

LIDERAZGO PERSONAL:

CÓMO MANEJAR LOS ATAQUES Y LAS CRÍTICAS PERSONALES

Todos debemos ser capaces de reconocer las críticas y los ataques personales cuando se presentan en nuestro camino, y también debemos saber cómo abordarlos de manera eficaz.

Cómo manejar las críticas y los ataques personales

El primer paso es ser capaz de reconocer las críticas y los ataques personales como lo que son, y saber la diferencia entre ellos y las críticas constructivas. Una crítica personal es cualquier comentario sobre el desempeño de una persona que tiene el motivo subyacente de perjudicar su sentido de bienestar, y un ataque personal es una continuación más cruel del mismo proceso. Ambas suceden cuando una persona intenta desvirtuar a alguien frente a otros. Hablar a las espaldas de alguien u “organizar” a otras personas para que estén en contra de esta persona puede ser parte de este tipo de comportamiento.

He aquí dos ejemplos:

- 1) "Mi mensajero siempre se olvida de traerme el periódico. ¡Es un idiota y no se acordaría ni aunque se lo dijera mil veces!" Si bien puede ser cierto que el mensajero olvida el periódico, ¿es realmente cierto o útil decir que es un idiota?
- 2) "No creo que nuestro partido deba nominarte porque eres hombre. Todo el mundo sabe que los hombres son corruptos y codiciosos". Esta información no tenía la intención de ayudar al individuo a mejorar, sino de herirlo y desvirtuarlo. Esta declaración es un ataque personal.

Hay muchos aspectos que se deben tener en cuenta al momento de pensar en cómo manejar las críticas y los ataques personales. Para empezar, primero debemos estar seguros de que estamos siendo atacados. Nuestros propios sentimientos de no ser lo suficientemente buenos a veces pueden llevarnos a pensar que estamos siendo atacados cuando no es el caso. Por ello, debemos estar alertas para no imaginar que la otra persona tiene motivos negativos cuando no es así.

A menudo otras personas nos atacan porque tomamos la iniciativa. El cambio es difícil para la gente, especialmente si ese cambio involucra desafiar las estructuras de poder existentes. Por lo tanto, es importante construir relaciones cercanas y confiables a las que recurrir durante los momentos difíciles.

Mantenerse en calma al estar bajo presión

Una vez que hemos sido capaces de reconocer que estamos siendo atacados, necesitamos manejar la situación de manera eficaz, especialmente si queremos que nuestra credibilidad se mantenga ante otras personas.

Los puntos clave que debemos recordar son:

- Manténgase relajado y confiado. Si vamos a tratar con alguien que nos critica o nos ataca, necesitamos sentirnos seguros de cuánto nos valoramos a nosotros mismos y a nuestro liderazgo.
- Préstele toda su atención, haga preguntas y escuche con todo respeto. Es posible que necesitemos escuchar a la otra persona durante un rato mientras nos aseguramos de que no nos estamos poniendo a la defensiva.
- Intente descubrir de dónde viene el ataque. Haga las preguntas apropiadas y préstele suficiente atención a la otra persona para ver si hay algo que debe cambiar o que debe hacer para que la persona que le ataca deje de hacerlo. Ejemplos: "¿Puede ayudarme a entender por qué se siente así?" o "¿Qué es lo que más le preocupa de mi acción?" o "Corríjame si me equivoco, pero lo que más le preocupa es..."

Desarrolle un punto de vista apropiado

Es posible ver la mayoría de los ataques personales como peticiones de ayuda. La gente está tratando de asegurarse de que todo vaya bien y, en ese caso, nuestro trabajo consiste en valorarlos y ayudarlos a hacer esto de manera aún más eficaz, o bien, también pueden estar señalando qué es lo que no les satisface. Esta expresión de desagrado puede tomar la forma de una queja y de un reproche a los demás. En este caso, nuestro trabajo consiste en esforzarnos por comprender su preocupación subyacente y, si decidimos hacerlo, ayudarles a solucionarla. Es importante adoptar una actitud de "no tomarlo como algo personal".

Si cometió un error, admítalo

Cuando es evidente que hemos cometido un error, debemos admitirlo y disculparnos. Para muchas personas, disculparse es un signo de debilidad, cuando en realidad es un signo de gran fortaleza. Las personas siempre van a cometer errores: por supuesto, pero todos pueden aprender y mejorar a partir de estos errores. Admitir que ha cometido un error y ofrecerse a arreglarlo debería detener el ataque y llevar la conversación hacia una dirección productiva.

Dígale a la persona que pare

En ocasiones debemos enfrentar ataques completamente irracionales que son personales e hirientes. Para lidiar con estos ataques se necesita un enfoque diferente. En estas circunstancias, debemos entender que la otra persona ha decidido atacarnos sin importar lo que está bien o mal. En este caso, podemos decir que necesitamos que la persona cese los ataques inmediatamente y nos podemos negar a entablar más conversaciones, comunicación, o a dar explicaciones hasta que esto suceda.

Este enfoque no se trata de rechazar a la persona sino a su comportamiento, A veces no es posible tener una conversación racional con otra persona si esta está muy "atrapada" en su patrón de ataque. En estas circunstancias, la reacción apropiada es retirarse hasta que la persona decida dejar de hacerlo. Por ejemplo: "Sus comentarios son personales e hirientes. Creo que son irracionales y no voy a responder a semejante ataque".

Reúna aliados para que le apoyen

Algunos ataques son tan destructivos que todo lo que hagamos o digamos será usado en nuestra contra. En estas circunstancias, puede ser útil que pensemos junto a nuestros aliados en cómo pueden intervenir ellos para detener tales ataques. Esta reacción requerirá que ellos actúen en

nuestro nombre con gran seguridad y habilidad. Contar con el apoyo de otras personas que no están directamente involucradas puede llevar la razón a una situación que se ha salido de control.

NOTA: A veces en política, responder públicamente a los ataques personales puede simplemente dar más perfil a los ataques y a los atacantes. En otras palabras, a veces tomamos la decisión estratégica de no responder porque así la "historia" desaparece. Es más probable que esto ocurra durante una campaña pública u otra situación que pueda atraer la atención de los medios de comunicación que durante las interacciones cotidianas con las personas.