



# ESTRATEGIAS ASERTIVAS: LA PAUSA ASERTIVA

## EL CONCEPTO

Es una estrategia para lidiar personas que entran *en bucle*.

Seguramente todos lo hemos experimentado: personas que se dirigen a nosotros, normalmente muy enfadados, y nos sueltan su discurso. Y de repente nos damos cuenta de que lo repiten una y otra vez sin pausa. Han entrado en bucle.

¿Qué podemos hacer? La pausa asertiva es una estrategia eficiente en estos casos. Consiste en, mediante cualquier excusa, (tengo que dar un mensaje, o necesito ir al servicio, o lo que se nos ocurra) parar la conversación y salir de escena, dejando a la persona sola e imposibilitada de seguir con su bucle discursivo. Esta pausa es muy posible que haga que la persona que estaba en bucle salga de él y cuando volvamos pueda retomar la conversación desde un diálogo mínimamente provechoso.

*Ejemplo: Sentado cerca de la recepción de un hotel, observaba cómo un cliente se quejaba de un problema con el aire acondicionado repitiendo una y otra vez el mismo argumento. En un momento dado, el recepcionista le dijo que necesitaba hacer una comprobación. Salió de la recepción y volvió pasado un minuto largo. El cliente siguió con su queja pero desde una razonable conversación. Ignoro si realmente el recepcionista comprobó algo o escenificó una pura pausa asertiva, una estrategia para lidiar con la situación.*

## LA RECOMENDACIÓN

No discutas ni trates de razonar con una persona que identificas que ha entrado en bucle, porque está conectada a su cerebro límbico (primitivo y emocional) y no a su corteza cerebral (el cerebro inteligente). Lo que le digas lo vivirá como una agresión y no lo procesará. La pausa asertiva es en este caso una mejor estrategia.

El tiempo típico para hacer que sea efectiva la pausa asertiva son 30 segundos. Es el tiempo mínimo que la otra persona necesita para abandonar su estado de bucle y reconectarse a su cerebro inteligente.