



Entrevista a Pilar de la Torre

Por: Ángeles Wolder Helling

Pilar de la Torre es psicóloga y psicopedagoga con más de 25 años de experiencia en el acompañamiento personal, en la formación y en la gestión de equipos. Se certificó en Comunicación No Violenta por el Center for NonViolent Communication y fundó el [Instituto de Comunicación No Violenta](https://www.comunicacionnoviolenta.com) que hoy es referencia en España.

La Comunicación No Violenta (CNV) fue desarrollada por Marshall Rosenberg, Doctor en psicología clínica, educador, reconocido mediador en conflictos internacionales y fundador del “Center for Nonviolent Communication” (CNVC), en el año 1984.

En esta entrevista, Ángeles Wolder habló con Pilar de la Torre sobre qué es la Comunicación No Violenta, sus pilares, como aplicarla y por qué es tan necesaria.

Antes de empezar, me gustaría que nos contaras un poco sobre ti, sobre tu trayectoria profesional y sobre cómo creaste el Instituto de Comunicación No Violenta.

Todo empezó hace 20 años. En aquel momento tenía una hija pequeña, y mi instinto de madre hizo que buscara herramientas para comunicarme bien con ella, y ser capaz de resolver las dificultades de la crianza desde el amor. **Mi hija me pedía aprender a comunicarme de una forma nueva.** En aquella época vivía en Francia y trabajaba como psicóloga en una escuela Montessori. Tenía muchos años de formación en Gestalt. Había encontrado lo que quería, pero no cómo hacerlo.

La relación con mi hija y mi vida profesional me llevaron a aprender el cómo. Para mi trabajo con niños en el colegio era muy importante también **aprender a hablar con los padres y profesores.** Ellos no quieren saber el qué ni el por qué, necesitan saber el cómo, los pasos, puntos muy sencillos de cómo mejorar la situación con los niños. Viviendo en Francia me puse a buscar modelos de comunicación concretos y encontré la Comunicación No Violenta. Y desde entonces agradezco haberla encontrado. Hay momentos difíciles de la vida que no sé cómo los afrontaría sin la CNV. Y otros momentos sencillos a los que les puedo sacar con la CNV mucha satisfacción. Además, tuve la suerte de poder dedicarme a transmitir la CNV en los últimos 20 años. Fue algo que busqué para mí y que al final me sirvió para aplicar a todo lo que hago y a enseñar a los demás.

¿Cómo definirías la comunicación no violenta y para qué nos sirve?

Esa es la pregunta más difícil que me pueden hacer, pero con el tiempo veo la respuesta más sencilla. Nos enseña a tratarnos en cualquier situación, hayamos hecho lo que hayamos hecho, **como nos gustaría que nos tratan los demás.** Y enseña a tratar a los demás como a ellos les gustaría que les trataran. Hayan hecho lo que hayan hecho, hayan dicho lo que hayan dicho. Nos desconectamos de que está necesitando esa persona que ha hecho esa barbaridad, o ha dicho esa barbaridad o ha dicho esa tontería, cómo le gustaría que le trataran, y saber hacerlo. Y tratarnos a nosotros también de ese modo, porque la comunicación no violenta es un proceso de mucha conexión con uno mismo.

La mayor parte de las veces descubrimos que con quien más violentos somos es con nosotros mismos. La riqueza de este proceso es que nos enseña a **comunicarnos con nosotros para comunicar con los demás desde una autenticidad.**

¿Cuáles son las etapas de la Comunicación No Violenta? ¿Son las mismas que las de Marshall Rosenberg o como haces ese proceso de trabajo?

Marshall Rosenberg tuvo la idea de secuenciarlas, de nombrarlas de una manera sencilla para cualquier persona de cualquier cultura y de cualquier nivel cultural. Son etapas que están en todos los modelos que trabajan con la persona. Y por ello las sigo, porque cada una de ellas te va quitando obstáculos, **te va quitando los obstáculos que te desconectan del otro.** Cada etapa tiene una profundidad inimaginable:

1. Hechos
2. Sentimientos
3. Necesidades
4. Petición o, como yo la llamo, Acción

Si nos vamos a la primera etapa de hechos: el ser capaz de quedarnos en la mente con los

hechos, los hechos son neutros, lo que hace que dejen de ser neutros son evaluaciones, son juicios, son **interpretaciones**. Es lo mental, lo racional. Hay que separar eso, solo con eso, ya la paz que nos aporta es enorme.

Para mí no es la única etapa que hay que transitar, pero **la mente está tan acostumbrada a ver enjuiciando**, evaluando, que solo esa etapa para mí tiene un valor enorme. La etapa de los sentimientos y las emociones, eso nos da una información del cuerpo. Está todo lo que vivimos allí metido, en las emociones, es la etapa clave. Para mí, las tres primeras etapas tienen una potencia enorme, aportan muy poco si le damos a la acción y le ponemos patas. Las acciones son concretas, medibles, que se escriben, que se agendan. Y en el momento en el que llegamos allí crecemos, sanamos, porque nos hacemos cargo de nosotros y recuperamos nuestro poder y libertad, haciendo los duelos que tenemos que hacer y hacia delante. Entonces claro que sigo esos cuatro pasos sin duda alguna.

El no juicio es fundamental. Por ejemplo, en el primer módulo del Diplomado en Descodificación Biológica, hago un ejercicio con los y las estudiantes sobre describir situaciones sin juicios ni críticas, y no pueden.

Esto confirma que Marshall no ha descubierto la pólvora. Porque hay muchos modelos que lo han hecho sin secuenciarlo. Por otro lado, yo lo que trabajo en comunicación no violenta es que el no-juicio no es posible. **La mente muchas veces es incontrolable**, lo que podemos hacer es tomar conciencia del juicio y no quedarnos ahí. Para salir del juicio necesitamos ser conscientes de que estamos juzgando, y de que esto tiene una habilidad impresionante para quedarse en modo gaseoso, que ni se ve ni se huele, pero está allí y te va cogiendo, en lo inconsciente. Está tan automatizado que no somos conscientes de ello. Luego, siguiendo el hilo de ese juicio, hacer el proceso de comunicación no violenta. Y cuando llegas a la acción, el juicio ya se ha

“Para salir del juicio necesitamos ser conscientes de que estamos juzgando, y de que esto tiene una habilidad impresionante”

evaporado. ¡Ese proceso es tan liberador! Es muy bonito porque no condenamos nada en Comunicación No Violenta. Al juicio le damos la bienvenida, porque **el juicio trae una información muy valiosa que es “¿Qué necesidad?”**- y gracias a ese juicio, paso a la acción, dentro de lo posible.

Es la fase del juicio, la acusación, por ejemplo, decimos “lo que me pasa a mí es por mi pareja, por mis hijos, tengo dolor de estómago por mi estómago”, etc., pero una de las leyes del inconsciente es que nada del exterior existe, eres tú con tu juego mental y con todo lo que tú haces.

Esto que mencionas, Ángeles, es una pieza nuclear y de base en la comunicación, en dos sentidos; el primero es que no hacemos otra cosa que **expresar necesidades**, la pareja, el vecino, los hijos, el amigo... hace algo que yo vivo como un ataque, y no está haciendo otra cosa que expresar necesidades, con lo cual ya cambia mi realidad. Y luego, otro punto nuclear es que en Comunicación No Violenta, la causa de mis sentimientos, el condicionamiento social, me ha enseñado a ponerlo fuera.

La base de la Comunicación No Violenta es que **la causa de lo que siento**, sea lo que sea, y en cualquier circunstancia, **son mis necesidades**, y el peso escuece, pero sana, porque nos da el poder, si es mi necesidad, y si mi necesidad no es ninguna acción, luego voy a ver cómo la cuido, ya que tengo yo el poder. Y siempre voy a poder hacer algo. Entonces es como un viaje, no va por allí en la causa de lo que sientes: mírate dentro, vamos a ver dentro, y a veces uno se atasca.

Entonces, ¿cómo enseñas a los niños y a los padres y maestros, como es el movimiento hacia lo que es la educación?

Me vienen muchas cosas. Primero quiero decirte que llevo trabajando con padres en talleres hace veinte años. Y todos los miércoles nos juntamos padres y madres a trabajar esa relación con los hijos e hijas. En esos veinte o algo más, he aprendido y he vivido momentos tan bonitos de **construir una relación desde lo amoroso** con nuestros hijos. Otra cosa que me parece fundamental decir es que la Comunicación No Violenta, cuando hay un cuidado mutuo, para nada se aproxima a lo caótico en la relación con los hijos, a dejarles decir y a hacer, a que no te importen, lo digo porque a veces se confunde, y para nada, porque ni eso es la Comunicación No Violenta, ni es ese mi punto de vista, creo que el caos puede ser más dañino, incluso, que algo muy severo.

Todos los padres queremos que nuestros hijos tengan una buena autoestima, todos los padres queremos que nuestros hijos desarrollen nuestras capacidades. Vemos a nuestros hijos y pensamos “Wow, es que tiene tanto para dar”. Lo que ocurre es que, en consecuencia, lo que queremos es **empujarlos a que vayan a esos lugares que para nosotros son maravillosos**. En Comunicación No Violenta el

trabajo principal de los padres es no empujar, sino escuchar y reconocer dónde están nuestros hijos y acompañarlos. Hacerlo sin decir si haces eso sería estupendo, porque allí **conectamos con el centro de interés** de nuestros hijos y el resultado es mucho mayor. El otro punto nuclear en la educación con el que enfocamos la Comunicación No Violenta: conexión antes de educación. Cuando nuestros hijos suspenden o tienen problemas en el colegio, o en casa están insoportables, echamos mano directamente de la educación. E incluso los profesionales aconsejamos haz esto, di esto, responde así, etc. Lo queremos resolver desde la acción, y es muy difícil.

A veces es muy difícil decir, dejo la acción (no la suelto) para una segunda etapa. Y, me centro al 100% en la conexión con mi hijo. Eso es difícil porque hay un punto en el que necesitas confiar en que, en esa conexión, **vas a encontrar la mejor solución para cualquier solución**. Ese es un problema, pero imagínate que no hay un problema, el resultado que da para la relación con nuestros hijos, que para mí personalmente es la más importante, cuando hay un momento de conexión sin que haya problema, realmente soy feliz. Y la Comunicación No Violenta para llenar el saquito de felicidad de esos momentos, es fantástica. Muy muy útil.

“En Comunicación No Violenta el trabajo principal de los padres es no empujar, sino escuchar, reconocer dónde están nuestros hijos y acompañarlos.”



Y decías, **¿cómo enseñar a nuestros hijos a empatizar y a escuchar?**, ¿cómo puedo enseñarle a que no juzgue a los compañeros y profesores?, y no es nada fácil situarte allí. A veces usamos la Comunicación No Violenta para enjuiciar al que enjuicia, al que critica, al que no empatiza. Cómo puedo enseñar a mis hijos a desarrollarse en este camino, pues hay dos maneras que van unidas, la primera es: no exigirle nada, confiar en él, en que es un ser humano y si tiene las condiciones por su propia naturaleza va a querer conectarse con los demás. Empatizar con él o con ella en los momentos que más barbaridades diga o haga, y vivir tú este proceso, compartirlo con él. Compartir, hacerlos partícipes de nuestros procesos y vivirlo con ellos, y no tienes que enseñarles absolutamente nada, porque la Comunicación No Violenta no se enseña con charletas.

¿Nos podrías poner un ejemplo sobre algún caso de un niño/a que sea intolerante a las frustraciones, que no se le pueda decir que no, que no acepte un no?

Es una situación en la que a los padres y madres nos faltan recursos. Cuando nuestro hijo o hija dice o hace alguna barbaridad, y estoy en el supermercado, y no puedo en ese momento tener una conexión y aplicar la CNV, porque estoy a punto de reaccionar... es normal que no se pueda. Aquí pasan dos cosas: en primer lugar, no puedo pretender aplicar el proceso ya, porque estoy en un momento en llamas internamente, en cambio, mi expectativa puede ser "a ver si soy capaz de parar y no decir todos esos improperios que quiero decir porque tengo muchas ganas de reaccionar"; y, en segundo lugar, **debemos saber que la CNV no se aprende en esos momentos, se aprende antes y después.** Por ejemplo, sé que voy a tener una conversación con una persona con la que hay tensión por algo que ha ocurrido, pues me lo preparo antes. Me lo preparo antes quiere decir, hago el proceso conmigo, que es muy bonito, porque es primero yo internamente, y luego externamente. Hago un esquema de todo este proceso para

que sea claro, pero primero me conecto en mi espacio interior con esa persona, y una vez estoy tranquila y me he hecho cargo de lo mío en mi espacio interior, puedo conectarme con esa persona. Si yo hago este trabajo, lo que ocurra cuando nos veamos va a ser muy diferente de sí no lo hago. **Hay situaciones que nos desbordan, en las que saltamos y nos vamos a la reacción porque somos humanos.** Yo no conozco a nadie que en un momento dado no reaccione con los hijos, con la pareja, con el trabajo, etc., por la razón que sea. Lo trabajo después y lo retomo: *"mira, te he dicho esta barbaridad, me doy cuenta de que estoy necesitando esto, es así, no he sido capaz de verlo, me he activado por esto, te pido disculpas"*. Vamos a ver qué hacemos ahora para encontrar ese cuidado mutuo, que es el lugar de llegada de la Comunicación No Violenta.

Cualquier situación podemos limpiarla de la carga con la que se ha quedado tras una reacción nuestra, o de la otra persona, por ejemplo, el niño estallando en el supermercado. Lo imprescindible en una situación así es **mantener la calma**, y decirle *"ahora no puedo hablar, con esto que ha pasado no tengo recursos para dialogar contigo, necesito tiempo, me voy a tranquilizar y cuando esté tranquila y tú quieras, hablamos, porque quiero entender qué ha pasado"*. Esto puedes decírselo a un niño, *"luego, cuando los dos estemos tranquilos hablamos, ¿te parece?"* Y ajusto el lenguaje conectada a mi intención y a lo que quiero, porque hay muchas situaciones en las que perdemos los papeles y nos vamos a la reacción, cuando en realidad lo que en el fondo queremos es seguir conectados con esa persona. Una madre o un padre, al que un niño le monta un circo en el super y le riñe, en el fondo quiere conexión con ese niño, quiere cuidarlo, lo que sucede es que se deja llevar por el impulso porque le faltan herramientas. No quiero esto, no quiero ir por allí, me paro, ya encontraré la calma y lo voy a resolver.

Es una manera muy eficaz, me gusta mucho la Comunicación No Violenta porque siempre paso la prueba de eficacia. **Es más eficaz**

esto que echarle la bronca en el supermercado, y facilita, sin duda, que no vuelva a ocurrir. Es más eficaz la conexión que la charleta, el castigo, la amenaza, sin duda, porque necesitamos eficacia, necesitamos que nuestra vida mejore.

Sin duda, Pilar. También nos cuesta manifestarnos desde una parte que consideramos debilidad. Por ejemplo, si le dices a tu hijo: "mira, mamá en este momento no puede hablar", le estamos demostrando una incapacidad y es como si no pudiéramos demostrarnos eso. O en el trabajo alguien te dice algo, es como si no le pudieras decir, "espérate un momento porque necesito mi espacio para poder conectarme..." ¿Qué te estoy diciendo? Que no soy superwoman.

Es muy importante lo que dices, Ángeles. Cuando en realidad la experiencia es que cuando a la otra persona le decimos *"espera, que no puedo"*, nos considera más fuertes. Yo creo que los hijos lo agradecen enormemente, porque también trabajamos mucho con los padres el dejarles claro a los hijos esto que comentamos. *"Yo me siento super nerviosa, intranquila, preocupada y furiosa en el supermercado cuando tu reaccionas así, por mi necesidad, no por lo que has hecho"*, y les dejo esto muy claro, porque si no lo dejo claro, allí está lo que decíamos antes: que **lo que nos enseñan papá y mamá** es que nosotros somos los responsables de sus sentimientos, de nuevo trasladando la culpa a los demás. Entonces, si le decimos al niño, *"mira, estoy super furiosa y preocupada, necesito calma, conexión, y entender lo que pasa, y para eso voy a tomarme un tiempo"*, la debilidad no aparece por ningún sitio.

Me parece fenomenal que se llegue al lugar para poder expresar cada uno lo que siente desde el corazón, desde un sentir profundo, y pudiendo manifestar y enriquecer toda relación en todos los espacios. Pero esa tendencia a tener que ser duro.... por ejemplo, un ejecutivo en una

reunión con cuarenta directores, no sabemos si puede hablar de esa manera no violenta en la empresa.

Tenemos la creencia de que "en la empresa es más difícil mostrar emociones, hablar de emociones" o pensar que "es complicado para una ejecutiva decir espera, ahora no tengo recursos para gestionar esto", sin embargo, a esa ejecutiva, en los talleres de CNV, le ayudas a que se dé cuenta de que **lo verbalice o no lo verbalice, los otros van a ver que no tiene recursos, porque lo que va a hacer es reaccionar.**

En el mundo de la empresa no se habla de emociones, no dices el nombre de tus emociones, pero **la gente las ve porque son corporales.** No te atreves a nombrarlo porque se te ve triste, tu emoción está, lo único que no le has puesto nombre. Lógicamente, en el mundo de la empresa vas a poner nombre a necesidades y a emociones que tienen que ver con lo que se está viviendo en la empresa. En lo personal, si te desborda, también ayuda a poner nombre porque a los demás les permite comprender.

Ahora, el no poner nombre en lo que está vivo en nosotros, que tiene relación con lo que está pasando, lo único que consigue es confusión, que no nos comprendan y que nos malinterpretan. Porque **a veces un miedo, un temor, un sentimiento no nombrado a la otra persona le puede llegar como agresividad y se vuelve contra nosotros.** Puedes decir: *"esto que estamos proponiendo me da cierto miedo, pero es lo que me está pasando y necesito más tiempo para tal o para cual"*, y así no nos malinterpretan, ponemos nombre a lo que físicamente estamos transmitiendo.

Una maravilla poder expresarse desde ese lugar. ¿Tienes experiencia en el campo laboral? ¿Nos puedes contar algo? Algo de tu trabajo que te hubiera llamado la atención en el mundo de la empresa.

Sí, en el campo empresarial he tenido muchas experiencias a muchos niveles. En el mundo

de la empresa se debe entender que la Comunicación No Violenta es un proceso para poner límites, un proceso respetuoso, porque el modelo que tenemos para poner límites es de autoridad, de autoritarismo.

La Comunicación No Violenta como herramienta en la empresa pondrá límites de manera respetuosa, de manera que no deteriore la relación, que ya es un aporte enorme. Luego, otro gran aporte es **la utilización de la CNV en equipos**, saber qué necesidades tiene el equipo respecto a su trabajo, porque lo que trae es riqueza y va a aportar algo nuevo, y por ello no debo tener miedo a escucharlas, porque sé que cuidar de esas necesidades va a enriquecer al trabajo en equipo. Por ejemplo, en reuniones individuales, cuando el responsable quiere transmitirle a esa persona del equipo que hay algo que no le gusta —porque ningún responsable de equipo quiere acabar mal con uno del equipo— no sabe cómo hacerlo, y lo hace de una manera que la otra persona se va a sentir dolida, incomprendida, sin apoyo y enjuiciada.

Por poner un ejemplo, una experiencia que me conmovió fue el acompañamiento para proceder a un despido, porque en muchas situaciones **los despidos duelen más por la forma de hacerlo** que por el despido en sí. La forma a veces se percibe como cruel, lo que me han dicho y cómo lo han dicho, y a menudo no es por mala intención, es por no saber la persona que despide hacerlo mejor, porque se pone nerviosa.

Qué sanador, porque si no se van con la rabia de ese puesto de trabajo a otro y...

Puede ser devastador para la persona, después de trabajar tantos años en la empresa se siente pisada, como una cucaracha. **Cada uno tiene su camino**, a veces es duro o se hace mucho más duro por la forma.

Totalmente de acuerdo. En el trabajo, muchas veces, eso de “te pongo una carta delante y me olvido de ti, no te doy tu lugar y no te explico por qué ni para qué ni

cuál es la idea de esto que estoy haciendo” demuestra ninguna conciencia de que la otra persona necesita un feedback para poder aprender. Y esa comunicación la tenemos que saber hacer nosotros desde nuestro lugar.

Y la realidad es que no tenemos ciencia infusa, yo sigo aprendiendo. Las relaciones humanas son tan complejas y hay tanto, que no hay día que no descubra *“¡ah!, esto va por allí...esto lo podríamos haber abordado así o me ha faltado esto”*. En menor o mayor grado.

¿Qué experiencia tienes en otros ámbitos?

En el ámbito hospitalario, y ha sido muy conmovedor, **acompañando al personal sanitario a relacionarse con los enfermos**, a relacionarse con las familias de los enfermos, que implica a relacionarse entre ellos como equipo. Ha sido un trabajo muy bonito porque acompañar el dolor y el miedo aporta mucho.

En la Comunicación No Violenta se habla de necesidad y nosotros, desde la Descodificación Biológica, también hablamos de necesidades personales no satisfechas. Cuando yo le pido al otro que haga algo, es para que satisfaga algo que me falta a mí en el interior y que no he sido capaz de ver dentro de mi historia. Quizás me faltó la escucha de mi mamá o de mi papá, y yo se la pido a mi pareja, pero no me sirve... Jamás voy a obtener la escucha que realmente me faltó. ¿Cómo puedes enseñar a que cambien esa mirada?

Con el proceso de la CNV llegamos a la necesidad y la necesidad no es una acción, no depende de una persona, la necesidad es abstracta. Lo esperanzador es que hay mil maneras de satisfacerla, sin embargo, cuando confundes la necesidad con una acción o con algo que tiene que hacer una persona, se convierte en una exigencia. Y **la exigencia es la mejor manera de que la persona no nos dé nada**, porque no queremos por naturaleza que se nos exija. Quedarnos en ese espacio



“La base de la Comunicación No Violenta es que la causa de lo que siento, sea lo que sea, y en cualquier circunstancia, son mis necesidades...”

de necesidad, de comprensión del porqué necesito eso, y darnos cuenta de qué acción es la más eficaz.

Muchas veces nos damos cuenta de que la menos eficaz es pedirselo a esa persona, porque si no nos lo da es porque no tiene recursos. *“Quiero que me escuche mi pareja, le quiero contar algo y me dice que se lo cuente otro día”*. *“Me tendría que escuchar porque es mi pareja...”* si me quedo encallada allí, pierdo la batalla porque lo convierto en exigencia. Está claro que mi pareja no puede escucharme y me quedo frente a un grifo donde no cae nada. ¿Cuál es mi realidad? ¿A quién voy a pedir escucha? ¿Me escucho yo, o no sé escucharme? ¿Tengo personas en mi entorno que puedan escucharme? ¿Puedo posponer la escucha de mi pareja? Y entramos en **un modo de gestión, de planificación de acción, ajustada a la realidad y entonces, eficaz**. Por supuesto que implica hacer el duelo de que mi pareja no me puede escuchar hoy, la vida está llena de duelos. Es otra pieza muy importante de la comunicación no violenta.

Nosotros le llamamos soltar el ideal para vivir lo real. La Revista Wolder anterior fue sobre el duelo, precisamente, y sobre este trabajo tan inmenso de renuncias que muchas veces tenemos que hacer. Renunciar a lo que queremos para vivir lo que podemos. Y en la Comunicación No Violenta se ve, es una maravilla. Pilar, te agradezco muchísimo haber podido hacer este encuentro. Me gustaría que dejaras un mensaje final a las personas que estén leyendo esta entrevista.

Lo que nos aporta la Comunicación No Violenta es conexión, es una necesidad profunda del ser humano, porque **lo que nos hace sufrir es la soledad**. El sentirnos solos más que la soledad. Y la Comunicación No Violenta nos da un camino muy poderoso, y a la vez muy sencillo, para llenar nuestra vida de momentos de conexión.