

**Barbara Berckhan**

# **JUDO**

## CON PALABRAS

Defiéndete  
cuando te falten  
al respeto



**Lectulandia**

¿Te quedas sin habla cuando se meten contigo? ¿Te exasperan los comentarios subjetivos y las observaciones pedantes? Aquí encontrarás la solución: una autodefensa verbal con la que podrás noquear a cualquier contrincante. Con las ocurrentes estrategias de este libro te entrenarás en el arte de la superación y podrás frenar tranquilamente cualquier ataque:

- Responde a las impertinencias sin ofender;
- Nada de broncas: replica con inteligencia y humor;
- Despista a tu contrincante con respuestas extravagantes;
- Disfruta pensando en el siguiente reto.

Lectulandia

Barbara Berckhan

# Judo con palabras

Defiéndete cuando te falten al respeto

ePub r1.0

Titivillus 27.11.15

Título original: *Judo mit Worten: Wie Sie gelassen Kontra geben*

Barbara Berckhan, 2008

Traducción: Lidia Álvarez Grifoll

Retoque de cubierta: Titivillus

Editor digital: Titivillus

ePub base r1.2

---

**más libros en [lectulandia.com](http://lectulandia.com)**

---

Lo blando y débil vence a lo duro y fuerte.

Lao Tse: *Tao Te Ching*.

## Introducción

No se puede hacer una tortilla sin romper el huevo antes. Y, cuando las personas charlan, a veces dicen cosas fuera de tono. Ocurre de prisa y a menudo sin previo aviso: nuestro interlocutor suelta una impertinencia, un comentario corrosivo o unas palabras duras. Y ya estamos. ¿Cómo debemos actuar? ¿Devolvemos el golpe siguiendo el refrán de «donde las dan las toman»? ¿O nos quedamos paralizados y no decimos nada, pero luego pasamos horas pensando cómo podíamos haberle devuelto la pelota?

Hace mucho que trabajo impartiendo cursos y talleres sobre comunicación. Los que participan en ellos pueden comentar sus problemas. En el puesto número uno de la lista de éxitos siempre aparece la misma cuestión: ¿Cómo puedo actuar frente a un comentario impertinente y subjetivo? A menudo, con un añadido: sin alterarme ni provocar una riña. Buena pregunta.

Durante diez años he estado recopilando respuestas a esa cuestión. Las respuestas no tenían que ser buenas sólo en la teoría. También tenían que funcionar en la vida diaria de mis alumnos. Por lo tanto, busqué métodos prácticos para poder encarar un ataque verbal de la manera más elegante y con el mínimo estrés posible.

En la búsqueda me he inspirado sobre todo en las artes marciales asiáticas. Una experiencia importante al respecto fue presenciar un entreno de aikido, una técnica japonesa de autodefensa. Sentada en un rincón, vi cómo una mujer menuda y entrada en años derribaba a un atacante mucho más fuerte que ella. Lo hizo con unos movimientos circulares que parecían más propios de una danza que de un combate. Después inmovilizó al atacante, que quedó debajo y no pudo continuar luchando.

Nunca he olvidado esa escena, que me inspiró una idea: ¿Es posible trasladar a la conversación lo que sucede en la autodefensa física? ¿Podemos defendernos de los ataques verbales con la misma destreza?

El principio básico del judo y del aikido reza: Lo suave puede vencer a lo duro. Quienes aprenden esos deportes de combate también ejercitan una actitud mental que proviene de la filosofía del taoísmo, del budismo y del zen.

En el judo y en el aikido se aplican sofisticadas llaves para detener, derribar e inmovilizar, con las que se puede vencer al atacante más fuerte. Y por eso he buscado estrategias orales con las que los ataques verbales resulten inofensivos. Y las he encontrado.

En este libro encontrarás las mejores estrategias para defenderte.

Todas esas estrategias defensivas se basan en estrictos criterios de calidad:

- Las estrategias sirven únicamente para tu autodefensa. Con ellas no podrás

realizar ataques.

- Son sencillas, fáciles de recordar y funcionan sin formulaciones complicadas.
- Todas las estrategias se pueden aplicar en general y son una respuesta universal a casi todos los ataques verbales.
- Ninguna de las estrategias de autodefensa contiene palabras despectivas, ofensivas o hirientes.
- Las relaciones no se envenenan. Con estas estrategias podrás seguir manteniendo una conversación normal con tu interlocutor si quieres.

La máxima utilidad de estas estrategias defensivas se centra probablemente en otro terreno. Todas tienen la fuerza de cambiar sentimientos, tus sentimientos. Con las réplicas de autodefensa evitarás el sentimiento de ofensa y agravio. Y te ejercitarás en el arte de estar por encima de las cosas.

Con esta autodefensa verbal no te rebajarás al nivel de quienes hacen comentarios impertinentes. Con ello te ahorrarás peleas sucias y estériles con quienes te ataquen.

Si quieres replicar siempre con majestuosidad y sonriendo, tienes en tus manos el libro adecuado. ¡Diviértete con la lectura!

Obtener cien victorias en cien batallas no es el colmo de la habilidad.  
Someter al enemigo sin combatir es el colmo de la habilidad.  
*Sun Tzu.*

## **Más allá de golpear y de marcharse: el arte de no luchar**

Pelear o discutir no es lo más sensato que puedes hacer. Porque cualquier riña en la que te metas tendrá efectos secundarios, sobre todo para ti. Por ejemplo, el estrés que se crea en tu cuerpo cuando te peleas. Ese estrés va acompañado de una secreción reiterada de cortisol.

El cortisol, la hormona del estrés, hace que tu cuerpo enferme por todos lados. Ataca el corazón y la circulación de la sangre, daña la digestión y la libido, debilita, acelera el envejecimiento y causa infelicidad. Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), el estrés y el correspondiente cortisol son la principal causa de muerte en los países industrializados.

Luchar causa estrés. Y ese estrés te lastima. Por mucho éxito que tengas en la disputa, tu cuerpo y tu mente sufrirán en ella.

## **Cómo nos herimos en la lucha**

Cuando empiezas a pelear con otra persona es como si metieras la mano en un montón de cristales rotos. Podrás tirarle unos cuantos a tu contrincante y a lo mejor incluso le provocas heridas. Pero tú te lastimarás todavía más. Imagínatelo. Te has hecho cortes profundos en las manos. No ha sido tu adversario. Te los has hecho tú.

De hecho, tu contrincante no necesita hacer nada para herirte.

Sólo tiene que esperar tranquilamente cualquier acción que emprendas contra él. Puede observarte mientras te obsesionas con él, te alteras y experimentas todas las sensaciones de agobio posibles. Puede dar por hecho que te quejarás de él ante otras personas. ¿Y qué pasa mientras te quejas? Tú explicas lo mal que se porta tu adversario. Y, mientras hablas de ello, aumenta en ti el enfado y la tensión muscular y la acidez de estómago. Dicho lisa y llanamente: te encuentras mal.

Tu adversario puede dar por hecho que le darás vueltas y más vueltas al asunto y acabarás mareándote. Mientras te dedicas a luchar mentalmente, tu cuerpo segrega cortisol, la hormona del estrés. Una y otra vez. Y de ese modo te lastimas mucho más y durante mucho más tiempo de lo que podría lograr tu oponente.

## **La víctima, el luchador y la sabiduría**

No pretendo afirmar que luchar sea malo o contraproducente en general. Para alguien que siempre ha sido víctima y nunca se ha defendido, combatir puede ser un avance. La persona en cuestión siempre ha sido el tonto que nunca se defendía. Y luego demuestra que tiene valor para replicar. Es un paso importante para alguien que siempre ha estado en el bando perdedor. Se pone en pie, demuestra que tiene agallas y no rehúye el conflicto. Hasta aquí, todo bien.

Desgraciadamente, algunas personas se quedan en ese paso. Creen que siempre tendrán que combatir para que las respeten. Sus gritos de batalla son: «¡Eso no lo tolero!» y «¡Por ahí no paso!». A quienes piensan así, les parecerá que sólo hay dos posibilidades: o luchan, y quizás ganan, o no luchan, pero entonces seguro que pierden.

Por suerte, existen más posibilidades.

Combatir no es la solución ideal. No es el grado máximo de la evolución ni tampoco lo mejor que podemos hacer por nosotros mismos. No luchar y, aun así, ganar es otra posibilidad que debemos tener en cuenta.

La acción de no luchar se sitúa en una esfera más elevada, más allá de golpear y de marcharse. En los siguientes capítulos te recomendaré vivamente esta posibilidad. Lo bueno es que no te obliga a abandonar ni a descartar ningún aspecto de tu conducta habitual. Puedes seguir discutiendo con los demás, enfadarte y sentir el desagradable estrés que todo eso comporta. Pero considera también la posibilidad de no pelear. En esa estrategia encontrarás un alivio enorme. Y eso es muy importante para todos los que ya van sobrados de estrés.

## El arte de no luchar en su máxima perfección

En su libro sobre el aikido, Terry Dobson narra situaciones delicadas que vivió en un tren de cercanías de Tokio. La historia que resumo a continuación ilustra muy bien cómo se puede ganar un combate sin luchar.

Terry Dobson se subió en Tokio a un tren abarrotado de gente. Se fijó en un trabajador japonés que iba bastante borracho y se metía con la gente. El hombre, lleno de rabia y odio, increpó a una mujer que llevaba un bebé en brazos. Luego insultó a una mujer mayor. Terry Dobson, un hombre de más de 1,80 m de altura, había practicado aikido durante años. Vio que el borracho atosigaba a aquella pobre gente y aquello le pareció un buen motivo para intervenir. Quería pararle los pies a aquel borracho agresivo. Además, por fin tenía la oportunidad de usar el aikido con fines éticos.

Se levantó de su asiento. El borracho lo miró y empezó a insultarlo. Terry Dobson, el luchador de aikido, hizo con la boca el gesto de mandarle un beso. El borracho se enfureció. Y se abalanzó hacia él.

Entonces alguien exclamó con voz clara y alta: «¡Eh!». El borracho se detuvo y



avanzó tambaleándose en la dirección de donde había venido el grito. Terry Dobson, que ya se había preparado para responder al ataque, también miró en aquella dirección.

Un viejo con una complexión menuda le dijo en tono jovial al borracho:

—Ven aquí.

El borracho se plantó delante del viejecito y, con ganas de pelea, le preguntó agresivo:

—¿Qué quieres, viejo de mierda?

—¿Qué has bebido? —le preguntó el anciano afablemente.

El borracho, todavía muy agresivo, contestó que había bebido sake.

El anciano empezó a explicar contento que a él también le gustaba beber sake con su mujer, sentados en el banco del jardín. Y miró con los ojos radiantes al borracho, que se tranquilizó un poco. El viejo le preguntó por su mujer.

Entonces el borracho se puso triste. No tenía mujer, ni dinero, ni sitio para dormir. Y se avergonzaba de ello.

El viejo siguió hablando afablemente:

—¿Por qué no te sientas aquí conmigo y me lo explicas todo?

El borracho se sentó y los dos se pusieron a hablar.

Terry Dobson se dio cuenta de que acababa de ver una demostración de aikido en su máxima perfección.

Él, un experto en aikido, iba a combatir al borracho con la fuerza de sus músculos. Al anciano, en cambio, sólo le habían hecho falta unas palabras amables para vencer.

Ésa es la actitud mental necesaria para no luchar.

El objetivo no es vencer al atacante oponiendo resistencia y contraatacando, lo cual significaría entrar en su juego, sino desviar sus acciones a nuestro favor mediante una serie de movimientos circulares, de manera que no consiga nada con el ataque y no pueda repetirlo.

*André Protin.*

## **Comunicación en vez de confrontación**

¿Cómo podemos afrontar las infamias sin pelear? Observemos más de cerca y examinemos la infamia que con más frecuencia encontramos en la vida cotidiana: los ataques verbales, las agresiones con palabras. Se trata de comentarios insolentes típicos, de observaciones estúpidas, de burlas maliciosas. ¿Por qué se producen? ¿Siempre hay mala intención detrás?

Veamos el ejemplo de una pareja completamente normal.

### **¿Una pifia sin importancia o mala intención con alevosía?**

Hacía una hora que Peter se había vestido para salir. Estaba sentado en la sala de estar, jugueteando con las llaves del coche. Marita, su esposa, seguía en el cuarto de baño arreglándose. Tenían pensado ir al teatro. Peter iba perdiendo la paciencia poco a poco.

—¡Date prisa! Tenemos que irnos —gritó por cuarta vez.

Marita salió por fin del cuarto de baño. Se puso delante de Peter y le preguntó insegura:

—Dime, ¿aún me queda bien el vestido azul? ¿No me va un poco estrecho?

Peter estaba nervioso. Temía que Marita volviera a cambiarse de ropa otra vez. Y, sin pensárselo mucho, contestó:

—El vestido te queda muy bien. Se te ve prieta y morcillona. Marita se lo quedó mirando con los ojos muy abiertos y respirando entrecortadamente.

Peter reconoció en aquella reacción que la noche se iría al traste. Pero él no lo había dicho con mala intención. A él le encantaban las cosas prietas. Y la morcilla. Lo único que quería era que ella estuviera lista para irse de una vez. Por eso sus palabras habían sonado un poco tendenciosas.

Para Marita, aquella respuesta había sido una verdadera infamia. ¿Cómo se le había ocurrido decirle aquella burrada? ¿Prieta y morcillona? ¿Y tenía que dejarlo correr sin más? No, aquello había sido una ofensa.

Marita volvió al cuarto de baño y cerró la puerta de un portazo. Al poco volvió y empezó a pegarle la bronca:

—¿Estoy gorda? ¡No hay derecho! Sabes que me duele que me digas esas cosas.

Pero, por lo que parece, tú sólo quieres hacerme daño. ¡Me humillas a propósito!

—Yo no he dicho que estés gorda. A mí me parece que el vestido te queda bien. Realmente... tú...

Peter se interrumpió, pero la situación ya era insalvable. Marita se encerró en el dormitorio. La velada había acabado.

Observemos esa discusión y preguntémosnos:

¿Tenían que ir así las cosas? ¿No se podía haber evitado la discusión?

Respuesta: sí, se podía.

## En la órbita del sentimiento de ofensa

Examinemos el mecanismo de la discusión.

Alguien dice algo que, en primera instancia, suena despectivo. Algo que huele a comentario desagradable o a piropo impertinente.

Y al instante, sin que tengamos que pensarlo: un cohete despegando en nuestra cabeza.

Oímos las palabras y ¡zas!, nos sentimos ofendidos. Todo ocurre mucho más deprisa que en el lanzamiento de un cohete de verdad, puesto que, en nuestro caso, no hay cuenta atrás. No contamos a partir de diez antes de salir disparados. No, los motores arrancan de inmediato y al cabo de un instante entramos en la órbita del sentimiento de ofensa y de indignación.

Y ahora viene mi pregunta: la próxima vez que alguien te suelte una tontería, ¿no podrías pararte un momento en vez de estallar enseguida? Es decir, en vez de ponerte a gritar o de sentirte ofendido o de marcharte airado.

La próxima vez que te enfrentes a un ataque verbal, ¿no podrías contenerte un momento para comprender qué ha ocurrido?

Sí, ha sonado a ataque. Pero ¿lo era realmente? ¿Qué le ha impulsado a decir precisamente esas palabras? ¿Por qué ha hecho esa observación?

Hay una estrategia que te ayudará. Proviene directamente del día a día. La he encontrado en circunstancias en que la gente cuida las buenas relaciones. Y la he llamado la réplica desintoxicante.

## Una segunda oportunidad para el impertinente

La réplica desintoxicante es una estrategia de autodefensa que te permite responder a un comentario hiriente sin caer en una actitud combativa.

Funciona del modo siguiente: tomas las palabras que te resultan ofensivas del comentario. Y luego preguntas qué significan esas palabras. O coges todo el comentario y preguntas a tu interlocutor qué quería decir. Eso es todo, al principio. Preguntar en vez de ponerse a gritar o marcharse.

¿Cómo funcionaría la réplica desintoxicante en el caso de Marita y Peter?

Marita se sintió ofendida por las palabras «Se te ve prieta y morcillona». Entonces preguntaría exactamente por esa formulación: «¿Qué quieres decir con lo de prieta y morcillona?». Eso habría dado a Peter la oportunidad de encontrar unas cuantas palabras amables e inequívocas. Habría podido responder: «El vestido te queda perfecto. Estás imponente». Y la sospecha inicial de Marita seguramente se habría disipado. El asunto no habría subido de tono. O podría haber contestado a la pregunta desintoxicante del siguiente modo: «Cariño, estás buenísima. Para comerte». Esta respuesta también habría apaciguado la situación.

También podría ser que Peter contestara a la réplica desintoxicante diciendo que estaba muy nervioso porque hacía mucho rato que esperaba. Con ello habría expresado su disgusto. Aun así, eso es más constructivo que poner morros y pronunciar comentarios tendenciosos.

## Aclara el asunto preguntando

Al preguntar qué significa exactamente un comentario, ofrecemos a nuestro interlocutor la oportunidad de precisar. A lo mejor entonces oímos una crítica razonable que puede sernos útil. O descubrimos por qué nos han hecho precisamente esa observación. Con la réplica desintoxicante damos una segunda oportunidad a nuestro interlocutor. Lo invitamos a aclarar las palabras ambiguas.

Por cierto, no será una réplica desintoxicante si te plantas delante del interlocutor con los brazos en jarras y le espetas: «Dime, ¿a qué viene ese comentario? ¿Te falta un tornillo o sólo quieres hacerme enfadar?». Eso sólo sería devolver el golpe con malas pulgas.

Para hacer una réplica desintoxicante será necesario que tengas un poco de autodominio. Deja un momento de lado el sentimiento de ofensa.

En vez de defenderte o de poner morros enseguida, pregunta.

Aquí tienes un resumen de esta estrategia:

*Estrategia de autodefensa: la réplica desintoxicante*

- Repite brevemente las palabras que te han resultado hirientes y pregunta a tu interlocutor qué es lo que quería decir con ellas. Por ejemplo:
- Comentario: El informe que ha escrito es un poco chapucero. Réplica desintoxicante: ¿Qué quiere decir con «chapucero»? Comentario: ¡Pero eso es una tontería!
- Réplica desintoxicante: No comprendo, ¿qué quiere decir con que es una «tontería»?
- Comentario: ¡Me lo debes!
- Réplica desintoxicante: ¿Qué quieres decir con que te lo debo?

- Puedes cambiar un poco la formulación de la réplica. Aquí tienes unas cuantas propuestas:
- ¿Cómo definiría usted...? (Añade las palabras hirientes o poco claras.)
- ¿Qué entiendes por...?
- ¿Qué significa exactamente para ti...?
- Escucha con atención la respuesta de tu interlocutor.
- Si el afectado continúa usando palabras hirientes, puedes seguir reaccionando con una réplica desintoxicante. O pedirle que se exprese de manera más objetiva.

El mejor ámbito para aplicar la réplica desintoxicante es el de las buenas relaciones laborales o personales que quieres que sigan funcionando. Con esta estrategia puedes parar y aclarar las críticas desafortunadas y las formulaciones tendenciosas.

## ¿Qué hacer si te siguen pinchando?

Cuando doy charlas y llego a este punto, casi siempre me interrumpen con una pregunta importante. Alguien del público pide la palabra y pregunta lo que en aquel momento quieren saber todos los oyentes. La pregunta es la siguiente:

—¿Qué hago si la otra persona no quiere hablar conmigo y se limita a soltarme otra impertinencia?

Me gusta esa pregunta porque gira en torno a cómo podría proseguir la conversación. Mis oyentes se portan muy bien y siempre parten del peor supuesto.

Cargando las tintas, la pregunta sería en realidad la siguiente:

—Señora Berckhan, ¿qué hago si planteo una réplica desintoxicante y el otro sigue con sus comentarios maliciosos? ¿Tengo que dejar que me ofenda continuamente?

No, claro que no. Si tu interlocutor no se aviene inmediatamente a razones, pon punto final a la conversación. Punto final a la desintoxicación. Punto final a la comprensión y a la voluntad de hablar. Punto final a ser generoso con él.

Si tu interlocutor no entra en razón, contraataca. Hazle comentarios subidos de tono. Así se dará cuenta de lo que vale un peine. Mejor aún: échalo de tu casa o despídelo. Comienza una relación de odio con él. No merece otra cosa. Al fin y al cabo, tú has adoptado una actitud pacífica y has planteado una réplica desintoxicante. Si no la acepta, tendrá que pagar por ello. Para siempre jamás.

Imagino que habrás notado que lo digo en broma. Evidentemente, es posible que tu interlocutor no reaccione con toda la corrección que tú desees. Con todo, sé indulgente y mantén tu postura. Di claramente qué quieres. Por ejemplo: «Tu comentario me ha afectado. Me gustaría saber por qué me has dicho algo así». Es

muy probable que tu interlocutor te diga entonces qué se esconde detrás de sus indirectas. A lo mejor está enfadado por algo. Dale tiempo a decirte dónde le aprieta el zapato.

## No abandones sin más: insiste en pedir una aclaración

Me gustaría señalarte otra cosa: algunas personas no están acostumbradas a hablar abierta y neutralmente sobre lo que les molesta o les hace enfadar. En vez de una crítica constructiva, de esas personas sólo recibirás reproches o comentarios sarcásticos. Aun así, tú sigue en tus trece y pídele que te diga qué quiere y qué le molesta. Es importante que te lo aclare, ya que así se destensará la situación.

Y al contrario: las críticas no expresadas y el malestar acumulado son los motivos más frecuentes de los ataques verbales. Quienes lanzan indirectas están diciendo: «Estoy enfadado contigo».

La réplica desintoxicante es una invitación pacífica por tu parte para aclarar el asunto. Es un ofrecimiento. Nada más. Al fin y al cabo, no puedes obligar a nadie a aceptar tus ofrecimientos.

Si tu interlocutor sigue sin moverse del terreno de las impertinencias, sabrás cómo están realmente las cosas. Por el momento no podrás tener una conversación razonable con él. Y luego, ¿qué?

Bueno, si se da el caso, sería una buena ocasión para poner en práctica las demás estrategias de este libro. Al fin y al cabo, dispones de mucho terreno para entrenarte.

La réplica desintoxicante apuesta por la comunicación en vez de por la confrontación. Asimismo, es una declaración de independencia. No reaccionas maquinalmente como un autómatas con su típico programa de defensa o de ataque. No, tú demuestras que eres libre. Tan libre que ofreces a tu interlocutor la posibilidad de hablar, aunque quizás tendrías motivos más que suficientes para estar subiéndote por las paredes. Por tu parte, no hay pelea.

Eso es superioridad real.

Todo lo que somos es resultado de nuestra mente, se fundamenta, en nuestra mente y surge de nuestra mente. Con nuestra mente construimos el mundo.  
*Dhammapada.*

## ¿Eres muy vulnerable?

Hay personas que se ofenden enseguida. Una palabra poco precisa o un pequeño desliz verbal bastan para que se sientan molestas. Si de vez en cuando te ocurre, este capítulo es importante para ti. Te enseñaré a ser más resistente en el futuro. Porque un comentario chocante no tiene por qué herirte obligatoriamente.

Permíteme empezar con lo que me gusta comenzar: con más consciencia. Examinemos detalladamente el proceso que nos lleva a sentirnos heridos.

¿Qué es realmente un ataque verbal? ¿En qué consiste una impertinencia o un comentario tonto? En principio, sólo son palabras. Palabras pronunciadas que, en el fondo, no son más que sonidos. Tonos. Apenas dichas, se desvanecen en el aire. Las palabras son efímeras, muy efímeras. El viento se las lleva.

## Lo que nuestra mente imagina

Nuestra mente convierte los sonidos que salen de la boca de otra persona en un enunciado con sentido. Todas nuestras percepciones son interpretadas y juzgadas por nuestro pensamiento. Oímos, olemos, tocamos o vemos algo, pero es nuestra razón la que nos explica qué significa ese algo para nosotros. Si es interesante, si es bueno o malo, si es agradable o deprimente.

El mundo exterior es neutral. Nuestra mente es la que dice qué significa lo que pertenece a ese mundo. Todo lo que percibimos, lo filtramos a través de la razón. Y ésta juzga siempre remitiéndose a viejas experiencias.

Seguro que esto te suena: cuando te peleas con alguien, tiendes a juzgar negativamente todo lo que dice tu interlocutor. Mides todas y cada una de sus palabras. Aunque sólo te diga «¡Hola!», tu interpretación puede ser negativa: «¿Hola? ¿Es que no merezco que me dé los buenos días?». Las experiencias anteriores, tanto negativas como positivas, fluyen constantemente en nuestro pensamiento.

Oímos un comentario y nuestra mente interpreta al instante cómo debemos entenderlo. Ocurre tan deprisa que apenas nos damos cuenta. El verdadero problema es nuestra convicción. Creemos lo que nos dice nuestra mente. Actuamos como si realmente lo que pensamos fuera un hecho. Si pensamos que ha sido una burla, para nosotros será una burla. Y punto. Precisamente esa fe ciega en nuestros pensamientos nos acarrea complicaciones.

## Palabras inofensivas y una interpretación nefasta

—Tengo un compañero de trabajo, mayor que yo, que sólo quiere humillarme —me comentó un joven.

—¿Cómo lo sabes? —pregunté.

—Dice que me falta experiencia y que aún tengo mucho que aprender en el trabajo. Y lo dice para humillarme.

Lo que ese joven tenía en mente eran las palabras reales y la interpretación de esas palabras. En realidad, las palabras de su compañero eran inofensivas. Quizás incluso acertadas. Desde su punto de vista de veterano, al joven seguramente le faltaba experiencia y aún podía aprender muchas cosas. En principio, no estaba claro con qué intención las había pronunciado. Lo que había molestado al joven era la interpretación de esas palabras. Las había interpretado como una agresión. Su mente le había explicado que aquello era un intento de denigrarlo. Y él lo había creído. Sus sentimientos habían hecho que el asunto resultara aún más convincente. Estaba clarísimo: él se sentía ofendido, por lo tanto, lo que pensaba era cierto.

Desgraciadamente, a menudo usamos nuestros sentimientos como evidencia para justificar lo que pensamos. La lógica sería más o menos la siguiente: siento que me han herido, por lo tanto, tiene que haber sido una ofensa o un insulto. Si no lo fuera, no me sentiría así.

## Cómo se crea el sentimiento de ofensa

Nuestros sentimientos se crean muy a menudo en nuestra mente. Si pensamos «Eso era un insulto», nos sentiremos insultados. Si pensamos «Sólo ha sido un exceso verbal», no nos sentiremos tan mal. Si pensamos, en cambio, «¡Menudo comentario genial! Lo aprovecharé para mi nuevo libro», estaremos muy contentos. Puede que incluso le pidamos más comentarios a nuestro interlocutor para poder anotarlos.

La sensación de que nos han herido no la crean las palabras de nuestro interlocutor. La crea nuestra manera de interpretar sus palabras. Es nuestra propia mente la que convierte un comentario en una ofensa.

Seamos prácticos. Supongamos que acudes a un congreso y te encuentras por sorpresa a un antiguo compañero de trabajo. Ese compañero te reconoce y te saluda:

—¡Tú otra vez! Se te ve en todas partes.

Rápidamente te pasan por la cabeza un par de ideas que te indican qué clase de comentario era ése.

Bueno, ¿qué piensas? ¿Qué clase de comentario era?

Lo que te venga ahora a la cabeza decidirá cómo te sentirás y cómo reaccionarás. Expresado drásticamente, tu mente te catapulta hacia el cielo o hacia el infierno.

Supongamos que tu mente te cuenta que ha sido un comentario poco amable. Si lo crees, te pondrás de mal humor. Y seguramente reaccionarás un poco irritado:



—Bueno, tampoco es una gran alegría verte a ti.

Entonces, tu antiguo compañero también reaccionará huraño. También interpretará negativamente tu respuesta. Quizás meneará la cabeza y exclamará con sarcasmo:

—¡Vaya suerte tengo hoy!

Y se irá. Tu siguiente pensamiento te dirá que tú tenías razón. Lo que tu compañero comentó era desagradable y ahora tienes la prueba de ello. Ese compañero es un maleducado. Así es como una simple idea se convierte en un hecho aparentemente irrefutable.

Sí, nos encanta tener razón en nuestras interpretaciones, aunque nos acabemos sintiendo fatal con ellas.

Es muy útil ser consciente del proceso que sigue una ofensa. Todo ocurre muy deprisa, pero siguiendo un orden que viene a ser el siguiente:

- Oyes un comentario, por ejemplo: «Vaya, se te ve en todas partes».
- Por tu cabeza pasa enseguida la idea de que ese comentario no era amable, por ejemplo: «Qué maleducado es» o «No le caigo bien».
- Te crees esa idea negativa.
- A causa de esa idea sientes que te han ofendido o incluso despreciado.
- Reaccionas con recelo o enfado.

Ése es el proceso de creación de una ofensa. Por suerte, tienes la posibilidad de cambiar ese proceso.

## Puedes elegir cómo entender un comentario

Por sí solo, un comentario no te afecta en nada. Es tu mente la que lo convierte en una ofensa. Si eres consciente de ese proceso, podrás intervenir.

Para ello tienes que empezar a no creer en tus pensamientos a pies juntillas. Porque son sobre todo tus interpretaciones negativas las que te ofenden. Pero no tienes ninguna obligación de aceptarlas.

Un buen ejercicio consiste en no hacer caso a tus pensamientos. Sé consciente de lo que piensas sobre las palabras de los demás.

Si tu mente te envía a la órbita del sentimiento de ofensa e indignación, contente. Frena ese torrente de pensamientos y recuerda: ¡Hiedes elegir cómo entender una observación. Tienes numerosas interpretaciones a tu disposición.

## Genera buen humor y riéte un poco

Pasemos a la esfera de la práctica. Tu compañero te dice: «Vaya, se te ve en todas

partes». Tú has decidido que pasarás un buen día y por eso no vas a permitir que ese comentario te hunda. Te decides por una interpretación inofensiva. El saludo de tu compañero probablemente sólo ha sido una toma de contacto torpe. Podrías pensar: «Hay gente que no da con las palabras adecuadas cuando se encuentra con alguien inesperadamente. No es cuestión de tomárselo a mal».

Si interpretas así las palabras de tu antiguo compañero, no te sentirás ofendido. Podrás reaccionar tranquilamente, por ejemplo, contestando: «¡Hola! Yo también me alegro de verte».

Evidentemente, también tienes otra posibilidad. Te tomas al pie de la letra lo que te ha dicho (ésta es una de mis interpretaciones favoritas). Te ha dicho que se te ve en todas partes. Si te lo tomas al pie de la letra, no saldrás de tu asombro. ¿Se te ve en todas partes? Eso sería un milagro, porque no puedes estar en todas partes. ¿O sí puedes? ¿Hay carteles con tu imagen colgados en las paredes de las casas de todo el mundo? ¿Tienes clónicos rondando por todos lados?

Con esta interpretación se pueden hilvanar algunas respuestas divertidas. Y tendrías motivos para sonreír. Interpretando humorísticamente un comentario chocante, generarás buen humor.

## Cómo sacar el mejor partido de un comentario tendencioso

Por desgracia, tú no puedes decidir qué te dicen los demás. Pero sí puedes decidir cómo interpretar las palabras de los demás. Nadie puede obligarte a comprender que un comentario chocante es una ofensa. También puedes interpretarlo como un chiste o como un patinazo verbal.

Eres libre de sacar el mejor partido de un comentario tendencioso. Empieza no creyendo automáticamente lo que te cuentan tus pensamientos negativos.

Sé un poco más tenaz. Elige conscientemente el modo de ver las cosas que te brinde más alegría o, al menos, más tranquilidad. Y conviértelo en costumbre. Este libro te ayudará. Te llevará a pensar de manera diferente. Porque se trata de que atajes los ataques verbales con serenidad y buen humor. En las páginas siguientes te ofrezco algunas interpretaciones divertidas para quitarle hierro al asunto. Úsalas.

Una última pregunta: ¿Qué quería decir realmente con su comentario el antiguo compañero? ¿Qué insinuaba?

No lo sabemos. No podemos entrar en su mente para averiguar qué intenciones y deseos lo movían. Si quieres saber qué insinuaba con su comentario, pregúntaselo. Plantéale una réplica desintoxicante: «¿Qué quieres decir con eso de que se me ve en todas partes?».

Pero, con el corazón en la mano, ¿realmente quieres saberlo?

Que quede entre nosotros: es más divertido imaginar una interpretación y luego

contestar con humor. Si te divierte, la interpretación es adecuada. Y lo es para ti.

Es sabio aquel que ve el silencio.  
Es Buda aquel que se convierte en el silencio.  
*Chao-Hsiu Chen.*

## Elogio del silencio

¿Es obligatorio decir algo cuando alguien te espeta una impertinencia? ¿Es realmente necesario entrar al trapo?

No. Eres libre de no responder. No tienes por qué decir nada. Ninguna ley te obliga a involucrarte en la cháchara de nadie. La comunicación siempre es voluntaria. Y no contestar puede ser la mejor reacción a un comentario chocante.

## La agresión al pasar

Piensa en situaciones en las que te han atacado al pasar por tu lado. Alguien en la calle, en una tienda o en el tren se muestra de repente desagradable contigo. Con esa persona no compartes mesa ni cama, ni tampoco oficina. No tenéis ninguna relación que desees mejorar o salvar. ¿Por qué vas a enfrentarte a su salida de tono? ¿No sería una manera de malgastar tu tiempo y tu inteligencia?

Un ejemplo que observé no hace mucho, un día que llegué demasiado pronto a la estación. Mi tren no salía hasta al cabo de veinte minutos. Aproveché el tiempo para pasear por el vestíbulo, donde me llamó la atención un gran charco blanco que se había formado en el centro. Al lado del charco había un encargado de la limpieza, vestido con el mono de trabajo y rascándose la cabeza. Seguramente estaba pensando cómo podía limpiarlo.

Entonces ocurrió. Un pasajero despistado pasó mirando el panel de los horarios y pisó la sustancia blanca y viscosa. El pasajero se dio cuenta enseguida. Soltó un «¡Puaj!» y retrocedió unos pasos. Con ello esparció la sustancia blanca por el vestíbulo. La mancha acababa de esparcirse.

El encargado de la limpieza gritó enfadado:

—¿Es que no tiene ojos en la cara? Y encima lo va esparciendo por ahí.

El pasajero también levantó la voz.

—Pero ¿qué dice? ¿Qué culpa tengo yo de que ahí haya un charco? Deje de gritar a la gente y límpielo.

El encargado de la limpieza soltó toda una retahíla de frases airadas. Y el pasajero replicó en el mismo estilo.

El intercambio de palabras fue de esta categoría:

—¡Y encima se mosquea! ¡Usted no es quién para decirme nada! ¡Lárguese ya, payaso!

—¡Imbécil! ¡Cierra el pico!

—¿Que cierre el pico? ¡Cierra tú la boca, idiota!

Fue un concierto de bramidos que no quiero reproducir. Supongo que ya te lo imaginas. Dos personas machacándose y, realmente, ¿por qué?

## En el silencio no hay drama

Todo empezó porque uno de los dos soltó un comentario agresivo y el otro contestó. Así empieza siempre. Y acaba en una rabiosa batalla de ofensas. ¿Tenía que ser así? ¿No había otra posibilidad?

¿Qué hubiera ocurrido si el primer comentario desagradable hubiera quedado sin respuesta? ¿Si el pasajero se hubiera callado?

No habría pasado nada. Ni concierto de bramidos ni batalla de ofensas. Sólo unos breves sonidos un poco furiosos y, luego, silencio. Quizás el eco de un gruñido. El pasajero habría seguido su camino. Quizás hacia algún sitio donde pudiera limpiarse los zapatos. El encargado de la limpieza probablemente habría soltado un par de maldiciones y luego habría limpiado la mancha y los puntos por donde se había esparcido. Nada de dramas.

El silencio: una estrategia defensiva totalmente infravalorada. Y, .sin embargo, es increíblemente sencilla. Para callar eficazmente no tienes que saberte de memoria un texto. No hace falta emitir sonidos ni hablar fuerte. No importa cómo suene tu voz. Y el tiempo de reacción tampoco desempeña ningún papel. No puedes callar más deprisa o más despacio. No tienes que pensar en cómo hacerlo. Es automático. Sólo hay que mantener la boca cerrada. No decir nada.

## El silencio intencionado produce un enorme alivio

No obstante, no resulta fácil callarse. A muchas personas no les Hiista. Les parece poco. Lo digo pensando en los que participan en mis cursos. A la mayoría, esta estrategia no les impresiona demasiado al principio. Al fin y al cabo, se han apuntado al curso para salir de una vez de su silencio. A menudo han pasado reiteradamente por la experiencia de que alguien les haya hecho un comentario estúpido y no se les haya ocurrido ninguna respuesta. No dijeron nada, pero les habría gustado responder. Y quieren aprender a replicar. Quieren replicar y acabar con sus silencios. Y yo les salgo con esta absurda estrategia que, a simple vista, no parece muy imponente.

Entonces les explico que se trata de un silencio contundente. De no decir nada a propósito y con majestuosidad. Y que provoca una sensación muy distinta de la que sienten cuando se quedan mudos, .in saber qué decir. La falta de palabras que conocen tan bien no era una elección consciente. Simplemente les ocurría.

Callar intencionada y conscientemente puede producir un enorme alivio. No es

obligatorio decir algo cuando alguien nos hace un comentario chocante. Podemos elegir. Podemos decidir dejar planudo a nuestro interlocutor con su comentario. El silencio intencionado y contundente encierra una decisión importante. La decisión de no prestar la más mínima atención a las observaciones hirientes que nos hacen los demás.

## La cháchara de los demás no tiene por qué interesarte

Lo que los demás te dicen es simple cháchara. Sólo son palabras. Algunas de esas palabras son útiles, constructivas y también provechosas. Otras son ofensivas, incluso humillantes. Ciertos comentarios parecen una invitación a discutir. Te ofrecen turbulencias. Tú no estás obligado a ocuparte de ellas. Puedes limitarte a dejar pasar las turbulencias que los demás te ofrecen.

Imagínate qué ocurriría si replicaras con tu silencio:

- Tu suegra cree que las cortinas nuevas son feísimas. ¿Qué respondes? Nada. Ella tiene una opinión. Tú tienes otra. No pierdas una palabra hablando de ello.
- Tu hijo de trece años se queja a voces de que se ha acabado la crema de cacao y avellanas y, al parecer, no puede vivir sin ella. Levanta el tarro vacío y se pasea por la cocina gritando su disgusto. ¿Cómo reaccionas? De ninguna manera.
- Te decides por el hotel más barato y la mujer de la agencia de viajes te dice: «¡Vaya, qué tacaño es usted!». ¿Y tú? Permaneces en silencio.
- Tu vecino se refiere a tu coche como «esa vieja carraca». ¿Y tú? Tú callas.

Si insistes y eres consecuente en no decir nada, apreciarás uno de los efectos más positivos del silencio: la gente se da cuenta de lo tontos y absurdos que son algunos de sus comentarios cuando los ve al natural. Cuando la frase no tiene eco.

¿Alguien te ataca verbalmente y tú no dices nada? Exacto, no sólo no dices nada, sino que —y ahora viene lo decisivo— tampoco te enfadas por no decir nada. Te alegras de no haber dicho nada. Te das unos golpecitos en la espalda y te felicitas porque has conseguido mantener la boca cerrada. No te has enzarzado en la disputa que te brindaba tu interlocutor. Sus esfuerzos por ofenderte fracasan ante la quietud de tu silencio. ¡Bravo! Eso es independencia de verdad y carácter pacífico. Ya puedes estrecharle la mano a Gandhi.

## La manera perfecta de no decir nada

En realidad, no decir nada es muy sencillo. Lo importante es no parecer indefenso. Por lo tanto, evita morderte las uñas con nerviosismo mientras permaneces en

silencio. Y tampoco te muerdas el labio inferior. Mantén una postura corporal recta. Así demostrarás que no estás cohibido.

En el cuadro siguiente te indico cómo callar de manera perfecta.

***Callar majestuosamente, pero ¿cómo?***

<b>Así no</b>	<b>Mejor así</b>
Te quedas en silencio, extendiendo el dedo corazón hacia tu interlocutor. (O le haces algún otro gesto obsceno que nadie debería hacer.)	Te contienes y te limitas a sentir tu impulso a reaccionar.
Te tapas la boca con la mano y murmuras entrecortadamente: «¡Hummm... mmmm... aaaaaah!».	Callas.
Comentas en tono obstinado: «No pienso decir nada. No puedes obligarme a decir nada. ¡No! No diré nada. ¡No me hace ninguna falta!».	Dejas de prestar atención a tu interlocutor y te centras en otras cosas. O sigues tu camino.
Refunfuñas en voz baja mientras miras al suelo.	Te limitas a percibir tus pensamientos y tus sentimientos, sin enredarte en ellos.
Te compras un muñeco de vudú y pasas horas clavándole agujas largas.	Reconoces que no ha pasado nada grave y piensas en otra cosa.

## Dale un toque de gracia a tu silencio

El silencio tiene una única pega que tengo en consideración. Hay quien cree que el silencio es... aburrido.

Afirman que no decir nada es un muermo. Que ese silencio no tiene color ni sabor. De hecho, eso es exactamente lo que me gusta del silencio: molestamos a nuestro antagonista con una nada aburrida. A la que no puede agarrarse. Que no lo lleva a ninguna parte.

Pero también es cierto que en el silencio no hay nada interesante que oír, puesto que no se dice nada. Con todo, no tiene por qué ser aburrido. No dices nada, pero gesticulas. Eso sería, por así decirlo, darle un toque de gracia al silencio. Sería un silencio con un poco de salsa. No obstante, tu postura corporal no tiene que impresionar a tu interlocutor. Usas la mímica para pasártelo bien.

Si alguna vez has querido probar una expresión facial insólita, en el silencio tienes la oportunidad de hacerlo.

***Estrategia de autodefensa: el silencio animado***

Alguien te hace uno de esos comentarios chocantes, como por ejemplo: «Eres un mal ejemplo, y no sólo para los niños». Y tú decides no decir nada.

- Dale una nota de interés a tu silencio con la ayuda de la mímica y la gesticulación. Decídate por una expresión que acompañe a tu silencio.
- Mi consejo: practica las propuestas siguientes a medida que las leas. Siempre que esboces una sonrisa de satisfacción, habrás logrado tu objetivo. Los gestos o la mímica correspondientes te serán muy útiles porque te divertirás con ellos. (Aunque resulte difícil, escoge una sola expresión.)
- Pon cara de asombro.
- Asiente con la cabeza como si saludaras sin palabras.
- Pon cara triste y meneas la cabeza.
- Dedica una mirada neutral a tu interlocutor, sin mover un músculo.
- Coge un bolígrafo y anota en silencio el comentario del otro.

Aquí tienes otras propuestas procedentes de alumnos de mis seminarios:

- Señala con el dedo hacia la ventana o el cielo sin comentar nada, como si dijeras: «¡Ahí!».
- Asiente radiante de alegría, como si estuvieras completamente de acuerdo.
- Respira hondo una o dos veces y date unos golpecitos en el esternón.
- Relaja el semblante. Abre ligeramente la boca y sonríe con un poco de ironía.
- Mira hacia arriba con las palmas de las manos juntas, como si rezaras o meditaras.

## Sin comentarios cuando una observación no viene a cuento

Ignorar una observación chocante es a menudo lo mejor que puedes hacer para que te respeten. Por ejemplo, cuando quieres solucionar un problema o avanzar en un asunto. Y no sacarás nada de las burlas, las críticas subjetivas o cualquier otro ataque verbal por parte de tu interlocutor. Es mejor que te concentres en lo que quieres y calles respecto a lo que no te gusta. El silencio es un quitamanchas muy eficaz.

## Cómo tranquilizar con el silencio calculado a un grupo de personas airadas

En una ocasión, estando en un aeropuerto, observé ese silencio tan útil. Un grupo de turistas airados se encontraba en la salida de equipajes. Sus maletas no habían



llegado. Una mujer del personal de tierra tomaba nota y se ocupaba del grupo. Hablaba con cada uno de los pasajeros y les hacía preguntas. Sin embargo, no era nada fácil, puesto que todo el grupo estaba bastante enfadado. La mayoría de los pasajeros renegaba en voz alta. Soltaban frases como «Esto es un recochineo», «Este aeropuerto es una porquería» o «Esto está lleno de vagos incompetentes». La mujer del personal de tierra no contestaba a esos insultos. Se limitaba a hacer sus preguntas y sólo tenía en cuenta los datos objetivos que le daban. Ignoraba todas las observaciones que no venían a cuento. El resultado fue que el torrente de insultos se fue acallando y al final cesó. Todos comprendieron que no tenía sentido meter bulla, puesto que aquella mujer no reaccionaba. No dejaba que la provocaran, no contraatacaba. Tampoco decía nada al estilo de «Cálmese». Esa frase seguramente habría encendido a la gente. No, ella no oponía ninguna resistencia. Hacía como si todas aquellas broncas no existieran. De ese modo despojó a aquel descontento incisivo de toda su energía.

A lo que hizo aquella mujer, yo lo llamo silencio selectivo. Seguía el hilo de la conversación y hablaba con la gente, pero no decía nada cuando un interlocutor hacía comentarios que no venían a cuento. Sólo hacía caso de lo que aportaba algo a la solución del problema. Y 110 parecía sentirse afectada por los comentarios. Más bien irradiaba una fuerza serena. Mientras el grupo se calmaba, consiguió determinar rápidamente a quién le faltaba qué maleta. Su silencio selectivo condensó y simplificó la conversación.

## Mantén el rumbo

A veces, lo único que queremos es avanzar. Queremos resolver el asunto y terminar la conversación de una vez. Queremos recibir o dar únicamente la información necesaria. En esas situaciones nos será muy útil el silencio selectivo.

Puedes aplicar de inmediato ese silencio calculado. Si tu interlocutor suelta un sinfín de palabras, tú sólo haces caso de lo que te resulta útil, informativo y objetivo. Pero no toques nada que te enoje o te ponga de los nervios. Si te dice algo que no viene a cuento, no repliques, no hagas preguntas y no lo corrijas. Ignora todo lo que podría llevar la conversación por derroteros nocivos. No pierdas el rumbo. Y el rumbo consiste en todo lo constructivo, objetivo o útil.

El resto es silencio.

Un buen vencedor evita la guerra.  
Lao-Tse: *Tao Te Ching*.

## El número marcado no existe

No decir nada es sin duda la manera más elegante de acabar con la estupidez de ciertas personas. No obstante, el silencio también es muy discreto.

Ante las muestras de mala educación o de agresividad parlanchína, algunas personas prefieren pronunciar un par de palabras. Quieren decir algo, pero sin rebajarse al nivel de su interlocutor.

En tal caso, puedo ofrecerte algo que se acerca mucho al silencio, lista estrategia podría llamarse «el silencio elocuente o sonoro». Le he puesto un nombre práctico. Se trata del comentario de una o dos sílabas. De contestar a una observación chocante con tan sólo dos sílabas.

## Cómo replicar con dos sílabas

Un comentario de dos sílabas muy conocido y que tiene mucho encanto es «¡**Caray!**».

Con un «¡**Caray!**» puedes responder casi todos los ataques verbales.

He aquí algunos ejemplos:

- El comentario tonto: «Por la cara que pones, debes de ir estreñado».
- Respuesta: «¡**Caray!**», y luego, silencio.
- La observación tendenciosa: «Yo en su lugar me esforzaría un poco más. Si sigue perdiendo el tiempo, el jefe pronto prescindirá de sus servicios».
- Respuesta: «¡**Caray!**».
- La afirmación chocante: «Seguramente no sabes que la relación entre intoxicación y astereoagnosia está verificada. Las paralipsis ya no te servirán de nada».
- Respuesta: «¡**Caray!**».

## Aprovecha la profunda sabiduría del «¡**Caray!**»

El comentario de dos sílabas «¡**Caray!**» es más sonoro que el silencio, pero dice igual de poco. Sólo es una exclamación de perplejidad. Nada más.

Aun así, no infravalores el comentario de dos sílabas. Aunque no tenga ningún contenido, encierra algo sublime, una profunda sabiduría.

Proferir un breve «¡**Caray!**» es la única reacción adecuada ante la creación y la

vida en este mundo. Por muy profundas y filosóficas que sean las palabras, ninguna puede resumir ni describir el milagro de la existencia. Tú y yo nos vemos obligados a enfrentarnos a trenes con retraso, al humor del personal que nos atiende y a los apestosos excrementos de perro en las aceras. Intentamos encontrarle un sentido y al final sólo podemos decir: «¡Caray!».

Con un «¡Caray!» contundente pones sonido a lo indecible. Expones el ser y la nada en dos simples sílabas. Con ellas se expresa una belleza trascendental que sólo podemos adivinar en las armonías de las grandes composiciones musicales.

El «¡Caray!» es mucho más que una simple estrategia de autodefensa. Es una actitud vital, un elemento importante de la metafísica y, a la vez, una fuente inagotable de serenidad y divertimento.

Si un día estás en el suelo, abatido y pisoteado por la vida, y no sabes qué partido tomar, recuerda estas dos sílabas: «¡Caray!». Una exclamación de asombro, pero también una mirada profunda al gran sinsentido de nuestra existencia.

Dejemos un momento las elucubraciones y volvamos al terreno práctico.

En las situaciones donde antes te esforzabas por devolver la pelota (y no se te ocurría nada), ahora puedes repanchingarte y resolver el asunto con dos sílabas. Eso basta. ¿Verdad que es sorprendente que con tan pocas palabras se pueda invalidar un comentario estúpido?

Con tan sólo dos sílabas podrás pasar de las empanadas mentales a los demás. En palabras más técnicas: no te implicarás en las rarezas de tu interlocutor. Éste puede tener los cables tan cruzados como quiera, que no es asunto tuyo. No tienes que evangelizarlo, ni enseñarle nada, ni escarmentarlo. Te relajas y contestas con dos sílabas.

Unas pocas palabras y nada más.

Cuando hayas probado el dulce comentario de dos sílabas, te costará parar. «¡Caray!» se convertirá rápidamente en un compañero inseparable que te prestará buenos servicios en muchas conversaciones.

Sin embargo, por muy bien que estén esas dos sílabas, al cabo de unos meses pueden resultar aburridas. A lo mejor entonces necesitas un poco de variedad. Y, puesto que comprendo el deseo de cambio, me gustaría presentarte a unos cuantos parientes de ese «¡**Caray!**!». Son más comentarios de dos sílabas con los que tampoco se dice nada.

#### *Estrategia de autodefensa: el comentario de dos sílabas*

Responde a un ataque verbal o a una observación rara con dos sílabas como, por ejemplo:

- ¡Ah, sí!
- ¡Ajá!
- ¡Vaya!

- ¡Ya, ya!

Y aquí tienes algunos comentarios de dos sílabas que se les han ocurrido a mis alumnos:

- ¡Ya ves!
- ¿Ah, no?
- ¡Bueeeeno!
- ¡Jooope!
- ¡Oookey!
- ¡Vale!
- ¡Pues sí!
- ¡Será!
- ¡Anda!
- ¡Hala!

Con cualquiera de esas combinaciones de dos sílabas podrás superar la mudez, la conmoción o la confusión que te produzcan las palabras del otro. Igual que las demás estrategias de este libro, esta estrategia tiene la ventaja de que puedes continuar hablando razonablemente con tu interlocutor. Dicho de otro modo: con un comentario de dos sílabas no hieres ni ofendes a nadie. La relación se mantiene intacta.

Con todo, el punto fuerte de esta estrategia es que permite manejar las provocaciones. Es de gran ayuda para las personas que se sulfuran enseguida cuando oyen un comentario impertinente.

## Una invitación a la disputa: «¡Pelea conmigo, por favor!»

Gran parte de los comentarios tiene algo que ver con la provocación. Alguien quiere pincharte para que te enfades. O para iniciar una pequeña disputa. Por ejemplo, con la observación: «Bonita chaqueta.

Seguro que eres de los que no saben desprenderse de la ropa vieja», O alguien intenta encenderte con el comentario: «Si te tocas la cabeza, notarás que está vacía».

En esos casos, surge una pregunta: ¿A qué viene eso? ¿Qué les ha empujado a provocarte?

¿Te interesa realmente saberlo? Pues aquí tienes algunas explicaciones con base científica que te ayudarán a comprender mejor a los provocadores.

Éstas son las causas más frecuentes de las provocaciones:

- En realidad, el impertinente quiere ser tu amigo. El comentario sólo ha sido un

intento torpe de acercarse a ti.

- Tienes delante una mente estresada y sobrecargada de trabajo, que ya sólo dice disparates.
- Tu interlocutor está enfadado contigo e intenta vengarse.
- Al provocador nunca le compraron un osito de peluche cuando era pequeño y aún sigue de mal humor por ello.
- Tu interlocutor ha encerrado la cordura en una taquilla y ha tirado la llave.

## Hay que impedir que el provocador se salga con la suya

Aunque la causa, queda en pie la cuestión de cómo manejar semejantes provocaciones. Éste es mi consejo: muéstrale a tu interlocutor que sus provocaciones no tendrán éxito contigo. O, dicho brevemente: no te sulfures. Porque una reacción airada por tu parte será un éxito para el provocador. No importa si tu respuesta es ocurrente o acertada. En el momento en que se dé cuenta de que su comentario te ha afectado, se sentirá premiado. Pasa lo mismo que cuando le das una golosina a un perro. El afectado, igual que el perro, volverá a intentar que le des otra golosina volviendo a provocarte. Y te verás atrapado en un modelo de comunicación nefasto. Habrás caído en las redes del provocador.

Si quieres responder sin falta a una provocación, te bastan dos sílabas. Dos sílabas muy cercanas al silencio. Dos sílabas que requieren tan poco esfuerzo que podrías repetir las sin cesar si fuera necesario. Dos sílabas que no dicen nada. Y eso significa: nada de golosinas para el provocador.

## El tiburón y sus comentarios mordaces en el vestuario

Tobías era el más joven del equipo. Los demás jugadores de fútbol eran mayores y hacía más tiempo que pertenecían al club. De hecho, a Tobías le gustaba su equipo. No eran unos fanáticos del fútbol, sino simples jugadores aficionados de clase media. Empleados, funcionarios y dos autónomos. Hombres que, al salir del trabajo, querían hacer algo para no tener un barrigón y no quedarse calvos antes de tiempo.

En el grupo también estaba Hans-Joachim. Era el más antiguo. Lo llamaban Tiburón y tenía una tendencia muy marcada a meterse con la gente. Todos lo conocían de sobra y les gustaba tal como era: todos menos Tobías. Él era nuevo en el equipo y le molestaban sus comentarios. Lo que más le molestaba eran los comentarios que el Tiburón hacía después de los entrenamientos. En el vestuario demostraba lo mordaz que podía llegar a ser. Y Tobías, el nuevo, era su objetivo

preferido.

Por desgracia, Tobías se dejaba provocar. Se enfadaba con los comentarios que el otro le lanzaba. Y precisamente eso estimulaba al Tiburón. Una golosina para escualos.

Tobías se había caído durante el entrenamiento. Munición de la buena para Hans-Joachim:

—¡Eh, Tobías! —exclamó en el vestuario—. Normalmente no das golpe. Pero hoy has sido un auténtico cortacésped. ¡Cómo has besado la hierba!

Tobías quería plantarle cara. Pero sólo se le ocurrió una réplica suave:

—Mejor en el suelo que contigo en el vestuario.

El otro le devolvió la pelota enseguida:

—¡Uy, cariño! ¡No me digas eso! —exclamó con voz afectada.

Tobías, irritado, buscó una respuesta mejor:

—Me pones de los nervios con tu palique —gritó en dirección al otro.

—No lo sabes tú bien —dijo el Tiburón riendo.

Los otros miembros del equipo se mantenían al margen. Notaban que a Tobías aquello no le hacía ninguna gracia.

—No le hagas caso —le decían—. No te enfades.

Demasiado tarde. El Tiburón había disparado y Tobías era el blanco. Sus comentarios hacían efecto en el nuevo. Y no pensaba perderse la diversión.

En calidad de observadores ajenos, preguntémonos: ¿Seguirá Tobías dejando que se burlen de él? ¿Será capaz de escapar de las provocaciones? ¿O está eternamente condenado a ser la víctima de personas como el Tiburón?

## ¿Quién es el jefe de la manada?

Examinemos los hechos más de cerca. A la luz amarillenta de unos fluorescentes vemos el vestuario de un club de fútbol. ¿Dónde pueden unos hombres adultos soltar ese tipo de comentarios y tomarse el pelo mutuamente? Sí, precisamente ahí. Ahí demuestran, al menos verbalmente, que son hombres de verdad. Y eso forma parte del ambiente, igual que el olor a sudor y las duchas colectivas.

Con sus comentarios provocadores, el Tiburón sólo hacía lo que le parecía oportuno: enseñarle al nuevo quién era el jefe de la manada.

Por desgracia, Tobías obraba a ciegas ante esas provocaciones. Se enfadaba y luego intentaba combatirlos con un contraataque acertado. Pero eso tenía el mismo efecto que si intentáramos apagar un fuego echándole gasolina. Aún encendía más al Tiburón.

No se trata de determinar quién es más agudo. O quién tiene a punto el comentario más ocurrente. Se trata de si dejamos o no que nos provoquen.

Entrar en el territorio de impertinencias del Tiburón equivale a estar perdido. Los

demás compañeros del equipo lo sabían. Ninguno se metía en ninguna disputa. Pero Tobías aún creía que podría ganar el duelo con una buena respuesta.

## El peor castigo para un provocador

Para un provocador, el peor castigo es que el provocado no le siga la corriente. Que la provocación no obtenga ninguna réplica y no pase nada. Porque una provocación en la que nadie entra deja de ser una provocación.

No pelear es la salida más sencilla y también la más segura cuando nos tienden una trampa para provocarnos. Para Tobías, eso significaba que primero tenía que calmar a la bestia que llevaba dentro. Independientemente de lo que le dijera el Tiburón, él necesitaba dominarse un poco para no exaltarse enseguida. Al principio le costó. Pero le resultó mucho más fácil después de tener éxito la primera vez que decidió no pelear.

Tobías se presentó en el siguiente entrenamiento con el firme propósito de no hacer caso de los comentarios del Tiburón. Al llegar al vestuario, éste volvía a estar en plena forma:

—¡Hombre, Tobías! Mi abuela dribla mejor que tú. No te irían mal unas clases de repaso.

Tobías respiró hondo y, sin levantar la vista, trasteó en su bolsa de deporte. De su boca sólo salió un breve «Ajá».

El Tiburón no quedó muy satisfecho con la sobria reacción de su víctima y añadió:

—Vaya, ahora resulta que te has quedado sin habla.

Tobías se peinó y, sin decir nada, sonrió mirando su imagen reflejada en el espejo. Sí, tenía en vilo al Tiburón.

—Oh, mi pequeñín ya no habla con papá.

El Tiburón le tiró una toalla mojada a la cabeza. Tobías la cogió sin torcer el gesto y la colgó con cuidado en un colgador. El Tiburón le gritó:

—Eh, tú, blandengue, ¡habla conmigo!

Tobías volvió a pronunciar un breve «Ajá».

El Tiburón gruñó.

Tobías se sintió fuerte por primera vez. Ahora sabía cómo podía pararle los pies a su compañero: se acabaron las reacciones a los comentarios estúpidos. Y siguió así, consecuente.

Más tarde, los dos estuvieron un rato charlando. No, no hablaron de sentimientos ni de problemas de comunicación. Tomando algo en el bar del club, los dos discutieron apasionadamente sobre la alineación del equipo de cara a un partido amistoso previsto. Sí, Tobías pudo hablar con toda normalidad con el Tiburón una vez hubo conseguido ignorar sus provocaciones verbales.

Y, para acabar, dos preguntas importantes:

*Pregunta 1:*

El Tiburón, ¿cambió de personalidad y dejó de ser mordaz?

*Respuesta:*

No, no lo hizo. A todos los socios nuevos del club volverá a enseñarles quién manda en el vestuario.

*Pregunta 2:*

¿Se transformará Tobías en uno de esos hombres callados que siempre ponen cara de póquer, nunca expresan sus sentimientos y llevan nafas de sol oscuras cuando hablan con su novia sobre su relación?

*Respuesta:*

Espero que no.



El mejor camino para deshacerte de un enemigo es reconocer que no es tu  
enemigo.  
*Sutra Kegon.*

## **Material para reflexionar sobre hombres y mujeres**

Tengo ante mí a una mujer que quiere saber cómo puede defenderse de los ataques verbales. El supuesto agresor es un hombre. La escuchó y luego le digo:

—O sea que eso se lo ha dicho un hombre.

La mujer asiente y me mira como si quisiera decirme «Sí, y ¿qué?», le es muy importante el hecho de que un ataque verbal sea obra de un hombre o de una mujer. Si el ataque viene de un hombre y afecta a una mujer, puede tratarse de un malentendido. Porque los hombres y las mujeres captan las cosas de manera muy distinta cuando se trata de peleas verbales.

En resumen: entre los hombres, una lucha verbal puede ser una expresión de camaradería. Entre las mujeres no suele serlo. Cuando una mujer pelea con palabras, suele decir las cosas en serio. Esa diferencia puede observarse muy pronto en el comportamiento de los críos.

## **Las peleas verbales de los niños y las conversaciones de las niñas**

Estoy sentada en un banco de un andén. Delante de mí hay un grupo de escolares de unos ocho años. Los dos adultos que los vigilan y les llaman la atención cada dos por tres seguramente son los maestros.

Los niños están juntos. A mi lado se sientan cuatro niñas. Los niños se dan empujones. Uno sujeta a otro por la mochila. El atrapado intenta pegarle una patada. El otro lo suelta y se aleja un poco corriendo. Todo ocurre entre risas y gritos.

La mirada de los maestros se dirige al lugar donde hay más ruido. Reprenden a los niños:

—¡No alborotéis! Florian, ¡deja en paz a Alexander! Y tú, Alexander, deja de dar patadas.

Los niños se están quietos un momento y luego siguen. Uno sujeta al otro y le hace una llave de estrangulamiento en broma. El agarrado grita. Una nueva reprimenda severa por parte de los maestros.

Las niñas que están sentadas a mi lado están tranquilas. Una de ellas enseña a las otras un pasador de pelo. Y todas comentan algo:

—Yo tengo uno igual en casa.

—¡Cómo brilla!

—Es muy bonito.

Entretanto, uno de los niños le ha quitado la gorra a otro y todos inician una persecución por el andén. De nuevo, una bronca por parte de los maestros.

Mientras dura la espera, los niños se llevan unas diez regañinas. Las niñas, ninguna.

## Los comentarios desconsiderados sustituyen a las peleas físicas

En ese ejemplo vemos unas diferencias que se mantendrán toda la vida. A los niños les gusta pelearse. Se dan golpes en el brazo, se agarran por el cuello y se pelean. Las niñas hablan. Se enseñan cosas, intercambian opiniones y se cuentan novedades.

Evidentemente, las niñas también se pelean. Pero lo hacen muy raramente. Cuando una niña quiere jugarle una mala pasada a otra, lo hace en el terreno de las relaciones. Por ejemplo, diciendo: «Ya no eres mi amiga. Ahora mi mejor amiga es Jennifer».

Convirtamos ahora en adultos a esos críos de ocho años. Los hombres adultos ya no se pelean físicamente. Lo hacen verbalmente. En vez de darse un golpe en el brazo, se saludan con palabras como: «¿De dónde sales? ¿Ya han vuelto a sacarte del contenedor de la basura?». Y esos comentarios desenfadados también se los dedican a las mujeres. Sobre todo a las mujeres que parecen seguras de sí mismas.

## Él sólo quería jugar, pero ella se ofendió

El señor Kasper llega una mañana a la oficina de Correos donde trabaja. La señora Adrett ya ha clasificado las cartas.

Kasper está de buen humor. Y lo transmite:

—¡Buenos días, señora Adrett! Uy, ¡qué cara! ¿No ha dormido bien o se ha olvidado de quitarse la mascarilla facial?

En el fondo, el señor Kasper le ha dado jovialmente un golpecito en el brazo a su compañera de trabajo. Ha hecho lo que hacen los niños. La ha invitado a una pequeña pelea amistosa. ¿Y la señora Adrett? Ella reacciona como una niña y hace una mueca de ofendida con la boca, como si dijera: «¡Ay! Eso me ha dolido».

—¿A qué viene ese comentario? —le espeta la señora Adrett.

Kasper se queda desconcertado. Hasta entonces, la señora Adrett siempre le había parecido muy normal. Será que hoy tiene un mal día. El desconcierto sólo dura medio segundo. Las sutilezas y los matices en una relación no le interesan. ¿Para qué? Él no ha hecho nada malo. La la señora Adrett la que está de mal humor. «¡Mujeres!», piensa, y se pone a trabajar. No dedica un solo pensamiento más al incidente.

Sin embargo, la señora Adrett no deja de darle vueltas. Al cabo de unas semanas, viene a verme, preocupada. Aún no ha digerido el comentario del señor Kasper.

¿Por qué la ataca? ¿Es culpa suya? ¿Tanta inseguridad proyecta? ¿O era *mobbing*? ¿Qué puede hacer?

La señora Adrett está dispuesta a trabajar duro para mejorar. Yo tengo que ayudarla. Quiere aprender a dar caña y replicar con agudeza. ¡No volverá a pasarle lo mismo en el futuro!

Yo piso el freno. Comprendo sus deseos, pero yo sólo veo un malentendido en ese caso. Un malentendido propio de las diferencias de género.

## Los malentendidos entre hombres y mujeres

Ése es uno de los malentendidos que se dan con más frecuencia cuando los implicados no son conscientes de que tratan con un miembro de otra cultura.

Dicho con toda simpleza: una mujer no es un hombre. Y la probabilidad de que reaccione como si fuera un hombre existe, pero es mínima. Generalmente, la mujer ve las cosas a través de las gafas de su cultura, es decir, a través de unas gafas femeninas. Y no le gusta pelearse.

No obstante, hay mujeres que se desenvuelven de primera en las peleas verbales masculinas. Esas mujeres son capaces de entender un comentario como lo que es: una muestra de camaradería. Y saben replicar al mismo nivel. A esas mujeres solemos encontrarlas en ambientes donde los hombres son mayoría. Para encontrar aceptación en esos círculos, muchas mujeres asumen modelos verbales masculinos. Y, naturalmente, también hay hombres a los que no les gustan las típicas peleas ni los comentarios de hombres.

En realidad, los distintos hábitos mentales y orales de hombres y mujeres no son un problema. Al menos cuando los dos bandos son conscientes de esa diferencia y la tienen en cuenta. Los problemas surgen cuando hombres y mujeres generalizan su propia manera de hablar. Cuando un hombre parte de la base de que todo el mundo (también las mujeres) entenderá correctamente sus comentarios y sus pequeñas indirectas. Igual de problemático resulta cuando las mujeres parten de la base de que una observación despectiva hiere a todo el mundo (también a los hombres).

Mientras hombres y mujeres actúen como si su punto de vista fuera el único existente, una y otra vez se producirán choques culturales.

Permíteme volver ahora a la práctica. Para concluir, te ofrezco llamas indicaciones que podrán serte útiles cuando hables con representantes del otro sexo.

## Indicaciones para las mujeres que hablan con hombres

Alguien te provoca, te echa algo en cara o se burla de ti. Antes de recurrir a una estrategia efectiva de autodefensa, examina a fondo las circunstancias: el agresor, ¿era un hombre? Si lo era, seguramente no se trataba de un ataque. Parece una agresión, pero el hombre quizás no quería molestarte. Bueno, puede que sí, pero no tanto como tú crees. ¡Él sólo quería jugar!

Ese hombre te ha invitado a una pequeña riña con palabras. Ya sé que no te gustan las peleas, porque hacen daño. Pero a muchos hombres les encanta pelearse de vez en cuando.

¿Estás meneando la cabeza y preguntándote por qué actúan así los hombres?

La respuesta es simple: los hombres actúan así porque de ese modo comprueban quién es el más fuerte. Y eso no sólo les divierte, sino que también les da cierta seguridad. Riñen y se pelean para comprobar quién está por encima. Quién, por así decirlo, domina el cotarro.

Para los hombres, estar por encima de los demás es más importante que para las mujeres. Dicho de otro modo: a muchos hombres les interesa más el poder (también jugando) que la armonía.

Es posible que te parezca un poco absurdo, pero te aseguro que a los hombres no les pasa nada raro. Y a ti tampoco.

## Indicaciones para los hombres que hablan con mujeres

Es posible que de vez en cuando tengas la impresión de que las mujeres son impredecibles y se molestan cuando menos te lo esperas. Seguro que conoces la situación: estáis charlando y os entendéis bien.

La pinchas un poco, naturalmente con palabras y sólo por bromear.

Y la mujer, hasta entonces tan tranquila, tuerce el gesto de repente, el enfado brilla en sus ojos y adopta una actitud fría. O empieza a abroncarte.

Ya sé que te cuesta entenderlo y por eso no le das más vueltas al asunto. No obstante, te contaré lo que se esconde detrás de esa actitud.

Es muy posible que algunos de tus comentarios bromistas no sean bien recibidos por las mujeres. A algunas les suenan irrespetuosos y despectivos. Por eso reaccionan enfadadas. Eso se debe a que las mujeres piensan de manera distinta a los hombres.

A la mayoría de las mujeres les gusta hablar afablemente con los demás. Y, para las mujeres, «afablemente» significa sin hacerse daño mutuamente. Además, les parece una tontería medir fuerzas en una disputa verbal. No quieren dominar el cotarro. Ellas buscan simpatía y comprensión. Y prefieren la objetividad.

Quizás ahora pienses que las mujeres son demasiado remilgadas, pero puedo asegurarte que a las mujeres no les pasa nada raro. Y a ti tampoco.

*Test: ¿Conoces las diferencias entre hombres y mujeres?*

Sabes que el aspecto de hombres y mujeres es diferente. ¡Bien por ti! Pero la pregunta no se refiere a las diferencias biológicas visibles, sino a las diferencias invisibles. ¿Conoces las diferencias en la manera de pensar de ambos sexos?

A continuación te presento un test sociológico y psicológico con el que podrás comprobar tus conocimientos.

Te planteo ocho preguntas que ya han sido contestadas. Una de las respuestas la dio un hombre; la otra, una mujer. Tu tarea consiste en descubrir quién dio las distintas respuestas. Marca con una «H» la respuesta que creas que dio el hombre y con una «M» la respuesta que creas que dio la mujer.

Encontrarás la solución al final del libro.

**Pregunta 1:**

*Vas en coche con una persona de confianza. Tú ocupas el asiento del copiloto. Piensa si, en esa situación, dirías frases como las siguientes:*

*Vamos, puedes adelantarlo sin problema. ¡Dale caña! ¡Pisa a fondo el acelerador! Pero ¿qué haces? ¡Frena, frena! No lo conseguirás. ¡Madre mía! Conduces... ¡Oh, no!*

A) *No, nunca diría algo así.*

B) *¿Eh?*

**Pregunta 2:**

*¿Hay alguna diferencia entre el rosa y el fucsia?*

A) *Sí, claro.*

B) *¿Eh?*

**Pregunta 3:**

*Para ti, un blandengue es...*

A) *Bueno, un blandengue es un blandengue, un calzonazos. A veces llamo así a mi amigo.*

B) *Una palabra poco respetuosa y totalmente innecesaria.*

**Pregunta 4:**

*Te compras un reproductor de DVD. ¿Consideras importante que el nuevo aparato reproduzca también los formatos DVD-RW, DVD-ROM, CD-ROM, MP3, SVCD y DivX?*

A) *Sí, es importante.*

B) ¿Eh?

**Pregunta 5:**

*¿Qué opinas de escupir en la calle?*

- A) *¡Asqueroso! Que alguien que pasa por tu lado suelte un escupitajo, ¡puaj! Yo nunca lo haría.*
- B) *En caso de necesidad, ¿por qué no? Lo que tiene que salir, tiene que salir. Y, total, va a parar a la calle, no a una alfombra.*

**Pregunta 6:**

*En las empresas, en la Administración, en el ejército, en todas partes hay jerarquías. ¿Qué opinas de esa distribución del poder?*

- A) *Está anticuada, claro, pero también tiene ventajas. Así sabes cuál es tu sitio y también te das cuenta enseguida de cuál es el sitio de los demás. Y entonces también sabes cómo tienes que hablarles.*
- B) *Bueno, alguien tiene que mandar. Pero lo importante es entenderse y llevarse bien. ¿De qué sirve tener una posición elevada si nadie te traga?*

**Pregunta 7:**

*¿Eres capaz de hablar de tus sentimientos?*

- A) *Sí, lo soy. Sobre todo cuando estoy triste o algo se me atraganta, me gusta hablar de lo que siento con una persona de confianza. Para mí, es un alivio.*
- B) *Sí, creo que sí. Pero ¿qué saco con ello?*

**Pregunta 8:**

*Vas a cenar a un buen restaurante. ¿Qué pides de entrante?*

- A) *Una ensalada mixta con una vinagreta suave. La cena tendrá muchas calorías. Es mejor no empezar con un entrante muy contundente. De hecho, a lo mejor sólo pido una ensalada.*
- B) *Algo digno del lugar.*

## ¡Carta blanca al bufón!

Lo mejor que puedes hacer con las rarezas de los demás es reírte. Tampoco es que se pueda hacer mucho más.

Soy consciente de que a la mayoría de nosotros nos gustaría cambiar a los pelmazos para que hieran un poco más soportables. Hay gente que ha pasado años intentando reeducar a sus padres, a su pareja o al jefe. Puede que incluso alguien haya tenido éxito puntualmente. Pero los defectos de los demás son asombrosamente obstinados. Más o menos tan obstinados como nuestros propios defectos, de los que, a menudo, aunque queramos no conseguimos desprendernos en la vida.

Me gustaría ahorrarte esfuerzos inútiles y por eso te aconsejo lo siguiente:

- Deja de querer mejorar a los demás.
- Invierte tu energía en tu buen humor. Ocúpate de pasártelo mejor con los defectos de los demás.
- La risa te mantendrá joven. Facilita la digestión, es buena para el corazón y la circulación de la sangre, activa la energía y embellece el rostro. Si te diviertes, tu atractivo aumenta considerablemente. La piel se vuelve tersa y limpia, el pelo brillante y suave hasta las puntas. (Pido disculpas por exagerar un poco.)
- Reír es lo contrario de segregar cortisol, es decir, lo contrario del estrés que causa enfermedades. La alegría tiene efectos relajantes, para ti y para la gente que te rodea. Usa la fuerza de tu buen humor. La manera más fácil de conseguirlo es dando rienda suelta al bufón que todos llevamos dentro. Ese bufón es la parte de ti capaz de encontrarle la gracia a cualquier drama. Sólo necesitarás una idea que te ayudará a sacar a la luz a ese bufón. Y esa idea es la siguiente: esto no va en serio.

Tomarse en serio un ataque verbal es el principio de un problema. Es el principio de sentimientos de humillación, de darle vueltas y más vueltas al asunto, de enfadarse y de afligirse. No te inmiscuyas. Porque no va en serio.

En este capítulo te presentaré estrategias con las que podrás dejar atrás tu seriedad. Se trata de reaccionar de manera muy poco habitual ante las malas maneras de algunas personas.

Como tantas otras cosas en este libro, estas estrategias se basan en los principios de las artes marciales originarias de Asia. Y también se inspiran ligeramente en el dadaísmo, el gran arte del absurdo. Intuyo que hay una relación entre la maravillosa irracionalidad del dadaísmo y la sabia elegancia de las artes marciales asiáticas.

Tienen un punto de conexión, aunque a lo mejor sólo en mi cabeza.

Estaría bien que leyeras las páginas siguientes adoptando una postura meditativa y luciendo una nariz de payaso. Tampoco irían mal unos pantalones anchos a cuadros, unos zapatos enormes y una suave música de flauta de fondo. Al principio abordo el tema con mucha sensatez. Pero la sensatez se transforma enseguida en absurdo.



Quien quiera contraer algo,  
antes debe extenderlo.  
Quien quiera debilitar algo,  
antes debe fortalecerlo.  
Lao Tse: *Tao Te Ching*.

## Una profunda reverencia ante la arrogancia

En los seminarios centrados en la autodefensa verbal, siempre he constatado que los problemas más frecuentes de los alumnos tenían que ver con la gente arrogante. Quizás se debía a que la mayoría trabajaba en el sector servicios. Estaban empleados en compañías de seguros, bancos, comercios o empresas de transporte. Día sí, día también, tenían que tratar con clientes y tenían que servirles lo mejor posible. Los alumnos se las arreglaban con la mayoría de los defectos de la clientela. Pero por lo general fracasaban ante la arrogancia. Cada vez que salía el tema en un seminario, los ánimos se incendian. Y hablaban todos a la vez. Casi todos habían tenido que tratar con algún arrogante.

## Gente con humos que pretende explicarte el mundo

Intenté formarme una imagen. ¿Qué es realmente una persona arrogante? ¿Y qué hace que sea tan difícil tratar con ella? Mis alumnos se volcaron en explicármelo. Muy excitados, me contaron qué ocurría cuando hablaban con alguien arrogante. Sus historias eran muy diferentes, pero coincidían en un punto: los arrogantes intentan causar la impresión de que son mejores y más importantes que su interlocutor. Y lo empujan a una posición subordinada.

Un alumno lo formuló del siguiente modo:

—Son unos engreídos que pretenden explicarte el mundo sin haber entendido nada. Unos pedantes que se encargan de hacerte sentir pequeño e insignificante.

Yo he tratado muy poco con gente arrogante. Pero cuando huelo algo parecido a la arrogancia, me invade la curiosidad. Es una curiosidad profesional. La curiosidad de una experta en comunicación que quiere descubrir cómo funciona el comportamiento humano. En la terraza de un café tuve suerte. Pude observar de cerca algo que la mayoría de la gente calificaría de arrogancia.

## El aura de importancia que no tolera las réplicas

Acababa de sentarme cuando una mujer vestida de oscuro tomó asiento en la mesa de

al lado. Parecía tener prisa porque no paraba de tamborilear con los dedos en la mesa. La camarera la vio y enseguida se dirigió a ella.

—Buenos días. ¿Qué desea? —le preguntó sonriente.

—Un café. ¡Y de prisa! —respondió la mujer sin mirarla.

—Un café solo. Enseguida —dijo la camarera, que pasó por delante de donde yo estaba y entró en el local.

La mujer vestida de oscuro desprendía un aura que no toleraba réplicas. Transmitía estrés. Estrés acompañado de un malhumor subliminal. El típico saludo, el contacto visual, un amable «por favor» eran cosas que no iban con ella. La observé disimuladamente.

Aquella mujer era elegante y vestía con distinción. Todo en ella indicaba que vivía con desahogo. Con mucho desahogo. Seguro que tenía más que suficiente para comer y un buen techo bajo el que resguardarse. Entonces, ¿por qué no disfrutaba de la abundancia en que vivía? ¿Por qué era tan avara en cuanto a amabilidad y cortesía?

Me di cuenta de que mi mente se ponía a buscar automáticamente una disculpa. Aquella mujer quizás acababa de perder cinco millones en un negocio. O acababan de decirle por teléfono que el techo de su *bungalow* se había desplomado y su valiosa colección de jarrones chinos había quedado hecha añicos. Eso explicaría por qué era tan desdeñosa y maleducada.

La camarera volvió a salir y le sirvió el café con un amable «Aquí tiene». Ninguna reacción. La camarera se disponía a atenderme a mí cuando la mujer dijo:

—Un vaso de agua. Quiero un vaso de agua. Y de prisa.

De nuevo el mismo tono amenazador de ordeno y mando. La camarera se apresuró a ir a buscarlo. La mujer se bebió el café de un trago. Y le sirvieron el agua con otro «Aquí tiene». Yo pedí un té y vi que la mujer vestida de oscuro contaba el dinero exacto y lo dejaba sobre la mesa. Sin haber tocado el vaso de agua, se levantó y se fue. La camarera me trajo el té y recogió la calderilla de la mesa de al lado.

—¿Y eso? —le pregunté.

—Bah —dijo—. Pasa muy a menudo. Es gente que trabaja en ese mamotreto —prosiguió, señalando un edificio de oficinas nuevo—. Son ratas de oficina que trabajan como esclavos. Y, cuando salen, ellos también quieren esclavizar a alguien.

Se me escapó la risa y ella rió conmigo.

—¿Y cómo lo aguanta? —pregunté.

—Bueno, por la tarde voy al gimnasio y me quito de encima la frustración.

## La arrogancia tiene efectos contagiosos

¿Era arrogancia lo que acababa de observar? ¿O aquella mujer sólo había tenido un mal día? Lo que sí percibí claramente fue un ligero desprecio en su conducta. Le negó a la camarera cualquier forma de cortesía.

La camarera notó ese ligero desprecio, pero se mantuvo profesional todo el rato. Sin embargo, se tomaba muy a pecho aquella actitud maleducada. Y también generaba desprecio. A ese tipo de gentes los llamaba «ratas de oficina». El desprecio recibe desprecio por respuesta. La arrogancia parece tener efectos contagiosos.

Lo mismo observaba siempre en mis alumnos. Eran comprensivos con muchos defectos de sus semejantes. Eran tolerantes con ellos, incluso compasivos. Pero, con la arrogancia, apaga y vámonos. Nada de compasión para la gente con humos. Los engreídos y los pedantes les caían fatal y no merecían la más mínima compasión. ¿Por qué motivo?

## La arrogancia: un ataque a nuestra autoestima

Con su actitud, los arrogantes señalan lo siguiente: soy superior a ti. Soy más importante y mejor que tú. Yo no tengo que ser amable contigo. Pero tú tienes que ser amable conmigo. Yo no tengo que tener ningún trato contigo, pero tú tienes que servirme.

Esas señales provocan una enorme resistencia en la persona que se siente relegada a una posición inferior. Cuando alguien nota que lo rebajan, quiere salvar a toda costa la autoestima. Y la mayoría lo hace despreciando al arrogante.

## El tierno intento de acabar con la sensación de ser pequeño

Si ya te has puesto la nariz de payaso, seguramente reconocerás que esos tipos arrogantes ofrecen un buen motivo para sonreír. Su pedantería es puro cuento. Una máscara en la que está escrito: «¡Mirad, soy genial!» Detrás de esa máscara se esconde algún complejo de inferioridad que no quieren que nadie descubra.

De hecho, eso es gracioso. Tan gracioso como cuando un niño pequeño se sube a la mesa de centro, levanta los brazos y grita: «Soy más grande que vosotros. ¡Soy muuuuy grande!». El niño no es más grande. Eso lo ven todos. Pero, en cierta manera, es un tierno intento de acabar con la sensación de ser pequeño.

Sí, las personas arrogantes nos enseñan que son muuuuy grandes. Pero sólo lo consiguen colocándose en un podio para intentar destacar por encima de los demás. En cierto modo eso es gracioso, ¿no?

Conozco a mucha gente que exclamaría: «¡No!». No, la arrogancia no es graciosa. Al contrario: la arrogancia hace daño.

Patrick es una de esas personas que no encuentra nada graciosa la arrogancia.

## La ignorancia de los sabelotodos

Patrick es un chico callado y un genio de la informática. Trabaja desde hace un año en una tienda de ordenadores muy conocida. Allí sólo venden aparatos de primera calidad, configurados a la medida del cliente. A Patrick le encanta montar los ordenadores, pero a veces se le hace difícil el trato con los clientes. Para él, los clientes son un enigma indescifrable. La venta tiene un aspecto psicológico que se le escapa. Él es un técnico, no un vendedor. Sin embargo, todos los días habla con clientes a los que tiene que aconsejar en calidad de experto.

El 98 por ciento de los clientes con los que trata le parecen bien. Con los entendidos se expresa usando un lenguaje informático especializado. Los que necesitan consejo y ayuda suelen seguir sus recomendaciones. Pero ahí está ese dos por ciento que le hace la vida imposible. Ese dos por ciento son única y exclusivamente hombres. Hombres que quieren comprar un ordenador superpotente, el no va más, pero no tienen ni idea de cuestiones técnicas. Aun así, hablan como si ellos hubieran inventado los ordenadores. Ese tipo de clientes son arrogantes, van de sabihondos y no hay manera de bajarlos del burro. Patrick no puede verlos ni en pintura.

Patrick me describió su último encuentro con un cliente arrogante. El hombre se pavoneaba por la tienda en compañía de una chica joven. Quería comprar un buen ordenador para su «niñita». Pero no uno «del montón». Tenía que ser especial. Todos los componentes tenían que ser lo último en tecnología. Reclamaba un ordenador «con muchos *drivers*, una placa base y muchos puertos USB». Y pronunció mal «USB». Patrick se dio cuenta enseguida de a qué se enfrentaba. Aquel hombre padecía una ignorancia informática supina y la ocultaba detrás de un batiburrillo de palabras.

Todas las tentativas de explicarle algo al cliente cayeron en saco roto. Aquel individuo no escuchaba. Y empezó a ponerse un poco agresivo:

—¡Ten mucho cuidado! —le dijo a Patrick en tono de aviso (Patrick no recordaba haberle dicho al cliente que lo tuteara)—. ¡A mí no tienes que explicarme nada! Sé perfectamente qué es lo último en tecnología. Y quiero un ordenador que tenga lo último. No vas a engañarme, ¿entendido?

A Patrick le habría gustado replicar. Pero ¿cómo iba a hacerlo? Trabajaba en aquella tienda para vender ordenadores. Por lo tanto, una vez más desechó la idea de responder: «¡Lárguese, sabihondo!». Además, Patrick no era muy hablador. Él era un solitario y, como a tal, le gustaban los objetos mudos que instalaba. Las palabras no eran su fuerte. No sabía imponerse a semejante prepotencia. Y eso lo ponía de los nervios. Patrick quería que yo le diera una solución práctica a ese problema.

—¿Cómo podría replicar a un cliente arrogante sin perder el trabajo?

## Cómo pierde el equilibrio el adversario

El mensaje positivo es: no tenemos que demostrar a los prepotentes que su actitud es errónea o injusta. Y tampoco tenemos que crecer para salvar nuestra autoestima. Podemos tomarnos a broma la situación. Para ello nos ayudará un principio simple pero muy efectivo de las artes marciales. Ese principio puede describirse con las siguientes palabras: participar y reforzar. «Participar» significa no ofrecer resistencia, sino implicarse en la posición del otro. Y luego reforzar esa posición, incluso exagerarla. En la lucha física, ese principio sería más o menos así: el atacante se abalanza contra ti con el puño hacia delante. Tú te apartas un poco a un lado, le sujetas el puño y tiras con fuerza en la dirección que ya llevaba. Aprovechas el impulso del atacante y lo refuerzas tanto que el contrincante pierde el equilibrio y cae. Eso también funciona con palabras.

El arrogante adopta una posición de «Soy grande e importante». Tú participas y refuerzas esa posición. Sí, incluso exageras un poco. Le das exactamente lo que quiere. Y un poco más. Dile que es grande. Confírmale que incluso es un gigante. Dale lo que quería conseguir con el ataque. Y dale mucho.

Como estrategia verbal defensiva, consistiría en lo siguiente: hazle un cumplido a la persona arrogante. Ratifica su superioridad. Hazle una reverencia.

## Desde halagos suaves hasta efusivas alabanzas

A la hora de hacer cumplidos, dispones de todo un abanico de posibilidades. Desde un halago suave como «Veo que usted entiende del lema» hasta una alabanza efusiva como «Sus conocimientos son impresionantes. Usted sí que sabe de qué habla. Se nota enseguida».

No te costará nada hacer cumplidos exquisitos y que suenen creíbles. No tienen que parecer irónicos ni mordaces. Según la relación que tengas con tu interlocutor, puedes suavizarlos más o puedes cargar un poco las tintas.

En el mundo laboral, aconsejo la opción más suave. En el lugar donde te ganas la vida, normalmente quieres algo de tu interlocutor. Quieres que te compre los productos o los servicios que ofreces. O que siga pagándote el sueldo. Por lo tanto, busca algunos cumplidos que te diviertan, pero que también se adecúen a otros propósitos.

### *Estrategia de autodefensa: el cumplido sorprendente*

- Tu interlocutor habla contigo manteniendo una actitud arrogante y sabihonda. Hazle un cumplido al pedante.
- Habla de manera convincente, sin matices irónicos.
- Aquí tienes una selección de cumplidos de carácter general que pueden aplicarse en muchos ámbitos:

—Estás realmente bien informado.

—Me encanta escucharte. Dices cosas tan interesantes.

—Nunca había hablado con nadie que supiera tanto del tema. —Admiro sus conocimientos y su inteligencia.

—Me das cien vueltas. Por favor, no cambies.

—Me gustaría ser como usted.

—Me gusta cómo enlaza las palabras.

Y los mejores cumplidos que se les han ocurrido a mis lectores y a mis alumnos:

—Hablas de maravilla. Pasaría horas escuchándote.

—Usted sí que sabe lo que es bueno.

—Es un placer hablar con usted.

—¡Guau, eres un hacha!

—Se nota que conoce bien el tema.

—Me encanta tu simpatía.

## Quien abraza a su adversario, lo inmoviliza

¿Qué efecto produce un cumplido en un interlocutor arrogante?

En primer lugar le causa sorpresa. Las personas pedantes desean que se reconozca su superioridad. Pero pueden quedarse perplejas cuando alguien realmente lo hace. En las personas arrogantes podrás observar dos reacciones distintas: la reacción del arrogante inteligente y la reacción del arrogante no tan inteligente.

El arrogante inteligente se preguntará si el cumplido era una ironía. Sobre todo si le presentas un elogio cargado de tintas como: «Me das cien vueltas. Por favor, no cambies».

El arrogante inteligente se quedará desconcertado. De hecho, siempre ha querido que le dijeran algo así. Pero la afirmación le llega de una forma tan directa y voluntaria que pensará: «¡Un momento, aquí hay algo que no cuadra!». Probablemente se olerá algo y, curiosamente, se defenderá de esa «impertinencia». Pero tú sólo has dicho lo que él quería oír.

Seamos precisos: de tu boca no ha salido ni una sola palabra ofensiva. Cualquier juez te daría la razón. Sólo fue un cumplido. No pueden demandarte por ello.

A una persona arrogante le costará mucho luchar contigo si sólo expresas admiración. Porque abrazando a tu enemigo lo inmovilizas. Por lo tanto, mima y cómete a besos —verbalmente, se entiende— a tu interlocutor pedante.

Si no cargas demasiado las tintas, te aseguras el tanto. Deja a tu interlocutor con la duda de si hablabas en serio o no. Porque al arrogante le cuesta valorar un cumplido realista.

¿Te ha impresionado realmente o te estás burlando de él? ¿Quieres hinchar su ego o pretendes pinchárselo? Déjalo con la duda.

No obstante, si quieres replicar con contundencia, carga sin más las tintas. Mi consejo: habla con voz convincente y pon cara de inocente. Nada de sonrisitas ni dedos cruzados a la espalda. Después, cuando todo haya acabado, puedes soltar unas risitas.

Pero no antes.

## Tu cumplido desinfla al arrogante

¿Qué efecto le produce un cumplido sorprendente a un arrogante no tan inteligente?

Una persona arrogante y no muy inteligente seguramente se creerá todo lo que le digas. Y habrás ganado a un amigo para toda la vida. Por desgracia, ése es uno de los efectos secundarios de esta estrategia.

Tú eres la persona que por fin le dedica la ovación que durante tanto tiempo ha estado buscando. En algún rincón recóndito de su cerebro, el arrogante abriga la ligera sospecha de que algo no cuadra, pero ¡qué más da! Tú le has brindado un halago impresionante y, ¡1 caballo regalado, no se le mira el diente. Así pues, se sentirá halagado. Y eso hará que se desinfla. El arrogante ya no tendrá que darse aires contigo puesto que, al fin y al cabo, ya has pregonado su superioridad. Esa persona es realmente fantástica y entonces ya podrás volver a lo que te interesa. Es muy posible que puedas continuar conversando con ella con toda normalidad.

## El halago: una estrategia de guerrillas discreta y eficaz

Volvamos a la historia de Patrick. El principio de las artes marciales de participar y reforzar le gustó de inmediato. Sabía que tenía las de perder en una disputa verbal abierta. Pero, en vez de pelear con los clientes, podía replicarles con un cumplido sorprendente. Y sin enzarzarse en discusiones. Patrick llamó a ese tipo de cumplidos «una estrategia guerrillera de halagos». Enseguida la puso en práctica en la tienda y tuvo experiencias positivas.

Él sólo consideró los cumplidos muy suaves. A un cliente pedante le decía cosas como «Oh, pero si usted entiende mucho de ordenadores» o bien «Me gusta que aprecie tanto la calidad».

Patrick me contó que, al oír sus cumplidos, algunos clientes arrogantes se volvían «mansos». Y podía hablar mejor con ellos. Le escuchaban y se tomaban en serio sus consejos. Patrick también encontró una solución sencilla para los sabihondos recalcitrantes. Primero les dedicaba uno o dos pequeños cumplidos. Luego anotaba qué era lo que querían. Mientras lo apuntaba cuidadosamente, los clientes se sentían reafirmados. Al final, Patrick les enseñaba la lista. En ella había componentes que el cliente había indicado y otros que él había añadido para poder montar un ordenador

como es debido. A los clientes les parecía que todo aquello eran sus gloriosas ideas. Su ego recibía el jabón necesario y el ordenador que les montaba funcionaba a la perfección. Patrick ya no tenía que discutir largo y tendido. Tampoco tenía que corregir ni instruir al cliente pedante.

Lo que antes le ponía nervioso, hoy le arranca una sonrisa.

## La arrogancia se puede premiar

Al llegar a este punto, en mis charlas siempre hay alguien que pide la palabra. Alguien que tiene dudas: ¿Se puede tratar así a una persona? ¿No es injusto halagar a alguien sólo porque se las da de algo? El cumplido sorprendente, ¿no encierra en realidad bastante mala baba?

Esas dudas las expresan generalmente personas que nunca han tenido una experiencia con una persona arrogante. Al no tener experiencia, no sospechan hasta qué punto puede ser grave una humillación provocada por una persona pedante.

Los que tienen que vérselas a menudo con gente arrogante consideran que el cumplido sorprendente es muy adecuado. Para algunos, incluso es demasiado suave. Les gustaría combinar los cumplidos con un par de patadas.

Si te surgen dudas éticas, puedes variar un poco el tema. No tiene por qué ser un halago cargado de tintas. Pero ¿qué te impide hacerle un verdadero cumplido en serio a un congénere arrogante?

Nada te lo impide, a no ser que creas que el arrogante no merece ningún cumplido sincero. Que no se puede premiar a una persona arrogante por serlo.

Sin embargo, sí se puede premiar a las personas arrogantes.

## Como ofrecer verdadero reconocimiento sin rebajarte

A tu interlocutor le gustaría ser muuuuy grande y mendiga reconocimiento. Satisfaz su deseo. No te costará nada. Puedes ofrecerle reconocimiento sin rebajarte. Puedes ofrecer estima a tu interlocutor y a ti mismo.

Sólo hay un obstáculo que tendrás que superar: que no se te ocurra nada que puedas elogiar o estimar realmente en el otro. Que mi sepas qué cumplido, verdadero y sincero, podrías hacerle.

Pero eso se puede cambiar fácilmente.

Mi consejo: busca algo en la pedantería de tu interlocutor que realmente te guste. Explora lo bueno y lo hermoso del otro. Ya sé que eso puede suponer un enorme desafío. Porque algunas personas ocultan con mucha maña sus aspectos positivos. Por lo tanto, tendrás que actuar como un arqueólogo, removiendo mucho polvo y arena para desenterrar los tesoros que se ocultan en la personalidad del otro.



En caso de necesidad, hazte con un microscopio y busca algún microbio simpático en las profundidades pantanosas de la personalidad engréida. Y luego muestra tu estima por ese elemento microscópico.

## Un intento por salir adelante en la vida

El asunto es arriesgado, naturalmente. Al excavar, quizás descubrirás que tu interlocutor arrogante no es tan mala persona. Y que su pedantería en realidad no es más que una inocente fachada. Una pose que la persona adopta para salir adelante en la vida. A lo mejor esta fachada no es muy distinta de la fachada que a ti te gusta mostrar.

Es muy posible que el abismo que te separa de la persona arrogante no sea tan grande como creías. Y quizás acabarás comprendiendo que la arrogancia y la pedantería son en realidad inofensivas.

Cuando te des cuenta de ello, estarás preparado para afrontarlo.

Las cosas sin sentido suelen perder actualidad; las absurdas, nunca.

*Stanislaw Jerzy Lee.*

## Despista y gana

La gente puede decir cosas raras y todos los días te esperan sorpresas. A lo mejor una desconocida te explica en el autobús por qué digiere tan bien los alimentos. O tu jefe te pone un nuevo mote. O el quiosquero te explica un chiste verde al que no le ves la gracia.

Los ataques verbales no son lo único que nos incordia. A veces también nos afectan ciertas palabras dichas con poco tacto y las vulgaridades.

No tienes por qué inmiscuirte. Puedes dejar de lado los comentarios chocantes de los demás cambiando rápidamente de tema.

En eso consiste una de las estrategias de autodefensa efectivas. A esa estrategia la llamo «la desviación».

## Cambia de tema cuando tu interlocutor deje de ser objetivo

En ninguna ley del mundo se dicta que tengas que aceptar y seguir el lema que aborde tu interlocutor. No, eso no consta en ninguna parte. Si lo haces, es por pura costumbre o por educación. Si tu interlocutor dice algo que te parece inconveniente, háblale de otra cosa.

Veamos esa desviación en el terreno práctico.

Imagina que estás en el trabajo, hablando por teléfono con un cliente que quiere hacer un pedido. Evidentemente, atiendes a lo que dice ese cliente. Hablas sobre su pedido, sobre la entrega, la forma de pago, etc. Y, de repente, ocurre. El cliente te dice en tono despótico: «Tengo que decir que hasta ahora siempre me había tocado hablar con idiotas en su empresa. Hoy es la primera vez que hablo con alguien que sólo es medio idiota. Es todo un progreso...».

¿Eh...? ¡Un momento! ¿Qué ha sido eso? Tú piensas que a qué venía eso. ¿Te está insultando el cliente llamándote medio idiota? ¿O te tiene en mucha consideración porque eres mejor que los idiotas totales de la empresa?

El vaso de agua, ¿está medio lleno o medio vacío?

¿Es agua lo que hay en el vaso o es aguarrás?

Entonces, automáticamente tenemos el reflejo de entrar al trapo. La costumbre de enredarnos en lo que el otro ha dicho. ¿Cómo actúas normalmente ante ese tipo de comentarios? Quizás te gustaría saltar y enfadarte: «¿Qué? ¡Me ha llamado medio idiota! ¡Qué poca vergüenza...!».

¿O prefieres devolver el golpe irónicamente? Por ejemplo, diciendo: «Nos

encanta hablar con clientes que son como nosotros».

Antes de que te pongas a buscar una respuesta aguda, me gustaría recordarte la situación. Estás hablando con un cliente que está haciendo tratos contigo. En la mayoría de las empresas eso es un resultado muy positivo. Las empresas viven de la gente que compra productos y servicios. Y, por eso mismo, en los catálogos de las empresas no se incluye la posibilidad de irritar a los clientes.

Así pues, de ti se espera —quizás tú también lo esperas de ti mismo— que no trates con mordacidad ni mal a los clientes. Y que no entables con ellos una pequeña guerra.

Precisamente en estos casos, la estrategia adecuada sería una desviación. (También funcionarían otras estrategias de este libro. Pero, al fin y al cabo, se trata de que haya variedad, de que puedas escoger).

## Cómo desviar el ataque

La desviación tiene una ventaja decisiva: le dices algo al cliente, pero pasando por alto su comentario chocante. No comentas sus palabras tendenciosas y sacas a colación un nuevo tema. En la práctica funciona del siguiente modo.

Repasemos las palabras del cliente: «Tengo que decir que hasta ahora siempre me había tocado hablar con idiotas en su empresa. Hoy es la primera vez que hablo con alguien que sólo es medio idiota. Es todo un progreso...».

Una desviación posible sería: «Ah, ahora que lo dice... ¿Hacemos la entrega en la dirección que consta en nuestra base de datos? ¿Sigue siendo actual? Probablemente la entrega tiene que ser en mano, como la última vez».

O contestas con esta otra desviación: «Hablando de la empresa, tenemos un sistema nuevo de transmisión de metal ligero. Podría interesarle. Le enviaré la información. Sin compromiso. Si quiere, podríamos ofrecerle unas buenas condiciones de financiación, ¿qué le parece?».

Con la desviación, también puedes cambiar totalmente de rumbo.

Una desviación que podría hacerte más gracia sería, por ejemplo: «Ahora que lo pienso. Dígame, ¿a usted también le afecta el tiempo que hace? Enseguida se resfría uno. Por todas partes hay gente que no para de toser y estornudar. Bueno, espero que a nosotros dos no nos pase. ¿Por dónde íbamos? Ah, sí, por su pedido. ¿Ya está todo o falta alguna cosa?».

¿No te parece suficientemente graciosa? Bueno, siempre puedes añadir algo más. ¿Qué opinas de ésta?:

«Perdone, pero oigo un pitido. ¿Usted también lo oye? ¿Es la línea? ¿O tendré una infección de oído? Una de esas infecciones que te hacen oír sonidos agudos, como de un hervidor al fuego. Hoy en día ya casi nadie tiene. Hervidores, quiero decir. Oídos, sí. Bueno, volvamos a su pedido. ¿Desea algo más?»

## La desviación es divertida y conduce directamente al objetivo

Puedes perfilar la desviación de manera que al final te lleve de nuevo al verdadero tema de la conversación. Ésa es la mayor ventaja. Esta estrategia defensiva ofrece una buena posibilidad para guiar la conversación por derroteros más racionales. Para ello no hace falta ser severo ni criticar al interlocutor. No hay que decir: «Haga el favor de hablar como es debido». No, basta con que el desvío conduzca de vuelta al verdadero tema de la conversación.

Puedes restablecer la objetividad perdida haciendo una pregunta objetiva al final de la desviación, igual que en los ejemplos anteriores. O resumiendo brevemente la conversación que habéis mantenido hasta el momento, por ejemplo: «Hasta ahora hemos hablado de los puntos siguientes... Pero aún queda por tratar un aspecto importante, que es...».

En la desviación no te ocupas del comentario chocante de tu interlocutor. No lo replicas directamente. Eso significa poco trabajo para ti. No intentas encontrar una respuesta adecuada para devolverle el golpe. Incluso te ahorras el esfuerzo de entender qué insinuaba con el comentario. Sonaba impertinente, o sea que déjalo correr. Habla de algo totalmente distinto.

## Un inocente cambio de tema conserva las relaciones

La desviación es muy eficaz como estrategia para replicar, pero también es muy generosa. Si te sale bien, a tu interlocutor le parecerá que simplemente has dado rienda suelta a tus asociaciones de ideas. Él dice algo y a ti se te ocurre otra cosa. Eso también pasa en las conversaciones normales. La gracia está en hacerlo a propósito. Es decir, en cambiar de tema conscientemente cuando te enfrentas a un comentario desagradable, embarazoso o despectivo.

Te recomiendo que te desvíes hacia un tema inocente. Así conseguirás que la conversación prosiga en una atmósfera de normalidad. En resumen: no echarás a perder la relación.

Para ilustrarlo, a continuación te presento tres desviaciones que desaconsejo radicalmente. Con ellas sólo envenenarías la relación. Y correrías el riesgo de que la conversación se transformara en un campo de batalla.

Así pues, nada de:

- Se me acaba de ocurrir que la inteligencia seguramente te ha estado persiguiendo pero no ha conseguido alcanzarte.
- Ahora que lo dice: ¿Sabía que esos comentarios provocan terribles daños

cerebrales?

- Lo que acabas de decir me ha recordado que trabajé durante seis meses en una granja de cerdos. Aquello también apestaba y se oían muchos chillidos.

Es posible que esas desviaciones envenenadas se ajusten a tus deseos de venganza. No obstante, no lo hagas. Con réplicas envenenadas sólo demuestras que te han ofendido. Y te rebajas al mismo nivel que tu interlocutor. Él habrá ganado si te adentras en las aguas pantanosas de su mente. De ahí mi consejo: es mejor que recurras disimuladamente a una desviación inofensiva.

## Muestra claramente que no te han ofendido

Con una desviación puedes abordar tu tema preferido, siempre y cuando no tenga nada que ver con lo que tu interlocutor acaba de decir. Así pues, si últimamente has tenido una plaga de caracoles en el patio, ahora puedes sacar el tema a colación. Deja que tus pensamientos fluyan libremente y explica que la humedad es la responsable de la proliferación de los caracoles. Naturalmente, también puedes hablar del nuevo programa informático con el que ahora se gestionan los pedidos. O de tus últimas vacaciones. O de si aún es aconsejable invertir en acciones.

Las desviaciones que dan resultado tienen pinta de inocentes. Da la impresión de que sólo quieres charlar un poco sobre algo que acaba de pasarte por la cabeza. No da la impresión de que algo te ha afectado ni de que no tienes capacidad de réplica. Naturalmente, no le confieras al otro que tus asociaciones de ideas, aparentemente sinceras, son una sofisticada estrategia defensiva.

Eso es precisamente lo que hace que la desviación sea tan elegante. Tú mantienes toda la calma y haces ver que no pasa nada. No refuerzas el comentario chocante de tu interlocutor. Al final de la conversación, ya nadie sabe si el comentario impertinente existió de verdad.

## Si no participas, el atacante se ve impotente

Con una buena desviación, tu adversario enseguida se verá impotente. Porque la comunicación es un ofrecimiento, no una obligación. Si tú no participas, no puede dirigirte sus ataques.

Tu interlocutor te dice: «¿Cómo es que hoy parece tan inteligente? ¿Has comprado algo de razón?». Ese comentario es simplemente una especie de petición. Te está pidiendo que hagas caso de lo que te dice.

Puedes aceptar esa petición y combatir ese comentario tonto. Pero también tienes la posibilidad de rechazar la petición. Y sin justificarte. Recházala no haciéndole caso. Ponte a hablar de las fundas para los asientos del coche. O de los gorros de baño

en las piscinas públicas. Si quieres parecer más intelectual, comenta la política de los tipos de interés adoptada por los bancos estadounidenses o el nuevo montaje del *Fausto* de Goethe en el teatro municipal.

Pero ¿qué ocurre si el otro te dice: «Eh, has cambiado de tema»?

Bueno, tienes libertad para decidir de nuevo cómo vas a reaccionar. Lo más sencillo es decir «Sí, lo he hecho». Y punto. Sin justificaciones. Sin declararte culpable de nada. Sí, has cambiado de tema. Piénsalo: tú puedes hablar de lo que quieras. También lo hace tu interlocutor. Él también habla sin contemplaciones de lo que le pasa por la cabeza. Él aborda un tema y tú otro. Los mismos derechos para todos.

## Aprovecha la ocasión para hablar de tus temas preferidos

No tienes la obligación de seguir a tu interlocutor en todo lo que diga. No tienes que deslizarte con él por todos los recovecos de su mente.

Y si el interesado insiste una y otra vez en sus impertinencias, tú también puedes obstinarte en desviar la conversación. Seguro que hay muchos temas de los que te gustaría hablar. Ésta es la ocasión para sacar a pasear tus ideas.

A continuación te presento un resumen de esta estrategia defensiva.

### *Estrategia de autodefensa: la desviación*

- El principio es muy simple: tu interlocutor te dice algo chocante y tú hablas de otra cosa. El tema dependerá de lo que te pase por la cabeza.
- En las conversaciones serias, por ejemplo, en el trabajo, es mucho mejor que la desviación esté relacionada con el tema de la conversación. Así parecerás competente y todos saldréis ganando.
- No obstante, si quieres divertirte un poco más, te recomiendo un tema trivial cotidiano. Un clásico de la desviación es hablar del tiempo.

Comentario:

—Oh, Dios mío. Puedes sacar de sus casillas a cualquiera.

Desvío:

—¿Sabes en qué estoy pensando? Este año seguro que tendremos un invierno suave. Con el verano que hemos tenido, el invierno no puede ser muy frío.

- Otras desviaciones posibles:

—Ahora que lo menciona... Creo que, para esta época del año, hace mucho calor.

—Aquí está lloviendo y el sol brilla por encima de las nubes.

—En (nombre de un país lejano, por ejemplo, Australia) ahora es invierno/verano. ¡Qué cosas!

- Todo lo que es actualidad puede convertirse en tema de desviación: —Acaba de empezar la temporada de espárragos. Pero a mí no me gustan demasiado los espárragos.
- Si tu interlocutor acaba de hacer un comentario realmente malo, te recomiendo que elijas una desviación enrevesada. Este tipo de desvíos extraños son divertidos y te pondrán una sonrisa en los labios. Podría ser algo así:

—Estaba pensando que los dedos me crujen con un ruido raro. ¿Quiere oírlo? Un momento... Así. ¿Lo ha oído? ¿Por qué será? —Espere un momento. Acabo de recordar una cosa: no sé dónde he leído que hay gente que se come las latas de refrescos. ¿Cómo digerirán el metal? ¡Eso no puede ser sano!

—Ahora que lo mencionas, me has hecho pensar en otra cosa: nunca me ha interesado demasiado la moda. Pero los tops están anticuados. Ya nadie los lleva. ¿O vas a decirme que te pondrías uno?

Recuerda que la estrategia de la desviación no es artificial ni postiza. No ha sido creada por un psicólogo chiflado que le ha dado vida con rayos y truenos en un laboratorio oculto. No, las desviaciones son populares y tradicionales. Observa a tu alrededor y escucha. Por todas partes detectarás digresiones. Seguro que también en tu familia.

## Una estrategia sofisticada que los niños ya dominan

Denis, un niño de ocho años, no lo tiene fácil. Su madre se preocupa mucho por darle una alimentación sana. Para Denis, eso significa ante todo: nada de dulces. En vez de pastelillos, siempre lleva a la escuela un buen bocadillo. Dos rebanadas de pan integral con queso sin aditivos para el recreo. Y un par de zanahorias.

Hoy, como tantos otros días, Denis le ha cambiado el bocadillo a Julia. Julia va a su misma clase y se lo come todo, incluso las cosas saludables. Le ha cambiado el bocadillo de pan integral por media chocolatina.

Denis sale del colegio y su madre enseguida le controla la alimentación.

—¿Te has comido el bocadillo? —pregunta, puesto que no sería la primera vez que encuentra un trozo de pan seco en la mochila de su hijo.

Denis está entre la espada y la pared. Sabe que su madre siempre lo pilla cuando dice una mentira. Un «Sí, me lo he comido» no colaría. Tampoco se creería la historia de que, a la hora del patio, una gaviota se ha lanzado en picado sobre su bocadillo y

se lo ha arrancado de las manos. Y no puede decir que se lo ha cambiado a Julia, porque entonces a su madre le daría algo. Por eso, instintivamente, decide cambiar de tema.

—Mamá, ¿sabes qué? Me han puesto un sobresaliente en la redacción. La maestra me ha felicitado. Porque lo hago muy bien. Ahora te la enseño.

Sale corriendo y va a buscar el cuaderno. La madre duda. No se le escapa que Denis no ha contestado a su pregunta. Pero, por otro lado, el niño está tan contento con la nota que ha sacado. Además, por fin le cuenta algo de la escuela. No suele hacerlo. Normalmente tiene que arrancarle las palabras una a una.

Así pues, mira la redacción con el sobresaliente. Le acaricia cariñosa la cabeza y se deshace en elogios. Denis le enseña a su madre los deberes del día. Tiene que hacer otra redacción. Esta vez tiene que ser muy larga. Por suerte, se le da bien.

La madre se siente orgullosa de su hijo. Parece que se lo pasa bien en clase. ¡Y qué contento está con su sobresaliente!

¿Y el tema del bocadillo? De momento, olvidado. La desviación ha tenido éxito. Los niños usan la desviación para eludir las preguntas incómodas de sus padres. No obstante, esta estrategia no es de ningún modo infantil. No, los adultos, incluso las personas importantes, la utilizan cuando las cosas se ponen feas. Aunque, claro está, nunca lo confesarían públicamente.

## Cómo eludir hábilmente una pregunta incómoda

Una entrevista en televisión. Una ministra se somete a las preguntas de un periodista. Ha habido negligencias en su ministerio. Cuentas erróneas y mala gestión de los fondos. El entrevistador sólo quiere saber una cosa:

—Señora ministra, ¿asumirá responsabilidades y presentará la dimisión?

La ministra habla en un tono tranquilo y estudiado. Está a favor de dar una explicación sin reservas sobre ese incidente. Los ciudadanos tienen derecho a recibir toda la información disponible. Además, se están manteniendo duras conversaciones con todo el personal del ministerio, incluidos los que ocupan los niveles inferiores.

El periodista se da cuenta enseguida de que no ha contestado a su pregunta. En la Facultad de Periodismo le enseñaron a insistir. Y lo hace.

—Señora ministra, no ha contestado mi pregunta. ¿Va a dimitir? ¿Cuándo?

Adivina qué contestó la ministra. Aquí tienes tres posibles respuestas:

A) *La ministra dijo «Sí».*

B) *La ministra dijo «No».*

C) *La ministra dijo: «Joven, se lo repetiré. Los ciudadanos y las ciudadanas pueden confiar en que estos hechos tendrán consecuencias. Las circunstancias se aclararán bajo mi mandato. Pondré todo mi empeño en ello. Me ocuparé».*



*que los ciudadanos y las ciudadanas puedan volver a confiar en la política».*

Si has marcado la respuesta C, has acertado. En esa entrevista no oiremos otra cosa en boca de la ministra. Por mucho que insista el periodista, la ministra siempre responderá con desviaciones a la pregunta de si va a dimitir. Por lo tanto, será mejor que busquemos el mando a distancia y cambiemos de canal.

## Los mismos derechos para todos

En el fondo, la desviación es una maniobra de evasión. Eso es evidente. Y es muy posible que nos moleste enfrentarnos a los intentos de desviación que nos hagan los demás. Sí, puede resultar frustrante que nuestras preguntas y comentarios no hagan mella en nuestro interlocutor. Pero, en este caso, también rige la norma siguiente: los mismos derechos para todos. Nadie está obligado a afrontar nuestras preguntas ni nuestros comentarios.

Por otro lado, la desviación tiene efectos terapéuticos. Es mucho más que una estrategia de autodefensa. Incluso puede mejorar considerablemente la relación entre dos personas, tal como se demuestra en el ejemplo siguiente.

En una charla sobre la autodefensa verbal, también hablé de la desviación. Al acabar la charla, se me acercó una mujer. Había leído mi primer libro sobre este tema y había aplicado la estrategia de la desviación en las conversaciones con su madre. Y me contó que le había sido muy útil.

## Salir del círculo vicioso de los lamentos y el malestar

La madre de aquella mujer tenía más de setenta años y vivía sola. Visitarla suponía una enorme carga. Porque la anciana no dejaba de quejarse de todo y de todos. La hija siempre escuchaba las mismas quejas: lo terribles que eran los vecinos, el ruido que hacían los niños cuando jugaban en la calle, lo mal que la trataban los médicos, que la escalera del edificio nunca estaba limpia y que el camión de la basura dejaba más porquería de la que recogía. Una vez y otra, siempre la misma letanía. La hija intentaba tranquilizarla. No todo era tan malo, la escalera parecía limpia, a los niños apenas se les oía, los médicos hacían todo lo que estaba en sus manos, etc. Pero las palabras apaciguadoras no funcionaban. La madre se enfadaba aún más. Al final empezaba a quejarse también de la actitud de la hija. Decía que nadie la entendía, que nadie la tomaba en serio, que su propia hija se ponía en su contra y que iba muy poco a verla.

La hija se sentía impotente ante las monsergas quejumbrosas de su madre. Después de visitarla se sentía abatida. Tenía la sensación de que su madre le había

chupado la energía. Y eso hacía que cada vez la visitara con menos frecuencia. Lo cual provocaba que su madre se quejara aún más de lo poco que iba a verla.

La desviación fue la salvación, y lo fue para ambas. Con esta estrategia, la hija podía conducir la conversación disimuladamente hacia otro tema. Primero escuchaba una parte de las quejas repetitivas de la anciana y luego la interrumpía hablando de algo positivo. Algo que fuera evidente para ambas. Por ejemplo, las plantas que tenía en el balcón.

La hija le decía: «Mamá, espera un momento. Acabo de ver que has puesto plantas nuevas en el balcón. Quedan preciosas. ¿Qué son?». La madre seguía el hilo y le explicaba qué plantas eran y con qué frecuencia había que regarlas. La hija se daba cuenta de que el cambio de tema le sentaba bien a su madre, que ya no hablaba en tono de reproche, sino muy tranquila. A partir de entonces, la hija utilizó la desviación mucho más a menudo. Siempre que la madre empezaba con una de las viejas historias quejumbrosas, la escuchaba un poco y cambiaba de tema. Comentaba algo agradable, se refería a algo bonito o que estaba bien. Por ejemplo, el café, que era excelente. O la sala de estar, que estaba decorada con mucho gusto y muy ordenada. Hablaba de los cojines del sofá, de los cuadros de las paredes y de las deliciosas galletas. Su madre siempre le seguía el hilo, aunque sólo fuera con una frase. Pero, a veces, incluso charlaban un buen rato sobre esas cosas positivas. Entonces, la anciana sonreía y hablaba con voz suave. Y parecía contenta, casi feliz.

La hija se dio cuenta de que la madre necesitaba un estímulo externo para salir del círculo vicioso de los lamentos y el malestar. Las desviaciones eran un estímulo externo bien recibido.

## Hay que prestar más atención a lo positivo

A la hija le resultó más fácil seguir visitando a su madre. Y la madre también empezó a disfrutar más de las visitas. Cada vez prestaba más atención a las pequeñas cosas positivas que la rodeaban. Su estado anímico fue mejorando paulatinamente. Y la relación entre madre e hija volvió a ser muy cordial.

La mujer que me explicó esta historia se despidió de mí estrechándome la mano y dándome las gracias de todo corazón por esa maravillosa estrategia que es la desviación. Me emocioné. Pero el mérito no era mío. Aquella mujer había trasladado a su vida de manera creativa lo que había leído en un libro escrito por mí. Ella tuvo la inspiración para hacerlo. El mérito era sólo suyo.

Esta historia me enseñó que a nadie le gusta tener un carácter agresivo o avinagrado. Las personas que se aferran con uñas y dientes a lo negativo y parece que están a punto de hundirse ansian un salvavidas que las rescate. La desviación puede ser ese salvavidas. Con él puedes evitar que los demás se ahoguen en su empanada mental.

Visto de este modo, la desviación es a veces lo más cariñoso que puedes hacer por ti y por tu interlocutor.

## Si no puedes combatirlos, desconciértalos

Los tiranos nunca lo tuvieron fácil. Porque, gobernarán donde gobernarán, siempre existían rivales. Sus adversarios, secretos o declarados, les complicaban la vida. Los enemigos de los gobernantes se jugaban la vida. Pero de sus filas salieron los héroes que se atrevieron con los déspotas y los combatieron.

En el fragor de los combates, un grupo de opositores solía pasar desapercibido. Eran los bufones, los cómicos, los juglares, que se burlaban de los gobernantes. Constituían la oposición que solía formar parte del séquito de los poderosos. Les estaba permitido imitar a los mandamases y hacer chistes sobre ellos sin que les cortaran la cabeza.

Los bufones gozaban de la libertad de los locos. Y vivían más años que algunos héroes.

## Encuentra el valor para el descarar

Ser un bufón también significa tener valor para ser un descarado. El descarar siempre sirve para hacer mofa de las normas de conducta habituales. Allí donde predominan las personas con poses serias y dándose las de importantes, se oye el sonido de fondo de los cascabeles que los bufones llevan en sus gorros.

Quizás algunas veces tienes la sensación de que sobre ti gobiernan personas poderosas. O de que estás en las garras de un tirano. Evidentemente, podrías combatir como un héroe: con seriedad, encarnizadamente y con mucho patetismo. O te lo pones más fácil y te transformas en un bufón. Eso no es tan sacrificado y es mucho más divertido. Siendo un bufón, no empuñas una espada, pero dispones de un arma mucho más eficaz: tu gracia.

Pero ¿podemos reírnos de un tirano? ¿Podemos ser graciosos cuando todo es trágico y dramático? Sí, sí y otra vez sí.

## Bambi se encuentra al lobo malo

Cornelia tenía su déspota personal. Era su cuñada. Nunca se habían apreciado. Por suerte, no se veían muy a menudo. Pero, cada vez que coincidían, Cornelia se llevaba un chasco. Generalmente se encontraban en reuniones familiares. El marido de Cornelia tenía una familia muy grande y extensa, que celebraba muchas fiestas. En ellas, Cornelia coincidía con su odiada cuñada. Y ésta no dejaba pasar ninguna

oportunidad de martirizarla. La cuñada aprovechaba la ventaja de que tenía gracia tomando el pelo y burlándose de la gente. Toda la familia temía su labia. Y Cornelia era la víctima preferida. Porque no sabía defenderse: era la más débil. Cornelia no era aguda ni tenía una lengua afilada. Generalmente era callada y solícita. Era como Bambi, y su cuñada se comportaba como el gran lobo malo.

En una gran fiesta de cumpleaños sucedió de nuevo. Después de la cena, la cuñada se puso a criticar la ropa de Cornelia delante de todo el mundo.

—Conny, guapa, tengo que decirte una cosa, de mujer a mujer. Con esos pantalones pareces un hámster depresivo con dos patas.

Cornelia notó que todas las miradas se centraban en ella y que todos esperaban que respondiera algo. Pero sólo se puso roja como un tomate y dijo algo así como:

—¿Qué les pasa a mis pantalones?

—A tu edad deberías tapar las zonas problemáticas en vez de exhibirlas.

Cornelia se fue de la sala echando chispas. Y no sirvió de nada que su marido la consolara después.

Lo que ocurrió en aquella ocasión ya había pasado otras veces de un modo más o menos similar. Siempre siguiendo la misma pauta. La cuñada hacía un comentario malicioso sobre la ropa de Cornelia, sobre su peinado o sobre su maquillaje. Siempre hacía los comentarios ofensivos en voz bien alta para que los oyera toda la familia. Cornelia era humillada ante toda la tropa. Y siempre acababa pareciendo que Cornelia no soportaba las bromas. Que era muy susceptible y enseguida saltaba cuando alguien hacía un chiste. El juicio colectivo de toda la familia era: «La pobre Cornelia es tan sensible».

Cuando Cornelia vino a verme, sólo quería una cosa: plantar cara a su cuñada con contundencia. Y remarcó las palabras «con contundencia». Parecía furiosa. Sí, le hervía la sangre. Me dio la impresión de que le habría encantado poder hablar con un traficante de armas.

No aceptó ninguna de las estrategias defensivas que a mí tanto me gustan. La réplica desintoxicante, el comentario de dos sílabas, el silencio animado, la desviación: todo aquello le parecía demasiado suave. Cornelia opinaba que su cuñada no era lo bastante sensible para aquellas estrategias refinadas. Para hacer mella en aquella mujer habría que pegarle un martillazo en la cabeza. Naturalmente, sólo con palabras.

Puesto que Cornelia buscaba una estrategia más fuerte, le ofrecí el refrán inadecuado.

## No hay nada que entender, pero no lo confieses

El refrán inadecuado es una estrategia descarada. Y su principio es el siguiente: crear confusión. Con esta estrategia, contestas a un ataque verbal con un refrán. Y eliges un

refrán que no se ajuste para nada a lo que ha dicho tu interlocutor. Es decir, un refrán que no tenga sentido en ese contexto.

Por ejemplo, alguien te dice: «Hablas como si no tuvieras estudios».

Y tú contestas: «Sí, mi abuela siempre decía: “A quien madruga, Dios le ayuda”».

¿Te das cuenta de lo que intenta hacer ahora tu mente? Se está esforzando por comprender la respuesta. Intenta relacionar el comentario de los estudios con el hecho de madrugar y que Dios te ayude. Déjalo. La respuesta no tiene sentido. Así es como funciona el refrán inadecuado.

Esta estrategia se basa en un acto reflejo de nuestro cerebro. Somos buscadores de sentido. Cuando alguien nos habla en nuestro idioma, automáticamente intentamos descubrir el significado de sus palabras. Queremos entender lo que nos ha dicho. Se trata de una reacción automática del cerebro. Confía en esa reacción automática de todo cerebro. Todos tenemos en la cabeza una máquina buscadora de sentido.

Pondrás sin problema contra las cuerdas a cualquier impertinente enviando a su cerebro a emprender una búsqueda inútil de significado. Porque en el refrán inadecuado no hay nada que entender. Pero tú no se lo digas a tu interlocutor.

## Cómo embrollar la mente del atacante

El refrán inadecuado suena avisado, pero la respuesta es una completa absurdidad. Aquí tienes un par de muestras más. ¿Quieres saber qué contestar a uno de esos comentarios típicos?

Los comentarios: «¡Mujer tenías que ser!» o «¡Típico de hombres!».

Aquí tienes tres respuestas con dichos ingeniosos, pero totalmente desatinados:

- ¿Mujer tenías que ser? Bueno, sólo puedo decir que «las aguas tranquilas son profundas».
- ¿Típico de hombres? ¿Cómo era aquello...? La cara te la regalan, pero la sonrisa la pones tú.
- Acabo de recordar un refrán que viene muy a cuento: Más vale pájaro en mano que ciento volando.

Estas respuestas sólo causan confusión. Con ellas embrollas la mente de tu interlocutor y lo pones en jaque mate. Sin ser mordaz ni hiriente. Ganas porque pones patas arriba la lógica típica de la comunicación. Y para poder hacerlo, necesitas sobre todo una cosa: la libertad de los locos.

## La confusión llega con disimulo

Cornelia quería liberarse de una vez por todas de la tiranía de su cuñada. Sin

embargo, al principio no le convenció demasiado el refrán inadecuado. Era demasiado suave.

Probablemente había confiado en que yo le propondría algunos comentarios desagradables para noquear a su cuñada. Pero no tengo nada semejante en mi gama de ofertas. Por un lado, porque conozco el karma instantáneo (véase el apartado «Material para reflexionar sobre la venganza») y, por otro, porque no soy amiga de las groserías agresivas. Al rebajarnos al nivel de ese tipo de comentarios, nos herimos más a nosotros mismos que a quien pretendemos ofender.

Le recomendé a Cornelia que probara con el refrán inadecuado. Porque, aunque al principio parece inofensivo, es muy eficaz.

Cornelia probó la estrategia en una fiesta familiar, un bautizo. Dos meses después me lo contó. En aquella fiesta, la cuñada volvía a estar en plena forma. Todos estaban sentados a la mesa comiendo cuando empezó a hacer de las suyas. Como era costumbre, atacó a Cornelia:

—Cornelia, guapa, ese vestido es demasiado largo. Ya no te quedaba bien antes. Pero ahora pareces una chacha. ¿No podrías comprarte un vestido nuevo? ¿No te da dinero tu marido?

Las miradas se concentraron una vez más en Cornelia. Pero, esta vez, estaba preparada. Y respondió muy tranquila:

—Seguro que conoces el dicho: No por mucho madrugar amanece más temprano.

Todos se quedaron en silencio. Las palabras de Cornelia consiguieron que el corro entero frunciera el ceño. La cuñada no contaba con que Cornelia reaccionaría tan tranquila. Se había quedado perpleja.

—¿No por mucho madrugar amanece más temprano? No lo entiendo. ¿Quieres decir que tú no madrugas o algo por el estilo?

## Cómo contestar a una tontería con una tontería culta

Cornelia continuó con su táctica para confundir:

—No, no, has entendido mal el dicho. En el fondo, sólo quería decirte que el mar es traicionero.

La cuñada meneó la cabeza.

—No entiendo nada. ¿De qué me estás hablando?

Cornelia no pudo evitar que se le escapara una sonrisita.

—Piénsalo bien: El mar es traicionero. Algo tiene que ver.

La cuñada volvió a menear la cabeza. Los demás pensaron que era una gran verdad. El mar es realmente traicionero. No sabían qué tenía que ver eso con el vestido. Pero a nadie parecía importarle, excepto a la cuñada. Mientras los demás seguían comiendo y charlando, lo intentó de nuevo:

—Conny, además de llevar ropa anticuada, no dejas de decir tonterías.

Cornelia siguió con el refrán inadecuado.

—Sí, ¿cómo era aquello? Quien del trabajo huye, su porvenir destruye.

La cuñada se estaba enfadando. Cornelia, en cambio, cada vez estaba de mejor humor. Se lo pasaba en grande cada vez que respondía con un refrán desatinado. Y, ante los meneos de cabeza de su cuñada, replicaba:

—Piénsalo con calma. Seguro que acabarás entendiéndolo.

Luego acabó la pesadilla. La cuñada dejó en paz a Cornelia. La fiesta transcurrió sin incidentes, tranquila y divertida. Sólo la cuñada estuvo un poco más callada que de costumbre.

En Cornelia anidó una sensación. Se sintió orgullosa de sí misma. Se había defendido sin mala uva y sin provocar una riña en plena celebración. Ella había quedado por encima. Y a partir de entonces estaría bien escudada. Sabía cómo arreglárselas con su cuñada sin enfadarse. La tiranía había acabado.

## Así neutralizarás la fuerza del ataque

El refrán inadecuado es similar a la acción de agarrar al contrincante en el judo o el aikido. Sujetamos al atacante de manera que no pueda proseguir con el ataque.

En su libro sobre el aikido, André Protin afirmaba que el principio básico de ese arte marcial consiste en no enfrentarte nunca a la fuerza del adversario con tu propia fuerza, en evitar medir las fuerzas y aprovechar la energía del ataque para neutralizar el ataque y dominar al atacante.

Con el refrán inadecuado, el ataque se neutraliza mediante la táctica de la confusión. Y sujetamos y dominamos al atacante gracias a su confusión.

Mientras tu adversario intenta averiguar si el refrán inadecuado es una ofensa o una respuesta ocurrente, puedes sentarte cómodamente y examinar su rostro. ¿Cuánto tiempo pasa hasta que te pregunta? En el momento en que oigas: «¿Qué quieres decir con eso?», sabrás que la búsqueda de significado por su parte ha resultado infructuosa. Con la ayuda de esa pregunta, quiere volver a poner su mente en orden. Y, claro, tú, muy amablemente, se lo impedirás. Respóndele: «Piénsalo con calma. Seguro que lo entenderás». O contéstale: «Yo también tardé mucho en comprenderlo. Tú también lo conseguirás».

## Sólo te hacen falta unos cuantos refranes típicos para disponer de un buen escudo

Pero ¿qué ocurre si, después de mucho cavilar, tu adversario exclama contento: «¡Ya lo tengo! Ya sé qué querías decir con ese refrán»?

Bueno, la cosa se pone interesante. Dile que te lo explique. ¿Qué supuesto sentido



le ha encontrado al refrán inadecuado? Date el gusto y escucha atentamente. ¿Cómo explica alguien un significado que no existe? Seguro que eso es más interesante que mirar la tele. Así pues, asiente con la cabeza y enarca bien las cejas.

Cuando tu adversario haya acabado con sus explicaciones, tienes varias opciones. Si quieres ser clemente, dile simplemente: «Sí, eso es». Si no tienes piedad, puedes soltarle otro. Dile que no ha entendido bien el refrán. Que, en el fondo, tú sólo querías decir: «El uno por el otro, la casa sin barrer». Evidentemente, este segundo refrán tampoco tiene sentido y enseguida podrás pasártelo en grande otra vez con la confusión de tu interlocutor.

Lo único que necesitas son unos cuantos refranes típicos y, como ya he comentado, la libertad de los locos que tú también tienes. En el siguiente resumen de la estrategia encontrarás buenos refranes. Elige los que te sean más fáciles de recordar.

### *Estrategia de autodefensa: el refrán inadecuado*

- Reacciona a un comentario chocante haciendo un comentario aún más chocante. Responde con un refrán que no encaje para nada en lo que acaba de decir tu interlocutor.
- Aquí tienes una pequeña selección de refranes tradicionales:
  - Una golondrina no hace verano.
  - Quien del trabajo huye su porvenir destruye.
  - El uno por el otro, la casa sin barrer.
  - A quien madruga, Dios le ayuda.
  - Querer es poder.
  - A caballo regalado, no le mires el dentado.
  - Hay más días que longanizas.
- Puedes introducir el refrán desatinado con unas cuantas palabras que le den estilo:
  - Como siempre decía mi abuela: «No hay que echar las campanas al vuelo antes de tiempo».
  - Sólo puedo decir una cosa: Quien tiene oficio tiene beneficio.
  - Como dice el refrán: Quien bien te quiere te hará llorar.
- Los refranes preferidos de mis lectores y alumnos:
  - Mejor reír que llorar.
  - A falta de pan, buenas son tortas.
  - No hay peor sordo que el que no quiere oír.
  - Ni son todos los que están ni están todos los que son.
  - Al mal tiempo buena cara.
  - Quien algo quiere algo le cuesta.

- Vísteme despacio que tengo prisa.
- Más sabe el diablo por viejo que por diablo.

## Vence con el absurdo más puro

Más que ninguna otra estrategia, el refrán inadecuado tiene la enorme fuerza de cambiar sentimientos. Tus sentimientos. Te reirás al responder con ellos. En vez de enfadarte, pondrás en juego tu buen humor. Dejarás de sentirte como una víctima y te sentirás como alguien que se enfrenta con mucha gracia a un tirano. Vencerás con el absurdo más puro. Y lo mejor de esta estrategia: te defenderás sin rebajarte al nivel de tu rival. Al contrario: con el refrán causarás una impresión de sabiduría.

¿Se dará cuenta tu adversario de que sólo utilizas refranes inadecuados?

Espero que sí, puesto que eso sería una señal de inteligencia por su parte. Y, en ese caso, aún hay esperanzas. Esperanzas de que puedas hablar razonablemente con tu interlocutor. Al pronunciar un refrán desatinado, indirectamente le estás diciendo: «Me has atacado y eso es absurdo. Y yo te contesto con una absurdidad culta». Si contestas diciendo «Una golondrina no hace verano», ojalá el otro entienda qué está ocurriendo. Así sabrá que tú prefieres reír a llorar.

Mientras el éxito sea nuestro objetivo no podremos liberarnos del miedo, porque el deseo de tener éxito Inevitablemente genera el miedo al fracaso.  
*Jiddu Krishnamurti.*

## **Material para reflexionar sobre la capacidad de réplica**

Actúa con sinceridad y confiésalo: en tu fuero interno, de vez en cuando sueñas con ser un superhéroe verbal. ¿No te gustaría contestar a los comentarios insolentes con una réplica impresionante? Entonces podrías noquear con tu labia imbatible a cualquier impertinente. Y eso sin tener que pensar demasiado, con una sonrisa impasible en los labios. ¿Verdad que sería genial?

Son sueños que comprendo muy bien. Incluso podría imaginar cómo sería el traje de ese superhéroe. Ahora, en serio: estoy de tu parte si deseas tener más capacidad de réplica.

No obstante, el asunto tiene una pequeña pega: es muy difícil conseguir esa capacidad de réplica espontánea y a la vez brillante. Dicho lisa y llanamente, se trata de un ideal elevado.

### **¿Le das vueltas y más vueltas a un comentario impertinente?**

Examinemos la realidad. Los comentarios impertinentes suelen pillarnos desprevenidos, casi a quemarropa. Generalmente nos quedamos demasiado perplejos para contestar. A lo mejor conseguimos pronunciar algo así como: «¿Eh? ¿A qué viene eso?». O sólo somos capaces de poner cara de enfado. Fin. Ahí acaba todo. Nada de reacciones impresionantes. Nada que pudiera derribar al impertinente.

¿Y qué nos pasa después de un ataque verbal? Nos bulle la cabeza. Reproducimos la situación incansablemente en nuestra mente. Una y otra vez. Siempre con reacciones distintas y con nuevas réplicas. Sí, las respuestas adecuadas se nos ocurren cuando todo ha pasado.

El comentario quizás sólo ha durado tres segundos, pero podemos estar horas comiéndonos el tarro. Horas valiosas de nuestra vida en las que damos vueltas a algo que ya pertenece al pasado. Horas en las que estamos de mal humor y avivamos nuestro enfado. Pero, al menos, al final sabemos que tendríamos que haber contestado. Lo malo es que ya hemos perdido el tren. No podemos cambiar el pasado. ¿Y el futuro? Es incierto. ¿Volverá a repetirse la misma situación? Si es así, ¿recordaremos entonces nuestra superréplica? A lo mejor volvemos a quedarnos sin habla. Lo único que queda después de tanto cavilar es la ligera sensación de estar en

el bando perdedor porque, aparentemente, no tenemos suficiente capacidad de réplica.

## ¡Sorpresa! Ya tienes capacidad de réplica

Tomemos consciencia de la realidad y examinémosla con más precisión.

Si te observas en la vida cotidiana comprobarás que ya sabes responder con muchísima rapidez. Si, por ejemplo, te pregunto la hora, mirarás el reloj y me contestarás. O me dirás de inmediato que no llevas reloj. O calcularás la hora que es. En cualquier caso, rápidamente se te ocurre una respuesta adecuada. Y eso mismo te pasa en la mayoría de las conversaciones. Alguien te comenta algo y tú contestas. Rápida y adecuadamente.

Imagina una discusión con tus hijos. El más pequeño te levanta la voz diciendo: «No, no pienso hacer los deberes ahora. He dicho que los haré más tarde. ¡Deja de chincharme!». ¿Pasas horas pensando qué podrías haberle contestado? Seguramente, no. Enseguida se te ocurre algo.

No te hace falta pensar mucho si tu vecino te dice: «El cielo está muy gris. Aún lloverá. ¿Has cogido el paraguas?». Simplemente, pronunciarás un par de palabras. ¿Por qué en esas situaciones se te ocurre una respuesta acertada enseguida, sin necesidad de pasarte horas cavilando?

Observa tu forma habitual de hablar en situaciones cotidianas. Sí, tienes respuesta para todo. Intuyo lo que estarás pensando ahora. Crees que eso no tiene nada que ver con la capacidad de réplica. Pero sí tiene que ver. Y mucho.

## ¿Te bloqueas exigiéndote demasiado?

Cuando no estás bajo presión, siempre se te ocurre algo. Siempre que no esperas nada especial de ti, encuentras fácilmente las palabras adecuadas. Cuando no te atosigas, tu mente produce gran cantidad de frases con las que puedes mantener tranquilamente una conversación. Pero, cuanto más ocurrente intentas ser, más te cuesta. Te pones bajo presión. Y tu mente se estresa. Igual que en un examen oral.

El estrés nos atonta. Cuando estamos estresados, nuestra gracia se esconde en el trastero y nuestra creatividad en el sótano. Pronunciar una frase sensata nos cuesta un gran esfuerzo.

¿Por qué no somos capaces de contentarnos con lo que normalmente decimos, sin exigimos demasiado? ¿Por qué no nos conformamos con dar una respuesta cualquiera? Un simple «¡Vaya!», por ejemplo.

Creo que sé por qué nos exigimos tanta capacidad de réplica. Lo hacemos porque a menudo vemos que hay gente con esa capacidad. A diario observamos que hay personas que disparan respuestas graciosas cuando alguien les hace un comentario

impertinente. Lo vemos cada día... en la televisión.

## En la televisión, todo parece muy fácil

En las películas y en las series de televisión cómicas te sirven réplicas geniales. En las comedias, las familias, los amigos y los compañeros de trabajo se dedican exclusivamente a dar respuestas magníficas. En el cine y en la televisión todo parece muy fácil.

El jefe bromea con la nueva empleada.

—Dígame, eso que lleva en la cabeza, ¿es un peinado o un nido de patos?

La empleada sonríe con encanto y enseguida replica:

—¿Y qué es lo que tiene usted en la cara? ¿Son patillas o fundas de móvil?

¡Una réplica de primera! ¿Por qué no podemos hacer nosotros lo mismo?

Respuesta: porque no tenemos guion.

Esos diálogos ocurrentes son obra de un grupo de guionistas muy capacitados, que han trabajado duro para escribirlos. Luego, unos directores excelentes han filmado esas respuestas agudas durante varios días de rodaje para que resulten totalmente naturales. En resumen: el modelo que probablemente has elegido es el resultado de una producción larga e intensa. Una producción en la que ha participado una gran cantidad de expertos y artistas muy bien pagados.

Esas réplicas bien escenificadas sobrepasan con mucho nuestras posibilidades. La verdad es que en la vida cotidiana estamos solos. Nos faltan los guionistas. No disponemos de un guion con réplicas geniales. Además, nuestros interlocutores no reciben instrucciones del director y dicen lo que les viene en gana.

¿Y nosotros? Nosotros improvisamos constantemente. Y lo hacemos sin el maquillaje adecuado, sin una buena iluminación y, a menudo, en medio de unos decorados cuestionables. Y luego nos enfadamos porque, al hablar, no somos tan graciosos ni tan listos como los tipos que vemos tan a menudo.

## Rebaja tus exigencias y no te sometas a presión

Despídete de esa capacidad de réplica imponente y sofisticada. Rebaja tus exigencias. Bastante. Mejor aún, tíralas.

Piensa en tus conversaciones cotidianas: cuando no te sometes a presión, siempre se te ocurre algo. Pero ¿cómo dejamos de someternos a presión?

Lo primero que hay que hacer es dejar de querer impresionar a los demás. La primera persona a la que no tienes que impresionar es al impertinente. Porque es precisamente quien te ha hecho el comentario chocante. Y, con ello, su contribución al acto comunicativo ha sido entre regular y mala. ¿Y tú intentas emplearte a fondo? ¡Pues no! Ahórratelo. Basta con darle una respuesta regular, banal. También sería

muy oportuno un silencio consciente. Y si sólo eres capaz de decir «¿Eh?», repítelo un par de veces. «¿Eh? ¿Eh?» es un comentario de dos sílabas. No tengas reparos en escatimarle un poco tu inteligencia.

## ¿Te preocupa lo que los demás piensan de ti?

En segundo lugar, es importante que no conviertas al impertinente en miembro del jurado de un concurso. Porque esa persona no es la instancia que debe juzgar si has contestado bien o no. En resumen: no te preocupes por lo que el impertinente piense de ti. Nadie tiene que valorarte. No estás en un escenario y no tienes que bailar delante de nadie. Sea cual sea tu reacción a un comentario chocante, a ti te sobra y te basta. Lo único que importa es que no te enfades y no tengas la sensación de que te han herido.

Ése es precisamente el objetivo de las estrategias defensivas que contiene este libro. Todas son muy sencillas. Con ellas puedes contestar sin tener que pensarte mucho la respuesta. Lo único que necesitas es la libertad de no someterte a presión. Da una respuesta que te resulte fácil. Di algo que te haga sonreír con satisfacción. Como un refrán inadecuado. O una buena desviación. Además, no hay ningún reglamento sobre cómo llegar a las respuestas. No tienes que aprenderte nada de memoria.

## Se acabó el quedarse sin habla

En uno de mis seminarios conocí a una mujer que me demostraría cómo se puede evitar quedarse sin habla. Ella misma encontró una manera creativa de hacerlo.

Había leído mi libro *Cómo defenderse de los ataques verbales*. Pero eso no le bastó. Nunca se le ocurrían respuestas adecuadas a tiempo. Quería cambiar la situación asistiendo a un taller práctico. Para ella era importante poder decir algo porque tenía un problema en el trabajo. Un compañero que no paraba de meterse con ella.

Trabajaba en unas grandes oficinas y cada día tenía que pasar por delante de ese compañero. Y él siempre le hacía un comentario mordaz sobre su aspecto o sobre su ropa. Un comentario que también oían los demás oficinistas. Eran observaciones como «Bueno, bueno, esa falda podría ser un par de centímetros más corta» o «¿Esta noche has estado muy estrecha en la cama o se te ve chafada por otra cosa?».

Todos se daban cuenta de que aquella mujer no era capaz de defenderse. Siempre se quedaba parada, tartamudeaba con timidez y se sonrojaba. Al final, incomodada, salía corriendo hacia su mesa. El compañero siempre gritaba detrás de ella que no la había entendido y que si podía repetírselo. Y se reía. A los demás se les escapaba una sonrisa. Hacía casi un año que la cosa duraba. Y ella quería aprender de una vez a

defenderse.

Sin embargo, en el taller práctico se demostró lo que ella ya sabía de antemano. Las réplicas rápidas no eran su fuerte. No tenía mucha labia. No obstante, al final encontró su propia manera de contestar. Su estilo de réplica era único.

## Mejor leer bien que recordar mal

En el taller me di cuenta de que aquella mujer tomaba apuntes aplicadamente y anotaba todas las respuestas posibles de autodefensa. Utilizaba para ello un pequeño bloc de espiral. A mí me parecía muy laborioso, porque todos los que participaban en el taller recibían un *dossier* con una lista clara de todas las repuestas apropiadas para defenderse. Pero no, ella lo escribía todo en su pequeño bloc.

En el seminario de nivel avanzado que empezó al cabo de ocho semanas, me contó cómo había utilizado aquel bloc.

Después de participar en el primer taller, llegó el día en que tuvo que volver a pasar por delante de su compañero de trabajo, que, como siempre, tenía un comentario a punto.

—¡Buenos días! Vaya, por la cara que pones, esta noche no tenías a qué arrimarte en la cama.

Ella se detuvo, abrió el bolso y sacó el bloc. Luego lo hojeó. Buscaba una respuesta adecuada. La primera categoría de respuestas que encontró fue la réplica desintoxicante. Sabía cómo funcionaba: seleccionar las palabras hirientes y preguntar qué significaban. Pero, entretanto, había olvidado qué acababa de decirle el compañero.

—¿Podrías repetírmelo?

—He dicho que, por la cara que pones, esta noche no tenías a qué arrimarte en la cama —repitió de buen grado su compañero.

—¿Qué entiendes tú por «arrimar»? —preguntó ella.

Antes de que el compañero pudiera reaccionar, la mujer meneó la cabeza. No, la réplica desintoxicante no encajaba allí.

—Espera. Espera —se apresuró a decir mientras continuaba hojeando el bloc.

Encontró el cumplido sorprendente. Sí, eso funcionaría. Pero ¿qué le había comentado el compañero?

—¿Podrías volver a repetírmelo? —le preguntó.

El compañero, que empezaba a estar un poco confundido, repitió el comentario en una versión abreviada:

—Esta noche no había nada en tu cama, ¿verdad?

—Oh, admiro tus conocimientos y tu inteligencia —dijo ella, leyendo directamente del bloc. Y luego se apresuró a cambiar la respuesta por—: Me gustaría ser como tú.

Al dar esa respuesta, casi se le escapó la risa. Pero la cosa aún no había acabado.

## La fuerza secreta del bloc de espiral

El compañero la miraba desconcertado y los demás oficinistas también se habían quedado boquiabiertos ante el nuevo espectáculo. En vez de salir corriendo incomodada hacia su mesa, seguía allí, sonriendo y hojeando de nuevo el bloc. No, continuaba sin estar satisfecha con su respuesta. Buscó una réplica realmente supergenial. Sí, a pesar de haber participado en uno de mis talleres, aún se exigía demasiado.

Por fin pareció que había encontrado la página correcta con las respuestas adecuadas. Recordaba vagamente el comentario de arrimarse en la cama. Entonces leyó para sí misma la respuesta, guardó el bloc en el bolso, respiró hondo y dijo en voz alta:

—¡Vaya!

¡Aquella fue la respuesta definitiva!

Y se fue hacia su mesa con la cabeza bien alta y una sonrisa en la cara.

El compañero se había quedado sin habla. ¿Qué diantre había sido aquello?

Aquello fue el principio de una nueva era.

A partir de entonces, la mujer pasaba lentamente por delante de la mesa de su compañero. Siempre armada con su bloc de espiral. Siempre preparada para sacarlo del bolso y hojearlo. Sí, incluso esperaba la ocasión de poder leer en voz alta alguna que otra respuesta de autodefensa. ¿Y el compañero? Se comportaba de otro modo. La veía, le daba los buenos días y eso era todo. Nada de comentarios. A partir de entonces la dejó en paz.

Una verdadera lástima. A ella le habría gustado practicar un poco más con él.

## «Te contesto mañana»

Reacciona como mejor te vaya. Si tienes que leer en voz alta las respuestas, no pasa nada. Y si de vez en cuando no se te ocurre nada, admítelo tranquilamente: «Ahora no se me ocurre qué decirte. Pero mañana, pongamos a las tres de la tarde, tendré tiempo y podré contestarte». Bueno, pues, «¡hasta mañana!».

En realidad, no depende de tu respuesta. Depende de que estés por encima emocional y mentalmente. Porque eso demuestra que el comentario estúpido no te ha afectado.

*Test: ¿Conoces afondo la capacidad de réplica?*

Todos queremos tener capacidad de réplica, pero pocos saben en qué consiste.

¿Sabes cómo funciona la capacidad de réplica? A continuación encontrarás seis



preguntas contundentes para que examines tus conocimientos. Elige la respuesta correcta.

**Pregunta 1:**

La capacidad de réplica consiste sobre todo en:

- Enseñarle a tu interlocutor que eres mejor persona.
- Dar una respuesta con la que puedas reírte.
- Impresionar largamente a los presentes.
- Taparle la boca de una vez por todas a tu interlocutor.
- Ejercitar el sentido del absurdo y las tonterías.

**Pregunta 2:**

Las buenas réplicas no tienen que hacerse esperar demasiado. ¿De cuánto tiempo de reflexión dispone una persona después de oír un comentario impertinente?

- Cinco segundos.
- Hasta siete minutos.
- Dos días.
- Cuatro semanas.

**Pregunta 3:**

Alguien te ha dicho hace poco una verdadera estupidez. ¿Cómo evitas pensar durante horas en ese comentario estúpido?

- Gruñes tres veces en voz alta y después vas a hacer *footing* hasta que el sudor te cubre por entero.
- Te pones delante de un espejo y te pasas veinte minutos haciendo tus peores muecas.
- Escribes una impertinencia en una hoja de papel, rompes la hoja en trocitos diminutos y mezclas los pedacitos con la tierra de las macetas.
- Aceptas todos tus sentimientos, perdonas a tu adversario y disfrutas del momento.

**Pregunta 4:**

¿Qué suele bloquear las réplicas graciosas y rápidas?

- El miedo a acabar en soledad.
- Unas exigencias demasiado elevadas.
- El cansancio y la fatiga.

- Las leyes.

**Pregunta 5:**

A los que afirman que son siempre capaces de réplicas brillantes, los consideras:

- Fanfarrones engreídos que te menosprecian.
- Criaturas admirables que te sirven de modelo.
- Compañeros de viaje con los que estás al mismo nivel.
- Personas dignas de estudio a las que pronto les harás unas cuantas pruebas.

**Pregunta 6:**

¿Crees que la capacidad de réplica se puede aprender y practicar?

- No. Tener una respuesta adecuada para todo es algo genético.
- En parte, sí. Podemos incrementar el rendimiento mental con mucho aire fresco y una alimentación saludable.
- A veces. Pero sólo si todos los días practicas un mínimo de veinte minutos con tu pareja.
- Sí. Sólo hay que leer este libro en busca de inspiración y casi siempre darás con las palabras adecuadas.

Encontrarás las respuestas correctas al final del libro.

La verdadera paz surge espontáneamente cuando tu mente se libera de los apegos, cuando descubres que las cosas de este mundo jamás podrán darte lo que realmente quieres.  
*Theragatha.*

## **Bailando con la energía oscura**

¿Qué impulsa a la gente a ofender a otras personas? ¿Y qué pretenden conseguir con ello? Para contestar estas preguntas me gustaría invitarte a una excursión. Haremos una visita a las circunstancias en que las personas suelen echar mano de los ataques verbales. Investigaremos las situaciones en las que incluso personas afables se transforman en buscapleitos obstinados. Porque a veces no basta con dar simplemente réplicas divertidas. Hay situaciones en las que pelear con los demás nos atrae y nos arrastra como un remolino. Un remolino del que parece muy difícil escapar. Sí, en parte no notamos qué nos ocurre. Reñimos y peleamos porque todos lo hacen, porque es lo normal, porque no vemos otra alternativa. Atacamos al otro porque estamos inmersos en una dinámica funesta que nos domina.

La competitividad es una de esas dinámicas que llevan a las personas a atacar a los demás. También las discusiones y la lucha por tener razón pueden provocar un conflicto del que los implicados no saldrán fácilmente.

Al principio de nuestra excursión visitaremos un infierno interpersonal bastante frecuente. Descenderemos hasta el conflicto crónico, hasta la lucha permanente que ya no depende de las personas implicadas.

Lo único que crece en el cemento es la neurosis.

*Proverbio.*

## Cemento en la cabeza

Los conflictos crónicos tienen el poder de envenenar la vida de los implicados durante años. Un ejemplo sería una pareja divorciada desde hace unos años. Tienen que seguir viéndose de vez en cuando porque tienen hijos en común. Los encuentros acaban siempre con insultos que se lanzan delante de los hijos. O toda una familia que está peleada por una gran herencia. No pueden separarse sin más porque todavía dirigen una empresa familiar. Desde hace años, todas las reuniones son una ocasión propicia para demostrar a los demás miembros de la familia que todavía disponen de munición en sus cabezas. Esa munición consiste en ofensas y calumnias mutuas.

## Cómo suena el cemento

Si los examinamos con detalle, veremos que los conflictos crónicos están hechos de material duro. Yo lo llamo «cemento». Cemento que se ha secado en las cabezas de los implicados. Ese cemento duro está hecho de convicciones y opiniones firmes. Si preguntas a los que discuten por qué no ceden y dejan de pelearse, podrás oír cómo suena ese cemento.

Suena así:

- ¿Ceder? ¿Para que el otro se ría en mi cara? ¡Jamás!
- Seguro que pensaba que podría conmigo. Pues la lleva clara. Ya le enseñaré yo.
- ¡No permito que nadie me diga eso! ¡Y menos en ese tono!
- ¡Lo que me ha hecho no tiene nombre! ¿Y tengo que aguantarme? Pues no. Se equivoca de medio a medio.
- No veo por qué tengo que ser precisamente yo quien dé su brazo a torcer. Yo sólo me defiendo.
- Es cuestión de principios. Y en eso soy inamovible.
- Yo no tengo la culpa de nada. ¿Y ahora tengo que ser razonable? Seré razonable cuando el otro sea razonable.
- Tendré que defenderme cuando me atacan, ¿no? Y si me vienen con tonterías, sabrán la que les espera.

Sí, se nota enseguida. El cortisol corre por la sangre. Los pensamientos se concentran únicamente en una actitud primitiva de ataque y defensa. Quienes tienen cemento en la cabeza reaccionan como un robot programado. Se enfadan y toman impulso para contraatacar automáticamente. Nada de consideraciones, sabiduría o

pensamientos que pudieran ofrecer soluciones mejores. El programa indica simplemente «¡Por ahí no paso!» y «¡Tengo que defenderme!».

## Un año de hostilidades por un seto y las consecuencias

Examinemos uno de esos conflictos crónicos. Si lo observamos con detalle, descubriremos la dinámica que siempre conduce a abrir nuevas heridas y a perpetrar nuevos ataques.

Antes de empezar a escribir este libro, vi por televisión un reportaje sobre una guerra abierta por un seto. Un periodista documentaba con un equipo de cámaras la disputa de dos familias. Una disputa que duraba desde hacía cuatro años y que probablemente no acabaría nunca.

Las dos familias son bastante parecidas. La familia Malasaña tiene una casa con un precioso jardín, dos hijos mayorcitos y un gato. La familia Matamala tiene tres hijos, dos conejillos de Indias y también una bonita casa con jardín. (Los apellidos de las familias son inventados; en el reportaje no dieron los nombres reales). La trifulca de las dos familias ya había pasado por casi todas las instancias judiciales. Una multitud de jueces había intentado mediar en el conflicto, sin éxito.

### La causa primera de la disputa: una insignificancia

El origen de las desavenencias fue una rampa de acceso que las dos familias utilizaban para llegar a sus respectivas casas. Toda la disputa empezó por la cuestión de quién podía aparcar el coche en la rampa y durante cuánto tiempo. Al parecer, uno de los coches estuvo aparcado demasiado rato y al vecino le costó horrores entrar en su garaje.

La primera conversación que mantuvieron para hablar del problema fue un desastre. En vez de aclarar el asunto con calma, se pronunciaron palabras fuertes y se soltaron insultos. Pero el enfado por el coche aparcado en la rampa fue tan sólo un grano de arena en comparación con la montaña a la que se llegó después. Ambas partes se dedicaron enseguida a empeorar las cosas.

Al parecer, el señor Malasaña empezó a tirar la basura al jardín de los vecinos por la noche. Y, claro, el señor Matamala no podía permitirlo. Instaló focos para tener más luz. Pero esos focos iluminaban todas las noches la ventana del dormitorio del matrimonio Malasaña. Que replicaban poniendo música de marchas militares a todo volumen.

Las dos partes reunieron pruebas para demostrar las fechorías de los vecinos. Los

dos gallitos llegaron a tener más fotos y cintas de vídeo de los rivales que de sus propias familias.

Llovieron las llamadas a la policía y las denuncias. La última de las numerosas querellas por difamación que presentaron se debió a que la señora Malasaña había llamado «zorra y guarra» a su vecina. Pero, según ésta, lo hizo porque la señora Matamala la había insultado antes llamándola «bruja imbécil».

El periodista pregunta a la señora Matamala a qué vienen esos insultos.

—No consiento que esa foca me diga nada —resopla la señora Matamala ante el micrófono.

Luego habla la señora Malasaña. Totalmente fuera de sí, apenas encuentra palabras suficientemente fuertes para expresarse.

—Cuando ésa abre la boca, no hace más que echar pestes. Es una víbora. ¡Ya le taparé yo la boca!

(Al leer esto, puede que comprendas por qué no creo que la capacidad de réplica sea siempre una virtud).

La cámara enfoca al señor Malasaña en su jardín, protestando por los vecinos. Se queja de que él sólo quiere vivir tranquilo. Pero la chusma de al lado ha sembrado la discordia.

Detrás de un seto, que en el transcurso de los años de disputas ha alcanzado una altura de dos metros, el señor Matamala ha oído las declaraciones. Entonces se pone a gritar furioso y llama mentiroso y criminal al señor Malasaña. Los dos se amenazan con los puños ante las cámaras.

## Sin perspectivas de que la disputa acabe

Al final del reportaje, el periodista hace una pregunta muy razonable. A ambos cabezas de familia, les pregunta por separado lo siguiente: «¿Por qué no acaban con esa disputa vendiendo la casa y mudándose a otra parte?».

¿Qué crees que contestaron los gallos de pelea? Adivínalo.

Aquí tienes tres posibles respuestas para elegir:

Respuesta A:

—¿Que por qué no vendemos la casa y nos mudamos a otro sitio? Un momento... ¡Qué buena idea! ¡Podríamos empezar en otra parte con buenos vecinos! ¡Genial! ¿Por qué no se nos habrá ocurrido a nosotros antes? Sí, ésa es la solución. Se acabarían los dolores de cabeza. ¿No conocerá por casualidad una buena inmobiliaria que pueda ayudarnos?

Respuesta B:

—No, de momento no podemos permitirnos acabar con las disputas. Necesitamos a nuestros vecinos para ejercitarnos en la práctica de afrontar las hostilidades de

manera constructiva y sin dejarnos la piel en ello. Y reconozco que aún nos queda mucho por aprender. Todavía nos cuesta no implicarnos en las acciones de los vecinos. Aún no controlamos la serenidad. A mí, personalmente, me gustaría poder llegar a plantear mis necesidades en vez de limitarme a insultar. A lo mejor dentro de tres o cuatro años podemos decir que este conflicto nos ha servido de mucho en nuestro crecimiento personal.

Respuesta C:

—¿Irnos de nuestra casa? ¿Para que los idiotas de los vecinos se rían en nuestra cara y crean que han podido con nosotros? ¡Ni hablar! Los que tienen que empaquetar sus cosas y largarse son esa gentuza que vive al lado. Nosotros no tenemos la culpa de nada. Fueron ellos los que empezaron la disputa. ¿Y tenemos que ceder y marcharnos nosotros? ¡No! No permitiremos que nos echen de aquí. ¡Ésta es nuestra casa! He trabajado muy duro para tenerla. Esa chusma no podrá con nosotros. ¡Nunca!

¿Has marcado la respuesta C? Sí, es la correcta. Las dos partes usaron prácticamente las mismas palabras. Era previsible, ¿no?

Pero ¿por qué era previsible? ¿Por qué una disputa dura tantos años sin solución?

Las causas son dos: por un lado, la cabezonería de ambas partes, las opiniones inflexibles a las que yo llamo «cemento». Y, por otro, la fuerza de los implicados. Si las dos partes son igual de fuertes, ninguna puede alzarse con la victoria definitiva. Todas las medidas ofensivas que adopte una parte tendrán respuesta. Y los contrincantes irán a más porque intentarán abatir al otro con un contraataque contundente.

Visto desde fuera parece que ambas partes sean presas de la locura. Pero, desde el punto de vista de los implicados, las cosas son obvias. Tienen que defenderse o perderán automáticamente. Y a nadie le gusta perder.

Visto a distancia, enseguida nos damos cuenta de que ambas partes pierden constantemente mientras luchan. Pierden dinero en abogados y juicios. Los focos, los setos, los vídeos de vigilancia grabados: todo eso también cuesta mucho dinero. Pero la mayor derrota que sufren constantemente ambas partes es el estrés. Los ataques de ira, los insultos y los gritos provocan insomnio, dolor de estómago, tensión muscular y muchos otros síntomas de enfermedad. Desde el punto de vista de los implicados, la culpa de esos suplicios siempre es del otro, claro. Tener una vida tan emponzoñada es la mayor pérdida que encajan ambas partes.

## La disputa forma parte de la vida cotidiana desde hace mucho tiempo

El conflicto crónico produce su propio combustible, que lo activa y lo mantiene en

marcha. Como un tren que, una vez puesto sobre las vías, sigue adelante solo.

Ambas partes han invertido mucho en la disputa y por eso no quieren parar. Ni se cuestionan la posibilidad de ceder, puesto que eso significaría que todo el dinero, el tiempo, las energías y los suplicios habrían sido en vano. Ambas partes quieren que sus esfuerzos se vean recompensados al final. Y nosotros nos preguntamos, ¿qué final? ¿Cómo será ese final? No obstante, aún hay otro motivo por el que a los pendencieros les cuesta dejar de pelear: para ellos, la disputa se ha acabado convirtiendo en una costumbre, en una rutina. Hace mucho tiempo que una parte de la vida cotidiana de los implicados consiste en acechar al contrincante, en enfadarse con él y en planear el siguiente paso en el combate.



¿Qué harían con su tiempo los luchadores si dejaran de tener un adversario? ¿Se aburrirían soberanamente? ¿Carecerían de sentido sus vidas? ¿Empezarían a discutir con sus parejas? La disputa crónica con el vecino probablemente sea un mal menor.

## El círculo vicioso de ofensas y venganzas

Un motor importante que suele mantener con vida el conflicto son las constantes ofensas mutuas. Las dos partes han ido recibiendo un montón de insultos y de improperios a lo largo del proceso. La violencia verbal puede ser tan dolorosa como las patadas y los puñetazos. Esas ofensas han arraigado profundamente en la memoria de los implicados. ¿Cómo van a dejar en paz al contrincante con todo lo que les ha dicho?

Eso no merece el perdón, sino que clama venganza. Así pues, atacan a la otra parte de la misma manera o incluso peor. Y el adversario se venga también de esas ofensas. ¿Hay una salida en ese círculo vicioso de ofensas y venganza?

En el ejemplo de una disputa entre vecinos se aprecia claramente la dinámica de los conflictos crónicos. Las peleas de siempre dentro del matrimonio, entre compañeros de trabajo, organizaciones y países siguen la misma pauta.

Los expertos en conflictos han estudiado las disputas crónicas y han llegado a una conclusión deprimente: si ninguna de las partes da su brazo a torcer, la disputa no acabará hasta que se agoten los recursos. Es decir, hasta que los implicados no se arruinen, enfermen o mueran.

## Sólo quien piensa de otra manera puede actuar de otra manera

Toda solución a un conflicto empieza en la cabeza. Comienza cuando las partes en conflicto están dispuestas a apartarse de sus puntos de partida asentados en cemento. Hace falta una actitud mental suave y fluida como el agua. Una actitud mental marcada por la sabiduría. Hasta que su actitud mental no cambie un poco, los implicados no podrán actuar de otra manera.

Las dos listas siguientes muestran las conductas que están marcadas por el cemento en la cabeza y las conductas que la sabiduría hace posibles.

### *Cemento en la cabeza*

- echar la culpa de todo a la otra parte;
- aceptar únicamente las propias opiniones;
- seguir el principio de «donde las dan, las toman»;

- devolver el golpe «para que el otro se dé cuenta de lo que vale un peine»;
- no ceder en ningún caso;
- lanzar reproches;
- exigir respeto, pero tratar a los demás irrespetuosamente;
- pretender ser el mejor;
- querer doblegar al adversario y derrotarlo definitivamente.

### *Sabiduría en la cabeza*

- escuchar y averiguar por qué el otro se comporta de determinada manera;
- mostrar comprensión;
- explicar con precisión qué es lo que uno quiere;
- expresar los temores;
- renunciar a los gritos;
- no reaccionar a la agresión;
- dar la razón a la otra parte;
- no hacer un drama del asunto;
- pedir perdón;
- hablar y tratar a la otra parte con respeto;
- esperar a que los ánimos se calmen;
- buscar una solución común.

Basta con que una de las partes tenga un poco de sabiduría en la cabeza. Si una de las dos partes en conflicto renuncia a contraatacar, el intercambio de golpes se interrumpe. Y entonces habrá lugar para las conversaciones. Se habrá creado un espacio para buscar nuevas posibilidades.

## Cuando la agresividad está a flor de piel

Centrémonos en el terreno de la práctica. ¿Qué puedes hacer para solventar tus conflictos?

Respuesta: lograr una buena comunicación.

Y eso puede ser un número de acrobacia. El arte consiste en dejar atrás tu actitud de ataque y defensa. Desgraciadamente, esa actitud agresiva surge por naturaleza muy deprisa. Se manifiesta al instante en tu cabeza cuando tienes la sensación de que te han ofendido o te han tratado injustamente. Entonces, tu mente recibe un aluvión de pensamientos que te dicen que la otra parte es malvada, infame, poco de fiar o traicionera. Y que tienes que defenderte sin falta. Esos pensamientos pueden intensificarse si te aferras a ellos y continúas pensando en esa dirección. En tu interior crece entonces el deseo de pagar con la misma moneda a tu adversario.

El problema es que, mientras sigas manteniendo esa actitud de ataque y defensa, no podrás aclarar las cosas en una conversación.

Porque tu antagonista se dará cuenta al instante de que no vas en son de paz. Aunque hables con persuasión, tendrás a flor de piel las ganas de agredir. Acto seguido, tu interlocutor también adoptará una postura agresiva, y ya la tenemos armada. La conversación seguramente acabará en un buen pitote. Así es como los conflictos se convierten en historias interminables.

## Pregúntate con calma qué quieres realmente

La acrobacia consiste sobre todo en aclararse uno mismo. Ése es el paso más importante. Porque te hará cambiar de actitud. Fíjate en los pensamientos negativos que pasan por tu cabeza. Y luego pregúntate qué quieres realmente.

Tu agresividad respondería a esa pregunta con rapidez y contundencia: el otro tiene que reconocer con humildad que ha cometido un error, tiene que arrepentirse, disculparse y admitir que tú tienes razón y que él es una mala persona. A tu agresividad también le gustaría verle sufrir porque, al fin y al cabo, merece un castigo. Pero ¿es realmente eso lo que deseas? Si es así, tu cabeza está siendo asediada por pensamientos agresivos. Romperás el cerco percibiendo conscientemente y aceptando totalmente lo que piensas y sientes. El acto de percibir y aceptar tiene efectos liberadores. Pero requiere cierto tiempo. Después, vuelve a preguntarte con calma qué quieres realmente.

Probablemente querrás aclarar el problema. Y quizás ocuparte de que no vuelva a repetirse. O querrás llegar a un acuerdo que funcione mejor y de manera más justa para ambas partes. Para conseguirlo, tienes que evitar herir o humillar al otro. Y no tienes que echarle las culpas.

## Habla con tu adversario

Si abandonas la postura de ataque y defensa, podrás hablar de manera razonable y sensata sobre la cuestión. Explícale al otro lo mucho que te ha molestado o decepcionado el asunto. Habla de lo que sientes y piensas. Pero no le exijas que te comprenda o que te dé la razón. Basta con que el otro pueda refrenar sus impulsos de defensa y ataque.

A continuación te presento un resumen de los consejos más importantes que pueden servirte de hilo conductor en ese tipo de conversaciones:

*Estrategia de autodefensa: esclarecer conflictos*

Aclárate

Antes de pedirle a tu adversario que habléis, aclara qué quieres.

- ¿Qué necesitas y qué deseas?
- ¿Qué quieres realmente del otro?
- ¿De qué tienes miedo? ¿Qué no quieres que ocurra?

Contesta con calma esas preguntas. Comprende también que el otro no está ahí para satisfacer tus deseos. Aun así, es importante que sepas exactamente qué quieres. Y que seas capaz de expresarlo claramente.

Pide tener una conversación cuando se hayan calmado los ánimos

Cuando la gente está picada y el enfado aumenta, sólo se oyen comentarios subjetivos. Eso no es una conversación, sino una pelea. Y así no aclaramos nada. Sólo nos hacemos daño mutuamente. Por lo tanto, no pidas tener una conversación hasta que todos —tú también— tengáis la cabeza clara y hayáis salido del estado de máximo estrés.

Rebaja tus expectativas

No esperes que una persona excitada hable contigo educadamente y como es debido. Permite que tu furibundo adversario se rebele emocionalmente. Eso sólo demuestra que en el fuero interno del afectado impera un caos considerable. No te tomes como algo personal que se le encienda la sangre.

Habla de ti. Y no señales siempre al otro

Explícale a tu interlocutor qué te pasa.

- ¿Qué has hecho y por qué lo has hecho?
- ¿De qué tienes miedo?
- ¿Qué te ha decepcionado, ofendido o molestado?

Habla en primera persona. Por ejemplo: «Yo quería...», «A mí me gustaría...», «Yo pensaba que...», «No sabía...», «Me encantaría...». Manifestando abiertamente el porqué de tus actos, pensamientos y sentimientos, le das al otro la oportunidad de comprenderte. Y aumentas su predisposición a que también te cuente los motivos de su conducta.

Evita los reproches y las quejas, ya que con ello iniciarías un ataque. Los reproches suelen comenzar con «tú» o «usted». Por ejemplo: «Usted nunca ha demostrado interés», «Tú no eres de fiar», «Tú eres demasiado vago para ocuparte de esto», «Usted me ha dejado en ridículo a posta». Las frases de este estilo sólo consiguen avivar la pelea.

Procura que todos puedan hablar sin interrupciones

Todos queremos dar nuestra opinión y que nos escuchen. Atiende cuando tu

interlocutor hable. No le interrumpas, aunque creas que se equivoca. Todos tenemos derecho a pronunciarnos. Tú ocúpate de decir todo lo que te oprime. Pide también que te dejen hablar.

No pases cuentas

Cíñete al tema actual. No lo mezcles con viejos asuntos o con problemas anteriores. La conversación podría salirse de madre. Los viejos conflictos y problemas pendientes de solución ya se aclararán después, en otra conversación.

No reacciones a un ataque con un contraataque

Si de lo que se trata es de quién ha hecho mal qué, es posible que tu interlocutor endurezca su postura y que incluso te ataque. No participes en un recrudecimiento de la situación. No levantes la voz. No utilices palabras insultantes. Pasa por alto las agresiones del otro. Naturalmente, mientras puedas. Si tu interlocutor se pone muy ofensivo o te amenaza incluso con violencia, corta de inmediato la conversación. Ha llegado al límite. La comunicación requiere un mínimo de buena voluntad y de ganas de cooperar para funcionar de verdad. Cuando eso falla, no se puede mantener una conversación. A menudo es útil hacer una pausa en la que todos puedan volver a tranquilizarse.

Busca soluciones en vez de echar las culpas

Resiste la tentación de demostrarle a tu adversario que él tiene la culpa de todo. Porque no va a consentírtelo. Y sólo conseguirás un enfrentamiento verbal enconado que no conducirá a otra cosa que a más disputas. No eches las culpas de nada. La norma es: tragar y darse tiempo para digerir. Y, luego, volver a hablar del tema. Con tranquilidad, sin actitudes hostiles. Para solucionar el conflicto es muy útil creer que todo acabará bien. Tu optimismo y la sólida creencia de que llegaréis a un acuerdo te ayudarán a superar muchos tropiezos.

## Recurre a cualquier ayuda posible

El consejo que suelo dar como experta en intercomunicación es que hables con tu adversario sobre el problema. Asimismo, también sé que hay disputas reñidas en las que las conversaciones siempre acaban en pelea.

A veces, las posturas se han endurecido tanto que los implicados se ponen agresivos con sólo verse. En esos casos es muy útil recurrir a un mediador. Es decir, a una tercera persona neutral que actúe de intermediario entre las partes en conflicto. Esa tercera persona se ocupa de que éstas hablen y sean escuchadas. Las personas enfrentadas a menudo no permiten que el adversario les diga nada. Cualquier propuesta del rival se interpreta como un truco miserable. Una tercera persona neutral lo tiene más fácil. Sus propuestas tienen mejor acogida porque esa persona no está

bajo sospecha de querer imponer sus propios intereses.

En los procesos de divorcio, los abogados y los expertos en terapia de pareja ofrecen esos servicios de mediación. En otros ámbitos (por ejemplo, en la industria y en el comercio), existen organismos arbitrales o mediadores que trabajan en los juzgados. Algunas empresas contratan para el departamento de personal a consejeros y moderadores cualificados que median en los conflictos entre trabajadores.

A veces, cuando todos los intentos han fracasado, probablemente sólo queda la posibilidad de acudir a los tribunales. O de hacerse a la idea de retirarse y abandonar para acabar con el conflicto.

Sea cual sea la salida, siempre te será muy útil descubrir la dinámica que ha provocado el conflicto. (Véase también el apartado «Material para reflexionar sobre las personas difíciles»). Porque lo que descubras es lo que no tendrás que repetir.

## Conoce a tu mayor enemigo

Nuestro mayor enemigo no está fuera de nosotros. Nuestro mayor enemigo está en el cemento que tenemos en la cabeza.

Enojo, miedo, envidia, celos, decepción y amargura: nadie puede provocártelos. Nadie puede hacerte enfadar. Pero lo que tú piensas de otra persona sí puede hacerte enfadar.

Nadie puede conseguir que te sientas mal. Sólo tú puedes hacerlo, aceptando unos cuantos pensamientos agresivos sin siquiera cuestionarlos. Esos pensamientos pueden ser tuyos o de otra persona. Y nadie puede despreciarte si tú ya te desprecias con tus propios pensamientos.

Las palabras que te dice una persona no expresan más que sus propios pensamientos. Esa persona seguramente cree en lo que piensa. Pero tú no tienes por qué creerlo. No tienes que creer ni siquiera en tus propios pensamientos.

## Párate y dale una oportunidad a tu sabiduría

No podemos impedir que nuestra cabeza fabrique pensamientos negativos. Pero podemos impedir que esos pensamientos arraiguen en nuestro cerebro.

Tomar conciencia de ello te ayudará. Pero eso requiere tiempo. Así pues, no reacciones de inmediato con agresividad; párate antes un momento. Con un poco más de tranquilidad podrás observar lo que son realmente tus pensamientos exaltados: son sólo pensamientos. Eso te dará más libertad, ya que entonces tendrás la posibilidad de reflexionar y de darle una oportunidad a la sabiduría.

La sabiduría habla en voz baja. No hace tanto ruido como los pensamientos agresivos. No podrás oírla hasta que hayas recuperado la cordura. En este caso, ir despacio es una ventaja.

¡Qué alivio! No tenemos que emprender una cruzada para combatir a nuestros adversarios. Existen otras posibilidades. Y podemos empezar a cambiar algo justo donde las probabilidades de éxito son mayores: en nosotros mismos.

De lo que pensamos y hacemos, también creemos capaces a los demás.

Y concluimos por precaución:  
«¡Teme a tu prójimo como a ti mismo!».  
*Eugen Roth.*

## **Material para reflexionar sobre la venganza**

Si estamos vivos, a veces perdemos. Al final, incluso el cuerpo. Pero hasta entonces podemos permitirnos practicar y caer en todo tipo de derrotas.

Tu media naranja siempre proclama que quiere envejecer a tu lado. Tú lo apoyas para que pueda estudiar y abrir su propio negocio, invirtiendo en él mucho dinero, muy buenas palabras y un amor incondicional. Y luego decide largarse con una criatura que lo único que tiene es juventud y una larga cabellera. Tú lo diste todo y luego te dejaron en la estacada.

Tu empresa te exige hacer horas extras sin cobrarlas y sin cambiarlas por días de fiesta. Espera de los trabajadores un compromiso incondicional y una entrega absoluta. Tú trabajas con motivación y sin refunfuñar. Al fin y al cabo, te alegras de tener un trabajo seguro. La empresa obtiene beneficios y los invierte en sanear el negocio. Reducirán la plantilla. Y, por desgracia, tú sobras. Primero te explotan y luego te echan.

Tu madre ha muerto y te sientes muy triste. Lo peor viene cuando tu propia hermana se apodera de tus espaldas de las antigüedades más valiosas de la herencia de tu madre. No quiere soltarlas y se niega a dirigirte la palabra. Sí, tu propia familia te ha timado y engañado.

Si a una derrota le sumamos la sensación de injusticia, el resultado es... ¡ansias de venganza!

A estas alturas, ya me conocerás un poco. Por lo tanto, no creerás en serio que te recomendaré la venganza. No, no voy a hacerlo. Ni siquiera un poquito. Ni siquiera encubiertamente. Te aconsejo encarecidamente que prescindas de ella. Pero no por las razones que quizás supones. No por motivos morales. No porque tengas que ser una buena persona. No me corresponde a mí decirte que seas una persona cariñosa y comedida.

Yo te aconsejo alejarte de la venganza por cuestiones de karma. No me refiero al karma que tiene que ver con la reencarnación en otra vida. No entiendo mucho del tema. Pero de lo que sí entiendo es del karma que se desarrolla en esta vida. El karma instantáneo. El karma soluble. Un karma que tendrá efectos esta misma semana, en los próximos meses y el año que viene. Ese karma instantáneo existe con total certeza. Podrás observarlo enseguida. Funciona siguiendo un principio muy simple. Es el siguiente: todo lo que hagas en la vida permanecerá contigo.



## Tu mundo particular se compone de lo que piensas de lo que haces

No, no vivimos todos en un mundo. Cada uno de nosotros vive en su propio mundo mental. Tus pensamientos y tus acciones no te abandonan, sino que permanecen en tu propio mundo. Y repercuten en ti.

Un ejemplo práctico para ilustrarlo. Supongamos que alguien te ha engañado y, encima, te ha humillado. ¡Ajá! Entonces decides vengarte. Quieres darle su merecido. Y, puesto que la venganza es un plato que se sirve frío, decides conspirar en secreto. Te niegas a colaborar con él y haces circular unos cuantos rumores malévolos. Quizás incluso lo denuncias en Hacienda (anónimamente, por supuesto) o firmas en su nombre quince contratos con distintas compañías telefónicas. De ese modo intentas compensar la afrenta. A lo mejor, después sientes incluso un poco de alivio. Pero la cosa no acaba ahí. De hecho, acaba de empezar. Ahora actuará tu karma instantáneo. El karma soluble te agarrará por el cuello.

Las acciones son una declaración de fe. Con tu venganza estás declarando que crees en la eficacia de la venganza. En tu mundo particular hay algo así como una «venganza eficaz». Y permanece contigo porque crees en ella. Tu fe no sólo mueve montañas. Puede conseguir mucho más. Puede llevar la venganza a tu vida.

## **Averías y pequeños fallos: ¿quién se esconde detrás?**

Al cabo de un tiempo, el ordenador que tienes en la oficina se cuelga. Todos tus archivos del último proyecto desaparecen de repente. Se han borrado. Irrecuperables. Tú no has sido. Nunca eliminarías unos datos tan importantes. Ni siquiera por equivocación.

En tu cabeza se forma una idea. ¿Podría ser que el señor Meier del segundo piso haya estado tocando tu ordenador? Ya has discutido unas cuantas veces con ese individuo. Ayer no fuiste a la oficina y él fue a buscar los documentos que tenías en la mesa para la reunión. Te asalta un mal presentimiento: ¿te la habrá jugado el señor Meier borrando los archivos? Evidentemente, nadie lo ha visto. Pero ¿quién más podría haberlo hecho?

Poco tiempo después: ¡lo que faltaba! Por la noche aparcas tu coche nuevo delante de la puerta de tu casa y a la mañana siguiente descubres una rayada enorme en un lateral del vehículo. ¿Quién haría algo así? Te invade una sospecha. Desde que te mudaste a ese bloque de pisos te has discutido con la pareja de la planta baja por culpa de la basura. Esos chicos dejan las bolsas de basura con todo el descaro al lado de los contenedores. Tú los has avisado cinco veces de que no lo hagan. ¿Te habrán rayado ellos el coche para vengarse? Seguro. La última vez, aquel individuo te dijo algo así como «Ya verás tú lo que es bueno». Desgraciadamente, no tienes pruebas y seguro que tampoco hay huellas digitales en tu automóvil.

No obstante, una rayada como aquélla ¡no puede ser casual!

¿Has reconocido el karma instantáneo? Si tú te vengas, crees en la venganza. Y vives con el miedo de que otras personas puedan ser como tú y también intenten vengarse. A partir de ahora tendrás un compañero siniestro: el temor a que otras personas quieran hacerte daño a escondidas. Sí, siempre suponemos que los demás son como nosotros.

## **De lo que yo pienso y hago, creo también capaces a los demás**

Y las cosas empiezan a torcerse. Los ordenadores se declaran en huelga, en los

coches aparecen rayadas, nos roban la bicicleta, los móviles se pierden, a nuestro buzón van a parar cartas extrañas, el teléfono suena y no hay nadie al otro lado. En todas esas averías, tú ves la mano de un enemigo. Algo va mal y tú empiezas a pensar quién podría estar detrás del asunto. Sí, eso es paranoia. Y es karma instantáneo. Pagas por tu venganza, puesto que das por sentado que los demás se comportan igual que tú.

Para tratar el tema de la venganza utilizo una comparación un poco vulgar, pero acertada. Todos nadamos en nuestra propia piscina mental. Todo lo que echamos dentro (acciones y pensamientos) se queda con nosotros. Y pagamos el pato, tanto de lo bueno como de lo malo.

Al vengarte es como si orinaras en tu propia piscina. No, no puedes orinar en la piscina de los demás. Todo lo que expeles se queda contigo. Y luego nadarás en tu propia orina. Eso también incluye algo que es de justicia: nadie puede verter sus excreciones en tu piscina. La porquería que los demás producen se la tragan ellos.

Mi consejo: no orines en tu piscina. Porque sólo así conseguirás que tu vida no apeste algún día. El karma instantáneo soluble también es el motivo por el que mis estrategias son efectivas, pero no ofensivas. Sea cual sea el método que elijas, cuando te defiendas de las injusticias (no tiene nada de malo defenderse), hazlo de manera intachable. Defiéndete de manera que puedas vivir bien con tus propias acciones.

Renunciar a la venganza despejará tu cabeza para que quepan en ella unas cuantas ideas nuevas y otras posibilidades. Además, todas las injusticias que se sufren son ejercicios de perdón y olvido. Aprende a perdonar a los demás. Y luego disfruta del agua fresca y clara de tu piscina mental.

*Test: ¿Hasta qué punto piensas en la venganza?*

La venganza siempre empieza en la cabeza. Allí fraguamos los planes con los que pretendemos que alguien nos las pague. ¿Albergas ideas de venganza cuando te la pegan o te engañan? Este test te ayudará a conocerte. Con él medirás la intensidad de tus pensamientos vengativos.

Imagina la siguiente situación:

Has tenido una idea genial para aumentar el volumen de ventas de la empresa y simplificar el trabajo. Desarrollas la idea y trazas un plan viable. Se lo explicarás a tu jefe en la próxima reunión. Pero estás tan alegre que le cuentas tu fantástica ocurrencia a un compañero de trabajo. El día de la reunión no das crédito a tus oídos. El compañero le está presentando tu idea al jefe. Y lo hace como si todo se le hubiera ocurrido a él. Te ha robado la idea descaradamente. ¿Qué crees que pensarías?

- Sus acciones no son la causa de mi enfado.
- Rezaré por mi compañero.
- Cada día me va mucho mejor en todos los

Pensamientos de venganza nulos o poco intensos.

sentidos.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi compañero es un completo idiota, un represivo y un intrigante.</li> <li>• Mi compañero se ha decantado por la cara oscura del poder. Tendré que luchar contra él.</li> <li>• ¡Rata asquerosa! Así te muerda una mofeta rabiosa.</li> </ul>	Pensamientos de venganza de intensidad mediana.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta noche me hincho de ajos y mañana se van a enterar de lo que vale un peine.</li> <li>• A ése lo pillo yo por mi cuenta y hago ver que ha sido un accidente.</li> <li>• ¡Ya basta! Aprenderé a ser un déspota y luego fundaré un imperio de terror.</li> </ul>	Pensamientos de venganza intensos y muy intensos.

La tierra proporciona lo suficiente para cubrir las necesidades de todos los hombres, pero no la codicia de cada hombre.  
*Mahatma Gandhi.*

## **Cuando la competitividad hace daño**

Para Sandra había tres clases de compañeros de trabajo: los buenos, los malos y los que le resultaban indiferentes.

Kevin no era exactamente un compañero de trabajo porque estaba haciendo prácticas, pero pertenecía claramente a la clase de «malos compañeros». El día que entró a trabajar en la empresa, Sandra ya lo miró críticamente. En su opinión, Kevin era un pelota. Llevaba unos zapatos iguales que los del jefe. Unas deportivas con cierres de velero y suela antideslizante. Al poco de empezar las prácticas, Sandra vio que hablaba de zapatos con el jefe. De ese modo, Kevin consiguió que el superior lo mirara con buenos ojos. Pero eso no fue todo. Compartía otra afinidad con el jefe: las Lofoten. Sandra sólo sabía lo siguiente de las Lofoten: eran unas islas situadas en el norte gélido de Noruega, muy lejos de los hoteles de playa con todo incluido que a ella le gustaban. Ella era una fan de Ibiza. Pero ella no podía ganar puntos con el jefe hablándole de las Baleares. Él y Kevin coincidían en que viajar al sur para asarse al sol era un aburrimiento.

## **Vigilando atentamente al competidor**

Sandra veía muchos puntos de contacto entre Kevin y el jefe. Y los consideraba el rastro de baba que Kevin dejaba. Observaba por el rabillo del ojo cuántas veces hablaba Kevin con el jefe. También se enteró de que Kevin había empezado a tutear al jefe enseguida.

Por si eso fuera poco, Kevin no dejaba de ofrecerse como si nada a hacer cosas. Como quien no quiere la cosa, le propuso al jefe que, si no había nada más urgente, podía dedicarse a actualizar la página web de la empresa. Y luego podía reprogramar la base de datos. Kevin lo hizo en un abrir y cerrar de ojos. El jefe quedó contentísimo y los demás compañeros movieron la cabeza elogiosamente.

Sandra no se alegró. En su opinión, Kevin era un trepa que ocultaba su ambición detrás de una inocencia afable. Sandra era muy desconfiada. ¿Había llegado un príncipe heredero para convertirse en la mano derecha del rey? Y ella, ¿en qué situación quedaba? Hasta entonces, ella había sido el puntal del jefe. La única en la que confiaba a todas horas. Hacía más de cinco años que era su persona de confianza, su mano derecha. Y con ello se había ganado una posición privilegiada entre los demás empleados. Los que querían hablar con el jefe tenían que pasar antes por ella.

Pero ahora se veía obligada a presenciar cómo Kevin le arrebatava el puesto. Y eso que sólo estaba allí en prácticas.

Sandra estaba muy enfadada. Empezó a lanzar indirectas a Kevin. Se reía de la ropa que llevaba. De que siempre iba con téjanos y con aquellas deportivas extrañas. De vez en cuando «se olvidaba» de informarle de algo. Explicaba a los demás empleados que Kevin le hacía la pelota al jefe y que lo seguía incluso al baño. Kevin se enteró, pero no comprendía qué podía tener Sandra en su contra. Al fin y al cabo, él no le había hecho nada. Cuando se lo comentó, Sandra hizo ver que ella no tenía ningún problema.

## Cuando los compañeros de trabajo se vuelven malos

La competitividad está en el trasfondo de más de una canallada. En el caso de Sandra, fue precisamente la competitividad lo que hizo que se sulfurara. Al principio no era consciente de que competía con Kevin. Sandra no se consideraba una persona competitiva. Según ella, Kevin sólo era un pelota antipático. Hasta que una compañera de trabajo le puso los puntos sobre las íes. Un día que Sandra volvió a echar pestes de Kevin, esa compañera le hizo una pregunta incómoda:

—¿Qué pasa? ¿Tienes un problema con Kevin porque crees que te hace la competencia? ¿No te gusta que se lleve bien con el jefe?

Sandra lo desmintió con contundencia. Pero se dio cuenta de que su compañera había dado en el blanco.

Sandra me contó la historia. Quería saber qué podía hacer contra Kevin. Su pregunta fue: «¿Cómo hay que tratar a un compañero que le hace la pelota al jefe?».

En el fondo, lo que quería saber era cómo podía ganar la competición con Kevin. En ningún momento había pensado en dejar de competir con él. Estaba segura de que Kevin quería convertirse en la mano derecha del jefe, y ella tenía que impedirlo. Porque ése era su puesto. Y no iba a permitir que un mocoso le quitara el puesto que le correspondía a ella.

En una sociedad competitiva como la nuestra, la competitividad casi nunca se cuestiona. Solemos movernos en sistemas impulsados por la codicia (Peter Sloterdijk) que están sometidos a una continua expansión. Dicho lisa y llanamente: todos queremos siempre más. Más dinero, más poder, más reconocimiento. En esos sistemas impulsados por la codicia hay muchos perdedores y muy pocos ganadores. Y precisamente ése es el caldo de cultivo ideal para la envidia, los celos y la agresividad.

## La obsesión por alcanzar más bienestar más reconocimiento

En ciertas actividades, por ejemplo, en el deporte, una competición puede ser divertida, siempre y cuando nos la tomemos como un juego. Podemos enfrentarnos con buen humor. Todos nos esforzamos y, medio en broma, también soltamos unas cuantas chorradas, pero todos sabemos que la cosa no va en serio.

Las competiciones serias se dan cuando, aparentemente, está en juego algo de vital importancia. No obstante, no te tomes al pie de la letra lo de «vital importancia». Aquí, en los países ricos, casi nadie tiene que luchar por la supervivencia diaria. Aquí sólo se trata de cuánto bienestar podemos permitirnos, del tamaño de la tajada que podemos sacar de la riqueza que hay en esta sociedad.

## Las rivalidades cotidianas: queremos alcanzar una buena posición

El asunto sorprende un poco si observamos por qué las personas se empujan en competir empleándose a fondo. Las rivalidades cotidianas giran sobre todo en torno al reconocimiento. Luchamos por alcanzar una buena posición.

La lucha por conseguir reconocimiento se centra en las siguientes premisas:

- quién tiene más amigos y quién es más popular;
- quién tiene la casa más grande y bonita;
- quién disfruta del matrimonio más feliz y tiene los hijos más maravillosos;
- quién tiene la agenda más llena;
- quién tiene mejor aspecto;
- quién hace el viaje más largo;
- quién ha vivido las experiencias espirituales más profundas;
- quién presenta más títulos en su tarjeta de visita;
- quién trabaja en el consorcio más grande y prestigioso;
- quién conoce a más personas famosas;
- quién tiene más confianza con el jefe;
- quién recibe más elogios;
- etc.

Completa la lista con las competiciones que sean habituales en tu entorno.

Yo soy mejor que tú: ¡Toma!

El ansia de reconocimiento da frutos extraños en nuestra sociedad. Casi nadie puede sustraerse a esa competición. Muchas industrias viven del miedo que tenemos a no poder seguir el ritmo de los demás. Piensa en los sectores de la cosmética y de la moda, y en todos los productos que no son más que un símbolo de estatus.

Los niños también conocen las marcas de prestigio con las que pueden presumir delante de sus amigos. No, no basta con llevar unos pantalones o una cartera cualquiera. Tienen que ser de la marca que toca llevar en su ambiente. ¿Por qué actúan así los niños? Porque imitan el mundo de los adultos que han inventado esa competición.

Casi todas las cosas que usamos a diario son también de marca.

Y el rechazo deliberado de las marcas también puede ser un intento de alcanzar una buena posición adoptando esa postura contraria. La idea de «Yo soy mejor que tú: ¡toma!» está tan extendida que apenas nos llama la atención.

## Nuestra singularidad y las comparaciones odiosas

Quienes compiten por alcanzar una buena posición y conseguir reconocimiento emprenden un viaje frustrante. Sí, a lo mejor todo sale bien, nos reconocen y alcanzamos una buena posición. Pero, al fin y al cabo, sólo nos aplaudirán porque salimos a escena mostrando prestigio. ¿Seguirían reconociéndonos si no presumiéramos tanto?

Con la competición por obtener reconocimiento empiezan también las comparaciones odiosas: ¿Quién es mejor? ¿Quién ha conseguido lo mejor?

Entonces olvidamos que todos somos únicos y, por lo tanto, incomparables. Y, porque todos somos excepcionales, todos disponemos de una vara de medir excepcional que sólo se aplica en nuestro caso. Esa pauta personal nos permite saber en todo momento qué cosas son adecuadas para nosotros. Sin embargo, al compararnos con otras personas nos sometemos a una vara de medir ajena. Asumimos lo que los demás consideran valioso y correcto. Al competir abandonamos nuestro propio modo de vida y nos distanciamos de nosotros mismos.



Imagina por un momento qué ocurriría si no compitieras por conseguir el reconocimiento de los demás. ¿Qué ocurriría si renunciaras alegremente a la aprobación, a la estimación y a los elogios de los demás? ¿No te quitarías un peso de encima?

Entonces podrías encontrar por fin el reconocimiento que realmente necesitas: tu propio reconocimiento. Sólo necesitas tu aprobación, no la de los demás.

Es como en el juego de la cuerda. Si alguien te echa el extremo de una sogá, no tienes por qué tirar.

¿Por qué va a discutir un hombre sabio y a expresar juicios como «Esto es correcto» o «Esto no lo es»? Cuando un hombre renuncia a toda idea de superioridad o de igualdad, ¿con quién va a discutir?

*Sutta-Nipata.*

## **Las discusiones por tener la razón**

¿Se te ha ocurrido pensar alguna vez que la bonita expresión «intercambio de pareceres» generalmente no es exacta? Supongamos que tú y yo hablamos de algo. Y tenemos opiniones distintas al respecto. ¿Intercambiaremos nuestras opiniones? Más o menos según el lema siguiente: Toma, aquí tienes mi opinión y yo me quedo con la tuya. No, por regla general eso no ocurre. Lo que suele suceder es lo siguiente: hablamos y a lo mejor acercamos nuestros puntos de vista. O nos quedamos con nuestra opinión. Pero no intercambiamos pareceres.

## **Cuando le damos demasiada importancia a nuestra opinión**

Una discusión puede ser interesante. Pero las opiniones pueden ir por su cuenta. Es algo que siempre ocurre cuando lo que más nos importa es tener la razón. Para ilustrarlo, a continuación te cuento lo que observé un día en un congreso.

Entre conferencia y conferencia se hacía un descanso para que la gente estirara las piernas y pudiera tomarse un café. En esas ocasiones, me gusta observar a las personas y su lenguaje corporal. Justo a mi lado se estaba tramando algo. Un chico pasó tres veces por delante de una mujer que estaba a mi lado, mirándola un instante. Ella también se había fijado en él. Luego, el joven aprovechó que el momento era propicio y se le acercó. Los dos se pusieron a charlar. La cosa iba bien. Él parecía estar interesado en ella y el lenguaje corporal de la mujer también indicaba interés. No sé cómo llegaron a ello, pero oí que hablaban de sistemas de navegación en el coche. No era un tema muy romántico, que digamos, pero la conversación se iba animando. La mujer lo miraba a los ojos y le explicaba sonriente que ella no tenía ningún sistema de navegación en el coche. Él empezó a elogiar ese tipo de aparatos. En su opinión, eran lo mejor que se había inventado desde la creación de la *pizza*. Ella no parecía muy convencida y dijo que también podías llevar contigo un plano de la ciudad o un mapa de carreteras. Él consideró que eso eran «antiguallas». Ella cruzó los brazos y se apartó un poco de él. Señales de retirada. Él reaccionó ante esas señales, pero erróneamente. Sus argumentaciones se hicieron más apasionadas. Le explicó que los sistemas de navegación eran totalmente necesarios si vas mucho en

coche y que los actuales eran muy fiables. Ella comentó que no eran más que «accesorios técnicos innecesarios». La expresión «accesorios técnicos innecesarios» pareció molestar al joven. Insistió y le explicó con todo detalle cómo funcionaban los sistemas de navegación. Ella miraba a otro lado con cara de aburrida. Me dio la impresión de que ni siquiera escuchaba.

## Empezar una discusión equivale a romper el contacto

Probablemente ya te imaginas cómo acabó la cosa. Él ganó por goleada la discusión sobre aparatos de navegación. Pero echó a perder el contacto. Si algún día escribo un libro sobre cómo ligar, éste será un ejemplo de lo que no hay que hacer.

Todo había empezado muy bien. Los dos habían entablado conversación e incluso tenían un tema en común. Pero, luego, algo se torció: los dos comenzaron a reaccionar a una opinión con una opinión contraria. De este modo fueron a parar a rincones de opinión contrarios y se atrincheraron en ellos. Se suscitó una discusión que se fue encrespando. Los dos se mantuvieron en sus trece. Con ello, ambos se fueron apartando a empujones. Y todo por la cuestión de si es necesario o no llevar un navegador en el coche.

¿Tenemos nosotros una opinión o la opinión nos tiene a nosotros? A menudo da la impresión de que nuestras opiniones nos tienen en sus manos. Alguien dice algo que toca uno de nuestros puntos de vista «sagrados» y reaccionamos instintiva y precipitadamente: defendemos nuestra opinión. Si el otro no se deja convencer enseguida, defendemos nuestro parecer con más fuerza todavía. Si nuestro interlocutor mantiene su punto de vista, insistiremos aún más. En resumen: echamos lecha al fuego. Intentamos convencer al otro con más vehemencia, a menudo con el resultado de que el otro se aferra todavía con más entusiasmo a su opinión. Y todo suele ocurrir de manera automática. Una vez iniciada la batalla de opiniones, nos parece que no tenemos más remedio que defender nuestro parecer. O callar.

Evidentemente, también hay otras posibilidades, pero, antes de comentarlas, examinemos con detalle por qué nos gusta tanto defender nuestras opiniones, a veces con ardor. El ejemplo que explico a continuación sucedió durante uno de mis seminarios. La escena tuvo lugar en el descanso de mediodía.

## Cómo se llega a una acalorada discusión que no le sirve de nada a nadie

Podríamos haber disfrutado del excelente menú. Desgraciadamente, no fue así. La tranquila tertulia se transformó en un acalorado debate. Había dos facciones. La

mitad del grupo opinaba que, si dispones de billete de avión, tienes que poder volar. Y en el vuelo que habías reservado. La otra mitad del grupo opinaba que las compañías aéreas no tenían ninguna obligación al respecto. Aunque tuvieras un billete en toda regla, te podían dejar tirado sin más en el aeropuerto. ¿Te cuesta entender el tema que discutían? A mí también me costó. Me pasé todo el rato preguntándome de qué iba aquello. ¿Y por qué se habían empeinado en hablar de un tema tan extraño?

No, en el grupo no había ningún piloto. Y los que discutían con tanta vehemencia tampoco eran abogados. Eran jefes de ventas de una gran empresa. Personas para las que argumentar y convencer formaba parte de su trabajo diario.

A medida que la discusión sobre las obligaciones de las compañías aéreas se acaloraba, mi extrañeza iba en aumento. Lo primero que me extrañó fue lo siguiente: yo era la única que tenía un billete de avión. Los demás vivían cerca y habían ido en coche. Es decir, excepto yo, nadie iba a coger un avión. Yo tampoco, puesto que no estaba en el aeropuerto, sino en un buen restaurante, comiendo. Así pues, discutían acaloradamente por algo que no tenía importancia para nadie en aquel momento.

La segunda cosa que me extrañó afectaba al placer. Mientras discutían excitados, no prestaban atención a la excelente comida. El *risotto* al azafrán era delicioso, pero al parecer sólo yo me daba cuenta. Los demás estaban concentrados en el debate.

Mi débil intento de cambiar de tema («¿Es verdad que el azafrán sale de unas flores?») fue tan ignorado como el arroz en los platos. Todos, excepto yo, querían entregarse a un intercambio de opiniones vehemente. Los dejé en paz y disfruté de los postres.

## Los debates acalorados no son divertidos

Hay gente que afirma que discutir así es divertido. Pero ¿es eso cierto? Para descubrir si mis alumnos se lo pasaban bien, sólo me hizo falta mirarlos. No, nadie sonreía y todos estaban tensos. A veces, en el ardor del combate, gesticulaban blandiendo los cubiertos. Y apuntaban con la punta del cuchillo a sus adversarios. El tono de las voces oscilaba entre la seriedad, la mordacidad y el enfado. Francamente, para mí, la diversión es otra cosa.

Aquello no era divertido. Después de la comida, el grupo se dividió en dos bloques. Un rencor subliminal flotaba en el aire. Menos mal que todo ocurrió durante un seminario. Porque allí pudieron aclararse las cosas. Y al final todos acabaron aprendiendo algo interesante. Todos comprendieron por qué la discusión había sido tan acalorada y cómo llegaron a surgir las tensiones en el grupo. También se ejercitaron en la práctica de poner freno a una discusión enconada y debatir tranquilamente.

## Así se endurecen los frentes

Pero ¿por qué un inofensivo intercambio de opiniones acaba convirtiéndose en una controversia enconada? Y ¿por qué se genera tanto rencor entre los implicados?

La causa radica en la polarización. Los frentes se endurecen porque cada vez expresan sus opiniones de manera más drástica e intransigente.

La polarización se puede percibir fácilmente. Observa cómo formulan su opinión los implicados.

Una manera sencilla de expresar una opinión puede empezar así:

- «Bueno, yo creo...»
- «Yo pienso...»
- «A mí me parece...»

Si el debate se enciende, la primera persona cae y sólo se dice:

- «Lo que pasa es que...»
- «En el fondo se trata de...»
- «En realidad, se trata de lo siguiente...»

De este modo, una opinión subjetiva se representa como un hecho objetivo.

Si la discusión se enciende aún más, se genera más emotividad. Y se ataca directamente la opinión de la parte contraria.

- «Está muy equivocado. Eso es totalmente ilógico porque...»
- «No digas tonterías. Tú sólo quieres... Pero todavía tenemos que...»
- «¡Tendrías que oírte! Tus opiniones son patéticas.»

Así, sin que nadie se dé cuenta, desaparecen algunas pautas de conducta que suponen la base de una buena conversación:

- Nadie escucha a nadie.
- Nadie se fija en los puntos en común que puedan tener las opiniones.
- Nadie intenta entender por qué el otro piensa lo que piensa y cómo ha llegado a formarse esa opinión.
- Nadie está dispuesto a dejarse convencer.

## La relación empeora y los ataques se incrementan

A medida que los frentes se endurecen, la agresividad se incrementa. Se opta por

pronunciar palabras duras y de mala educación. La postura de la otra parte es una «estupidez». Los demás son «unos ilusos» o «están en la Luna». Eligiendo esas palabras se desprecia la opinión de la otra parte. Pero, por regla general, la parte contraria no traga y contraataca con la misma munición. Las palabras duras van seguidas de palabras todavía más duras.

La discusión se convierte en un fastidio para todos. Las relaciones se envenenan. A causa de una discusión «objetiva». Los frentes se endurecen porque se trata únicamente de tener la razón.

## El nefasto remolino de la polarización

Si lo observas bien, repararás en un drama absurdo: las distintas facciones intentan convencer a la parte contraria con una creciente fuerza combativa. Pero precisamente esa fuerza combativa provoca que los frentes se endurezcan y que nadie se deje convencer. Convencer a la otra parte es ya imposible. Aun así, todos siguen erre que erre. ¡Menuda pérdida de tiempo y de energía!

Ahora viene cuando nos echamos las manos a la cabeza y nos preguntamos con razón: ¿por qué no paran de discutir los implicados cuando los frentes se endurecen?

Respuesta: porque la polarización es como un remolino. Si alguien se mete en él, queda atrapado. En la mente de todos los implicados se abre paso a codazos algo tan irracional como poderoso: el deseo de tener la razón.

Las personas estamos dispuestas a sacrificar muchas cosas con tal de tener la razón al final. Sacrificamos buenas relaciones, amistades y agradables veladas en buena compañía sólo para tener razón con nuestras opiniones. Nos enemistamos con nuestros hijos, con nuestros padres y con nuestros compañeros de trabajo para salir vencedores de una discusión.

Pero ¿por qué queremos tener razón?

Detrás de ese deseo se esconde un mecanismo muy simple. Nos identificamos con nuestros puntos de vista y nuestras opiniones. Identificarse significa que formamos una unidad con ellas. Dicho de otra manera, identificarse significa: «Yo soy mi opinión. Y quien ataca a mi opinión me ataca a mí». Por eso nos sulfuramos tan fácilmente cuando alguien nos da a entender que nuestras opiniones son equivocadas. Es como si nos dijeran: «Tú estás equivocado». Y nos defendemos. Queremos demostrar que estamos en lo cierto y que tenemos razón con lo que opinamos. Si hace falta, lo demostramos con ardor.

Identificarse profundamente con las propias opiniones es el combustible que enciende la polarización. Los implicados luchan por tener la razón como si les fuera la vida en ello.

## Cómo escapar al deseo de querer tener razón

¿Podemos evitar caer en el nefasto remolino de querer tener razón?

El primer paso consiste en darse cuenta de lo que está ocurriendo. A veces estamos tan enfrascados en el tema que no nos fijamos en que la discusión se ha polarizado en gran medida.

El segundo paso es teóricamente fácil, pero en la práctica supone un gran reto. Consiste en renunciar a tener la razón y, de ese modo, retirarse de la discusión polarizada.

Pongamos un ejemplo práctico. Imagina que estás con unos amigos o compañeros de trabajo, discutiendo apasionadamente sobre un tema que te preocupa mucho. No tengo ni idea de qué tema podría ser. Quizás el calentamiento global o si el queso de leche sin pasteurizar es sano o qué habría que hacer con los locos al volante. Te das cuenta de que la discusión se va encendiendo y de que tus argumentos son cada vez más vehementes. Te fastidian los férreos argumentos contrarios y recurras a palabras más claras y un poco más fuertes. La otra parte se apunta al carro, también se exalta y considera que tus argumentos son «descabellados».

De repente te das cuenta de que nadie va a convencer a nadie. Todos lucháis por ganar con vuestros argumentos. Todos queréis tener la razón. La inocua discusión se ha convertido en un pequeño campo de batalla. Os vais poniendo de mal humor. El ambiente se enrarece. Si eres consciente de todo eso, habrás dado el primer paso. Y ahora toca dar el segundo: no quieras tener la razón. Renuncia a imponer tu opinión y apacigua la discusión. Sinceramente, ¿crees que te resultaría fácil?

## Toma conciencia de lo que ha pasado

¿Renunciar a tener la razón? No me resultaría nada fácil. Me gusta demasiado discutir como para ceder sin más. Y poseo un inmenso talento para meterme en ese tipo de fregados. Sí, incluso soy capaz de hablar conmigo mismo echando chispas. Cuesta más pararme a mí que a una apisonadora teledirigida propulsada por cohetes.

Voy a desvelarte cómo podemos, tú y yo, prescindir del deseo de tener la razón. Como suele ocurrir, cobrar conciencia de los hechos te ayudará. A continuación te presento dos consejos que harán que te resulte más fácil.

- **Examina la realidad**

Regresa al presente. Mira a tu alrededor. ¿Dónde estás? ¿Formas parte del gobierno y tú decides las medidas que hay que adoptar contra el calentamiento global, para fomentar el consumo de queso de leche sin pasteurizar o para controlar a los locos al volante? Si realmente formas parte de los órganos centrales del poder, la discusión corresponde a un problema que te incumbe. Pero si discutes sobre esos

temas en la sala de estar, en el trabajo o en un bar, entonces todo es pura teoría. Dicho lisa y llanamente: discutes sobre algo que no tienes que solucionar y sobre lo que no debes decidir nada.

Regresar al presente es como una ducha de agua fría sobre tu mente encendida. Si no puedes imponer tu opinión en ese debate, no pierdes nada. Porque no te juegas nada. La acalorada discusión no es más que un número de acrobacia. Gane quien gane o tenga razón quien la tenga, no habrá cambios en el calentamiento global, en el queso de leche sin pasteurizar o en el problema de los locos al volante.

Sé que te gustaría cambiar la manera de pensar de los demás. Pero eso será imposible mientras la discusión esté polarizada y todos luchéis únicamente por tener la razón. Así pues, mira a tu alrededor y examina la realidad del momento. Luego sitúate mentalmente en el lugar donde realmente estás: en el aquí y el ahora.

- **Aclara qué te importa realmente**

¿Qué te importa más en esta vida: las relaciones con los demás o tus puntos de vista? ¿Qué ganas si consigues imponer tu opinión? ¿Te darán una copa para que la pongas en la repisa de la chimenea? No recibirás nada palpable. Tan sólo una sensación pasajera de superioridad. Una sensación que no durará mucho. Así pues, ordena tus prioridades y pregúntate si la discusión te importa realmente.

Estos dos puntos te ayudarán a recobrar el juicio. En vez de dejarte arrastrar por una discusión polarizada, ahora tienes otra opción: ablandar los frentes endurecidos. Empieza contigo. Abandona el deseo de querer tener la razón. ¿Por qué tú y no el otro? Porque tú estás leyendo este libro.

Permíteme ser más práctica todavía y presentarte la estrategia defensiva correspondiente. Esta estrategia te enseñará las palabras que puedes utilizar para abandonar la lucha por tener la razón. Como siempre, las formulaciones que te ofrezco sólo son propuestas y sugerencias.

*Estrategia de autodefensa: dar la razón*

- Acaba con las discusiones polarizadas dejando de atacar el punto de vista del otro. Dale la razón a tu interlocutor. Asiente sin comprometerte con su opinión. Y sin dejar en mal lugar tu propia opinión.
- Puedes hacerlo más o menos así:
  - Sí, desde su perspectiva, eso es correcto.
  - Algo tiene de cierto su opinión. Quizás tiene razón.
  - Tal como usted lo ve, seguramente es verdad.
  - Me parece que tu punto de vista tiene fundamento y es comprensible.
  - Es tu opinión y la respeto.
  - Has expresado con mucha claridad tu opinión y entiendo tu punto de vista.
  - Vale la pena reflexionar sobre lo que has dicho. Pensaré en ello.



—Sí, comprendo tu punto de vista.

- No añadas un «pero» a esas frases; renuncia de verdad a toda confrontación. Simplemente, deja que prevalezca la opinión del otro.

Esta estrategia pertenece a las artes marciales más elevadas. Porque apuesta por una verdadera libertad: puedes formarte una opinión y defenderla, y también puedes renunciar a defender tu opinión. Y, naturalmente, eres libre de no tener opinión alguna.

## Cuando la lucha por imponer la opinión destruye la amistad

Me gustaría presentarte otra estrategia con la que puedes elevar a un nivel más alto una discusión. No sólo le das la razón a tu interlocutor, sino que intentas comprender a fondo su punto de vista. Desconectas, te apartas de la lucha por imponer tu opinión y te conectas a una reflexión común y comprensiva. Para ilustrarte cómo puedes lograrlo, te explicaré la historia de Lisa y Maren.

Se trata de la historia de una amistad que estuvo a punto de romperse. Y todo por una discusión que acabó en pelea.

Lisa y Maren se conocieron de niñas. Después estudiaron juntas en la universidad y más tarde se instalaron en el mismo barrio. Eran amigas íntimas desde que tenían uso de razón. Las dos se quedaron embarazadas casi al mismo tiempo y se hizo evidente que también vivirían juntas la maternidad.

Lisa tuvo una hija y Maren un hijo. Solían ir juntas a un parque infantil con sus retoños. Allí fue donde ocurrió. Su amistad empezó a tambalearse.

Todo empezó de la manera más inocua. Las dos vigilaban a sus bebés y hablaban del cuidado de los niños. Se hizo patente que Maren y Lisa tenían opiniones distintas al respecto. La conversación se convirtió rápidamente en una discusión, que se fue caldeando.

El trasfondo era el siguiente: Lisa volvió al trabajo cuando su hija cumplió ocho meses. Se acogió a la media jornada y, mientras ella trabajaba, una canguro cuidaba a la niña. Maren, en cambio, había decidido quedarse en casa hasta que su hijo tuviera tres años. Aquella tarde, Maren defendió la opinión de que era mucho mejor para los niños tener a la madre de persona de referencia fija durante los primeros años de vida. No había que confundir a unos niños tan pequeños dejándolos al cuidado de otras personas.

Aunque Maren expresó su punto de vista con frases impersonales y hablando en general, Lisa se sintió ofendida. Y argumentó en contra. Un niño pequeño podía acostumbrarse sin problemas a varias personas de referencia. Y era mucho más peligroso que se criara sólo con la madre, porque entonces recibía una educación muy

parcial.

Maren no estaba dispuesta a ceder. Y esgrimió argumentos más contundentes. Tener un hijo y luego dejarlo al cuidado de otras personas era puro egoísmo. Al oír la palabra «egoísmo», Lisa se acaloró. Y sus argumentos también se hicieron más duros. Replicó que a ella le daba miedo convertirse en una de esas mamás sobreprotectoras que sólo viven para sus hijos. Una criatura criada por una de esas gallinas cluecas probablemente acabaría siendo problemática. Entonces Maren se sulfuró de verdad. Indignada, cogió a su hijo y se fue sin más.

Una vez en casa, su marido se dio cuenta enseguida de que le pasaba algo. Maren explotó al instante:

—¡Si supieras lo que me ha echado en cara Lisa! Me ha dicho que soy una madre sobreprotectora. Una gallina clueca. Y que nuestro hijo sería problemático por mi culpa. ¡Está mal de la cabeza! ¡Qué se habrá creído!

## Las palabras polémicas caldean la discusión

Detengámonos un momento en este punto y examinemos qué falló en realidad. Podemos volver a leer lo que dijo la amiga. De hecho, Lisa sólo comentó que tenía miedo de convertirse en una de esas madres sobreprotectoras cuyos hijos probablemente acabarían siendo problemáticos. Maren se dio inmediatamente por aludida y se sintió atacada.

Nosotros, personas ajenas a la discusión, enseguida nos damos cuenta de qué ocurrió realmente. Visto a distancia, comprendemos que ninguna de las dos hablaba de manera neutral y objetiva sobre el cuidado de los hijos. Ambas defendían las decisiones que habían tomado. Cada una valoraba mucho su manera de criar a su hijo y, por desgracia, con ello atacaba la decisión de la otra. El lema era el siguiente: sólo una de las dos puede tener razón. Palabras como «egoísmo», «gallina clueca», «madre sobreprotectora» o «hijo problemático» cobraron importancia. Esas palabras provocaron que la discusión se caldeara y que los frentes se endurecieran. Y, como suele ocurrir, nadie escuchaba con atención a nadie. Sólo registraban las palabras polémicas. No intentaban para nada comprender la opinión de la otra parte. Asimismo, las dos fueron incapaces de poner freno a esa fatídica polarización. Ninguna de las dos supo renunciar al deseo de tener la razón.

## Sobre temas delicados y puntos débiles

En una discusión, tendemos a subirnos por las paredes cuando se toca un tema delicado para nosotros. Es decir, algo relacionado con experiencias complicadas o peliagudas que hayamos vivido.

Todos tenemos algún tema delicado. Por ejemplo, los que acaban de tener un hijo

se hallan en una posición delicada. Sus vidas están patas arriba y tienen que encontrar un nuevo equilibrio. Los afectados no pueden hablar de manera objetiva o teórica sobre el cuidado de los hijos. Su opinión se entremezcla con experiencias personales, miedos, preocupaciones y momentos de felicidad. Resumiendo, sus propias tribulaciones tendrán mucho peso en lo que argumenten. Lo mismo sucede, por ejemplo, con las personas que acaban de separarse o se han quedado sin trabajo, que sufren una enfermedad o tienen que cuidar a un familiar.

Cuando algo sacude nuestras vidas, somos muy vulnerables y susceptibles. Si alguien toca un tema relacionado con nuestras experiencias personales, enseguida se crea el riesgo de que empecemos a discutir acaloradamente. Porque, en este caso, no sólo nos identificamos con nuestra opinión, sino que detrás de nuestra opinión está nuestra vida. Y nos la tomamos como algo muy personal. Eso fue lo que les ocurrió a Maren y a Lisa.

Los argumentos de cada una eran como un ataque a la vida y a la maternidad de la otra. Y las dos estaban sumamente sensibilizadas con el tema. Por eso la discusión se caldeó tan deprisa.

## Aprende a entender por qué tu interlocutor discute acaloradamente

Cuando alguien presenta argumentos acalorados y vehementes en una conversación, es muy posible que se trate de justificaciones personales. Pero, mientras todo se reduzca a un toma y daca de puntos de vista abstractos, no quedará claro cuál es el tema delicado que afecta a la persona.

Una sencilla pregunta puede aclarar las cosas. En vez de replicar con nuevos argumentos en contra, podemos preguntar: «¿Por qué le das tanta importancia?» o «¿Cómo has llegado a esa conclusión?». De este modo ofrecemos a nuestro interlocutor la posibilidad de que nos cuente el trasfondo de su parecer.

Se trata de entender de verdad por qué ha argumentado precisamente una cosa y no otra. ¿Por qué habla con una voz tan apasionada? ¿Por qué se acalora tanto? Detrás de sus palabras, ¿se ocultan quizás experiencias dolorosas? Y, si es así, ¿de qué vivencias se trata?

Con esas preguntas, la discusión pasará a un nivel más elevado. En vez de continuar riñendo con nuevos argumentos, se aclarará el trasfondo de los puntos de vista respectivos. De ese modo, la lucha por imponer nuestra opinión se transformará en una conversación jugosa. En una conversación de la que todos los implicados saldrán ganando algo muy importante: conocimientos.

En el cuadro siguiente te muestro qué palabras pueden causar una discusión acalorada y con qué palabras podrás bucear en la opinión de tu interlocutor.

<b>Endurecer la discusión</b>	<b>Comprender la opinión del interlocutor</b>
—No, estás completamente equivocado.	—¿Cómo has llegado a esa conclusión?
—Pues eres el único que piensa así.	—No sé si te he entendido bien. Quieres decir que... (repite la opinión del otro con tus propias palabras). ¿Qué te ha llevado a pensar así?
—¿Cómo puedes decir algo así?	—¿Cómo es que piensas así?
—Tu punto de vista es exagerado / partidista / absurdo / disparatado.	—Me pregunto de dónde has sacado esa opinión.
—No me negará que...	—Parece que le da mucha importancia. ¿Por qué?
—Así sólo argumenta la gente que no tiene ni idea.	—¿Me gustaría saber por qué defiendes esa opinión? ¿Has tenido alguna experiencia?
—No llegarás muy lejos con esas opiniones.	—Me gustaría entender tu punto de vista. ¿Qué te hace pensar así?

En este cuadro se observa que los comentarios de las dos columnas se deben a posturas mentales completamente distintas. Quienes utilizan palabras duras tienen una actitud combativa. Su retórica avanza hacia la confrontación y la imposición. Dicho drásticamente: tratan de estar por encima.

En cambio, quienes indagan con preguntas la opinión del otro quieren comprender más y pelear menos. Intentan encontrar una onda común en la que pueda crecer un nuevo entendimiento.

## Cómo explorar la opinión del otro

A la hora de plantear las preguntas, nuestra actitud mental es muy importante. Porque las preguntas sólo parecerán sinceras si realmente queremos entender a nuestro interlocutor. No se trata de criticarlo ni de diagnosticarlo psicológicamente aplicando el lema siguiente: «La persona que argumenta de ese modo seguramente tiene un trauma. Vamos a ver qué tipo de trastorno sufre».

No, las preguntas no tienen que aportar nueva munición para conseguir una victoria en la discusión. Se trata de una forma distinta de hablar con los demás. Por eso te doy un consejo: pregunta sólo cuando realmente quieras entender a tu interlocutor. Porque preguntar acarrea consecuencias: tendrás que escuchar con atención lo que te respondan.

A continuación te presento la estrategia correspondiente.

*Estrategia de autodefensa: preguntar y explorar la opinión del interlocutor*

- El hecho de que una discusión sea cada vez más fuerte y enconada indica que los frentes se están endureciendo. Podrás mejorar cualitativamente la discusión si exploras la opinión de tu interlocutor en vez de dedicarte a refutar argumentos. Adopta la postura mental de quien sabe escuchar con comprensión.
- Pregunta abiertamente a tu interlocutor para averiguar por qué defiende precisamente determinado punto de vista. Por ejemplo:
  - ¿Cómo has llegado a esa conclusión?
  - ¿Por qué le das tanto valor a esa opinión?
  - ¿Lo dices porque has tenido experiencias personales al respecto?
  - ¿Qué te hace pensarlo?
- Escucha atentamente las respuestas.
- Sigue preguntando hasta que comprendas qué ha llevado a tu interlocutor a formarse una opinión concreta.
- Repite lo que has entendido utilizando tus propias palabras.
- A continuación, explica a tu interlocutor por qué tú has adoptado otro punto de vista. Es decir, cuéntale en qué experiencias personales basas tus opiniones.

El resultado de esta estrategia suele ser asombroso. Muchas veces, una pregunta sincera basta para cambiar el tono de la discusión. Aunque el afectado sólo aluda brevemente a los motivos por los que defiende un punto de vista concreto, la conversación ganará en calidad. Surgirá más comprensión por la postura del otro y eso desbaratará los argumentos mordaces.

## Así se deshacen los frentes endurecidos

En el caso de Lisa y Maren, una sola pregunta bastó para que las dos volvieran a conversar tranquilamente. Lisa telefoneó a su amiga y le preguntó:

—Maren, ¿por qué crees que soy egoísta?

Maren se puso a hablar a borbotones. No, no había querido decirle que era una egoísta. Porque ella también dudaba a veces de la decisión que había tomado de quedarse tres años en casa cuidando de su hijo. Pensaba que había que renunciar al trabajo para estar con su hijo. Pero, en el fondo, le gustaría disfrutar de ambas cosas: de trabajo y de hijo. Ver que su mejor amiga podía permitirse ambas cosas le daba un poco de envidia. Por eso había argumentado con palabras tan fuertes. En el fondo, lo que había dicho estaba más destinado a luchar contra sus propias dudas que a convencer a Lisa. Después, Lisa le contó que ella a veces se cuestionaba si sería bueno para su bebé dejarlo con una canguro.

Así transcurrió la conversación entre las dos amigas. Ya no se trataba de saber quién tenía razón. Hablaron en un plano en el que podían volver a entenderse mutuamente. Las dos continuaban teniendo opiniones distintas. Pero podían

expresarlas sin que ninguna de ellas se sintiera atacada.

## De la confrontación a un nuevo entendimiento

Tus circunstancias también son importantes a la hora de mejorar la calidad de una discusión. Explícale a tu interlocutor por qué te has formado determinada opinión. ¿Qué te ha llevado a defender un punto de vista? Háblale también de tus necesidades y de tus sentimientos. Cuéntale qué te impulsa o qué te da miedo.

Si le explicas a tu interlocutor las circunstancias que te han llevado a adoptar un punto de vista concreto, le estás ofreciendo la posibilidad de que te comprenda y respete tu opinión. Con todo, no puedes exigirle comprensión. El acto de comprender es voluntario, no puedes imponerlo ni reclamarlo. No obstante, le presentas una oferta atractiva y le permites echar un vistazo al trasfondo de tus opiniones. Eso genera un ambiente en el que puede crecer una compenetración mutua. Le concedes más espacio al entendimiento y reduces la confrontación.

## ¿Siempre pacíficamente?

Para concluir, una pregunta importante:

¿Tiene que desarrollarse siempre todo en un ambiente pacífico, armonioso y afable? ¿Por qué no podemos estallar de vez en cuando?

Respuesta: No es obligatorio. Sólo hay opciones.

Decides entablar una lucha de opiniones a plena conciencia: ¿por qué no? La discusión puede enconarse y las opiniones pueden estrellarse unas contra otras, igual que en los autos de choque. Si a todos los implicados les gusta, no hay problema.

Lo importante es que mantengas tu independencia y no te dejes llevar por una dinámica desapacible. Con las estrategias de este capítulo podrás manejar a sabiendas una discusión y dirigirla hacia un rumbo constructivo.

Como ya he comentado, se trata de contar con más opciones.

En el espejo de las relaciones podrás ver cómo eres realmente, pero sólo si consigues mirar sin juzgar, sin valorar, sin condenar, sin justificar.  
*Jiddu Krishnamurti.*

## **Material para reflexionar sobre las personas difíciles**

No hay personas difíciles. No existen los incordios, los buscapleitos, los impertinentes, los engreídos ni los sabelotodo.

Nunca lo habías pensado, ¿verdad?

Pero es así. Simplemente hay personas con las que no podemos. Y, a esas personas con las que no podemos, nos gusta calificarlas de «difíciles», «complicadas» o «desconsideradas». Sólo son apreciaciones. Adjudicamos una valoración negativa a esas personas. Pero nuestra valoración negativa no explica nada sobre la persona en cuestión. Sólo indica que se trata de alguien que no satisface nuestras expectativas.

Todos tenemos en la cabeza normas de comportamiento. Creemos saber en qué consiste un comportamiento correcto. Y damos por hecho que los demás seguirán ese comportamiento correcto. Los que tienen la desfachatez de contravenir nuestras normas de comportamiento serán tachados de difíciles, de malas personas o de chiflados.

## **Son difíciles las personas que no satisfacen nuestras expectativas**

Supongamos que conoces a alguien que consideras difícil. Puede tratarse de una persona que seguramente también tiene su lado simpático. A lo mejor es tu pareja, uno de tus hijos, un amigo o uno de tus progenitores. ¿Por qué piensas que esa persona es difícil? Examina los hechos: porque no se comporta como tú desearías. Y porque no la controlas. No te entiendes con ella.

Y, ahora, una noticia que quizás te sorprenderá: no pasa nada. Es normal que precisamente esa persona esté presente en tu vida y que tengas dificultades con ella. Esa persona desempeña una tarea importante. Te toca una tecla que indica un déficit en tu personalidad. Hay algo que no sabes hacer. Algo que no has aprendido. Puede que te cueste decir «no». O que no te resulte fácil expresarte cuando algo te molesta. O que tiendas a saltar demasiado deprisa cuando alguien te provoca. O que no soportes ver que alguien tiene problemas y acudes enseguida en su ayuda. Sea lo que sea, la persona difícil pulsa una tecla que te señala un punto débil.

## Quien pulsa las teclas te ayuda

Deja que te lo explique de otra manera. Supongamos que juegas de portero en un equipo de fútbol. Tu punto débil son los penaltis. Te cuesta mucho pararlos. Un buen entrenador haría lo siguiente: se daría cuenta de cuál es tu punto débil y te haría entrenar parando penaltis. Para ello designa a un supuesto contrincante. Alguien de tu equipo que te lanzará balones a una distancia de once metros. El lanzador se fija enseguida en que tienes muchos problemas para parar los balones que tira haciendo una finta. Así pues, corre hacia la pelota haciéndote creer que va a chutar alto y a la izquierda de la portería. Tú levantas los brazos hacia la izquierda. Pero, en el último momento, el lanzador gira un poco el pie y el balón va hacia la derecha y bajo. ¡Toma! No lo has parado. Has perdido. Él repite el truco una y otra vez hasta que aprendes a parar los balones.

El lanzador de penaltis te hace la vida imposible en la portería. Siempre te toca el punto débil. Una y otra vez. Y, claro, te pone de los nervios.

Si ahora hablaras conmigo, probablemente me explicarías que el muy miserable lanza pérfidamente los balones sólo para engañarte. Me preguntarías cómo puedes cambiar a esa persona difícil para que deje de meterte goles. A lo mejor incluso querrías que te enseñara a vencer de una vez por todas a ese adversario.

Ya conoces mi respuesta. Te diría que ese individuo no es tu adversario. Forma parte de tu equipo y sólo se enfrenta a ti para que reconozcas tus puntos débiles y puedas contrarrestarlos. Lo mismo ocurre en la vida real.

## No tienes contrincantes, sólo compañeros de entrenamiento

La gente que te complica la vida está ahí para que tú reconozcas algún déficit personal y puedas aprender algo nuevo. En realidad, esa gente difícil son compañeros de equipo que te hacen el favor de comportarse como contrincantes para que sigas progresando. Son aliados que interpretan el papel del adversario molesto para que puedas entrenarte.

Las personas de confianza suelen ser los mejores compañeros de entreno. Nos conocen y conocen nuestros puntos débiles desde hace años. Saben de qué no somos capaces, con qué nos cortamos y qué preferimos pasar por alto. Conocen nuestras teclas y las pulsan constantemente. Sí, ya sé que eso puede sacar de sus casillas al más pintado. Y mientras no sepas cómo arreglártelas, probablemente lo único que querrás será que paren. Lo siento, pero no pararán hasta que hayas aprendido la lección.



¿Qué es invisible, entra por una oreja y sale por la otra? Respuesta: un ataque verbal al que no hacemos caso.

## Conclusión

### Breves indicaciones para hacerlo tú mismo

Lo que has leído en este libro sólo son propuestas y sugerencias. Aunque todas las estrategias tienen un campo de aplicación muy amplio, no puedo cubrir con ellas todo lo que puede ocurrirte. A lo mejor pasas por una situación difícil para la que ninguna de estas estrategias es adecuada. No te preocupes.

Tú puedes desarrollar tus propias estrategias de autodefensa. En este apartado te indicaré ideas que te serán útiles. Déjate guiar por el arte de estar por encima de las cosas.

El arte de estar por encima de las cosas descansa sobre cinco pilares. Cada uno de esos pilares se ocupa de que no te rebajes a un nivel hiriente. Todos esos pilares han aparecido ya en diferentes puntos de este libro. Pero, a continuación, los encontrarás resumidos.

- Comprender que todo lo que hacen o dicen los demás sólo es un ofrecimiento. No tenemos por qué aceptarlo.
- La capacidad de observar a conciencia los pensamientos que albergamos instintivamente y de poner en tela de juicio los que sean negativos y agresivos.
- La libertad de examinar un problema a distancia, sin involucrarse en él.
- Establecer las prioridades personales de manera que la calidad de vida y el bienestar sean más importantes que luchar contra otras personas.
- Y la sabiduría de dejar que los demás sean diferentes y de renunciar a querer cambiarlos forzosamente.

Sobre esas cinco columnas se erige lo que seguramente es tu mayor fuerza para superar las dificultades de la vida: el buen humor. Si eres capaz de reírte de un desastre, estarás por encima de las cosas.

Te deseo buen humor a mansalva y que todo te vaya bien.

## Soluciones y respuestas correctas

*Test: ¿Conoces las diferencias entre hombres y mujeres?*

Pregunta 1: A) H; B) M.

Pregunta 2: A) M; B) H.

Pregunta 3: A) H; B) M.

Pregunta 4: A) H; B) M.

Pregunta 5: A) M; B) H.

Pregunta 6: A) H; B) M.

Pregunta 7: A) M; B) H.

Pregunta 8: A) M; B) H.

*Test: ¿Conoces a fondo la capacidad de réplica?*

Pregunta 1: Es cuestión de gustos. Yo me decanto por la b) y la e). ¿Y tú?

Pregunta 2: Tómate el tiempo que quieras para pensarlo. Pero seguramente entre la a) y la b).

Pregunta 3: Puedes admitir desde la a) hasta la d).

Pregunta 4: Desde la a) hasta la d), todas son buenos motivos. Pregunta 5: Yo tiendo más a la d). ¿Y tú?

Pregunta 6: También tiendo más a la d).

*Test: ¿Qué dices cuando alguien te grita?*

La respuesta E es la más correcta. No obstante, con la respuesta A me divertiría más.

## Bibliografía

Bancroft, Anne (ed.): *Weisheiten des Buddha*. Munich, 2002.

Berckhan, Barbara: *Einfach selbstsicher. Das Soforthilfe-Programm für mehr Gelassenheit und Souveränität*. Munich. (Trad. cast. *Cómo defenderse de los ataques verbales*. Barcelona: RBA, 2008.)

Berckhan, Barbara: *Einfach selbstsicher. Das Soforthilfe-Programm für mehr Gelassenheit und Souveränität*. Munich, 2007.

Berckhan, Barbara: *Sauft Selbstbehauptung. Die 5 besten Strategien, sich souverän durchzusetzen*. Munich, 2008. (Trad. cast.: *El arte de hacerse respetar*. Barcelona: RBA, 2008.)

Berckhan, Barbara: *So bin ich unverwundbar. Sechs Strategien, souverän mit Ärger und Kritik umzugehen*. Munich, 2008. (Trad. cast.: *Haz realidad tus deseos de una vez por todas*. Barcelona: RBA, 2005.)

Berckhan, Barbara: *Lieber das Blatt wenden als daverund im Frust enden. Die Strategie für den persönlichen Werten*, Munich, 2002. (Trad. cast.: *Quiérete a ti misma. Curso de autoestima para mujeres que quieren triunfar*. Barcelona: RBA, 2007.)

Berckhan, Barbara: *So bin ich unverwundbar. Sechs Strategien, souverän mit Ärger und Kritik umzugehen*. Munich, 2006, 6a ed.

Butcher, Alex: *Judo. Traditionen. Grundlagen. Techniken*. Stuttgart, 2002.

Chao-Hsiu Chen: *Im Tempel der Stille. Von der Befreiung des Herzens*. Bergisch Gladbach, 2006.

Chuang Tse: *Das wahre Buch vom südlichen Blütenland*. Munich, 2000, IIa ed.

Chuang Tse: *Der Mann des Tao und andere Geschichten*. Munich, 2005.

Harding, Douglas E.: *Die Entdeckung unserer wirklichen Natur*. Berlin, 2002.

Heckler, Richard S.: *Aikido und der neue Krieger*. Essen, 1988.

Jullien, François: *Der Weise hängt an keiner Idee. Das Andere der Philosophie*. Munich, 2001.

Krishnamurti, Jiddu: *Freiheit und wahres Glück. Meisterworte zeitloser Weisheit*. Munich, 2007.

Lao Tse: *Tao te Ching*. Munich, 2005.

Lee, Stanislaw Jerzy: *Sämtliche unfrisierten Gedanken*. Munich / Viena, 1996.

Nocquet, André: *Der Weg des Aikido. Leben und Vermächtnis des Aikido-Gründers O-Sensei Morihei Uyeshiba*. Leimen, 1988.

Protin, André: *Aikido. Die Kampfkunst ohne Gewalt: ein Weg der Selbstfindung und Lebensführung*. Munich, 2004, 8a ed.

Saposnek, Donald T.: «Aikido: Modell einer strategischen Kurztherapie». En: Heckler, Richard S. (ed.): *Aikido und der neue Krieger*. Essen, 1988.

Sloterdijk, Peter: *Zorn und Zeit. Politisch-psychologischer Versuch*. Frankfurt, 2006.

Takuan, Soho: *Zen in der Kunst des kampflösen Kampfes*. Frankfurt, 1999, 4a ed.  
Thich Nhat Hanh: *Im Hier und Jetzt Zuhause sein*. Berlin, 2006.

A) Sí, claro.

B) ¿Eh?



BARBARA BERCKHAN es pedagoga diplomada y colabora en proyectos científicos de la Universidad de Hamburgo.

Especialista en PNL, trabaja como consejera en situaciones conflictivas para varias empresas y asociaciones. Dirige seminarios sobre intercomunicación personal y cursos para directivos.

Ha publicado varios libros de autoayuda para mujeres, entre ellos Quiérete a ti misma y Cómo defenderse de los ataques verbales, publicados por RBA Integral con un gran éxito de ventas.