



ESTRATEGIAS ASERTIVAS: LA DEVOLUCIÓN

EL CONCEPTO

Es una estrategia efectiva para “parar los pies” a personas que se permiten comentarios contundentes.

Hay personas que se permiten constantemente comentarios impulsivos, fuera de lugar, y que en determinados momentos pueden ser ofensivos. Son comentarios, que si los piensan dos veces no los harían, pero estas personas los hacen llevadas por el calor del momento. La devolución consiste en “devolverles la pelota” para que reflexionen sobre eso que están diciendo, y se realiza a través de una pregunta del tipo: ¿Por qué lo dices? o ¿Qué te ha hecho llegar a esta conclusión? o ¿Qué ha ocurrido para que sientas esto?

Al devolver la pelota, la persona necesita reflexionar ni que sea un instante, y se dará cuenta de lo que está haciendo. Normalmente el resultado es todavía un exabrupto, pero la próxima vez la persona se lo pensará dos veces antes de hacer un comentario punzante.

Ejemplo: En uno de mis últimos viajes en tren, en la estación de Atocha nos anunciaron un retraso. Uno de los pasajeros increpó al empleado diciéndole literalmente: “para ustedes no somos personas, somos ganado”. El empleado, con absoluta serenidad le dijo: “¿Por qué piensa eso? El hombre se quedó descolocado y se retiró con ininteligibles comentarios.

LA RECOMENDACIÓN

Enzarsarse en una discusión con una persona que nos lanza comentarios fuera de lugar suele ser muy inútil, porque no procesa la información. Apelar al derecho a ser respetados, o a que no nos levante la voz, no resuelve nada. La devolución es la única opción viable (y no segura) de que la persona reflexione mínimamente sobre lo que está haciendo.

Si vas a utilizar la estrategia de la devolución, pon mucha atención al tono con que te expresas. Si el otro percibe sarcasmo, o ironía, no sólo no funcionará, sino que retroalimentará la ira. La pregunta debe ser serena y sincera.