



EL PODER DESTRUCTIVO DE LA QUEJA

Hugo Urdaneta Fonseca (*)

30 de agosto de 2017

Dentro del mundo del bienestar personal, de la psicología positiva, e incluso del liderazgo y las relaciones interpersonales la queja juega un rol protagónico como personaje negativo y nefasto, en el ámbito personal y organizacional.

Como coach, consultor y asesor gerencial y organizacional soy seguidor del programa "Un Mundo Libre de Quejas", utilizo en mi muñeca derecha una pulsera de plástico color morada con el mensaje grabado de "A Complaint Free World", si quieres más detalles de este programa te invito a leer el siguiente artículo de mi autoría ES POSIBLE VIVIR SIN QUEJARNOS <http://huconsulting.net/wp-content/uploads/2013/11/ES-POSIBLE-VIVIR-SIN-QUEJARNOS.pdf>

Como coach, el trabajar el tema de la queja me ha sido de mucha utilidad en el acompañamiento de ejecutivos, gerentes y personas en general en ser mejores líderes, con mayor bienestar.

QUÉ ES UNA QUEJA Y COMO IDENTIFICARLA

Para identificar que es una queja de un comentario, tenemos que analizar y observar distintos elementos, en una queja hay una emoción negativa involucrada, hay una intención destructiva y no constructiva, sale de nuestro cerebro emocional y no racional.

No estoy tratando de decir que uno no se queje por nada, no por supuesto que recibir un mal servicio, por ejemplo, lo correcto es que uno se queje, aquí estamos hablando de las quejas triviales y de aquellas cosas que no están a nuestro alcance cambiar: el clima, el tráfico, nuestro jefe, la economía, el gobierno, y un sin número de etcéteras.

"La queja no debe confundirse en muchos casos con un comentario. Si yo le mencionó a un compañero de trabajo que viniendo de mi casa había mucho tráfico, dependiendo de la voz, la entonación, la postura corporal puede ser un mero comentario o una QUEJA, la cual se caracteriza por una energía negativa y autodestructiva".

La quejadera conlleva un sin número de desventajas algunas de ellas tenemos:

DESVIO DE LA ENERGÍA POSITIVA

Por lo general cuando nos quejamos estamos utilizando la energía para expresar una rabia una frustración, incluso conductas agresivas, bajo la emoción de la rabia no se construye, por el contrario destruye, la quejadera es un derroche de energía destructiva, por lo general, al que más destruye es a la persona misma que se queja, aunque por supuesto que puede tener un efecto negativo en las personas que reciben la queja.

REFUERZA LA INACCIÓN Y EL LOCUS DE CONTROL EXTERNO

Muchas veces la queja y la excusa van de la mano, nos quejamos de cosas que no está en nuestro poder y capacidad cambiar, y se convierten en excusas, para no hacer nada, creemos que el logro es la queja, y no es así, porque una queja constructiva y racional conlleva un objetivo de cambio y no una simple descarga.

Adicionalmente la queja coloca toda la culpabilidad en algo externo, la queja del tráfico es un ejemplo, me quejo de las horas que paso en el tráfico, y no termino resolviendo nada, sino por el contrario amargándome y enfermándome, el asumir que no controlo esa situación me lleva desde comprarme una motocicleta, disfrutar de la radio o

música, aprender un nuevo idioma en CD's etcétera.

ALIMENTA LAS EMOCIONES NEGATIVAS

La queja es producto o va acompañada de emociones negativas, rabia, miedo, envidia, frustración, baja autoestima etcétera. Las emociones negativas, aunque en algunos momentos son positivas, en el caso de las quejas lo que conllevan son, por un lado, a impulsar conductas no adecuadas y no emocionalmente inteligentes, y por el otro a intensificar la producción de sustancias como la adrenalina, que cuando alcanza niveles muy elevados origina fatiga, falta de atención, insomnio, ansiedad y hasta depresión.

FOMENTA LAS MALAS RELACIONES INTERPERSONALES

Cualquier relación interpersonal, ya sea de pareja, de padres a hijos, de amistad, compañeros de trabajo etcétera, se empañará cuando la permanente queja se suma, incluso Bill Bowen, en su libro "Un Mundo Libre de Quejas", narra que incluso aquellas personas que se la pasan queriendo cambiar a las otras personas, y no aceptándolas tal como son, de alguna manera están cayendo en la quejadera.

CAMINO A LA INFELICIDAD

Los seres humanos somos un mar de complejidad, y aunque tenemos raciocinio, no por ello dejamos de ser "seres emocionales con algo de razón", una de esas irrationalidades es cuando esperamos, que todos nos quieran, que no tengamos problemas en la vida, que no nos enfermemos, que un familiar cercano y amado se muera, en pocas palabras no aceptamos la realidad y eso nos lleva a quejarnos por cosas que no es posible cambiar.

Una persona sufre un accidente de tránsito y pierde la movilidad de sus piernas, el resto de su vida se amarga en una eterna quejadera, que por qué a él o ella, de la gente imprudente al volante, que por qué llovería ese día, por el contrario, a otra le sucede lo mismo, lo acepta como algo irremediable, funda una asociación para crear consciencia a los conductores, de manejar con cuidado cuando llueve, la quejadera de uno lo lleva a la infelicidad, la aceptación y acción del otro lo que lleva a florecer y crecer.

DESTRUYE EL LIDERAZGO

La principal competencia, o al menos una de las principales de un líder es la comunicación y la capacidad para dar feedback y motivar a su gente, ser percibido como optimista es fundamental, cuando nuestro supervisor vive en la quejadera, sentimos que la relación es tóxica, que no crecemos al lado de una persona negativa y pesimista, porque el pesimista vive en una eterna quejadera. Si usted dirige gente, asegúrese que no ha caído en la espiral de la queja y de su poder destructivo.

(*) Consultor en Cambio Organizacional, Coach, Especialista en Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
www.huconsulting.net hu.consulting@gmail.com



@huconsulting



@huconsulting