

COLECCIÓN PROFESIONAL

Marshall B. Rosenberg, Ph.D.

Comunicación no violenta

UN LENGUAJE DE VIDA

**Desarrolla habilidades
para relacionarte en armonía
con tus valores**



granAldea EDITORES

Marshall B. Rosenberg, Ph.D.

Comunicación no violenta
UN LENGUAJE DE VIDA

granAldea EDITORES

Rosenberg, Marshall B.

Comunicación no violenta : un lenguaje de vida / Marshall B. Rosenberg. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Gran Aldea Editores - GAE, 2022.

Libro digital, EPUB

Archivo Digital: descarga y online

Traducción de: Estela Falicov.

ISBN 978-987-8458-11-3

1. Desarrollo Personal. 2. Comunicación. 3. Ciencias de la Comunicación. I. Falicov, Estela, trad. II. Título.

CDD 158.1

Diseño de cubierta: Michelle Kenigstein

Traducción: Estela Falicov

Cuidado de la edición: Estela Falicov

Revisión: Julián Lichtmann, Jorge Rubio-Vollert

Ilustración de cubierta: Perica

1a edición: mayo de 2006

8a reimpresión: enero de 2013

Primera edición digital: marzo de 2022

ISBN 978-987-8458-11-3

Translated from the book Nonviolent Communication: A Language of Life 2nd Edition (1-892005-03-4) by Marshall B. Rosenberg, Copyright © 2003 PuddleDancer Press. All rights reserved. Used with permission. For further information about Nonviolent Communication please visit the Center for Nonviolent Communication on the Web at: www.cnvc.org.

Traducción del libro Nonviolent Communication: A Language of Life 2nd Edition (1-892005-03-4) de Marshall B. Rosenberg, Copyright © 2003 PuddleDancer Press. Todos los derechos reservados. Usado con autorización. Para mayor información acerca de Comunicación No Violenta, visite la página web del Center for Nonviolent Communication: www.cnvc.org.

2013, 2021 © Gran Aldea Editores
Tel.: (5411) 4584-5803 / 4585-2241
efalicov@gmail.com
www.granaldeaeditores.com/

Conversión a formato digital: Libresque

Se prohíbe la reproducción total o parcial, por cualquier medio electrónico o mecánico incluyendo fotocopias, grabación magnetofónica y cualquier otro sistema de almacenamiento de información, sin autorización escrita del editor.

PRÓLOGO A LA EDICIÓN EN CASTELLANO

JULIÁN LICHTMANN*

Es un honor presentar esta nueva edición de *Comunicación no violenta*, un libro que ha enriquecido inmensamente mi práctica profesional y que, no lo dudo, representará un aporte significativo a miles de lectores en el mundo hispanohablante.

Comunicación no violenta expresa una clara y sistemática presentación de un programa educativo desarrollado por Marshall Rosenberg, a partir de su experiencia como mediador, educador y terapeuta, y que hoy en día es compartido en más de 45 países.

A lo largo de sus páginas, Rosenberg nos invita a ser testigos de intervenciones que ha tenido con palestinos enfurecidos en campos de refugiados, con matrimonios en crisis, reclusos en cárceles, directores y estudiantes de escuelas secundarias y con sus propios hijos en situaciones cotidianas. Al mismo tiempo, nos involucra en un proceso de

reflexión y aprendizaje relacionado con cómo nos comunicamos habitualmente y cómo podemos hacerlo de un modo más efectivo y coherente con nuestros valores.

¿Cómo nos vinculamos con otra persona cuando sentimos mucho enojo y dolor? ¿Qué hacemos cuando estamos en pleno desacuerdo con los argumentos planteados? ¿Cómo respondemos a la angustia y desesperanza de alguien a quien queremos ayudar? ¿Cómo planteamos pedidos en reuniones de trabajo?

Estos interrogantes ilustran algunos de los escenarios planteados en el libro. Mientras aprendemos a identificar nuestras propias formas de actuar que aumentan el conflicto y la desconexión, podemos educarnos para estar presentes de un modo que potencie la armonía y la cooperación y que nos ayude a responder a nuestras necesidades. ¿Cómo hacerlo? En este libro, Rosenberg plantea una serie de pautas y habilidades, acompañadas de una gran variedad de ejemplos, con la intención de colaborar con el camino personal de cada lector.

Esta obra constituye tanto un recurso atractivo para toda persona interesada en su desarrollo personal, como un valioso complemento a programas de formación en mediación, psicoterapia, consultoría, trabajo social, liderazgo de equipos, docencia, medicina y otras disciplinas en las cuales las habilidades interpersonales resultan una competencia clave.

En mi experiencia, representa una fuente de inmensa utilidad, para consultar periódicamente, para subrayar,

recomendar, citar y mencionar en charlas con amigos, familiares y colegas. Celebro esta nueva traducción al castellano, producto de una extensa y minuciosa tarea de cooperación desarrollada en conjunto por Gran Aldea Editores y PuddleDancer Press, y espero que permita a los lectores *oír* la voz de Marshall Rosenberg y percibir su cálida presencia, su impecable claridad y su sentido del humor.

* Sociólogo (Universidad de Buenos Aires) y especialista en educación (Universidad de Bristol). Estudió mediación y participó en varios entrenamientos con Marshall Rosenberg. Es miembro de una consultora que ofrece capacitación y asesoramiento a organizaciones en manejo de conflictos y comunicación efectiva. Coordina talleres como profesor invitado del Centro de Educación Empresaria de la Universidad de San Andrés.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco la posibilidad que tuve de estudiar y trabajar con el profesor Carl Rogers cuando él estaba investigando los componentes de una relación de ayuda. Los resultados de esa investigación desempeñaron un papel determinante en la comprensión del proceso de la comunicación que describo en este libro.

Estaré eternamente agradecido al profesor Michael Hakeem por haberme ayudado a entender las limitaciones científicas y los peligros sociales y políticos que acarrea la práctica de la psicología tal como me habían enseñado a utilizarla: la que tiende a una comprensión del ser humano basada en la patología. Percibir las limitaciones de este modelo me incitó a buscar nuevos caminos que condujeran a la práctica de una psicología diferente, basada en una concepción cada vez más clara de la manera en que los seres humanos podemos llegar a vivir.

También agradezco a George Miller y George Albee sus esfuerzos por alertar a los psicólogos sobre la necesidad de encontrar mejores maneras de ejercer la psicología. Me ayudaron a ver que el enorme sufrimiento que existe en nuestro planeta requiere maneras más efectivas de

distribuir las habilidades de ayuda que las que pueden ofrecer los enfoques clínicos.

Querría igualmente dar las gracias a Lucy Leu por haber editado este libro y haber preparado el manuscrito final; a Rita Herzog y Kathy Smith por su colaboración en la edición, y a Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte y Peter Weismiller por su ayuda.

Finalmente, también quiero dar las gracias a mi amiga Annie Muller. Ella me alentó a mostrar más claramente los fundamentos espirituales de mi obra, lo que le dio mayor fuerza y también enriqueció mi vida.

A handwritten signature in black ink, reading "Marshall Rosenberg". The signature is written in a cursive, flowing style with a large initial 'M' and a long, sweeping underline.

PREFACIO

ARUN GANDHI*

Crecer en la Sudáfrica del *apartheid* en la década de 1940 siendo una persona de color estaba lejos de ser agradable; especialmente si a uno le recordaban, de manera brutal y en todo momento, el color de su piel. Si además, a los diez años te daban una paliza, primero los blancos porque te veían demasiado negro, y luego los negros porque te consideraban demasiado blanco, la experiencia resulta tan humillante que puede desencadenar en cualquier persona las más violentas reacciones de venganza.

Me sentía tan afectado por las experiencias vividas que mis padres decidieron llevarme a la India para que pasara un tiempo con mi abuelo, el legendario M.K. Gandhi, con la intención de que aprendiera de él a manejar los sentimientos de ira, frustración, discriminación y humillación provocados por los violentos prejuicios raciales. En esos dieciocho meses aprendí mucho más de lo que esperaba. Sólo lamento que en aquel entonces tenía apenas trece años y, además, era un estudiante mediocre. Si hubiera sido mayor, un poco más sensato y más reflexivo,

habría sacado muchísimo más provecho. Pero uno debe estar contento con lo que recibe y no ser codicioso -lección fundamental en una forma de vivir no violenta-. ¿Cómo podría olvidarlo?

Una de las muchas cosas que aprendí de mi abuelo fue a comprender el alcance y la profundidad de la no violencia, así como a reconocer que todos somos violentos y que es preciso que operemos un cambio cualitativo en nuestras actitudes. A menudo no reconocemos nuestra propia violencia porque ignoramos que la tenemos. Suponemos que no somos violentos porque nuestra concepción de la violencia está asociada con imágenes de peleas, palizas, asesinatos y guerras -el tipo de cosas que las personas comunes y corrientes no hacen.

Para inculcarme este principio, mi abuelo me hizo dibujar un árbol genealógico de la violencia basado en los mismos fundamentos que se utilizan en la genealogía familiar. Consideraba que yo comprendería mejor la no violencia si entendía y reconocía la violencia que existe en el mundo. A este fin, por la noche se dedicaba a analizar conmigo todos los hechos ocurridos durante el día -las cosas que yo había vivido, las que había leído, las que había visto o hecho a los demás- y me ayudaba a anotarlas en el árbol dentro de la categoría «física» (cuando era violencia en donde se había usado la fuerza física) o de la categoría «pasiva» (cuando el tipo de violencia había causado un daño de carácter más emocional).

A los pocos meses había cubierto toda una pared de mi habitación con ejemplos de actos de violencia «pasiva», considerados por mi abuelo más insidiosos aún que los de violencia «física». Me explicó después que la violencia pasiva acaba por generar ira en la víctima que, como individuo o como miembro de una comunidad, responde también con violencia. Dicho con otras palabras, la violencia pasiva es el combustible que alimenta el fuego de la violencia física. Como no entendemos ni valoramos este concepto, nuestros esfuerzos encaminados a trabajar por la paz no dieron sus frutos, o bien, la paz que hemos alcanzado sólo ha sido temporal. ¿Cómo vamos a extinguir un incendio si no eliminamos primero el combustible que alimenta el fuego?

Mi abuelo proclamó siempre la necesidad de la no violencia en las comunicaciones, algo que Marshall Rosenberg viene haciendo de forma admirable desde hace años a través de sus escritos y seminarios. Leí con gran interés el libro de Rosenberg, *Comunicación no violenta un lenguaje de vida*, y me impresionaron tanto la profundidad de la obra como la simplicidad de las soluciones.

Como decía mi abuelo, a menos que «seamos el cambio que buscamos en el mundo», jamás se producirá cambio alguno. Lamentablemente, todos estamos esperando que sea el otro quien cambie primero.

La no violencia no es una estrategia que pueda usarse hoy y descartarse mañana, así como tampoco es algo que vaya a convertirnos en personas dóciles o fáciles de

manipular. La no violencia se centra en inculcar actitudes positivas para reemplazar las actitudes negativas que nos dominan. Todo lo que hacemos está condicionado por motivos egoístas (“qué gano con esto”), especialmente en una sociedad tan abrumadoramente materialista como la nuestra, basada en el individualismo más despiadado. Ninguno de estos conceptos negativos nos llevará a crear una familia, comunidad, sociedad o nación homogénea.

No es importante que en un momento de crisis nos unamos todos y demostremos nuestro patriotismo enarbolando la bandera; no basta con que nos convirtamos en una superpotencia formando un arsenal capaz de destruir varias veces la Tierra; no basta con que sometamos al resto del mundo con nuestro poderío militar, porque no se puede edificar la paz sobre los cimientos del miedo.

La no violencia significa permitir que se manifieste lo positivo que llevamos dentro. Significa dejarnos dominar por el amor, el respeto, la comprensión, el agradecimiento, la compasión y el interés por los demás y no por actitudes egoístas centradas en uno mismo, motivadas por la codicia, el odio, los prejuicios, la desconfianza y la agresividad que habitualmente dominan nuestros pensamientos. La gente suele decir: «Este mundo es cruel y para sobrevivir también hay que ser cruel». Con humildad, disiento con este punto de vista.

Este mundo es lo que hemos hecho de él. Si hoy es cruel es porque lo hemos hecho cruel con nuestras actitudes. Si cambiamos nosotros, podemos cambiar el mundo y el

cambio en nosotros comienza cambiando nuestro lenguaje y los métodos de comunicación. Recomiendo calurosamente que lean este libro y que apliquen el proceso de comunicación no violenta que enseña. Constituye un importante primer paso para cambiar nuestra forma de comunicarnos y para crear un mundo en donde impere la compasión.

* Fundador y presidente del Instituto para la No Violencia M.K. Ghandi

Las palabras son ventanas (o son paredes)

*Siento que tus palabras me sentencian,
que me juzgan y que me apartan de ti,
pero antes de irme, tengo que saber
si eso es lo que quieres decirme.
Antes de erigirme en mi defensa,
antes de hablar herida o asustada,
antes de levantar esa pared de palabras,
quiero saber si verdaderamente he oído.
Las palabras son ventanas o paredes;
nos condenan o nos liberan.
Ojalá que al hablar o al escuchar
resplandezca la luz del amor a través mío.
Hay cosas que necesito decir,
cosas muy significativas para mí.
Si no me expreso claramente con mis palabras,
¿me ayudarás a ser libre?
Si te pareció que quise rebajarte,
si creíste que no me importabas,
trata de escuchar a través de mis palabras
los sentimientos que compartimos.*

RUTH BEBERMEYER

1

DAR DESDE EL CORAZÓN

La esencia de la comunicación no violenta

Lo que quiero en la vida es compasión, una corriente que fluya entre los demás y yo, basada en un mutuo dar desde el corazón.*

MARSHALL ROSENBERG

Introducción

Como estoy plenamente convencido de que forma parte intrínseca de nuestra naturaleza sentirnos satisfechos cuando damos y recibimos algo de manera compasiva o solidaria, hay dos preguntas que me han preocupado durante la mayor parte de mi vida. ¿Qué ocurre que nos desconecta de nuestra naturaleza solidaria y nos lleva a comportarnos de manera violenta y abusiva? Y a la inversa,

¿por qué algunas personas son consecuentes con esta actitud solidaria incluso en las circunstancias más adversas?

Mi preocupación por estas preguntas se remonta a mi infancia, al verano de 1943, cuando mi familia se mudó a Detroit (Michigan). Dos semanas después de haber llegado, un incidente en un parque público desencadenó un enfrentamiento racial. Durante los días que siguieron al hecho fueron asesinadas más de cuarenta personas. El barrio donde vivíamos estaba situado en el centro mismo del estallido de violencia, lo cual nos obligó a permanecer tres días encerrados en nuestra casa.

Cuando terminaron los disturbios y empezaron las clases, descubrí que un apellido puede ser tan peligroso como el color de la piel. El primer día, cuando el maestro pronunció mi nombre, dos chicos me miraron fijamente y murmuraron entre dientes: «¿Eres un *kike*?», dijeron. No conocía la palabra ni sabía que algunas personas la usan de manera despectiva para referirse a los judíos. A la salida de clase, los dos chicos me estaban esperando y, de un empujón, me derribaron al suelo y me dieron una paliza.

Desde aquel verano del año 1943, he estado analizando las dos preguntas que formulé al principio. ¿Qué nos permite, por ejemplo, mantenernos vinculados a nuestra naturaleza compasiva aun en las peores circunstancias? Pienso en personas como Ety Hillesum, que conservó la compasión pese a verse sometida a las aberrantes condiciones de un campo de concentración alemán. En el diario que llevaba, escribió:

No me asusto fácilmente. No porque sea valiente, sino porque sé que trato con seres humanos y debo esforzarme en comprender sus acciones. Lo que realmente importa en lo que pasó esta mañana no es que un joven oficial de la Gestapo, exasperado, me haya increpado a los gritos, sino que yo no me haya enfadado y que, por el contrario, haya procurado comprenderlo y hasta me hayan entrado ganas de preguntarle: «¿Fuiste infeliz cuando eras niño? ¿Tu novia te decepcionó?». Sí, el joven tenía un aire atormentado, de víctima, estaba triste, parecía sentirse débil. Habría querido empezar a ayudarlo en ese mismo momento porque sé que cuando los jóvenes se sienten desgraciados se convierten en un peligro para los demás.

ETTY HILLESUM: A DIARY

CNV: una manera de comunicarnos que nos lleva a dar desde el corazón.

Mientras estudiaba los factores que afectan a nuestra capacidad de ser compasivos, me sorprendió comprobar la función primordial que desempeñan tanto el lenguaje en sí como el uso que hacemos de las palabras. Desde entonces fui identificando un enfoque específico de la comunicación – hablar y escuchar– que nos lleva a dar desde el corazón, a

conectarnos con nosotros mismos y con otras personas de una manera que permite que aflore nuestra compasión natural. Doy a este enfoque el nombre de «comunicación no violenta»; uso la expresión “no violenta” en el mismo sentido en que la utilizaba Gandhi al referirse a la compasión que el ser humano expresa de un modo natural cuando su corazón renuncia a la violencia. Pese a que quizá no consideremos «violenta» nuestra actitud al hablar, a menudo nuestras palabras ofenden o hieren no sólo a los demás, sino también a nosotros mismos. En algunos ámbitos, el proceso que describo se denomina «comunicación compasiva». A lo largo de este libro, utilizo la sigla «CNV» para referirme a la «comunicación no violenta o comunicación compasiva».

Una manera de centrar la atención

La CNV se basa en las habilidades relativas al lenguaje y la comunicación que refuerzan nuestra capacidad de seguir siendo humanos incluso en las condiciones más extremas. No se trata de nada nuevo: hace siglos que se conocen todos los elementos de la CNV. El objetivo es que recordemos algo que ya sabemos –de qué modo hemos de relacionarnos los seres humanos– y que vivamos de una manera que manifieste abiertamente este conocimiento.

La CNV nos orienta para reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás. En lugar de obedecer a reacciones habituales y automáticas, nuestras

palabras se convierten en respuestas conscientes con una base firme en un registro de lo que percibimos, sentimos y deseamos. Nos ayuda a expresarnos con sinceridad y claridad, al mismo tiempo que prestamos una atención respetuosa y empática a los demás. En cualquier interacción, pasamos a tener en cuenta tanto nuestras necesidades más profundas como las ajenas. La CNV nos enseña a observar cuidadosamente y a detectar conductas y situaciones que nos afectan. Con ella aprendemos a identificar y a expresar con claridad lo que esperamos en concreto de una situación dada. El método es simple, pero su poder de transformación es extraordinario.

*Cuando usamos la CNV para escuchar
nuestras necesidades más profundas y las
de los otros percibimos las relaciones
bajo una nueva luz.*

Dado que la CNV reemplaza nuestras antiguas pautas de defensa, de huida o de ataque ante los juicios y las críticas de otras personas, empezamos a percibir a los demás y a nosotros mismos, así como a nuestras intenciones y relaciones, bajo una nueva luz. Las reacciones de resistencia, defensa y violencia se ven reducidas. Cuando nos centramos en clarificar lo que observamos, sentimos y necesitamos, en lugar de dedicarnos a diagnosticar y a juzgar, descubrimos cuán profunda es nuestra compasión. A través de su énfasis en una escucha atenta y profunda—no sólo a los demás, sino también a nosotros mismos—, la CNV

propicia el respeto y la empatía y engendra un deseo mutuo de dar desde el corazón.

Aun cuando me refiero a la CNV como un «proceso de comunicación» o un «lenguaje de compasión», en realidad es bastante más que eso. A un nivel más profundo, es un recordatorio constante a mantener nuestra atención en un lugar donde es más probable que encontremos lo que buscamos.

Hagamos resplandecer la luz de nuestra conciencia en aquellas zonas donde sea más probable encontrar lo que estamos buscando.

Es conocido el cuento del hombre que estaba en la calle, agachado, buscando algo debajo de un farol. Un policía que pasaba por el lugar le preguntó qué estaba haciendo. «Estoy buscando las llaves del auto», respondió el hombre, que parecía estar un poco borracho. «¿Se le cayeron aquí?», siguió inquiriendo el agente. «No, se me cayeron en el callejón», fue la respuesta del hombre. Al ver la expresión de desconcierto del policía, se apresuró a explicar: «Pero aquí hay más luz».

Me doy cuenta de que mi condicionamiento cultural me lleva a centrar la atención en lugares donde es improbable que encuentre lo que busco. Desarrollé la CNV para educar mi atención, para hacer resplandecer la luz de mi conciencia en aquellas zonas donde seguramente hallaré lo que estoy buscando. Lo que busco en la vida es compasión, una

corriente que fluya entre los demás y yo, basada en un mutuo dar desde el corazón.

La compasión a la que me refiero, y que defino como un «dar desde el corazón», está expresada en la siguiente letra de una canción, escrita por mi amiga Ruth Bebermeyer:

*Jamás siento que recibo tanto
como cuando aceptas algo de mí-
cuando comprendes
la alegría que siento al dártelo.
Sabes que mi ofrecimiento
no busca que estés en deuda conmigo,
sino vivir el amor
que siento por ti.
Recibir con gracia
quizá sea la mayor forma de dar.
No puedo separar
una cosa de la otra.
Cuando tú me das algo,
yo te doy el recibirlo.
Cuando tomas algo de mí,
siento que soy yo quien
recibe.*

-Canción de Ruth Bebermeyer titulada «*Given To*» [Recibir], que forma parte del álbum *Given To*, 1978.

Cuando damos desde el corazón, lo hacemos motivados por una alegría que nos sale desde adentro cada vez que deseamos enriquecer la vida de otra persona. Es algo que beneficia tanto al que da como al que recibe. Este último goza de lo que le ha sido dado sin inquietarse por las consecuencias que acompañan siempre a las cosas que se ofrecen por miedo, culpa, vergüenza o el deseo de obtener algo a cambio. El que da siente crecer su autoestima, una reacción que experimentamos al ver que nuestros esfuerzos contribuyen al bienestar de otra persona.

La práctica de la CNV no exige que las personas con las que nos comunicamos conozcan las particularidades de este proceso, ni siquiera que estén motivadas para establecer una relación solidaria con nosotros. Si nos atenemos a los principios de la CNV, con la única motivación de dar y recibir de una manera compasiva, y hacemos todo lo posible para que los demás entiendan que éste es el único impulso que nos guía, se unirán a nosotros en el mismo proceso y acabaremos respondiéndonos mutuamente con compasión. No estoy diciendo que esto siempre ocurra rápidamente, sin embargo sostengo que la compasión surgirá de manera inevitable si nos atenemos fielmente a los principios y al proceso de la CNV.

El proceso de la CNV

Si queremos llegar a ese deseo mutuo de dar desde el corazón, enfocaremos la luz de la conciencia de modo que

ilumine cuatro zonas, a las que vamos a referirnos como los cuatro componentes del modelo de la CNV.

Los cuatro componentes de la CNV:

1. *Observación*
2. *Sentimiento*
3. *Necesidades*
4. *Petición*

En primer lugar *observamos* lo que ocurre realmente en una situación dada; lo que dicen o hacen los demás: ¿sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida? El truco consiste en saber expresarlo claramente de modo que no incorpore ningún juicio ni evaluación; poder decir simplemente qué cosas que hace la gente nos gustan y cuáles no. Después, una vez hecha esta observación, comprobamos cómo *nos sentimos*. ¿Nos sentimos dolidos, asustados, alegres, divertidos, irritados, etc.? Y en tercer lugar decimos cuáles de nuestras *necesidades* guardan relación con los sentimientos que hemos identificado. Siempre que utilizamos la CNV para expresar de forma clara y sincera cómo nos sentimos, está presente en nosotros la conciencia de estos tres componentes.

Por ejemplo, una madre podría manifestar esos tres aspectos del proceso diciéndole a su hijo adolescente: «Félix, me molesta ver dos calcetines sucios hechos una bola debajo de la mesita del café y otros tres al lado del televisor, porque estoy necesitando más orden en las habitaciones de la casa que compartimos».

Acto seguido, la madre abordaría el componente número cuatro, que es una *petición* muy específica: «¿Estarías dispuesto a 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 la vida de ambos.

Así pues, una parte de la CNV consiste en expresar de manera muy clara, ya sea verbalmente o por otros medios, información sobre estos cuatro componentes. Y el otro aspecto de este proceso de comunicación consiste en recibir de otras personas información sobre esos mismos cuatro componentes. Nos conectamos con los demás percibiendo primero lo que ellos observan, sienten y necesitan, y descubriendo después en qué enriquecerá su vida recibir lo que nos piden, su petición.

Cuando centramos nuestra atención en los aspectos citados y ayudamos a los demás a hacer lo mismo, establecemos una corriente de comunicación que discurre en ambos sentidos y se manifiesta de una manera natural: observo, siento y averiguo qué necesito; qué me hace falta para enriquecer mi vida; qué observas, sientes y necesitas; qué te hace falta para enriquecer tu vida.

El Proceso de la CNV

Actos concretos que *observamos* que están afectando nuestro bienestar.

Cómo nos *sentimos* en relación con lo que observamos.

Las *necesidades*, los valores, los deseos, etc., que dan origen a nuestros sentimientos.

Las acciones concretas que *pedimos* para enriquecer nuestra vida.

Cuando usamos este proceso, podemos empezar de dos maneras: ya sea expresando la información de esos cuatro componentes o bien recibéndola empáticamente de otras personas. A pesar de que en los capítulos que van del tercero al sexto aprenderemos cómo escuchar y expresar verbalmente cada uno de estos componentes, es importante tener presente que la CNV no es una fórmula preestablecida, sino un proceso que se adapta a diversas situaciones y a diferentes estilos personales y culturales. Aun cuando por razones prácticas me refiero a la CNV como un «proceso» o un «lenguaje», se pueden experimentar las cuatro facetas del proceso sin necesidad de articular una sola palabra. La esencia de la CNV está en la conciencia que tenemos de esos cuatro componentes, no en las palabras concretas que intercambiamos.

Dos partes de la CNV:

- 1. Expresión honesta mediante los cuatro componentes.*
- 2. Recepción empática mediante los cuatro componentes.*

La aplicación de la CNV en nuestra vida y en el mundo

Siempre que usamos la CNV en nuestras relaciones -ya sea con nosotros mismos, con otra persona o con un grupo-, nos basamos en nuestra compasión natural. Se trata, por lo tanto, de un enfoque que puede aplicarse de manera efectiva en todos los niveles de comunicación en las situaciones más diversas:

- relaciones íntimas;
- familia;
- escuela;
- organizaciones e instituciones;
- terapia y asesoramiento psicológico;
- negociaciones diplomáticas y comerciales;
- disputas y conflictos de todo tipo.

Algunas personas usan la CNV para hacer que sus relaciones íntimas sean más profundas y afectuosas:

Cuando aprendí todo lo que puedo recibir (escuchar) y todo lo que puedo dar (expresar) a través de la CNV, dejé de sentirme atacada, abandoné el papel de víctima y me dispuse a escuchar atentamente las palabras de la otra persona y a tratar de descubrir los sentimientos subyacentes. Descubrí entonces a un hombre herido con el que hacía veintiocho años que estaba casada. El fin de semana anterior al día

en que inicié el taller (sobre la CNV), mi marido me había comunicado que quería divorciarse. Diré para resumir que hasta la fecha seguimos juntos, y que valoro la contribución que ha tenido la CNV en ese final feliz... Aprendí a prestar atención a sus sentimientos, a expresar mis necesidades, a aceptar ciertas respuestas que no siempre quería oír. Él no existe sólo para hacerme feliz, y yo no existo sólo para hacerlo feliz. Hemos crecido los dos, aprendimos a aceptar y a amar, de modo que cada uno pueda sentirse realizado.

-Participante de un taller en San Diego

Otros aplican la CNV para crear relaciones más efectivas en su lugar de trabajo. Escribe una maestra:

Hace un año aproximadamente que uso la CNV en mis clases de educación especial, y puedo decir que es un método que resulta efectivo incluso con niños que presentan retrasos de lenguaje, problemas de aprendizaje y trastornos de conducta. Hay en mi clase un alumno que escupe, insulta, grita y pincha a sus compañeros con el lápiz cuando se acercan a su mesa. Le sugiero: «Por favor, díselo de otra manera. Usa el lenguaje de la jirafa». (En algunos talleres se utilizan títeres de jirafas como un recurso pedagógico en las demostraciones prácticas de la CNV.) El niño se pone de pie inmediatamente y, muy