



un espacio para el desarrollo humano

INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN VINCULATIVA

**La inteligencia emocional y relacional para la mejora de las relaciones con
las demás personas y con nosotros mismos.**

INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN VINCULATIVA

PRIMERA PARTE

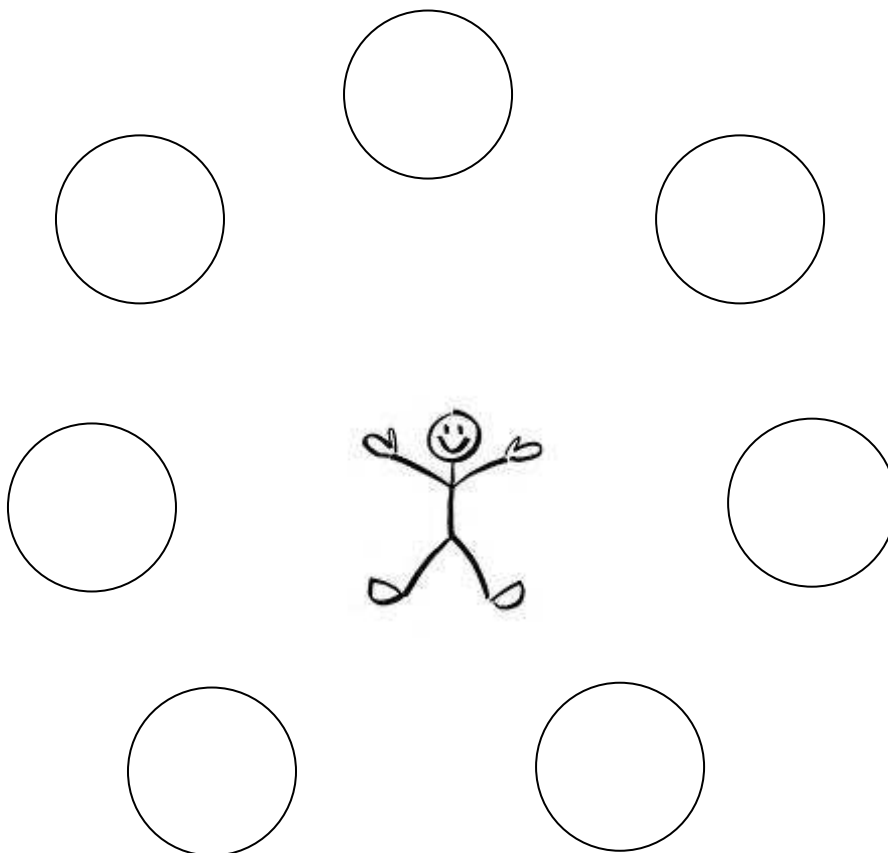
1 Introducción

En general, pero especialmente en momentos difíciles, como cuando nos encontramos en medio de conflictos, de situaciones de cambio, o en momentos de tensión o crisis, comunicarnos puede ser un reto justo en el momento que más necesitamos hacerlo con claridad y calma. Igualmente, la comunicación a menudo se torna difícil con las personas más cercanas y con aquellas con las que pasamos muchas horas del día en convivencia: pareja, hijos, padres, hermanos, familia política y amigos, compañeros de trabajo, etc.

La Comunicación Vinculativa es una colección de mapas y de propuestas cuyo objetivo fundamental es el de acercarnos a un estado de claridad, coherencia y equilibrio para que desde ese espacio podamos comunicarnos. Los seres humanos tenemos dentro de nosotros las claves para vivir una vida rica y armoniosa con nosotros mismos y con los demás cuando tenemos claridad sobre lo que nos sucede con respecto a las personas con las que nos relacionamos, especialmente con las que experimentamos desde pequeños roces hasta grandes conflictos.

Ejercicio 1a: Para empezar, vamos a echar un vistazo a nuestras relaciones. ¿Con qué personas que están presentes en mi vida ahora me gustaría mejorar mi comunicación y por tanto que mi relación con ellas ganara en calidad?

Mi red de relaciones



Las personas que están en mi vida hacen cosas que me gustan y cosas que no me gustan, cosas que están o no están en armonía con nuestros valores y cosas que nos ayudan o que nos hacen la vida más difícil. Estamos acostumbrados a reaccionar ante estos comportamientos de los demás o ante las diferentes situaciones que se presentan en nuestra vida con aprobación, rechazo, juicio, crítica, o alabanza pero no estamos acostumbrados a ver lo que dichos comportamientos y situaciones **SIGNIFICAN** para nosotros. Gran parte de nuestro malestar en nuestras relaciones tanto con los demás como con nosotros mismos y gran parte de nuestro malestar con respecto a las diferentes circunstancias de nuestra vida surge no tanto de lo que hacen las otras personas o lo que hacemos nosotros, o de las diferentes situaciones de nuestra vida en las que nos encontramos. Una importante parte de nuestro malestar surge de nuestra incapacidad para saber **qué significa** para nosotros aquello que hacen otras personas, aquello que hacemos nosotros o aquello que nos presenta nuestra propia vida en forma de problemas, enfermedades, eventos, etc. Esto es muy importante ya que cuando experimento algún malestar con respecto a lo que hace alguien, con respecto a lo que yo mismo hago o con respecto a alguna situación en mi vida, y no sé lo que **significa** para mí, lo que busco es **CAMBIARLO, MANIPULARLO** o querer que **DESAPAREZCA**. De aquí surge lo que llamamos violencia. Esta violencia puede ser intensa y manifestarse a través de agresiones físicas o psicológicas graves o puede ser sutil, pero también perjudicial, y puede manifestarse a través de acciones o actitudes más suaves pero que igualmente nos causan dolor y malestar a nosotros mismos o a los demás.

Cuando aprendemos a ver los comportamientos de otros y los propios y las diferentes situaciones y circunstancias de la vida de tal manera que descubrimos el **SIGNIFICADO** que tienen para nosotros, entonces nos abrimos a la posibilidad de **TRANSFORMARLOS** y/o **TRANSFORMARNOS** a través de la **CLARIDAD**, la **COMPRENSIÓN**, la **CONEXIÓN** Y la **EMPATÍA**.

Para lograr esto y de esta manera empezar a **TRANSFORMAR** aquello que no nos gusta o **TRANSFORMARNOS** con respecto a ello tenemos que trabajar en cinco áreas:

1. La Consciencia
2. El Pensamiento
3. El Lenguaje
4. La Comunicación
5. Las Estrategias de Influencia

Como dijimos antes, estamos acostumbrados, porque así hemos sido educados, a aceptar, rechazar, juzgar, diagnosticar, criticar o alabar los comportamientos de otros y los propios y las circunstancias de la vida. Nuestra consciencia, nuestro pensamiento, la forma en la que usamos el lenguaje, la forma en la que nos comunicamos y las estrategias de influencia que usamos reflejan este condicionamiento:

Ejemplo 1. Mi hijo es un respondón y un maleducado (o no quiero que mi hijo se convierta en un respondón y un maleducado) y eso está mal. Como quiero que mi hijo sea una buena persona, una persona educada y responsable, le voy a regañar, a darle una charla o incluso a castigarle para que se de cuenta de que está haciendo las cosas mal y que debe cambiar.

Ejemplo 2. Mi jefe es un insensible que sólo se preocupa de que alcancemos los objetivos y le dan igual las personas. No puedo hacer nada porque no tengo el poder así que me fastidio. Ajo y agua...

Ejemplo 3: Sé que estoy fumando mucho y no me gusta nada. La verdad es que soy idiota y, además, no tengo fuerza de voluntad.

Estos ejemplos reflejan la forma a la que estamos acostumbrados a **interpretar** o **leer** los comportamientos de los demás, los propios y las circunstancias de la vida y que tienen que ver con la aceptación, el rechazo, el juicio, el diagnóstico, la crítica, o la alabanza pero no nos hablan del **significado** que tienen para nosotros. Para entrar en contacto con dicho **significado** y de esta manera tener acceso al **POTENCIAL** de la **TRANSFORMACIÓN** es necesario aprender a manejarnos dentro de las 5 áreas antes mencionadas de otra manera. Es necesario hacernos de mapas y referentes diferentes a los que conocemos y que nos ayudarán a hacer las cosas de una manera más eficaz y satisfactoria. El propósito de este taller es el de explorar estos mapas y referentes nuevos para poder sustituir los mapas y referentes que tenemos actualmente producto de nuestro condicionamiento y nuestra educación con estos otros.

"Locura es hacer la misma cosa una y otra vez esperando obtener diferentes resultados " Albert Einstein

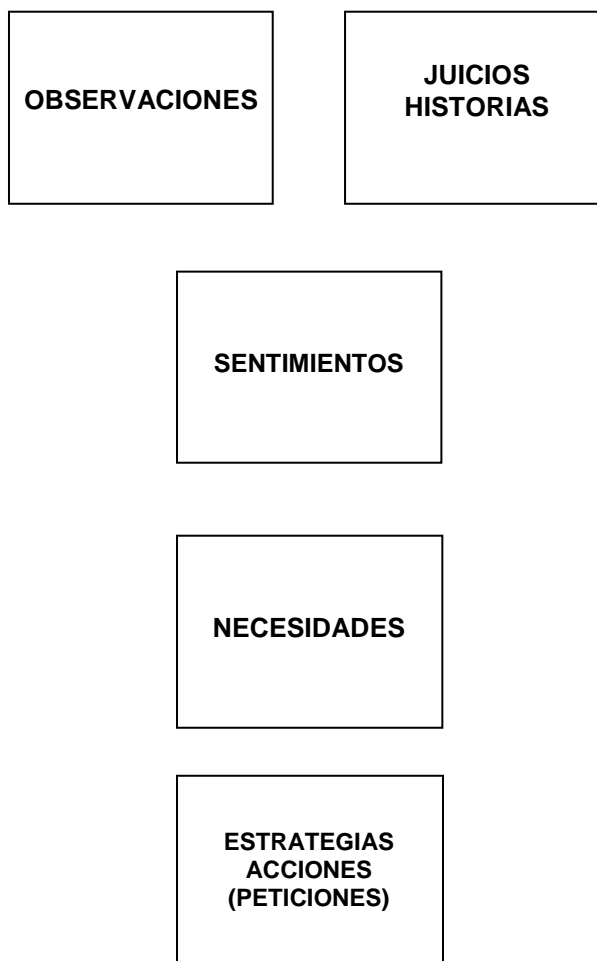
2 La Base

Los mapas y principios que vamos a explorar en este curso vienen de varias fuentes, principalmente de un enfoque de la comunicación llamado Comunicación No Violenta creado por Marshall Rosenberg y las Técnicas de Thomas Gordon (PET, FET, LET).

El primer mapa que vamos a explorar y que es la base de todo el sistema nos va a ayudar a tener más claridad con respecto a lo que significan para nosotros los comportamientos de los otros y los propios, y lo que significan los eventos y situaciones de nuestra vida. Esta claridad nos ayudará a tomar mejores decisiones y a llevar a cabo acciones más eficaces y que estén en armonía con nuestras necesidades y valores.

Como podemos ver, este mapa muestra 5 áreas. Estas cinco áreas representan espacios dentro de nosotros hacia los que podemos dirigir nuestra atención. Estas áreas están activas dentro de nosotros todo el tiempo y, por lo general, solo somos parcialmente conscientes de ellas y, cuando las reconocemos, lo hacemos intuitivamente. Esta falta de plena consciencia con respecto a lo que sucede en nuestro interior resulta en una falta de claridad que afecta a nuestro bienestar, a nuestra habilidad para encontrar soluciones a nuestros problemas y conflictos con otros y con nosotros mismos y para comprender y gestionar diferentes eventos y circunstancias en nuestra vida. Las exploraremos una por una y de manera vivencial.

El Mapa para leer mi vida interior



2.1 La Observación

Esta parte de nuestra experiencia tiene que ver con dos aspectos: por un lado, con los comportamientos de otras personas o propios y con los acontecimientos de nuestra vida, y con nuestros juicios, interpretaciones y diagnósticos e historias. A menudo los mezclamos y tomamos nuestras interpretaciones, historias, juicios y diagnósticos como observaciones objetivas.

**Mi hijo no
recogió sus
juguetes hoy
después de
jugar**

**Mi hijo es
desordenado**

Ejercicio 2.1a: Identificar comportamientos y separarlos de nuestros juicios, interpretaciones y diagnósticos.

De las personas que conforman las situaciones que identificaste en el ejercicio “Mi Red de Relaciones” elige una con las que las cosas no vayan todo lo bien que te gustaría y describe un comportamiento de esta persona que no te gusta. Intenta hacerlo con la mayor objetividad posible. Escribe tu descripción en una hoja. Trabajaremos con ella hasta que logremos hacer una observación realmente objetiva. Una vez hecho esto, escribiremos la observación al lado de la descripción.

Podemos hacer lo mismo con respecto a situaciones en nuestra vida:

**Debo más de
40.000 euros**

Estoy arruinado

Ejercicio 2.1b: ¿Cómo describirías más objetivamente las siguientes frases? (usa tu imaginación)

- My casa es un desastre
- Tu habitación está hecha una pocilga
- No me gusta ir de vacaciones al pueblo porque es un rollo
- Alejandro es un borracho irresponsable que pone en peligro a los demás conductores.
- Mi hija es una vega de mucho cuidado

2.2 El Sentimiento

“El corazón le habla al alma en un lenguaje que sólo el alma y el corazón comprenden. Nosotros podemos comprender su diálogo. El primer paso es aprender el lenguaje de los sentimientos.”

Las Observaciones desencadenan sentimientos dentro de nosotros. Los sentimientos son el código de acceso a lo que sucede en nuestro interior. Nos ayudan a entender lo que es realmente importante para nosotros para que podamos tomar decisiones y llevar a cabo acciones cuya finalidad es atender eso que consideramos importante en una situación dada. Según el psicoanalista americano Rollo May “la persona madura llega a ser capaz de distinguir sus sentimientos y percibir sus matices como experiencias fuertes y apasionadas o delicadas y sensibles, como si se tratara de diferentes pasajes dentro de una sinfonía”. Pero, para muchos de nosotros, nuestros sentimientos son, como describe May, “limitados como las notas de un clarín.”

Cuando se enciende un piloto en el cuadro de mando de tu coche puedes reaccionar de varias maneras. Puedes ignorar la luz, apartar la vista para no verla. También puedes cortar los cables para que se apague o decir que ese tono de rojo te gusta o no te gusta.

Pero lo más sensato es atender aquello que la luz del piloto te está indicando que hay que atender. Lo mismo pasa con los sentimientos. Los sentimientos son el lenguaje con el que la naturaleza, es decir, la vida, nos dotó para comunicarse con nosotros para indicarnos sin nuestras necesidades están siendo satisfechas o no.

Desafortunadamente, en la cultura en que vivimos no se nos apoya a estar en contacto con nuestros sentimientos y mucho menos a comprender que estos son el lenguaje de la vida expresándose a través de nosotros. Desde pequeños se nos enseña a reprimirlos (cortar el cable), a desviar nuestra atención (no mirar la luz del piloto) o a decir que son o que no son importantes, pero normalmente no se nos enseña a que son portadores de mensajes de gran relevancia para nosotros.

Cuando se comprende que nuestros sentimientos son los indicadores que nos dicen si nuestras necesidades, si lo importante para nosotros está siendo atendido o no, o si los comportamientos de otras personas, o los nuestros propios, están o no en armonía con nuestros valores, adquieren una profundidad y un significado nuevo para nosotros.

De aquí la importancia que tiene enseñarnos a nosotros mismos a ser sensibles a nuestros sentimientos y a desarrollar un repertorio lo más extenso posible para poder “leerlos” dentro de nosotros y poder identificarlos, comprender qué pasa en nuestro ser con respecto a nuestras necesidades y valores, y poder expresarnos de manera eficaz y enriquecedora.

Cuando la vida es escuchada, es decir, cuando tenemos claridad sobre lo que es importante para nosotros a través de nuestros sentimientos, se produce dentro de nosotros una sensación de equilibrio, claridad y espacio. El no estar en contacto con este movimiento y expresión de la vida genera, además de muchos otros problemas, una de las enfermedades más comunes en nuestros días: el estrés.

Los sentimientos los sentimos en el cuerpo. El miedo lo podemos sentir en el estómago y en el pecho, o como una contracción de los músculos del cuello, los

hombros, los brazos y el abdomen, por ejemplo. La rabia a menudo la sentimos como tensión en diferentes partes del cuerpo: la mandíbula, los puños, las piernas, el estómago, la espalda, el abdomen..., la cara se nos contrae, fruncimos el entrecejo y apretamos los dientes. Los sentimientos de alegría, felicidad, paz, tranquilidad, etc. los sentimos como relajación y apretura. La cara se nos relaja y se nos ilumina, el pecho se nos expande, los hombros y el cuello se nos aflojan. La tristeza puede hacernos sentir un nudo en la garganta y ganas de llorar, que son a su vez una serie de sensaciones que tenemos a nivel físico.

El cuerpo es una parte importante de nuestra experiencia porque nos habla de lo que sucede dentro de nosotros a nivel emocional. Cuanto más sensibles somos a nuestro cuerpo más en contacto podemos estar con nuestros sentimientos. El cuerpo no miente y la cabeza a veces sí. Puede ser que me diga a mi mismo que estoy tranquilo pero siento tensión en los brazos y el cuello. Luego, lo más probable es que realmente no esté muy tranquilo y que no me esté dando cuenta que lo más seguro es que esté sintiendo miedo y/o frustración, aunque sea quizá sutil.

Si los sentimientos son tan importantes porque tienen información vital para nuestro bienestar, nuestra comprensión sobre lo que es importante para nosotros y sobre cómo estamos, y porque contribuyen a nuestra claridad a la hora de tomar decisiones o llevar a cabo acciones, es imprescindible tener un repertorio amplio de palabras que los describen para ayudarnos a identificarlos con todos sus matices. En la página siguiente tenemos un repertorio de sentimientos que nos ayudará en esta tarea.

Repertorio de Sentimientos

Me siento...

Alegría

Vivo	Confiado	Agradecido
Feliz	Contento	Esperanzado
Curioso	Encantado	Inspirado
Sorprendido	Decidido	Relajado
Tranquilo	Animado	Aliviado
Estimulado	Conmovido	Emocionado
Satisfecho	Orgulloso	

Miedo/ansiedad

Temeroso	Confundido	Nervioso
Asustado	Desconcertado	Agobiado
Preocupado	Dubitativo	Renuente
Con miedo	Impaciente	Estresado
Avergonzado	Intranquilo	Aterrorizado
ansioso	Reticente	

Rabia/enfado

Enfadado	Exasperado	Indignado
Molesto	Frustrado	Irritado
Rabioso	Furioso	Resentido
De mal humor	Impaciente	Consternado

Tristeza/dolor

Aburrido	Descorazonado	Dolido
Decepcionado	Desesperanzado	Solo
Deprimido	Exhausto	Melancólico
Desanimado	Impotente	triste

Seudo-sentimientos Palabras que a menudo se confunden con sentimientos pero que en realidad son nuestra interpretación del comportamiento de las otras personas. En este sentido, estas palabras no se refieren a emociones o sentimientos sino a pensamientos (evaluaciones, diagnósticos o interpretaciones).

Intimidado	Juzgado	Rechazado
Usado	Criticado	Traicionado
Manipulado	Ignorado	Abandonado
Humillado	Atacado	Atrapado
Olvidado	Maltratado	Invadido
Incomprendido	Forzado	Obligado

Cuando decimos cosas como, "Me siento juzgado" es importante ver que esto realmente no es un sentimiento sino un pensamiento (es una interpretación, evaluación y/o diagnóstico que hago del comportamiento de otra persona). Cuando nos sorprendamos diciendo este tipo de frases sería interesante parar un minuto para "sentir" y ver qué sentimiento se encuentra debajo de ese pensamiento. Igualmente, es importante hacer lo mismo cuando decimos cosas como "Me siento un idiota". Esta frase no refleja un sentimiento sino un diagnóstico o evaluación sobre mi persona.

Ejercicio 2.2a: Conectar sentimientos a situaciones: de la lista de sentimientos de abajo, asocia cada sentimiento a una situación o evento en tu vida, por ejemplo:

Tristeza: el día que atropellaron a mi gatita sentí mucha tristeza

Alegría: cuando puedo sentirme conectado con la gente me siento muy alegre.

Miedo:

Rabia:

Nostalgia:

Esperanza:

Desesperación:

Esperanza:

Impaciencia:

Alivio:

Decepción:

Ejercicio 2.2b: identifica los sentimientos que surgen en ti con respecto a las observaciones que identificaste en el ejercicio 2.1a, escríbelas y coméntalas con el grupo de esta manera.: Con respecto a (situación) me siento (sentimiento)

Como puedes ver los sentimientos son universales: es algo que compartimos todos los seres humanos independientemente de nuestro origen, nacionalidad, estatus, género, ideales políticos, etc.

2.3 La Necesidad

Las Necesidades son el pilar central del enfoque de comunicación y de comprensión que proponemos. Dentro de este contexto se considera que **las necesidades son las condiciones que precisan las personas y las relaciones para su desarrollo, florecimiento y evolución**. Las Necesidades, como las definimos aquí, no son conceptos intelectuales abstractos sino cualidades que podemos experimentar a nivel vivencial. Llegamos a la percepción directa de estas cualidades a través de nuestros sentimientos. **Cada sentimiento que surge en nosotros tiene su origen en una necesidad**. Lo que observamos (comportamientos, situaciones) son los **desencadenantes** de nuestros sentimientos, no su origen. Nuestra forma habitual de pensar y de hablar no refleja esto: “Estoy enfadado porque no me llamaste para decir que llegarías tarde”. Cuando hablamos o pensamos de esta manera sugerimos que los comportamientos de los demás, los propios o las circunstancias de la vida son el origen y/o causa de nuestros sentimientos:

Ejemplo a: **“No me gusta hablar con mi padre por teléfono porque siempre me sermonea.”**

Este es uno de los errores de percepción más comunes en nuestra cultura y un impedimento muy grande en nuestro camino hacia la comprensión y la claridad con respecto a lo que nos sucede con nuestra relación con otras personas, con nuestra relación con nosotros mismos y con respecto a las circunstancias de nuestra vida.

Una declaración que refleje de manera más precisa el hecho que nuestros sentimientos son desencadenados por nuestra observación pero que tienen sus raíces en nuestras necesidades sería algo así como:

Ejemplo b: **“Cuando hablo con mi padre por teléfono me siento incómodo porque mi necesidad de conexión no se ve satisfecha al grado que a mí me gusta.”**

La diferencia entre estas dos maneras de procesar la información sobre las cosas que nos suceden tiene importantes repercusiones:

Ejemplo a	Ejemplo b
Responsabilizamos a los otros o las circunstancias de nuestros sentimientos	Tomamos responsabilidad de nuestros sentimientos al reconocer que surgen de nuestras necesidades, no de lo que hacen o dicen los otros
Nos situamos ante la vida como víctimas ya que al no tomar la responsabilidad de nuestros sentimientos y necesidades nos alejamos del hecho que más fuerza nos da a los seres humanos cuando lo reconocemos: la capacidad de elección. Esta es la base de la postura de “víctima”.	Estamos en el centro de nuestro poder personal porque estamos en contacto con una de las capacidades más importantes del ser humano: la capacidad de elección. Esto sólo surge cuando tomamos la responsabilidad de nuestros sentimientos y necesidades
Al escuchar este mensaje nuestro interlocutor se sentirá amenazado (porque lo estamos responsabilizando por nuestros sentimientos) y lo más probable es que no querrá escucharnos; se cerrará	Al responsabilizarnos de nuestros sentimientos porque sabemos que surgen de nuestras necesidades es más probable que nuestro interlocutor se sienta más abierto a comunicarse con

a nosotros.	nosotros
Nuestro interlocutor se resistirá a cambiar su comportamiento porque se sentirá criticado y querrá, antes de satisfacer su necesidad de contribución, satisfacer su necesidad de autonomía y elección.	Al no sentirse responsable de nuestros sentimientos es más probable que nuestro interlocutor deseé cambiar de comportamiento porque así satisface su necesidad de contribución

Estas son algunas características de las Necesidades dentro del contexto que proponemos:

- Todo lo que hacemos los seres humanos, sin excepción, lo hacemos para satisfacer una necesidad
- Son universales: Todo el mundo tiene las mismas necesidades (aunque no al mismo tiempo ni en igual medida en todas las situaciones) independientemente de su género, de su edad, del contexto cultural donde creció, de sus creencias religiosas, de sus creencias políticas, de su grado de formación, etc.
- Como son universales, son algo que nos conecta y que nos puede ayudar a reconocer que estamos hechos del mismo “material” y de la misma energía. Son algo que nos hermana. Cuando los demás conectan con nuestras necesidades y cuando nosotros conectamos con las necesidades de los demás podemos percibir nuestra unidad. En esta conexión es más fácil resolver conflictos y aclarar malos entendidos.
- Son el origen de nuestros sentimientos.
- Reflejan lo que es importante para nosotros, lo que valoramos.
- No hacen referencia a una persona específica llevando a cabo una acción específica. “Necesito ir al supermercado a comprar comida” realmente no expresa una necesidad. Si hay una acción específica se trata de una estrategia para llenar una necesidad. En el contexto de la este enfoque de comunicación es muy importante diferenciar las necesidades de las estrategias ya que es en el nivel de las estrategias y no al nivel de las necesidades que surgen los conflictos. Detrás de la estrategia mencionada arriba puede haber diferentes necesidades: alimento, distracción, contribución, etc.

En el binomio sentimiento/necesidad se encuentra lo que nos mueve en la vida, lo que nos hace decir y hacer cosas. Una definición de las Necesidades en este contexto que me gusta es: Las Necesidades son cualidades universales que cuando se viven o experimentan realzan la expresión y experiencia de la vida dentro de nosotros. Tal como lo mencionamos con los sentimientos, es importante desarrollar nuestro repertorio de necesidades para ayudarnos a identificarlas. En la siguiente página tenemos un repertorio de necesidades.

Bienestar Físico

Aire
 Agua
 Comida – Alimento
 Descanso – Sueño
 Contacto físico
 Expresión Sexual
 Movimiento – Ejercicio
 Resguardo – Abrigo

Esparcimiento

Diversión
 Humor
 Juego

Conexión

Aceptación
 Afecto
 Amor – Cariño
 Apoyo
 Armonía
 Calidez
 Compañía
 Comprensión
 Completar
 Conexión
 Confianza
 Consideración

Contribución
 Cooperación
 Empatía
 Estabilidad
 Inclusión
 Intimidad
 Honestidad
 Mutualidad
 Pertenencia
 Respeto
 Reconocimiento
 Solidaridad

Autonomía

Autonomía
 Controlar, administrar, usar recursos
 Elección
 Espacio
 Espontaneidad
 Independencia
 Libertad

Sentido – Significado

Aprendizaje
 Autenticidad
 Belleza
 Celebración
 Claridad
 Competencia
 Comprensión
 Conciencia –
 Conocimiento
 Contribución
 Creatividad
 Crecimiento - Desarrollo
 Desafío
 Descubrimiento
 Duelo
 Eficacia

Eficiencia
 Esperanza
 Estimulación
 Expansión
 Expresión
 Estructura
 Frescura
 Importar
 Inspiración
 Integridad
 Misterio
 Orden
 Participación
 Paz

Presencia
 Planificación
 Previsibilidad
 Propósito
 Reconocimiento
 Seguridad
 Sentido
 Tranquilidad

A veces no es fácil identificar las necesidades que están en juego en diferentes circunstancias. Una forma de hacerlo que nos ayuda es preguntar cuál es el efecto tangible en una persona como resultado de un comportamiento de otra, un comportamiento de sí misma o una situación. Por ejemplo, si mi hija se levanta tarde y pierde el autobús el efecto tangible puede ser que yo la tendré que llevar al colegio en coche. Eso hará que yo llegue tarde a mi trabajo, por ejemplo. ¿Cómo me siento? ¿De qué necesidades surgen estos sentimientos?

Ejercicio 2.3a: Todo lo que hacemos es un intento de satisfacer necesidades.

- a. Piensa en algo que has hecho o una decisión que has tomado con cuyos resultados no estés contento o contenta; una de esas decisiones o acciones que una vez hechas dices, “no debí haberlo hecho”
- b. Piensa en algo que has hecho o una decisión que has tomado con cuyos resultados sí estés contento/a; una de esas decisiones o acciones que una vez hechas dices, “qué bien que lo hice”
- c. Ahora piensa qué efectos tangibles buscabas obtener.
- d. Ahora, con la ayuda de tus compañeros, identifica qué necesidades intentabas satisfacer al tomar estas decisiones o a llevar a cabo estas acciones.

Decisión o acción a:		
¿Qué hice?	¿Qué efectos tangibles esperaba crear?	¿Qué necesidades intentaba satisfacer?

Decisión o acción b:		
¿Qué hice?	¿Qué efectos tangibles esperaba crear?	¿Qué necesidades intentaba satisfacer?

Ejercicio 2.3b: ¿Cuáles son los efectos tangibles y las necesidades que están en juego en la observación que identificaste en el ejercicio 2.1a?

2.4 La Acción o Estrategia (Petición)

Como dijimos antes, toda acción que emprendemos los seres humanos **SIEMPRE** es un intento de satisfacer alguna de nuestras necesidades. Es decir, todo lo que hacemos tiene como finalidad la satisfacción de una o varias necesidades.

Ejercicio 2.4a. ¿Qué necesidades intento satisfacer a través de las siguientes acciones? Identifica las necesidades que quizá se está buscando satisfacer a través de las siguientes estrategias.

ESTRATEGIA	NECESIDADES UNIVERSALES
Ir de compras	<ul style="list-style-type: none">• Alimento• Abrigo• Diversión
Fumar	
Ir a tomar un café con amigos	
Castigar a mi hijo por haber suspendido su examen	
Trabajar	
Hacer ejercicio	

Aquí hay que hacer tres distinciones importantes:

1. Estrategias eficaces y estrategias ineficaces

Decimos que las estrategias son eficaces cuando satisfacen las necesidades para las cuales fueron creadas.

Decimos que las estrategias son ineficaces cuando

- a. no satisfacen las necesidades para las cuales fueron creadas
- b. satisfacen las necesidades para las cuales fueron creadas pero, al mismo tiempo, dejan sin satisfacer otras necesidades importantes.

2. Estrategias polivalentes

Las estrategias polivalentes son aquellas que satisfacen un gran número de necesidades. Por eso, a veces se llegan a confundir con necesidades en sí.

Este es el caso del dinero. El dinero es una estrategia muy importante para casi todos nosotros porque satisface un gran número de nuestras necesidades. Por esta razón a menudo se le percibe como una necesidad.

Ejercicio 2.4b: De las estrategias mencionadas en el ejercicio 2.4a, ¿cuáles son eficaces y cuáles son ineficaces? ¿Cuáles son polivalentes?

Preferencias y deseos.

Las estrategias multidimensionales a menudo se convierten en lo que llamamos nuestras preferencias y deseos. Cuando deseamos algo realmente lo que hacemos es

proyectar una estrategia a futuro que creemos que va a satisfacer una o varias necesidades.

Ejercicio 2.4c: Las personas solemos tener deseos o sueños. Explora tus sueños y deseos e identifica qué necesidades buscas satisfacer a través de ellos:

SUEÑOS/DESEOS	NECESIDADES

3. Diferenciar claramente qué es una necesidad y qué es una estrategia.

Idealmente, tendríamos que tener plena consciencia de qué necesidades intentamos satisfacer a través de las decisiones que tomamos, las acciones que llevamos a cabo y los deseos. Antes hablamos de un error de percepción que tiene importantes consecuencias: pensar que nuestros **sentimientos** son causados por **los comportamientos de otras personas, por los comportamientos propios o por las circunstancias de la vida (las observaciones)**. Vimos que, las observaciones desencadenan nuestros **sentimientos** pero que **su causa u origen** se encuentra en nuestras **necesidades**.

Otro error de percepción importante es confundir **necesidad** con **estrategia**. Los ejercicios 2-4a, 2-4b y 2-4c i tienen como finalidad hacer esta distinción.

Esta distinción es muy importante ya que cuando confundimos estrategia y necesidad a menudo nos aferramos o apegamos a las estrategias. La capacidad de distinguir estrategia de necesidad nos abre un abanico más amplio de posibilidades. Esto tiene especial valor en el caso de resolución de conflictos.

Ejercicio 2.4d: Una mujer llega a casa y ve al marido dormido en el sillón. Ella quiere ver la tele y le pide que se vaya a la habitación. El se enfada y le dice que no. Ambos se aferran a sus estrategias porque las confunden con sus necesidades. Si fueran capaces de separar estrategia de necesidad se acercarían más a la solución de su conflicto. ¿Qué necesidades están detrás de las estrategias de ambos?

Dormir en el sofá	Ver la tele en el salón

¿Qué estrategias se te ocurren, por muy estrambóticas que te parezcan, que puede usar esta pareja para intentar satisfacer las necesidades de ambos?

La Petición

Las estrategias se ponen en marchas tras una petición. Esta petición se la podemos hacer a otra persona o nos la podemos hacer a nosotros mismos.

ALGUNAS CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES DE UNA PETICIÓN REAL (Y NO DE UNA EXIGENCIA DISFRAZADA DE PETICIÓN)

¿Tú petición es realmente una petición? Mira dentro de ti y sé consciente si detrás de lo que expresas hay realmente una petición o una exigencia. Un buen ejercicio es imaginar que la persona a la que le pides algo te ha dicho que no y mira si surge en ti algún tipo de irritación, enfado o resentimiento. Las personas solemos resistirnos a hacer cosas cuando sentimos que se nos exigen porque esto afecta a algunas de las necesidades más básicas de los seres humanos como la autonomía, el respeto y la consideración.

Intenta pedir lo que sí quieres en vez de lo que no quieres. Por eso, es importante hacer nuestras peticiones en positivo: “No llegues tarde” “Por favor, intenta llegar antes de las 10”

Pide cosas REALIZABLES: “No seas grosero” no es realizable. “Me gustaría que me dieras las cosas en la mano” (Después de que te las ha tirado)

Crema apertura y conexión. Usa un tono, un estilo, una energía y palabras que inviten a considerar la posibilidad de más diálogo y soluciones. Invita la conexión en vez de palabras que llevan a una respuesta de “sí o no”, o palabras que suenen a ultimátum. Por eso a veces a este tipo de peticiones se las llama “Peticiones Conectoras”

La intención de la petición. ¿Quieres lograr que hagan lo que quieres o tu intención es conectarte con los sentimientos y necesidades del otro y lograr que él o ella se conecten con tus sentimientos y necesidades? Si nuestra intención es conectar es más fácil que los demás estén dispuestos a hacer aquello que satisficará nuestras necesidades porque verán que las tuyas también importan.

Ejercicio 2-4d ¿Qué peticiones se te ocurren que le podrías hacer a la persona de tu caso particular que identificaste en el ejercicio 2-1a o a ti mismo para satisfacer tus necesidades?

Práctica

Día 1: Hoy ten como intención mantener en la consciencia los 4 componentes de los que hemos hablado (Observación, Sentimiento, Necesidad, Petición) centrándote en tus observaciones y sentimientos. Al final del día anota por lo menos tres observaciones (comportamientos propios, comportamientos de los demás o eventos) y cómo te sentiste respecto a ellos.

Ej. Hoy tardé 40 minutos en llegar a mi trabajo por el tráfico. Normalmente tardo 20. Con respecto a esto me sentí nervioso, frustrado y decepcionado.

Día 2: Hoy vamos a trabajar con la observación objetiva. Está pendiente de cuando uses hoy las palabras SIEMPRE o NUNCA. Cada vez que digas una frase con estas palabras y se refiera a algo que alguien o tú has hecho intenta ser más objetiva.

Ej. María nunca recoge su habitación – “Hoy María no recogió su habitación” (o, “la habitación de María está igual desde hace 5 días.”

También está pendiente de cuando uses adjetivos como bien o mal, bueno, malo, correcto, incorrecto, normal, raro, etc.

Ve si puedes reformular tu frase de manera más objetiva: “¿Te parece normal tardar una hora para que te atiendan?” – “Hoy estuve una hora al teléfono esperando a que me atendieran”. “Has hecho mal el ejercicio” – “No veo que tu ejercicio esté hecho como te indiqué” Al final del día anota tres ejemplos.

Día 3: Hoy está pendiente de tus observaciones, tus sentimientos y tus necesidades. Al final del día anota tres ejemplos de cosas que hiciste, cosas que hizo alguien o cosas que sucedieron:

OBSERVACIÓN	SENTIMIENTO	EFEECTO TANGIBLE	NECESIDAD
Mi hija se levantó a las 7:30 (normalmente se levanta a las 7)	Sentí ansiedad y frustración	No se comió el desayuno que le preparé. Hicimos todo corriendo	Cuidar recursos (la comida) Tranquilidad, Calma y Armonía

Día 4: Hoy date cuenta de los efectos tangibles que hay detrás de tus peticiones y trata de expresar ambas cosas: "Date prisa. No quiero perder el autobús" Al final del día reflexiona sobre tres ejemplos e intenta identificar además las necesidades en juego:

PETICIÓN	EFEECTO TANGIBLE	NECESIDAD
Le pedí a mi hermano que se diera prisa	No quería perder el autobús porque quería llegar pronto	Respeto por mis compañeros de trabajo, mi tranquilidad

SEGUNDA PARTE

3 En relación

Solemos pensar que estamos en relación con otras personas. Aquí queremos sugerir que estamos en relación, además de con otras personas, también con nosotros mismos. No sólo eso, también estamos en relación con los diferentes eventos que ocurren en nuestra vida. Estamos en relación con todo.

En este contexto relacional se nos plantean dos puntos: el primero tiene que ver con la intención que tenemos en nuestras relaciones. Culturalmente estamos condicionados a tener las siguientes intenciones en muchos momentos en nuestras distintas relaciones con personas (incluidos nosotros mismos) y con eventos:

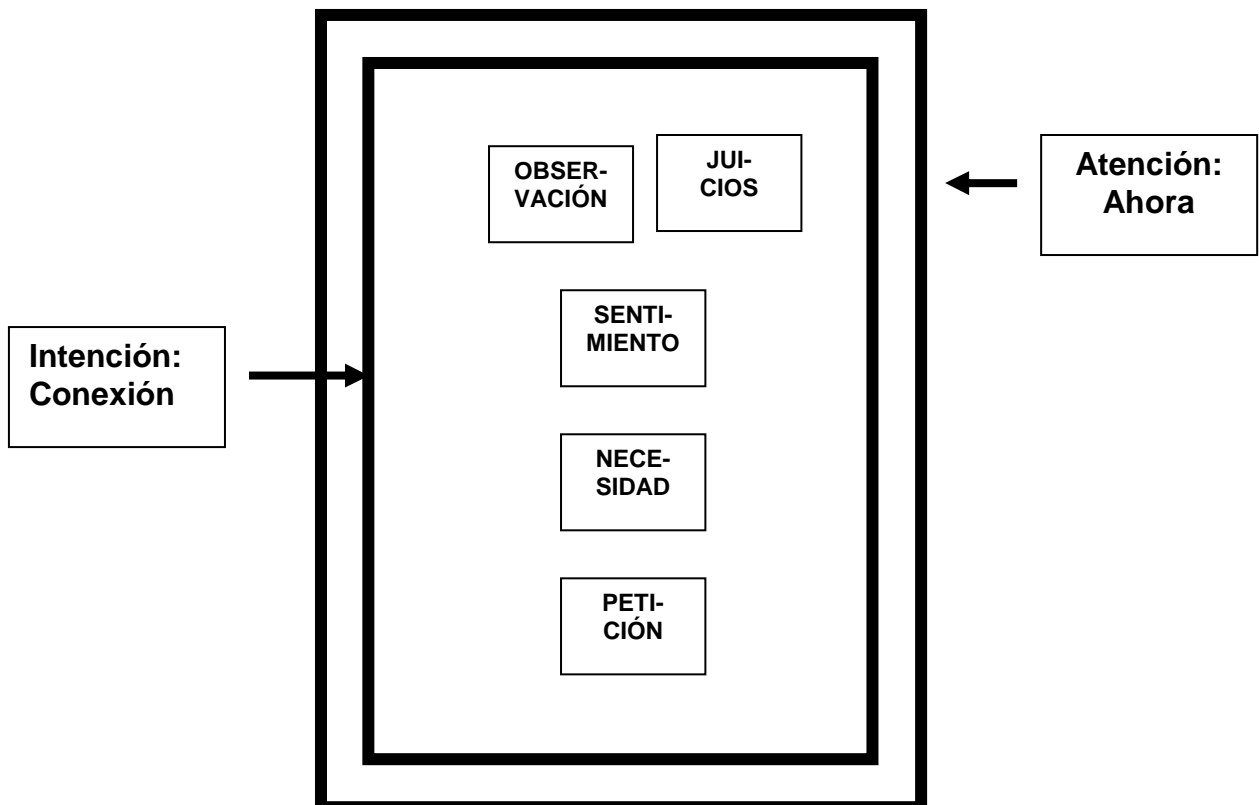
- Protegernos
- Defendernos
- Atacar
- Tener razón
- Encontrar fallos en los otros
- Justificarnos
- Pedir explicaciones

La Comunicación No Violenta sugiere que la **INTENCIÓN** sea **CONECTAR**. ¿Conectar con qué? Con aquello que está vivo en nosotros y en los demás en todo momento:

OBSERVACIÓN, SENTIMIENTO, NECESIDAD Y PETICIÓN (OBSENEPE)

Para hacer esto, necesitamos centrar nuestra **ATENCIÓN** en el **AHORA** o en el **PRESENTE**

Nuestro nuevo modelo quedaría así:



Ahora tenemos un modelo que incluye 7 elementos: juicios, Interpretaciones (críticas, etiquetas, diagnósticos, etc.), e historias, Observación Objetiva, Sentimiento, Necesidad, Petición, Atención e Intención.

Aparte de estos 7 elementos vamos a añadir dos conceptos más:

1. **Malestar**
2. **Dueño del malestar**

Malestar

Con malestar nos referimos a un estado de “desequilibrio”, un estado en el que sentimos un malestar porque tenemos **necesidades no cubiertas** y, por tanto, tenemos que **poner en marcha estrategias** para cubrir, satisfacer o atender nuestras necesidades. Si tengo hambre tengo un *malestar* en el sentido que tengo que poner en marcha estrategias para satisfacer mi necesidad, en este caso, de nutrición.

Dueño del Malestar

Este es un concepto importante ya que se requieren habilidades de comunicación diferentes cuando, en nuestra relación con otras personas, somos nosotros los que tenemos el malestar o cuando son los otros los que lo tienen. Cuando somos nosotros los que tenemos el malestar necesitamos recursos de auto-empatía (auto-conexión) y expresión. Cuando son los otros los que tienen lo tienen necesitamos habilidades de empatía (conexión con el otro) y recepción.

¿Quién tiene el malestar?

El primer paso en la comunicación interpersonal cuando surgen problemas o conflictos es entonces identificar quién tiene el malestar, nosotros o la otra persona. Como dijimos antes, quien tiene el malestar es quien tiene necesidades no satisfechas y quien tiene que poner en marcha estrategias para intentar cubrirlas.

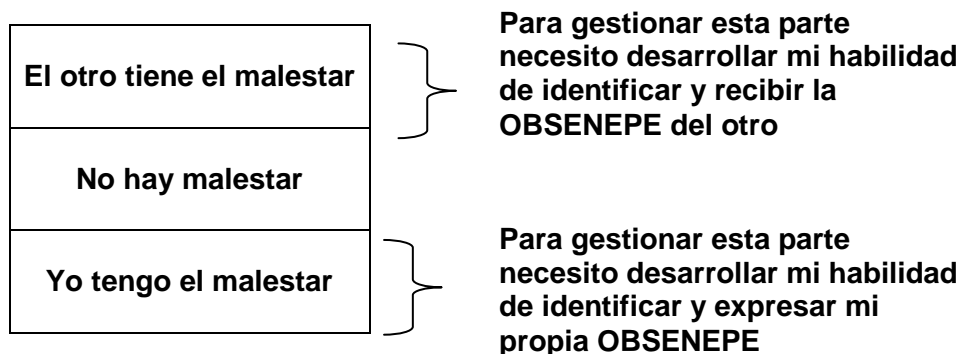
Ejercicio 3.1 ¿Quién tiene el malestar?: Indica quién tiene el malestar o si no hay malestar

- a. El hijo de una pareja tiene acné y se siente inseguro
- b. El marido de una mujer no usa desodorante y según la mujer huele mal
- c. Una profesora no puede dar su clase con tranquilidad porque sus alumnos hablan mientras ella explica
- d. Un bebe llora cuando le sacan sangre para unos análisis
- e. Dos amigos comentan lo bonito que ha quedado el jardín de uno de ellos
- f. El vecino de un hombre hace bricolaje a las 8 de la mañana los domingos
- g. La hija de una pareja acaba de cambiar de colegio y se siente sola porque aún no tiene amigas.
- h. A un niño se le olvida dar de comer a sus tortugas y es el padre quien les da de comer todos los días.
- i. Una chica le dice a su madre que quiere enseñarle el vestido nuevo que acaba de comprar
- j. Un chico se quiere poner un piercing y su padre no le gusta nada la idea
- k. Un miembro de un equipo de trabajo llega habitualmente tarde a las reuniones. El responsable del equipo encuentra incómoda esta situación.
- l. A los padres de una chica no les cae bien su nuevo novio.

Como podemos ver a través de estos ejemplos, hay tres áreas que se refieren al concepto de malestar y al concepto del dueño del malestar:

El otro tiene el malestar
No hay malestar
Yo tengo el malestar

Las estrategias de comunicación que elijamos van a depender del área en la que se encuentre el malestar. Si soy yo el que tiene el malestar necesito tener la habilidad de **expresar** mi OBSENEPE. Si es el otro el que lo tiene necesito poder **percibir y recibir** la OBSENEPE del otro.



3.1 Por qué falla la comunicación

La comunicación falla, en primer lugar, porque no somos plenamente conscientes de los 7 componentes que la afectan (OBSENEPE, Juicios, Intención y Atención) y porque no tenemos en cuenta los dos conceptos con relación a lo que hemos llamado *el malestar*. También falla por una serie de errores de percepción (ya nos hemos referido a dos) y una serie de condicionamientos poco propicios a ayudarnos a comunicarnos eficazmente (empezando con la comunicación con nosotros mismos). El principal de estos es la deshumanización de la comunicación o, lo que es lo mismo, la desvinculación con la OBSENEPE propia y con la OBSENEPE de los demás. La OBSENEPE es la parte más humana de los seres humanos y si nos desconectamos de ella en favor de nuestros juicios, críticas, opiniones, etiquetas y diagnósticos, procesos que son resultado de nuestro condicionamiento pero no de nuestra naturaleza, deshumanizamos la comunicación porque no incluimos en ella lo más esencialmente humano. Estos errores de percepción los iremos mencionando según los vayamos tratando.

3.2 La comunicación cuando yo tengo el malestar

Uno de los errores en la comunicación cuando soy yo el que tiene el malestar es que a menudo hablo del otro y de lo inapropiado de su conducta. Este error tiene que ver con nuestro condicionamiento cultural que dice que si yo me siento mal por algo es porque el otro está haciendo algo mal, algo inapropiado, algo que no debería hacer. Esto está relacionado con el primer error de percepción que tratamos en el apartado

2.3 que se refiere a nuestra creencia que nuestros sentimientos están causados por las acciones de los otros o las propias o por los eventos de la vida. Se nos ha enseñado a mirar hacia fuera y describir las conductas o eventos de la vida a través de juicios, etiquetas, críticas y diagnósticos pero no se nos ha enseñado a mirar hacia dentro para ponernos en contacto con cómo nos afectan y lo que significan para nosotros los comportamientos de los demás (o los propios) o los eventos de la vida; es decir, no se nos ha enseñado a ponernos en contacto con nuestra OBSENEPE. No es de extrañar que la comunicación sea tan complicada si parte de una base poco firme. Ponernos en contacto con nuestra OBSENEPE significa conectar o vincularnos con nosotros mismos. Una vez conectados con nuestra OBSENEPE podemos buscar maneras de expresarnos que reflejen esa conexión con nosotros mismos.

Ejercicio 3.2a: ¿Qué tipo de expresión son las siguientes declaraciones que le dice un padre a su hijo? Crítica, etiqueta, juicio o diagnóstico:

1. Otra vez has dejado tus juguetes tirados por todas partes _____
2. Deberías ser más ordenado _____
3. Eres un desordenado _____
4. Pasas de lo que te pido _____
5. Me dijiste que ibas a recoger tus juguetes antes de cenar. ¿Me estás tomando el pelo? _____

A pesar de que en este caso está claro que es el padre quien tiene el malestar, fijémonos que estas declaraciones no hacen referencia a ello sino que hablan de lo mal que lo hace el hijo (aunque parezca que esto es lo objetivamente observable). Lo más probable es que el hijo al escuchar este tipo de expresión se sienta poco motivado a contribuir al bienestar de su padre ya que lo que oye (críticas, juicios, etiquetas y diagnósticos sobre su comportamiento) le producen dolor o por lo menos incomodidad y, en vez de escuchar a su padre, lo que hará probablemente el hijo será usar su energía y atención para justificarse, defenderse o contraatacar.

Si este padre quiere expresar cómo le afecta el comportamiento de su hijo y de esta manera aumentar las probabilidades de influir positivamente en el comportamiento del niño, el padre debe mirar dentro de sí e identificar su OBSENEPE. Una vez hecho esto, puede expresar a su hijo esto que le pasa. Si su expresión está libre de juicio o crítica es más probable que su hijo le escuche y que esté dispuesto a cambiar su conducta para satisfacer una de las necesidades más fuertes que tiene: la necesidad de contribución.

Dos de las necesidades más importantes del ser humano.

Una de las necesidades más fuertes del ser humano es la de **contribuir** al bienestar propio y al de los demás. Si no crees que es así, recuerda la última vez que hiciste algo por alguien de manera desinteresada, simplemente por echarle una mano. ¿Cómo te sentiste? Contribuir al bienestar de los demás y al propio es de lo que más felices no hace a los seres humanos. Si este tipo de contribución nos hace tan felices, ¿por qué vivimos en un mundo en el que parece que contribuir al bienestar de los demás no tiene ninguna importancia? La respuesta se encuentra en la otra de estas dos necesidades importantes del ser humano: la necesidad de **autonomía, elección o autodeterminación**, o, como se le llama más habitualmente, libertad. Si al hijo del ejercicio anterior (3.2a) le haría feliz hacer cosas que contribuyen al bienestar de su padre, ¿por qué no lo hace? Porque no se vincula o conecta con lo que es más humano de su padre, con su OBSENEPE. Cuando usamos el juicio, la crítica, las etiquetas, la obligación, el tener que, etc. para influir en el comportamiento de otro él o ella sentirá amenazada su autonomía y su autoestima y lo más probable es que se resista incluso a oírnos, ¡para qué hablar de hacer algo por nosotros! Para despertar

en él el deseo de contribuir al bienestar del padre, el hijo necesita sentir que haga lo que haga lo hace en libertad. Necesita sentir que lo hace porque elige hacerlo. Esto satisficará sus **necesidades de contribución y de autonomía**.

Si el hijo no siente que lo hace desde este espacio le quedarán dos opciones: rebelarse o someterse. En cualquier caso, elija rebelarse o someterse acabará estando resentido con su padre y probablemente enfadado consigo mismo. El premio y el castigo son estrategias de influencia basadas en el miedo (miedo a sentir algún tipo de dolor físico o psicológico o miedo a no tener acceso a recursos). La crítica y el juicio son estrategias de influencia basadas en la motivación a través de la culpabilidad o la vergüenza. Estas estrategias están basadas en lo que se le llama estructura de dominio. Este tipo de situación, cuando sucede día tras día, puede llevar a situaciones insostenibles en las que las relaciones entre las personas se deterioran notablemente.

La Expresión

Imaginemos que los padres de una chica se dan cuenta que esta se le ha caído el colacao en el sofá. Habían quedado que en el salón no iban a comer ni a beber nada.

1. Expresar sus juicios, diagnósticos, etiquetas, críticas, exigencias, amenazas, sarcasmo, etc. Lo hacemos habitualmente y no son estrategias de influencia efectivas por todo lo que hemos mencionado arriba.

“¿Estás tonta? ¿No te he dicho que no tomes nada en el salón, especialmente con lo patosa que eres?”

2. Expresar nuestra petición. También es lo que hacemos habitualmente, a menudo como una exigencia u orden, y tampoco suele ser eficaz excepto en situaciones donde realmente no hay un problema: “¿Si vas a la cocina, te importaría traerme un vaso de agua?”

Mira, ahora mismo coges el trapo y te pones a limpiar la mancha. Y ya puedes rezar por que se quite si no vas a cobrar.

3. Expresar la observación y el sentimiento (conectando la observación al sentimiento). Tampoco es eficaz si lo que queremos es que el otro conecte con nosotros.

Estoy muy cabreado porque has manchado el sofá con el colacao.

4. Expresar nuestra OBSENEPE. Esto requiere una práctica considerable basada en una consciencia de uno mismo también considerable. Es muy eficaz pero no se desarrolla de la noche a la mañana.

Hija, he visto una mancha de colacao en el sofá y tu hermano me dice que tú la hiciste. Me siento frustrado porque si quedamos en algo y luego no se hace no me puedo relajar. También me siento preocupado porque quiero que las cosas nos duren y que estén bonitas. ¿Podrías por favor coger un trapo e intentar quitar la mancha?

5. Formas simplificadas de nuestra OBSENEPE. Expresar nuestra petición expresando antes nuestra necesidad y/o los efectos que el comportamiento de otro tiene en nosotros. También es muy eficaz. Requiere de bastante práctica pero menos que la necesaria para la expresión de nuestra OBSENEPE. A esto le podemos añadir la observación y/o el sentimiento, depende del caso.

**Quiero que las cosas nos duren más en buenas condiciones y bonitas. Me gustaría que la intentarás quitar la mancha que hiciste en el sofá.
(Necesidad y Petición)**

Hija, he visto una mancha de colacao en el sofá y tu hermano me dice que tú la hiciste. Quiero que las cosas nos duren más en buenas condiciones y bonitas. Me gustaría que la intentarás quitar la mancha que hiciste en el sofá. (Observación, Necesidad y Petición)

Hija, he visto una mancha de colacao en el sofá y tu hermano me dice que tú la hiciste. Me siento preocupado porque quiero que las cosas nos duren más en buenas condiciones y bonitas. Me gustaría que la intentarás quitar la mancha que hiciste en el sofá. (Observación, Sentimiento, Necesidad y Petición)

Ejercicio 3.2b Práctica de estas diferentes formas de expresión. Practica expresarte de diferentes maneras en las siguientes situaciones:

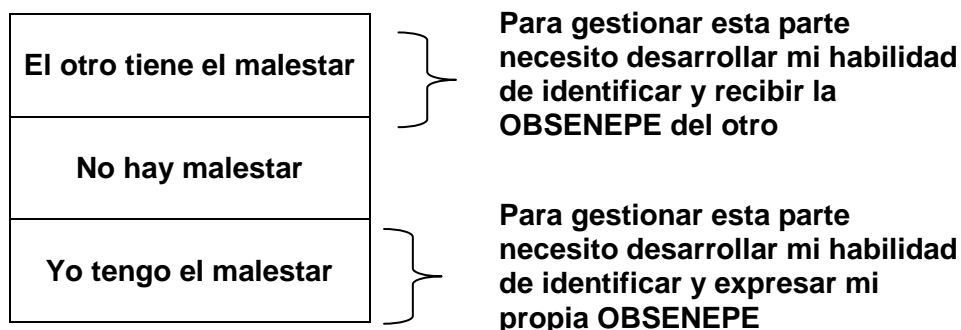
1. Con críticas, sarcasmo, juicios, etc.
2. Con una exigencia
3. Con una amenaza
4. Con una petición acompañada de la necesidad
5. Con una petición acompañada de un efecto tangible
6. Con una observación, efecto tangible, petición
7. Con una observación, sentimiento, efecto tangible, petición
8. Con una observación, un sentimiento, una necesidad y una petición

Situaciones

- a. Uno de los miembros de tu equipo suele hablar demasiado en las reuniones no siendo estas lo eficaces que a ti te gustaría.
- b. Acabas de cortar con un novio y tu madre te llama tres o cuatro veces al día para saber cómo estás.
- c. Hace varios días que notas que tu pareja está distante (habla menos de lo habitual y cuando le preguntas te dice que estás bien pero tu intuyes que no lo está)
- d. Uno de tus hijos suspendió un examen porque lo pillaron copiando.
- e. Tu padre le da chuches a tu hijo justo antes de comer y este no tiene hambre cuando se sienta a la mesa.
- f. Tu pareja llega a casa y se pone a ver la tele mientras tu haces la cena, la sirves, recoges la cocina y sirves la mesa.

3.2 La comunicación cuando el otro tiene el malestar

Como dijimos anteriormente, dependiendo de quién tiene el malestar necesitamos hacer uso de recursos diferentes:



Aquí necesitamos hacer una distinción:

- La otra persona puede tener un malestar con respecto a nosotros.
- La otra persona puede tener un malestar con respecto a otra persona o con respecto a una situación.

Por ejemplo, si mi mujer me pide llegar pronto a casa porque tiene que salir y yo no llego a la hora acordada ella tendrá un malestar con respecto a mí. Pero, si mi mujer llega un día a casa y está molesta por algo que ha hecho su jefe en el trabajo ella tendrá un malestar con relación a otra persona. En ambos casos, para gestionar de manera eficaz el malestar de otra persona con la que estamos en diálogo, ya sea que ese malestar lo tenga con nosotros o no, necesitamos *DOTES DE ESCUCHA* que tienen que ver con poder identificar y conectar con su OBSENEPE. Por regla general estas dotes de escucha son más difíciles de aplicar cuando algo que hemos hecho estimula dolor en el otro, es decir, cuando la otra persona tiene un malestar con respecto a nosotros.

3.2.1 La responsabilidad y la responsabilidad (La habilidad para responder)

Dos factores importantísimos que afectan a la comunicación y a la conexión entre las personas y que tienen que ver con el error de percepción que tratamos en la página 10 son:

- Responsabilizar a los otros por nuestros sentimientos.
- Hacernos responsables de los sentimientos de los otros.

Estos dos factores surgen del error de nuestra percepción condicionada que dice que nuestros sentimientos surgen de los comportamientos de los demás, de nuestros propios comportamientos o de los eventos de la vida, es decir, de lo que aquí llamamos observaciones. Como resultado de este error, cuando hacemos responsables a los otros de nuestros sentimientos surge en nosotros la rabia: me siento enfadado porque alguien hace cosas que no me gustan. Cuando nos hacemos responsables de los sentimientos de los demás surge en nosotros la culpabilidad: me siento culpable porque hemos hecho algo que a otra persona no le ha gustado. Curiosamente cuanto más responsable me siento por los sentimientos de otra persona y mayor es mi sentimiento de culpabilidad menos soy capaz de responder; mi respons-

habilidad disminuye. Y cuanto más responsabilizo a otro por mis sentimientos más lo alejo de querer responder; su responsabilidad disminuye.

3.3 La Empatía

La empatía es el espacio en el que puedo estar presente ante la experiencia de otra persona a nivel humano o ante mi propia experiencia a nivel humano. En el espacio de empatía se eliminan las barreras que nos separan a las personas ya que en él podemos reconocer la esencia de la otra persona y percibir que no es diferente de la nuestra.

El propósito de la empatía

El propósito esencial de la empatía es la de promover nuestra conexión con las otras persona y con nosotros mismos, o ayudar a la conexión entre otras personas (como en el caso de la mediación). La empatía cubre muchas necesidades humanas importantes y por eso es tan importante. Su práctica aumenta en un algo grado la posibilidad de crear y mantener relaciones de calidad y puede llegar a proporcionarnos mucho alivio ante situaciones difíciles. También sirve para llevar claridad cuando existe un caos interno provocado por nuestras reacciones emocionales que nos sacan de ese centro y equilibrio en el que podemos ver las cosas nítidamente y en desapego (que no es indiferencia o frialdad). Solo desde este espacio de claridad y distancia sana podemos llevar a cabo acciones realmente eficaces a todos los niveles.

A menudo llegamos a este espacio de manera espontánea, pero con frecuencia también somos incapaces de sostenerlo o de recrearlo. Para ejercitarnos en el desarrollo de nuestra capacidad para crear y sostener el espacio empático dentro de nosotros, podemos hacer uso de una guía que consta de cuatro componentes:

- I. La intención
- II. La presencia
- III. Dónde centro mi atención
- IV. La confirmación

I. La intención.

Para acceder al espacio de empatía es necesario que nuestra intención sea la de entrar en contacto con la experiencia que la otra persona está teniendo a nivel humano ante un hecho (empatía), o con la experiencia que estamos teniendo nosotros mismos a nivel humano ante un hecho (autoempatía). “A nivel humano” significa que ante un hecho que nos afecta para bien o para mal dentro de nosotros se desencadenan procesos que no son únicamente procesos del pensamiento sino también procesos emocionales y procesos que tienen que ver con lo que significan los eventos y nuestras relaciones a nivel de nuestro ser; a este último aspecto le llamaremos el nivel ontológico. En la práctica de la empatía es necesario que nuestra intención sea la de **conectar** con la otra persona e intentar **ver** el mundo desde su perspectiva dándonos cuenta cómo está viviendo su experiencia en este momento tanto a nivel del pensamiento como a nivel emocional y ontológico. En la autoempatía nuestra intención es conectar en profundidad con nuestra propia persona y ponernos en contacto con cómo estamos viviendo una experiencia en su totalidad, no solo a nivel intelectual, analítico o lógico, sino igualmente a nivel emocional y ontológico.

Es necesario centrarnos explícitamente en este aspecto y preguntarnos cuál es nuestra intención al entrar en contacto con otra persona o con

nosotros mismos ya que a menudo la intención que surge dentro de nosotros al estar en presencia de la experiencia de otro ser humano, especialmente ante su dolor o incomodidad, o ante nuestro propio dolor o incomodidad, está dictada por el hábito, el condicionamiento y nuestra educación.

Con frecuencia nuestra intención no examinada nos aleja de la intención de conectar y nos lleva hacia:

- Criticar
- Diagnosticar
- Justificar
- Explicar
- Juzgar
- Rescatar o arreglar
- Comparar
- Expresar acuerdo
- Corregir (o expresar desacuerdo)
- Comparar historias (y a veces a querer superarlas)
- Distraer y distanciar a la persona de su experiencia

Ninguna de estas categorías es errónea y todas pueden ser útiles en un momento dado pero de lo que necesitamos estar atentos es de darnos cuenta si al estar en diálogo con otras personas, o con nosotros mismos, fomentan y promueven la conexión empática que buscamos.

II. La presencia

La presencia es el vaciado del contenido de nuestra mente, con todo su parloteo, sus análisis, sus diagnósticos, sus comparaciones y evaluaciones en términos de lo bueno o lo malo y lo correcto e incorrecto, para poder estar en contacto con lo que creemos puede ser la vivencia total de la otra persona. Esto significa no traer nada del pasado como teorías acerca de la otra persona, análisis de su comportamiento, diagnósticos sobre lo que le pasa. Es el espacio en el que somos testigos de lo que está pasando sin sentirnos involucrados y desde el que podemos responder de la manera más adecuada ya que nuestra respuesta surge de nuestro contacto con lo que está vivo en el momento (lo emocional y lo ontológico) en vez de reaccionar desde nuestro condicionamiento. Esta presencia nos permite estar en contacto con la totalidad de nuestro ser lo que con frecuencia nos produce grandes dosis de bienestar y alivio, y es por tanto un regalo precioso para dar a la otra persona o a nosotros mismos.

III. Dónde enfoco mi atención

Para favorecer la conexión empática con otra persona o con nosotros mismos es necesario que seamos conscientes que podemos enfocar nuestra atención en la vivencia de la otra persona o en nuestra propia vivencia la cual está más allá o “debajo” de las interpretaciones, los juicios, las críticas, los diagnósticos o las etiquetas, que tenemos y que se encuentran a nivel del pensamiento. La vivencia total de una persona está comprendida por:

- Una observación de un hecho: algo que ha pasado, algo que hemos visto u oído (nivel del pensamiento)
- La interpretación de ese hecho (nivel del pensamiento)
- Uno o varios sentimientos desencadenados pero no causados por el hecho (nivel emocional)

- Una o varias necesidades que son la causa o raíz de los sentimientos (nivel ontológico)
- Una petición, algo que le gustaría que se hiciese o que se hubiera hecho con respecto al hecho (nivel del pensamiento y la acción)

Por ejemplo, si un amigo nos dice que su hijo “se está convirtiendo en un borracho irresponsable” (nivel del pensamiento) y nos queremos poner en contacto con su vivencia total veremos que debajo del juicio y diagnóstico expresado arriba se encuentra su vivencia humana completa (que incluye tanto el nivel de pensamiento como el nivel emocional y ontológico, y el nivel de la acción). Podemos imaginar que:

- Hay un hecho, una observación. Quizá su hijo se tomó cuatro cubatas y que después cogió el coche (nivel de pensamiento).
- Se siente preocupado, alarmado y probablemente tiene miedo. También es posible que esté confundido y sienta frustración e impotencia (nivel emocional).
- Pare el es importante la seguridad y el bienestar de su hijo y el de las personas que están a su alrededor. También quizá tiene una necesidad de claridad, de entender por qué su hijo está actuando de esa manera y qué puede hacer para ayudarlo. Probablemente se pregunte cómo puede lograr conectar con su hijo para que este vea lo importante que es todo esto para le padre (nivel ontológico).
- Le hubiese gustado quizá que su hijo no hubiese cogido el coche o hubiese llamado un taxi. Le gustaría que su hijo fuera a una terapia o quizá querría él mismo ir a una terapia para tener claridad sobre cómo lidiar con el problema. Quizá quiera tener una conversación con su hijo y con ello tener una comprensión mayor con respecto a por qué su hijo hace lo que hace y cómo puede ayudarlo (nivel de pensamiento).

El espacio de empatía se crea cuando podemos entrar en contacto a nivel vivencial, no a nivel intelectual, con lo que “está vivo” en la persona con respecto a la situación además de lo que piensa y lo que quiere con respecto a dicha situación. Lo que está vivo es lo que siente y las necesidades que se encuentran en la raíz de lo que siente, así como lo que le gustaría que pasase o que hubiese pasado.

La empatía se crea antes de que decir nada. Se accede a ella en el silencio activo alcanzado a través de la intención, la presencia y el haber enfocado nuestra atención en lo que imaginamos que “está vivo” en la persona o en nosotros mismos.

Para completar el proceso de conexión empática podemos expresar en voz alta aquello con lo que hemos contactado en los primeros tres pasos del proceso de presencia empática. Con esto pasamos al siguiente y último paso, la confirmación.

IV. La confirmación

La confirmación es la expresión oral (o escrita) del proceso vivido en silencio en el que nos hemos puesto en contacto con la vivencia total de la persona o de nosotros mismos (nivel del pensamiento, nivel emocional, nivel ontológico y nivel de la acción). Es una forma de compartir con la otra persona nuestra percepción de lo que le pasa y que de esta manera se sienta realmente tomada en cuenta, comprendida y escuchada, condiciones esenciales para el buen desarrollo de las relaciones. Hay varios tipos de confirmación que nos sirven para comunicar a la otra persona (o a nosotros mismos en procesos de autoempatía) que hemos recibido su experiencia:

1. Repetir o reflejar: Repetimos o reformulamos en nuestras propias palabras lo que la otra persona ha dicho y puede incluir sus juicios, evaluaciones, críticas, etc. (nivel pensamiento). Este tipo de confirmación puede crear conexión y alivio ya que la necesidad de la persona de ser escuchada y comprendida puede quedar cubierta.
2. Expresar que somos conscientes (o que intentamos serlo) de la **vivencia humana** de la persona, aunque esta no haya sido expresada de manera explícita. Esto suele tomar las siguientes formas a las que podemos llamar “capas de la empatía”:
 - a. **Clarificación** de la observación, del hecho ante el cual la persona está reaccionando.
Un día que fui a recoger a mi hija al colegio entró al coche dando un portazo y a continuación dijo, “Mi profesor es idiota.” Era evidente que estaba teniendo sentimientos intensos pero poder ofrecerle presencia empática lo primero que necesitaba yo era información sobre la observación, sobre el hecho ante el cual ella estaba reaccionando. Este paso suele darse simplemente con la pregunta “¿Qué ha pasado.”
 - b. La siguiente capa de empatía suele estar al nivel del sentimiento. “Ah” le dije a mi hija, “estás enfadada y me pregunto si también estás frustrada” a lo que me contestó, “No estoy frustrada. Estoy muy cabreada.” Es importante no caer en la tentación de decir “Estás enfadada porque tu profesor es un insensible” o “Estás enfadada porque tu profesor te dijo que lo habías hecho fatal delante de tus compañeros” ya que esto refuerza la creencia que la causa del sentimiento es el hecho lo que provoca el “pensamiento circular” y evita que la persona entre en contacto con su sentimiento de manera directa para que este le guíe hasta su necesidad no cubierta. Podemos decir algo así como, “Ah, entonces tu profesor dijo delante de todos que lo habías hecho fatal **y** estás muy enfadada.” (en este paso estamos expresando que estamos en contacto con su observación y su sentimiento)
 - c. La siguiente capa de empatía puede incluir la petición, lo que le gustaría que pasase o lo que le hubiera gustado que pasase. “Ya veo, o sea que te hubiera gustado que te dijera esto a parte y con palabras más amables.”
 - d. Finalmente es normal que si la persona ha recibido empatía con respecto a su observación, su sentimiento y su petición esté cerca de conectar consigo misma a nivel ontológico. Es en esta conexión que se logra el mayor alivio, claridad y conexión. “Y, aunque seas una niña, para ti es importante el respeto.”

Algunas de las necesidades que se cubren en el proceso de la empatía son:

Para la persona que “recibe” empatía:

- Comprensión (ser comprendida)
- Alivio
- Tranquilidad
- Espacio

- Claridad
- Mayor comprensión de sí misma
- Conexión
- Consideración
- Reconocimiento a nivel humano (la persona se siente vista y valorada)

Para la persona que “ofrece” empatía:

- Conexión
- Elección (con respecto a cómo puede responder)
- Consideración (con respecto a la otra persona)
- Contribución
- Presencia
- Aprendizaje
- Descubrimiento

Ejercicio 3.2.1ª: en los siguientes diálogos, identifica los sentimientos y necesidades de las dos personas involucradas:

1. Madre: Ve a ducharte ahora mismo.
Hijo: No.
2. La exmujer de un hombre tiene la siguiente conversación con la mujer actual de éste cuando le lleva su hija a su casa para pasar el fin de semana:
Exmujer: Qué no vea tanto la tele, por favor, que el fin de semana pasado se la pasó viendo la tele todo el sábado.
Mujer actual: Oye, que también hicimos otras cosas. ¿No te dijo que fuimos a dar una vuelta en bici y que estuvimos jugando todos juntos por la noche?
3. Cuando el ex de una mujer lleva de vuelta al hijo a casa el domingo por la noche el hijo y la madre tienen la siguiente conversación:
Madre: ¿Has hecho los deberes?
Hijo: No.
Madre: No me lo puedo creer. Tanto tú como tu padre sois unos irresponsables. Siempre me hacéis lo mismo.
Hijo: (Se encoje de hombros)
4. Los padres de un niño discuten delante de él porque el padre le ha comprado un juguete con el que la mamá no está de acuerdo.
Madre: No me puedo creer que le hayas comprado la maquinita esa. Ya te puedes poner tú a pelearte con el para que haga los deberes y todo lo que tiene que hacer en casa.
Padre: Ya estamos, ¿no te parece que exageras? Todos los niños de su clase la tienen.
5. Un sábado por la mañana una mujer ve a su marido navegando en Internet (lleva ya dos horas).
Mujer: Oye, hay muchas cosas que hacer en casa. Ya llevas dos horas con el ordenador.
Marido: Hoy, no voy a hacer nada. También yo tengo derecho a descansar.

3.4 Factores que dificultan la conexión empática

Necesitamos práctica para conectar con nuestros sentimientos y necesidades y con los sentimientos y necesidades de los demás. Esto es curioso ya que los sentimientos y necesidades, los propios y los de los demás, son lo más próximo que tenemos porque son la base de nuestro ser. ¿Por qué, entonces, necesitamos desarrollar nuestra habilidad para conectar con algo que forma parte tan esencial de nosotros mismos? Por nuestro condicionamiento. Desde que las personas son pequeñas se les enseña a desconectarse de sus sentimientos y necesidades. Aprendemos a no poner atención a lo que sentimos y a no identificar nuestras necesidades. Veamos algunos ejemplos de mensajes que dificultan la conexión y mensajes que la dificultan:

3.5 Nuestra respuesta cuando el otro tiene un malestar con otra persona o con respecto a alguna situación

<i>“Papá, el profesor me regañó delante de todos en clase”</i>	
Mensaje que dificulta la conexión:	Mensaje que ayuda la conexión:
Algo habrás hecho. Con lo desobediente que eres hijo mío, no me extraña nada.	Me pregunto si sentiste vergüenza y te hubiera gustado que te lo dijera en privado (conexión con el sentimiento y la petición del hijo)

<i>“Mamá, no soporto a María; se cree que es la dueña de la verdad”</i>	
Mensaje que dificulta la conexión:	Mensaje que ayuda la conexión:
No le hagas caso. El mundo está lleno de personas como esas. Ignórala y ya verás como se le pasa la tontería.	Me imagino que te sientes frustrada porque te gustaría que lo que dices también se tuviera en cuenta, ¿es eso? (conexión con el sentimiento y la necesidad de respeto y consideración de la hija)

<i>“Mi hijo es un vago que no hace nada en casa”</i>	
Mensaje que dificulta la conexión:	Mensaje que ayuda la conexión:
Lo que pasa es que le consentís mucho tú y su padre. Si tuvierais un poco más de mano dura...	Supongo que cuando no hace lo que le pides te sientes molesta porque te gustaría recibir más apoyo con las tareas de la casa, ¿es así?

El doctor Thomas Gordon ha identificado doce categorías de mensajes que dificultan la conexión:

<p>Ordenar, Mandar <i>Tienes que..., Debes de..., Haz...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden producir temor o resistencia • Invitan a la rebeldía y al desafío 	<p>Aconsejar, Dar Soluciones <i>Lo que yo haría es... ¿Por qué no...? Te sugiero que... Lo que tienes que hacer es...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede implicar que la persona no es capaz de resolver sus propias dificultades • Evita que la persona piense en su problema, considerando soluciones alternativas • Puede ocasionar dependencia o resistencia
<p>Advertir, Amenazar <i>Si tú no..., entonces..., Mejor... o de lo contrario...</i></p>	<p>Persuadir con Lógica, Explicar, Argumentar <i>Esto es por lo que estás mal..., Los hechos</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Puede producir temor o sumisión • Invita a comprobar las consecuencias de la amenaza • Puede ocasionar resentimiento, enojo, rebeldía 	<p><i>son... Si, pero...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Provoca una posición defensiva y contra-argumentativa. • Con frecuencia provoca que la persona desconecte de nosotros y deje de escuchar • Puede ocasionar que la persona se sienta inferior, inadecuada.
<p>Moralizar, Predicar <i>Deberías..., Te convendría..., Es tu responsabilidad...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea obligación o desencadena sentimientos de culpabilidad • Puede ocasionar que la persona defienda su posición aún más • Comunica falta de confianza en el sentido de responsabilidad de la persona 	<p>Juzgar, Criticar, Culpar <i>No estás pensando con madurez..., Eres esto o aquello...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implica incompetencia, inmadurez, falta de juicio • Corta la comunicación con la persona por temor a juicio negativo • Con frecuencia refuerza las creencias negativas de la persona (<i>es verdad, soy un inútil</i>) o se quiere reafirmar (<i>tú no eres muy maduro que se diga</i>)
<p>Alabar, Estar de Acuerdo <i>Tienes razón... Lo estás haciendo muy bien...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede causar ansiedad cuando la percepción de sí mismo no está de acuerdo con las alabanzas • Se puede interpretar como que nos están dando por nuestro lado • Puede implicar que se crean expectativas que más tarde hay que cumplir 	<p>Alentar, Consolar <i>No te preocupes..., Te sentirás mejor..., Anímate...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede ocasionar un sentimiento de falta de comprensión • Puede evocar sentimientos de hostilidad • Con frecuencia descalifica la vivencia de la persona: <i>No debería sentir lo que siento</i>
<p>Ridiculizar <i>Eres un exagerado..., Eres demasiado sensible...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede ocasionar que la persona no confíe en su experiencia • Puede tener un efecto devastador en la autoestima de la persona • Con frecuencia desencadena deseos de desquitarse 	<p>Preguntar, Interrogar, Sondear <i>¿Por qué...? ¿Quién...? ¿Desde cuándo...? ¿Cómo...? ¿Qué es lo que...?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona se desconecta con lo que está pasando en su corazón y se mente en la cabeza • La persona puede temer que a continuación de la pregunta vendrá un análisis de su vivencia • Puede despertar sentimientos de ansiedad al no saber a dónde se quiere llegar con esto
<p>Analizar, Diagnosticar <i>Lo que pasa es que..., Sólo estás cansada..., Realmente no quisiste decir eso...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede ser amenazador y frustrante • La persona se puede sentir atrapada, expuesta o que no se lo cree • Puede hacer que la persona deje de querer estar en comunicación por temor a que se le distorsione. 	<p>Desviar, Sarcasmo, Alejar <i>Vamos a hablar de algo más agradable..., No pienses en eso..., Piensa en algo más positivo...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implica que las dificultades de la vida deben ser evitadas en vez de enfrentarlas • La persona puede inferir que sus problemas no tienen importancia • Evita que la persona se sienta abierta para hablar de sus problemas

Estamos habituados a responder de esta manera porque existe la creencia que la comprensión lógica y racional de nuestras experiencias nos traen el alivio y la claridad necesarias para comprender nuestras vivencias. Lo cierto es que esto no es así. Lo que nos da alivio es la conexión con nuestros sentimientos y nuestras necesidades. El

mayor regalo que les podemos dar a otras personas cuando tienen un malestar es darles el espacio necesario para que puedan conectar con sus sentimientos y necesidades. Según Thomas Gordon, lo que más necesitan las personas cuando tienen una molestia es un espacio de *escucha, comprensión y aceptación* para poder ellas mismas encontrar sus propias soluciones a sus problemas, es decir, para buscar sus propias estrategias para satisfacer sus necesidades. Dice Gordon, “Las personas tienen un potencial enorme para encontrar sus propias estrategias para satisfacer sus necesidades. Este potencial es como una semilla. La semilla no necesita que le digan que hacer para germinar y convertirse en un árbol. Lo que necesita es tierra rica y fértil. El espacio que brinda la escucha empática es como la tierra que necesita la semilla para manifestar todo su potencial.”

Si recordamos que dentro de todo ser humano lo que siempre está activo es su OBSENEPE, cuando una persona con la que estamos en diálogo tiene un *malestar* lo que podemos hacer para ayudarla, más que darle consejos o explicaciones lógicas, más que mostrar acuerdo o desacuerdo, o más que consolarla o distraerla, es espacio para que se exprese y posiblemente ser un reflejo de su OBSENEPE.

Para ser un reflejo de la OBSENEPE de otra persona necesitamos primero conectar con ella. Es siguiente ejercicio tiene como objetivo ayudarnos a empezar a contecer con esto.

Ejercicio 3.4.1

Responde a los siguientes comentarios de unos niños o adolescentes con los mensajes que dificultan la conexión.

- a. “Odio el colegio. Quiero dejarlo.” (consejo, amenaza, análisis de la consecuencia)
- b. “A todos los tíos les gusta esa. ¿Qué tiene ella que no tenga yo?” (distracción, consuelo, explicación lógica)
- c. “¿Por qué se tuvo que morir la abuelita? Ojala que todavía estuviese aquí.” (explicación lógica, consuelo, distracción)
- d. “No tengo amigos. Nadie quiere hablar conmigo en el cole.” (crítica, consuelo, consejo)
- e. “No le digas nada a papá de esto. Si se entera que suspendí me mata.” (explicación lógica, crítica, juicio)
- f. “Hoy tengo que cantar un solo en el festival del colegio. No se si me atreveré.” (consejo, ánimo, crítica)

¿Cuál puede ser la OBSENEPE detrás de los comentarios de arriba?

Otros factores que dificultan la conexión con nosotros mismos o con los otros:

- 1. Pensar que hacemos las cosas porque tenemos que hacerlas o por obligación**
- 2. Las exigencias**
- 3. La comparación**
- 4. El concepto de merecer (premios o castigos)**

3.5 Nuestra respuesta cuando el otro tiene un malestar con nosotros

Cuando el malestar de otra persona tiene que ver con nosotros y nos lo expresa se aplican los mismos principios que cuando la persona tiene un malestar con otro o con respecto a un evento en su vida. Lo que sucede es que a menudo es más fácil dar

espacio, empatía y comprensión cuando el malestar del otro tiene que ver con un tercero. Sin embargo, para poder responder desde nuestro corazón, y no desde la culpabilidad o la vergüenza, es necesario crear una conexión empática con la otra persona.

Ayuda pensar que cuando alguien tiene un malestar que ha desencadenado algo que hemos hecho o dicho nos encontramos ante cuatro posibles formas de responder dicho malestar:

1. Culparnos, criticarnos y emitir juicios contra nosotros mismos. Nos hacemos responsables de los sentimientos de las otras personas, es decir, pensamos que lo que hemos hecho es la causa de sus sentimientos. El resultado de esta forma de reaccionar suelen ser sentimientos de culpabilidad, vergüenza o depresión.
2. Defendernos, justificarnos o culpar, criticar o emitir juicios contra los otros. El resultado de esta forma de reaccionar suelen ser sentimientos de rabia y resentimiento.
3. Centrar nuestra atención en el efecto que tiene en nosotros el mensaje del otro a través de nuestros sentimientos y necesidades (auto empatía). Por ejemplo si la otra persona expresa su malestar gritándonos, es posible que reconozcamos que nos sentimos incómodos porque para nosotros es importante ser respetados aún cuando hayamos cometido un error. También es posible que nos sintamos frustrados porque es más difícil para nosotros conectar con el otro si grita.
4. Centrar nuestra atención en lo que lo pueden estar sintiendo y necesitando los otros independientemente de cómo lo estén expresando (empatía). En este caso, si conectamos con los sentimientos de dolor, tristeza o frustración del otro porque no hemos contribuido a satisfacer sus necesidades (o hemos contribuido a no satisfacerlas) lo más probable es que sintamos tristeza y ganas de ver cómo podemos reparar el daño, pero no culpabilidad

Por ejemplo, se nos olvida entregar un documento que nuestro jefe necesitaba para una reunión importante. Ante esta situación podemos reaccionar de las cuatro formas descritas:

REACCIÓN	NUESTRO DIÁLOGO INTERNO	POSIBLES SENTIMIENTOS
1. Auto juicio	Soy un inútil. No se me puede pedir nada porque todo lo fastidio...	Culpabilidad, vergüenza, depresión.
2. Juicio con el otro	Claro, si no me lo hubiera pedido con más tiempo... es un quejica... no es para tanto	Rabia, resentimiento
3. Conexión con nuestros sentimientos	Escuchar la manera que me está hablando no es nada fácil para mí. Aunque cometí un error para mí es importante el respeto.	tristeza, decepción
	Cuando grita de esta manera no puedo conectar con él.	frustración, incomodidad
4. Conexión con los sentimientos del otro	Se siente frustrado y decepcionado. Necesitaba	Tristeza, decepción por mi olvido. Ganas de

	apoyo para que la reunión fluyera mejor y no lo tuvo. Imagino que lo pasó muy mal.	buscar una solución o de reparar el daño de alguna manera.
--	--	--

Ejercicio 3.5.1. Vamos a practicar las cuatro formas de reaccionar ante estos comentarios dirigidos hacia nosotros:

1. Nuestro padre nos dice: "Hace varias semanas que no me llamas. ¿No te importa que tu padre se sienta sólo?"
2. Nuestro vecino nos dice: "Vaya follón que armasteis anoche con el partido de fútbol. No me pude dormir hasta que acabó el dichoso partidito."
3. Nuestro hijo nos dice: "Jo, papá. Me prometiste que ibas a ir a verme jugar esta tarde."
4. Nuestra pareja nos dice: "No tuviste tiempo de tender la ropa pero sí que tuviste tiempo de leer el periódico."
5. Un amigo nos dice: "Jo, tía. Te estuve esperando hasta las cuatro. Quedamos a las tres y ni me llamaste ni nada. Ya es la segunda vez que me lo haces."

Para terminar, me gustaría compartir cuáles son los supuestos e intenciones de la Comunicación No Violenta según Inbal y Miki Kashtan. Estos supuestos e intenciones son la base para una comunicación más humana que aumenta la posibilidad de conexión entre las personas y facilita la solución de conflictos y dificultades de manera pacífica y enriquecedora.

Supuestos e Intenciones Clave de la CNV

I. Supuestos en los que se basa la práctica de la Comunicación No Violenta

Los puntos siguientes son los supuestos clave en los que se basa la CNV. Aunque muchas tradiciones comparten estos supuestos, la CNV nos da herramientas para ponerlos en práctica. Cuando vivimos en base a estos supuestos, la conexión con nosotros mismos y la conexión con otros se torna cada vez más factible y más fácil.

1. **Todos los seres humanos compartimos las mismas necesidades:** Todos tenemos las mismas necesidades aunque las estrategias que usamos para satisfacerlas puedan ser diferentes. Los conflictos suceden al nivel de las estrategias, no al nivel de las necesidades.
2. **Nuestro mundo cuenta con recursos suficientes para satisfacer las necesidades básicas de todos.** La escasez que sufre mucha gente surge porque no hemos diseñado nuestras estructuras sociales para satisfacer las necesidades de todos. Podemos atribuir cualquier escasez aparente a una limitación sistémica actual, a una crisis de nuestra imaginación o creatividad, o a la falta de habilidad para fomentar la conexión con otros.
3. **Toda acción es un intento para satisfacer necesidades.** Nuestro deseo de satisfacer nuestras necesidades, ya sea consciente o inconscientemente, está en la base de toda acción que llevemos a cabo. Recurrimos a la violencia o a otras formas de acción que no satisfacen las necesidades de otros o las propias sólo cuando no reconocemos estrategias más eficaces para satisfacer nuestras necesidades.
4. **Nuestros sentimientos nos informan sobre si nuestras necesidades están siendo satisfechas o no.** Nuestros sentimientos surgen directamente de cómo

experimentamos nuestras necesidades, de si percibimos que estas están siendo cubiertas o no, en una situación dada. Nuestros sentimientos los pueden desencadenar otros pero no causarlos. Cuando nuestras necesidades las percibimos como cubiertas nos sentimos felices, satisfechos, en paz, etc. Cuando las percibimos como no cubiertas nos sentimos tristes, con miedo, enfadados, etc. La valoración de la realidad que llevamos a cabo y que nos informa si nuestras necesidades están siendo cubiertas o no casi siempre está basada en interpretaciones o creencias.

5. **Todos los seres humanos tenemos la capacidad para la empatía.** Todos tenemos la capacidad innata para empatizar pero no siempre tenemos acceso a esta capacidad. Cuando se nos trata con empatía y respeto a nuestra autonomía, tendemos a tener un mayor acceso a nuestra capacidad de empatía con respecto a nosotros mismos y/o a otros. Cuanto mayor sea nuestra capacidad de empatizar con otros mayor será nuestra capacidad para satisfacer nuestras necesidades de una manera pacífica.
6. **Los seres humanos disfrutan de dar.** Inherentemente disfrutamos de contribuir al bienestar de los demás una vez que hemos conectado con nuestras necesidades y las necesidades de otros, siempre que nuestra contribución surja desde un espacio de autonomía y elección-
7. **Los seres humanos satisfacemos nuestras necesidades a través de relaciones interdependientes.** Satisfacemos casi todas nuestras necesidades, excepto aquellas que tienen que ver con la relación que tenemos con nosotros mismos y con la naturaleza, a través de nuestra relación con otras personas. Cuando las necesidades de otros se quedan sin satisfacer algunas de nuestras necesidades también se quedan sin satisfacer.
8. **Nuestra capacidad de elección es interna:** Independientemente de las circunstancias, podemos satisfacer nuestra necesidad de autonomía mediante nuestra capacidad de elegir basada en nuestra consciencia de nuestras necesidades.
9. **El camino más directo hacia nuestra paz es a través de la auto-conexión:** Nuestra capacidad para estar en paz no depende de si nuestras necesidades se satisfacen o no. Aun cuando nuestras necesidades no estén satisfechas, satisfacer nuestra necesidad de conexión con nosotros mismos puede ser suficiente para estar en un estado de paz interno.

II. Intenciones clave para lograr la conexión en la comunicación

Para nosotras son importantes las siguientes intenciones cuando usamos la CNV porque creemos que nos ayudan a construir un mundo en el que las necesidades de todos son tomadas en cuenta de una manera pacífica.

Vivir con apertura de corazón

1. **Relacionarnos con nosotros mismos con humanidad:** Para nosotras es importante liberarnos de la auto acusación, del auto juicio y la auto exigencia y relacionarnos con nosotras mismas con humanidad y comprensión con respecto a las necesidades que intentamos cubrir a través de todas nuestras acciones.

2. **Expresarnos desde el corazón:** Cuando nos expresamos intentamos hablar desde el corazón expresando nuestros sentimientos y necesidades y haciendo peticiones realizables.
3. **Recibir al otro con humanidad:** Cuando escuchamos a los demás intentamos conectar con sus sentimientos y necesidades independientemente de cómo lo expresen, aún cuando sus acciones no satisfacen nuestras necesidades.
4. **Tener como prioridad la conexión:** Intentamos conectarnos con apertura de corazón con las necesidades de todos en vez de buscar soluciones inmediatas **y potencialmente incompletas, especialmente en momentos difíciles.**
5. **Más allá de lo correcto y lo incorrecto:** Buscamos transformar nuestra costumbre de efectuar evaluaciones basadas en lo correcto y lo incorrecto (valoración basada en el juicio moralista) y, en vez de ello, centrarnos en descubrir si las necesidades humanas parecen satisfechas (valoración basada en las necesidades)

Elección, Responsabilidad, Paz

1. **Responsabilizarnos de nuestros sentimientos:** Buscamos conectar nuestros sentimientos con nuestras propias necesidades reconociendo que los otros no tienen el poder de hacernos sentir nada. Esto nos da el poder de llevar a cabo acciones para satisfacer nuestras necesidades en vez de esperar a que los otros cambien.
2. **Nos responsabilizamos de nuestras acciones:** Intentamos reconocer que tenemos elección en todo momento y que llevamos a cabo acciones que creemos que probablemente satisfecerán nuestras necesidades. Intentamos no llevar a cabo acciones motivadas por el miedo, la culpabilidad, la vergüenza o el deseo de recompensa o por ideas de obligación o el deber.
3. **Vivir en paz con las necesidades no satisfechas:** Intentamos trabajar con nuestros sentimientos cuando experimentamos que nuestras necesidades no están satisfechas. Intentamos conectar con nuestras necesidades en vez de apegarnos a satisfacerlas.