La queja, ¿válvula de escape o motor del cambio?

Guillermo Ballenato

Psicólogo, docente y escritor.
Orientador de la Universidad Carlos III de Madrid.

Afirma un conocido aforismo oriental: “Si tu mal tiene remedio, ¿por qué te quejas? Y si no lo tiene, ¿por qué te quejas?” Hay personas que viven constantemente “pre-ocupadas”, en un continuo estado de inquietud previo a ocuparse de resolver los asuntos. Encuentran cien motivos de malestar. Esa actitud de queja repetida y sistemática actúa como una radiación constante que puede terminar por amargar a la persona y convertirla en un encuentro tóxico para los demás.

Sin embargo, en el polo opuesto hay personas que evitan quejarse casi por principio. Tal vez por inseguridad, baja autoestima, miedo al rechazo. No se debe confundir el exceso de positividad con un conformismo compulsivo. De la aceptación a la resignación hay un gran trecho. En la primera hay un componente positivo de lucha por cambiar, lejos de la rendición que suele ir asociada a la segunda.

En ocasiones, esa tendencia de la persona puede ir asociada a un perfil de personalidad que denota cierta fragilidad emocional, contención, timidez e introversión. Puede destacar por su idealismo, sensibilidad y capacidad de observación, pero también por su predisposición a la aprensión y a la desconfianza. Individualistas a la vez que dependientes de los demás, cooperan, ceden, se conforman y se amoldan intentando evitar el conflicto. Su tolerancia con las faltas de los demás puede cursar con un elevado nivel de autoexigencia.

Nuestras legítimas opiniones, desacuerdos y necesidades no deben quedar sistemáticamente en el anonimato. Desde la autoconfianza y la autoestima debemos aprender a manifestarlos con una actitud y comunicación positivas, con valor, oportunidad, tacto y empatía. Hay que evitar sobredimensionar el efecto negativo que pueda tener en los demás o el temor al rechazo. Y recordar también que “no hay protesta sin propuesta”; la queja debe ir acompañada de propuestas de mejora, alternativas y soluciones.

PARA LEER

Comunicación eficaz
Guillermo Ballenato. Ed. Pirámide

Trabajo en equipo
Guillermo Ballenato. Ed. Pirámide