

***CÓMO DEFENDERSE DE LOS ATAQUES
VERBALES. UN CURSO PRÁCTICO PARA QUE
NO SE QUEDE SIN PALABRAS***

Bárbara Berckhan
Buenos Aires, Del Nuevo Extremo, 2004

Resumen Dra. Patricia Nigro

La réplica inteligente

- El objetivo es prescindir de los golpes bajos y proponer al agresor una conversación sensata.
- Existen variadas técnicas para defenderse de los ataques verbales que pueden usarse solas o combinadas.
- **El principal secreto:** no contagiarse del estado de ánimo del agresor.



La réplica inteligente

- Es fundamental no propagar “la mala onda”.
- Para esto, se debe aprender a distanciarse de las emociones de los demás.
- La **autodefensa** comienza por una declaración de independencia: no permitir que nuestro estado de ánimo dependa del de los demás.
- Hay que mantener la calma y la cabeza fría para no quedar atrapado como el pez en el anzuelo.



El escudo protector

- Es necesario aislarse interiormente: crear un “escudo protector”.
- Recordar momentos de calma interior (visualizarlos).
- Imaginar un escudo protector invisible como un grueso cristal.
- Repetir mentalmente una frase que haga tomar distancia: “esto no es mi problema”, “esto no tiene que ver conmigo”.



El escudo protector

- Reaccionar de forma amable y tranquila. Ninguna palabra puede perjudicarnos.
- Mantener el cuerpo erguido, la mirada atenta y serenidad en los gestos (el *feedback* no verbal es muy importante).
- Eliminar pensamientos obstructores:
 - “haré el ridículo”
 - “lo estoy aburriendo”
 - “no debo ser tan susceptible”...



El escudo protector

- No reírse cuando otros se ríen de uno.
- No insultarse ni menospreciarse.
- No rogar.
- Concederse la posibilidad de ser fuerte y de tratar con respeto para ser tratado del mismo modo.



Los primeros auxilios... (después de un ataque verbal)

- Respirar hondo lentamente.
- Guardar distancia (dejar espacio alrededor de uno).
- Mantener la sangre fría.
- Tomarse el tiempo necesario para responder.
Recapacitar con tranquilidad.
- Elegir la opción más fácil de las distintas respuestas posibles.
- Actuar de acuerdo con los propios intereses conservando el bienestar.

Doce respuestas a un ataque

- **Gesto mudo:** tomar un bloc de notas y escribir la respuesta allí sin hablar.
- **La desviación:** responder con algo que no tiene nada que ver.
- **Comentario monosilábico:** ¡Mirá vos! ¡Ajá! (No agregar una palabra más.)
- **Contestar** con un refrán que no tiene relación con el tema.

*Al mal tiempo,
buena cara*



Doce respuestas a un ataque

- **La réplica desintoxicante:** ¿Qué querés decir con “tal palabra”?
- **Ceder y consentir:** “Si después de este comentario, te sentís mejor, con gusto te doy la razón”.
- **Ceder e insistir:** “Supongo que yo también sería escéptico en tu lugar, sin embargo... (explicar el punto central).”
- **El cumplido:** “Me gusta la forma en que enlazás las palabras”.



Doce respuestas a un ataque

- **La constatación objetiva:** “No te gusta lo que te acabo de decir”
- **La confrontación:** “Este comentario me ofendió. No quisiera seguir por este camino”.
- **Hablar claro:** “Este tipo de comentario crea mal ambiente”.
- **Definir las reglas de juego:** “Seamos objetivos, por favor”.



Algunos consejos más...

- Hacer lo posible por no discutir, si debemos mantener una relación cordial con el contrario.
- Ignorar al agresor puede significar un gran insulto para él (y un gran ahorro de energía para uno).
- La provocación esconde muchas veces un intento de manipulación cuando ya no se tienen razones válidas.
- Un porcentaje alto de observaciones imprudentes se dicen sin mala intención, sólo por torpeza.

Algunos consejos más...

- Nadie puede imponer un tema de conversación. Con obstinación se responde a la obstinación.
- No intentar cambiar a un agresor. Nadie lo hace, si no lo desea. Y tampoco se cambia ejerciendo presión sobre el otro.
- El agresor espera que respondamos a su ataque de manera coherente. Hay un refrán que dice: "si no sabes convencer, confúndelo".
- Simular no entender las palabras del otro.



Algunos consejos más...

- Paralizar al adversario con un abrazo, a veces, puede resultar efectivo. Consentirlo un poco no viene mal.
- Dar la razón al adversario, sólo cuando uno no se perjudique.
- Usar la concesión y la adversación: Sí, pero...
- Elogiar al adversario puede ser realmente ponerlo en ridículo. No utilizar el sarcasmo o la ironía.



Algunos consejos más...

- Nadie puede comunicarse sin revelar algo de sí mismo. Escuchar el estado de ánimo del otro y describírselo.
- No realizar análisis pseudopsicológicos del adversario.
- Mostrarse abierto y comprensivo es muy útil en una conversación. Pero cuando hay un ataque verbal, hay que ponerse el escudo protector y responder adecuadamente.



Algunos consejos más...

- Si se recibe un comentario humillante, modificar el tono de voz y, con mirada directa, declararse ofendido y pedir que se disculpe el otro. Dejar en claro que el trato recibido es inadmisibile.
- No hay errores, ni equivocaciones, ni críticas razonables que justifiquen ofender a un colaborador o colaboradora.
- Si no hay fuerzas para continuar, hacer silencio. No obligarse a responder cualquier cosa.

Algunos consejos más...

- Recurrir a la **conversación esclarecedora** cuando la relación se deteriora o los ataques verbales abundan. Esto revela un malestar latente que es necesario aclarar para regenerar el vínculo:
 - hacer primero un examen de conciencia,
 - elegir el momento y el lugar adecuados,
 - ser lo más concretos posibles,
 - no atacar,
 - intentar ser ecuánime (al otro también lo asiste la razón),
 - no interrumpir,
 - no intentar imponer una solución,
 - no burlarse.