

¿Cómo se puede ser tan feliz? ¡Imagínatelo!: Hablo de que, como siempre, su señoría se va y se lo deja todo por ahí, en medio, sin recoger y todo sucio y luego tengo que ir yo recogiendo y limpiando la mierda de otros ¿Qué crees, que no tengo suficiente trabajo con lo mío? ¿Es que no te importa? ¡Creía que no eras tan egoísta!

¿Qué le dirías a tu compañero?

2.- [Diálogo interno de alguien]

Esta reunión dura ya más de dos horas; lo veía venir ¡Había muchos puntos a tratar!. Se está haciendo tarde y aún tengo que cenar, llegar a casa, recoger... Y son las once y mañana me tengo que despertar a las ocho; vaya, el tiempo... Además estoy cansado... Hoy he tenido un día muy largo.

Bueno, al menos hemos adelantado faena. Aunque ya hace un rato que no avanzamos, estamos muy espesos. Y encima, el pesado de turno, lleva ya diez minutos de reloj con su chapa. Como siempre, se está enrollando y yéndose por las ramas. ¡En fin! Habla de lo que le da la gana sin venir a cuento ¿Es que no se da cuenta que no nos importa un rábano lo que está diciendo? Siempre igual. Y lo mejor es que a todos les molesta igual que a mí, ¡y nadie dice nada! Luego se quejarán por detrás. ¿¡Es qué tengo que hacerlo todo yo siempre!?. Pero habría que hacer algo, esto es intolerable. Que este quiera ser el centro de atención constantemente, que venga aquí a soltarse su rollo, a divagar sobre lo que le da la gana en ese momento y luego se vaya tan pancho.

¿Qué le dirías a esa persona que no para de hablar en la reunión?

Taller de Comunicación Noviolenta

Materiales de Trabajo



Índice

Comunicación no verbal. Texto 1	3
Comunicación no verbal. Texto 2	3
Comunicación verbal. Texto 1	3
Comunicación verbal. Texto 2	4
Comunicación verbal. Texto 3	4
Comprensión. Texto 1	5
Comprensión. Texto 2	6
Escucha. Texto 1	6
Escucha. Texto 2	7
Texto: “El feedback”	8
Dinámica: “Lectura del testamento”	10
Ficha: “El proceso cognitivo comunicativo”	12
Texto: “La comunicación asertiva”	15
Material: “Tabla de emociones”	19
“La comunicación no violenta en la práctica”	24
Dinámica: “Ensayar la comunicación no violenta”	27

sentimiento de abandono, de soledad... Quizá necesite más compañía y que yo la tenga más en cuenta. En parte tiene razón, porque la verdad es que esto no se está pareciendo mucho últimamente a la convivencia de dos personas que se quieren...”

Dinámica:

“Ensayar la comunicación no violenta”.

1.- [Descripción de una situación en la que alguien tiene algo que decir]

Llegas a casa sobre las siete de la tarde después de una larga jornada de trabajo que te obligó a levantarte a las siete de la mañana y salir de casa zumbando. Después de todo el día fuera, de informes, reuniones, ajetreo y prisas (incluso en la comida) te sientes cansada e incluso un poco triste... Se está haciendo de noche, ya ha pasado otro día volando, sin darte cuenta, como todos.

En ese momento en que estás girando la llave para entrar a casa, en ese umbral hacia tu pequeño mundo privado, sientes un cómodo alivio, como si te dispusieras a descargar un pesado saco de entre tus brazos. Cierras la puerta, entras al salón, alzas la vista suavemente y justo delante tuyo ves, plantado y rígido a tu compañero. De su mirada comienzas a intuir que algo, aún no sabes muy bien qué, has hecho mal; se nota su enfado y sus palabras lo corroborarán:

- ¡Me tienes hartos! Pasas de todo, ¿no? ¿Es que no te das cuenta? Joder, ¿cómo puedes andar por el mundo así? ¡Que no estás sola!... ¿¡Pero tú te ves la cara!?! ¡No sabes ni de qué estoy hablando! ¡Joder!

diálogo donde se puede avanzar hacia un mayor grado de conocimiento y la comunicación puede desarrollar sus potencialidades. El esfuerzo por comprender al otro nos ayuda a saber cuándo, cómo y por qué cosa preguntar y también cuando es mejor callar y simplemente escuchar.

5º- Tiempo de maduración y posterior toma de decisiones. Es bueno dejar “posar” todo lo que se ha puesto en común, para que cada persona pueda descubrir aquellas de sus actitudes que desea trabajar y modificar si le es posible.

Una formula sencilla que puede ayudar a ambas partes a hacer este discernimiento podría ser la que sigue:

“Cuando ocurre-haces (...) me siento (...) porque yo (...) y por eso me gustaría que...”

Un ejemplo (rol de emisor, expresión directa a un receptor):
“Cuando por las mañanas, al levantarte y salir a toda prisa, dejas tus cosas escampadas por la casa, me sienta fatal y se me queda un resquemor de frustración y rabia. Creo que es porque soy una persona que valora mucho el orden, quizás porque soy alguien bastante cuadrículado, seguramente por la forma en que fui educado (mi padre era militar) y por haber tenido una infancia con algunas carencias afectivas. Me gustaría, si fuera posible que, por las mañanas, al menos recogieras tu ropa e hicieras tu cama, y sobre todo, que no fueses dejando tus cosas de cualquier manera por las zonas comunes”.

Otro ejemplo (rol de receptor, diálogo interno): “Vaya, mi pareja me está poniendo de vuelta y media. Desde que he llegado no ha hecho más que gritarme: que si paso de todo, que si no le tengo en cuenta para nada, que voy a mi bola... Me da la impresión de que se ha enfadado tanto por el hecho de que he llegado muy tarde esta noche. Y la verdad es que van ya unas cuantas este mes. Y ella siempre se queda sola en casa viendo la tele. Es posible que detrás de sus palabras haya un

Comunicación no verbal. Texto 1

“La experiencia le había enseñado que en estas situaciones no se puede contar con la razón. Siempre había un elemento extra, misterioso, lejos de nuestro alcance, que uno no había advertido”.

Bowles, P., The sheltering Sky, NY: Vintage, 1990, p. 134

Comunicación no verbal. Texto 2

“La clave que nos permite acceder a las emociones de los demás radica en la capacidad para captar los mensajes no verbales”.

Berjano E., Pinzao, C., Interacción social y comunicación, Val: Tirant Lo Blanc, 2001, p. 52

Comunicación verbal. Texto 1

[Existe] “cierta enciclopedia china” donde está escrito que “los animales se dividen en a] pertenecientes al Emperador, b] embalsamados, c] amaestrados, d] lechones, e] sirenas, f] fabulosos, g] perros sueltos, h] incluidos en esta clasificación, i] que se agitan como locos, j] innumerables, k] dibujados con un pincel finísimo de pelo de camello, l] etcétera, m] que acaban de romper el jarrón, n] que de lejos parecen moscas”.

Foucault, M., Las palabras y las cosas, Argentina, siglo XXI, p.1

Comunicación verbal. Texto 2

5.6. Los límites de mi lenguaje significa los límites de mi mundo

5.634. Todo lo que vemos podría ser de otro modo

Wittgenstein, L., *Tractatus logico-philosophicus*, Madrid: Tecnos, 2002 pp. 234-237

569. El lenguaje es un instrumento. Los conceptos son instrumentos. Creemos entonces que no puede tener mucha importancia qué conceptos empleemos. Como, en definitiva, podemos hacer física con pies y pulgadas al igual que con metros y centímetros.

384. El concepto dolor lo has aprendido con el lenguaje

Wittgenstein, L., Investigaciones filosóficas, Bcn: Crítica, 1988 (pp. 359, 285 y 207-209).

Comunicación verbal. Texto 3

—¿Sabes? Soy vidente, y por 10 euros te digo el futuro.

—¿10 euros? Vale.

—Yo seré vidente, tú serás vidente, él será vidente...

Un empleado entra temerosamente en el despacho de su jefe y le dice:

—Discúlpeme, jefe, pero es que hace tres meses que no cobro.

—Nada, nada, hombre. No se preocupe, está disculpado.

Una señora entra en la tienda y le dice el tendero:

—¡Pero qué gorda está usted, señora!

—¡Como una tapia, hijo mío, como una tapia!

1º- Determinar los actos concretos que observamos: Es crucial separar la observación de la valoración. Para esto hay que eludir prácticas que suelen ser habituales como son los juicios o las generalizaciones. Al señalar el hecho que nos afecta, cabe ser lo más precisos posibles en la definición: veces que ha ocurrido, personas implicadas, duración...

2º- Qué emociones percibimos que ha provocado el hecho que acabamos de definir (usar tabla de emociones).

3º- Qué necesidades, valores y deseos notamos que empujan a los sentimientos. Como ya hemos comentado, detrás de cada sentimiento originado por un hecho concreto, hay un cúmulo de circunstancias que deberemos ir esclareciendo. Es muy útil el empleo del método mayéutico: “Siento esta emoción, pero ¿por qué la siento? ¿Qué impulsos (necesidades y deseos) o que valores propios me empujan a sentirme así? ¿Cual es su causa, su origen último en relación con todo lo que ocurrido y ocurre en mi vida? Si investigamos a partir de estos elementos en uno mismo, después de una reacción, estamos realizando un proceso de autoconocimiento. Si realizamos la misma introspección pero preguntándonos esas cuestiones sobre la otra persona después de habernos puesto en su lugar y sentir su situación, estamos dando un paso más en nuestro ejercicio empático-comprensivo. No conviene tener prisa al realizar este proceso si deseamos profundizar realmente.

“Detrás de todas las palabras que hemos permitido que nos intimiden no hay más que seres humanos con necesidades insatisfechas (...) cuando intentamos escuchar sus sentimientos y necesidades, ya no vemos al otro como un monstruo.” M.B. Rosenberg

4º- Compartir desde el diálogo. En la comunicación, cualquier especulación sobre el otro es un conocimiento incompleto. Si tenemos buena voluntad, nos puede ayudar para no reaccionar rápidamente y entrar en una catarata de descalificaciones y juicios. Pero es en el

Texto:

“La comunicación noviolenta en la práctica”



—¿Te vienes a ver una serpiente que le han traído a Pepe?
—¿Cobra?
—No, no. Gratis.

Entra un tío en una tienda y le dice el dependiente:
—Buenas, caballero, usted me dirá...
Y le responde el otro:
—Pues, aproximadamente, entre 1,80... 1,82... o por ahí.

—Mamá, mamá, que me voy de caza.
—Llévate a los perros.
—No, que me voy pa' zierpre.

Comprensión. Texto 1

Y de ahí surge, para Canetti, la auténtica tarea de los escritores/ intelectuales: mantener abiertos los canales de comunicación entre los hombres. ¿Cómo?, se pregunta uno: “Deberán poder metamorfosearse en cualquier ser, incluso el más ínfimo, el más ingenuo o impotente. Su deseo de vivir experiencias ajenas desde dentro (...) La metamorfosis, precisa un “procedimiento antiquísimo y precientífico”, pues no colecciona hombres, no los separa ni los clasifica de acuerdo a un orden, sino que “los encuentra simplemente y los absorbe vivos”.

Jimeno, JC., Antropología(s) de orientación pública (...), en Jabardo, Monreal, Palazuela (coords) Antropología de orientación pública, visibilización y compromiso de la Antropología, San Sebastián, Ankulegi Antropología Elkarte, 2008.

a

La comunicación noviolenta parte de la comunicación asertiva y trata de ir más allá. Igual que ésta, trata de separar los hechos concretos, de su interpretación y de las emociones que genera. Sigue los siguientes pasos:

Comprensión. Texto 2

Un hombre a quien se consideraba muerto fue llevado por sus amigos para ser enterrado. Cuando el féretro estaba a punto de ser intruducido en la tumba, el hombre revivió inopinadamente y comenzó a golpear la tapa del féretro.

Abrieron el féretro y el hombre se incorporó.

-¿Qué estáis haciendo?, dijo a los sorprendidos asistentes. Estoy vivo, no he muerto.

Sus palabras fueron acogidas con asombrado silencio. Al fin, uno de los deudos acertó a hablar:

-Amigo, tanto los médicos como los sacerdotes han certificado que habías muerto. Y ¿cómo van a haberse equivocado los expertos?

Así pues, volvieron a atornillar la tapa del féretro y lo enterraron debidamente.

A. de Mello

Escucha. Texto 1

(...) Simplemente estaba allí y escuchaba con toda su atención y toda su simpatía. Mientras tanto miraba con sus grandes ojos negros y el otro en cuestión notaba de repente cómo se le ocurrían pensamientos que nunca hubiera creído que estaban en él.

Sabía escuchar de tal manera que la gente perpleja o indecisa sabía muy bien, de repente, qué era lo que quería. O que los tímidos se sintieran de repente muy libres y valerosos. O que los desgraciados y

Alegría

Creativo, Imaginativo

| Intuitivo

Capaz de gozar

| Fascinante

| Exultante, Eufórico, Entusiasmado

| Deseado

| Excitado

| Ilusionado

Espontáneo

| Sincero, Veraz

| Curioso

| Desenvuelto, Natural

Confiado

| Seguro

| Optimista

| Abierto

| Realizado

| Capaz de aceptar y perdonar

| Agradecido

Querido, Amado

EMOCIONES Y SENTIMIENTOS DE BIENESTAR

Esperanza

Potencia

Desoso

- | Empático
- | Deseoso sexual

Capaz

- | Competente
- | Original
- | Con iniciativa
- | Valorado
- | Valeroso
- | Libre

Responsable

- | Eficiente
- | Decidido

Autónomo

- | Independiente, Autosuficiente
- | Lleno de recursos

Serenidad

Implicado

- | Solidario, Generoso
- | Comprensivo, Tolerante, Respetuoso
- | Solicitud, Disponible
- | Afectuoso, Cercano

Tierno

- | Relajado
- | Satisfecho
- | Contento
- | Amable

Equilibrado, Armónico

Enamorado

- | Encariñado

agobiados se volvieran confiados y alegres. Y si alguien creía que su vida estaba completamente perdida y era insignificante y que él mismo no era más que uno entre millones, que no importaba nada y que se podía sustituir con la misma facilidad que una maceta rota, iba y le contaba todo eso a la pequeña Momo, y le resultaba claro, de modo misterioso mientras hablaba, que tal cómo era sólo había uno entre todos los hombres y que, por eso, era importante, a su singular manera, para el mundo.

¡Así sabía escuchar Momo!

Ende, M., Momo, Barcelona: Círculo de lectores, 1987. (p.16)

Escucha. Texto 2

El filósofo chino Chuang-Tzu afirmó que la verdadera empatía requiere escuchar con todo el ser: “escuchar simplemente con los oídos es una cosa. Escuchar con el entendimiento es otra distinta. Pero escuchar con el alma no se limita a una sola facultad, al oído o al entendimiento. Exige vaciar todas las facultades. Y cuando las facultades están vacías, es todo el ser el que escucha. Entonces se capta de manera directa aquello que se tiene delante, lo cual jamás podría oírse a través del oído ni entenderse con la mente.

Cuanto mejor escuchemos nuestra voz interior, tanto mejor oiremos lo que esté ocurriendo afuera. Si nos volvemos competentes en practicar la empatía con nosotros mismos, sentiremos a los pocos segundos una liberación de energía que nos permitirá estar presentes con la otra persona.

Roshenber, M Comunicación no violenta; Buenos Aires: Gran Aldea Editores, 2010

Texto: “El feedback”.

La Ventana de Johari es una herramienta de psicología cognitiva creada por los psicólogos Joseph Luft y Harry Ingham para ilustrar los procesos de interacción humana. Sirve para analizar cómo funcionan los intercambios de información entre una persona y quienes le rodean. Para ello se dibuja un cuadrado, dividido a su vez en cuatro cuadrantes. Cada uno de esos espacios contiene una cantidad de información determinada, clasificada en función de si dicha información es conocida por la persona, por quienes le rodean, por todos o por nadie.

Estos cuadrantes están permanentemente interactuando entre sí, por lo que si se produce un cambio en un cuadrante, afectará a todos los demás.

Ventana de Johari

	yo conozco	yo desconozco
los demás conocen	área libre	área ciega
los demás desconocen	área oculta	área desconocida

Haciendo una valoración sobre la Ventana de Johari, cabe entender que el objetivo a pretender para un correcto desarrollo y crecimiento personal y grupal, es que el área libre (la forma de actuar basada en la consciencia y la transparencia) esté en permanente expansión frente al resto de áreas.

El feedback nos puede ayudar a disminuir el área ciega. Es decir, aquellas realidades y formas de comportarse propias que, por mecanismos de autoprotección o por falta de datos, pasan inadvertidas a los propios ojos, pero son visibles para las personas que nos rodean.

Frustración

Ansioso

Inseguro, Dependiente
Preocupado
Dependiente
Tenso

Equivocado

Incapaz, Inútil
Desarmónico
Nervioso

Culpable

Avergonzado, Apurado
Angustiado
Envidioso
Ridículo, Humillado
Arrepentido

Hastiado

Aburrido

Rencor

Herido

Criticado, Calumniado
 Engañado
 Desconfiado
 Agredido
 Utilizado, Manipulado

Crítico

Sospechoso, Escéptico
 Intolerante

Resentido, Ofendido

Molesto, Irritado, Irascible
 Indiferente, Desdeñoso
 Celoso
 Traicionado

Triste

Nostálgico, Melancólico
 Autocompasivo
 Asustado, Amenazado
 Desesperado, Deseperanzado

Deprimido

Pasivo, Apático
 Cansado
 Impotente

Básica, y simplificada, consiste en que cada cierto tiempo las personas que mantienen una cierta relación (amigos, compañeros de trabajo, pareja, grupo...) puedan intercambiarse el cómo se ven los unos a los otros. Es sano y contribuye sobremanera a mejorar las relaciones interpersonales y grupales el hacerlo de forma periódica cada cierto tiempo pero no puede hacerse de cualquier manera. A continuación algunas recomendaciones:

-Se evitará el feedback en cualquier contexto de crisis, animadversión o rencor, por pequeño que este sea, ya que no haría sino aumentar el problema. Nada de lo que se exprese puede tener como fuente el desahogo (¡la de ganas que tenía de decirte esto!)

-Solo se emitirá feedback cuando todas las personas concernidas estén completa y libremente de acuerdo en llevarlo a cabo.

-La persona que expresa habrá de mostrar empatía, buscando las formas de hablar que no molesten u ofendan a quien escucha. Se priorizará el lenguaje descriptivo al valorativo (mejor describir el hecho que hacer un juicio de valor sobre él) aunque no se renunciará al juicio si se considera necesario para que la información sea completa.

-En el feedback es tan difícil expresar como escuchar. Quien escucha habrá de esforzarse en no dejarse arrastrar por sus emociones, manteniendo una posición de escucha activa, sin interponer barreras, mecanismos de evasión o alegatos defensivos. En caso de existir malentendidos es preferible dejar para otro día el aclararlos.

-Sinceridad. No ha de haber miedo a expresar todas las críticas, siempre que se hagan desde el respeto, la consideración y con toda la empatía posible.

-Claridad. Aquello que se dice ha de ser correctamente comprendido por quien escucha. Viene bien que dicha persona haga un resumen de lo que ha entendido con respecto a lo que se le ha dicho.

-Positividad. No se ha de caer en el hipercriticismo, y no debe olvidarse resaltar también de forma completa las virtudes y aspectos positivos de la persona a la que se le hace la valoración.

Dinámica: “Lectura del testamento”

Instrucciones de partida:

El abuelo ha fallecido en Lugo a la edad de 97 años. Deja en herencia un gran piso en el centro de la ciudad, con ascensor y reformado; otro, viejo y sin ascensor, en el extrarradio; una plaza de garaje; una casa en el pueblo que está cayéndose por falta de mantenimiento y que no vale un duro, y unos 50.000 euros en el banco. Hay reunión familiar para ver qué se hace con la herencia.

Quien está en esa reunión:

ÁNGEL: 73 años. Hijo mayor del difunto. Vive en Murcia y está jubilado hace años. Tiene una buena pensión y su mujer tiene otra. Casado con Dori y padre de Carlos.

ALFREDO: 66 años. Hijo menor del difunto. Vive en Badajoz y se acaba de jubilar con una pensión pequeña. Casado con Mari Nieves, que no tiene pensión.

LUCAS y JAVIER: 37 y 35 años. Nietos del difunto. Viven en Madrid. Javier se ha casado hace poco y tiene una fuerte hipoteca. Su padre falleció el año pasado, y por tanto son herederos directos del

Material: “Tabla de emociones”

EMOCIONES Y SENTIMIENTOS DE MALESTAR.

Miedo, Odio, Rabia

Indignación

Defraudado

Saboteado
Coaccionado, Presionado
Superado, Abrumado, Ahogado,
Aplastado, Agobiado

Desilusionado, Decepcionado

Aislado
Victimizado
Desesperado
Desmotivado

Desafío

Inadecuado

Confuso
Débil, Vulnerable
Estúpido
Desautoestimado
Distante

Desvalorado, Subestimado

Abandonado

| Desorientado, Extraviado

Rechazado, Excluido

Obstinado, Empeñado

Un par de detalles más:

Confidencialidad. Antes de comenzar la dinámica, todas las personas participantes se comprometerán a no comentar nada de lo que se comparta en la reunión con terceras personas.

Evaluación. Es más que recomendable terminar la dinámica con una rueda en la que cada cual comparte cómo se ha sentido tanto al expresar como al escuchar (volver a evitar juicios, justificaciones y aclaraciones; hablar sólo de emociones). Tampoco viene mal terminar con algún juego de distensión.

abuelo. Su madre es Mónica. Lucas trabaja como profesor de instituto y vive solo en una vivienda de alquiler.

MÓNICA: 64 años. Nuera del difunto y madre de Lucas y Javier. Es viuda y vive sola en Madrid.

DORI: 70 años. Nuera del difunto y esposa de Ángel

MARI NIEVES: 66 años. Nuera del difunto y esposa de Alfredo

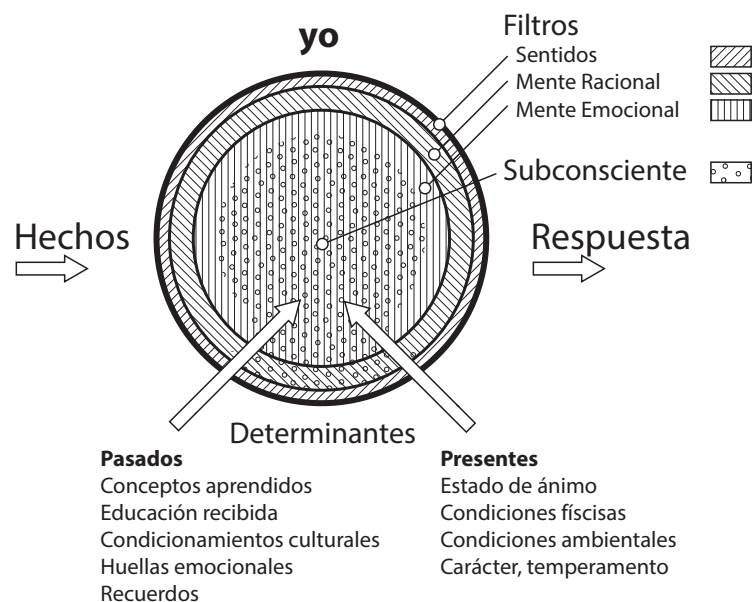
CARLOS: 45 años. Nieto del difunto e hijo de Ángel. Vive en un pueblo de Murcia.

ANGELINES: 56 años. La mujer contratada que cuidó al abuelo durante los últimos años. Todos saben que sisaba en el dinero de la compra, que cobraba una barbaridad de dinero, y que robó cuanto de valor había en la casa, pero aún así cuidó muy bien al abuelo.

Ficha: “El proceso cognitivo comunicativo”

“A los seres humanos no les perturban las cosas en sí, sino cómo las ven.”

Epicteto.



A la hora de conocer la realidad existen dos elementos: el hecho y el Yo. El Yo capta, procesa y entiende el hecho de forma subjetiva a través de diversos filtros.

Si añadimos que además de conocer, nos comunicamos a partir de eso que hemos percibido, la subjetividad aumenta ya que a los filtros

b/ Ahora viene el momento de expresar lo anotado a la o las personas concretas con quienes estamos realizando el ejercicio. Elegiremos el método que queramos: aleatorio, una rueda, diciendo primero todo lo negativo y luego todo lo positivo... Siempre se hablará en segunda persona y mirando a la cara a la persona a la que se habla. La forma de expresarse será: definir el hecho de la manera más neutra, objetiva y completa posible, evitando todo tipo de interpretación, valoración o juicio. Y a continuación, nombrar todas las emociones experimentadas. Por ejemplo: “Te habías comprometido a hacer tal cosa y no la has hecho. Es la tercera vez que pasa. Eso me hace sentir decepción, rabia, desconfianza e impotencia”. Lo que no cabe decir es, por ejemplo, “Eres una persona irresponsable que casi nunca hace las cosas a las que se compromete, y eso me hace sentir tal cosa”.

c/ La persona que escucha (lo ideal es que sean todas por turnos) tiene una tarea también muy difícil, ya que es normal que algunas de las cosas que se dicen, le duelan, le sorprendan o le resulten injustas. Su principal trabajo es gestionar el mundo emocional que va a vivir en esos momentos, evitando que sus sentimientos menoscaben su capacidad de escucha y empatía. Como decíamos, es normal, cuando alguien experimenta emociones de inseguridad, buscar escapatoria o construir barreras defensivas. En este caso, la persona que escucha evitará estos riesgos con el simple mecanismo de guardar escrupuloso silencio. No tratará de explicar nada, defenderse, o aclarar posibles malosentendidos. Se limitará a escuchar y a dejar que aquello que escucha se pose en su interior. Suele ser habitual que cosas que nos dicen (y que de primeras nos inspiran rechazo) al paso de los días, cuando la emoción sentida se ha enfriado, comiencen a resultarnos razonables y nos sirvan para modificar actitudes. En caso de existir realmente un malentendido, siempre debe darse a la persona afectada la oportunidad de resolverlo, de forma interpersonal o grupal. Pero siempre en un día distinto al de la reunión de comunicación asertiva, para no interferir en la dinámica.

miedo (la inseguridad) y el odio (rencor). Estas emociones de malestar, que a menudo ni siquiera se viven de forma consciente, suponen un importantísimo obstáculo para la comunicación conllevando multitud de formas incorrectas de expresarse y la construcción de todo tipo de barreras defensivas y de mecanismos de evasión. Esas formas incorrectas de expresarse, en forma de juicios, y esas barreras y evasiones (excusas, victimismo, huida...) se construyen con argumentos racionales. Por ello es por lo que vamos a dejar nuestra comunicación racional momentáneamente en el área de descanso para centrarnos en el encuentro desde aquello que sentimos.

La comunicación asertiva la podemos utilizar para abordar un conflicto, con el método que veremos a continuación. También, por cuestiones de higiene interpersonal, dos personas o un grupo pueden realizar este proceso de compartir sus emociones de forma periódica.

¿Cómo se hace la comunicación asertiva?

a/ Es preciso crear, por parte de cada persona, un silencio interior, una relajación, una desconexión, que nos permita desenchufar en la medida de lo posible los pensamientos que llenan nuestra cabeza. Nos daremos el tiempo personal necesario (media hora, una, dos, tres, un día...) para poder pensar tranquilamente en cuáles son los hechos concretos del periodo que analizamos (nuestra relación en el último trimestre, el conflicto que estamos tratando...) que nos generan emociones. Hemos de ser exhaustivos recordando y enumerando cada uno de esos hechos, tratando de evitar que se quede alguno por aflorar. Todo lo que vamos recordando lo anotamos en un papel. A continuación hemos de hacer un ejercicio de introspección para intentar averiguar qué sentimientos y qué emociones concretas (negativas y positivas) nos provoca cada uno de esos hechos. Debemos ponerles sus nombres de la forma más exacta posible. Aquí también tenemos que ser exhaustivos y para ello nos podemos apoyar en una tabla de emociones.

para conocer y procesar hay que añadir nuevos filtros que afectan a aquello que expresamos. Además hay otros Yoos, otras personas receptoras de nuestro mensaje, las cuales lo captan también con sus propios filtros, con su propia subjetividad.

Veámoslo más detenidamente:

Lo primero que se interpone entre el hecho objetivo y la representación que nuestra mente hace de él, son nuestros sentidos. Vista, oído, tacto, gusto y olfato suponen ya una primera interpretación del hecho externo. Los sentidos, involuntariamente, a menudo matizan la realidad, y nos pueden llevar a engaños de gran importancia (recordemos el tablero de ajedrez de Adelson).

En segundo lugar, el hecho captado por los sentidos será procesado por nuestra mente racional. La mente racional está sometida a importantes influencias, como veremos a continuación, que afectan a la comprensión del hecho.

De forma simultánea, entra en acción la parte de nuestra mente que es emocional. El hecho captado genera sentimientos y emociones que influyen de forma muy importante en la idea que nos hacemos sobre él.

Es importante también distinguir el plano consciente del inconsciente (o subconsciente) en nuestra mente. Un gran número de especialistas afirman que la parte subconsciente, los mecanismos internos que operan en nuestra mente sin que nos demos cuenta, tiene una importancia mucho mayor que la parte consciente. Así, la mayor parte del proceso de comprensión del hecho que tiene que ver con la mente emocional (e incluso una parte importante del proceso racional) se daría en el subconsciente.

La conclusión de todo ello es que la representación del hecho que se crea en nuestra mente está influida por numerosos factores, que a la fuerza, la vuelven subjetiva. ¿Cuales son esos factores?

1.- Las vivencias y recuerdos, de sucesos, conceptos y emociones, almacenados en la memoria. Influyen mucho las experiencias intensas, los traumas etc.

2.- El tipo de educación que hemos recibido y la cultura en la que nos hemos criado. Incluso las circunstancias familiares. El bagaje de ideas y de valores adquiridos a partir de todo ese condicionamiento y nuestro razonamiento propio.

3.- La propia personalidad.

4.- Otro tipo de circunstancias del momento. Dos importantes son las necesidades y los deseos (aunque hay que tener en cuenta que estos impulsos no son solamente repentinos pues su gestación acarrea un proceso más largo que está muy condicionado por los factores citados en los puntos anteriores). Otras coyunturas del momento que pueden influir: prisa o estrés; dificultades para la comunicación (excesivo ruido, distancia...); carencias del canal comunicativo (teléfono, chats, mensajes...); compañía de personas que reducen la intimidad o necesidad de más personas que poseen información importante; condiciones climáticas extremas...

Si, después de captar un hecho y entenderlo en nuestra mente, con todos esos condicionantes, nos surge una respuesta, esa respuesta, a su vez, estará también condicionada. Los filtros anteriores actuarán nuevamente y añadirán aún más subjetividad a lo que expresamos. Además, si lo que expresamos ha de ser captado por una o varias personas, hay que tener en cuenta que cada una de esas personas va a estar influida por sus propios filtros a la hora de entender lo que

queremos expresar. Como se ve, conocer y comunicar es algo muy complejo y supone un gran reto.

Por último, hay que añadir que todo este proceso tiene un carácter de bucle. Todo lo captado, procesado, sentido y expresado, va creando nuevos condicionantes en nuestra memoria, que se pondrán en marcha cada vez que recibamos nuevos datos.

Texto: “La comunicación asertiva”

Una gran cantidad de incomprensiones, desencuentros y conflictos entre las personas, se origina por nuestra escasa o nula preparación para conectar con lo que estamos sintiendo cuando observamos un hecho o procesamos una información. La sociedad occidental es muy racionalista y se nos suele educar para razonar (a menudo, ni eso) y no tanto para ser conscientes de lo que sentimos. El plano emocional, que tiene una gran importancia en nuestros procesos mentales, aunque es determinante en la creación de nuestras ideas y en el proceso comunicativo, suele quedar fuera de nuestra consciencia. Su funcionamiento se vuelve automático e inconsciente. Por si esto fuera poco, tampoco se nos educa para saber expresar nuestras emociones, y de hecho, hay cierta presión social a no aceptar que las personas hablemos de lo que sentimos.

La comunicación asertiva nos propone el reto de invertir nuestro proceso educacional, para poder encontrarnos desde nuestras emociones, y dejando momentáneamente aparcado el pensamiento racional.

Es corriente que en caso de conflicto la emocionalidad negativa sentida por las partes enfrentadas sea intensa, dando lugar a todo un mundo de sentimientos que tienen como raíz dos emociones básicas: el