenta (también llamada “comunicación empática” o “comunicación compasiva”) consideran que todas las acciones se originan en un intento de satisfacer necesidades (deseos o metas que, en el fondo, son legítimas o genuinas), pero que es preferible “canalizar” en forma sana y compasiva, evitando el uso del miedo, la culpa, la vergüenza, la acusación, la coerción y las amenazas.

El ideal de la CNV es que las propias necesidades, deseos, anhelos, esperanzas *no* se satisfagan a costa de frustrar las necesidades de otra persona.

Un principio clave de la comunicación no violenta que facilita este objetivo es la capacidad de expresarse sin usar juicios sobre lo que está bien o mal, sobre lo que es correcto o incorrecto.

Por eso se hace hincapié en expresar sentimientos y deseos (necesidades), en lugar de expresar críticas o juicios morales.

Rosenberg, formado como psicólogo clínico, ha aplicado el modelo de Comunicación No Violenta en programas de paz en Ruanda, Burundi, Nigeria, Malasia, Indonesia, Sri Lanka, Medio Oriente, Serbia, Croacia, e Irlanda. La teoría tiene mucho en común con conceptos usados en mediación y resolución de conflictos y es usada por algunos mediadores en su trabajo.

Rosenberg está convencido de que nuestra tendencia natural es sentirnos satisfechos cuando damos y recibimos algo de forma solidaria.

Cita el caso de Elly Hillesum que supo mantenerse solidaria con el prójimo pese a verse sometida a las aberrantes condiciones de un campo de concentración alemán. En el diario que escribía hizo constar lo siguiente:

Un funcionario de la Gestapo, exasperado, me ha increpado a gritos. No me he enfadado y, por el contrario, he procurado comprenderlo a él y me han entrado ganas de preguntarle: ¿Fuiste infeliz cuando eras niño? ¿Te ha dejado tu novia?”. Tenía un aire atormentado, un aire de víctima, estaba triste, parecía sentirse indefenso. Cuando algunas personas se sienten desgraciadas se convierten en un peligro para los demás.

Rosenberg destaca la función primordial del lenguaje y del uso que hacemos de las palabras, es decir, del hablar y escuchar, que puede ayudarnos a conectar con nosotros mismos y con otras personas de manera que aflore nuestra compasión natural.

Usa la expresión “no violenta” en el mismo sentido que Gandhi al referirse a la compasión que el ser humano expresa de un modo natural cuando renuncia a la violencia.

La comunicación “violenta” es aquella que tiene lugar cuando nuestro lenguaje (interno o externo) ofende o hiere, a los demás o a nosotros mismos.

UNA MANERA DE CENTRAR LA ATENCIÓN

La CNV se funda en las habilidades del lenguaje y la comunicación, que refuerzan nuestra capacidad de seguir siendo humanos incluso en las condiciones más extremas. El objetivo es que recordemos algo que ya sabemos –que nos conviene relacionarnos de forma compasiva- y que vivamos de una manera que manifieste abiertamente este conocimiento.

La CNV nos brinda orientaciones que nos permitirán reestructurar nuestra forma de percibir, comprender y comunicarse con uno mismo y con los demás.

En lugar de obedecer a reacciones habituales automáticas, nuestro lenguaje, interno y externo se convertirá en respuestas conscientes con una base firme en lo que percibimos de forma realista, lo que sentimos y lo que realmente deseamos.

Nos sentiremos impulsados a percibirnos y expresarnos con empatía, sinceridad y claridad.

En nuestro trato con otras personas, tendremos en cuenta tanto nuestras “necesidades” (deseos y metas) más profundas como las necesidades y metas ajenas.

La CNV nos ayuda a observar y detectar sentimientos y actitudes, propios o de otros, y a identificar y expresar con claridad lo que esperamos en concreto de una situación dada.

Supone sustituir nuestras pautas de responder a los juicios y a las críticas de otras personas, con defensividad, evitación o ataque, por otras en las que predomina la empatía, incluyendo la autoempatía. Esto permite que percibamos de forma diferente nuestras intenciones y relaciones.

Las reacciones de resistencia, defensa y violencia quedan reducidas al mínimo, ya que cuando nos centramos en clarificar lo que observamos, sentimos y queremos (“necesitamos”), en lugar de dedicarnos a diagnosticar y juzgar, tiende a surgir de forma natural la compasión.

Cuando damos algo de corazón, sentimos una alegría que nos sale de dentro, porque deseamos enriquecer la vida de la otra persona. Es algo que beneficia tanto al que da como al que recibe. El que da siente crecer su autoestima, una reacción que experimentamos al ver que nuestros esfuerzos contribuyen al bienestar de otra persona.

EL MODELO DE LA CNV

La CNV Incluye cuatro pasos:

1. Observar lo que ocurre realmente en una situación dada, lo que dicen o hacen los demás. Observarlo, “escucharlo”, sin ningún juicio ni evaluación.
2. Investigar cómo nos sentimos. ¿nos sentimos ofendidos, asustados, alegres, divertidos, irritados, etc.?
3. Identificar cuáles de nuestros deseos-metas (“necesidades”) genuinos o insanos guardan relación con los sentimientos que hemos descubierto. Buscar el deseo genuino (como en la hierba que rompe el suelo para vivir, no para destruirlo). Y expresarlo de forma adecuada
4. Hacer/te una petición dirigida a tratar de conseguir la meta o el deseo (necesidad) genuino.

Por ejemplo, en los puntos 3 y 4, una madre puede decir a su hijo adolescente: "Félix, me molesta ver dos calcetines sucios hechos una bola debajo de la mesilla del televisor, porque me gusta que las habitaciones de la casa que compartimos entre todos estén ordenadas".

Acto seguido, la madre abordará el componente número cuatro, que es una petición muy específica: "¿Quieres hacer el favor de recoger los calcetines y llevártelos a tu habitación o meterlos en la

lavadora?". El componente número cuatro se centra en lo que esperamos que haga la otra persona para enriquecer nuestra vida o la de los dos.

Así pues, una parte de la CNV consiste en expresar de manera muy clara, ya sea verbalmente o por otros medios, estas cuatro parcelas de información.

El otro aspecto de la comunicación consiste en recibir de otras personas esas mismas cuatro parcelas. Conectamos con los demás percibiendo primero lo que ellos observan, sienten y quieren ("necesitan"), y descubriendo después qué desea para enriquecer su vida, al escuchar la petición que nos formulan.

Cuando centramos nuestra atención en los aspectos citados y ayudamos a los demás a hacer lo mismo, establecemos una corriente de comunicación que discurre en los dos sentidos y se manifiesta de una manera natural: observo, siento y averiguo qué quiero; qué me hace falta para enriquecer mi vida; y a la vez: qué observa, siente y necesita la otra persona; qué le hace falta para enriquecer su vida...

El modelo de la CNV

Detectar un conflicto-problemas interno o interpersonal, observando:

- los hechos (con empatía, cómo lo veo yo, cómo lo verá el otro).
- los sentimientos relacionados (propios y del otro), con empatía, sin juzgar, rechazar, etc.
- lo que quieres o quiere el otro, diferenciando la "posición" (posiblemente vinculada a ideas irracionales, como las exigencias) del verdadero interés, y teniendo en cuenta los auténticos-principales valores y metas, propias y del otro...
- lo que podemos-conviene pedir, a uno mismo o al otro, para resolver el problema y enriquecer nuestra vida.

Cuando nos servimos de este modelo, podemos empezar expresándonos de una manera personal o empática a través de estas cuatro parcelas de información que nos proporcionan los demás.

Podemos aprender a escuchar y a expresar verbalmente cada uno de estos componentes, pero conviene tener presente que la CNV no es una fórmula inamovible, sino que se adapta a diversas situaciones y a los diferentes estilos personales y culturales.

Aun cuando nos referimos a la CNV como un "proceso" o un "lenguaje", se pueden manifestar las cuatro facetas del modelo sin necesidad de articular una sola palabra. La esencia de la CNV está en la conciencia que tenemos de esos cuatro componentes, no en las palabras en sí que intercambiamos.

LA APLICACIÓN DE LA CNV A NUESTRA VIDA Y AL MUNDO

Siempre que aplicamos la CNV a nuestras relaciones -ya sea con nosotros mismos, con otra persona o con un grupo-, conectamos necesariamente con nuestra compasión natural. Se trata, pues, de un enfoque que puede aplicarse de manera efectiva a todos los niveles de comunicación en las situaciones más diversas:

relaciones íntimas ;
familia;
escuela;
organizaciones e instituciones;
terapia y asesoramiento psicológico;
negociaciones diplomáticas y comerciales;

disputas y conflictos de todo tipo.
relaciones íntimas

Ejemplos de experiencias descritas por asistentes a los talleres impartidos por Rosenberg

Mujer con problemas de pareja:

Cuando comprobé todo lo que se puede recibir (oír) y todo lo que se puede dar (expresar) a través de la CNV, renuncié a vulnerar los sentimientos de los demás, abandoné el papel de víctima y me dispuse a prestar oído atento a las palabras de la otra persona y a tratar de descubrir los sentimientos que estaban soterrados en ellas. Descubrí entonces a un hombre herido con el que hacía veintiocho años que estaba casada. El fin de semana anterior al día en que inicié el taller sobre la CNV, mi marido me había comunicado que quería divorciarse. Diré para resumir que hasta la fecha seguimos juntos, y que valoro la contribución que ha tenido la CNV en ese final feliz... Aprendí a prestar atención a sus sentimientos, a expresar mis necesidades, a aceptar ciertas respuestas que no siempre había querido oír. Él no existe sólo para hacerme feliz, y yo no existo sólo para hacerle feliz. Hemos evolucionado los dos, hemos aprendido a aceptarnos y amarnos de modo que cada uno pueda realizarse por su cuenta.

Maestra con alumnos difíciles:

Hace un año aproximadamente que utilizo la CNV en mis clases de educación especial, y puedo decir que es un método que resulta efectivo incluso con niños afectados de retrasos de lenguaje, problemas de aprendizaje y trastornos de la conducta. Hay en mi clase un alumno que escupe, suelta palabrotas, grita y pincha a sus compañeros con el lápiz cuando se acercan a su mesa. Le sugiero: "Oye, ¿por qué no se lo dices de otra manera? ¿Por qué no empleas el lenguaje de la jirafa?>,. (En algunos talleres se utilizan jirafas de juguete como un útil complemento educativo en las demostraciones prácticas de la CNV.) El niño se levanta al momento y, muy erguido, mirando al compañero hacia el que va dirigida su indignación, le dice con toda calma: "¿Quieres hacerme el favor de apartarte de mi mesa? Me molesta que te acerques". Los demás compañeros tienden a responder con una frase como: "¡Lo siento! Había olvidado que esto te molesta".

Estuve reflexionando sobre mi fracaso con este niño y procuré descubrir qué era lo que yo necesitaba de él (además de armonía y orden). Me di cuenta del mucho tiempo que invertía en la planificación de las lecciones y de que mi necesidad de creatividad y de colaboración por su parte se veía frustrada por culpa de las obligaciones que me imponía su conducta. Por otra parte, me di cuenta también de que esto me obligaba a desatender las necesidades de los demás alumnos. Así pues, cada vez que veía que el niño comenzaba a actuar como tenía por costumbre, le decía abiertamente: "Quiero que estés atento". Tuve que recordárselo cien veces al día, pero al final acabó por captar el mensaje y participar en las actividades de la clase.

Médico:

Cada vez me sirvo más de la CNV en la práctica de la medicina. Algunos de mis pacientes incluso me preguntan si soy psicólogo ya que no están acostumbrados a que los médicos se interesen por su vida ni por su manera de enfrentarse con la enfermedad. La CNV me ha ayudado a entender las necesidades de mis pacientes y me ha revelado qué quieren escuchar en cada momento. Es una actitud que me resulta particularmente útil en mi relación con quienes padecen de hemofilia y/o sida, porque estos enfermos llevan tanta rabia y tanto dolor acumulados dentro que eso acaba por afectar seriamente la relación entre el paciente y el médico. Hace poco, una mujer enferma de sida, a la que trataba desde hacía cinco años, me dijo que lo que más la había ayudado en nuestra relación eran mis esfuerzos por encontrar maneras de que disfrutara de su vida cotidiana. En este aspecto me ha sido

de gran utilidad la CNV. Antes, cuando me enteraba de que uno de mis pacientes sufría una enfermedad mortal, solía dejarme arrastrar por el diagnóstico y me era muy difícil darle ánimos y empujarlo a que siguiera adelante con su vida. Gracias a la CIVV he adquirido una nueva conciencia y un nuevo lenguaje. Me sorprende ver hasta qué punto se adapta a mi práctica médica. Ahora me siento más lleno de energía y alegría en mi trabajo.

Otros ámbitos

Una ministra francesa, en el curso de una visita a una hermana suya, observó una gran diferencia con respecto al pasado en el trato entre dicha hermana y su marido, así como en su manera de comunicarse y responderse mutuamente. Animada por las descripciones que le hicieron de la CNV, les dijo que la semana siguiente debía negociar ciertas delicadas cuestiones entre Francia y Argelia. Pese a que disponíamos de un tiempo limitado, enviamos a París a una persona de habla francesa, experta en la materia, a fin de que pudiera instruir convenientemente a la ministra en cuestión. Más tarde ella misma atribuiría una gran parte del éxito de las negociaciones que llevó a cabo en Argelia a las técnicas de comunicación recién adquiridas.

En Jerusalén, en el curso de un taller al que asistieron israelíes de diferentes orientaciones políticas, los participantes utilizaron la CNV para manifestar sus opiniones con respecto a la debatida cuestión de Cisjordania. Muchos de los israelíes establecidos en Cisjordania consideran que no hacen sino acatar un mandato religioso al proceder de este modo, por lo que están enzarzados en conflictos no sólo con los palestinos, sino también con otros israelíes que reconocen la esperanza de soberanía nacional de los palestinos en esta región. En una sesión, uno de mis instructores y yo planeamos una sesión empática según los métodos de la CNV, e invitamos a los participantes a establecer turnos para interpretar los diferentes papeles y ponerse en el lugar del otro. A los veinte minutos, una de los habitantes de la zona anunció públicamente su decisión de renunciar a sus reivindicaciones sobre el territorio y de abandonar Cisjordania para mudarse a la zona reconocida internacionalmente como perteneciente a los israelíes, siempre que sus oponentes políticos la escucharan de la misma manera que acababan de hacerlo allí.

Rosenberg señala que:

La CNV se utiliza ahora en todo el mundo como valioso recurso para aquellas comunidades que se enfrentan a conflictos violentos y a graves tensiones étnicas, religiosas o políticas. Es para mí una gran satisfacción ver la utilidad de la difusión de la CNV y de su aplicación a la mediación para resolver conflictos en Israel, entre las autoridades palestinas, en Nigeria, Ruanda, Sierra Leona y otros lugares. Recientemente algunos de mis colaboradores estuvieron conmigo en Belgrado, donde pasamos tres días de intensa labor preparando a los ciudadanos para que trabajaran por la paz. En cuanto llegamos, lo primero que advertimos fue la expresión de desesperanza grabada visiblemente en los rostros de la gente del país que acudía en busca de consejo, prisionera de la guerra brutal desatada en Bosnia y Croacia. Así que hubimos avanzado un poco en nuestras enseñanzas, no tardamos en disfrutar oyendo sus risas, lo que nos permitió participar de su profunda gratitud y su alegría por haber encontrado el aliento que andaban buscando. En el curso de las dos semanas siguientes, durante las sesiones informativas celebradas en Croacia, Israel y Palestina, volvimos a tener ocasión de ver a más ciudadanos víctimas de la desesperación en países desgarrados por la guerra y pudimos comprobar que recuperaban el ánimo y la confianza gracias a las enseñanzas que recibieron sobre la CNV.

Me considero afortunado por haber tenido la oportunidad de viajar a través del mundo instruyendo a la gente en un proceso de comunicación que le aporta fuerza y alegría. Y ahora, con este libro, siento una gran satisfacción y un enorme entusiasmo al poder compartir con mis lectores toda la riqueza que encierra la Comunicación No Violenta.

RESUMEN

La CNV nos ayuda a conectar con nosotros mismos y con los demás, permitiendo que aflore nuestra compasión natural. Nos orienta de tal manera que nos permite reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás, haciéndonos conscientes de lo que observamos, sentimos y necesitamos, y lo que les pedimos a los demás para hacer más rica nuestra vida y la suya. La CNV favorece la escucha atenta, el respeto y la empatía, y propicia el deseo mutuo de dar de todo corazón.

Hay quien se sirve de la CNV para llegar a una mejor comprensión de sí mismo; hay quien aspira a llegar con ella a una relación más profunda con sus semejantes, y hay quien quiere construir a través de ella unas relaciones más efectivas en su lugar de trabajo o en el campo político.

En el ámbito mundial, la CNV sirve para resolver disputas y conflictos a todos los niveles.

Direcciones:

<http://www.asociacioncomunicacionnoviolenta.org/>

<http://www.slideshare.net/negocioELE/comunicacin-no-violenta-7547732>

Vídeo entrevista a Rosenberg: <http://www.youtube.com/watch?v=0mnqI5I-Gz0>