

Identificar y expresar sentimientos

El primer componente de la CNV es observar sin evaluar; el segundo componente es expresar cómo nos sentimos. El psicoanalista Rollo May indica que “la persona madura se vuelve capaz de diferenciar sentimientos en tantos matices, experiencias fuertes y apasionantes, o delicadas y sensibles como los diferentes pasajes de la música de una sinfonía”. Sin embargo, para muchos de nosotros nuestros sentimientos son, en palabras de May, “como las limitadas notas de un toque de corneta”.

El alto costo de los sentimientos no expresados

A menudo, nuestro repertorio de palabras para insultar a la gente es más amplio que nuestro vocabulario para describir claramente nuestros estados emocionales. Pasé veintiún años de mi vida en el sistema educativo estadounidense y no recuerdo que nadie me hubiese preguntado alguna vez cómo me sentía. Simplemente, los sentimientos no eran considerados importantes. Lo que se valoraba era “la forma correcta de pensar” –tal y como era definido por aquellos en posiciones de rango y autoridad. Estamos entrenados para ser “atentos hacia los demás” y no para estar en contacto con nosotros mismos. Aprendemos a estar “metidos en nuestra cabeza” preguntándonos “¿qué piensan los demás que sea correcto que yo haga y diga?”.

Una interacción que tuve con un maestro cuando tenía nueve años demuestra cómo comenzamos a alienarnos de nuestros sentimientos. En una ocasión me escondí en un salón de clases

al terminar la escuela porque unos niños me esperaban para pegarme. Un maestro me vio y me pidió que me fuera. Cuando le expliqué que tenía miedo de salir, declaró: “Los niños grandes no tienen miedo”. Algunos años más tarde, recibí un refuerzo de esta idea a través de mi participación en el atletismo. Era típico que los entrenadores valoraran a los atletas que estaban dispuestos a dar “el todo por el todo” y continuaran jugando sin importar cuánto dolor físico estuvieran sintiendo. Aprendí tan bien la lección que una vez continué jugando béisbol durante un mes sin tratarme una muñeca fracturada.

Durante un taller de CNV, un estudiante universitario contó que no podía dormir porque su compañero de cuarto escuchaba música a todo volumen hasta tarde en la noche. Cuando le pregunté cómo se sentía cuando esto sucedía, respondió: “Siento que no está bien poner música a todo volumen tan tarde en la noche”. Le señalé que cuando decía la palabra “siento” seguida por la palabra “que” estaba expresando una opinión, más no revelando sus sentimientos. Le pedí que intentara nuevamente expresar sus sentimientos y entonces respondió: “Mi sentir es que cuando las personas hacen algo así es porque tienen un trastorno de personalidad”. Le expliqué que esto seguía siendo una opinión y no un sentimiento. Pausó pensativamente y luego anunció con vehemencia: “¡No siento nada en absoluto!”.

Obviamente, este estudiante tenía fuertes sentimientos. Desafortunadamente, no sabía cómo hacerse consciente de sus sentimientos ni mucho menos expresarlos. Su dificultad para identificar y expresar sentimientos es común, y en mi experiencia, especialmente entre abogados, ingenieros, policías, gerentes corporativos, personal militar —personas cuyas profesiones los disuaden de manifestar emociones. Para las familias, el daño es severo cuando sus miembros no tienen la capacidad de expresar emociones. La cantante de Country, Reba McEntire, escribió una canción al morir su padre titulada, “El hombre más maravilloso que nunca conocí”. En esta canción indudablemente expresa el sentir de muchas personas que nunca pudieron establecer la conexión emocional que hubieran deseado con sus padres.

Con frecuencia escucho frases como: “No quiero que se haga una idea errada de mi marido —estoy casada con un hombre maravilloso— solo que nunca sé lo que está sintiendo”. En una ocasión, una mujer insatisfecha trajo a su esposo a un taller, y allí le dijo: “Siento que estoy casada con una pared”. Ante lo cual el esposo respondió haciendo una excelente imitación de una pared: se quedó sentado mudo e inmóvil. Exasperada, se volteó a mirarme y me dijo: “¡Lo ve! Esto es exactamente lo que sucede todo el tiempo. Se queda sentado sin decir nada. Es como vivir con una pared”.

Entonces le respondí: “Percibo que usted se siente sola y le gustaría tener más contacto emocional con su esposo”. Una vez asintió, traté de mostrarle que una frase tal como “siento como si viviera con una pared”, tiene pocas probabilidades de revelar sus sentimientos y deseos a su marido. De hecho, es más probable que lo escuche como una crítica que como una invitación a conectar con sus sentimientos. Más aún, esas afirmaciones actúan como profecías autocumplidas. Un esposo que escuche la crítica de que se comporta como una pared, se siente dolido, desanimado, se queda mudo y de esa forma confirma la imagen que su esposa tiene de que es como una pared.

Los beneficios de fortalecer nuestro vocabulario de sentimientos son evidentes no solo en las relaciones íntimas sino también en el mundo profesional. Una vez me contrataron para hacerle consultoría a un grupo de miembros del departamento tecnológico de una gran corporación suiza. Estaban preocupados porque los trabajadores de otros departamentos los estaban evadiendo. Cuando le pregunté a los empleados de los otros departamentos qué estaba pasando, respondieron: “Detestamos consultarle a esa gente. Es como hablar como un montón de máquinas”. El problema se redujo cuando pasé un tiempo con los miembros del departamento tecnológico y los animé a mostrar más su humanidad en las comunicaciones con sus colegas.

En otra ocasión, trabajé con los administradores de un hospital quienes estaban preocupados por una reunión que se avecinaba con el personal médico. Los administradores estaban ansiosos por

aprender CNV y usarla para pedirle a los médicos que los apoyaran con un proyecto que acababan de votar 17 a 1 en contra.

Durante una representación de roles que hicimos en el taller, adopté el rol de un administrador y abrí mi intervención diciendo: “Me asusta traer este tema a colación”. Empecé de esta forma porque percibía que los administradores tenían miedo de confrontar nuevamente a los médicos con este tema. Antes de que pudiera continuar, uno de los administradores interrumpió en son de protesta: “¡Qué poco realista! Nunca podríamos decirle a los médicos que tenemos miedo”.

Cuando le pregunté al administrador por qué admitir su miedo le parecía tan imposible, me respondió sin dudar: “Si admitimos que tenemos miedo ¡nos volverán papilla!”. Su respuesta no me sorprendió, con frecuencia he escuchado decir a la gente que jamás

Expresar nuestra vulnerabilidad puede ayudar a resolver conflictos.

se imaginarían expresando sentimientos en su lugar de trabajo. Me complació enterarme después que uno de los administradores se había arriesgado y expresado su vulnerabilidad durante la temida reunión. Este administrador, alejado de su habitual comportamiento de

aparentar ser estrictamente lógico, racional y no emotivo, eligió mencionar tanto sus sentimientos como sus razones para desear que los médicos cambiaran de posición y notó cuán diferente los médicos respondieron. Para su sorpresa y alivio, los médicos en vez de “hacerlo papilla” revirtieron su posición y votaron 17 a 1 en apoyo al proyecto. Este dramático resultado ayudó a los administradores a darse cuenta y apreciar el impacto de expresar vulnerabilidad —incluso en el lugar de trabajo.

Para finalizar, permítanme contarles un incidente personal que me mostró los efectos de esconder mis sentimientos. Estaba dando un curso de CNV a un grupo de estudiantes de un área urbana. Cuando entré en el salón, los estudiantes que previamente habían estado disfrutando de una conversación animada, se callaron. Los saludé: “Buenos días”. Silencio. Me sentí muy incómodo, pero tuve temor de expresarlo, así que continué con mi mayor profesionalismo: “Para este curso, vamos a estudiar un proceso de

comunicación que espero encuentren útil para sus relaciones en casa y con sus amigos”.

Continué presentando información sobre la CNV pero nadie parecía estar escuchando. Una chica, buscó dentro de su bolso y encontró una lima, con la cual prosiguió a limarse vigorosamente las uñas. Unos estudiantes cerca de la ventana pegaron la cara al vidrio como si estuviesen fascinados por lo que pasaba afuera. A medida que pasaba el tiempo me iba sintiendo cada vez más incómodo, pero continué sin decir nada. Finalmente, un estudiante que ciertamente tenía más valentía que yo, expresó: “Usted en serio odia andar con negros, ¿no cierto?”. Me quedé atónito al escuchar esto, sin embargo, entendí cómo yo había contribuido a la percepción de este estudiante al tratar de esconder mi incomodidad.

“Estoy nervioso”, admití, “pero no porque sean negros. Me siento así porque no conozco a nadie y quería ser aceptado cuando llegué al salón”. Mi expresión de vulnerabilidad tuvo un efecto pronunciado sobre los estudiantes. A partir de ese momento, empezaron a preguntarme sobre mí, a contarme cosas sobre ellos y a expresar curiosidad sobre la CNV.

Sentimientos vs pseudosentimientos

Una confusión común, generada por el idioma español, es nuestro uso de la palabra *sentir* para expresar algo diferente de un sentimiento. Por ejemplo, en la frase “siento que no me dieron un trato justo”, la palabra *siento* puede ser reemplazada con más exactitud por la palabra *pienso*. En general, los sentimientos no se expresan con claridad cuando la palabra *sentir* va seguida de:

1. Palabras como *que*, *como*, *como si*:
 “Siento *que* debiste haber sabido”.
 “Me siento *como* un fracasado”.
 “Siento *como si* estuviera viviendo con una pared”.
2. Los pronombres yo, tú, ella, él, ellos, eso:

**Distingamos
sentimientos de
pensamientos.**

“Siento que *yo* estoy constantemente de guardia”.

“Siento que *eso* es inútil”.

3. Nombres o sujetos referidos a personas:

“Siento que *Amanda* ha sido bastante irresponsable”.

“Siento que *mi jefe* me está manipulando”.

Distingamos entre lo que sentimos y lo que pensamos que somos.

Por el contrario, en el idioma español, no es necesario utilizar la palabra *sentir* para en realidad expresar un sentimiento: podemos decir, “me siento irritado” o simplemente, “estoy irritado”.

En la CNV distinguimos entre palabras que realmente expresan sentimientos y aquellas que describen *lo que pensamos que somos*.

1. Descripción de lo que *pensamos* que somos:

“Me siento *deficiente* como guitarrista”

En esta frase, estoy evaluando mi habilidad como guitarrista mas no expresando claramente mis sentimientos.

2. Expresión real de sentimientos:

“Me siento *decepcionado* de mí mismo como guitarrista”

“Me siento *impaciente* conmigo mismo como guitarrista”

“Me siento *frustrado* conmigo mismo como guitarrista”

El sentimiento real detrás de mi evaluación de mí mismo como “deficiente” puede ser decepción, impaciencia, frustración o alguna otra emoción.

De igual forma, es útil diferenciar entre palabras que describen lo que pensamos que otros están haciendo en torno a nosotros y las palabras que realmente describen sentimientos. A continuación

Distinguir entre lo que sentimos y cómo pensamos que los otros reaccionan o se comportan hacia nosotros.

algunos ejemplos de frases que son fácilmente confundidas con expresiones de sentimientos: de hecho, éstas revelan más *cómo pensamos que los otros se están comportando* que cómo nos sentimos.

1. “Me siento *insignificante* para la gente con quien trabajo”.
La palabra *insignificante* describe cómo pienso que los otros me evalúan mas no cómo me siento, el sentimiento podría ser “*triste*” o “*desanimado*”.
2. “Me siento *incomprendida*”.
La palabra *incomprendida* describe cómo yo pienso que los otros me están evaluando, mas no cómo me siento. En esta situación, el sentimiento podría ser *ansiosa* o *fastidiada*, u otra emoción.
3. “Me siento *ignorado*”.
Nuevamente, ésta es más una interpretación de las acciones de otros que una afirmación clara sobre cómo nos sentimos. Sin duda, han habido momentos en los que pensamos que estábamos siendo ignorados y sentimos *alivio* porque queríamos que nos dejaran en paz. Y sin duda, hubo otros momentos en los cuales nos sentimos *dolidos* cuando pensamos que estábamos siendo ignorados porque queríamos estar involucrados.

Palabras como *ignorado* expresan cómo *interpretamos a los otros*, en vez de cómo nos *sentimos*. A continuación, una muestra de tales palabras:

abandonado	disminuido	no escuchado
absorto	engañado	no visto
abusado	explotado	olvidado
acorralado	incomprendido	presionado
acosado	interrumpido	provocado
amenazado	intimidado	rechazado
arrinconado	manipulado	subestimado
atacado	menospreciado	tomado por sentado
coercionado	no apoyado	traicionado
defraudado	no apreciado	usado
desacreditado	no deseado	

Construir un vocabulario para los sentimientos

A la hora de expresar emociones es de gran utilidad usar palabras para emociones específicas, en vez de palabras vagas o generales. Por ejemplo, si digo, “me siento bien con eso”, la palabra *bien* puede significar feliz, emocionado, aliviado o cualquier cantidad de otras emociones. Palabras como *bien* y *mal* impiden que quien está escuchando se conecte fácilmente con lo que podamos estar realmente sintiendo.

Las siguientes listas han sido recopiladas para ayudarte a incrementar tu poder de articular sentimientos y describir una gama completa de estados emocionales.

Cómo es probable que nos sintamos cuando nuestras necesidades están satisfechas:

abrumado	calmado	entusiasmado
absorto	cómodo	entusiasta
achispado	complacido	esperanzado
afectuoso	compuesto	espléndido
agradecido	confiado	estimulado
alborotado	contento	eufórico
alegre	curioso	expansivo
alerta	de buen humor	expectante
aliviado	deleitado	extasiado
amistoso	deslumbrado	exuberante
amoroso	despierto	exultante
animado	despreocupado	fascinado
apreciativo	dichoso	feliz
ardiente	dulce	festivo
atónito	ecstático	fresco
aventurero	efervescente	glorioso
ávido	emocionado	grato
avivado	en paz	hipnotizado
boquiabierto	encantado	inquisitivo
cálido	energético	inspirado
callado	entretenido	intenso

interesado	perplejo	refrescado
intrigado	perturbado	regocijado
involucrado	pesado	relajado
jovial	pesimista	rencoroso
jubilante	placentero	repelido
libre	plácido	resentido
luminoso	preocupado	resonante
maravilloso	provocado	retirado
movido	rabioso	satisfecho
optimista	radiante	seguro
orgulloso	realizado	
paniqueado	rebosante de alegría	

Cómo es probable que nos sintamos cuando nuestras necesidades no están satisfechas:

abatido	arrepentido	desasosegado
abrumado	asqueado	descompuesto
aburrido	asustado	desconcertado
acongojado	aterrado	desconfiado
afligido	aterrorizado	desconsolado
agitado	avergonzado	descontento
agobiado	bajoneado	descorazonado
agotado	caliente	desdichado
agraviado	cansado	desencantado
airado	celoso	desesperanzado
amargado	confundido	desganado
amargo	consternado	desgraciado
angustiado	controvertido	desolado
ansioso	culpable	despreocupado
apagado	decepcionado	desvalido
apático	deprimido	disgustado
apenado	desafectado	distante
apesadumbrado	desalentado	dolido
aprehensivo	desanimado	enervado
aquejado	desapegado	enfadado

entumecido	inestable	preocupado
escéptico	infeliz	rabioso
estimulado	inquieto	rencoroso
exasperado	intenso	repelido
exhausto	intranquilo	resentido
fastidiado	irritado	retirado
fatigado	lánguido	sensible
flojo	letárgico	sobresaltado
fresco	lúgubre	solitario
frío	mezquino	solo
frustrado	miedoso	sombrío
furioso	miserable	soñoliento
golpeado	molesto	sorprendido
gris	monótono	sospechoso
horrible	nervioso	tembloroso
horrorizado	nostálgico	tenso
hostil	paniqueado	tibio
impaciente	perplejo	tieso
impactado	perturbado	triste
incómodo	pesado	vacilante
indiferente	pesimista	

Resumen

El segundo componente necesario para expresarnos son los sentimientos. Al desarrollar un vocabulario de sentimientos que nos permita nombrar e identificar clara y específicamente nuestras emociones, nos conectamos más fácilmente entre nosotros. Permitirnos ser vulnerables al expresar nuestros sentimientos puede ayudarnos a resolver conflictos. La CNV distingue la expresión real de nuestros sentimientos de palabras o frases que describen pensamientos, evaluaciones e interpretaciones.

Ejercicio 2

Expresar sentimientos

Si deseas confirmar que estamos de acuerdo en torno a la expresión verbal de sentimientos, marca con un círculo el número de cada frase en la cual se exprese verbalmente un sentimiento.

1. “Siento que tú no me amas”.
2. “Estoy triste porque te vas”.
3. “Siento miedo cuando dices eso”.
4. “Cuando no me saludas me siento abandonado”.
5. “Estoy contenta de hayas podido venir”.
6. “Eres asqueroso”.
7. “Siento que te quiero pegar”.
8. “Me siento incomprendida”.
9. “Me siento bien gracias a lo que hiciste por mí”.
10. “Soy inútil”.

Éstas son mis respuestas para el Ejercicio 2:

1. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que la afirmación “no me amas” no expresa un sentimiento. Para mí, expresa lo que quien habla piensa que el otro siente, más no expresa cómo quien habla se siente. Cada vez que la palabra *siento* está seguida de las palabras *yo, tú, ella, él, eso, que, como* o *como si*, lo que sigue, por lo general, no lo considero un sentimiento. Una expresión de sentimiento en este caso podría ser: “Estoy triste”, o “me siento angustiado”.
2. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó verbalmente un sentimiento.

3. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó verbalmente un sentimiento.
4. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. No considero que “abandonado” sea un sentimiento. Para mí, expresa lo que quien habla piensa que la otra persona le está haciendo, mas no expresa lo que quien habla, siente. Una expresión de sentimiento podría ser: “Cuando entras por la puerta y no me saludas, siento tristeza”.
5. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó verbalmente un sentimiento.
6. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. No considero que “asqueroso”, en este caso, sea un sentimiento. Para mí, expresa lo que quien habla piensa sobre el otro, mas no expresa lo que quien habla, siente. Una expresión de sentimiento podría ser: “Siento asco”.
7. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. No considero que la afirmación “siento que te quiero pegar”, exprese un sentimiento. Para mí, expresa lo que quien habla se imagina haciendo, mas no como quien habla se siente. Una expresión de sentimiento podría ser: “Estoy furioso contigo”.
8. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. Considero que “incomprendida”, no es un sentimiento. Para mí, expresa lo que quien habla piensa que el otro está haciendo. Una expresión de sentimiento podría ser: “Siento frustración” o “Me siento desanimada”.
9. Si marcaste este número, estamos de acuerdo con que se expresó verbalmente un sentimiento. Sin embargo, la palabra *bien* es vaga cuando se usa para comunicar un sentimiento. Usualmente podemos expresar nuestros sentimientos más claramente usando palabras como: *aliviado*, *gratificado* o *motivado*.
10. Si marcaste este número, no estamos de acuerdo. No considero que “inútil”, sea un sentimiento. Para mí, expresa lo que quien habla piensa sobre sí mismo, mas no como quien habla se siente. Una expresión de sentimiento en este caso podría ser: “Me siento escéptica acerca de mis propios talentos” o “Me siento desgraciada”.