

Cómo comunicarnos controlando
el estrés y sin violencia

Abordar conflictos sin herir

El objetivo de la comunicación no violenta (CNV) no consiste en conseguir que los demás hagan lo que nosotros queramos. Se trata de construir una relación en la que la empatía «natural» pueda desplegarse y se identifiquen y reconozcan las necesidades recíprocas. Una mediación resulta exitosa cuando la solución a las necesidades satisface a todos los implicados y nadie se siente discriminado. Para lograrlo, debemos «captar de manera empática» lo que dice el otro y expresarnos abiertamente. Para comunicar un deseo, el proceso podría resumirse de la siguiente manera:

Cuando veo A, me siento B, porque necesito C. Por eso me gustaría D.

Para cada etapa del proceso, Marshall B. Rosenberg, fundador de la CNV, elaboró propuestas detalladas. A continuación se resumen mediante ejemplos para ayudar a entender el proceso.

1. Observación

Primero, hay que contemplar la situación sin juzgar. Muy a menudo evaluamos a los demás sin ser conscientes de ello. Si se espeta al hijo o a la pareja: «Has vuelto a dejar tirada tu ropa sucia en el suelo del baño», se está juzgando la conducta del otro. Se indica que ese comportamiento es frecuente («has vuelto») e intencionado («dejar tirada»), y que la ropa está «sucia» (aunque seguramente solo se haya usado unas horas del día). Ahora bien, la CNV no prohíbe la evaluación, sino que insta a separarla de la mera observación. La frase podría reformularse de este modo: «Veo que tu ropa está en el suelo del baño».

2. Sentimientos

Identifique sus sentimientos y expréselos: «Estoy muy enfadado», «Me siento incómodo» o «Estoy desconcertado». No haga responsable de sus sentimientos al otro («Estoy triste porque tú...»). Según Rosenberg, el comportamiento de los otros es solo el desencadenante de los sentimientos, pero no la causa. La frase «Siento que no te preocupas mucho de ello, que te da igual» no expresa ningún sentimiento, sino que describe cómo interpretamos la conducta del otro.

3. Necesidades

Reconozca y acepte la necesidad que se esconde tras su sentimiento, de manera que pueda responsabilizarse de ella. ¿Quizá tiene miedo de que el hijo no sepa gestionar su dinero y termine convirtiéndose en un comprador compulsivo? Necesita tener más seguridad. Posiblemente, se sienta herido porque sus esfuerzos para controlar los gastos domésticos son menospreciados. Detrás podría esconderse la necesidad de sentirse más valorado. O quizás odia la visión de una habitación desordenada porque tiene una necesidad de belleza. En ese caso, podría decir: «Tu ropa está tirada en el suelo del baño. Cuando veo eso me siento incómodo, porque para mí es importante tener la casa ordenada».

4. Peticiones

¿Cómo podemos pedir algo para que los otros se sientan dispuestos a responder de manera empática a nuestras necesidades? A algunas personas les funciona utilizar un lenguaje positivo y concreto. Para ello, hay que tener claro qué se espera del otro. En vez de soltar un «¿No puedes ocuparte mejor de tu ropa?», debería preguntar: «¿Podrías dejar tu ropa sucia en la habitación o meterla en la lavadora después de ducharte?».

Sin exigencias, por favor

En esencia, la CNV consiste en expresarse de manera correcta, clara y abierta, pero sin juzgar ni evaluar. Así, cuando se pretende formular una petición, primero hay que preguntarse: «¿Qué debe (y puede) hacer la otra persona por mí?» Si el deseo se expresa de una manera vaga o acusadora («Me gustaría que te implicaras más en el éxito escolar de nuestra hija»), seguramente la otra persona se sentirá herida y reaccionará a la defensiva. Sería mejor formular el deseo de la siguiente manera: «Me preocupa que Lina no pase de curso por suspender matemáticas. ¿Estarías dispuesto a practicar los ejercicios con ella para su próximo examen?» Además, la petición debe ser negociable. En otras palabras, se trata de un ruego al que el otro puede ceder, no de una exigencia que conlleva un castigo en caso de incumplimiento. Rosenberg estaba convencido de que nadie, ni siquiera los niños, haría algo con gusto y entrega solo porque se le exija.

Con todo, no se trata de una tarea fácil. Incluso si se estudia a conciencia la obra de referencia de Rosenberg, *Comunicación no violenta*, o se ha participado en un curso de CNV, con frecuencia resulta difícil poner en práctica sus ideas de manera consecuente. Entre otras estrategias, por ejemplo, Rosenberg propone parafrasear en una conversación empática, es decir, recapitular con las propias palabras lo que se ha entendido («Cuando dices que...»), y añadir una suposición («¿Es posible que estés dolido y necesites más estima?»). Muchos participantes encuentran esta manera de expresarse un tanto artificial o temen que les echen en cara el hecho de «usar una técnica».

En síntesis:

Comunicación empática

1 Para lograr que las conversaciones conflictivas acaben en un acuerdo, se recomienda crear un vínculo entre las partes implicadas. Ello se consigue cuando los interlocutores tienen la sensación de que sus necesidades son escuchadas.

2 La comunicación no violenta (CNV), ideada por el psicólogo clínico Marshall B. Rosenberg, describe el proceso conversacional para construir una conversación empática. Existen formadores de CNV.

3 Durante un tiempo, los beneficios de la CNV no estaban demostrados. Hoy, diversos estudios revelan que esta estrategia aumenta la capacidad empática y mejora la habilidad de lidiar con las situaciones emocionalmente estresantes.

