

# COMUNICACIÓN

## *No Violenta*

3ra edición

**Un lenguaje de vida**



**DR. MARSHALL B. ROSENBERG**

**Traducción: Magiarí Díaz Díaz**

Formadora CNV certificada por el Centro para la Comunicación No Violenta

**Revisión: Alan Rafael Seid Llamas**

Formador CNV certificado por el Centro para la Comunicación No Violenta



*PuddleDancer*  
P R E S S

2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024  
email@PuddleDancer.com • www.PuddleDancer.com

## Comunicación que bloquea la compasión

“No juzguen a nadie, para que nadie los juzgue a ustedes. Porque tal como juzguen se les juzgará [...]”

—La Biblia, Mateo 7:1-3

**A**l estudiar la pregunta, ¿qué nos enajena de nuestro estado de compasión natural?, he identificado formas específicas de lenguaje y comunicación que pienso que contribuyen a que nos comportemos violentamente hacia otros y hacia nosotros mismos. Uso el término *comunicación enajenada de la vida* para referirme a estas formas de comunicación.

Ciertas formas de comunicación nos enajenan de nuestro estado natural de compasión.

### Los juicios moralistas

Un tipo de comunicación enajenada o alienada de la vida es el uso de *juicios moralistas* que implican que hay defectuosidad o maldad en las personas que no actúan en armonía con nuestros valores. Este tipo de juicios se reflejan en el lenguaje: “Tu problema es que eres demasiado egoísta”. “Ella es floja”. “Tienen prejuicios”. “Es inapropiado”. La culpa, los insultos, la ridiculización, las etiquetas, la crítica, las comparaciones y los diagnósticos son todas formas de juicio.

El poeta Sufí Rumi escribió: “Más allá de las ideas del bien y del mal, existe un

En el mundo de los juicios, nuestra preocupación central es “quién es qué”.

campo. Allí te encontraré”. La comunicación enajenada de la vida, sin embargo, nos atrapa en un mundo de ideas sobre lo que está bien y lo que está mal —un mundo de juicios. Es un lenguaje rico en palabras que clasifican y dicotomizan a la gente y sus acciones. Cuando hablamos este lenguaje, juzgamos a otros y a su comportamiento preocupándonos por quién es bueno, malo, normal, anormal, responsable, irresponsable, inteligente, ignorante, etc.

Mucho antes de llegar a la adultez aprendí a comunicarme de una forma impersonal que no requería revelar lo que estaba sucediendo dentro de mí. Cuando me encontraba ante personas o comportamientos que no me gustaban o que no entendía, reaccionaba en función de su defectuosidad. Si mis maestros me asignaban una tarea que yo no quería hacer, ellos eran “malvados” o “ilógicos”. Si alguien se me atravesaba en el tráfico, mi reacción era decirle “¡idiota!”. Cuando hablamos este lenguaje, pensamos y nos comunicamos en función de qué anda mal con aquellos que se comportan de ciertas maneras, u ocasionalmente, qué anda mal con nosotros mismos por no entender o responder como nos gustaría. Nuestra atención está enfocada en clasificar, analizar y

**Los análisis de otros son en realidad expresiones de nuestras propias necesidades y valores.**

determinar niveles de defectuosidad o erroneidad, en lugar de preguntarnos qué necesitan que no están obteniendo.

De esa forma, si mi pareja necesita más afecto del que le estoy dando, puedo decir que es “necesitada y dependiente”.

Pero si yo quiero más afecto del que ella me está dando, entonces ella es “fría e insensible”. Si mi colega está más preocupado por los detalles que yo, entonces es “exigente y compulsivo”. Pero si yo estoy más preocupado por los detalles que él, entonces él es “descuidado y desorganizado”.

Creo que todos estos análisis que hacemos sobre otros seres humanos son expresiones trágicas de nuestros propios valores y necesidades. Son trágicas porque cuando expresamos nuestros valores y necesidades en esta forma incrementamos la defensividad y la resistencia entre las personas cuyos comportamientos nos conciernen. O, si las personas acuerdan actuar en armonía con

nuestros valores, lo más probable es que lo hagan desde el miedo, la culpa o la vergüenza porque concuerdan con nuestro análisis de su defectuosidad.

Todos pagamos un alto precio cuando las personas responden a nuestros valores y necesidades, no desde un deseo de dar desde el corazón, sino desde el miedo, la culpa o la vergüenza. Tarde o temprano experimentaremos las consecuencias de la voluntad disminuida de quienes se ajustan a nuestros valores, ya sea por coerción interna o externa. Ellos, también pagarán emocionalmente ya que es posible que sientan resentimiento y pierdan autoestima cuando nos responden desde el miedo, la culpa o la vergüenza. Además de eso, cada vez que nos asocien mentalmente con alguno de esos sentimientos, se reducirá la probabilidad de que respondan compasivamente hacia nuestras necesidades y valores en un futuro.

Es importante que no confundamos los *juicios de valor* con los *juicios moralistas*. Todos hacemos *juicios de valor* en torno a las cualidades que valoramos en la vida; por ejemplo, valoramos la honestidad, la libertad o la paz. Los juicios de valor reflejan nuestras creencias sobre cómo podemos servir mejor a la vida. Emitimos *juicios moralistas* sobre las personas y los comportamientos que no apoyan nuestros juicios de valor; por ejemplo: “La violencia es mala. Las personas que matan a otras son malvadas”. Si hubiésemos sido criados hablando un idioma que facilitara la expresión de la compasión, hubiéramos aprendido a articular nuestras necesidades y valores directamente, en vez de insinuar que hay algo mal cuando no están satisfechos. Por ejemplo, en vez de decir que “la violencia es mala”, podemos decir: “Me asusta el uso de la violencia para resolver conflictos. Valoro la resolución de conflictos por otros medios”.

La relación entre lenguaje y violencia es la materia de investigación del profesor de psicología O. J. Harvey de la Universidad de Colorado. Harvey tomó una muestra aleatoria de piezas de literatura de muchos países alrededor del mundo y tabuló la frecuencia de palabras que clasificaban y juzgaban personas. Su estudio muestra una alta correlación entre el uso frecuente de

**Clasificar y juzgar a la gente promueve la violencia.**

dichas palabras y la frecuencia de incidentes violentos. No me sorprende escuchar que en las culturas donde la gente piensa en términos de necesidades humanas existe considerablemente menos violencia que en las culturas donde la gente se etiqueta como “buena” o “mala” y donde cree que la gente “mala” merece ser castigada. En un 75% de programas de televisión que se transmiten en horario infantil, el héroe mata o golpea gente. Generalmente, esta violencia constituye el “clímax” del programa. Los televidentes han aprendido que los malos merecen ser castigados y sienten placer al ver este tipo de violencia.

En la raíz de mucha, si no toda la violencia —ya sea verbal, psicológica, entre miembros de familias, tribus o naciones— está el pensamiento que atribuye la causa del conflicto a la maldad de nuestro adversario y una correspondiente incapacidad de pensar sobre nosotros mismos en términos de vulnerabilidad —esto es, lo que podemos sentir, temer, anhelar, extrañar, etc. Observamos esta peligrosa forma de pensar durante la Guerra Fría. Nuestros líderes veían a la Unión Soviética como el “imperio del mal” empeñado en destruir el estilo de vida estadounidense. Los líderes soviéticos se referían a los estadounidenses como “opresores imperialistas” que estaban tratando de subyugarlos. Ninguna de las partes reconocía el miedo oculto tras esas etiquetas.

## Hacer comparaciones

**Las comparaciones son una forma de juzgar.**

Otra forma de juzgar es mediante el uso de las comparaciones. En el libro *Cómo ser un perfecto desdichado*, Dan Greenburg demuestra a través del humor, el insidioso poder que el pensamiento comparativo puede ejercer sobre nosotros. El autor sugiere a los lectores que si tienen el deseo genuino de volver su vida una miseria, aprendan a compararse con otras personas. Para aquellos poco familiarizados con esta práctica, el autor provee algunos ejercicios. El primer

ejercicio, muestra la imagen de un hombre y una mujer que encarnan el ideal de la belleza según el estándar de los medios de comunicación contemporáneos. Se instruye a los lectores a tomar sus propias medidas y compararse con las medidas superimpuestas de las imágenes de los especímenes atractivos, y concentrarse en las diferencias.

Este ejercicio produce lo que promete: sentirnos miserables a medida que profundizamos en las comparaciones. Cuando creemos que no podemos estar más deprimidos, pasamos a la siguiente página y descubrimos que el primer ejercicio era solo un calentamiento. Ya que la belleza física es relativamente superficial, Greenburg nos ofrece a continuación la oportunidad de compararnos con algo que sí importa realmente: el logro. El autor se dirige a la guía telefónica para darle a los lectores los nombres de un par de individuos para que se comparen. El primer nombre que afirma haber encontrado en la guía telefónica es el de Wolfgang Amadeus Mozart. Greenburg hace una lista de los idiomas que Mozart hablaba y las principales piezas que había compuesto para cuando era adolescente. El ejercicio instruye a los lectores a reflexionar sobre sus propios logros en la etapa actual de su vida y a compararlos con los de Mozart a la edad de doce años y concentrarse en las diferencias.

Incluso para los lectores que nunca salen de la miseria auto-inducida de este ejercicio, es posible que noten cómo este tipo de pensamiento tiene el poder de bloquear la compasión, hacia sí mismos y hacia los demás.

## La negación de la responsabilidad

Otro tipo de comunicación enajenada de la vida es la negación de la responsabilidad. La comunicación es alienada de la vida cuando oscurece nuestra consciencia de que somos responsables de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones. El uso de las común expresión *tengo que*, como en la

**Nuestro lenguaje oscurece la consciencia de la responsabilidad personal.**

frase “hay cosas que tengo que hacer, así me guste o no”, ilustra cómo la responsabilidad personal por nuestras acciones puede ser oscurecida a través del discurso. La frase *me hace sentir*, como en la frase “me haces sentir culpable”, es otro ejemplo de cómo el idioma facilita la negación de la responsabilidad personal hacia nuestros propios sentimientos y pensamientos.

En el libro *Eichmann en Jerusalén*, el cual documenta el juicio sobre los crímenes de guerra del oficial Nazi Adolf Eichmann, Hannah Arendt cita a Eichmann afirmando que él y sus compañeros tenían un nombre para su lenguaje de negación de responsabilidad. Lo llamaban *Amtssprache*, cuya traducción libre viene siendo “lenguaje de oficina” o “lenguaje burocrático”. Por ejemplo, si les preguntaban por qué habían cometido cierta acción, éstos respondían “me tocó”. Si les preguntaban por qué “les había tocado”, entonces respondían, “órdenes superiores”, “política de la compañía”, “era la ley”.

Negamos la responsabilidad de nuestras acciones cuando atribuimos su causa a factores fuera de nosotros:

- Fuerzas vagas o impersonales –“*Limpié mi cuarto porque me tocaba*”.
- Nuestra condición, diagnóstico o historia personal o psicológica –“*Bebo porque soy alcohólico*”.
- Las acciones de otros –“*Golpeé a mi hijo porque salió corriendo hacia la calle*”.
- Las órdenes de una autoridad –“*Le mentí al cliente porque mi jefe me dijo*”.
- Presión de grupo –“*Empecé a fumar porque todos mis amigos lo hacían*”.
- Políticas institucionales, reglas y regulaciones –“*Tengo que suspenderte por esta infracción porque es la política de la escuela*”.
- Roles de género, roles sociales, roles de edad –“*Odio ir al trabajo pero lo hago porque soy esposo y padre*”.
- Impulsos incontrolables –“*Me invadió la urgencia de comerme este caramelo*”.

En una ocasión, durante una discusión entre padres y maestros sobre los peligros del lenguaje que implica la falta de elección, una mujer se opuso con enfado: “¡Pero hay cosas que tienes que hacer así te guste o no! Y no veo nada de malo con decirle a mis hijos que también hay cosas que tienen que hacer”. Cuando le pedí que me diera un ejemplo de algo que “tenía que hacer”, replicó: “¡Muy sencillo! Cuando salga de aquí esta noche, tengo que ir a mi casa y cocinar. ¡Odio cocinar! Lo odio con toda mi alma pero llevo veinte años de mi vida haciéndolo, incluso cuando he estado más enferma que un perro, porque es una de esas cosas que tengo que hacer”. Le dije que me entristecía escuchar que pasaba tanto tiempo de su vida haciendo algo que odiaba y a lo cual se sentía obligada, y que solo esperaba que encontrara alternativas más felices a través del lenguaje de la CNV.

Me alegra reportar que esta persona aprendió rápido. Al terminar el taller, volvió a su casa y anunció a su familia que no quería volver cocinar nunca más. Tuve la ocasión de escuchar una retroalimentación al respecto tres semanas después cuando sus dos hijos vinieron a un taller. Tenía curiosidad de saber cómo habían reaccionado ante el anuncio de su madre. El hijo mayor suspiró con alivio: “Marshall, me dije a mí mismo: ‘¡Gracias a Dios!’”. Al ver mi mirada de desconcierto, replicó: “Pensé para mis adentros: ¡Tal vez ahora ya no se queje en todas las comidas!”.

**Podemos reemplazar el lenguaje que implica falta de elección usando un lenguaje que reconoce la elección.**

En otra ocasión, durante una consultoría para un distrito escolar, una maestra remarcó: “Odio poner calificaciones. No creo que sean útiles y sí producen mucha ansiedad en los estudiantes. Pero tengo que poner calificaciones: es la política del distrito”. Habíamos practicado cómo introducir un lenguaje en el salón de clases que elevara la consciencia de la responsabilidad en torno a las acciones propias. Sugerí a la maestra que tradujera la afirmación “elijo poner calificaciones porque quiero [...]”. Entonces, respondió sin vacilar: “Elijo poner notas porque quiero mantener mi trabajo”. Luego se apresuró a completar: “Pero no me



**Somos peligrosos cuando no somos conscientes de nuestra responsabilidad hacia cómo nos comportamos, pensamos y sentimos.**

gusta decirlo de esa manera. Me hace sentir tan responsable de lo que estoy haciendo”. Entonces le respondí: “Por eso quiero que lo hagas de esa forma”.

Comparto los sentimientos del novelista y periodista francés George Bernanos cuando dice:

**P**or largo tiempo he pensado que si algún día la creciente eficiencia de la técnica de la destrucción hace que desaparezcan todas las especies de la tierra, la responsable de nuestra extinción no sería la crueldad, ni mucho menos la indignación que la crueldad despierta, ni tampoco las represalias ni la venganza que trae consigo [...] serían la docilidad, la falta de responsabilidad del hombre moderno, su aceptación básica y servil de cada decreto común. Los horrores que hemos visto, los horrores aún mayores que estamos por ver, no son una señal de que el número de hombres rebeldes, insubordinados o indomables ha aumentando alrededor del mundo, sino más bien de que hay un aumento constante del número de hombres obedientes y dóciles.

—George Bernanos

## **Otras formas de comunicación enajenada de la vida**

Comunicar nuestros deseos como exigencias es otra forma de lenguaje que bloquea la compasión. Una exigencia conlleva a una amenaza explícita o implícita de culpa o castigo para quien la escucha y no obedece. Es una forma de comunicación común en nuestra cultura, especialmente entre aquellos que tienen posiciones de autoridad.

Recibí de mis hijos algunas lecciones invaluables en el tema de la exigencias. Por algún motivo tenía metido en la cabeza que mi

trabajo, como padre, era exigir. No obstante, aprendí que ninguna exigencia en el mundo podía hacer que mis hijos hicieran algo. Ésta es una humilde lección sobre el poder para aquellos de nosotros que creemos que por ser padres, maestros o gerentes, nuestro trabajo es cambiar a los otros y hacer que se comporten. Aquí tenía yo dos jóvenes que me demostraban que no podía hacerles hacer nada. Lo único que yo podía hacer era hacerles desear que me hubieran hecho caso —a través del castigo. Eventualmente ellos me enseñaron que si yo era lo suficientemente tonto como para hacerles desear que me obedecieran a través del castigo, ellos tenían formas de hacerme desear que no lo hubiera hecho!

**Nunca podemos hacer que la gente haga algo.**

Examinaremos nuevamente este tema más adelante cuando aprendamos a diferenciar exigencias de peticiones —una parte importante de la CNV.

El concepto de que ciertas acciones merecen una recompensa mientras que otras merecen un castigo está también asociado a la comunicación enajenada de la vida. Este pensamiento se expresa a través de la palabra *merecer*, como por ejemplo: “Merece ser castigado por lo que hizo”. Esto implica que hay “maldad” en la gente que se comporta de ciertas formas, y apela al castigo para hacer que se arrepientan y cambien su comportamiento. Creo que es del interés común que las personas cambien, no por evitar un castigo, sino porque ven que el cambio los beneficia.

**El pensamiento basado en “quién merece qué” bloquea la comunicación compasiva.**

La mayoría de nosotros creció hablando un idioma que nos motivaba a etiquetar, comparar, exigir y expresar juicios en vez de ser conscientes de lo que estábamos sintiendo y necesitando. Creo que la comunicación enajenada de la vida está arraigada en visiones de la naturaleza humana que han ejercido su influencia durante siglos. Estas visiones hacen énfasis en la maldad y deficiencia innata de los humanos,

**La comunicación enajenada de la vida tiene profundas raíces filosóficas y políticas.**

y en la necesidad de controlar nuestra naturaleza inherentemente indeseable a través de la educación. Con frecuencia, esta educación nos hace cuestionar si hay algo malo con los sentimientos y las necesidades que estamos experimentando. Desde muy temprana edad aprendemos a desconectarnos de lo que sucede en nuestro interior.

La comunicación enajenada de la vida nace y apoya las sociedades jerárquicas y de dominación, en las cuales grandes poblaciones son controladas por un pequeño número de individuos, para su propio beneficio. Es del interés de reyes, zares, nobles, etc., que las masas sean educadas con una mentalidad de esclavitud. El lenguaje de la defectuosidad, del *debería*, del *tener que* está perfectamente adaptado para este propósito: mientras más personas sean entrenadas para pensar en términos de juicios moralistas que suponen maldad o defectuosidad, más estarán entrenados a buscar fuera de sí mismos —en autoridades externas— la definición acerca de qué constituye lo correcto, lo incorrecto, lo bueno, lo malo. Cuando estamos en contacto con nuestros sentimientos y necesidades, los humanos ya no somos buenos esclavos ni subordinados.

## Resumen

Es nuestra naturaleza disfrutar de dar y recibir de forma compasiva. Sin embargo, hemos aprendido muchas formas de comunicación enajenada de la vida que nos llevan a hablar y a comportarnos de formas que nos lastiman o lastiman a otros. Una forma de comunicación enajenada de la vida es el uso de juicios moralistas que implican que hay defectuosidad o maldad en las personas que no actúan en armonía con nuestros valores. Otra forma es el uso de comparaciones, las cuales bloquean la compasión hacia otros y hacia nosotros mismos. La comunicación enajenada o alienada de la vida también oscurece nuestra consciencia de que cada uno de nosotros es responsable por sus propios pensamientos, sentimientos y acciones. Comunicar nuestros deseos en forma de exigencias es otra característica del lenguaje que bloquea la compasión.