

Pedir aquello que enriquecería la vida

Hasta aquí hemos tratado los tres primeros componentes de la CNV, que se refieren a lo que *observamos*, *sentimos* y *necesitamos*. Hemos aprendido a expresarlo sin criticar, analizar, culpabilizar o diagnosticar a los demás, de tal manera que sea probable que inspiremos compasión. El cuarto y último componente de este proceso se refiere a lo que nos gustaría pedir a los demás con el fin de enriquecer nuestra vida. Cuando nuestras necesidades no están satisfechas, después de expresar lo que estamos observando, sintiendo y necesitando, hacemos una petición específica: pedimos acciones que podrían satisfacer nuestras necesidades. ¿Cómo formulamos nuestras peticiones para que los demás estén más dispuestos a responder de manera compasiva a nuestras necesidades?

USAR UN LENGUAJE DE ACCIÓN AFIRMATIVO

En primer lugar, expresamos lo que *sí pedimos* en lugar de lo que *no pedimos*. “¿Qué es lo que puedo hacer cuando me dicen lo que no hay que hacer?”, dice una canción infantil de mi colega Ruth Bebermeyer:

Usemos un lenguaje afirmativo cuando hagamos peticiones

“Solo sé que me siento cerrada cuando me dicen lo que no quieren que haga”. Estas líneas revelan dos problemas con los que nos encontramos habitualmente cuando las peticiones se expresan en negativo. Las personas a menudo confunden qué se les está pidiendo en realidad y, además, cuando las peticiones son negativas es más probable que provoquen resistencia.

Una mujer en un taller, frustrada porque su marido dedicaba mucho tiempo al trabajo, nos contó cómo al hacer su petición “le salió el tiro por la culata”: “Le pedí que no pasara tanto tiempo en el trabajo. Tres semanas después, me anunció que se había inscrito en un torneo de golf”. Ella le había comunicado con éxito lo que no quería: que pasara tanto tiempo en el trabajo; pero no había logrado pedirle lo que sí quería. Le animé a reformular su petición, lo pensó un minuto y dijo: “Ojalá le hubiera dicho que me gustaría que pasara al menos una tarde a la semana en casa conmigo y con los niños”.

Durante la guerra de Vietnam, me invitaron a participar en un debate televisivo sobre la guerra con un hombre cuya postura era diferente a la mía. El programa se grabó, así que pude verlo en casa esa noche. Cuando me vi a mí mismo en la pantalla comunicándome del modo en que no me quiero comunicar, me sentí muy afectado. “Si alguna vez me encuentro en otro debate —me dije— tengo algo muy claro: ¡no haré lo que hice en ese programa! No voy a ponerme a la defensiva. No voy a permitir que me hagan quedar como un bobo”. Nótese cómo me hablé a mí mismo, en términos de lo que no quería hacer en lugar de lo que *sí quería* hacer.

Tuve una oportunidad de redimirme la semana siguiente, cuando me invitaron a continuar el debate de la semana anterior en el mismo programa. Durante todo el trayecto hasta el estudio, me repetí a mí mismo todas las cosas que no quería hacer. En cuanto comenzó el programa, el hombre se lanzó al debate exactamente igual que la semana anterior. Después de que él hablara, conseguí evitar esa forma de comunicarme que había estado recordando. De hecho, no dije nada. Solo me quedé ahí sentado. No obstante, en cuanto abrí la boca, dije todo lo que me había propuesto evitar. Fue una lección dolorosa sobre lo que puede suceder cuando solo identificamos lo que no queremos, sin aclarar lo que *sí queremos*.

Una vez me invitaron a trabajar con varios estudiantes de secundaria

que habían acumulado una larga lista de agravios contra su director. Le consideraban racista y querían ajustar cuentas con él. Un clérigo que trabajaba de cerca con estos jóvenes estaba profundamente preocupado por la perspectiva de violencia que percibía. Por respeto a él, los jóvenes accedieron a reunirse conmigo.

Comenzaron describiendo lo que veían como discriminación por parte de su director. Después de escuchar varias de sus acusaciones, les sugerí que pasaran a aclarar qué querían del director.

“¿De qué va a servir eso?”, espetó un estudiante disgustado. “Ya fuimos a decirle lo que queríamos. Nos dijo que nos fuéramos de allí, que no necesitaba que le dijéramos lo que tenía que hacer”.

Pregunté a los estudiantes qué le habían pedido al director. Recordaron haberle dicho que no querían que les dijera cómo debían llevar el pelo. Les sugerí que podrían haber recibido una respuesta más cooperativa si hubieran expresado lo que sí querían de él en lugar de lo que no. Después habían pedido al director que querían un **trato justo**, ante lo cual él se puso a la defensiva, negando a voz en grito haber sido injusto con ellos. Me aventuré a suponer que el director habría respondido de forma más favorable si le hubieran pedido acciones específicas en lugar de comportamientos vagos como “un trato justo”.

Trabajando juntos, encontramos maneras de expresar sus peticiones con un lenguaje de acción afirmativo. Al final de la reunión, los estudiantes habían identificado treinta y ocho acciones claras que querían que el director llevara a cabo, entre ellas: “Nos gustaría que accediera a que se forme una representación de estudiantes negros cuando haya que tomar decisiones sobre la forma de vestir de los estudiantes” y “nos gustaría que se refiriera a nosotros como “los estudiantes negros” en lugar de “esos”. Al día siguiente, los estudiantes presentaron sus peticiones al director usando el lenguaje de acción afirmativo que habían practicado; esa misma noche recibí una llamada de teléfono llena de euforia: ¡el director había accedido a las treinta y ocho peticiones!

Además de usar un lenguaje afirmativo, también nos interesa formular nuestras peticiones en forma de acciones concretas que otros pueden llevar a cabo y evitar las frases vagas, abstractas o ambiguas. En una viñeta aparece un hombre que ha caído en un lago. Mientras lucha por no ahogarse, grita a su perro, que está en la orilla: “¡Lassie, busca ayuda!”. En la siguiente viñeta el perro está tumbado en el diván del psiquia-

tra. Todos sabemos cómo pueden variar las opiniones respecto a lo que constituye “ayuda”: algunos miembros de mi familia, cuando se les pide ayuda para fregar los platos, piensan que “ayuda” significa supervisión.

Una pareja con problemas que asistió a un taller nos brinda otro ejemplo de cómo el lenguaje inespecífico puede obstaculizar el entendimiento y la comunicación. “¡Quiero que me permitas ser yo misma!”, declaró la mujer a su marido. “¡Ya lo hago!”, respondió él. “¡No, no lo haces!”, insistió ella. Cuando le pidió a la mujer que expresara su petición en lenguaje de acción afirmativo, ella dijo: “**Quiero que me des la libertad de crecer y ser yo misma**”. Dicha frase, sin embargo, es tan vaga como la anterior y probablemente provocará una respuesta a la defensiva. Ella se

esforzó por formular su petición claramente y después admitió: “Es un poco embarazoso, pero si tuviera que ser precisa, supongo que lo que quiero de ti es que sonrías y digas que todo lo que hago está bien”. A menudo, el uso de un lenguaje vago y abstracto puede enmascarar juegos interpersonales de opresión.

Una falta de claridad semejante se dio entre un padre y su hijo de quince años cuando vinieron a consultarme. “Todo lo que quiero es que empieces a mostrar un poco de responsabilidad”, declaró el padre. “¿Acaso es pedir demasiado?”. Le sugerí que especificara qué haría falta para que su hijo mostrara la responsabilidad que él estaba buscando.

Un lenguaje vago contribuye a crear confusión interna

Después de hablar sobre cómo hacer su petición con más claridad, el padre, avergonzado, reconoció: “Bueno, esto no suena muy bien, pero cuando digo que quiero responsabilidad por su parte lo que quiero decir en realidad es que quiero que haga lo que yo le pida sin cuestionarlo. Saltar si yo digo salta y sonreír mientras tanto”. Entonces estuvo de acuerdo conmigo en que si su hijo se comportara de esa manera estaría **mostrando obediencia más que responsabilidad**.

Al igual que este padre, con frecuencia utilizamos un lenguaje vago

y abstracto para indicar cómo queremos que otras personas se sientan o sean sin nombrar ninguna acción concreta que podrían llevar a cabo para alcanzar ese estado. Por ejemplo, un jefe hace un verdadero esfuerzo por alentar a sus empleados a expresarse abiertamente, diciendo: “Quiero que se sientan libres de expresarse cuando estoy presente”. La frase comunica el deseo del jefe de que sus empleados se “sientan libres”, pero no lo que pueden hacer con el fin de sentirse así. En lugar de ello, el jefe podría haber usado el lenguaje de acción afirmativo para hacer una petición: “Me gustaría que me dijeran qué puedo hacer yo para que les resulte más fácil sentirse libres de expresarse cuando estoy presente”.

La depresión es la recompensa que obtenemos por “ser buenos”

Como último ejemplo de cómo el uso de un lenguaje vago contribuye a la confusión interna, me gustaría presentar la conversación que mantenía siempre durante mi práctica como psicólogo clínico con los muchos clientes que venían a mí quejándose de depresión. Después de empatizar con los **profundos sentimientos** un cliente acababa de expresar, nuestro diálogo solía continuar de la siguiente manera:

MBR: ¿Qué es lo que quiere y no está recibiendo?

Cliente: No sé lo que quiero.

MBR: Me temía que diría eso.

Cliente: ¿Por qué?

MBR: Mi teoría es que nos deprimimos porque no obtenemos lo que queremos, y no obtenemos lo que queremos porque nunca nos han enseñado a conseguirlo. En lugar de ello, nos han enseñado a ser buenos chicos o buenas chicas, buenas madres o buenos padres. Si vamos a ser alguna de esas “buenas personas”, más vale que nos acostumbremos a estar deprimidos. La depresión es la recompensa que obtenemos por ser “buenos”. Pero si quiere sentirse mejor, me gustaría que se aclarara sobre qué le gustaría que otras personas hicieran para hacer su vida más maravillosa.

Cliente: Solo quiero que alguien me quiera. No es mucho pedir, ¿no?

MBR: Es un buen comienzo. Ahora me gustaría que se aclarara

sobre qué le gustaría que hicieran los demás para satisfacer su necesidad de ser amada. Por ejemplo, ¿qué podría hacer yo ahora mismo?

Cliente: Oh, ya sabe...

MBR: No estoy seguro de saber. Querría que me dijera qué le gustaría que yo u otras personas hicieran para darle el amor que está buscando.

Cliente: Es difícil.

MBR: Sí, puede ser difícil hacer peticiones claras. Pero piense lo difícil que será para los demás responder a una petición si ni siquiera uno mismo tiene claro cuál es.

Cliente: Empiezo a tener claridad sobre lo que quiero de los demás para satisfacer mi necesidad de amor, pero me resulta embarazoso.

MBR: Si, con frecuencia resulta embarazoso. Entonces, ¿qué le gustaría que yo u otras personas hiciéramos?

Cliente: Si reflexiono realmente sobre lo que quiero cuando pido ser amada, me doy cuenta de que quiero que los demás adivinen mis deseos antes incluso de conocerlos yo. Y además quiero que lo hagan todo el tiempo.

MBR: Le agradezco la claridad. Espero que pueda ver que es poco probable que encuentre a alguien que pueda satisfacer su necesidad de amor si eso es lo que hace falta.

Con mucha frecuencia, mis clientes eran capaces de ver cómo la falta de conciencia de lo que querían de los demás había contribuido de manera significativa a sus frustraciones y su depresión.

HACER PETICIONES CONSCIENTEMENTE

Si solo expresamos lo que sentimos, nuestro interlocutor puede no ver claro qué queremos que haga

A veces podemos ser capaces de comunicar una petición clara sin ponerla en palabras. Imagine que está en la cocina y su hermana, que está viendo la televisión en el salón, le dice: "¡Tengo sed!". En este caso,

puede ser obvio que lo que está pidiendo es que le traiga un vaso de agua de la cocina.

Sin embargo, en otros casos, tal vez expresamos nuestra incomodidad dando por sentado que el hablante comprende la petición que hay detrás. Por ejemplo, una mujer podría decir a su marido: "Estoy enfadada porque te has olvidado la mantequilla y las cebollas que te pedí que compraras para la cena".

Aunque puede ser obvio para ella que le está pidiendo que vuelva a la tienda, el marido puede pensar que ella pronunció esas palabras solamente para hacerle sentir culpable.

A menudo no somos conscientes de lo que estamos pidiendo

Con mas frecuencia todavía, simplemente no somos conscientes de lo que pedimos cuando hablamos. Hablamos a los demás sin saber cómo entrar en diálogo con ellos. Lanzamos palabras, usando la presencia del otro como una papelera. En dichas situaciones, el que escucha, incapaz de discernir una petición clara en las palabras del hablante, podría experimentar el tipo de inquietud que ilustra la siguiente anécdota.

Yo estaba sentado enfrente de una pareja en un mini-tren que transporta a los pasajeros a sus respectivas terminales en el aeropuerto internacional Dallas / Fort Worth. Para los pasajeros con prisa por coger un avión, la lentitud del tren puede resultar irritante. El hombre se volvió hacia su esposa y dijo con intensidad: "En mi vida he visto un tren que vaya tan lento". Ella no dijo nada, parecía tensa e inquieta acerca de qué respuesta esperaba él de ella. Él hizo lo que muchos hacemos cuando no obtenemos la respuesta que queremos: repitió lo mismo. En un tono de voz más alto y marcado, exclamó: "¡En mi vida he visto un tren que vaya tan lento!".

La esposa, sin saber qué responder, parecía todavía más alterada. Desesperada, se volvió a su marido y dijo: "la duración del trayecto está programada electrónicamente". Pensé que esta información no satisfaría a su marido, y así fue, porque volvió a repetirse una tercera vez, levantando todavía más la voz: "¡EN MI VIDA HE VISTO UN TREN QUE VAYA TAN LENTO!". Quedó claro que la paciencia de la esposa se había agotado cuando se volvió hacia él de golpe y enfadada, exclamando: "Bueno, ¿y qué quieres que haga yo? ¿Que me baje y empuje?". ¡Ahora eran dos personas las que se sentían mal!

¿Qué respuesta podría estar queriendo el marido? Yo creo que él quería que se escuchara su dolor. Si su esposa hubiera sabido esto, podría haber respondido: "parece que te asusta que podamos perder el avión, y que estás disgustado porque te gustaría que estos trenes entre terminales fueran más rápidos".

Las peticiones pueden parecer exigencias cuando no van acompañadas de sentimientos y necesidades

En el diálogo anterior, la esposa escuchó la frustración de su marido, pero no tenía ni idea de qué estaba pidiendo. Igual de problemática es la situación inversa: cuando las personas formulan su petición sin comunicar primero qué sentimientos y necesidades hay tras ella. Esto es especialmente cierto cuando la petición se hace en forma de pregunta. "¿Por qué no vas a cortarte el pelo?" puede ser fácilmente escuchado por los jóvenes como una exigencia o un ataque, a menos que los padres recuerden revelar primero sus sentimientos y necesidades: "El pelo te ha crecido mucho y nos preocupa que te quite visibilidad, especialmente cuando vas en bicicleta. ¿Qué te parecería cortártelo un poco?".

No obstante, es más común que las personas hablen sin ser conscientes de lo que están pidiendo. "No estoy pidiendo nada —pueden señalar—; solo me apetecía decir lo que he dicho". Mi creencia es que siempre que decimos algo a otra persona estamos pidiendo algo a cambio. Puede ser simplemente una conexión empática, un reconocimiento —verbal o no verbal—, como el hombre del tren, de que nuestras palabras han sido entendidas. O tal vez estemos pidiendo

Cuanto más claros seamos acerca de lo que queremos, más probable es que lo consigamos

honestidad: deseamos saber cuál es la reacción honesta de quien escucha nuestras palabras. O tal vez estemos pidiendo una acción que esperamos pueda satisfacer nuestras necesidades. Cuanto más claros seamos acerca de lo que queremos de la otra persona, más probable es que nuestras necesidades sean satisfechas.

PEDIR UN REFLEJO DE NUESTRO MENSAJE

Como bien sabemos, el mensaje que enviamos no siempre es el que se recibe. Generalmente confiamos en ciertas señales verbales para determinar si nuestro mensaje se ha entendido de forma satisfactoria. No obstante, si no estamos seguros de que se haya recibido como nosotros queríamos, hemos de ser capaces de pedir una respuesta que nos revele cómo se escuchó el mensaje para poder corregir cualquier malentendido. En algunas ocasiones, una sencilla pregunta como: "¿está claro?" puede bastar. En otras, necesitamos algo más que: "sí, te he entendido", para estar seguros de que se nos ha entendido de verdad. En dichas ocasiones, podríamos pedir a la otra persona que refleje con sus propias palabras lo que nos oyó decir. Entonces tenemos la oportunidad de reformular nuestro mensaje para abordar cualquier discrepancia u omisión que podamos haber percibido en el reflejo.

Para asegurarnos de que el mensaje que hemos enviado es el que se ha recibido, pidamos al otro un reflejo de lo que ha escuchado

Por ejemplo, una profesora se aproxima a un alumno y le dice: "Peter, al revisar mis notas me cuenta de que me faltan algunos trabajos tuyos. Quiero asegurarme de que eres consciente de los deberes que tienes pendientes. ¿Te pasarás por mi despacho después de clase?". Peter masculla: "Vale, ya sé", y le vuelve la espalda a la profesora, que se queda con la duda de si su mensaje se recibió correctamente. Para salir de dudas le pide un reflejo: "¿Podrías decirme lo que me has oído decir?", a lo que Peter responde: "Ha dicho que hoy me quedo sin fútbol para ir a su despacho porque no le han gustado mis trabajos". La profesora, tras ver confirmadas sus sospechas de que Peter no había entendido lo que ella quería decir, trata de reformular. Antes de nada piensa con cuidado en qué es lo próximo que va a decir.

Agradecemos a nuestro interlocutor que trate de satisfacer nuestra petición de reflejo

Expresiones como "no me has escuchado", "eso no es lo que yo he di-

cho”, o “me estás malinterpretando”, podrían fácilmente llevar a Peter a pensar que se trata de una reprimenda. Puesto que la profesora percibe que Peter ha respondido con sinceridad a su petición, ella podría decir: “Gracias por haberme dicho lo que oíste. Veo que no me expresé con la claridad que me habría gustado; permíteme intentarlo otra vez”.

Empaticemos con nuestro interlocutor cuando no quiera reflejar nuestro mensaje

Cuando empezamos a pedir reflejos de lo que nos han oído decir, los demás se pueden sorprender o incomodar, puesto que este tipo de peticiones son muy poco comunes. Cuando hago hincapié en la importancia de pedir reflejos, con frecuencia las personas expresan reservas. Les preocupan las posibles reacciones del tipo: “¿Te crees que estoy sordo?” o “Déjate de juegucitos psicológicos”. Para evitar este tipo de respuestas, podemos explicar a las personas con antelación que tal vez les pidamos de vez en cuando que reflejen nuestras palabras. Les dejamos claro que no estamos poniendo en duda su habilidad para la escucha, sino cerciorándonos de que nos hemos expresado con claridad. Sin embargo, si el otro responde: “Ya he oído lo que has dicho; ¡no soy estúpido!”, tenemos la opción de concentrarnos en los sentimientos y necesidades del hablante —ya sea en voz alta o en silencio—: “¿Me estás diciendo que estás enfadado porque quieres que se respete tu capacidad de comprensión?”.

PEDIR HONESTIDAD

Después de habernos expresado abiertamente y recibido la comprensión que queremos, con frecuencia tenemos muchas ganas de conocer

la reacción de la otra persona a lo que hemos dicho. Normalmente la honestidad que nos gustaría recibir toma una de estas tres direcciones:

Después de expresarnos mostrando nuestra vulnerabilidad, con frecuencia queremos saber (1) lo que el otro siente

(2) lo que el otro piensa

(3) si está dispuesto a llevar a cabo una determinada acción

- A veces nos gustaría saber que sentimientos han sido estimulados por lo que hemos dicho, y qué moti-

va esos sentimientos. Podríamos pedir esto diciendo: “Me gustaría que me dijeras cómo te sientes acerca de lo que acabo de decir, y las razones por las cuales te sientes así”.

- A veces nos gustaría saber cuáles son los pensamientos de quien escucha en respuesta a lo que nos han oído decir. En estas ocasiones, es importante especificar qué pensamientos nos gustaría que compartieran con nosotros. Por ejemplo, podríamos decir: “Me gustaría que me dijeras si piensas que mi propuesta tendrá éxito y, si no, qué crees que le impedirá tenerlo” en lugar de simplemente decir: “Me gustaría que me dijeras lo que piensas sobre lo que acabo de decir”. Cuando no especificamos qué pensamientos nos gustaría recibir, la otra persona puede responder con todo lujo de detalles pero con pensamientos que no son los que nosotros buscamos.

- A veces nos gustaría saber si la otra persona está dispuesta a emprender ciertas acciones. Dicha petición podría sonar así: “Me gustaría que me dijeras si estarías dispuesto a posponer nuestra reunión una semana”.

El uso de la CNV requiere que seamos conscientes de qué tipo de honestidad nos gustaría recibir, y que formulemos nuestra petición en un lenguaje muy concreto.

HACER PETICIONES A UN GRUPO

Es especialmente importante cuando nos dirigimos a un grupo ser claros sobre la clase de comprensión u honestidad que queremos recibir después de habernos expresado. Cuando no tenemos claro qué respuesta queremos, podemos iniciar conversaciones improductivas que terminarán por no satisfacer las necesidades de nadie.

De vez en cuando me invitan a trabajar con grupos de ciudadanos preocupados por el racismo existente en sus comunidades. Un tema que aparece con frecuencia en esos grupos es que sus reuniones son tediosas

e infructuosas. Esa falta de productividad es muy costosa para los participantes, que dedican parte de sus limitados recursos a organizar el transporte y el cuidado de sus hijos con el fin de asistir a las reuniones. Muchos participantes, frustrados por esas discusiones prolongadas que no llevan a ninguna parte, acaban dejando los grupos, declarando que las reuniones son una pérdida de tiempo. Además, los cambios institucionales por los que luchan no suelen ser de aquellos que ocurren con rapidez o con facilidad. Por todo ello, cuando estas personas se reúnen, es importante que hagan un buen uso del tiempo que pasan juntas.

Conocí a algunos miembros de un grupo de estas características que se había organizado para intentar generar cambios en el sistema escolar local. Creían que varios elementos del sistema escolar discriminaban a los estudiantes en base a su raza. Puesto que sus reuniones eran improproductivas y el grupo estaba perdiendo miembros, me invitaron a observar sus diálogos. Les sugerí que la reunión se llevara a cabo como de costumbre, y que yo les haría saber si veía alguna manera en que la CNV pudiera ayudarles.

Un hombre comenzó la reunión llamando la atención del grupo sobre un artículo periodístico reciente en el que una madre de raza minoritaria había expresado quejas y preocupaciones en relación con la manera en que el director de una escuela trataba a su hija. Una mujer respondió compartiendo una situación que le había sucedido a ella cuando estudiaba en la misma escuela. Uno por uno, todos comenzaron a relatar experiencias personales semejantes. Después de veinte minutos pregunté al grupo si sus necesidades estaban siendo satisfechas por el diálogo que se estaba dando. Ninguna persona dijo que sí. “¡Esto es lo que pasa siempre en estas reuniones!”, se quejó un hombre. “Tengo mejores cosas que hacer con mi tiempo que estar aquí sentado escuchando la misma mierda de siempre”.

Entonces me dirigí al hombre que había comenzado el diálogo: “¿Puede decirme qué respuesta quería del grupo cuando sacó a colación el artículo del periódico?”.

“Pensé que era interesante”, respondió. Le expliqué que le estaba preguntando qué respuesta quería del grupo, no qué pensaba sobre el artículo. Él meditó un momento y entonces reconoció: “No estoy seguro de lo que quería”.

Y creo que esa es la razón por la que se desperdiciaron veinte minu-

tos del valioso tiempo de los asistentes en discursos infructuosos. Cuando nos dirigimos a un grupo sin tener claro qué queremos recibir en respuesta, con frecuencia se producen diálogos improproductivos. Sin embargo, con que un solo participante sea consciente de la importancia de pedir con claridad la respuesta deseada, dicha conciencia se puede extender a todo el grupo. Por ejemplo, cuando este hablante particular no definió qué respuesta quería, un participante podría haber dicho: “Estoy confuso sobre cómo quieres que respondamos a lo que nos cuentas. ¿Estarías dispuesto a decirnos qué respuesta te gustaría obtener de nosotros?”. Intervenciones como esta pueden evitar que se desperdicie el valioso tiempo del grupo.

Las conversaciones a menudo se alargan y se alargan, sin satisfacer las necesidades de nadie, porque no está claro si quien inició la conversación ha obtenido lo que quería. En India, cuando una persona ha recibido la respuesta que quería en una conversación que ha iniciado, dice *bas*. Esto significa: “No hace falta que digas más. Me siento satisfecho y ahora estoy preparado para pasar a otra cuestión.” Aunque no disponemos de una palabra así en nuestro idioma, podemos beneficiarnos de desarrollar y promover una “conciencia *bas*” en todas nuestras interacciones.



PETICIONES FRENTE A EXIGENCIAS

Nuestras peticiones son recibidas como exigencias cuando los demás creen que serán culpados o castigados si no acceden a ellas. Cuando las personas escuchan una exigencia, solo ven dos opciones: sumisión o rebelión. De cualquier forma, la persona que pide es percibida como coercitiva, y la capacidad del que escucha de responder compasivamente a su petición disminuye.

Cuanto más hayamos culpado, castigado o intentado hacer sentir

En los grupos se desperdicia mucho tiempo cuando quien interviene no tiene claro qué respuesta quiere de los demás

Cuando los demás perciben exigencia, ven dos opciones: someterse o rebelarse

Para distinguir una petición de una exigencia, observemos qué hace nuestro interlocutor cuando no se accede a su petición

culpables a los demás por no aceptar nuestras peticiones, más probable es que ahora éstas sean escuchadas como exigencias. También pagamos por estas tácticas cuando las emplean otros. Cuando una persona ha sido culpada, castigada o instigada a sentirse culpable por no hacer lo

que otros le han pedido, es probable que arrastre esa carga a todas sus relaciones y escuche exigencias en cualquier petición que le hagamos.

Vamos a considerar dos variaciones de una misma situación. Jack le dice a su amiga Jane: "me siento solo y me gustaría que pasaras la tarde conmigo". ¿Es una petición o una exigencia? La respuesta no la sabremos hasta que observemos cómo trata Jack a Jane si ella no acepta la petición. Supongamos que ella responde: "Jack, estoy muy cansada. Si necesitas compañía, ¿qué te parece buscar a otra persona que esté disponible esta tarde?". Si entonces Jack responde: "¡Qué típico de ti es

Es una exigencia si nuestro interlocutor emite juicios o críticas

ser tan egoísta!" su petición era en realidad una exigencia. En lugar de empatizar con su necesidad de descanso, echa la culpa a Jane.

CONSIDEREMOS UN SEGUNDO ESCENARIO:

- Jack: Me siento solo y me gustaría que pasaras la tarde conmigo.
 Jane: Jack, estoy muy cansada. Si necesitas compañía, ¿qué te parece buscar a otra persona que esté disponible esta tarde?
 Jack: *(Se gira y no dice nada)*
 Jane: *(Percibiendo que él está molesto)* ¿Hay algo que te molesta?
 Jack: No.
 Jane: Vamos, Jack, puedo percibir que pasa algo. ¿Qué sucede?
 Jack: Tú sabes lo solo que me siento. Si me quisieras realmente, pasarías la tarde conmigo.

Una vez más, en lugar de empatizar con Jane, Jack ahora infiere de la respuesta de Jane que ella no le quiere y le ha rechazado. En ocasiones

las personas no acceden a lo que les pedimos; cuanto más a menudo interpretemos esas negativas como un rechazo, más probable es que nuestras peticiones se reciban como exigencias. Esto conduce a una profecía autorrealizada, porque cuanto más tiendan los demás a percibir exigencia en nuestras palabras, menos disfrutarán de estar a nuestro lado.

Por otro lado, sabríamos que Jack había hecho una petición genuina y no una exigencia si su respuesta a Jane hubiera expresado respeto y reconocimiento por sus sentimientos y necesidades. Por ejemplo: "¿Así que te sientes cansada y necesitas descansar un poco esta noche, Jane?".

Podemos ayudar a los demás a que confíen en que estamos pidiendo y no exigiendo indicándoles que solo queremos que accedan a nuestras peticiones si realmente están dispuestos a hacerlo. Entonces podríamos preguntar: "¿Estarías dispuesto a poner la mesa?" en lugar de "Me gustaría que pusieras la mesa". Sin embargo, la manera más poderosa de comunicar que estamos haciendo una petición genuina es empatizar con las personas cuando no acceden a hacer lo que les pedimos.

Demostramos que estamos haciendo una petición y no una exigencia por cómo respondemos a la negativa de los demás. Si somos capaces de mostrar empatía a una persona respecto a lo que le impide hacer lo que le hemos pedido, entonces, por mi definición, hemos hecho una petición y no una exigencia. Optar por pedir en lugar de exigir no significa que nos rindamos cuando recibimos una negativa; significa que nos abstenemos de intentar persuadir al otro hasta haber empatizado con aquello que le impide decir sí.

Es una exigencia si nuestro interlocutor nos echa la culpa

Es una petición si nuestro interlocutor muestra empatía con respecto a nuestras necesidades

DEFINIR NUESTRO OBJETIVO AL HACER PETICIONES

Expresar peticiones genuinas también requiere que seamos conscien-

tes de nuestro objetivo. Si nuestro objetivo es cambiar a las personas y su comportamiento o salirnos con la nuestra, entonces la CNV no es una herramienta apropiada. El proceso está diseñado para aquellos que

Nuestro objetivo es relacionarnos con honestidad y empatía

querrían que los demás cambien y respondan solo si eligen hacerlo voluntariamente y con compasión. El objetivo de la CNV es establecer una relación basada en la honestidad y la empatía. Cuando los demás tienen

la seguridad de que ante todo estamos comprometidos con la calidad de la relación y que esperamos que el proceso satisfaga las necesidades de todos, entonces pueden confiar en que nuestras peticiones son auténticas peticiones y no exigencias camufladas.

La conciencia de este objetivo es difícil de mantener, especialmente para los padres, profesores, gerentes y otras personas cuyo trabajo gira en torno a influir sobre la gente y obtener resultados en términos de comportamiento. Una vez, una madre que regresó al taller después de la pausa de la comida anunció: “Marshall, me fui a casa y lo intenté, pero no funcionó”. Le pedí que describiera lo que había sucedido.

“Al llegar a casa expresé mis sentimientos y necesidades, tal como habíamos practicado. No hice críticas, ni juicios a mi hijo. Simplemente le dije: “Mira, cuando veo que no has hecho el trabajo que dijiste que ibas a hacer, me siento muy decepcionada. Querría poder llegar a casa y encontrarla en orden y que hubieras cumplido con tus tareas”. Entonces le hice una petición: le dije que quería que recogiera inmediatamente.”

“Suenas como que expresaste con claridad todos los componentes”, comenté. “¿Qué sucedió?”

“No lo hizo”.

“¿Y entonces qué sucedió?”, le pregunté.

“Le dije que no podía ir por la vida siendo un vago y un irresponsable.”

Pude ver que esta mujer todavía no era capaz de distinguir entre hacer peticiones y expresar exigencias. Todavía entendía que el proceso solo tenía éxito si conseguía que los demás accedieran a sus “peticiones”. Durante las fases iniciales del aprendizaje del proceso, podemos encontrarnos aplicando los componentes de la CNV mecánicamente, sin conciencia del propósito subyacente.

Sin embargo, incluso cuando somos conscientes de nuestra intención y cuidadosos al expresar peticiones, a veces las personas pueden seguir percibiendo exigencia, en particular si nosotros ocupamos una posición de autoridad y nos dirigimos a personas que han tenido malas experiencias con figuras de autoridad coercitivas.

Una vez, el director de una escuela de secundaria me invitó a mostrar a los profesores cómo podía contribuir la CNV a mejorar la comunicación con los estudiantes, que no estaban cooperando como a los profesores les habría gustado.

Me pidieron que me reuniera con cuarenta estudiantes que habían sido catalogados como “social y emocionalmente inadaptados”. Me asombra cómo estas etiquetas funcionan como profecías autorrealizadas. Si usted fuera un estudiante a quien han etiquetado así, ¿no se permitiría divertirse en la escuela, resistiéndose a hacer cualquier cosa que le pidieran? Al aplicar etiquetas, actuamos de una manera que potencia precisamente la conducta que nos preocupa, y la interpretamos como la confirmación de nuestro diagnóstico. Puesto que esos estudiantes sabían que habían sido clasificados como “social y emocionalmente inadaptados”, al entrar en el aula no me sorprendió que la mayoría estuvieran asomados a la ventana gritando obscenidades a sus amigos que estaban en el patio.

Comencé haciendo una petición:

“Me gustaría que se acercaran y se sentaran para que pueda decirles quién soy y qué querría que hiciéramos juntos hoy”.

Se me acercó aproximadamente la mitad de los estudiantes. Al no estar seguro de que todos me hubieran oído, repetí mi petición. Con ello, el resto de estudiantes se sentaron, excepto dos jóvenes que se quedaron apoyados en el alféizar de la ventana. Desafortunadamente para mí, eran los más corpulentos de la clase. Me dirigí a los dos:

“Disculpenme, caballeros. ¿Alguno de ustedes podría decirme lo que me ha escuchado decir?”. Uno de ellos se volvió hacia mí con desdén y respondió:

“Sí, dijo que tenemos que ir para allá y sentarnos”.

Yo pensé para mis adentros: “Oh-oh, ha escuchado mi petición como una exigencia”. En voz alta, continué:

“Señor —tengo la costumbre de llamar señor a las personas con unos bíceps como aquellos, especialmente si además llevan un tatuaje— ¿es-

taría dispuesto a decirme cómo podría haberle hecho saber lo que quería sin que parezca que estoy dando órdenes?”

“¿Eh?”

Por su condicionamiento, el chico esperaba exigencias de quien ocupaba un lugar de autoridad, y no estaba acostumbrado a este enfoque diferente.

“¿Cómo puedo hacerle saber lo que quiero de usted sin que parezca que no me importa lo que a usted le gustaría?”, repetí.

Él dudó por un momento, se encogió de hombros y dijo:

“No sé”.

“La conversación que estamos teniendo ahora mismo es un buen ejemplo de lo que me gustaría tratar hoy. Creo que las personas pueden disfrutar más del trato con los demás si son capaces de expresar lo que les gustaría sin que parezca que están dando órdenes. Cuando yo le digo a usted lo que me gustaría, no quiero decir que esté obligado a hacerlo o de lo contrario lo pasará mal. No sé cómo decírselo de una manera que le inspire confianza”.

Para mi alivio, esto pareció tener sentido para el joven que, junto con su amigo, se acercó tranquilamente y se unió al grupo. En ciertas situaciones, puede llevar un tiempo que nuestras peticiones sean percibidas claramente como tales.

Cuando hacemos una petición, también es útil estar atentos al tipo de pensamientos que automáticamente la convertirían en una exigencia:

- Él *debería* limpiar cuando termine.
- Ella *tendría* que hacer lo que le digo.
- Me *merezo* un ascenso.
- Está *justificado* que les haga quedarse hasta tarde.
- Tengo *derecho* a tener más tiempo libre.

Cuando encuadramos nuestras necesidades con estos pensamientos, estamos condenados a juzgar a los otros si no acceden a nuestras peticiones. Yo tuve este tipo de pensamientos durante una temporada en la que mi hijo menor se resistía a sacar la basura. El día que repartimos las tareas del hogar él había accedido a hacerlo, pero cada día era una lucha conseguir que sacara la basura. Todos los días yo le recordaba: “Es tu tarea” y “Todos tenemos nuestras tareas”, con el único objetivo de

conseguir que sacara la basura.

Finalmente, una noche fui capaz de escuchar con más atención lo que me había estado diciendo todo este tiempo acerca de por qué no sacaba la basura. Escribí la siguiente canción después de nuestro diálogo. Cuando mi hijo sintió empatía por mi posición, comenzó a sacar la basura sin que tuviera que recordárselo.

*Si yo entiendo claramente
que tu intención no es exigir,
voy a responder cuando me llames.
Pero si apareces
con aires de gran jefe,
te sentirás como si hablaras con la pared.
Y si me recuerdas con aire compungido
todas esas cosas que has hecho por mí
más vale que te prepares:
¡La lucha continúa!
Ya puedes gritar, ya puedes quejarte,
protestar y gruñir hasta que te dé un ataque,
que yo seguiré sin sacar la basura.
Ahora, aunque hayas cambiado el estilo,
me va a llevar un tiempo
perdonar y olvidar.
Porque me parece que tú
no me veías como un ser humano
hasta que no cumplía con tus expectativas.*

“CANCIÓN DE BRETT”, MARSHALL B. ROSENBERG

RESUMEN

El cuarto componente de la CNV se refiere a la cuestión de *qué nos gustaría pedirnos los unos a los otros para enriquecer nuestras vidas*. Intentamos evitar las frases vagas, abstractas o ambiguas, y recordamos emplear un lenguaje de acción afirmativo, expresando lo que *estamos* pidiendo en lugar de lo que *no*.