

La base de la comunicación no violenta por Marshall B. Rosenberg.

Parte 1: El propósito de la comunicación no violenta y expresando observaciones y sentimientos.

Pero primero, permítanme comenzar aclarando el propósito de la comunicación no violenta. Su propósito es ayudarte a hacer lo que ya sabes hacer.

Ahora bien, ¿por qué necesitamos aprender hoy algo que tú ya sabes hacer? Porque a veces nos olvidamos de hacer esto. Olvidamos porque nos han educado para olvidar. Ahora, ¿qué es lo que estoy hablando que ya sabemos cómo hacer? El propósito de este proceso es ayudarnos a conectarnos de una manera que haga posible la donación natural. Es posible dar de forma natural. ¿A qué me refiero con dar natural?

Déjame hacerte una canción para que quede claro a qué me refiero con dar natural. Nunca me siento más dado a mí que cuando me quitas. Cuando comprendas la alegría que siento al preocuparte por ti. Y tú sabes que mi ofrenda no es para ponerte en mis deudas. Sino porque quiero vivir el amor que siento por ti. Recibir con gracia puede ser el mayor dar. No hay manera de que pueda separar los dos. Cuando tú me das, yo te doy lo que recibo. Y cuando me quitas, me siento tan entregado. Todos ustedes conocen eso de dar. Sabes cómo hacerlo. Y eso es lo que me interesa. Estoy recordando quedarme con esa cualidad de dar momento a momento en cualquier conexión. Pero también todos sabemos que es fácil perderlo.

Es fácil perder esa conexión. De modo que, en lugar de disfrutar de esa cualidad de dar, que es posible a cada momento en cada contacto que tenemos. A pesar de lo precioso que es, lo olvidamos. Y en lugar de jugar el juego del que trata esa canción, que yo llamo hacer la vida maravillosa. Es el juego más divertido que he escuchado. En cambio, la mayor parte del tiempo jugamos a otro juego llamado quién tiene la razón. ¿Has jugado alguna vez a ese juego? Es un partido en el que todo el mundo pierde. Entonces, ¿no es increíble que todos sepamos sobre esta cualidad de dar de la que trataba la canción? Es posible a cada momento. Encontramos que es lo más rico que se puede hacer. Y gran parte de nuestra vida terminamos jugando a quién

tiene la razón. Ahora bien, el juego de quién tiene la razón implica dos de las cosas más retorcidas con las que los seres humanos se han encontrado:

- Castigo. Porque si te equivocas en el juego de quién tiene la razón, entonces mereces sufrir. ¿Se imagina un concepto más diabólico para educar a la gente?
- Recompensa. Si tienes razón, entonces eres recompensado. Si te equivocas, te castigan. Así que, si aún no te has abstenido del castigo, estoy seguro de que al final del día eso ya no será parte de tu conciencia. No más castigos.

No lo harán en sus familias. Nos libraremos de él con los delincuentes. Simplemente hace que las cosas sean más violentas. Encontraremos otras formas de tratar con otras naciones además del castigo. No más castigo. Ya no más recompensa. Es el mismo juego. Es parte del juego de quién tiene la razón. Ya no más, ya no más. Ha creado suficiente violencia en el planeta. Se acabó la inducción a la culpa. Se acabó la vergüenza. Se acabaron los conceptos de deber y obligación. De eso trata la canción: dar de forma natural. Entonces, ¿cómo nos desviamos del objetivo? Nos desviamos del objetivo según Walter Wink, un teólogo que escribe en su libro *The Powers That Be*. Nos desviamos del objetivo hace unos 5.000 años. Nos desviamos del objetivo porque empezamos a tener un pensamiento salvaje. Pensamiento salvaje de que los seres humanos son innatamente malvados. Y cuando crees eso, que los seres humanos son innatamente malos, entonces si las cosas no van como nos gustaría, ¿cuál es el proceso correctivo? El proceso correctivo es la penitencia.

Las personas son malvadas. Piensas que la forma de lograr un cambio cuando las personas se comportan de una manera que no te gusta es hacer que las personas se odien a sí mismas por lo que están haciendo. Así que, por estas razones políticas y teológicas, empezamos a desarrollar un lenguaje que yo llamo el lenguaje de los chacales. Es un lenguaje que aísla de la vida y hace que sea muy fácil ser violento. Es muy fácil ser violento. De hecho, en ese libro que mencioné, Wink dice que una de las cosas que hay que educar a la gente es hacer que la violencia sea agradable. Y hemos hecho un buen trabajo en eso. Hacemos que la violencia sea agradable en nuestra cultura. Las dos horas de la noche, de 7 a 9, en las que los niños ven más la televisión, y el 75% de los programas que ven, el héroe mata a alguien o le da una paliza. ¿Y cuándo sucede esto? En el clímax del programa. Hemos sido educados

durante bastante tiempo para hacer que la violencia sea agradable. Así que, aunque creo que de lo que trataba esa canción es de lo que realmente está más cerca de nuestra naturaleza, de este dar natural, hemos sido educados para hacer que la violencia sea agradable y educados de una manera que incluso podemos ser violentos con nuestros hijos.

Entonces, ¿cómo es el lenguaje de los chacales? El lenguaje de los chacales, como ya he mencionado, es un lenguaje de juicios moralistas. Piensas en términos de quién tiene razón, quién está equivocado, quién es bueno, quién es malo. Y cuando mencionas el cambio, sí, a veces queremos un cambio. Entonces, ¿cómo se consigue el cambio en el sistema de chacales? Observe a un padre tratar de provocar un cambio en el niño. Se trata de un padre que le enseña a un niño pequeño, por ejemplo, una de las palabras más importantes del chacal: "Di que lo sientes".

—Lo siento.

"Realmente no te arrepientes. Puedo verlo".

—Lo siento.

"Está bien, te perdono". ¿Te imaginas un juego así? ¿Te imaginas a un padre respondiendo a un niño de esa manera? Y si un padre va a hacerle eso a un hijo de su propia familia, ¿qué le va a hacer a las personas de otras culturas que se comportan de una manera que no aprecian? Así que, por supuesto, vas a tener violencia dondequiera que tengas este tipo de pensamiento. En las culturas que no tienen este pensamiento, no se ve violencia. Así es como nos desviamos del objetivo, a pesar de que podríamos estar jugando el juego, hacer la vida maravillosa a cada momento. Nos han educado desde hace bastante tiempo para jugar a otro juego: quién tiene la razón. Entonces, ¿cuáles son las partes de este juego de quién tiene la razón? Acabo de mencionar uno de ellos. Una parte son los juicios moralistas, aprender a subir a nuestra cabeza y pensar básicamente en términos de lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, lo normal, lo anormal. Aprendí muy bien este juego. Hablo varios dialectos del chacal. Crecí en Detroit. Hablábamos un dialecto bastante áspero de chacal. Se podría decir que es el chacal de Detroit. Por ejemplo, si estoy conduciendo y alguien está conduciendo de una manera que no me gusta, y de nuevo, quiero instalar cambio, ya ves, bajó la ventanilla.

"¡Idiota!" Ahora, teóricamente, se supone que la persona debe arrepentirse.

—Confieso que me equivoqué, señor. Cambiaré el error de mis caminos. Es una gran teoría. No funcionó. Lo he probado más de una vez. No funciona. Así que pensé que tal vez era ese dialecto particular del chacal. Así que decidí hacer un uso más culto del chacal. Así que fui a la universidad y obtuve un doctorado en chacal profesional. Ahora, cuando alguien conduce de una manera que no me gusta, bajó la ventanilla. ¡Psicópata! Todavía no funciona. Lo ves.

Hay otra parte de este lenguaje del chacal. Amtssprache. Amtssprache. Eso es muy importante. Ya ves, un lenguaje que niega la elección. Niega la responsabilidad de nuestras acciones. Utilizo la palabra Amtssprache para esta parte, después de haber leído una entrevista con el criminal de guerra nazi Adolf Eichmann en su juicio por crímenes de guerra en Jerusalén. Se le preguntó a Eichmann: ¿fue difícil enviar a la muerte a decenas de miles de personas? And Eichmann respondió con franqueza, dijo, a decir verdad, era fácil. Nuestro idioma lo hizo fácil.

Esa entrevista conmocionó, esa respuesta conmocionó a su entrevistador. Y su entrevistador le preguntó, ¿en qué idioma? Eichmann dijo que, de hecho, mis compañeros oficiales nazis y yo, teníamos nuestro propio nombre para nuestro idioma. Lo llamamos Amtssprache. Amt en alemán significa oficina Sprache. Yo llamaría a eso lenguaje burocrático. Se le pidieron algunos ejemplos. Eichmann dijo que es un lenguaje en el que niegas la responsabilidad de tus acciones.

Así que si alguien te pregunta por qué lo hiciste, dices: "Tuve que hacerlo". Entonces no te sientes tan mal si tienes que hacerlo. Verás, no eres responsable. Pero, ¿por qué tenías que hacerlo, Jack? Órdenes del Superior. Política de la empresa. Me obligaron a hacerlo. No podía hacer otra cosa. Lenguaje muy peligroso, Amtssprache. Muy peligroso. Tenemos escuelas de jirafas. Utilizo la palabra jirafa como símbolo de la no violencia. Veremos hoy que el lenguaje que vamos a estudiar es el lenguaje del corazón. Y por eso uso el lenguaje de las jirafas porque las jirafas tienen el corazón más grande de todos los animales terrestres. Por lo tanto, la jirafa requiere ser siempre consciente de la elección. Nunca hacemos nada que no elijamos hacer. Pero yo estaba enseñando jirafa a un grupo de padres y maestros en una comunidad. Y tenemos escuelas de jirafas en todo el mundo. Tenemos cinco en Israel, cuatro en

Palestina, algunos en Serbia, y así sucesivamente. Y en las escuelas de jirafas, por supuesto, queremos asegurarnos de que los profesores y los padres nunca usen Amtssprache. Uno de los idiomas más peligrosos del mundo. Para enseñar a un niño hay que hacer algo. Así que estaba diciendo esto una vez en St. Louis, Missouri, a un grupo de padres y maestros. Y una madre se enfadó mucho. Ella dijo, pero hay algunas cosas que tienes que hacer, te guste o no. Es nuestro trabajo como padres enseñar a nuestros hijos lo que tienen que hacer. Quiero decir, hay cosas que hago todos los días que odio hacer, pero simplemente hay cosas que tienes que hacer. Le dije, ¿podría darme un ejemplo? Ella dijo, bueno, fácil, hay muchos. Déjame pensar. Está bien, como cuando me voy de aquí esta noche, tengo que ir a casa y cocinar. Odio cocinar. Lo odio con pasión, pero lo he hecho todos los días durante 20 años. Incluso cuando he estado enfermo. Bueno, dije, hoy estaré muy feliz de mostrarles otra forma de pensar. Otro idioma que espero te abra posibilidades más felices. Bueno, me complace informar que ella era una estudiante de jirafa rápida. Esa misma noche se fue a su casa y anunció a su familia que ya no quería cocinar. Recibí algunos comentarios de su familia. La respuesta llegó dos semanas después, cuando volví a recorrer esa ciudad y estaba haciendo un taller nocturno. ¿Y quién aparece? Sus dos hijos mayores. Tuvo cuatro hijos. Aparecieron al principio para presentarse. Y yo dije, oye, me alegro de que hayan venido aquí. He tenido mucha curiosidad por saber qué está pasando en tu familia. Tu madre me ha estado llamando regularmente, contándome todos los cambios que ha hecho en su vida desde el entrenamiento. Y yo le dije, ¿qué pasó esa primera noche cuando llegó a casa y anunció que ya no quería cocinar?

El hijo mayor me dijo, Marshall, me dije a mí mismo, gracias a Dios. Le dije, ayúdame a entender esa. Él dijo, yo me dije a mí mismo, ahora tal vez ella no se queje en cada comida, ¿ves? Verás, la generosidad natural, con lo que comencé el día con esa canción, cualquier cosa que hagamos en la vida que no salga de esa energía, lo pagamos y todos los demás pagan por ello. Cualquier cosa que hagamos por miedo al castigo, si no lo hacemos, todo el mundo paga por ello. Cualquier cosa que hagamos por una recompensa, todo el mundo paga por ello. Todo lo que hacemos para agradar a la gente, todo el mundo lo paga. Todo lo que hacemos por culpa, vergüenza, deber, obligación, todo el mundo paga por ello. No es para eso para lo que fuimos diseñados. Fuimos diseñados para disfrutar dando, para dar desde el

corazón. ¿Marshall? Sí. Estoy aquí. Mi hijo me llevó a uno de sus seminarios y lo conocí hace unos 10 años. Sí. En Oakland. Sí. Ahora estoy tratando de traer a mi hijo de vuelta para que venga aquí y él dijo anoche cuando le dije que iba a venir aquí, me dijo, bueno, ¿por qué no vas? Tengo un par de citas. Tal vez podrías enseñarme algo. Así que pensé que vendría a aprender algo. Tal vez yo podría enseñarle. Pero me gustaría enseñarle y no sé cómo hacerlo. Me gustaría enseñarle a que al menos me dé tiempo en el día para comunicarme con él. No lo hace de buena gana. Y cuando trato de exigir, se pone peor. Sí. Entonces, ¿cómo lo hago? Bueno, esa sería una buena situación en la que trabajar hoy porque voy a pedirles a todos que piensen en una situación en este momento en la que alguien se esté comportando de una manera que no les gusta. Así que, en este caso, es tu hijo quien cuando le pides que se comunique, dice que no. Lo primero que sugeriré es que no puedes enseñarle nada a nadie. Así es. Y tener eso como objetivo es en sí mismo crear problemas. Solamente, cambiemos el objetivo.

Nunca tratemos de enseñar nada a nadie ni de cambiar a nadie. Si ese es tu objetivo, crearás resistencia. Así que esa sería mi primera sugerencia hoy. Nunca trates de enseñar nada a nadie ni de cambiar a nadie. ¿Así de claro? Sí. Bien. Entonces, ¿qué hacer entonces? ¿Rendirse? No, no, no, no. Vean, este es el pensamiento que ha sido moldeado en nosotros por el Chacal. Mira, el juego de quién tiene la razón, quién pierde. Entonces, si no podemos cambiar y ganar, entonces la opción que pensamos es ser un tonto y perder. Hemos sido educados para pensar de esas dos maneras, ganar-perder, bien-mal.

No, te mostraré otra opción. Bien, entremos en materia. Vamos a darte la oportunidad de practicarlo. Algunos de ustedes ya han pensado en situaciones, como alguien con quien quieren comunicarse, dicen que no. Así que piensa en alguien en este momento que se está comportando de una manera que no te está haciendo la vida maravillosa. Y te gustaría llegar al lugar del que trata la canción, donde las necesidades de todos puedan ser satisfechas y las personas se den unas a otras desde el corazón, de buena gana, no por coerción. Vamos a ver si podemos mostrarles un proceso para llegar allí en esta situación, para satisfacer las necesidades de todos y donde la gente da de buena gana, no por coerción.

Así que tal vez estés viviendo en casa. Tal vez elijas hoy trabajar en un niño con el que estás viviendo en casa y que dice horrible, horrible Cosas de chacales como, no. Oh, te ríes, intentas vivir con uno por un tiempo. Por favor, lávate los dientes, no. Tal vez estés viviendo en casa con un compañero que habla como un chacal que dice cosas horribles como, eso me duele cuando dices eso. Veremos hoy que es un acto violento decir que los demás te hacen sentir lo que tú sientes, dar a entender que los demás pueden hacerte sentir herido o enojado. Tal vez funcione, alguien se está comportando de una manera que no te gusta. Llegan tarde. No están produciendo tan bien como lo harías tú. gustar. Tal vez su vecino de al lado ha estado abusando sexualmente de niños. A quien quieras elegir, alguien que se comporte de una manera que no te gusta. Y te gustaría ver cómo llegaríamos al objetivo de crear la calidad de conexión que satisfaga las necesidades de todos a través de la donación natural. Ese es nuestro objetivo. ¿Bien?

Ahora abre tus materiales hasta la última página, desde la penúltima página. En la parte superior dice, expresando cómo somos y qué nos gustaría. Y dice en A, piensa en alguien que hace algo que hace que la vida sea menos que maravillosa para ti. Así que esta persona en la que te pido que pienses, que actualmente se está comportando de una manera que no te vuelve loco. Y lo que me gustaría que hicieras es responder a esta pregunta. Escribe aquí una cosa que la persona haga que no te guste. Vamos a trabajar en una acción específica que la persona hace y que no te gusta para que te familiarices con el proceso hoy. Tal vez la persona haga varias cosas, pero vamos a mostrarte cómo funciona el proceso mostrándote cómo comunicarte con la persona sobre una cosa específica que hace. Así que escribe debajo de A, una cosa que esta persona haga que no te guste.

Ahora, cuando estaba aquí en San Francisco trabajando con el sistema escolar en los años 70, el superintendente de escuelas me pidió que fuera a una escuela primaria. Dijo que los padres se quejan de la calidad de la relación entre estos maestros y el administrador. Dijeron que la tensión en la escuela es tan grande que los padres quieren sacar a sus hijos de la escuela.

Así que me preguntó si podía entrar y ver si podía abrir una mejor comunicación entre el personal y el administrador. El plan era que primero me reuniría con los maestros y luego reuniría a los maestros y al administrador. Así que, en mi reunión con los

maestros, comencé con una pregunta que les acabo de hacer. Les dije a los maestros, ¿pueden decirme una cosa que haga el administrador que les dificulta trabajar con él? Pedía una observación, un comportamiento concreto. ¿Qué es lo que hace?

El primer maestro en responder dijo esto, tiene una boca grande. Ahora, ¿puedes ver la diferencia entre la pregunta que hice y la respuesta que obtuve? No pregunté qué tamaño de boca tiene el director. Así que este profesor me estaba dando una evaluación, un análisis que implica un error. Hemos sido tan entrenados para pensar de esa manera que a veces no podemos separar los hechos de las opiniones. Todo lo que vemos es la imagen de nuestro enemigo. Ya sea que se trate de un individuo o de una nación, hemos sido entrenados para pensar en imágenes enemigas, en lo incorrecto. Oscurece la realidad. No vemos el comportamiento, solo vemos la imagen de nuestro enemigo.

En su libro *Out of Weakness*, Andrew Schmookler dice que cuando a las culturas se les enseña a pensar de esta manera, no solo a ver a la persona, sino una imagen, un juicio que han hecho, las bombas nunca están lejos. Así que le señalé al caballero que esto no era una respuesta a mi pregunta. Quería saber una cosa que había hecho el director. Este hombre estaba atascado, simplemente no podía conseguirlo. La mujer sentada a su lado trató de ayudarlo. Ella dice, bueno, sé a lo que se refiere. Le dije, está bien, ayúdalo. ¿Qué es lo que hace el director? Habla demasiado. No, demasiado es un juicio. Pedí una observación, no un juicio. Mira, así es como piensa la gente que habla chacal. Realmente han sido educados para pensar que existe tal cosa como una cantidad justa de todo. Y demasiado y demasiado poco, y que ellos saben lo que es. Así que piensan de esa manera. No hace que la resolución de conflictos sea demasiado fácil con ellos.

Cuando la gente tiene una idea de que hay un derecho y un demasiado y un poco demasiado, y saben lo que es. Sepa lo que es. Y sobre todo cuando lo mezclan con una observación. Estaba preguntando qué hace la persona, y de nuevo, por segunda vez, esta persona no pudo ver el comportamiento separado del juicio. Una tercera persona trató de ayudar. Bueno, sé de lo que están hablando. ¿De acuerdo, qué? Piensa que es el único que tiene algo que valga la pena decir. No, decirme lo que crees que piensa es una evaluación que estás haciendo de lo que crees que está pasando en tu cabeza. Le preguntaba ¿qué hace? Una cuarta mujer dijo que él quiere

ser el centro de atención todo el tiempo. Le dije que ahora me está dando un juicio o un diagnóstico de sus motivos. Incluso si es preciso, es un diagnóstico de sus motivos, no es un comportamiento observable. Mi pregunta era ¿qué hace él?

Ahora toda la facultad se sienta allí en silencio. Nadie puede responder a la pregunta. Y una de las mujeres me dijo: "Muchacho, Marshall, eso es difícil de hacer, ¿sí?" De hecho, el filósofo Krishnamurti dice que observar sin evaluar es la forma más elevada de la inteligencia humana. Así que aquellos de nosotros a los que se nos ha enseñado a pensar en estas imágenes enemigas, inmediatamente a pensar lo correcto, lo incorrecto, lo bueno, lo malo, lo normal, lo anormal, lo apropiado, lo inapropiado, a esto, a aquello, no podemos ver la realidad. Todo lo que vemos son las imágenes de nuestros enemigos.

Pues con un gran esfuerzo de mi parte, finalmente conseguí que se deshicieron de las imágenes y respondieron a esta sencilla pregunta, ¿qué hace él? Había varias cosas, pero en la que querían empezar a trabajar con él era en la siguiente: que durante las reuniones de facultad que se celebraban una vez a la semana, independientemente de lo que estuviera en el orden del día, lo relaciona con una experiencia de guerra o una experiencia de la infancia. Y la reunión promedio duró 20 minutos más de lo programado. Bien, eso respondió a mi pregunta de qué hizo. Habló de experiencias de guerra, de experiencias de la infancia, en lugar de ceñirse a la agenda. Le pregunté: ¿Le has llamado la atención sobre eso? Dijeron, bueno, ahora podemos ver que cuando tratamos de hablar con él al respecto, estos otros juicios se mezclan y él se pone a la defensiva.

Así que pensaron que sería una buena idea hablar con él al respecto, pero me preguntaron si estaría en la reunión por si acaso. Así que asistí a su siguiente reunión de personal y vi bastante rápido de qué estaban hablando, porque casi tan pronto como surgía un problema, el director decía, oh, eso me recuerda a una época y comenzaba a contar una historia. Y yo estaba esperando a que alguien se enfrentara a él en esta jirafa, pero en lugar de eso había un montón de bromas no verbales. La gente iba así, poniendo los ojos en blanco, empujando a la persona que estaba a su lado, bostezando, mirando sus relojes, sosteniendo los relojes hasta las orejas. Y observé este escenario durante un rato y dije: "Disculpé, pero ¿alguien no va a decir algo?" Ahora hay un silencio y el hombre que habló en nuestro primer encuentro, yo

solo pude ver se armó de valor y miró al director y le dijo: Ed, tienes una boca grande. Así que vamos a ver si lo que escribiste responde a la pregunta que hice. ¿Es un comportamiento observable o se mezclaron en alguna evaluación? Y mis dos amigos aquí nos ayudarán a hacer esta evaluación. A este animal se le ha enseñado algo así como a un perro policía a olfatear narcóticos. Si hay algún chacal mezclado, aullará. Si respondiste a la pregunta, este animal bailará.

Entonces, señor, ¿qué escribió usted? Mi papá culpa a mi esposa por mis decisiones. ¿Él hace qué? Mi papá culpa a mi esposa por mis decisiones. Sí, culpar es un juicio. Eso ya le está poniendo una evaluación. Papá, ¿te ves culpándola a ella? No, me veo a mí mismo como llamando la atención sobre los hechos. Así que mira, papá no ve eso como una culpa. No, estoy educando. Gracias, papá. Sí, está bien. Entonces, ¿cómo lo decimos? Mira, necesitamos una cotización directa. Para que sea un comportamiento observable, necesitamos decir ¿qué dice mi padre? Todos sus problemas. Tú eres responsable de todos sus problemas. Se lo dice a la mujer. Usted es responsable de todos sus problemas. Eso es todo.

Sí, está bien, esa es una cita directa. Eso es lo que dice. Ese es el lenguaje de las jirafas. Hiciste una cotización directa. ¿Bien? Mira, tan pronto como tengas la palabra culpa en tu conciencia, va a cambiar toda la energía con la que te acercas a la persona, porque básicamente estás haciendo un juicio de ellos como culpables, lo cual todo el mundo sabe que está mal. ¿Sí? Últimamente mi hijo no está haciendo su tarea de historia. Bien. Mi papá hace juicios duros y comentarios insultantes. Oh, Dios mío, has matado a mi pobre chacal. Él pudo haber manejado duro, ese fue un juicio, pero insultante, duro e insultante, ya sabes, ¿ven?, esos son dos juicios. De hecho, usa palabras insultantes. No, no existe tal cosa. Después de hoy, de hecho, en serio, a las 4.30 de esta tarde, no volverán a oír otro insulto. No existirá. Los insultos no existirán.

Les voy a enseñar a usar una tecnología hoy en día que saca los insultos y las críticas de las olas, de las ondas. De modo que no importa lo que diga tu padre, nunca podrás escuchar otra declaración dura u otro insulto, porque hoy te vamos a mostrar cómo usar esta tecnología. Y con esta tecnología, será imposible que escuches críticas, comentarios duros, insultos. Con estos oídos, todo lo que puedes oír es lo único que los seres humanos están diciendo: por favor y gracias. Eso es todo. Vamos a

mostrarles hoy que todo lo que solía sonar como crítica, juicios, culpa, son simplemente expresiones trágicas y suicidas de complacencia. Mi hermano me grita que me suba al auto para ir a la escuela, y luego me hace llegar tarde a la escuela. ¿Quién grita? ¿Ven?, pero Uds. ven, los gritos son una especie de evaluación. Habla en un tono de voz. Sí. Está bien, es un tono de voz.

Me preguntaron en la Escuela Secundaria Lincoln. ¿Hay Lincoln High School en San Francisco? Hace muchos años, me pidieron que trabajara con la facultad de allí. Había mucha tensión entre el profesorado, racial y étnicamente. Había mucha tensión, y el superintendente me pidió que trabajara allí, y empecé el día preguntando, dime algo que haga alguien más en la facultad que no te guste. El hombre se vuelve hacia la mujer que está a su lado y le dice: "No me gusta que grites en nuestra reunión de facultad". Ella dice, ¿quién grita? Ahora, ella era de una cultura diferente a la de este hombre. Lo que se gritaba en su cultura era muy diferente. Y unos 10 minutos después, cuando ella comenzó a gritarle según su propia definición, vi una diferencia. Así que levanta la voz cuando te pide que te prepares para la escuela. O simplemente se enfada conmigo. No, se enoja, eso tal vez sea correcto, pero es un diagnóstico. No sabemos si está enojado. Es posible que tenga miedo de que faltes a la escuela. Puede que te suene a enfado. Tal vez lo sea, tal vez no lo sea. Pero levanta la voz, le sale humo de los oídos. Que se puede ver, que se ve, que es observable. Sí. Estudiante de quinto grado, Jesse se niega a hacer su trabajo de asiento. Oh, se niega es un diagnóstico. Tal vez un diagnóstico preciso, pero no me dice lo que hace. Simplemente dice, no, no quiero hacerlo. Dice, no, no quiero hacerlo. Ese es el comportamiento. Mi esposo no me dice cosas que me afectarán profundamente. Es el primer marido chacal del que he oído hablar.

Esta es una experiencia nueva para mí hoy. Un estudiante de mi clase habla incesantemente en voz alta, no se queda sentado ni se queda con las manos quietas. Escucho acerca de tres juicios allí. Vayamos despacio, porque escucho tres diagnósticos. Dígalo de nuevo para que escuchemos los tres diagnósticos. Habla incesantemente en voz alta. Fuerte es tu interpretación. Más fuerte de lo que te gustaría. Si quieres decirlo, dilo de esa manera, más alto de lo que me gustaría. No se quedará sentado. No es un diagnóstico. No se queda en su asiento después de que se lo he dicho. Podría hacerlo en el futuro. No sabemos si lo hará o no. Eso es

un diagnóstico. No lo hace por el momento. No lo hace cuando le pido que se quede en su asiento. Y no se guarda las manos para sí mismo. Y no se queda con las manos. Bien.

Desde que llegué a la presentación introductoria el martes por la noche, he estado muy consciente de las evaluaciones auditivas en mí mismo y especialmente en otras personas. Y entonces empecé a preguntarme, ya sabes, ¿son todas esas comunicaciones violentas o habría una forma de que algunas de ellas sean, según este modelo, no violentas? Yo diría que cualquier evaluación de los demás que implique algo incorrecto es una expresión trágica de una necesidad insatisfecha. Trágico en el sentido por dos razones. En primer lugar, disminuye la probabilidad de que consigamos lo que queremos. Incluso si no lo decimos en voz alta, incluso si lo pensamos, si incluso pensamos que lo que hace otra persona está mal, disminuye la probabilidad de que obtengamos lo que queremos. Y segundo, aumenta la probabilidad de violencia. Entonces, ¿qué podría ser más trágico que eso? Que expresarnos de una manera que se interponga en nuestro camino para obtener lo que queremos y aumente la violencia.

Cualquier cosa que queramos decir que implique algo incorrecto por parte de la otra persona, estoy sugiriendo, es una expresión trágica y suicida de una necesidad insatisfecha. Di la necesidad. Aprende una conciencia de necesidad, que es a lo que vamos a llegar ahora, ¿ves? Así es como evaluamos la comunicación no violenta. Evaluamos desde el corazón. Hacemos juicios, pero hacemos juicios que sirven a la necesidad. Juzgamos si lo que la gente está haciendo está satisfaciendo las necesidades o no. No juzgamos verdaderamente a la persona por lo que hizo. Juzgamos si sirve a la vida o no, porque las necesidades son nuestra conexión directa con la vida. Son la vida que va...

Las necesidades son la expresión de la búsqueda de la vida dentro de nosotros. Así que evaluamos con referencia a eso. Y eso requiere dos tipos de alfabetización, sentimientos y necesidades. Así que asegurémonos de que todos estamos hablando el mismo idioma cuando uso el término sentimientos y necesidades. Entonces, en B, dice, imagina que estás hablando directamente con la persona y expresa cómo te sientes cuando la persona actúa de la manera descrita anteriormente. Y usa este formulario. De nuevo, estamos hablando con la otra persona. Les estamos contando

ahora lo que hicieron y les decimos, cuando hacen esto, yo siento... ¿Cómo? ¿Cómo te sientes cuando la persona hace lo que escribiste en A? Escríbelo. Cuando haces esto, me siento enojado. Bien. La ira es un sentimiento creado por un pensamiento antinatural. Llegaremos a eso a continuación. Cuando no estás listo para irte a la hora acordada, me siento ansioso e impaciente. Cuando hablas tan alto, me siento intimidado. Intimidado es un diagnóstico. Ten cuidado con las palabras que son más descripciones de otras personas, lo que crees que te están haciendo, como intimidarte. Así que escribe lo siguiente como palabras de no sentimiento. No confundas estas palabras con sentimientos:

- Me siento incomprendido.
- Me siento usada.
- Me siento manipulada.
- Me siento juzgada.
- Me siento criticado.
- Me siento ignorado.

Por ejemplo, ¿no hay momentos en los que piensas que alguien te está ignorando? ¿No te sientes aliviado? Y en otras ocasiones, ¿no te sientes enojado? Verás, palabras como esa realmente dicen muy poco acerca de lo que está vivo en ti. Dicen mucho más sobre cómo estás interpretando el comportamiento de la otra persona. Y, sobre todo, nunca confundas la palabra rechazado con un sentimiento. Me siento rechazado. No, no. Eso no es sentimiento. Esa es una interpretación suicida. Bien, ¿quién tiene el micrófono? Ahí está el micrófono. Herido, decepcionado, descorazonado. Sí. Siéntete enojado y traicionado. Enojado, sí. ¡Ow! Por traicionado. Traicionado es una de esas palabras como intimidado, ignorado, malinterpretado, usado, manipulado.

Es más, un diagnóstico de la otra persona que un sentimiento. ¿Y los contratados? ¿Contraído? Si te refieres a tenso y así, está bien. Cuando me llamas y, hablando en voz alta, me dices que vas a cortar la financiación, me siento enfadado y asustado. Cuando dejas los platos en el fregadero, me siento impotente sobre mi entorno y mi tiempo, lo cual se siente frustrante y aterrador.

Cuando comienzas a hablar en voz alta en medio de mi oración, me siento herido porque creo que no me estás escuchando. Sí, la sensación es genial, pero la vas a perder cuando sigas la palabra sentir con la palabra porque pienso. Cada vez que esté pensando, sus posibilidades de obtener lo que necesita disminuyen considerablemente. Especialmente cuando sigues la palabra piensa con la palabra tú.

Entonces creo que no solo no te escucharán, sino que predigo una reacción defensiva y agresiva. Así que va a ser difícil que a la gente le importan tus sentimientos cuando sigues con un diagnóstico que implica algo erróneo. Pero llegaremos a eso a continuación, porque vamos a ver a continuación que después de los sentimientos, hay dos lugares a los que no vamos. Y uno nos llega a la cabeza. Nos quedamos en el corazón con sentimientos. No subimos a la cabeza. Nos quedamos en el corazón y conectamos con las necesidades. Pero ya llegaremos a eso. Si queremos usar la comunicación no violenta, queremos estar seguros de que no usamos el sentimiento de una manera violenta. Porque los sentimientos pueden conectarnos en el corazón o pueden contribuir a más división y violencia. Por lo tanto, ciertamente no queremos expresar nuestros sentimientos de esta manera. Siento lo que siento por ti. ¿Bien? Nunca queremos expresar nuestros sentimientos de esta manera. Me haces sentir. Ahora bien, será un hábito difícil de abandonar porque en una cultura de chacales, los sentimientos son muy instrumentales para usar la culpa como una forma de manipular a las personas.

La forma de manipular a las personas es si puedo convencerlas de que te hacen sentir como tú, entonces deberían sentirse culpables y cambiar. Así que es otra forma de este juego violento. Entonces, por ejemplo, si eres padre y quieres usar los sentimientos de una manera violenta en lugar de una forma de conexión, lo expresarías de esta manera:

Me duele mucho cuando no limpias tu habitación.

O me haces enojar cuando dices eso. Estaba hablando durante el descanso de que uno de mis días más felices como padre fue cuando mi hijo mayor fue a una escuela de chacales por primera vez. Había ido seis años a una escuela de jirafas que yo había ayudado a crear. Pero luego quería que también aprendiera a disfrutar de los

chacales. Y en las escuelas de jirafas, también queremos ser conscientes de que los niños no siempre van a estar en este entorno.

Por lo tanto, queremos que aprendan a mantenerse con sus propios valores, independientemente de la estructura en la que se encuentren. Así que regresó el primer día de la escuela y parecía menos que feliz. Y yo le dije, ¿cómo fue la nueva escuela, Rick? Y él dijo, está bien, papá. Pero vaya, algunos de esos maestros, papá. Le dije, ¿qué pasó? Él dijo: "Papá, yo ni siquiera estaba en la puerta principal". Realmente, estaba a mitad de camino por la puerta principal y un hombre profesor viene corriendo y dice, mi, mi, mira a la niña. ¿Puedes adivinar a qué estaba reaccionando el maestro? Sí, el pelo de mi hijo le llegaba hasta los hombros. Mira, en una escuela de chacales, como todos sabemos, la autoridad sabe lo que es correcto. Mira, hay una manera correcta de llevar tu cabello como un niño y una manera incorrecta. Una forma correcta de hacer todo y, ¿quién sabe? El profesor. Y luego, ¿qué haces si alguien no lo hace? Usas la vergüenza, la culpa, etc. Usas la palabra chica como si fuera un insulto. Bienvenidos a la tierra de los chacales. Así que me estoy quemando, listo para hacer un poco de terapia con murciélagos con el maestro, olvidándome por completo de mis enseñanzas. Y yo le dije a mi hijo, ¿cómo lo manejaste? Él dijo, yo recordé, papá, lo que dijiste, que cuando estás en ese tipo de ambiente, nunca les des el poder de hacer que te sometas o te rebeles.

Así que una de las cosas que queremos enseñar a los niños desde muy temprano, no importa en qué estructura se encuentren, es que nunca pierdan de vista que son libres de elegir lo que hacen. No permitas que las instituciones determinen lo que haces. Le dije, oye, que te acordaste de eso, ese es un gran regalo. Me encantaría que pudieras recordar eso en esas condiciones. Entonces, ¿qué hiciste? Me puse las orejas de jirafa, papá, traté de escuchar lo que sentía y necesitaba. Le dije, te acordaste de hacer eso. ¿Qué escuchaste? Bastante obvio, papá. Parecía irritado, quería que me cortara el pelo. Oye, vaya, hombre, me alegro mucho de que pudieras recordar eso. ¿Cómo te dejó eso sintiéndote? Le dije: "Papá, me sentí triste por ese hombre". Era calvo y parecía tener un problema con el cabello. Así que queremos enseñar a los niños, lo mismo que queremos enseñar a los adultos.

Las instituciones no pueden obligarte a hacer nada. Otras personas no pueden obligarte a hacer nada. Ningún ser humano ha hecho nunca nada que no haya elegido

hacer. Un palestino en la aldea de Hebrón no estuvo de acuerdo conmigo una vez. Dijo: "No estoy de acuerdo contigo, Marshall, en que sólo elegimos hacer". ¿Dónde fue mi elección hace dos días? Un soldado me pone una pistola en la cabeza y me dice: "Quítate la ropa o te voy a pegar un tiro". ¿Dónde fue mi elección? Dije, me parece bastante obvio. Tenías la opción de quitarte o no el tuyo. Con ropa o sin ella. Se echó a reír. Él dijo, está bien, entendí tu punto. Opté por no quitarme la ropa. Elegí que ese soldado supiera que yo no tenía un arma. Lo hacía para deshonrarse. Elegí arriesgar mi vida para proteger mi honor. Está bien, no estoy diciendo que siempre nos gusten las opciones que tenemos, pero nadie puede obligarnos a hacer algo que no elijamos hacer. Así que dije, al parecer el soldado también optó por no dispararte. O bien era un tiro muy malo. Mis hijos me enseñaron esto acerca de que nadie hace nada que no elija hacer. Desde que tenían dos años, me enseñaron que no podía obligarlos a hacer nada. Lo único que podía hacer era hacerles desear haberlo hecho. Y luego me enseñaron otra lección: que cada vez que hiciera eso, me harían desear no haberles hecho desear haberlo hecho. Me enseñaron que la violencia crea violencia.