



construyendo relaciones
construyendo relaciones

***“Construyendo relaciones
familiares con amor”***

Producido por: Priscila Siu

Siéntase libre de reproducir y distribuir este material bajo licencia Creative Commons, sin fines comerciales y mencionando la autoría. Restricciones: se autoriza el uso de las imágenes únicamente en su contexto.

Producido por: Priscila Siu
Email: info@comunicacionfamiliar.com
www.comunicacionfamiliar.com

2008

Foto portada: Jill Lang, www.jillwlang.com

La primera sección de este documento está basado en en los conceptos y técnicas de Comunicación No Violenta, propuesto por el Dr. Marshall Rosenberg www.ccnv.org/es

Originalmente, este material fue producido como material de apoyo para el Programa de la Fundación Rasur en las escuelas en Costa Rica. Posteriormente fue adaptado con el fin de que por sí mismo sirva como instrumento para mejorar las relaciones familiares.

Este material todavía está en construcción. Apreciaría que me cuente qué le pareció, si le ha sido útil; y si lo ha puesto en práctica, qué experiencias ha tenido.

Favor enviar sus comentarios al Email:
construyendo_relaciones@yahoo.es ó
info@comunicacionfamiliar.com

Si padres e hijos construyen su relación sobre una base de confianza y respeto mutuo, cariño y aprecio, tendrán mejor disposición y estarán mejor equipados cuando surjan situaciones emocionalmente difíciles.

Las relaciones se construyen. Es un proceso de poco a poco y de constancia.

La primera relación de amor que hay que construir es con uno mismo. Sobre esa base (auto-empatía), se extiende nuestra capacidad de escuchar y amar a otros (escuchar con empatía), y de expresar nuestros sentimientos y necesidades, para establecer una conexión humana profunda.

El objetivo de este Programa, es el de ofrecer herramientas y conceptos que faciliten esa conexión humana y propicien la colaboración, en vez del antagonismo.

En un mundo competitivo, en que prevalece la creencia de que para que uno gane, el otro tiene que perder, urge el conocimiento de que **sí es plenamente realizable** crear y mantener relaciones conducentes al bienestar de las partes, tanto en el seno del hogar, como en la sociedad en general.

Es nuestro deseo que usted disfrute de la experiencia de este tipo de relaciones.



INDICE

**INTRODUCCION A LA COMUNICACION NO
VIOLENTA**

ESCUCHAR CON EMPATIA

**LOS 4 PASOS DE COMUNICACION NO
VIOLENTA:**

**OBSERVACION
SENTIMIENTOS
NECESIDADES
PETICION**

PILARES DE LAS BUENAS RELACIONES

TEMAS DE REFLEXION

ACTIVIDADES

CUENTO

**INTRODUCCIÓN A LA
COMUNICACIÓN NO VIOLENTA
(Lenguaje del Corazón)**

INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (Lenguaje del Corazón)

Propósito fundamental de CNV:

Establecer y mantener una conexión con el corazón, propio y de otros.

Establecer relaciones conducentes a la armonía y el respeto mutuo.

El objetivo de la comunicación no violenta no es cambiar la conducta de la gente para obtener lo que deseamos: si no más bien es establecer relaciones honestas y empáticas, que propicien la voluntad de colaboración necesaria para eventualmente satisfacer las necesidades de todos los involucrados.

Definición

La comunicación no violenta (CNV) es una herramienta de comunicación, principalmente verbal, que puede servir para resolver conflictos entre dos o más partes, y cuya práctica igualmente mejora las relaciones consigo mismo, y ayuda a aclarar y definir los valores y principios que rigen la propia vida.

CNV no es una fórmula fija, sino que es adaptable a distintas situaciones y estilos personales y culturales, y su esencia radica en la intención de conectarse con empatía y compasión y no en las palabras que se dicen.

En pocas palabras, CNV nos ayuda a conectarnos con nosotros mismos y con otros de una manera en que permite que nuestra compasión natural florezca.

El “lenguaje” CNV puede ser aplicado para crear relaciones íntimas profundas y afectuosas, o para mejorar las relaciones laborales, o como herramienta en la mediación de conflictos.

El modelo de Comunicación No Violenta está presente en todos los continentes, y el libro de Marshall Rosenberg, “Non Violent Communication: A Language of Life” ha sido publicado en varios idiomas.

Aunque CNV es una herramienta poderosa de comunicación, no es presentada como una cura para todos los males, sino que se ofrece con humildad, con la esperanza de contribuir al bienestar humano.

El modelo de CNV - 2 modos, 4 pasos

escuchar con empatía:

observación
sentimientos
necesidades
petición

expresar su honestidad:

observación
sentimientos
necesidades
petición

1. **Observación** (descripción o narración de los hechos como vistos por el lente de una cámara).

2. Identificación de **sentimientos** evocados por la situación.

3. Identificación de **necesidades** relativas a la situación.

4. Formulación de una **petición** para satisfacer las necesidades identificadas (petición clara, concreta y realizable en el ahora).

ESCUCHAR CON EMPATIA Y COMPASION

Si la otra persona se expresa con críticas, exigencias, o malos modos (lenguaje chacal, depredador), usted puede ponerse sus orejas CNV, y escuchar el lenguaje del corazón. Las orejas CNV pueden servir como traductor. No importa qué diga la otra persona, con estas orejas usted escucha sólo su corazón.

cuando el tema es delicado, y cada vez que es abordado termina en una discusión desagradable, el lenguaje del corazón o Comunicación No Violenta, podría ayudar.

Por ejemplo: con estas orejas la otra persona dice: “El problema con usted es que....” y usted escucha: “lo que me gustaría es....” Así no escucha ataque ni crítica ni exigencia ni juicios.

Con estas orejas puede comprender que la crítica destructiva es una expresión triste de una necesidad que busca ser satisfecha. Es triste porque por lo general, una crítica no crea una buena conexión humana, y al contrario, puede causar problemas y tensión entre las partes.

Algunas veces las relaciones pueden estar deterioradas, y se requiere una honesta intención de conexión para repararlas.

Ejemplo:

Esta es una conversación entre una pareja, en que una de las partes está aprendiendo el lenguaje de Comunicación No Violenta.

Esposo:

--Nunca me escuchas! (*esto es un indicador de que él necesita empatía. Cuando una persona se expresa con irritación, o de forma acusatoria, está diciendo: "me siento mal; necesito empatía"*)

Esposa:

--¿te sientes frustrado porque tienes una necesidad de ser escuchado?

--Sí

--¿Deseas que te escuche en este momento?

--Sí.

Ella expresa su honestidad:

--Admito que me siento un poco aprehensiva de lo que vas a decir y de cómo lo dices. Si vas a decirme otra vez que quieres que cambiemos a los niños de la escuela porque no tenemos dinero para pagarla, me siento un poco nerviosa porque solemos terminar en un disgusto. (Le dice cómo se siente ella, pero sin acusarlo o atacarlo a él. Esta manera de expresarse provoca menos reactividad en el otro, disminuyendo las probabilidades de que él se sienta atacado por lo que ella dice).

Esposo:

--Es cierto. A mí tampoco me gusta. Es que tú peleas algo que no tiene sentido. Es obvio que no nos alcanza para esa escuela!

--Estoy escuchando que piensas que no nos alcanza para pagar la escuela. (aquí ella refleja lo que entendió o escuchó)

--No nos alcanza, mujer! No nos alcanza! (subiendo la voz) (*Este es otro indicador de que su necesidad de empatía aún no ha sido satisfecha*)

La esposa vuelve a darle empatía a él:

--¿estás molesto y quieres que yo acepte que no tenemos dinero para pagar la escuela?

-- sí, ya lo he dicho muchas veces.

--¿estás preocupado por el dinero que se está gastando en la escuela? ¿te gustaría tener más dinero para gastar en otras cosas?

--sí, así es

--¿hay algo más que te preocupa de esta situación? ¿hay alguna otra razón por la que no quieres que los niños vayan a esa escuela? (con esta pregunta, ella trata de buscar si hay otras desavenencias escondidas detrás del tema de la escuela de los niños)

--no, la escuela está bien; lo que me preocupa es el dinero.

--entiendo. ¿te sientes plenamente escuchado acerca de esta situación?

--sí, me siento escuchado.

La esposa ahora hace una petición:

--¿estarías dispuesto a escucharme a mí hasta que yo esté completa?

--sí, te escucho.

--“Cuando pienso que le estamos dando una buena educación a nuestros hijos, me siento orgullosa, porque mi necesidad de logro, ... de éxito como madre, está siendo satisfecha... Entiendo que los dos valoramos el darle una buena educación a nuestros hijos”. Ella busca con la mirada su acuerdo.

El asienta con la cabeza.

--... y claro, yo también querría tener más dinero disponible. ¿podrías repetirme lo que escuchaste para estar segura de que me he comunicado bien?

--dices que te sientes orgullosa como madre si le das una buena educación a tus hijos..., y que también tú querrías que tuviéramos más dinero.

--gracias, sí. ¿tú también quieres estas dos cosas: una buena educación para los niños y más dinero disponible?

--sí.

--¿crees que si definimos que es para cada uno de nosotros “una buena educación”, y la cantidad de “dinero disponible” avancemos un poco en esto?

--eh.. sí, podemos intentarlo!

La empatía disipa el antagonismo.

Teniendo claro qué cosas valoran en la educación de sus hijos y qué tanto las valoran, les ayuda a ver ese punto con más claridad.

“La danza de la comunicación” como la llaman en CNV está comenzando. Las partes regresarán a sentimientos y necesidades a cada paso de su exploración de maneras de satisfacer las necesidades de todos los involucrados. Cuando exploren el presupuesto, nuevamente identificarán las necesidades de él y de ella.

Es común que una persona sienta temor de que sus necesidades no van a ser satisfechas, de que va a tener que sacrificarse por “el bien común”. La empatía permite reducir la intensidad de ese miedo y le da confianza a la persona de que la satisfacción de *sus* necesidades también es importante.

La Comunicación no Violenta es un proceso. El tomarlo como un proceso ayuda a estar más calmado y a sentirse más a gusto con las situaciones que enfrentamos.

En vez de tener otra pelea, esta pareja **colabora** en buscar juntos maneras de satisfacer la necesidad de sentirse valiosos como padres, de sentirse más holgados económicamente, y de mantener una relación de pareja basada en la consideración y el respeto mutuo.

En una discusión acalorada, entre más temprano en el proceso se introduzca la empatía, más pronto se reducirá el antagonismo y se generará la anuencia a colaborar.

CASO PRACTICO -empatía

La mamá de Patricia llega a la casa del trabajo:

--¡Patricia, ya dejaste tirados los zapatos en la sala! ¡Ay, esta niña! ¿Ya hiciste tu tarea? ¿Qué haces viendo la televisión?

La niña se levanta y se pone los zapatos. Ella ha estado aprendiendo Comunicación No Violenta en la escuela, y decide intentar su aplicación en casa.

--¿Vienes cansada del trabajo?

--Sí!

--¿te sientes irritada y cansada y tienes necesidad de relajarte y descansar?

La mamá la mira. Pone su cartera en su lugar y pasa a la cocina a servirse un fresco. Luego se sienta en el sofá, junto a la niña.

--¡Ahhhh!, exhala un suspiro al sentarse.

--¿Cómo estuvo tu día? pregunta Patricia.

La mamá la mira unos segundos. Luego le pasa la mano por los cabellos y su expresión se suaviza.

--Bien... bien. ¿y tú cómo estás?



El primer monólogo de la madre fue una “evaluación”: “dejaste *tirados* los zapatos”. Luego procedió con una actitud muy común cuando uno está estresado, y “*preguntó*” varias cosas sin esperar respuesta.

La niña decidió darle empatía.

LOS CUATRO PASOS DE CNV

PASO 1 - OBSERVACION

Una discusión inútil

--¡ayyy! ... ¿y la llave de la casa?

--¡qué! ¿tú no la tienes?

--No. Yo te la dí a tí

--a mí usted no me ha dado nada

--...la puse en la mesita y dije: "allí está la llave, cógela"...

--ya ve. a mí, en mi mano, no me ha dado nada. cómo que cógela... ahora es responsabilidad mía cuidarle la llave a usted!

--yo estaba ocupado atendiendo tú asunto,... lo menos que has podido hacer es poner un poco de atención!

--ahora me quieres echar la culpa a mí!... me quieres echar la culpa a mí!

A veces, nos parece normal causarnos pequeñas (y grandes) heridas. En realidad, éstas se pueden evitar y podemos crearnos una vida en que la "norma" sea el respeto mutuo, la comprensión y la colaboración.

Sin culpar a nadie, las pequeñas tribulaciones de la vida pueden pasar sin dañar las relaciones.

El primer componente de este modelo de comunicación es la "observación" -- una descripción en pocas palabras del asunto que queremos comunicar.

Ejemplo:

El plato está sobre la mesa...

Cuando dejas el plato sobre la mesa y te vas a jugar...

Ayer llegaste después de medianoche...

Pusiste el pan en la alacena...

Las frases anteriores describen o narran. Por sí solas no nos comunican una posible carga emocional. No acusan. No condenan, ni tampoco aprueban.

El propósito de la observación según la técnica de Comunicación No Violenta es iniciar una conexión. Este lenguaje no acusa y no culpabiliza; pretende fomentar la receptividad en la otra parte, y desestimular la reactividad y la actitud defensiva en el otro.

La "observación" no contiene evaluaciones, inferencias, deducciones u opiniones de nuestra parte.

No hay nada de malo en hacer deducciones. Al contrario las deducciones e inferencias son muy útiles. Nos ahorran tiempo y son producto de la experiencia.

Sin embargo, para esta técnica de comunicación, ponemos en espera o "tiempo fuera" nuestra capacidad de deducir, y nos limitamos a comunicar una "observación".

Al hacer una observación sin juzgar a la otra persona, ni criticarla, aumentamos la posibilidad de que nos escuche sin ponerse a la defensiva.

CASO PRACTICO - observación

Situación: La mamá se acerca a la pila de lavar y ve una camisa roja junto a una camisa blanca en agua de jabón, y la camisa blanca está manchada.

Ella saca ambas y las mira. Sus emociones: alarmada, frustrada, molesta. Primero se calma, respirando profundamente (o aplicando cualquier otra técnica de manejo de emociones).

Luego va al patio donde están sus tres hijos jugando.

--¿Quién puso una camisa roja con una blanca en la pila de lavar?

--Fue Mario, contesta uno.

--Mario, ven acá.

Van ambos frente a la pila, y la mamá le muestra la camisa manchada. Ella le pone la mano sobre el hombro y le dice: “la ropa roja por lo general mancha. Y la ropa blanca es mejor lavarla por separado de la de color”.

Mario asienta con la cabeza y se va a jugar.

En este caso, la mamá se limitó a hacer una observación. No hizo acusaciones. No dijo: “eres un tonto”, “eres un descuidado”, ni en su fuero interno juzgó y condenó a su hijo.

Aún cuando no verbalizamos un juicio, si en nuestro fuero interno sentimos o pensamos un juicio acusativo, intuitivamente la otra persona lo puede percibir.

La Comunicación No Violenta, no es una técnica a aplicar, sino de un cambio de paradigma: ***nos movemos hacia una genuina aceptación de nosotros mismos y de los otros, hacia la compasión y la empatía.***

La observación nos aleja de la acusación o recriminación. Cuando se empieza una comunicación con una acusación, es muy probable que la otra persona se ponga a la defensiva, y no se establezca una comunicación, sino dos monólogos paralelos, en que ninguna de las partes escucha a la otra.

CASO PRACTICO – expresión de honestidad

--Pedro, ¿usted por qué se comió el queque?
¿Yo no le dije que eso era para después de la cena?

--No fui yo mamá; fue papá.

La mamá no dice nada.

Pedro decide expresar su honestidad.

--Mamá, cuando me acusas de algo que no he hecho, me siento dolido, porque tengo una necesidad de confianza.

Necesito saber si me comuniqué bien.
¿podrías repetir lo que me oíste decir?

--que tu papá fue quien se comió el queque
--digo que cuando dices que yo me comí el queque, y yo no fui, me siento mal, herido...porque tengo una necesidad de confianza... ¿puedes repetir lo que dije?

--el otro día que hice un queque de banano, tú te comiste el último pedazo!

--mamá, ¿qué sientes cuando te digo esto?

--cuando me dices ¿qué?

--...que me siento herido cuando dices que me he comido algo y yo no he sido...

--y ¿por qué te sientes herido?

--porque tengo una necesidad de confianza...

¿estarías dispuesta a preguntar quién se lo comió?

--sí... está bien.

Cuando se está en una situación de menos poder, como es el caso de un hijo con su madre, también es posible aplicar cnv.

Generalmente en una relación desigual de poder, la parte que tiene el poder no quiere soltarlo por temor a que la contraparte tome el poder y lo use en contra suya. Como se dice coloquialmente “no quiere dar su brazo a torcer”.

La persona que tiene menos poder, puede utilizar la empatía inteligentemente para:

- bajar la tensión y disminuir el temor que siente la persona que tiene el poder de que le quiten su poder, de que la están retando o amenazando su posición de poder
- autoempatía para bajar su propia reactividad (indignación, rebeldía, deseos de ejercer su autonomía y su propio poder personal). En este caso la auto-empatía sirve, entre otras cosas para reafirmar el respeto por sí mismo y su propia identidad.

La parte que tiene menos poder también puede emplear la honestidad inteligentemente para:

- hacer observaciones sin juzgar, para evitar que la contraparte sienta que se le está acusando u oponiendo.
- humanizarse a los ojos del otro, y exponer sus necesidades y sentimientos

Paso 2 . *SENTIMIENTOS*

Sentir nuestros sentimientos es muy importante porque nos conecta con la vida, con nosotros mismos y con los demás.

El primer componente de CNV es observar sin acusar o culpabilizar;

El segundo componente es identificar cómo nos sentimos.

Algunas veces estamos demasiado desconectados de nuestras emociones y sentimientos por lo que esta tarea se nos dificulta.

Sentir nuestros sentimientos es muy importante porque nos conecta con la vida, con nosotros mismos y con los demás.

Son nuestros sentimientos los que nos motivan a tener un gesto amable, a ayudar a alguien, a mostrar compasión, a dar empatía.

También nuestros sentimientos nos avisan cuando alguna necesidad nuestra no está siendo satisfecha. El enojo, la tristeza, la aprehensión, la decepción, la desconfianza, son todos sentimientos que nos alertan sobre necesidades no satisfechas.

Estar conscientes y en contacto con nuestras emociones y sentimientos también nos ayuda a ser menos reactivos.

En la siguiente página aparece una lista no-exhaustiva de sentimientos.

ALGUNOS SENTIMIENTOS

Es posible que éstos sean nuestros sentimientos dependiendo de si nuestras necesidades están satisfechas o no

<u>Necesidades satisfechas</u>	<u>Necesidades No satisfechas</u>
Afectuoso	Abrumado
agradecido	agotado
alegre	angustiado
aliviado	ansioso
calmado	apenado
cómodo	avergonzado
confiado	confundido
conmovido	culpable
contento	desanimado
encantado	desconfiado
energético	desesperado
feliz	disgustado
intrigado	enojado
interesado	estresado
tranquilo, en paz	furioso
optimista	impaciente
orgullosa	incómodo

Paso 3 -NECESIDADES

*Generalmente los conflictos son causados por desacuerdos sobre las formas (**estrategias**) de resolver una situación (**satisfacer una necesidad**) ya que la gente tiende a defender una posible estrategia o solución, y apegarse a ella, con la intensidad con la que buscaría satisfacer una necesidad básica.*

Todos los seres humanos tienen las mismas necesidades básicas en común: agua, alimento, descanso, abrigo, y conexión humana o amor, por ejemplo.

Para cada necesidad existen muchísimas estrategias o formas posibles de satisfacerlas. Con nuestros recursos y gran capacidad creativa, los seres humanos, podemos encontrar formas de satisfacer nuestras necesidades de modo que no sea a expensas de otros.

Un indicador de que estamos confundiendo **necesidad** con **estrategia** es cuando asociamos una persona, lugar, acción u objeto a la solución de una necesidad, en forma excluyente de otras posibilidades.

Cuando una o varias necesidades no están siendo satisfechas, ciertos sentimientos nos lo

indican. Prestando atención al sentimiento, podemos llegar a la identificación de las necesidades no satisfechas, lo que nos permite iniciar la exploración de estrategias o formas de satisfacerlas.

El sistema económico consumista ha generado “necesidades” que no son las necesidades básicas a las que se refiere CNV. Las “necesidades”, según utiliza el término CNV son recursos que se requieren para sustentar la vida, y que todos los seres humanos tenemos en común.

Identificar claramente cuál o cuáles necesidades tenemos en el momento, es muy importante, porque nos da la oportunidad de *revisar las estrategias* que estamos empleando, si éstas perturban nuestra relación con otros, o nuestro propio bienestar.

CASO PRACTICO - necesidades

Situación: Todos los días, en las mañanas, al arreglarse para la escuela, la mamá tenía problemas con su hijo de seis años. Levántate. Arréglese. Apúrese. Vaya a bañarse. ¿Ya se bañó? ¡Se hace tarde! Estos solían ser los monólogos cansados y cansones con que comenzaban el día.

Cuando por fin el niño se iba en el autobús escolar, la mamá estaba exhausta y de mal humor.

Sabía que la estrategia de apurar al niño y decirle impacientemente lo que tenía que hacer, no estaba dando los resultados que deseaba.

Se **sentía** frustrada, malhumorada, impaciente tenía una **necesidad** de eficacia, tranquilidad y buen humor: (en este caso: 1. lograr que el niño se fuera a la escuela; 2. que la experiencia fuera tranquila y agradable)

Habló con su hijo y le preguntó cómo se sentía él. A él tampoco le gustaban los disgustos mañaneros. Le preguntó qué pensaba que podían hacer y él dijo que quería levantarse para algo bonito. Exploraron varias posibilidades: ver un ratito de tele antes de partir; jugar con sus juguetes, y otras ideas. La que decidieron implantar fue que la mamá aprovecharía el tiempo en que esperaban la buseta en la mañana para enseñarle a montar bicicleta. Eso entusiasmó al niño. De buen grado, se levantaba y alistaba para tener unos

10-15 minutos para montar bicicleta antes de la llegada de la buseta. Cuando la bicicleta dejó de entusiasmarle, la mamá cambió la táctica a contarle cuentos, y a contarse chistes mutuamente. Esto funcionó el resto del año escolar.

La identificación de la necesidad: *tranquilidad y buen humor*, señaló el camino hacia la estrategia, que fue cambiar de impaciencia hacia el buen humor.

Es necesario notar que la necesidad ***no es que el otro haga***. La necesidad de la mamá NO es que el niño se apure. La necesidad de la mamá es su propia tranquilidad, buen humor y eficacia.

A continuación aparece una lista, no exhaustiva, de necesidades universales.

Algunas necesidades universales

aceptación	contribución	integridad
amistad	cooperación	juego
amor	creatividad	justicia
apoyo	descanso	libertad
aprecio	diversión	orden
aprendizaje	duelo	nutrición
armonía	eficacia	paz
atención	ejercicio	pertenencia
autenticidad	empatía	privacidad
autonomía	esperanza	progreso
belleza	estabilidad	propósito
claridad	expresión	recreación
compañía	humor	respeto
comprensión	independencia	sentido de logro
conexión	inspiración	ser escuchado
confianza	seguridad	solidaridad
consideración	salud	tranquilidad
aire	alimento	expresión sexual

Las “estrategias” o formas posibles de satisfacer las necesidades de las partes, es lo que CNV llama “Peticiones”, y es el cuarto

paso de este proceso, que aparece en la próxima sección.

Paso 4 - PETICIONES

Una petición es:
clara, concreta, realizable y en tiempo presente

Las peticiones pueden ser hechas a nosotros mismos, a terceros, en silencio, o expresamente.

Cuando las peticiones son *de mí para mí*, uno de sus objetivos es aclararme conmigo misma, ver qué realmente necesito, y explorar maneras en que podría conseguirlo. Para ello tengo que hacer los cuatro pasos: ¿qué siento cuando esto ocurre? ... porque tengo una necesidad de ... ?

Cuando la petición va a ser comunicada a otro, es importante hacer una petición clara, para que la otra persona pueda entender fácilmente qué es lo que deseamos de ella. Esto aumenta las posibilidades de que nos lo conceda.

Una petición es:

- clara, concreta, realizable y en tiempo presente

- es expresada en lenguaje positivo, es decir, dice qué queremos, en vez de lo que *no* queremos.

Una petición es diferente a una exigencia o expectativa.

Es posible que la persona se niegue a concedernos lo que pedimos. En ese caso, podemos recurrir a la empatía (tanto para nosotros por la negación recibida) como con el otro, para averiguar cómo se siente con nuestra petición y qué necesidades suyas está percibiendo como impedimento o factor limitador para acceder a nuestra petición.

Reconocemos que un “no” es un indicador de que la otra persona considera que sus necesidades no serán atendidas apropiadamente si accede a nuestra petición.

En Comunicación no Violenta, nos interesa que las necesidades de las partes sean satisfechas. A través del diálogo podríamos seguir intentando establecer una conexión humana hasta llegar a un entendimiento y la voluntad de explorar estrategias adicionales que sirvan a ambos involucrados. Con empatía, podemos averiguar cuáles son las necesidades que el otro teme no sean satisfechas, podemos asegurarle que sus necesidades también serán tomadas en cuenta y que son importantes para nosotros, y podemos invitarle a explorar en conjunto posibles estrategias que nos sirvan a todos.

Una petición es una manera de explorar si el otro está dispuesto a ayudarnos a satisfacer nuestras necesidades, de la manera específica que le pedimos.

Ejemplos de peticiones:

Situación: Anita abre un paquete de galletas, coge un par, y deja el paquete abierto sobre la mesa. Su madre, Rosalinda, ve el paquete abierto y la llama.

--Anita, dejaste el paquete de galletas abierto... ven y ciérralo, y ponlo en su lugar.

--Ahora no, mamá! Estoy viendo la tele...

Rosalinda cierra el paquete para proteger su contenido, y lo deja sobre la mesa:

--Recuerda hacerlo en los comerciales.

(silencio)

La mamá se ocupa en algo, y una hora después el paquete de galletas aún está sobre la mesa.

Sentimientos: la mamá se siente irritada, molesta, frustrada

Necesidades: porque tiene una necesidad de orden, cooperación, colaboración en la preservación de los alimentos, de higiene.

Rosalinda llama a su hija:

--Anita, ven acá.

La niña viene.

Mostrándole las galletas, le dice:

--Mira las galletas!

--Ay! se me había olvidado! (La niña las recoge y las lleva a la alacena enseguida).

Rosalinda suspira y sigue a su hija con la mirada. (se siente frustrada y decide expresar su honestidad)

--Hija, me siento frustrada. Me gustaría que trates los alimentos con el cuidado necesario. Ayer dejaste la leche todo el día afuera y se dañó.

--Sí, es cierto. Es que me llamó Sofía y me fui corriendo y se me olvidó.

(La madre decide darle empatía a su hija)

--¿estabas muy entretenida porque tienes una necesidad de diversión y de amistad?

(uno de los objetivos de la madre es fortalecer la conexión con su hija, no acusarla o culpabilizarla)

--Sí, le trajeron (...) vieras que chiva! Nos divertimos mucho.

(La madre siente cierta aprehensión: ¿cómo respetar la diversión de su hija y al mismo tiempo satisfacer sus propias necesidades?)

La madre hace un inventario de sus necesidades no satisfechas: orden, higiene, aprecio, aprovechar las cosas (no desperdiciarlas), cooperación, enseñar a su hija a ser ordenada y a mantener una higiene apropiada en la manipulación de los alimentos.

--Sabes, cuando dejas la leche fuera de la refri, o el paquete de galletas abierto, me siento frustrada porque mis necesidades de higiene y de cooperación no son satisfechas. Los alimentos que no están higiénicos o en buen estado, hay que botarlos...

(la niña la mira en silencio)

--¿qué piensas de lo que te he dicho? ¿cómo te sientes al respecto?

--...que no quieres que deje las galletas y la leche afuera...

--Déjame explicar mejor lo que siento y mis necesidades. Me siento frustrada porque mis necesidades de higiene y de cooperación no son satisfechas.

--¿qué escuchaste que te acabo de decir?

--que te sientes frustrada porque te preocupa la higiene de los alimentos y que necesitas cooperación.

--Sí, gracias. Me encantaría explorar contigo como podemos satisfacer tus necesidades y las mías.

--yo también.

--¿cuidar los alimentos también satisface tus propias necesidades de higiene?

--sí.

--¿crees que si tienes prisa o te llama una amiga olvidarías nuevamente guardarlos?

-- ahh...

--¿te parece bien si sacas la leche y la vuelves a meter para ver cuánto tiempo te toma?

(la niña lo hace)

--¿cómo te sientes al respecto?

--bien

--¿estarías dispuesta a guardar los alimentos enseguida que terminas de usarlos?

-- sí... está bien.

En el ejemplo anterior la mamá tomó en cuenta las necesidades de entretenimiento y autonomía de la niña.

Decide expresar su honestidad (sentimientos y necesidades) porque necesita que sus propias necesidades sean satisfechas.

Ella expresa lo que siente y necesita de una manera en que no acusa, ni disminuye a la niña.

La niña comprendió las necesidades de higiene y cooperación de la madre; y ella comparte la necesidad de mantener la higiene de los alimentos, y de mantener una relación armoniosa con su madre.

cuando sentimos que nuestras necesidades también son tomadas en cuenta, estamos más anuentes a cooperar.

Otra razón por la que la persona se niega a una petición, es por resistirse a lo que ella percibe como una exigencia de nuestra parte, aún cuando, de nuestra parte, no fuera esa la intención al emitir el mensaje.

Cuando la persona escucha una exigencia, en vez de una petición, tiende a resistirse.

Por nuestra parte, muchas veces emitimos exigencias, y no peticiones, aún cuando usemos un tono dulce o digamos “por favor”.

Aceptar que nos digan “no” implica tener fé en el proceso de la vida; saber que nuestras necesidades pueden ser satisfechas por otras fuentes. El propósito de la Comunicación No Violenta es crear conexiones humanas profundas, de modo que las partes se interesen por el bienestar mutuo. De este modo, se expande nuestro banco de relaciones “de amor” y nuestra plataforma de apoyo.

Los cuatro pasos y el hábito de empatía y aprecio contribuyen a crear una vida más rica.

En Comunicación No Violenta se dice que detrás de un NO hay un SI. Es decir, que cuando la persona dice “no” a algo está diciendo “sí” a otra cosa.

Con ayuda de la empatía podemos tratar de averiguar a qué está diciendo la persona sí (es decir qué necesidades propias está tratando de satisfacer).

EJEMPLO

--Anita, ven, ya súbete al carro que nos vamos.
--No!

La niña está entretenida jugando con una plantita en el jardín.

La mamá se le acerca:

--¿estás entretenida jugando con una plantita?
--sí
--¡qué bonita es con esas hojitas tiernas!
--sí
--ven, dejemos la plantita allí en la tierrita para que crezca y se ponga fuerte y bonita.

La niña acompaña a la mamá, sin resistirse.

Tiempo de empatía: medio minuto.

Una petición también puede ser:

¿Me ayudarías a encontrar una solución?
¿Estarías dispuesto a explorar conmigo....?

Si la otra persona acepta, usted habrá ganado la buena voluntad, la inteligencia y los recursos de la otra persona; habrá evitado una confrontación; y habrá construido un bloquecito más de una buena relación.

Expresión de honestidad con Comunicación No Violenta

Observación Cuando veo / escucho

Sentimiento Yo siento

Necesidad, valor debido a que necesito /
valoro

Petición ¿estarías dispuesto a...?

Recepción con empatía Comunicación no violenta

Observación Cuando usted ...

Sentimiento ¿usted siente...?

Necesidad, valor porque necesita / valora

Petición ¿le gustaría...?



La girafa ha sido escogida como símbolo de la Comunicación no violenta porque tiene el corazón grande y desde su altura tiene una perspectiva más completa de las cosas.

El *lenguaje girafa* o *lenguaje del corazón* intenta establecer conexiones corazón a corazón.

Lenguaje girafa: forma de referirse a uno mismo y a los demás con comprensión, aceptación y cariño.

Lenguaje chacal: Pensamientos o palabras acusadoras, culpabilizantes, castigadoras con las que nos referimos a nosotros mismos o a los demás. (muchas veces ese incesante parloteo mental que nos tortura!)

Ejemplo de petición - cuatro pasos

Una madre puede manifestar los tres primeros pasos del proceso diciéndole a su hijo adolescente: "Miguel, me molesta ver los calcetines sucios hechos una bola debajo 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.

Desglose del ejemplo anterior:

sentimiento: me molesta...

observación: dos calcetines sucios hechos una bola debajo de la mesita del café y otro al lado del televisor

necesidad: porque me gusta ... que las habitaciones de la casa que compartimos entre todos estén ordenadas (necesidad de orden)

Cómo evitar que esas cositas de la convivencia diaria nos dificulten la vida

Un problema común para las personas encargadas de la crianza de niños y niñas es cómo establecer límites sin atropellar, menoscabar o irrespetar a los niños.

En Comunicación No Violenta, el establecimiento de límites se mira desde la perspectiva de satisfacer las necesidades propias.

En la convivencia, ya sea entre parejas, con los hijos, padres de tercera edad, o compañeros de vivienda, hay hábitos que parecen inofensivos que llegan a convertirse en grandes irritantes: la música a un volumen que a uno no le gusta; el tipo de música que el otro pone; diferencias en la importancia que asignan al orden; la costumbre de dejar la pasta de dientes destapada, o la puerta abierta.

Son muchas pequeñas cosas, que si no se atienden de una manera oportuna, causan resentimiento y erosionan la relación.

En Comunicación No Violenta, se tratan estas situaciones con “decir su honestidad” siguiendo los Cuatro Pasos: observación, sentimientos, necesidades, y petición.

Este es un ejemplo entre una pareja:

Ella:--Dejaste la toalla en el piso del baño.

El:--sí

Ella:--Cuando dejas la toalla en el piso del baño que compartimos los dos, (observación) me siento frustrada (sentimientos) porque tengo una necesidad de orden y limpieza (necesidades)...

Antes de hacer una petición, es bueno saber cómo están las cosas del otro lado. Preguntar, puede ser de ayuda.

Ella:--¿cómo te sientes con lo que te digo?

(Vamos a asumir que estas dos personas no tienen una relación en la que reina la colaboración)

El le contesta con sarcasmo: “¿con tus adorables críticas?”

(En Comunicación No Violenta, este es el momento de dar empatía. Estamos tratando de establecer una nueva forma de relacionarnos, y en este caso, parece que primero hay que establecer confianza y aceptación).

Ella:--Escucho que piensas que te critico mucho. ¿te sientes frustrado porque tienes una necesidad de aceptación?

(es importante notar que la necesidad no es *porque yo te critico*. La necesidad es **de la otra persona**: “porque tienes...”)

El:--sí, ¡eso es! aceptación. Tú no me aceptas como soy.

Ella:--¿te sientes herido y molesto?

El:--sí

Ella:--¿estarías dispuesto a escuchar cómo me siento yo al respecto?

El:--sí

Ella:--Lamento mucho que te sientas poco aceptado. Mi intención no ha sido criticarte, pero me doy cuenta de que nuestra comunicación no ha sido buena.

El:--¿te sientes criticado con lo que acabo de decirte?

El:--no

Ella --Bien. Algunas veces hay cosas que hacemos que no le gustan a la otra persona, y no siempre sabemos cómo decirle, sin ofenderla o molestarla. ¿te ocurre a tí eso alguna vez?

(aquí se trata de atender el tema del momento (lo que está vivo en uno), por lo que momentáneamente se deja lo de la toalla, para atender el asunto entre manos: la comunicación y la aceptación, en este caso).

El:--sí, claro... a mí también me ocurre. Por ejemplo, el otro día en la fiesta que hiciste ese chiste de mí,... me avergonzaste!

Ella:-- lamento que te hayas sentido avergonzado... (suspiro)... parece que tenemos una lista de resentimientos, de cosas que no resolvimos en su momento.

El:--sí

Ella:--a mí me gustaría que fuéramos cambiando eso... pero creo que si sacamos toda la lista nos vamos a hacer más daño que bien... ¿estarías dispuesto a hablar de estas cosas una por una, es decir, tratar un solo tema, y en otra ocasión tratar otro, y así poco a poco, irnos comunicando de una mejor manera?

El:--sí

Ella--¿aún te sientes criticado cuando digo que al ver la toalla mojada en el piso me siento frustrada?

El--¿te sientes frustrada?

Ella--sí, porque tengo una necesidad de orden y limpieza... la toalla no se seca bien y es poco higiénica, y el lugar se ve desarreglado....

El--bueno...

Ella--¿crees que podrías ponerla a secar?

El--sí, sí...

La comunicación entre estas dos personas apenas está comenzando. Es un proceso ***aprender a no acusar al otro***: “me

avergonzaste”. También es necesario *acostumbrarse a preguntar al otro*: esto ayuda a que la persona se sienta tomada en cuenta, respetada, y si se adivina bien, entendida.

Cuando ella le dice a él *honestamente cómo se siente* (“lamento que te hayas sentido avergonzado”), le deja saber que no fue su intención causarle daño. Y al *expresarle su deseo de mejorar la comunicación*, abre la oportunidad para que él acceda a explorar dicha posibilidad.

Para mejorar su relación, esta pareja puede comenzar a mostrarse aprecio. De esa manera estarán haciendo depósitos en su cuenta emocional mutua.

Es común querer evitar temas que nos podrían llevar a una situación molesta.

En ese caso, puede servir seguir fortaleciendo la relación con aprecio, colaboración, honestidad y buen humor.

Se pueden atender inmediatamente las cosas nuevas que surgen, pero, de una nueva manera: con observación sin acusar; y expresando nuestros sentimientos y necesidades. Al ir practicando y demostrando esta nueva manera, las partes van tomando confianza y abriéndose más a la comunicación empática.

Entrar en el hábito de preguntar, es otra manera de mostrar consideración y ayudar a que la otra persona se sienta respetada. “¿te molesta si pongo la taza aquí?” “¿te gustaría que bajara la música?” “¿podrías bajar la música?; está muy alta para mi gusto”. O “Me gusta que escuches tu música a gusto, pero para mí el volumen está demasiado alto, ¿se te ocurre alguna manera en que podamos estar los dos a gusto?”

Practicando en cosas sencillas, que tengan poca carga emocional, nos preparamos para tratar aquellas cosas álgidas, que requieren mayor destreza de nuestra parte.

PILARES DE LAS BUENAS RELACIONES

divertirse juntos



cariño

respeto

aceptación

compasión

escuchar al otro

comunicación empática y honesta

EMPATIA

En NVC (Comunicación No Violenta, o Lenguaje del Corazón), se define la **empatía** como el proceso de conectarse con otra persona, adivinando sus sentimientos y necesidades. La conexión empática a veces puede ocurrir en silencio, pero algunas veces, en momentos de conflicto, el comunicarle a la otra persona que entendemos sus sentimientos y necesidades y que éstas son importantes para nosotros, puede ayudar a resolver el conflicto. Demostrar que entendemos no significa que estamos de acuerdo, ni que actuaremos de maneras que vayan contra nuestras propias necesidades.

Las necesidades básicas que compartimos todos los seres humanos son en realidad pocas. Las formas en que intentamos satisfacer nuestras necesidades, o estrategias, pueden variar muchísimo, según los recursos que hayan o no hayan disponibles y según los gustos y creatividad de los involucrados.

Por ejemplo:

Necesidad básica: alimento, nutrición.
Estrategias para satisfacerlo:
muchisísimas....

Dar empatía también satisface necesidades nuestras

La conexión empática con otra persona es una manera de satisfacer nuestras propias necesidades – la necesidad de entender, de conexión, de contribuir al bienestar de otros, etc. A la vez nos gustaría, que nuestra empatía sea de ayuda para la otra persona, y que tal vez la ponga en disposición de encontrar soluciones en conjunto.

La base de la empatía es nuestra habilidad de **conectarnos compasivamente con nuestra propia humanidad y con la humanidad del otro**. En este sentido, ofrecer nuestra presencia empática es una estrategia que nos puede servir para satisfacer nuestras propias necesidades y es también un regalo al otro, al estar plenamente presente para el otro.

Cuando aplicamos la empatía NVC, aplicamos **los 4 pasos** en forma de pregunta, ya que no sabemos qué es lo que ocurre dentro de la otra persona. La otra persona es la auténtica autoridad que sabe qué está sintiendo y pensando. Nuestra empatía puede ayudar a la persona a sentirse comprendida, o puede iniciar su viaje de auto-descubrimiento. Podríamos hacer algo como esto:

Observación: Cuando
¿estás sintiendo?

Porque tienes una necesidad de...?
¿te gustaría?

En el proceso de ofrecer empatía mutuamente entre dos personas, si ellas logran conectarse al nivel de sentimientos y necesidades, puede ocurrir una transformación en la que ambas partes cambien su intención y su enfoque. Este cambio puede generar amabilidad, deseos de cooperar, apertura y soluciones creativas. **Son momentos de profunda conexión humana, satisfacción y esperanza.**

EMPATIA CON UNO MISMO(A)

La empatía para otros es nutrida por la empatía que nos damos a nosotros mismos. En el proceso de conexión humana, primero nos conectamos con nuestros propios sentimientos y necesidades, con compasión y aceptación, y después nos conectamos con el otro.

La empatía con uno mismo implica el hacer oídos sordos al diálogo interno que nos juzga y condena, y en vez de eso, ponernos en contacto con nuestros sentimientos.

¿cómo me siento? ¿estoy molesta?
¿estoy triste? ¿estoy enojada?

¿Me siento triste porque tengo una necesidad de comprensión y de aceptación que no están siendo satisfechas?

En momentos de alta reactividad (cuando reaccionamos antes de pensar), podemos calmarnos con auto-empatía y aceptarnos tal y cual estamos y nos sentimos.

¿Estoy asustada? ¿Me siento ansiosa y no quisiera que esta persona me rechazara si le pido (...), porque tengo una necesidad de conexión y armonía?

¿Al mismo tiempo me siento frustrada porque también tengo una necesidad de (...) que no está siendo satisfecha?

Me siento: frustrada y enojada, asustada y ansiosa.

Mis necesidades son: comprensión, conexión y armonía

Otras necesidades (...)

En CNV, después de estar claros con nosotros mismos, podemos pasar a intentar una conexión con el otro, y esto podemos hacerlo con empatía hacia la otra persona.

Después de lograr la comunicación corazón-a-corazón con el otro, podemos intentar juntos explorar estrategias o formas de satisfacer las necesidades no satisfechas del otro y de uno mismo.

Petición: ¿estarías dispuesto a....?

Algunas veces, cuando queremos dar empatía no sabemos cómo adivinar lo que siente o necesita la otra persona.

Preguntarle directamente puede facilitar las cosas:

¿qué necesidad tuya estabas tratando de satisfacer cuando

¿cómo te sientes respecto a eso?

... lo que te escucho es... ¿es eso lo que quieres decir?

Un lenguaje dinámico

Estás encasillado. Tienes una etiqueta en la frente. Estás clasificado, juzgado y condenado. Eres... (llene el espacio en blanco) ... un aburrido/ divertido, trabajador/ perezoso, un irresponsable/ responsable, etc. etc.

El lenguaje estático paraliza y dificulta el crecimiento. El lenguaje estático nos atrapa en las expectativas que creemos que otros tienen de nosotros y en las expectativas que tenemos de nosotros mismos.

Un lenguaje dinámico tiene una connotación transitoria... nos permite movernos, cambiar, transformarnos de una cosa a otra.

Estoy aburrida en este momento, pero me divierto muchísimo en este otro momento, circunstancia y estado de ánimo.

Estaba irritable y le levanté la voz a mi hijo. Me siento triste. Quiero explicarle que lamento haberle alzado la voz, y deseo reparar la relación (reestablecer el respeto, la confianza, el cariño).

Un lenguaje dinámico nos concede la aceptación, nos permite movernos hacia la reparación si es necesario o aconsejable, y nos aleja de la culpa, que es en sí paralizante.

Otra manera de decir “aceptación” es:
“darse permiso”... darse permiso para sentir
lo que se siente y estar como se está.

Mantener una relación amable con una
misma es necesario para tener un nivel
aceptable de felicidad, para disfrutar de la
vida, para no estar amargada la mayor
parte del tiempo.

APRECIO

1. qué hizo la otra persona
2. cómo nos sentimos
3. qué necesidades han sido satisfechas

El aprecio es uno de los pilares de las buenas relaciones. Sentir aprecio por nuestras vidas, por nosotros mismos y por las personas que nos rodean, nos ayuda a sentirnos felices, satisfechos y plenos, aún ante los altibajos de la vida y en aquellas temporadas en que la vida parece presentarnos más retos de los que quisiéramos.

Cuando nos apreciamos nosotros mismos, nos fortalecemos ante los embates del entorno.

Cuando tenemos el hábito de expresar aprecio por otros, particularmente en las relaciones de nuestro círculo íntimo, construimos una base sólida que nos sostiene en momentos emocionalmente difíciles.

En CNV el aprecio se expresa en observación, sentimientos y necesidades satisfechas.

1. Observación: (lo que hicieron que enriquece nuestras vidas)
2. Sentimientos: (cómo nos sentimos)
3. Necesidades: (las necesidades que fueron satisfechas por sus acciones)

Ejemplos de un Diario de Aprecio:

1. Me sentí satisfecha, contenta conmigo misma cuando me acordé de tomar un desayuno saludable hoy, porque satisface mi necesidad de cuidar mi salud.
2. Cuando ayudé a María a cambiar las flores de macetero, fue un momento agradable, porque satisface mi necesidad de contribuir, de cultivar amistad y de ver belleza.
3. Cuando Pedro me acompañó con su paraguas bajo la lluvia, me sentí muy agradecida, porque satisfizo mi necesidad de aprecio, consideración, cuidado y generosidad.
4. Ayer me devolvieron la cartera que dejé sobre la mesa. Eso renovó mi fe en el bien humano y me dió una sensación de paz, comunidad y seguridad.
5. Mi hijo pequeño me cantó una canción! Lo disfruté muchísimo y satisfizo mi necesidad de amor y diversión.
6. La cocina es un lugar especial para nosotros. Allí nos contamos chistes; nos reímos por cualquier cosa; nos quejamos de las frustraciones del día, en búsqueda de empatía; y celebramos los éxitos de cada uno. Satisfacemos nuestras necesidades de amor, comunión, diversión, compañía, confianza, y por supuesto, de comida.

7. Ayer le di un masajito a mi amorcito. Y él respondió todo bello! Ambos lo disfrutamos. Satisfizo mi necesidad de intimidad y placer.

8. El paseo familiar del domingo estuvo muy bonito! Todos estuvimos de buen humor, alegres y chistosos. Aprecio mucho estos momentos familiares. Mis necesidades de amor, compañía, diversión y conexión han sido satisfechas.

9. Le propuse a la supervisora un cambio en el proceso de trabajo y lo implementaron. Me sentí orgullosa y capaz; y satisfizo mi necesidad de logro.

10. La maestra de Juanito me dijo que él tiene problemas en matemáticas. Lo que pudo haber sido difícil, fue un momento de colaboración y respeto. Aprecio mucho los esfuerzos de ella para comunicarse y ayudar. Llegué allí con temor, pero me sentí aliviada y apoyada. Satisfizo mi necesidad de apoyo.

11. La señora de la soda estaba áspera y brusca. Le di empatía y se calmó, y hasta sonrió y bromeó. Me sentí orgullosa y complacida de poder hacer eso. Satisfizo mi necesidad de conexión, de contribuir al bienestar de otro, y mi sentido de logro.

Ejemplos de Expresiones de Aprecio hacia otra persona:

1. Carolina, esta mañana que me ayudaste a alistar a tu hermanito, realmente me fuiste de mucho apoyo. Me sentí aliviada y acompañada. Mis necesidades de colaboración y apoyo fueron satisfechas. Muchas gracias.
2. Oye! Vi que limpiaste el garaje! Qué bueno! Me gusta verlo tan limpiecito! Y además, aprecio tu iniciativa y tu colaboración.
3. La forma en que usted atendió a mi hija cuando se cayó, me impresionó. Me siento segura y confiada de que está en buenas manos.
4. Usted ha cuidado muchas veces a Pablito cuando yo tengo que trabajar horas extras. Me siento conmovida y aprecio mucho su generosidad y el cariño que ha demostrado por mi hijo.
5. Cuando sacas la basura todos los días, se satisface mi necesidad de cooperación e higiene. Quería decirte que aprecio que lo hagas.

No esperemos a que haya alguna fuente potencial de conflicto para comunicarnos con nuestros hijos. Mantengamos el hábito de expresarle nuestro aprecio por su ser y sus acciones. Dedicemos tiempo a estar con ellos y cultivemos actividades agradables y divertidas. De ese modo, vamos construyendo relaciones familiares con amor.



Los bebés traen consigo
un mundo de bendiciones!

ESCUCHAR A SUS HIJOS

Escuchar es una parte importante de una relación íntima.

escuchar con empatía sus emociones – no dar consejos, soluciones o negar sus sentimientos

escuchar con respeto sus opiniones y experiencias – los niños tienen una gran sabiduría

escuchar sin reprocharles cuando tienen un problema - esta plataforma de confianza le ahorrará a su hijo o hija sinsabores y peligros

escuchar porque los niños ven el mundo con ojos nuevos y traen consigo esperanza y alegrías

CONFIANZA



La confianza se construye a medida que cumplimos nuestras promesas, que somos puerto seguro, que demostramos buena fé...

Esta manera de crianza de los hijos e hijas se cimienta en los buenos sentimientos que usted y sus hijos sienten en aquellos momentos de conexión profunda, que potencian la relación a corto plazo, y, particularmente, a largo plazo; y además se orienta a la única conducta que usted puede cambiar: la suya propia.

Sura Hart y Victoria Kindle Hodson

Autoras del libro: Responsible parents, responsible children (padres responsables, hijos responsables) de la Editorial Puddle Dancer

TEMAS DE REFLEXIÓN

UN PANORAMA AMPLIO

Bueno, ya somos padres! Y ¿ahora qué hacemos? Algunos llegamos allí con plena consciencia y voluntad, y otros, porque la naturaleza lo decidió así.

La primera etapa del papel de padres parece bastante evidente: cuidar físicamente del bebé, alimentarlo, protegerlo, mantenerlo saludable.

La naturaleza ha dispuesto que los bebés inspiren ternura, y la mayoría de las madres están motivadas a cuidar y amar a sus bebés.

A pesar del instinto protector, esta etapa requiere conocimiento y adquisición de destrezas, y para algunas personas, esta etapa también resulta emocionalmente difícil.

Sea para usted difícil o no, desde el primer momento vale la pena preguntarse ¿para qué somos madres y padres? ¿cuál es nuestro rol, nuestro propósito u objetivos? ¿qué nos convierte en padres/madres además del hecho biológico?

¿Qué responsabilidad social tenemos como progenitores? Estamos criando la nueva generación, la continuación de la vida en la Tierra. ¿Cómo queremos influir sobre esa próxima generación? ...¿y sobre la nuestra?

¿cómo queremos que sea la vida en nuestro hogar?

Con las herramientas de aprecio, empatía, observación sin acusación y peticiones claras y concretas podemos ejercer influencia sobre la forma que va tomando nuestra vida familiar.

Con la auto-empatía, el aprecio por una misma, y el contacto constante con nuestros propios sentimientos y necesidades, nos diseñamos un presente de bienestar.

Reflexionar sobre estos puntos bien puede valer la pena.

DESAPEGARSE DE LAS ESTRATEGIAS

Una vez que uno ha escogido una estrategia, ha tomado una decisión. Es decir, está dejando de lado otras estrategias, prefiriendo una manera específica de hacer las cosas.

Esta decisión ahorra esfuerzo posterior y facilita la vida, no teniendo que decidir a cada paso nuevamente. Esto nos libera para dedicar nuestra energía a otras cosas.

Sin embargo, nuestro apego a una estrategia específica puede convertirse en un impedimento para el propio crecimiento y para la conexión con otros. Este apego a la estrategia puede impedirnos tender un puente para conectarnos con otra persona que tiene una estrategia diferente, y con la que nos quisiéramos conectar.

Abrirnos a otras posibles estrategias podría enriquecernos con nuevas experiencias y nuevos puntos de vistas, y quizás enseñarnos formas más fáciles, eficientes y enriquecedoras de hacer las cosas.

Cuando una estrategia nos está causando conflictos, sería bueno explorar otras.

EL SISTEMA DE PREMIOS Y CASTIGOS

El control sobre otros:

Controlar a otros se logra a medias, y con un alto costo de recursos y calidad de las relaciones.

Cuando los padres tratan de “controlar” a sus hijos, suelen encontrar una buena dosis de frustración, porque el control que se consigue por la fuerza o la coerción, tiene un éxito temporal y parcial.

El obtener “obediencia” de parte de los hijos por medio de la amenaza o el castigo (ya sea físico o de otro tipo) pone una carga pesada sobre la calidad de la relación: por un lado los padres insistiendo en que los hijos hagan lo que ellos quieren, lo que les parece correcto, o lo que corresponde a su punto de vista; y por el otro, los hijos resistiéndose, con una resistencia pasiva o confrontativa, y haciendo las cosas a escondidas, o no haciendo lo que se les ordena.

Cuando se utiliza la culpa como método coercitivo, se cobra una alta factura emocional.

Como alternativa para la “obediencia” se puede cultivar la colaboración (cooperación, respeto mutuo, inter-dependencia). Y como alternativa para la “culpa” y el “castigo” se puede cultivar la empatía, la aceptación y la compasión.

Los premios, la aprobación y la motivación extrínseca:

La otra cara de la moneda al castigo, es el premio: la aprobación, el amor condicional, el premio o refuerzo positivo.

Este método de modificación de la conducta también tiene desventajas o costos altos.

Al niño o niña objeto del halago y aprobación, se le crea y refuerza una costumbre de buscar aprobación de otros, y se debilita la motivación propia para hacer las cosas: para aprender, para colaborar, para crear, etc.

Los seres humanos venimos con un motor innato: ganas de aprender, de experimentar, de crear, de dar y recibir amor. A medida que nos condicionan (la familia, la escuela, la sociedad) nos vamos desconectando de este motor interno, y nos identificamos más con las motivaciones externas: dejamos de aprender por simple curiosidad y ansias de saber, y hacemos las cosas para obtener aprobación social: una nota, un diploma, o una felicitación.

No trabajamos porque queremos crear y construir un mundo mejor, sino por un salario, o por reconocimiento o estatus. Una desventaja de esta motivación extrínseca es que las personas no se sienten responsables de contribuir al bienestar común (si no consiguen una ganancia personal), y además, no se sienten con el suficiente poder personal o facultamiento que les permita ejercer una

influencia sobre su entorno. En otras palabras, si no reciben muestras de aprobación y aprecio de otros, están desmotivadas.

Cuando perdemos nuestra conexión con nosotros mismos, estamos perdiendo un gran potencial de sentirnos satisfechos y de contribuir a un mejor entorno. El costo del *premio* es alto.

Una diferencia importante entre el “aprecio” como se concibe en Comunicación No Violenta, y el “premio”, es que éste último tiene la intención de manipular y controlar; de reforzar una conducta deseada y obtener más de ese mismo beneficio, mientras que el aprecio es la sincera gratitud por algo que la otra persona ha hecho que nos ha beneficiado, y por el simple hecho de *ser*. El aprecio no es un anzuelo para obtener más beneficios, y *no se deja de apreciar*, cuando el otro no nos rinde más, lo que sí ocurre con el premio, ya que éste se retira porque la persona *ya no lo merece*.

En comunicación no violenta, por las razones anteriores, evitamos el sistema de premios y castigos.

La comunicación no violenta tampoco tiene como objetivo “modificar la conducta del otro”. El objetivo es establecer una conexión de corazón a corazón, la cual favorece el entendimiento de las partes, y eventualmente crea y fortalece un espíritu de colaboración.

... los padres podrían descubrir que no necesitan castigos ni premios en la crianza de sus hijos – en vez de eso, pueden invitar a sus hijos a contribuir a la satisfacción de las necesidades de los padres, asimismo como los padres se disponen a contribuir a la satisfacción de las necesidades de sus hijos: con alegría y buena voluntad... Este tipo de crianza se basa en el profundo deseo de satisfacer las necesidades de padres e hijos por medio de la conexión y el respeto mutuo.

Inbal Kashtan, Proyecto para Padres y Madres (CNV Parenting Project)

ACTIVIDADES

Escriba una nota expresando aprecio para usted mismo, por alguna cualidad que usted manifestó hoy.

Escriba igualmente una nota de aprecio por alguna cualidad que otra persona manifestó hoy, que tuvo impacto enriquecedor en su vida.

NOTA DE APRECIO

Observación: _____

Me sentí:

Porque satisface mi necesidad de:

Puede llevar un Diario con este ejercicio para cultivar en usted el hábito de sentir y expresar aprecio.

EJERCICIO PARA EXPRESARSE EN CNV

OBSERVACION: Describa la situación

SENTIMIENTOS: Diga qué sentimientos tiene

NECESIDADES Diga la necesidad satisfecha o no satisfecha

PETICION Pida algo concreto y realizable en el ahora.

1. Observación:

2. Siento

3. Porque necesito _____

4. Estarías dispuesto a _____

DIARIO

Llevar un Diario le ayudará a estar consciente del progreso de sus relaciones, con usted mismo y con otros.

TARJETAS DE SENTIMIENTOS Y NECESIDADES

Este es un ejercicio que se utiliza en los Grupos de Práctica de Comunicación No Violenta porque resulta muy fácil de entender: aún las personas que no han oído anteriormente de estas técnicas, pueden identificar sentimientos y necesidades.

Consiga dos cartulinas de colores distintos y córtelas en pedacitos, tal vez del tamaño de una tarjeta de visita. Un color de cartulina le servirá para los Sentimientos y el otro color para las Necesidades.

Escriba UN sentimiento en cada tarjeta (del color escogido para sentimientos). Escriba UNA necesidad en cada tarjeta (del otro color). Refiérase a la lista de Sentimientos y Necesidades. Puede conseguir más información en el sitio www.nvcc.org ó a escribiendo a mi email: construyendo_relaciones@yahoo.es

Piense en una situación que la incomoda, o en que no está clara de cuáles son sus sentimientos y necesidades.

Escoja de las tarjetas de sentimientos todos aquellos que le parece que reflejan cómo se sentía. Por ejemplo: incómoda, enojada, confundida, etc.

Luego, escoja las necesidades no satisfechas que se reflejaron en esos sentimientos. Por ejemplo: **respeto** (necesitaba respeto y no me sentí respetada); **consideración** (me hubiera gustado que esa persona hubiera mostrado más consideración); **calma** (me hubiera gustado estar más calmada); **confianza** (me hubiera servido tener más confianza en mí misma); **comunicación** (definitivamente necesitábamos comunicarnos mejor). Etc.

En resumen, las tarjetas de sentimientos escogidas fueron: incómoda, enojada, confundida

y las tarjetas de necesidades fueron: respeto, consideración, calma, confianza, comunicación.

Probablemente, el sentimiento que tiene AHORA ya no es de confusión, incomodidad y enojo. Es posible que ahora tenga más claridad sobre la situación *que pasó* y tal vez esté decidiendo si sería bueno tomar alguna acción al respecto, o simplemente dejarlo pasar.

De esta manera la técnica de Comunicación No Violenta ayuda a disipar los sentimientos negativos que a veces nos acompañan por años después de que la situación que provocó los sentimientos, ha pasado.

En los grupos de práctica de Comunicación No Violenta, las tarjetas se usan para aprender a dar empatía, ya que es otra persona la que identifica los sentimientos o las necesidades por usted.

Algunas variantes de este ejercicio:

- Usted piensa en una situación y escoge las tarjetas de sentimientos que reflejan mejor cómo se sintió en la situación que aún le perturba; los otros miembros del grupo escogen tarjetas de necesidades, tratando de adivinar cuáles son las necesidades no satisfechas que usted tiene.

- Usted cuenta una situación (brevemente) y escoge las tarjetas de sentimientos relevantes; y los otros miembros del grupo escogen las necesidades que creen que son relevantes.

Con la ayuda de las tarjetas se aprende a identificar sentimientos y necesidades y a dar empatía. Otro beneficio de este ejercicio es que aprendemos que los seres humanos tenemos sentimientos y necesidades en común, nos vemos reflejados en el otro, y nos sentimos menos solos.

Cuento

basado en el Programa de Mediación en las
Escuelas llevado a cabo por la Fundación
Rasur

escrito por Priscila Siu

Una nueva manera

Es un día de clases como otro cualquiera. La maestra dicta la clase. Algunos prestan atención; otros se ocupan en otra cosa. Pedro está concentrado copiando unas notas de la pizarra, cuando nota que Andrés ha estado insistentemente golpeándolo y punzándolo con el lapicero.

--¿Quééééé? se voltea impaciente.

--... nada.

--¡Deje de molestar!

Pedro continúa su trabajo.

Andrés mira por la ventana; golpetea con el lapicero el escritorio, y le quita el cuaderno a su compañera de la derecha, quien lo recupera enseguida. Se siente intranquilo, molesto, como si su cuerpo quisiera saltar, gritar, correr. Pero, Andrés sabe que está en el salón de clases y que dichas actividades no le están permitidas.

Hoy ha sido un mal día. Esta mañana su mamá lo regañó. Le dijo que era un desagradecido porque no quería acompañar a la abuelita este sábado, cuando los demás tienen que ir a atender un asunto en la finca. La

abuelita ha estado un poco enferma últimamente, y no la pueden llevar. Él había quedado en jugar fútbol con sus amigos. Cuando le dijo a su mamá, ésta lo miró furiosa y le recordó todas las veces que la abuelita había hecho algo bueno por él.

Andrés se sentía mal: triste, culpable, enojado, inútil, mala gente. Aún así, todavía quería jugar fútbol con los amigos. Además, Mario los había invitado a su casa después de la mejenga, a jugar unos juegos nuevos que tenía.

Andrés empezó a recriminarse a sí mismo. Es verdad, la abuelita le hacía golosinas, y a veces le regalaba cosas cuando sus papás decían que no tenían plata. También los convenció de que le permitieran irse de paseo con los compañeros de la escuela, cuando mamá no quería darle permiso.

El timbre del recreo interrumpió sus pensamientos. Andrés sale al patio rumiando sus pensamientos y se tropieza con Pedro, quien está de espaldas.

--“¡Qué le pasa a Usted! ¿Por qué me empuja?” le increpa Pedro, dándole un empujón que lo lanzó un par de pasos hacia atrás.

--“¡Qué! ¡Usted por qué se pone en mi camino!” le responde Andrés, con el pecho hinchado en actitud de pelea.

--“Parece que ustedes tienen un conflicto”, dice una voz calmada a su espalda.

Andrés se voltea, bajando los brazos y calmándose un poco. Detrás de él está Carlos, un niño de sexto grado, que al igual que ellos tomó el curso de mediación, y que ha sido designado como mediador, por lo que porta una insignia que lo identifica.

--¿Les gustaría que les ayudara a resolverlo?

Andrés mira a Pedro. Y éste dice que sí. Entonces, Andrés acepta también.

Carlos empieza a aplicar los pasos de mediación aprendidos.

(Aunque es posible resolver un conflicto entre las partes, sin un mediador, a veces los involucrados en un desacuerdo tienen emociones intensas que empañan su voluntad de resolver el conflicto, y la intervención de un tercero aporta objetividad y calma).

--Bueno, primero nos llevamos la mano al corazón, para calmarnos. Tomen una respiración profunda y nos imaginamos que estamos respirando por el corazón. Pueden cerrar los ojos si lo prefieren. Ahora, nos acordamos de alguna situación o persona por la que sentimos aprecio. Nos concentramos en esa sensación agradable, de aprecio, por un momento, y seguimos respirando por el corazón.

Cuando estén listos, me avisan.

--Ya.

--Sí.

--Bueno, Pedro, ¿quieres decirme cuál fué tu observación de lo que pasó?

--Yo estaba aquí parado, comiéndome mi empanada, y llegó Andrés y me empujó.

--¿Cómo te sentiste?

-- Sorprendido! Yo estaba todo tranquilo! ¡Ese mae se la pasa molestando!

--Te sentiste sorprendido. ¿Qué más sentiste?

--¡Enojado!

--Te sentiste enojado. Y ¿qué necesidad tienes?

--De respeto! ... de tranquilidad, paz

---“Gracias”. El mediador de la escuela se dirige a Andrés. – “Andrés, ¿podrías

repetir lo que escuchaste que él dijo, sus sentimientos y necesidades?”

--Dijo que se siente enojado y que necesita tranquilidad y paz.

--Gracias. ¿puedes decir ahora lo que observaste, tus sentimientos y necesidades?

--Yo venía caminando y me tropecé con él. El se volteó y me empujó y me habló de malos modos. Yo me enojé. Sentí enojo.

--¿Qué necesidades tenías?

--¡De comprensión!... de respeto...

--Pedro, ¿puedes repetir lo que él dijo?

--... que se tropezó conmigo; que estaba enojado, y que necesita comprensión y respeto.

Carlos, utilizando su tono calmado de mediador, resumió la situación. “Por lo que escucho, tenemos una necesidad de respeto por ambas partes. Y además, por un lado de tranquilidad y paz, y por el otro, de comprensión”.

--¿Tienes alguna petición que hacerle a Andrés?

--Sí, que si se tropezó que se disculpe.

--¿tú estarías dispuesto a hacer lo que te pide?

--Sí... Disculpa. Yo no te quise empujar.

-- Y tú, ¿tienes una petición para Pedro?

--Sí, que no me empuje y me reclame de malos modos... que me hable más calmado.

--¿Tú estarías dispuesto a hablarle con más calma?

--Sí. Disculpa.

--Muy bien.

Los dos muchachos se dan la mano. Acaban de tener una sesión de mediación, que es el nuevo programa que están implementando en la escuela. Andrés lanzó un largo suspiro, mientras miraba al mediador y a Pedro irse, cada uno por su lado. ¿Qué estaba sintiendo él? Ah, sí una desazón, como desesperanza. “¿Qué necesidades tengo?”, se preguntó.

Necesito diversión, compañía, amistad. Por eso quiero jugar fútbol con los amigos. Además, es la primera vez que Mario me invita a su casa... me gustaría ir. Necesito **aceptación y amor!** ¡Mamá me dijo que soy un desagradecido y un inútil! La tristeza nubla su vista por un momento, y Andrés baja la mirada al suelo.

La clase comienza nuevamente, pero Andrés no está prestando atención. Esta vez se queda en silencio, taciturno, metido en sus pensamientos, haciendo como que lee.

Más tarde, al llegar a casa:

--Mamá... quisiera hablarte de lo que pasó esta mañana.

La mamá está ocupada preparando la comida y poniendo la mesa y le contesta con tono seco: "Ahora no puedo, estoy ocupada".

--¿Estarías dispuesta a escucharme en algún momento esta noche?

María, la mamá de Andrés, se detiene con el plato que está a punto de poner en la mesa, todavía en la mano. Mira a Andrés. "Si quieres hablar, ayúdame a poner la mesa y te escucho". Andrés toma los cubiertos que están en el centro de la mesa y se pone a colocarlos en sus respectivos lugares. No hay nadie más en el comedor. La abuelita debe estar durmiendo en su cuarto. Aliviado, dice:

--Me siento muy mal. Yo entiendo que tú quieras que acompañe a la abuelita.

María terminó de poner el plato en la mesa y continuó con sus quehaceres. Andrés se mordió los labios. ¿Cómo hablarle a su mamá? Seguro cualquier cosa que le diga que esté en desacuerdo con lo que ella quiere, le va a parecer una falta de respeto.

--Mamá cuando me dijiste esta mañana que soy un desagradecido y un inútil, me sentí muy triste...

María apretó los labios. Su hijo no acostumbraba a hablarle así. Recordó ella cómo le dolía cuando su propia mamá la hería de palabra. Ella sentía como que el mundo se le derrumbaba y el corazón se le hacía un puño. Instintivamente, su mano buscó la de él, pero Andrés se alejó unos pasos para poner un vaso en su sitio.

--“Te escucho”, dijo con voz ronca. Sentía un nudo en la garganta. Es cierto. Le había dicho “desagradecido” e “inútil”. El sonido de algo que se derramaba en la cocina le dió la oportunidad de escabullirse un momento. Desde la cocina miró hacia atrás. Su hijo estaba parado frente a la mesa, mirando al suelo. Apagó el fuego y se acercó a su hijo. Esta vez sí le tomó las manos.

--“Andrés,... yo en realidad no pienso que tú seas “desagradecido” ni “inútil”. No debí decir eso”. María mira hacia otro lado tratando de disminuir un poco la intensidad de sus emociones. Aún tiene las manos de Andrés entre las suyas. --“Estaba muy preocupada porque tenemos este problema en la finca, y además la abuelita está enferma, y eso también me preocupa. Lo lamento. ... Necesito tu cooperación

porque más nadie puede acompañarla este sábado”.

Andrés soltó sus manos y se sentó.

-- “Hijo, yo te quiero mucho... y en realidad estoy muy orgullosa de tí,... pienso que eres un gran chico”.

Andrés la mira y baja los ojos. Su mamá no le dice eso casi nunca, y no le cree.

La conversación se ve interrumpida por la puerta que se abre. Entran sus dos hermanos y su papá. Andrés se retira a su cuarto y la mamá se ocupa de los que acaban de llegar.

Después de la cena, María llama a su hijo aparte y le pone un brazo alrededor de sus hombros.

--¿Quieres acompañarme a lavar los platos?

El asienta. Andrés seca los platos que la mamá le pasa. Ella se detiene y lo mira atentamente. – “Quiero asegurarte que te quiero mucho. Tú eres mi hijo, y en realidad te amo”.

El no la mira, pero su semblante cambia. Esta vez, sí le creyó.

--¿Qué crees que podemos hacer sobre tu juego y la abuelita?

--“... no lo sé. Supongo que puedo no ir...” Andrés lo ofrece pero realmente se siente desilusionado. Quería de verdad jugar con sus amigos.

--¿Crees que podría invitar a mis amigos aquí? Mario, un nuevo amigo tiene estos juegos de video; podríamos jugarlos aquí...

María mira a su hijo con satisfacción. – “No veo por qué no. Voy a dejarte algo de comer que puedas ofrecer a tus amigos”.

Andrés también se sintió satisfecho y asintió con la cabeza varias veces. Los platos ya estaban limpios y secos, y había podido comunicarse con su mamá.

--Buenas noches, mamá.

--Buenas noches, hijo.