

# Cómo evitar arruinarlo todo con violencia verbal

Publicado el [26 de agosto de 2014](#) por [Sergio Montoro](#)

<http://lapastillaroja.net/2014/08/como-evitar-arruinarlo-todo-con-violencia-verbal/>

“

*Sé amable, todo el mundo libra su guerra privada [aunque no lo parezca]*”. (Platón)

Hace ya más de una década, yo estaba en una reunión de trabajo cuando una de las asistentes dijo casualmente: “Me voy a casar”. De repente, un alto directivo saltó como un resorte y preguntó: “¿No estarás pensando en pedir una baja por maternidad en medio del siguiente lanzamiento de versión?”. Siempre me pregunté por qué después de ese episodio aquella mujer no se buscó otro empleo. Quizá ella también pensaba que está mal quedarse embarazada en medio de un lanzamiento de versión, aunque esa sería otra larga historia...

Rudyard Kipling dijo que las palabras son la droga más poderosa utilizada por la Humanidad. No voy a escribir sobre la violencia directa ni premeditada, sobre esa violencia que intenta humillar o controlar, sino sobre la violencia que podemos ejercer involuntariamente sin darnos cuenta.

## La influencia del miedo en la comunicación

Los emprendedores y altos ejecutivos viven con mucho miedo. Su miedo no es para nada aparente. A primera vista parecen aguerridos y seguros de sí mismos, pero viven casi todo el tiempo preocupados por defraudar a los demás, o por arruinarse, o por dejar de ser necesitados, y esa preocupación se traslada al estilo de comunicación. El miedo crónico, por supuesto, no es patrimonio único de los emprendedores. De hecho, la vida de la mayoría de las personas está gobernada por el temor a que algo suceda.

## La violencia verbal involuntaria

El primer síntoma de la violencia verbal inadvertida, ejemplificado anteriormente, es la formulación directa y explícita de **preguntas cerradas** de estilo inquisitorial. Las

personas que no están asustadas buscan una explicación con preguntas abiertas. Los que preguntan dominados por el miedo sólo quieren una respuesta rápida y corta: si o no.

La siguiente forma de violencia no premeditada es el **uso de generalizaciones**. Las generalizaciones son muy peligrosas. No porque sean falsas. En muchos casos la gran mayoría de la gente cumple con un determinado patrón. Sino porque es demasiado fácil que el interlocutor se sienta incluido en una categoría indeseable o conozca a alguien de su aprecio incluido en ella.

Es violento también **pasar directamente de la observación a los juicios**, o **establecer automáticamente relaciones causa efecto** entre un suceso y el comportamiento del interlocutor. Muy cierta es la frase “a quien juzgue mi camino le presto mis zapatos”. Nuestra percepción de la vida consiste en las historias que nos contamos a nosotros mismos. Para evitar la violencia es fundamental no inventarse historias sobre lo que le ha pasado a la otra persona ni sobre cómo reaccionó ni por qué motivo.

Otro signo violento más evidente es la expresión de **opiniones terminales** estilo “eso que has dicho es una gilipollez” que ponen punto y final a la conversación al vetar cualquier oportunidad de réplica. Normalmente estas valoraciones tan negativas se producen cuando el interlocutor ha dicho algo que nos toca la fibra sensible. En tales casos deberíamos preguntarnos qué parte de nuestros propios prejuicios a ofendido la otra persona como para que respondamos de forma automática y violenta.

### **La violencia verbal según el género**

Existen en España sentencias judiciales que dicen que en una obra es perfectamente normal decir algo como: “¡Eh! Vosotros, hijos de puta, pasadme esos ladrillos”. Los hombres tienden a ser más rudos entre ellos porque el buenrollismo relacional permanente les preocupa menos que a las mujeres. Pero **insertar insultos en la conversación** no es sólo cosa de hombres. Una mujer puede decirle impunemente a un hombre que es un puto gordo maloliente y quedarse más ancha que larga. Mientras que si un hombre dijese algo similar probablemente se crearía un trendy hashtag en Twitter para ponerle a caer de un guindo. La violencia verbal contra los hombres es tan común y está tan aceptada que muchas mujeres ni siquiera se dan cuenta de ella. Un indicador

sencillo del nivel de violencia verbal de género es la cantidad de respuestas negativas y tajantes “NO” sin ninguna otra explicación de cortesía.

La forma más sutil de violencia es el **silencio**. Algunas personas guardan silencio porque lo que tienen que decir es tan brutal que consideran más prudente ahorrarse las palabras. Es muy peligroso forzar a la otra persona a romper su silencio. El silencio es más común entre los hombres que entre las mujeres. A los hombres les cuesta entender que para las mujeres la incomunicación es la cuarta forma de maltrato tras la violencia física, la infidelidad y la violación.

### **Estrategias para evitar la comunicación violenta**

Las estrategias torpes de gestión de conflictos suelen tomar una de las siguientes vías:

- 1ª) Fingir que el problema no existe.
- 2ª) La amenaza nuclear: “Como salgas por esa puerta no vuelves a entrar nunca”.
- 3ª) La bomba nuclear: “Sal por esa puerta y no vuelvas a entrar nunca”.

Todas ellas son una forma de culpar al 100% a la otra parte. Lo cual no contribuye en nada a solucionar el problema.

### **Entender ↔ Expresar ↔ Innovar**

El primer paso es confirmarle a la otra persona que la hemos entendido. En todo conflicto lo primero que debe escuchar la otra parte es “Te comprendo”. Si la otra persona piensa que no está siendo comprendida entonces continuará con su actitud hostil.

Lo más eficaz para entender son las **preguntas abiertas**:

- ¿Qué es lo que quieres conseguir?
- ¿Qué necesitas para conseguir tus objetivos?
- ¿Cómo puedo ayudarte a pensar qué hacer a continuación?

No vale con un entendimiento de mentirijillas en plan: “te comprendo pero...”. Si no hemos entendido de verdad entonces es mejor parar y posponer la argumentación hasta

que hayamos podido reflexionar más detenidamente. Tampoco son aceptables preguntas abiertas del estilo “¿Me puedes explicar cómo se puede ser tan subnormal?”.

Consecuentemente con lo anterior, también es un requisito habernos expresado con claridad. Una buena forma de verificar si la otra parte nos ha entendido es pedirle que repita el mensaje. Esto sirve tanto si se trata de instrucciones procedimentales complejas como de un estado emocional. Hay que estar muy atentos a la repetición porque a menudo la otra parte repite la explicación cambiando ligeramente las palabras para darle a la frase un significado totalmente diferente del original. E independientemente de cuántas veces se repita el mensaje conviene saber que, en el fondo, cada uno entiende sólo lo que quiere entender.

Los conflictos se producen porque la solución al problema emergente no es trivial. La lista de opciones de partida debe siempre estar abierta pues a propuestas innovadoras. Esto es más fácil de apreciar negociando con niños. No se puede desatascar directamente a un niño que se ha enroscado en que no se quiere bañar o en que la profesora le tiene manía. Sólo es posible hacerle sentir que comprendemos sus razones y a renglón seguido buscar un acuerdo intermedio entre las demandas del niño y las del adulto. Muchísimos padres se sorprenderían de hasta qué punto niños de apenas tres años son capaces de razonar acuerdos negociados.

Es muy deseable que la propuesta innovadora explique los beneficios para todos. En el trabajo un beneficio simple es el reconocimiento. A menudo, para pedirle a alguien que trabaje más horas de buena gana (sin cobrarlas) es suficiente con hacerle saber que será reconocido por dicho esfuerzo.

El enemigo número uno de las propuestas innovadoras es la incertidumbre. La gente se resiste a innovar porque teme la nueva dinámica que podría generarse o cómo la innovación afectará al status quo. De nuevo el miedo influye en la comunicación.

### **La crítica**

En ocasiones nos encontramos en la necesidad inevitable de contradecir a la otra parte en lo fundamental.

En estos casos las siguientes cuatro tácticas son recomendables:

1. No negar la mayor. Es decir, evitar expresiones como “eso que has dicho no es cierto”, o “tu punto de vista es absurdo” que ponen punto final a cualquier discusión racional.
2. Re-expresar el punto de vista del otro de forma tan clara y elocuente que hasta él mismo quisiera haberlo expuesto de esa forma.
3. Repasar los puntos de común acuerdo, especialmente si son puntos en los que no existe un acuerdo generalizado.
4. Mencionar lo que hemos aprendido de la otra parte.

## **Mediadores**

Cuando un conflicto ha sobrepasado cierto umbral de violencia se hace necesario recurrir a mediadores: parientes, coaches, psicólogos, jefes o representantes en la ONU. A los mediadores hay que llamarlos antes de que sea tarde, pues si el conflicto escala demasiado ningún mediador podrá ya poner paz.

Hay muchos presuntos mediadores bastante ineptos y aquí no puedo por menos que prevenir al lector sobre ellos. Se supone que el mediador debe de desplegar un conjunto de técnicas, por ejemplo: recapitular la historia para mostrar a todo el mundo el bosque que los árboles impiden ver, dar la palabra a quienes pudieran sentirse intimidados, suavizar el tono de una conversación que empezó de forma demasiado violenta, etc. Lo que sucede con demasiada frecuencia es que el mediador sufre un impacto emocional por la historia y se encuentra rápidamente atrapado por sus propios prejuicios. El mejor criterio para elegir a un mediador es alguien que haya sufrido previamente el conflicto en sus propias carnes y lo haya resuelto exitosamente. O, alternativamente, que pueda demostrar que realmente ayudó a muchos otros a resolver el conflicto. Por contraste, el peor tipo de mediador es aquel que se mueve por una causa moral y en lugar de estar centrado en las personas está centrado en unos principios que cree que deben ser defendidos a toda costa.