

Observar sin evaluar

“¡¡OBSERVA!! Hay pocas cosas tan importantes, tan religiosas como ésta.”

—Frederick Buechner, ministro

*Puedo lidiar con que me digas
lo que hice y lo que no hice
Y puedo lidiar con tus interpretaciones,
pero por favor no mezcles lo uno con lo otro.*

*Si quieres confundir cualquier situación
puedo decirte cómo hacerlo:
Mezcla lo que hice
con tu reacción al respecto.*

*Dime que te sientes decepcionada
cuando ves los quehaceres sin terminar
pero llamándome “irresponsable”
no me vas a motivar.*

*Y dime que te sientes dolida
cuando le digo “no” a tus insinuaciones
pero llamándome frígido
no vas a aumentar tus posibilidades.*

*Sí, puedo lidiar con que me digas
lo que hice y lo que no hice
Y puedo lidiar con tus interpretaciones,
pero por favor no mezcles lo uno con lo otro.*

—Marshall B. Rosenberg, PhD

El primer componente de la CNV consiste en separar observación de evaluación. Necesitamos observar claramente lo que estamos viendo, escuchando o tocando que está afectando nuestro bienestar, sin mezclar ninguna evaluación.

Las observaciones son un elemento importante en la CNV, ya que deseamos expresar con claridad y honestidad cómo estamos ante otra persona. Cuando combinamos observación con evaluación disminuye la probabilidad de que otros puedan escuchar el mensaje que deseamos enviar. Por el contrario, estarán propensos a escuchar una crítica y a resistir lo que sea que digamos.

La CNV no nos exige que seamos completamente objetivos ni que nos abstengamos de hacer evaluaciones. Solamente requiere que hagamos una separación entre nuestras observaciones y nuestras evaluaciones. La CNV es un lenguaje de proceso que disuade las generalizaciones estáticas y promueve las evaluaciones basadas en las observaciones *específicas de tiempo y contexto*. El semanticista Wendell Johnson dice que nos metemos

en problemas cuando usamos lenguaje estático para expresar una realidad que está siempre cambiando: “Nuestro lenguaje es un instrumento imperfecto creado por hombres antiguos e ignorantes. Es un lenguaje animista que nos invita

Cuando combinamos observación con evaluación, es probable que las personas escuchen una crítica.

a hablar sobre estabilidad y constantes, similitudes, normalidades y tipos, transformaciones mágicas, curas rápidas, problemas simples y soluciones finales. Sin embargo, el mundo que tratamos de simbolizar es un mundo de procesos, cambio, diferencias, funciones, relaciones, crecimientos, interacciones, desarrollo, aprendizaje, adaptación y complejidad. El desajuste entre nuestro mundo constantemente cambiante y nuestra forma relativamente estática de lenguaje es parte del problema”.

Mi colega, Ruth Bebermeyer, contrasta el lenguaje estático con el lenguaje de proceso a través de una canción que ilustra la diferencia entre evaluación y observación:

*Nunca he visto a un hombre flojo,
 he visto a un hombre a quien nunca vi correr,
 y he visto a un hombre
 que a veces tomaba una siesta entre almuerzo y cena
 y que en los días lluviosos se quedaba en casa,
 pero no era un hombre flojo.
 Antes de llamarme loca,
 piensa, ¿era un hombre flojo o
 solo hacía cosas que asociamos con la “flojera”?*

*Nunca he visto a un niño estúpido;
 he visto a un niño que a veces hizo cosas
 que yo no entendía,
 o cosas en formas que yo no había planeado;
 he visto a un niño que no había visto
 los lugares donde yo había estado,
 pero no era un niño estúpido.
 Antes de llamarlo estúpido,
 piensa, ¿era un niño estúpido
 o solo sabía cosas diferentes de las que tú sabías?*

*He hecho mi mejor esfuerzo
 por ver un cocinero, pero no lo he visto,
 he visto a una persona que combinaba
 ingredientes que después nosotros comimos,
 Una persona que prendía el fogón
 y que cuidaba la estufa mientras se cocinaba la carne—
 He visto esas cosas, pero no he visto a un cocinero.
 Dime, cuando estás mirando,
 ¿ves a un cocinero o ves a alguien
 haciendo cosas que llamamos cocinar?*

*Lo que algunos llamamos flojo
 Otros llaman cansado o relajado,
 lo que algunos llaman estúpido
 otros llaman diferente
 así que he llegado a la conclusión,
 de que nos ahorraría una gran confusión
 si no mezclamos lo que vemos*

*con lo que opinamos.
Porque tal vez lo estés haciendo,
pero igualmente quiero acotar;
que sé que esa es solo mi opinión.*

—Ruth Bebermeyer

A pesar de que los efectos de las etiquetas negativas como “flojo” y “estúpido” sean más evidentes, incluso una etiqueta positiva o aparentemente neutral como “cocinero” puede limitar nuestra percepción de la totalidad de otro ser humano.

La forma más elevada de inteligencia humana

El filósofo indio Krishnamurti mencionó en una ocasión que observar sin evaluar es la forma más elevada de inteligencia humana. La primera vez que escuché esta afirmación, pensé “¡qué estupidez!” antes de darme cuenta de que acababa de hacer una evaluación. Para la mayoría de nosotros es difícil hacer observaciones —especialmente de la gente y su comportamiento— libres de juicio, crítica u otras formas de análisis.

Me volví agudamente consciente de esta dificultad cuando trabajé en una escuela primaria donde el personal y el director habían reportado dificultades de comunicación. El superintendente del distrito me había pedido ayuda para resolver el conflicto. Mi plan era primero consultar con el personal y luego con el personal y el director juntos.

Abri la reunión preguntándole al personal: “¿Qué está haciendo el director que conflictúa con las necesidades de ustedes?”.

“¡Tiene una bocota!”, llegó la respuesta rápidamente. Yo había pedido una observación y aunque la palabra “bocota” me daba información sobre cómo este maestro evaluaba al director, no describía qué había *dicho* o *hecho* el director para llevarlo a la interpretación de que tenía una “bocota”.

Cuando señalé esto, un segundo maestro anunció: “Yo sé qué quiere decir: ¡El director habla demasiado!”. En lugar de una observación clara acerca del comportamiento del director, esta

fue también una evaluación –sobre cuánto hablaba el director. Un tercer maestro declaró: “El director piensa que es el único que tiene algo importante que decir”. Expliqué que inferir lo que otra persona piensa no es lo mismo que observar su comportamiento. Finalmente, un cuarto maestro se aventuró a expresar: “Quiere ser siempre el centro de atención”. Después de señalar que esto era también un inferencia –sobre lo que otra persona quiere– dos maestros expresaron de golpe: “Pues su pregunta es muy difícil de responder!”.

Seguidamente, trabajamos juntos creando una lista que identificaba *comportamientos específicos* del director que les molestaban y nos aseguramos de que la lista estuviera libre de evaluación. Por ejemplo, en las reuniones con el personal, el director contaba anécdotas sobre su infancia o experiencias de guerra, lo que a veces hacía que las reuniones se extendieran más de veinte minutos de lo pautado. Cuando pregunté si alguien le había comunicado su molestia al director, el personal respondió que habían tratado pero solo a través de comentarios evaluativos. Nunca habían hecho referencia a sus comportamientos específicos –como el de contar anécdotas– y estuvieron de acuerdo con mencionárselo durante nuestra próxima reunión.

Tan pronto comenzó la reunión observé lo que me había contado el personal. Independientemente del tema que se estuviera discutiendo, el director intervenía: “Esto me recuerda a una vez que...” y empezaba a contar una anécdota sobre su infancia o experiencias de guerra. Esperé a que el personal manifestara su incomodidad hacia el comportamiento del director. Sin embargo, en vez de usar la Comunicación No Violenta aplicaron la condenación no verbal. Algunos voltearon los ojos, otros bostezaron enfáticamente, otro miró su reloj.

Por un rato soporté este doloroso escenario hasta que finalmente pregunté: “¿Alguien va a decir algo?”. Entonces surgió un silencio incómodo. El primer maestro que había hablado durante nuestra reunión se armó de valor y mirándolo a la cara le dijo: “Eduardo, tienes una bocota”.

Tal como ilustra esta historia, no es fácil soltar nuestros viejos

hábitos y desarrollar la habilidad de separar observaciones de evaluaciones. Eventualmente, los maestros pudieron aclararle exitosamente al director las acciones específicas que les preocupaba. El director los escuchó genuinamente y después respondió: “¿Por qué nadie me lo dijo antes?”. Luego admitió que estaba consciente de su hábito de contar anécdotas ¡y empezó a contar una anécdota sobre su hábito!. Lo interrumpí observando (amablemente) que lo estaba haciendo de nuevo. Terminamos nuestra reunión diseñando formas para que el personal pudiese avisarle al director, de forma delicada, cuando sus historias no fueran apreciadas.

Distinguir observaciones de evaluaciones

La siguiente tabla ofrece una diferenciación entre observaciones sin evaluaciones y observaciones mezcladas con evaluaciones.

Comunicación	Ejemplo de observaciones mezcladas con evaluaciones	Ejemplo de observaciones sin evaluaciones
1. Usar el verbo <i>ser</i> sin indicar que el evaluador toma responsabilidad por la evaluación	Eres demasiado generosa.	Cuando veo que regalas todo el dinero de tu almuerzo a otras personas, pienso que estás siendo demasiado generosa.
2. Usar verbos con connotaciones evaluativas	Douglas procrastina.	Douglas solo estudia para sus exámenes la noche anterior.
3. Implicar que las inferencias que uno hace sobre los pensamientos, sentimientos, intenciones o deseos de otra persona son los únicos posibles	No va a alcanzar a entregar su trabajo.	No creo que alcance a entregar su trabajo. o Ella dijo: "No voy a alcanzar a entregar mi trabajo".
4. Confundir predicciones con certezas	Tu salud va a sufrir si no comes una dieta balanceada.	Temo que tu salud vaya a sufrir si no comes una dieta balanceada.
5. No especificar referentes	Los inmigrantes no cuidan sus propiedades.	No he visto que la familia inmigrante que vive en Calle Ross #1679 quite en la nieve de su acera.

Comunicación	Ejemplo de observaciones mezcladas con evaluaciones	Ejemplo de observaciones sin evaluaciones
6. Usar palabras que denotan habilidad sin indicar que se está haciendo una evaluación	Hank Smith es un mal jugador de fútbol.	Hank Smith no ha metido un gol en veinte juegos.
7. Usar adverbios y adjetivos en formas que no indican que se está haciendo una evaluación	Jaime es feo.	No me atrae la apariencia física de Jaime.

Nota: Las palabras *siempre*, *nunca*, *jamás*, *todo el tiempo*, etc. expresan observaciones cuando son usadas de la siguiente forma:

- Siempre que he visto a Jack en el teléfono ha hablado durante al menos treinta minutos.
- No recuerdo que jamás me hayas escrito.

Algunas veces, estas palabras son usadas como exageraciones, en cuyo caso son observaciones y evaluaciones mezcladas:

- Todo el tiempo estás ocupada.
- Nunca está cuando uno la necesita.

Cuando estas palabras son usadas como exageraciones usualmente provocan defensividad en lugar de compasión.

Las palabras *frecuentemente* y *rara vez* pueden también contribuir a crear confusión entre observación y evaluación.

Evaluaciones	Observaciones
Rara vez haces lo que yo quiero.	Las últimas tres veces que propuse una actividad dijiste que no querías hacerla.
Él viene frecuentemente.	Él viene al menos tres veces a la semana.

Resumen

El primer componente de la CNV consiste en separar observaciones de evaluaciones. Cuando combinamos observación con evaluación las otras personas están propensas a escuchar una crítica y a resistir lo que estemos diciendo. La CNV es un lenguaje de proceso que disuade las generalizaciones estáticas y promueve observaciones específicas de tiempo y contexto, como por ejemplo: “Hank Smith no ha metido un gol en veinte juegos” en vez de “Hank Smith es un mal jugador de fútbol”.

La CNV en acción

“¡El presentador más arrogante que jamás hemos tenido!”

Este diálogo ocurrió durante un taller que estaba facilitando. Después de media hora de presentación hice una pausa para invitar las reacciones de los participantes. Uno de ellos levantó la mano y dijo: “¡Usted es el presentador más arrogante que jamás hemos tenido!”.

Cuando alguien se dirige a mí de esta forma tengo varias opciones. Una opción es tomármelo personalmente; sé que hago esto cuando tengo una fuerte urgencia de rogar, defenderme o excusarme. Otra opción (para la cual estoy bien entrenado) es atacar a la persona que percibo que me está atacando. En esta ocasión, elegí una tercera opción: enfocarme en lo que pudiera estar sucediendo en esta persona detrás de su afirmación.

MBR: *(intuyendo a partir de sus observaciones)* ¿Está reaccionando al hecho de que tomé treinta minutos para presentar mi visión antes de ofrecerle la posibilidad de hablar?

Felipe: No, usted lo hizo sonar tan simple.

MBR: *(tratando de obtener una aclaración)* ¿Está reaccionando

porque no mencioné cuán difícil puede ser para algunas personas aplicar este proceso?

Felipe: Para algunas personas no —para usted.

MBR: ¿Está reaccionando porque no mencioné que a veces se me dificulta aplicar este proceso?

Felipe: Exacto.

MBR: ¿Se siente molesto porque hubiese querido que yo mostrase alguna señal de que tengo ciertos problemas con este proceso?

Felipe: *(después de una pausa)* Exacto.

MBR: *(sintiéndome más relajado ahora que ya estoy conectado con lo que siente y necesita la persona, dirijo mi atención hacia lo que puede estarme pidiendo)* ¿Le gustaría que admita en este momento que aplicar este proceso puede ser un reto para mí?

Felipe: Sí.

MBR: *(después de tener claridad sobre su observación, sentimiento, necesidad y petición, reviso internamente si estoy dispuesto a hacer lo que me pide)* Sí, a menudo este proceso es difícil para mí. A medida que continuemos con el taller probablemente escucharán varios incidentes en donde he tenido dificultades... o he perdido conexión total... con este proceso, con esta consciencia que les estoy presentando a ustedes aquí. Y lo que hace que quiera seguir en la lucha son los vínculos que se generan cuando me mantengo en el proceso.

Ejercicio 1

¿Observación o evaluación?

Para determinar tu capacidad de discernir entre observación y evaluación, completa el siguiente ejercicio. Marca con un círculo el número de cada frase que sea una observación, sin evaluación mezclada.

1. “Ayer Juan estaba molesto conmigo sin ningún motivo”.
2. “Ayer Norma se estaba mordiendo las uñas mientras veía televisión”.
3. “Samuel no pidió mi opinión durante la reunión”.
4. “Mi padre es un buen hombre”.
5. “Fernanda trabaja demasiado”.
6. “Enrique es agresivo”.
7. “Todos los días de esta semana Pamela estaba de primera en la fila”.
8. “Con frecuencia mi hijo no se cepilla los dientes”.
9. “Luis me dijo que no me quedaba bien el amarillo”.
10. “Cada vez que hablo con mi tía, ella se está quejando”.

Éstas son mis respuestas para el Ejercicio 1:

1. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “sin ningún motivo” es una evaluación. Más allá de eso, considero que inferir que Juan estaba molesto es una evaluación. Puede haber estado dolido, asustado, triste, o alguna otra cosa. Ejemplos de observación sin evaluación incluyen: “Juan me dijo que estaba molesto”, o “Juan golpeó la mesa con su puño”.

2. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó una observación sin mezcla de evaluación.
3. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó una observación sin mezcla de evaluación.
4. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “un buen hombre” es una evaluación. Una observación sin evaluación podría ser: “Durante los últimos veinticinco años, mi padre ha donado la décima parte de su salario a la beneficencia”.
5. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “demasiado” es una evaluación. Una observación sin evaluación podría ser: “Fernanda pasó más de sesenta horas trabajando en su oficina esta semana”.
6. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “agresivo” es una evaluación. Una observación sin evaluación podría ser: “Enrique le pegó a su hermana cuando cambió el canal de televisión”.
7. Si marcaste este número, estamos de acuerdo en que se expresó una observación sin mezcla de evaluación.
8. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “con frecuencia” es una evaluación. Una observación sin evaluación podría ser: “Mi hijo no se cepilló los dientes antes de ir a la cama dos veces esta semana”.
9. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó una observación sin mezcla de evaluación.
10. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “quejarse” es una evaluación. Una observación sin evaluación podría ser: “Mi tía me llamó tres veces esta semana y en cada ocasión me habló sobre personas que la habían tratado de formas que no le gustaron”.

La máscara

*Siempre sostenía una máscara
en la fina y pálida mano,
siempre tenía una máscara cubriendo su rostro*

*La muñeca
que la sostenía levemente,
cumplía su función:
No obstante, en ocasiones
la punta de los dedos temblaba,
se estremecía de forma tan sutil—
¿al sostener la máscara?*

*Por años, años y más años me pregunté,
sin atreverme a decirlo,
hasta que un día,
accidentalmente,
miré detrás de la máscara.
y descubrí que no había nada,
No tenía rostro.*

*Se había convertido
tan sólo en una mano,
Sosteniendo una máscara,
con gracia.*

—Anónimo