

Temas para pensar acerca de: La QUEJA y La CULPA

Hubiéramos necesitado más tiempo para trabajar en este proyecto

La vejez es difícil

Ser joven es duro

La máquina copiadora está borrando las letras

El tránsito está pesadísimo, me llevó horas llegar al trabajo

Nadie me avisó de la reunión

No tenemos personal suficiente

Y...para esto hay que saber delegar

Tendrías que haberte dado cuenta que el cliente necesitaba algo distinto

Habla demasiado alto

Si hubiera sabido que te estabas ocupado no habría venido.

Qué pena que no se te ocurrió hacer el informe ayer

Cómo no te imaginaste que esto podía ocurrir.

¿Le suenan familiares estos comentarios?

Deberían serlo, pues se dan muy a menudo en las conversaciones que tenemos todos los días.

A pesar de que estas declaraciones puedan ser verdaderas, ellas se transforman en quejas y acusaciones dependiendo del tono con el cual son dichas.

Lo que primero que se puede tener en cuenta es que una persona que escucha una queja o una acusación, por lo general, tiene una fuerte emoción negativa que lo hace sentirse responsable de algo que muchas veces no está relacionada con su actuar o decir.

También es primordial tener en cuenta y en especial ante la ACUSACIÓN, que ésta funciona para la persona que la recibe, como un disparador de emociones muy antiguas, de situaciones que le mostraron allá y entonces haber sido incompetente e inepto. Estas emociones en la mayoría de las veces no se muestran a niveles concientes, es decir que la persona no tiene en el momento la memoria de aquellas veces en que ocurrieron esas situaciones, pero lo que si experimenta es una fuerte emoción negativa. Esa emoción que llamamos negativa, tiene una connotación de autoestima baja y sobre todas las cosas produce la sensación de pérdida de control de si mismo.

Otro efecto adverso que tiene el sentirse acusado o el escuchar quejas, es que la mente no puede estar en dos lugares al mismo tiempo, con esto quiero decir que si esta percibiendo lo que está mal, no puede dar cuenta de todo lo que está bien y esto produce un estado emocional, que impide tomar decisiones, afrontar momentos difíciles, encontrar alternativas y mantenerse en control, provocando un estado de inseguridad.

Resulta fácil advertir que mejor es nuestra predisposición para cooperar y sentirnos motivados para actuar en la vida, sino nos dejamos envolver por las quejas y acusaciones.

Como resultado de este análisis es muy importante que aprendamos a reconocerlas para poder manejar nuestras emociones y controlar los aspectos negativos que ellas nos producen, logrando de este modo resultados nunca antes alcanzados por nosotros.

Alerta *¡NO SIEMPRE LAS ACUSACIONES Y QUEJAS VIENEN DE OTRO U OTROS SINO QUE A VECES ESTÁN GIRANDO COMO SATÉLITES ALREDEDOR NUESTRO, PUDIENDO SER DISPARADAS POR CUALQUIER SUCESO Y SIN HABER ESCUCHADO ALGUNA ACUSACIÓN O QUEJA.*

Si todo lo que hemos visto nos sucede a nosotros, pensemos que les puede suceder a otras personas que escuchan nuestras quejas y acusaciones; a pesar de que no lo hagamos con la intención de herir a alguien, el impacto es muchas veces negativo para nuestro interlocutor.

Pensemos que este repertorio de acusaciones y quejas es por lo general un modelo aprendido que escuchamos miles de veces, incorporado en nosotros como parte de nuestra identidad.

UNA ALARMA PARA NO CULPAR Y QUEJARSE

Lograr una señal de alarma nos proporcionará un elemento con el cual podremos darnos cuenta cuándo estamos por emitir una queja o una acusación. Para ello los invito a que indagemos dentro de nosotros, recordando detalladamente un momento en el cual hemos culpado o nos hemos quejado, de modo de poder descubrir cuáles fueron las sensaciones previas a culpar o quejarnos, por ejemplo, el haber tenido una sensación desagradable en alguna parte del cuerpo, una imagen o la resonancia de algunas palabras, con el efecto de que disparara la queja o el culpar a los demás.

Por lo tanto, propongo dibujar una alarma con lo que veo, escucho o siento, y tal vez pueda construir en mi interior un mecanismo, algo así como un termostato, que funcionará como aviso de lo que está sucediendo dentro nuestro.

Tomemos un papel y dibujemos **NUESTRO TERMOSTATO**.

¡UN MOMENTO POR FAVOR! no lo hagan todavía, antes de hacer el dibujo les propongo que previamente verifiquen los niveles de energía que tuvieron, recordando con toda precisión lo que sintieron cuando escucharon alguna queja o acusación, busquen una situación específica para cada caso y registren su estado energético.

LA VERIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ENERGIA

1). *Alguien está culpando*

NIVEL DE ENERGIA

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Bajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Alto |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|

Momento de esplendor

NIVEL DE ENERGIA

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Bajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Alto |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|

2). *Interacción con un quejoso*

NIVEL DE ENERGIA

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Bajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Alto |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|

Descubrimiento de una nueva idea

NIVEL DE ENERGIA

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Bajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Alto |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|

3). *Escuchar una acusación*

NIVEL DE ENERGIA

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Bajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Alto |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|

Alguien les dice algo gratificante

NIVEL DE ENERGIA

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Bajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Alto |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|

Ahora tomen una hoja y lápices de colores y a dibujar el termostato