

Pilar de la Torre es licenciada en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid, especialista en Psicoterapia Gestáltica, fundadora y directora del Instituto de Comunicación No Violenta, y principal exponente de esta metodología. “La Comunicación No Violenta corrige la violencia, que es todo aquello que hacemos o no hacemos, decimos o no decimos, que genera daño a la otra persona y hace que se sienta dolido y se aleje emocionalmente de nosotros”, explica la psicóloga, que ha sido la única discípula española formada con Marshall Rosenberg en Estados Unidos y certificada por el Center for Non Violent Communication.

Pilar de la Torre es también autora del libro ‘Fundamentos y prácticas de comunicación no violenta’, donde expone las pautas básicas para convertir desencuentros o conflictos en oportunidades de acercamiento y diálogo. “Para mí, las herramientas más poderosas en el proceso de comunicación no violenta, son sus cuatro pasos: hechos, sentimientos, necesidades y acción. Es decir, cuando legitimamos la experiencia o vivencia interna de un niño estaremos reforzando su autoestima y esto se consigue a través de la escucha, comprensión y aceptación”, concluye.

## Transcripción

00:00

Pilar de la Torre. Soy Pilar de la Torre, psicóloga, psicoterapeuta, fundadora y directora del Instituto de Comunicación No Violenta y autora del libro ‘Fundamentos y prácticas de comunicación no violenta’.

Óscar. Hola, Pilar, me llamo Óscar.

Pilar de la Torre. Hola.

Óscar. Y soy padre de dos niñas, de tres y siete años. Y estoy encantado de estar aquí y poder hablar contigo un rato. Quería preguntarte qué es la comunicación no violenta y para qué sirve.

00:30

Pilar de la Torre. Hola, Óscar. La comunicación no violenta es un modelo desarrollado por Marshall Rosenberg, doctor en Psicología, hace algo más de 60 años. Este modelo se basa en la idea, en la reflexión, de que todas nuestras acciones lo que pretenden es satisfacer necesidades. Necesidades que son genuinas, que son legítimas. Lo que busca la comunicación no violenta, su objetivo principal es que podamos satisfacer estas necesidades sin que vaya en detrimento de las personas que nos rodean. Yo creo que a todas las personas nos satisfacen acciones que cuidan de nosotros y que al mismo tiempo cuidan de las personas a las que amamos. Ese es el objetivo de la comunicación no violenta.

01:22

También es importante que tengamos una idea de a qué llamamos violencia. En este contexto, comunicación no violenta, vamos a llamarlo a todo aquello que hacemos o no hacemos, que decimos o no decimos que genera daño para la otra persona, mucho o poco, que lleva a que la otra persona, en el caso de nuestra familia, nuestros hijos, se sientan dolidos, se pongan a la defensiva, se cierren, se alejen emocionalmente de nosotros. Marshall Rosenberg señala la importancia de la palabra y del lenguaje en nuestras relaciones. Las palabras, cómo nos expresamos y la energía que ponemos en

esa expresión pueden alimentar el desencuentro con nuestros hijos. O a la inversa, pueden hacernos vivir proximidad y cercanía.

02:19

Te puedo poner un ejemplo. En una situación cotidiana, un hermano que está pinchando al otro continuamente, podemos utilizar expresiones como: «Siempre estás igual», «No hay quien te aguante», «¿Cuántas veces te digo lo mismo y no haces caso?». Eso genera daño. Queremos solucionar una situación de conflicto en la familia con elementos que dañan al hijo que lo escucha y que le va a llevar a alejarse. Luego nos dificulta mucho más la relación y resolución de conflictos. En cambio, si le decimos: «¿Qué está pasando? ¿Qué te preocupa? ¿Estás molesto con algo? Me importa lo que te está pasando, quiero entenderlo, vamos a pararnos a hablar». Igual necesita atención, igual necesita una conversación contigo, igual necesita estar seguro ese niño de que tiene un lugar en la familia. Y todos satisfacemos nuestras necesidades de la mejor manera que sabemos. Muchas veces, de manera torpe.

*"El objetivo de la comunicación no violenta es cuidar nuestras necesidades y las necesidades de los demás"*

Pilar de la Torre

03:19

Todas las personas, en cualquier situación de nuestra vida, en situaciones de problema o en situaciones felices, lo que queremos en un primer momento de la persona que está a nuestro lado es que nos mire y nos acompañe con calidez. La comunicación no violenta nos enseña a encontrar esa energía de calidez y a podernos expresar desde ahí.

03:43

Óscar. Todo esto que me estás diciendo, Pilar, me resuena y me recuerda a situaciones cotidianas, sobre todo, con mis niñas. Situaciones como, por ejemplo, que podemos estar en casa y en un momento dado puedes decirle o pedirle algo a tus hijas. Se lo repites una vez, se lo repites dos veces, se lo repites tres veces: «Por favor, recoge la habitación» o «Lávate los dientes». Y parece que no reaccionan y hay que repetirlo hasta cien veces. Y cuando ya te das cuenta, es como si ya estuvieras en medio de una discusión bastante subida de tono. ¿Qué técnicas podemos usar o qué herramientas podemos disponer en esas situaciones?

04:24

Pilar de la Torre. En el libro que he escrito, Fundamentos y prácticas de comunicación no violenta, ahí recojo un listado de obstáculos a la comunicación propuesto por Thomas Gordon, psicólogo que ha escrito mucho y ha desarrollado también un modelo de comunicación. Él lo llama «comunicación eficaz». El listado lo incluyo en este libro porque me parece que da mucha claridad de manera concreta a cómo hacemos para no resolver los conflictos y vernos en: «Tengo que decirte las cosas 80 veces para que me hagas caso». Ese listado incluye obstáculos como el juzgar, el sermonear, el querer tener la razón y convencer a nuestros hijos por la lógica, cuando lo que está pasando es más a nivel emocional, la ironía, la amenaza.

05:15

Tú decías: «Danos herramientas». Para mí, la herramienta más poderosa es el proceso de comunicación no violenta con sus cuatro pasos: hechos, sentimientos, necesidades y acción. Imaginemos que un adolescente llega a casa con cinco suspensos. No esperábamos que suspendiera tantas asignaturas. Parece ser que él tampoco. Pero nos encontramos con un boletín de notas con muchas asignaturas suspensas. Tiene cinco, las más importantes. Ahí estamos, en cualquier situación de conflicto en la familia, estamos en un cruce de caminos. ¿Para dónde elijo tirar? ¿Elijo el camino de los obstáculos, los muros en la relación para conseguir, con un desgaste de energía enorme, lo que yo quiero que ocurra? ¿O elijo el camino del encuentro, de la profundidad, del diálogo, de ver qué está pasando, de la empatía, de la honestidad?

06:22

Podemos amenazarle, directamente castigarle, chantajearle con un premio, podemos enjuiciarlo. Enjuiciarlo como vago o como irresponsable. Podemos darle una charla bastante larga de por qué es importante aprobar, con 14 años que tiene, las asignaturas, sobre su futuro, sobre las salidas profesionales. Darle consejos. Los consejos están también en la lista de Thomas Gordon, por varias razones. La primera es porque el 99% de las veces que damos consejos a nuestros hijos en situaciones positivas o difíciles, no nos lo han pedido. Y no solo no nos lo han pedido, sino que no es lo que ellos necesitan de nosotros. Ellos necesitan escucha, comprensión, aceptación. En muchos casos, no el consejo. Y en las poquitas situaciones en las que quieren nuestros consejos, antes de ese consejo, les viene muy bien sentirse comprendidos y escuchados. Podemos ironizar e incluso quedarnos en silencio desde ese chantaje emocional. Podemos hacerle sentir culpable del disgusto que tenemos.

*"El juicio y la amenaza dificultan la buena relación con nuestros hijos"*

Pilar de la Torre

07:29

Óscar. Sí, como decías antes, ¿no? Algo que no dices, pero también daña o hace sentir mal a la otra persona.

Pilar de la Torre. Exacto, sí. Sí. El silencio puede ser... Puede lanzar un mensaje muy duro a nuestro entorno, y a nuestros hijos, mucho. Para ellos, nuestro afecto tiene un valor inmensamente mayor que para los adultos que nos rodean. Entonces, el silencio, para nuestros hijos, es retirada del afecto. Y ellos contactan con más o menos angustia en ese momento, porque es la retirada de un afecto que necesitan para sobrevivir. Si volvemos al hijo que nos trae cinco suspensos, nos daremos cuenta de que todas esas formas de enfrentar esa situación lo que van a hacer es empeorar. Vamos a ver cómo podemos ir por el camino de la comunicación no violenta. Y ahí, de manera sencillita, vamos a coger también los cuatro pasos. Los hechos son las notas, las calificaciones que nos ha traído nuestro hijo.

08:31

Puede que nos sintamos preocupados, con temor, enfadados, porque a lo mejor no nos lo esperábamos, sorprendidos, confundidos, porque queremos entender qué es lo que pasa, dónde está el bloqueo, y no somos capaces de entenderlo. Necesitamos comprensión mutua, poderle entender, que él entienda también que para nosotros es una preocupación. Podemos necesitar tranquilidad, no estar siempre pendiente de si estudia, de si no estudia. Podemos necesitar también cercanía con él, porque nos duele este desencuentro que puede haber en la relación. Y ahí bajamos...

Digo «bajar» porque es lineal este proceso. ...el cuarto escalón: ¿Qué acciones y qué voy a pedir para cuidar de manera eficaz de estas necesidades?

09:22

Voy a ir desde el diálogo, voy a tratar de profundizar en su dificultad, voy a tratar de descubrir junto con él o con ella cuáles son sus necesidades, porque sé que si llego a la raíz de sus necesidades, ahí tengo la clave para iniciar un proceso de desbloqueo de esta situación. Tiene 14 años, sé que si voy por la confrontación, posiblemente la relación pague un precio caro, por la edad y por las circunstancias. No quiero correrlo, me quiero agarrar a un diálogo sincero y honesto. Las acciones que voy a desarrollar, por un lado, es estar atenta a no perder la confianza.

10:00

¿Cómo se siente él? Luego lo voy a chequear con él. ¿Se siente agobiado? ¿Estará triste? Estará también confundido o confundida de no entender qué le pasa para suspender, que necesita apoyo, necesita comprensión, necesita calidez, necesita paciencia y necesita, sobre todo, valoración. Porque creo que mi hijo o mi hija, con cinco suspensos, es muy fácil que crea que su entorno no le valora. Y si cree que su entorno no le valora, él o ella tampoco se va a valorar. Cosa que va en dirección contraria para que encuentre la motivación y el impulso para estudiar.

10:38

La solución tiene que ser trabajar ahí, en recuperar su valía, en recuperar la idea de que él o ella es tan inteligente como el resto de su clase, independientemente de las notas. Y podemos, poquito a poco, ir haciendo un trabajo para recuperar esa autoestima respecto a la inteligencia. A lo mejor es que le faltan conocimientos de base y está perdido y no entiende nada. Ahí ya tengo el lugar para poner la solución. A lo mejor es que no encuentra ningún sentido a lo que estudia. Y ahí también podemos hacer un trabajo para encontrar sentido y también le podemos dejar espacio a él. Es necesario, tiene 14 años. ¿Qué se te ocurre a ti que puedes hacer para ponerte al día en estas materias que llevas tanto retraso y que ahora no entiendes lo que tienes que estudiar? Si necesitas apoyo. ¿O qué se te ocurre a ti para descubrir que vales tanto como los demás, que la valía no está en los logros, está en el ser intrínseco de la persona?

11:33

Bueno, en el momento en el que en ese compartir podemos llegar juntos a descubrir cuáles son las necesidades, insatisfechas en este caso, que le han llevado a suspender, van a pasar muchas cosas importantes. Primera, que los padres le podemos comprender. Ya no es un vago, ya no es un caradura. Ahora lo hemos cambiado por: hay cosas importantes que le está bloqueando. Y él o ella también, en la mirada que tiene sobre sí mismo. «Algo me pasa para suspender, no es que sea tonto o tonta, no es que no valga, no es que sea un desastre. Es que hay necesidades insatisfechas que me están bloqueando, que me están impidiendo centrarme para estudiar». Y juntos, en equipo en la familia, vamos a poner atención ahí. Y juntos vamos a ir dando pasos. Al ritmo que se pueda, al ritmo que sea posible.

12:34

Entonces, pasamos de la opción uno, donde lo que ponemos es más peso, más dificultad, más desencuentro, más tristeza y más sufrimiento, a la opción dos, con acciones concretas. La cuarta etapa del proceso de comunicación no violenta me parece fundamental. Las otras tres nos llevan a la acción. La vida es acción, la evolución es acción. Y gracias al proceso de comunicación no violenta, en

esta cuarta etapa, en esta situación de los suspensos, pasamos a acción para evolucionar, para caminar, para aprender, para desarrollarnos. La diferencia es muy grande.



*“Los cuatro pasos de la comunicación no violenta para resolver conflictos son: hechos, sentimientos, necesidades y acción”*

Pilar de la Torre

13:12

Óscar. Te estoy escuchando, Pilar, y lo estoy intentando plasmar en lo que sería mi experiencia con mis hijas. Imaginemos que yo siempre actúo desde el camino del castigo o la amenaza y me atrae el camino que me acabas de explicar. ¿De dónde sacar herramientas para hacer todo eso que dices y poder dar todo ese... y volcarme en dar todo ese apoyo en pro de tener una conexión con mis hijas, en mi caso? ¿Puedo empezar, de alguna manera, poquito a poco, para ya empezar a ver resultados? ¿O esto es un blanco y negro?

13:49

Pilar de la Torre. No, en absoluto. En las relaciones pasa como con la alimentación. Tú puedes, a lo largo del día, comer cosas que no son muy nutritivas y cosas que son nutritivas. Y no porque hayas comido cosas no nutritivas quitan valor a lo nutritivo. En la comunicación pasa lo mismo. Podemos vivir situaciones de... resolverlas como podemos. Somos humanos, Óscar. Yo no creo que haya nadie que resuelva todas las situaciones con los hijos, con el ritmo del día a día que tenemos en la actualidad, ni con personas de su entorno, no creo que haya nadie que resuelva todas estas situaciones desde el encuentro, desde el cuidado, desde la comprensión y desde la empatía. No lo creo.

14:43

Con los hijos, este es un camino de por vida, no termina nunca. Es trabajo, trabajo, trabajo. Y fruto, fruto, fruto. Requiere pararse y poner energía en tratar de ver lo que le pasa a nuestros hijos. ¿Qué puede estar pasando? ¿Qué puede estar necesitando? ¿Qué puede ser importante para él o para ella? Y cuando hacemos ese esfuerzo de pararnos, de contener el impulso que nos lleva a veces a dejarnos dirigir por la mente, conseguimos entrar por la otra senda. Y el resultado es maravilloso. Y cada vez que entramos y el resultado es maravilloso, más fácil se nos pone, más motivación tenemos, porque nos damos cuenta que más merece la pena.

15:27

Óscar. Eso me anima como padre, porque me hace ver que me puedo enfocar en los logros que conseguimos en lugar de en los fracasos, que puede pasar a veces.

Pilar de la Torre. Y que pasará, Óscar. Creo que lo importante es que cuando nos comportamos de una manera que no nos satisface, no quedarnos engullidos por la culpa. Salimos de la culpa inmediatamente que ponemos aprendizaje. «Esto me ha pasado: he gritado, he dado una mala contestación, no he escuchado como me hubiera gustado a mis hijos o a mis hijas». Aprendizaje. La próxima vez que esté preocupada, que esté cansada, para no llegar a ahí, ¿qué acción concreta voy a poner?

16:14

Hay una palabra clave, que es «acción concreta», agendada, que podamos evaluarla, saber si sí o si no. Y cuando de cualquier situación difícil que no nos satisfaga pasamos a una acción positiva, ahí la culpa se diluye y hay evolución. Y lo podemos compartir con nuestros hijos. «Mira lo que estoy haciendo para que no me vuelva a pasar». Y es un modelo, yo creo, muy bueno para ellos. Porque les enseñamos, primero, que no somos perfectos. Segundo, que somos honestos con nosotros mismos y con ellos. Y tercero, que ponemos fuerza para evolucionar y cuidarles más y mejor.

16:55

Óscar. Pilar, a veces los padres sentimos como que exigimos demasiado a nuestros hijos. ¿Cuánto debemos exigirles o de qué manera?

Pilar de la Torre. Está claro que los padres, cuando exigen a los hijos, lo hacen porque quieren lo mejor para ellos. Ahora bien, a nivel universal, a ninguna persona le sienta bien que le impongan las cosas, que le exijan. A ninguna edad. Y eso no es ninguna teoría, eso es la vivencia del ser humano por cómo está constituido su sistema emocional. Porque el ser humano viene, desde que nace, con una constitución emocional preparada para defender la libertad, la libertad de elección. Y eso lleva al rechazo de la exigencia. Con esto, es fácil entender que, con la exigencia, en muchas ocasiones, pagamos un precio muy caro con nuestros hijos. Y nos vemos en una situación de no saber por dónde tirar, porque no queremos dejar de exigirles porque queremos su bien, porque les amamos, y al mismo tiempo vemos que los frutos que recogemos con la exigencia muchas veces son opuestos al que queremos recoger.

*"La auto exigencia, cuando sobrepasa unos límites, lleva emocionalmente a nuestros hijos a la reflexión 'No soy suficientemente bueno'"*

Pilar de la Torre

18:19

También otra consecuencia de la exigencia es que desarrollamos un mecanismo de auto exigencia propia. En nosotros mismos como padres y en nuestros hijos. La auto exigencia, cuando pasa de unos límites, a donde lleva emocionalmente a nuestros hijos es a un lugar de: «No soy suficientemente bueno. Tengo que exigirme más y más, y más». Y es una vida sin descanso. La alternativa a no exigir no es el caos, no, es decir: «Bueno, como no te quiero exigir, como sé que la exigencia, en muchas ocasiones, tiene consecuencias negativas y es violencia, porque no respeta la libertad de la persona, como no quiero exigirte, ahora haz lo que quieras». No. Yo creo que tan malo es un camino como otro. El «haz lo que quieras», el caos para los niños, psicológicamente, emocionalmente, es de lo más

inconfortable. Porque el niño no se puede contener a sí mismo, no es capaz de poner los límites, necesita al adulto que le cuida y dice: «Por aquí sí y por aquí no. Esto sí, esto no».

19:34

¿La alternativa a la exigencia? El diálogo. ¿La alternativa a la exigencia? Límites. Límites claros, estructurados, amorosos. Y cuando pasamos de la conexión a la que nos lleva el diálogo... ¿Qué necesitas tú?, ¿qué necesito yo?, ¿qué podemos hacer juntos para cuidar de ambas necesidades? La exigencia ya no es necesaria y sí hay evolución, y sí hay motivación. Que es, en el fondo, lo que va buscando la exigencia. Y, por supuesto, en momentos determinados, pondremos los límites que nosotros, como padres o madres, consideremos. Y desde acciones que permitan evolucionar en eso que estamos viviendo y unos límites que contengan, la exigencia deja de ser necesaria.

20:30

Óscar. Pilar, has estado hablando en tu última respuesta de los límites. Eso es un verdadero caballo de batalla a nivel familiar y a nivel escolar. ¿Cómo podemos gestionarlos? ¿Cómo podemos los padres, frente a nuestros hijos, tener autoridad sin ser o parecer autoritarios?

20:54

Pilar de la Torre. Óscar, lo primero que quiero aclarar es que la comunicación no violenta implica poner límites. Que una relación con nuestros hijos, con cualquier persona que nos rodea, en la que no se ponen límites, antes o después es una comunicación violenta. Pero cuando no se ponen límites, hay las necesidades de alguna de las partes que no es respetada o cuidada. Y a veces se confunde la comunicación no violenta con no decir que no, con no poner límites que frustran. Y eso yo digo que, al final, es un merengue, es vacío. Tiene una forma de cuidado que, en el fondo, no hay cuidado, porque no se está respetando aquello que es importante para alguna de las partes.

21:43

¿Cómo podemos poner un límite de manera lo más suave posible sabiendo que en mitad del proceso hay frustración? Lo primero que quiero aclarar es que los límites no los necesita la otra persona, esté en la situación que esté. Los límites son acciones que nosotros elegimos poner para cuidar de una necesidad nuestra. Pongo el ejemplo de un niño pequeño que va a meter los dedos en el enchufe. Ese niño no necesita que le ponga un límite para no meter el dedo en el enchufe. El límite lo necesito yo, como padre o como madre, para estar segura de que cuido de él, de su integridad física. El niño pequeño que va a meter los dedos en el enchufe, ¿cuál es su necesidad? De descubrir, de experimentar, de aprender, de divertirse. Esas son sus necesidades.

22:37

Si yo pongo el límite... «No, no te acerques a ese enchufe, que es peligroso», para cuidar de algo mío, y al mismo tiempo veo sus necesidades y busco otras maneras de cuidar de sus necesidades, ese niño va a estar frustrado porque quiere tocar el enchufe y no le dejo, le pongo un límite firme, incuestionable. «No metas los dedos en el enchufe, no te voy a dejar. Ahora, si quieres explorar, por qué no, coges una caja de cosas que no tengan peligro», que sea un descubrimiento para él o para ella, o le dejo que investigue y que aprenda, y que se divierta, o que estimule sus manos de otra manera. Le puedo proponer. Y puede que, desde su frustración, acepte mi propuesta o no. En cualquier caso, aunque no la acepte, le esté llegando mi interés y mi deseo de cuidar. Y eso ya hace una diferencia importante a la hora de poner límites.



23:37

Imaginemos que uno de nuestros hijos quiere irse a jugar y tiene un examen mañana. Nosotros sabemos que tiene un examen mañana. Está claro que dentro de mí tengo una necesidad de cuidar de él, de favorecer que no coja retraso en el estudio, para que los estudios le vayan lo mejor posible. Y teniendo esta necesidad de aportar como madre ahí, en sus estudios y en su organización de vida, tengo claro que hay un límite y es que no baja al parque a jugar. ¿Cómo voy a poner este límite a este hijo o a esta hija de la manera más empática posible? En primer lugar, ver sus necesidades. ¿Qué necesita mi hijo o mi hija cuando quiere bajar al parque? Compartir con sus amigos. A lo mejor les quiere contar cosas, a lo mejor quiere que le cuenten cosas, a lo mejor se lo quiere pasar bien porque son amigos que aprecia un montón y que se lo pasa genial.

*"La ausencia de límites también es comunicación no violenta"*

Pilar de la Torre

24:39

Al mismo tiempo, tiene el examen mañana. Yo voy a tener en cuenta sus necesidades y voy a poner el límite. Y le puedo decir: «Mira, entiendo que quieres bajar al parque, estar con tus amigos, porque quieres verles, porque quieres pasar un rato con ellos, y eso es importante para ti. ¿Es así?». La empatía que tengo en mi corazón, la convierto en una hipótesis para chequearla, porque solo él, solo ella, solo nuestros hijos saben lo que les pasa de piel para adentro. Y si me dice: «Sí, mamá, es esto». «Bueno, pues lo entiendo, hijo, entiendo que quieras... que esto sea importante para ti». Y luego, hay una palabra que yo digo que en comunicación es mágica, que es la palabra «al mismo tiempo». Eliminando el «pero». El «pero» resta, el «al mismo tiempo» suma. El «pero» anula, barre lo anterior, y el «al mismo tiempo» incluye. «Al mismo tiempo, hijo, yo estoy preocupada porque tienes examen mañana y yo, como madre, me importa mucho que no cojas retraso en tus estudios y no voy a permitir que bajes al parque ahora». Abro un espacio donde le aseguro a mi hijo o a mi hija que veo sus necesidades. Y que no solo las veo y me importan, sino que paso a la acción para cuidar de ellas.



25:57

Óscar. Incluso buscar una alternativa conjunta, por ejemplo.

Pilar de la Torre. Claro, eso es genial, que a veces vamos como apisonadoras, no dejándoles espacio. ¿Qué podemos hacer? Lo que pasa, Óscar, es que cuando ponemos límites, es importante demostrar nuestro verdadero interés en cuidar de sus necesidades. Entonces, en esa ocasión, yo personalmente elijo hacer yo la primera propuesta. Porque si le pregunto: «¿Qué puedes hacer?», es como que le



dejo el peso a él o a ella. Y yo quiero demostrarle que es verdad, que es auténtico que quiero cuidar de sus necesidades. Entonces, hago yo las propuestas. Y luego, por supuesto, con apertura, negociamos. O a veces nos encontramos, en la peor de las situaciones, que la rechaza. Aun así, estoy demostrando un interés por lo suyo.

26:50

Óscar. Vale, entonces, me ha quedado claro que los límites tienen que estar. Incluso has dicho que la ausencia de límites es comunicación violenta.

Pilar de la Torre. Sí.

Óscar. Que es algo que me ha llamado la atención.

Pilar de la Torre. Sí.

Óscar. Y ahora bien, límites... ¿Cuántos? ¿Tiene que haber muchos límites, tiene que haber pocos?

27:10

Pilar de la Torre. Cuantas veces lo sienta... Lo voy a expresar así, Óscar. Mi primera obligación como madre es cuidar de lo mío, cuidar de mis necesidades. Porque en el momento en que yo cuido de mis necesidades, voy a estar disponible para cuidar las del otro. Si yo no cuido de mis necesidades, dejando de poner límites que siento dentro de mí o poniendo límites que no siento, al final le voy a hacer pagar un precio a mis hijos. Porque si no cuido una necesidad, le voy a hacer responsable. Y si pongo límites que no me convienen, va a pasar factura a la relación también.

27:53

Óscar. ¿Cómo hacemos para enseñarles a nuestros hijos que ellos también sean capaces de poner sus límites en cuanto a sus relaciones con los demás y con el entorno?

Pilar de la Torre. Queremos que nuestros hijos aprendan a poner límites a sus amigos, a cualquier persona de su entorno. ¿Para ti, sientes que es un límite el no ir a casa de este amigo, que prefieres quedarte en casa? Si es así, lo vas a hacer desde el cuidado de tu necesidad de consideración, desde el cuidado de tu necesidad de libertad de elegir. Al mismo tiempo, puedes poner este límite a tu amigo teniendo en cuenta y siendo empático con él y también viendo si hay alguna otra manera de la que puedes cuidar de él. «No voy a tu casa porque quiero quedarme en casa tranquilo», «Porque esto a mí no me conviene» o «Porque no me siento bien jugando con esta otra persona». «Ahora, si quieres que pasemos tiempo juntos podemos quedar en el recreo o podemos quedar en otro tipo de actividad».

28:56

Y ahí, cuando acompañamos a nuestros hijos a poner límites empáticos y cuidadosos de sus necesidades, encuentran fuerza y pierden el miedo a ponerlos. Porque, en general, los niños tienen miedo a poner los límites porque quieren cuidar de la relación con sus amigos. Si les decimos: «Puedes poner este límite claro, firme, inamovible y al mismo tiempo cuidar de la relación con tu amigo, porque sabes ser empático con él y propones otras alternativas», es mucho más fácil.

29:28

Óscar. Pilar, ¿y qué pasa cuando algo que hemos pactado con nuestros hijos no lo cumplen?

Pilar de la Torre. Suele ocurrir, con el proceso de comunicación no violenta o desde cualquier forma de diálogo. Llegamos a acuerdos con nuestros hijos y, a veces, estos acuerdos no los cumplen. Ahí estamos en una situación de cruce de caminos: no han cumplido un acuerdo. El modelo social que tenemos ante esas situaciones suele ser el reproche, la acusación, el hacerle sentir culpable: «Habíamos quedado en esto y no lo has cumplido». El juicio: «Eres un irresponsable, no se puede confiar en ti». Palabras muy duras. A veces las podemos manejar en situaciones en las que un acuerdo importante o no importante se deja de cumplir. Cuando, en definitiva, ¿qué ocurre con el tema de los acuerdos? Muchas veces, Óscar, estarás de acuerdo conmigo, que los padres, los acuerdos, los forzamos un poquito desde ese chantaje emocional.

30:41

Proponemos los acuerdos nosotros: «¿Qué os parece, chicos, si hacemos los deberes el viernes por la tarde y así tenemos todo el fin de semana libre para jugar y divertirnos?». En principio, si somos nosotros los que proponemos ese acuerdo es porque nos interesa a nosotros. Y está bien que nos interese a nosotros, lo único que, sin darnos cuenta, lo forzamos, y sin darnos cuenta no chequeamos y no nos aseguramos al 100% de que esa acción es cuidadosa de las necesidades de ellos. Entonces, nuestros hijos nos quieren, quieren que estemos contentos con ellos y nos dicen: «Sí, mamá, de acuerdo, hacemos los deberes el viernes». Llegamos un viernes, se termina el viernes y los deberes no los han hecho porque no les apetece, porque tienen otros planes, por lo que sea. Al viernes siguiente, lo mismo. Al tercero, ya puede que esté en zona roja, que si no me paro me voy a ir a culparles o a reprocharles.

31:42

Y si miramos en profundidad, cuando un acuerdo no se respeta, ¿qué es lo que ocurre? Que alguna necesidad de la que no hemos sido conscientes cuando fijamos ese acuerdo no está siendo cuidada. ¿Qué está pasando a nivel de necesidades para que ellos no tengan ganas de hacer los deberes los viernes? A lo mejor no hemos tenido en cuenta una necesidad de descanso, de evasión. Llevan toda la semana trabajando, el viernes también colegio. A lo mejor el viernes por la tarde necesitan desconectar, pasar a otra actividad, olvidarse del tema de deberes para hacerlo otro día. Y cuando propusimos esto, solo desde el punto de vista de los padres, no tuvimos en cuenta esa necesidad.

32:29

Tenemos dos alternativas cuando no se respeta un acuerdo: utilizar esa falta de respeto del acuerdo para alimentar desencuentro y confrontación o, a partir de un acuerdo que no es respetado, llegar, pasando por explorar qué necesidades se han quedado en el camino, a un nuevo acuerdo diferente y enriquecido, porque este nuevo acuerdo cuida de más necesidades que el anterior.



33:02

Óscar. Pilar, a veces nos cuesta decir que no a los adultos, y a los niños incluso todavía más. ¿Cómo podemos facilitar o enseñar a que nuestros niños puedan gestionar ese decir no cuando hay que decir no?

33:21

Pilar de la Torre. Muy interesante, Óscar, tu pregunta porque, si nos fijamos, nos damos cuenta de que en la vida cotidiana de la familia, la palabra «no», desde que empiezan a gatear hasta que se independizan, está muy presente en ambas direcciones. Si a la hora de decir un no, antes de mencionar esa palabra, de nuevo me paro... Yo creo que es la clave de cuidado en las relaciones, pararnos. Me paro y digo: «Vale, este no, ¿en base a qué necesidad lo voy a expresar?». Y hago este juego: en lugar de decir que no, voy a decir a qué digo que sí cuando quiero decir no. Imagínate que uno de nuestros hijos, falta una hora para comer, y quiere comer fuera de hora. Yo tengo claro, lo primero que me sale es: «No se come fuera de horas. Vamos a comer dentro de media hora y ya no comes». Esa es una opción. Otra opción es decir: «Bueno, voy a ver si puedo, este no, que no tenga esta carga. ¿Por qué le quiero decir que no come entre horas a mi hijo o a mi hija? Porque me importa que se respeten los horarios, porque me importa que se coma todo lo que se pone en la mesa, porque me importa que haya una buena relación con la comida. Por eso voy a decir que no».

*"En la familia, la palabra 'No' está muy presente desde que gatean hasta que se independizan"*

Pilar de la Torre

34:59

Al mismo tiempo, entiendo que, si él quiere comer entre horas, él o ella, pues tiene hambre. Ahí ya tengo ingredientes para que el «no» no caiga como una pata de elefante y sea un no cuidadoso. Puedo decirle: «Mira, hijo, sé que tienes hambre y quieres comer y quieres picar algo, y te cuesta esperar a la hora de comer. Al mismo tiempo...». En lugar de «pero». «Al mismo tiempo, me importa mucho que se respeten los horarios en la comida y me importa mucho también que haya un orden en el día a día de la casa. ¿Sería posible para ti, en lugar de picar esto, comerte una pieza de fruta?». Fíjate que yo no he dicho la palabra «no». Y sin embargo es un «no picas». Una forma es: «Ni hablar, no se pica entre horas». Y otra forma es: «Me importa mucho el cuidado de las normas, que se respeten los horarios, que se respete la comida que se pone en la mesa, entiendo que tienes hambre». Y pongo algo de cuidado que sea posible para mí, a lo mejor una pieza de fruta.

36:10

O simplemente no propongo y le digo: «Bueno, sé que es difícil para ti. Falta media hora, si quieres adelantamos un poquito la hora de la comida». Siempre hay un margen de cuidado. Es importante que no vayamos con rigideces. ¿Cómo nos ayuda la comunicación no violenta a escuchar su no? Es importante que nos demos cuenta, Óscar, que nos han enseñado a tomarnos el no como un no a nuestra persona. Como algo personal. «Me ha dicho que no se viene conmigo a tal sitio. No quiere ir conmigo. Me dice no a mí». Y eso duele, hace daño, y la mayor parte de las veces, por no decir todas, no es real. Para confirmar esto, recordar las situaciones en las que en tu vida, da igual a quién, hayas dicho que no. A ver si encuentras una sola a la que le hayas dicho que no a la persona. «Te digo que no a ti». Has dicho que no a su acción, has dicho que no a su propuesta, has dicho que no al planteamiento que hay en esa situación.

37:17

Y si nuestros hijos nos dicen que no, y sin darnos cuenta nos lo tomamos como algo personal, vamos a reaccionar en consecuencia. Luego vamos a hacer crecer la tensión, el conflicto y el desencuentro. Muy fácil. «Espera, me ha dicho que no. ¿A qué está diciendo que sí mi hijo o mi hija cuando me dice que no? ¿A qué está diciendo que sí cuando me dice que no se quiere lavar los dientes?». A lo mejor está diciendo que sí a una necesidad de afirmarse, de elegir. Porque si me paro y veo el día a día, es verdad que tiene el día a día todo cronometrado, todas las normas muy marcadas, su padre y yo diciéndole lo que tiene que hacer. Si yo veo que está diciendo que sí a eso, inmediatamente dejo de poner el foco en que se lave o no los dientes, pongo el foco donde está la raíz de su no, y en el momento en que en la vida familiar haya acciones concretas para cuidar de su autonomía, de su libertad, de su necesidad de afirmación, de su necesidad de reconocimiento de la edad que tiene, por sentido común llegará un momento en que no necesitará oponerse para lavarse los dientes.

38:31

Óscar. Pero ¿qué pasa en aquellas situaciones incluso que vienen de nosotros mismos? O venimos a casa muy cansados, estamos desbordados, y somos nosotros los que entran pisoteando todo aquello que hay y creando un mal ambiente familiar, muy tenso. ¿Hay alternativa a partir de ahí? ¿Hay punto de retorno echando mano o uso de la comunicación no violenta?

38:57

Pilar de la Torre. Cuando nos vemos en esas situaciones, el camino es la honestidad. El camino que funciona es la honestidad, la sinceridad, la transparencia. Si nos paramos un momento y nos damos cuenta de que, por cansancio, por agotamiento, por el estrés que tenemos del día a día, hemos llegado a casa y hemos estado tensos con todo el mundo, no hemos escuchado, no hemos compartido... Estamos de una manera que no nos satisface en absoluto. Y ha pasado ya tiempo. En el momento en el que nos damos cuenta, podemos pararnos y ser honestos: «Mira, me doy cuenta de esto. Os pido disculpas, es mi cansancio, es mi estrés. No tenéis nada que ver en mi mal humor». Y, de nuevo, pasar a una acción que me permita evolucionar.

39:54

Y luego, también es nuestra responsabilidad como adultos, como padres, el decir: «¿Cómo voy a hacer con mi estrés?, ¿cómo voy a hacer con mi cansancio, para no penalizar a mi familia, para no penalizar a mis hijos?». Y ahí, de nuevo, acción concreta, Óscar. Porque muchas veces somos conscientes de lo que nos pasa y ahí nos quedamos. Estoy de mal humor en mi casa, no me aguanto ni yo porque estoy súper estresada o cansada. Sí, y ser consciente de eso, ¿de qué nos sirve? Pasamos a la acción. A lo mejor es llegar a casa, y aunque tenga que hacer mil cosas, no hacerlas y sentarme un rato, a lo mejor es acostarme antes, a lo mejor es tomarme un día libre. Si yo no cuido de algo que es importante para mí, a quien le voy a pasar la factura de eso va a ser a mi familia.

*"¿Cómo evito que mi estrés afecte a mis hijos? Pasando a la acción concreta y cuidando lo que me importa"*

Pilar de la Torre

40:52

Óscar. ¿Cómo podemos ayudar a nuestros hijos a que se muevan entre los conflictos, que son, al final, parte de nuestra vida normal y están en todos los lugares?

Pilar de la Torre. Me gusta mucho que veas el conflicto así, como parte de nuestra vida. Porque lo que nos han enseñado acerca del conflicto es que el conflicto es malo, que una buena relación es aquella en la que no hay conflicto. Y luego vemos la realidad y nos damos cuenta de que no hay dos personas iguales. Y en el momento en el que hay diferencias, va a haber desajustes. Y ese desajuste va a llevar a un desencuentro. Y a veces, el desencuentro se convierte en conflicto. ¿Qué ha ocurrido? Que no nos han enseñado a resolver el conflicto más que de dos maneras, que es como lo resuelven los animales: atacando o huyendo. Y eso sí es dañino. La comunicación no violenta nos da un proceso que nos permite, de manera real, convertir el conflicto en una situación de más encuentro que antes, porque hay un nuevo ajuste fruto del conflicto que hemos tenido.

42:10

Imaginemos que uno de nuestros hijos tiene la habitación completamente desordenada y tenemos visita en casa. Nos gustaría que esa habitación estuviese ordenada. Puedo ir por la acusación, el reproche, el chantaje, el castigo o el premio. «Si ordenas tu habitación, te doy equis». Hay una consecuencia que utilizo para manipular la situación y conseguir lo que yo quiero. Esa es una vía. Otra vía es: «Vale, ¿cuál es mi necesidad?». Que la casa esté ordenada, que esté acogedora para las personas que van a venir, para la visita. Si es un hijo nuestro, podemos contactar con una necesidad de contribuir, de aportarle en su organización de vida, en su estructura de vida. Esas son mis necesidades. Y si me paro, antes de ir al diálogo, ¿cuáles son las necesidades de mi hijo o mi hija, que tiene esa habitación desordenada?

43:06

Muchas veces, nuestros hijos, el orden que quieren no tiene nada que ver con el nuestro. Bueno, pues vamos a buscar un tipo de orden que, en su habitación, cuide de su necesidad de autonomía, su necesidad de comprensión. No es que sea sucio, no es que sea un desordenado, sino que su vida y su mente, a lo mejor con 14, 15 o 16 años, para nada está ni un ápice en ordenar los pantalones. «Al mismo tiempo, para mí es importante que haya cierto orden. Vamos a ver cómo podemos hacer con lo tuyo y con lo mío». Y llegar a acuerdos, ver si los acuerdos se cumplen, si no se cumplen, volver al diálogo. Y no es fácil. Ahora, si lo planteamos como proceso, no como varita mágica... Un proceso en el que hacemos equipo para cuidar de ambas necesidades, poquito a poco, al ritmo que sea posible, del conflicto, porque el inicio fue un conflicto, puedo enriquecer la relación con mi hijo o con mi hija. Y de una manera realista, ir avanzando a formas que cuiden de ambos.



44:27

Óscar. Es decir, que realmente los conflictos incluso los podemos utilizar como oportunidades de acercamiento.

Pilar de la Torre. Lo son. Lo son, Óscar. Son oportunidades de acercamiento. Y si queremos, lo convertimos en oportunidades de distanciamiento. Nosotros elegimos.

Óscar. Suena... duro y difícil a la vez. Porque, al final, en el día a día, no resulta fácil poner todo esto en práctica. Para mí, lo veo un poquito... No lejos, pero difícil de ponerlo en marcha todo a la vez.

45:09

Pilar de la Torre. Sí. Marshall Rosenberg da tres recetas para incorporar la comunicación no violenta a nuestra vida. La primera receta es practicar, la segunda, practicar y la tercera, practicar. Con esas tres recetas, uno va avanzando. Nunca llegaremos a la meta, creo, porque no somos perfectos. Pero uno va avanzando, eso está garantizado. Y tenemos que tener en cuenta que esa práctica es importante que la planifiquemos cuando no estamos activados. En pequeñas cosas. ¿Estás cansado? Podemos poner... Ayuda mucho el decodificar necesidades. Quiere comer entre horas, ¿qué necesita? Tiene hambre. Se está quejando del profesor, ¿qué necesita? Comprensión, confianza. Me está diciendo que soy injusto con su hermano, ¿qué necesita? Atención, cariño. Me está diciendo que cuánto me quiere, ¿qué necesita? Seguridad afectiva. Podemos estar trabajando las 24 horas del día. Más planificamos la práctica fuera de situaciones en las que estamos activados y trabajamos antes y después de situaciones en las que nos hemos activado. Con eso hay evolución garantizada. Pongamos las condiciones para avanzar porque los resultados merecen la pena.

46:38

Óscar. Pilar, ¿cómo podemos desarrollar la autoestima con la ayuda de la comunicación no violenta?

Pilar de la Torre. Con la comunicación no violenta nos lo ponemos muy fácil. ¿Por qué? Porque si seguimos los cuatro pasos y vamos poniendo validación, haciendo legítima esa vivencia interna, la autoestima de nuestros hijos se nutre directamente. Por ejemplo, si uno de nuestros hijos o hijas está preocupado por algo que ha vivido con un amigo o una amiga, y exploramos con ellos los hechos, qué ha ocurrido, sin poner juicios nosotros, sin evaluar. Son hechos que a él o a ella le han estimulado. Y si no enjuiciamos eso, estamos legitimando su relación con el entorno. Podemos decir: «No sé por qué te tomas esto así. No te tenía que haber afectado, no te tenía que haber importado». Con esas frases estamos quitándole valor y descalificando la vivencia interna de nuestros hijos.

47:46

Podemos cuestionar, si acaso, la forma que eligen nuestros hijos de expresar estos sentimientos. Por ejemplo, cómo eligen expresar la rabia insultando. Pero esa es la forma de expresar, lo que podemos poner en cuestión. Ahora, el sentimiento de rabia forma parte de la naturaleza humana. Es como cuestionar que tenemos cinco dedos o dos orejas. No hay un ser humano que no conozca el sentimiento de rabia, de tristeza, de miedo. Condenar o negar, o no aceptar esa emoción y ese sentimiento de nuestros hijos significa no aceptarle a él en su totalidad. Si vamos con la comunicación no violenta reconociendo y acogiendo los hechos que le han estimulado, sus sentimientos, sean los que sean, y lo acepto, lo acojo, lo valido, lo legitimo. Y veo sus necesidades, su necesidad de seguridad, su necesidad de confianza en él mismo y en los demás, su necesidad de cariño... Esas son necesidades universales, fundamentales, de todo ser humano. Y a veces las cuestionamos en nuestros hijos. «No sé por qué no tienes confianza en ti, no sé por qué necesitas tanta seguridad si tal, si cual. No sé por qué necesitas tanta atención. No sé por qué necesitas tanto». Es como cuestionar el ser profundo de nuestros hijos.

49:19

Cuando legitimamos, cuando validamos, cuando aceptamos, y más aún, cuando ponemos acciones para cuidar de esas necesidades legítimas, genuinas, profundas, la autoestima está ahí. Porque nuestro hijo aprende que es importante. Aunque tenga miedo, aunque tenga rabia. Las formas... Estamos aquí los padres para enseñarles a expresar esas emociones de una manera positiva también para el entorno. Previo aprendizaje nuestro también.

49:55

Tú necesitas seguridad, necesitas confianza, necesitas sentirte importante entre tus amigos, valoración. Ahora, en equipo, o a ti primero. ¿A ti qué se te ocurre que puedes hacer para cuidar de esa necesidad? Tu forma preferida es que estos dos amigos quieran ir contigo, pero parece que no es posible. Luego también podemos enseñar a nuestro hijo a buscar otras acciones. No serán las preferidas, pero cuidarán de su necesidad de sentirse valorado, de sentirse querido y de sentirse importante ante los ojos de sus iguales.

50:30

Óscar. Asertividad, ¿qué es realmente y cómo podemos ayudar a nuestros hijos a ser asertivos?

Pilar de la Torre. Manejamos, en el mundo de la comunicación, tres modelos de comunicación: la comunicación agresiva, la comunicación pasiva y la comunicación asertiva. Desde el prisma de la comunicación no violenta, los dos primeros tipos de comunicación, comunicación agresiva y comunicación pasiva, describen lo que en este ámbito llamamos «comunicación violenta». Son dos formas de responder a una situación que no nos gusta cómo responden los animales: huyendo o atacando. La huida, la comunicación pasiva. Y el ataque, la comunicación agresiva.

51:27

Si pasamos al tercer modo de comunicación, comunicación asertiva, ahí hay varios enfoques también. A veces se habla de comunicación asertiva, una comunicación que se centra en la forma de expresarse, en dar recursos a la persona para conseguir afirmarse, para conseguir convencer. Sería algo así como recursos muy hábiles para salirse con la suya, para ganar en una situación. Y hay enfoques que a eso lo llaman «asertividad». En comunicación no violenta, eso lo subimos al primer grupo de comunicación violenta. La asertividad, desde el enfoque de la comunicación no violenta, es conexión, es empatía, y ahí tenemos la asertividad.

52:25

La asertividad no está en la acción que queremos conseguir. No ponemos la fuerza, la firmeza en esa acción. Somos asertivos en comunicación no violenta cuando la fuerza vital la ponemos en proteger y en cuidar de nuestras necesidades. Marshall Rosenberg decía... Yo le escuché una frase que me encantó, decía: «Nos agarramos a nuestras necesidades como un perro a un hueso». Agarrados a nuestra necesidad como un perro a un hueso, deja todo el espacio necesario para ir a ver también las necesidades de la persona con la que tenemos una relación. Y la asertividad, en comunicación no violenta, estaría ahí: la fuerza para proteger y cuidar de nuestras necesidades, como adultos que somos, y la fuerza para que haya un cuidado mutuo también de lo que le importa a la otra persona.

53:24

Puede darse una situación en la que tenemos distribuidas las tareas de casa, y a uno de nuestros hijos le pedimos que baje la basura y nos dice que no, que no quiere. Ahí tenemos recorrido para las



cuatro alternativas que hemos visto. La agresiva: con amenaza, con castigo. La pasiva: callándonos, en formato víctima, en formato distancia, en formato «ya me las vas a pagar». La asertiva que pone atención solo a la forma, y entonces hago la estrategia del disco rayado o vuelvo a reformular, o pregunto... Bueno, pues todos esos recursos que dan en esos modelos de asertividad. O bien podemos ir a la asertividad con este enfoque de comunicación no violenta: ¿Cuál es mi necesidad? Estoy cansada, necesito descanso, necesito apoyo, necesito colaboración. Me da tranquilidad que cada uno asuma sus responsabilidades y se respeten los acuerdos.

54:32

Y decirle: «Mira, te he pedido que bajes la basura, me dices que no. Habíamos acordado esto, te pido por favor que hoy bajes la basura y mañana vemos realmente qué normas de las que hemos visto en casa te convienen y cuáles no, para que tú sientas que eliges, que no hay imposición y que hay un reparto justo de todas las tareas. Para mí es muy importante que nos paremos a mirar una para una las que te corresponden a ti y las que corresponden al resto de la familia».

55:05

Yo tengo una frase guía en la relación con mi hija, en la relación con jóvenes con los que trabajo, y que me ayuda enormemente y que la cojo así, con mucha rapidez, que es: «Conexión antes de educación». El modelo social educativo lo hace a la inversa. Bueno, es educación primero. Primero lo que se puede hacer, lo que no, lo correcto, lo incorrecto. Y luego, si acaso, conexión. Que en el momento en que ponemos la educación antes de la conexión, la conexión es muy difícil que llegue. En cambio, si pones el foco en la conexión antes de la educación, luego la educación fluye. Podemos explicar desde el compartir, desde la complicidad. Conexión antes de educación.

*"Conexión antes que educación hace que la educación fluya desde la complicidad"*

Pilar de la Torre

55:55

Óscar. Pilar, muchas gracias por este rato que hemos estado hablando y has estado respondiendo mis preguntas y curiosidades.

Pilar de la Torre. Muchas gracias a ti, Óscar, ha sido todo un placer.