

Douglas E. Noll

## DESESCALAR

Cómo calmar a una persona  
furiosa en menos de 90 segundos

Traducción de Jordi Giménez Samanes

práctica  
αrpa



## Algunas reseñas elogiosas

«Cuando nos enfrentamos a una persona colérica, tendemos a reaccionar de un modo emocional a las palabras que se nos profieren, y a responder con el silencio o con réplicas igualmente airadas. Ninguna de ambas tácticas funciona para restablecer la comprensión o la paz. Douglas Noll nos anima a ignorar las palabras y trabajar con las emociones para revertir la pasión destructiva en apenas unos minutos. Este libro está escrito para que el lector aprenda a comprender aquello que se esconde tras la ira ignorando las palabras y centrándose en las emociones y reflejándolas. Recomendaría este libro en particular a personas con adolescentes problemáticos».

DRA. GEORGINA CANNON, autora de  
*The Third Circle Protocol: How to relate to yourself  
and others in a healthy, vibrant,  
evolving way, Always and All-ways\**

«Las habilidades y técnicas enseñadas en este libro y utilizadas por Douglas Noll y su colega Laurel Kaufer, han sido fundamentales para transformar la vida de centenares de reclusas de las prisiones de California. Dichas habilidades, utilizadas del modo en que se enseñan, se han revelado de gran ayuda para cualquiera que se vea ante la necesidad de rebajar la tensión de una discusión, una pelea o cualquier tipo de desavenencia. En nuestros programas, he sido testigo de los efectos y beneficios de recurrir a estas habilidades. Como resultado final, se observa la capacidad de llegar a una solución en gran número de problemas y restituir la paz en el seno de las prisiones en que se ha llevado a cabo esta portentosa labor».

VELDA DOBSON-DAVIS,  
subdirectora de centros penitenciarios,  
Departamento de Corrección y Rehabilitación de California

---

\* El protocolo del Tercer Círculo: Cómo relacionarse con uno mismo y con los demás de un modo saludable, vibrante y maduro, en todo momento y situación.

«Este libro está basado, en parte, en el trabajo pionero sobre habilidades de escucha de Robert Bolton, en los recientes avances en la comprensión de la neurociencia y en la labor que Noll y yo hemos venido realizando en las prisiones de California desde 2010. En sus páginas se explican las habilidades que enseñamos y por qué funcionan, además de proporcionar ejemplos concretos para rebajar la tensión emocional en personas alteradas. Hemos visto poner a prueba estas habilidades una y otra vez en muchos talleres, ¡y funcionan! Ya tenga que habérselas con un niño irritable o con un miembro de la familia políticamente polarizado, utilizar estas habilidades le mantendrá centrado, sin perder el control, y le ayudará a manejar el conflicto de un modo productivo».

LAUREL G. KAUFER, cofundadora  
de Prison of Peace (Prisión de Paz)

«Noll es uno de los principales expertos a nivel mundial en resolución de conflictos y mediación. Hemos trabajado juntos durante más de una década y sigo aprendiendo cuando lo veo transformar a los escépticos mediadores, jueces y estudiantes de Derecho. En este libro comparte numerosas historias de gran éxito sobre cómo desarrollar conexiones empáticas en segundos. Hace realidad un conocimiento basado en la investigación y la práctica a través de historias esperanzadoras sobre los peores provocadores».

DON PHILBIN, mediador, profesor universitario y creador  
de la herramienta de negociación Picture It Settled

## SUMARIO

INTRODUCCIÓN	15
1. SE REVELA UN SECRETO	
Somos seres emocionales	33
El secreto para desescalar	39
Tres pasos esenciales	47
2. LA PRÁCTICA DE ETIQUETAR AFECTOS	
Desescalar a niños alterados	56
Escuchar con empatía	63
Los peligros de la descalificación emocional	70
3. SE HA RESTITUIDO LA CALMA: ¿Y AHORA?	
Hasta dónde llegan las posibilidades de solucionar problemas	79
<i>Coaching</i> basado en resultados	83
Firmar acuerdos de responsabilidad	88

4. UN MÍNIMO DE COERCIÓN Y UN MÁXIMO DE ATENCIÓN	
Desescalar con adolescentes cerrados a la comunicación	100
Acoso	113
Fomentar los círculos de paz	117
5. EL ARTE DE FORMULAR MENSAJES CENTRALES	
Cómo formular mensajes centrales eficaces	122
Desescalar con amigos enfadados y tristes	127
Escuchar ofensas y faltas de respeto	133
6. LA PACIFICACIÓN EN LAS RELACIONES	
Desescalar en las relaciones de pareja	142
Saber escuchar y resolver problemas con tu pareja	154
La desescalada después de un divorcio	166
Las seis necesidades de las víctimas	172
7. SER UN LÍDER EN EL ETIQUETADO DE AFECTOS	
Desescalar en el trabajo	182
La naturaleza del liderazgo	206
8. EL PODER DE CONOCERSE A UNO MISMO	
Desarrollar la inteligencia emocional	210
Desescalarsé a uno mismo	217
El estado trascendente de la ausencia de ego	219
9. UNA TÉCNICA MAGISTRAL PARA PROFESORES	
Desescalar en las aulas	226
Escuchar a los alumnos y a los padres	230

10. CÓMO SER CÍVICO EN UNA SOCIEDAD INCÍVICA	
¿Qué son las creencias?	252
Escuchar a personas polarizadas	255
Cuando las familias están divididas	265
EPÍLOGO	275
AGRADECIMIENTOS	279
NOTAS	281
RECURSOS ADICIONALES	285



*Este libro está dedicado a mi esposa, Aleya Dao.  
Dedico también este libro a los reclusos de Prisión de Paz.  
Cada uno de vosotros ha constituido  
una lección inspiradora para mí.  
Me siento orgulloso de todos vosotros.*



## INTRODUCCIÓN

Apreciada Sra. Kaufer:

Me llamo Susan Russo y soy una reclusa de la Prisión Estatal Femenina de Valley. Le escribo con la esperanza de que considere la posibilidad de crear un taller sobre las técnicas de mediación más adecuadas para nuestro Grupo de Trabajo en Red. Las mujeres de este grupo no solo quieren superarse a sí mismas, sino también ayudar a otras mujeres de la población reclusa. Creo que un taller de mediación no solo beneficiaría a las reclusas, sino también al personal. Usted podría realizar el taller con las mujeres del Grupo de Trabajo en Red, y luego nosotras trataríamos de aplicar lo aprendido y transmitirlo al resto de la población.

Esperando que tenga a bien considerar esta propuesta, y recibir pronto noticias suyas, le agradezco el tiempo dispensado.

Con todo mi respeto,  
SUSAN RUSSO, Prisión Estatal Femenina de Valley

Laurel Kaufer, estrecha colaboradora y amiga, me llamó, me leyó la carta que acababa de recibir de Susan y me preguntó:

—¿Qué opinas?

—Me apunto —repuse sin dudar.

Si podíamos enseñar a los presos a ser pacificadores, podríamos demostrar de una vez por todas que cualquier persona podía convertirse en pacificadora y detener la violencia allá donde surgiera. Si podía lograrse en una prisión violenta de máxima seguridad, ¿dónde no?

Obtener permiso para poner en marcha el proyecto no iba a ser tarea fácil. Aunque Laurel y yo éramos abogados con experiencia, era nuestro primer contacto con la burocracia carcelaria. Sin embargo, finalmente recibimos el visto bueno. Comenzamos a trabajar con nuestro primer grupo de reclusas en abril de 2010.

En aquella época, la Prisión Estatal Femenina de Valley tenía la reputación de ser la mayor prisión de mujeres del mundo, y la más violenta. La población reclusa ascendía a 3.480 personas, en un centro previsto para albergar a 2.400 mujeres. Las quince mujeres de nuestro grupo piloto cumplían cadena perpetua o condenas de larga duración. Representaban todo tipo de estilo de vida, etnia, nivel educativo y entorno socioeconómico. Eran mujeres duras, cerradas, prontas a reacciones coléricas y lastradas por heridas profundas. Eran las intocables olvidadas de la sociedad moderna. No teníamos ni idea de si nuestras técnicas funcionarían con casos tan difíciles, pero aquellas mujeres querían poner fin a las peleas y disputas suscitadas en su comunidad penitenciaria, y necesitaban las habilidades adecuadas para conseguirlo.

No tendría palabras para describir el sentimiento que embarga el día en que se entra por primera vez en una prisión de máxima seguridad. No soy una persona que se deje

intimidar fácilmente, pero al pasar por el control central y oír cerrarse con estruendo la puerta de seguridad de varias toneladas, seguido de su característico clic metálico, tuve la sensación de que nos hallábamos en el vientre de la ballena.

Nos habían asignado la sala de conferencias de la oficina de programas del patio D, para llegar al cual había que caminar poco menos de quinientos metros cruzando por el exterior del patio principal. Hacía una mañana fresca y clara, la típica de un día de abril en el Valle Central de California. Laurel y yo andábamos en silencio, mientras asimilábamos las impresiones que nos producía aquel entorno carcelario: las altas vallas coronadas con afilado alambre, las torres de vigilancia, los amplios espacios vacíos, yermos de vegetación. Un lugar lúgubre, desolado y deprimente.

Cuando llegamos a la oficina de programas del sector D, nos fijamos de inmediato en las celdas rectangulares provistas de barrotes que se alineaban en la pared, y comprendimos que aquellas jaulas se utilizaban para mantener bajo control a las reclusas más coléricas mientras las guardianas lidiaban con ellas. La sargento de patio nos hizo pasar a la sala de conferencias. Tenuemente iluminada con luz fluorescente y monótonamente pintada de verde institucional, aquella sala de suelo de cemento era la definición de lo deslucido. La mitad de las sillas estaban rotas y los ordenadores apilados contra las paredes. Era funcional, fría e inhóspita. Laurel y yo estábamos habituados a impartir clase en aulas luminosas de centros de posgrado o en salas de conferencias de hoteles. Aquello no se parecía a nada que hubiéramos conocido antes.

Durante los quince minutos siguientes, nuestras alumnas fueron llegando a la sala. Negras, blancas, hispanas, jóvenes, de mediana edad, viejas. Todas mujeres. Todas con condenas de larga duración o de por vida. Vestían de azul prisión e iban sin maquillar, o apenas. Algunas llevaban ga-

fas oscuras. Se cubrían la cabeza con prendas variopintas, desde gorras de béisbol hasta durags.

Algunas de las miradas que recibí eran feroces, otras recelosas, todas ellas escépticas. Algunas de las mujeres se mostraban sumisas y asustadas. En todos aquellos ojos leía la misma pregunta: «¿Qué está haciendo aquí este viejo abogado blanco y grandullón?».

Tal fue el comienzo.



Durante la cuarta semana de formación, comprendí que teníamos algo poderoso entre manos.

Aquel día llegamos temprano a la prisión. Todavía no me había acostumbrado al sonido metálico producido por las pesadas puertas de acero al cerrarse tras de mí. Iniciamos la marcha de casi medio kilómetro a través del patio D hacia la oficina de programas y la desvencijada sala de conferencias que hacía las veces de aula.

La luz de los fluorescentes parpadeaba cansinamente. Una de las reclusas, Sarah, había llegado muy temprano. Estaba sentada en una silla plegable de metal, en un rincón apartado. Sollozaba en silencio. Laurel se puso en cuclillas junto a ella, mientras yo me mantenía a una distancia prudencial.

Laurel le preguntó con dulzura:

—Sarah, ¿qué sucede?

Ella permaneció en silencio unos segundos, para luego decirnos:

—Llevo años en prisión. Tengo un hijo que vive con mi madre. Le escribía todas las semanas, pero no había recibido respuesta en tres años. Si sabía cómo estaba era por mi madre.

»Dos semanas atrás, decidí poner en práctica las técnicas que nos estáis enseñando. Le escribí una carta en un

tono diferente, utilizando las nuevas habilidades, describiéndole cómo imaginaba que se había sentido durante todos estos años. En la carta, básicamente ponía nombre a sus afectos, sin referirme en ningún momento a mí misma —dijo, describiendo una de las habilidades de escucha fundamentales que les habíamos enseñado durante las primeras semanas.

Entonces sacó una hoja de papel y una fotografía.

—Hoy, por primera vez en tres años, he recibido una carta de él. Está muy enfadado conmigo, pero por fin ha sentido que yo le escuchaba. Tiene novia y quiere venir a visitarme —concluyó, y se puso a llorar otra vez. Obviamente, eran lágrimas de alegría y felicidad.

Laurel y yo nos miramos la una al otro. En aquel preciso instante nos dimos cuenta de lo poderosas que resultaban aquellas habilidades, de lo mucho que podían transformar la vida de aquellas mujeres y de sus familias. El poder de las habilidades para la escucha y la desescalada había cambiado a Sarah. El que pudiera «escuchar» a través de una carta y obtener respuesta del hijo del que tan alejada estaba, después de años de silencio, era un hecho notable.

Desde aquel día, hemos sido testigos de centenares de historias similares de reclusas de la Prisión Estatal de Valley, así como de otros centros penitenciarios. Han mediado en disputas con padres, hermanos, hermanas e hijos, tanto por teléfono como durante las visitas. Un recluso se reconcilió con su exmujer después de quince años, simplemente escuchándola de un modo diferente. Familiares, amigos e incluso compañeros de prisión advirtieron profundos cambios, a medida que nuestros pacificadores ganaban pericia en la desescalada y la escucha intensa y empática a lo largo de nuestro programa.

A partir de la Prisión Estatal de Valley, nos expandimos a otras dos prisiones de mujeres y a una prisión de hombres. Finalmente, formamos a un grupo elegido de reclusos en

cada una de estas prisiones para que se encargaran ellos mismos de la formación de otros presos. En 2017, nuestro Proyecto Prisión de Paz (*Prison of Peace Project*) impartió talleres y clases para cualquier preso que quisiera aprender cómo lograr rápidamente una desescalada en situaciones violentas. Hasta el momento, unos quince mil reclusos han recibido asistencia por parte de seiscientos pacificadores y mediadores. Gracias a diversas subvenciones, nos hemos expandido hasta un total de once prisiones, entre masculinas y femeninas. Algunos de estos centros cuentan con una representación de Prisión de Paz, después de que nuestros formadores fueran transferidos a ellos y se pusieran de inmediato a enseñar en sus nuevas comunidades las prácticas de la pacificación. Además, uno de nuestros colegas ha introducido Prisión de Paz en Atenas, Grecia. Hay también proyectos en ciernes de Prisión de Paz en Italia y en Francia.

Esta serie encadenada de pacificadores comenzó con la carta de una mujer: Susan Russo.



El proyecto Prisión de Paz ha constituido una de las experiencias más profundas de mi carrera. Una y otra vez me sentía hondamente emocionado por los reclusos que aprendían y aplicaban una capacidad de escucha intensa y empática, sus dotes de liderazgo y sus habilidades de resolución de problemas, para reducir la violencia en su comunidad carcelaria. Su dedicación en aprender, mejorar y ser útil a la comunidad es lo que me motivaba a expandir los principios de Prisión de Paz tanto como me fuera posible, para que todo ser humano deseoso de aprender a manejar las herramientas para la paz pudiera hacerlo.

Mi propósito es enseñarte a inducir a una desescalada de la tensión tanto para situaciones como para personas, de un

modo rápido y eficaz. Aprenderás a hacerlo sin perder el control ni la compostura. Descubrirás en ti mismo nuevas competencias y ganarás confianza a la hora de tratar con personas alteradas, ya sea en el entorno familiar, laboral o social. Serás capaz de encajar insultos, provocaciones y faltas de respeto sin perder la calma. Podrás mantenerte firme en presencia de emociones muy fuertes y saber decir exactamente lo adecuado, del modo conveniente, en el momento oportuno. En pocas palabras, ganarás una enorme cantidad de control sobre tu vida emocional. Y esto te dará un poder que nunca habías imaginado posible.

A medida que aprendas y vayas dominando estas habilidades, experimentarás cinco valiosas transformaciones:

- La *primera transformación* tendrá lugar desde el momento en que tomes conciencia de que *somos seres emocionales, no racionales*. Cuando te desprendas de la idea de que los seres humanos somos racionales, las acciones y actitudes de cuantos te rodean comenzarán a tener sentido. Serás mucho menos crítico y tenderás menos a juzgar a los demás, al mismo tiempo que desarrollarás facultades como la compasión y la comprensión.
- La *segunda transformación* se dará cuando te hablen de la *descalificación emocional*. Yo lo llamo el primer pecado mortal. Supone una actitud impositiva y tiene efectos traumáticos. Se nos ha enseñado a descreditar las emociones de los demás como un medio para manejar nuestra propia ansiedad. Cuando tomes conciencia de lo que supone la descalificación emocional, te sentirás capacitado para rechazarla.
- La *tercera transformación* acontecerá cuando comprendas y seas capaz de iniciarte en la práctica de *etiquetar los afectos*: supone la habilidad para escu-

char las emociones de los demás. La primera vez que pongas nombre con éxito a los afectos de un niño enrabiado o de un compañero impulsivo, tu vida habrá cambiado para siempre. Experimentarás el poder enorme de escuchar con empatía y hondura.

- La *cuarta transformación* llegará algún tiempo después de practicar etiquetando los afectos de los demás. En algún momento, te sorprenderás a ti mismo dando nombre a tus propias experiencias emocionales. Descubrirás que eres capaz de *calmarte, centrarte y ser menos pronto a reaccionar, sea cual sea la provocación*.
- La *quinta transformación* se concretará cuando experimentes una *ausencia de tu propio ego* mientras etiquetas los afectos. Cuando estés etiquetando los afectos de otra persona, tu ego se disolverá, y experimentarás tu esencia tal como verdaderamente es. Es una condición que atañe a lo más profundo de tu interior.

Este libro está escrito para que puedas aprender estas habilidades y aplicarlas inmediatamente a cualquier situación difícil con que puedas encontrarte. Cuando tengas la confianza y capacidad necesarias para escuchar y reflejar las experiencias emocionales de quienes te rodean, experimentarás estas cinco transformaciones. Y las relaciones con tus hijos, con tus colegas, con tus familiares y con tu comunidad serán más fáciles, más profundas y gratificantes.

No habrá ya por qué pelearse. Los conflictos dejarán de ser algo a evitar, o que temer. A medida que avances en tu crecimiento y cambios, quienes te rodean harán lo mismo. Proporcionarás a las personas que forman parte de tu vida un valioso regalo en forma de competencia emocional, y, al hacerlo, te convertirás tanto en mentor como en experto pa-

cificador, en una época crucial como la nuestra, en que tanto los necesitamos.

El civismo escasea en una sociedad hiperbólica regida por actitudes fatuas, realidades alternativas (hablaremos más de ello en el capítulo 10) y el descarado más agresivo. Ya sea en la cola del supermercado, en el colegio, en la mesa a la hora de cenar, en la oficina de nuestra empresa o en la política, necesitamos con urgencia contar con habilidades para lidiar con emociones fuertes, resolver problemas y rebajar la ira de la gente colérica.

He sido testigo de cómo un puñado de reclusos entregados a la causa eran capaces de transformar el ambiente de su prisión, haciéndola pasar de una cultura de la violencia a una cultura de paz. Tan solo se requiere el esfuerzo por tu parte para lograr un cambio transformador en todos cuantos te rodean. Cuantas más personas aprendan y pongan en práctica las habilidades que se enseñan en este libro, presenciaremos un lento pero notorio aumento en la propagación del civismo y la paz. Tal y como las simulaciones por ordenador del experto en ciencia política y autor Robert Axelrod demostraron en la década de 1980, las palomas pueden expulsar a los halcones.

Axelrod escribió: «Un mundo de “personas malvadas” puede resistir cualquier invasión utilizando tal o cual estrategia, siempre que los recién llegados se presenten de uno en uno. Por supuesto, el problema para el que llega es que, en un mundo malvado de por sí, no habrá nadie a quien pueda brindarle cooperación. Pero si los recién llegados lo hacen por pequeños grupos, tendrán alguna oportunidad de suscitar la cooperación».<sup>1</sup>

Pudimos comprobar este efecto en las prisiones. A medida que personas pacificadoras y mediadoras se introducían por pequeños grupos en un entorno en que la paz y la cooperación eran desconocidas, comenzaban a operarse

cambios. Había menos violencia y brutalidad. No tengo motivos para pensar que tal cosa no pueda suceder en tu vida, con tu familia, entre los miembros de tu comunidad, si tú y unas pocas personas más estáis dispuestas a aprender estas habilidades y ponerlas en práctica en vuestro día a día.

En resumen, con el dominio y la práctica de estas habilidades para la desescalada podrás:

- Minimizar las peleas.
- Hacer que la comprensión y la empatía aumenten.
- Transformar relaciones importantes.
- Permitir que se escuche a las personas con profunda atención.
- Crear un espacio nuevo para el civismo.
- Proporcionar un mecanismo para que personas diversas con creencias radicalmente diferentes puedan hablar sobre temas difíciles.

## QUÉ CABE ESPERAR

A medida que avanzamos en la vida, es natural que nuestras prioridades y obligaciones cambien. Este libro se ha estructurado siguiendo un arco vital orgánico y típico, con ejemplos extraídos de situaciones de la vida real, que he creado para que adquieras práctica y dominio. Si tienes la tentación de saltar de un capítulo a otro, piensa que como más aprenderás es leyendo los capítulos por orden, al menos la primera vez.

En cada uno de los capítulos hay lecciones, ideas y herramientas valiosas y universales, más allá del tema personal o la situación específica que se trate, que pueden no responderse con esa etapa particular de tu vida. Es posible, por ejemplo, que no seas padre o abuelo y que tengas poca ne-

cesidad de manejar los arrebatos de un niño o de un adolescente; con todo, estos dos capítulos concretos no dejarán de ofrecerte información importante, consejos y planteamientos representativos. No tardarás en darte cuenta de que aprender a tranquilizar a un adolescente puede ser muy útil para tranquilizar a cualquier persona emocionalmente alterada, sea cual sea su edad o situación. De modo que mi consejo es este: dominar el proceso de la desescalada leyendo todos los capítulos, para luego volver con entera libertad a aquellos que mejor se apliquen al periodo actual de tu vida.

En el capítulo 1 se establecen las habilidades fundamentales en las que se basa el proceso de desescalada, así como la asunción de que somos seres emocionales, lo cual te ayudará a escuchar de una forma nueva y poderosa. El capítulo 2 plantea cómo etiquetar los afectos y convertirnos en oyentes empáticos. Aprender a responder a las crisis, la ira y la frustración de nuestros hijos sin descalificar emocionalmente sus experiencias constituye uno de los puntos más útiles e importantes de este libro, además de un excelente punto de partida para poner en práctica el proceso de desescalada.

Mis alumnos me preguntan siempre: «Muy bien, ya he tranquilizado a la otra persona. ¿Y ahora qué hago?». Bien, el capítulo 3 responde a esta pregunta ofreciendo habilidades para la resolución de conflictos que se han revelado de gran efectividad en la aplicación del programa Prisión de Paz, en especial en lo que respecta al aprendizaje del compromiso y la responsabilidad personal. A continuación, el capítulo 4 se orienta al terreno emocional de los adolescentes. Estos, al afrontar la tarea de establecer vínculos emocionales nuevos con sus iguales, con frecuencia ignoran o desdeñan los vínculos anteriores con sus padres y su familia más próxima. Para los padres puede representar una

época de frustración, por lo que saber cómo captar el interés de un adolescente es realmente muy útil. Este capítulo ofrece también escenarios que abordan el acoso escolar y que enseñan a utilizar de un modo efectivo los círculos de paz para fomentar una actitud de escucha reflexiva.

Pasaremos luego al capítulo 5, que introduce la habilidad de identificar el mensaje central y en el que se explica también una forma satisfactoria de responder cuando a uno lo insultan o le faltan al respeto. El capítulo 6 nos conduce a la esfera en que formamos vínculos íntimos y sentimentales con nuestra pareja, y pone a prueba nuestro sentido del compromiso. Rebusca asimismo en las complejas emociones y en las habilidades para la escucha, necesarias para alimentar un matrimonio sano, pero también una buena relación tras un divorcio; repasa en particular las que conocemos como las seis necesidades de las víctimas. La vida adulta incluye por supuesto el complejo ámbito de nuestras relaciones profesionales, cuestión vital que abordo en el capítulo 7. Finalmente, el capítulo 8 se centra en las herramientas que puedes utilizar para lograr una desescalada en ti mismo, cultivando el autoconocimiento y la transformadora condición de renuncia al ego.

Los capítulos 9 y 10 son específicos. El capítulo 9 nos lleva al interior del aula. He enseñado a profesores de educación secundaria y superior estas habilidades de la desescalada con estupendos resultados. En este capítulo muestro el diferente cariz que adquiere la gestión de un aula cuando un maestro responde con firmeza y empatía al mal comportamiento. Es un capítulo muy ilustrativo para todo tipo de educadores, así como para las familias. El capítulo 10 nos lleva al mundo de ahí fuera para abordar los serios problemas que se desprenden del incivismo y la polarización a la que nos enfrentamos en nuestra sociedad, cada vez más compleja. ¿Cómo escuchar y rebajar la tensión con alguien cuyo sis-

tema de creencias es radicalmente diferente al nuestro? Y en especial cuando esa persona es un miembro de nuestra familia, un amigo o un compañero de trabajo.

Como digo a mis estudiantes, mantén la mente abierta a estas ideas nuevas. Alguna de ellas te resultará antiintuitiva e inhabitual. Pero, por insólitas que te parezcan, recuerda que han sido desarrolladas y pulidas a lo largo de una década, en situaciones muy oscuras y de alta carga emocional. Como irás comprobando, hay mucha ciencia detrás de estas técnicas. Confía en los procesos y ponlos en práctica. Verás cambios apreciables antes de lo que habrías podido esperar.

