Quejas, un parásito organizacional



Que tenemos mucho trabajo…

Que esa persona es mediocre…

Que la gente nunca cumple…

Que ese ascenso fue injusto…

Que la reunión fue mala…

Que tenemos muchas reuniones…

Que a nadie le importan las personas…

Que el upper-management no sabe nada…

Que nos pagan poco…

Que la oficina está muy fría…

Puras **#Quejas**. Manera asegurada de quemar el tiempo (y la vida).

Las quejas **parasitan** nuestras organizaciones y **contaminan** el espacio donde trabajamos día a día.

¿Por qué nos quejamos? (tanto)

Existen situaciones o personas que nos producen **insatisfacción**, incomodidad y frustración. No lo elegimos… nos pasa. Nos quejamos para **descargar la energía** negativa acumulada de las situaciones que nos causan malestar.

Habitualmente nos quejamos buscando un oído para desahogarnos, apoyo o simpatía por lo que nos está pasando. Nos quejamos sobre todo con personas que parecieran estar de acuerdo con nosotros, muchas veces con la (secreta) esperanza de que sean los demás quienes hagan algo para remediarlo.

Quejarnos es el camino **más fácil** (y de menor exposición) para **sentirnos mejor**.

Nos libera de hablar con la persona que causó la insatisfacción (en reemplazo nos quejamos con personas que no tienen nada que ver)
Nos libera de tomar acción para mejorar las cosas (el compromiso está con culpar a las circunstancias, es decir, ser-víctima)

Mientras nos quejamos, el **sentimiento** de que alguien nos escucha **contrarresta las emociones negativas**. Momentáneamente nos sentimos mejor, sin ver el **daño** que (nos) estamos haciendo ni resolver el problema de fondo.

¿Cuáles son las consecuencias (invisibles) de la queja?

1. Generan mal ánimo: Al quejarnos, revivimos la experiencia negativa en

nosotros y en personas que ni siquiera tenían que ver con la situación inicial

Refuerzan y fortalecen las insatisfacciones
Propagan la misma situación una y otra vez
Empujan a otras personas a quejarse

2. Generan ineficiencia: al quejarnos, no estamos teniendo conversaciones directas que se hagan cargo de los problemas de fondo

Perpetuán la inacción (no aseguran acciones futuras)
Nos hacen perder tiempo (quejándonos y escuchando quejas)
Producen actitudes defensivas que debilitan la colaboración

3. Dañan la identidad: al quejarnos, potencialmente nos posicionamos como personas negativas y resentidas

Polarizan al equipo haciéndonos quedar como la persona que crea “bandos”
Producen el juicio de que no nos hacemos cargo de las situaciones
Evitan que otras personas nos tomen en serio

¿Qué hacer en vez de quejarnos? (Conversar!!)

Ir a la persona que corresponde para compartirle lo que **nos incomoda** y explicarle **qué nos ayudaría** en el futuro
“hay mucho trabajo esta semana, ¿es posible que pidamos ayuda a otra área?”

Si no logras resolver tu insatisfacción directo con la persona, comparte lo que te

incomoda con su manager
“ya lo hablé con mi manager, pero la situación se mantiene, ¿es posible lo hables tú?”

Sugiere una conversación en equipo con foco en buscar soluciones
“no hemos podido resolver este tema, ¿fijemos una reunión para decidir qué hacer?”

Quizá no siempre tenemos el poder para cambiar las cosas que nos causan malestar, pero siempre tenemos **el poder para decir** lo que tenemos que decir **a la persona** que tenemos que decírselo.

¿Qué hacer cuando se quejan con nosotros? (Preguntar!!)

¿Ya lo hablaste con la persona que corresponde? (ayudar a la persona a direccionar su insatisfacción)
¿Tienes pensado hacer algo al respecto? (ayudar a la persona a salir de la queja y llevarla a tomar acción)
Si no lo ha hablado y no hará nada, en lugar de quedarte en silencio siendo cómplice de la queja, preguntar: **¿para qué me dices esto?** (invitar a conversar del tema de fondo)

Entonces… ¿Deberíamos intentar eliminar todas las quejas?

Reconocemos que en ciertas circunstancias (espacios privados de confianza) las quejas, como **expresión de catarsis**, pueden tener un efecto liberador. Creemos que el problema pasa cuando la queja se vuelve **recurrente, adictiva e invasiva** en nuestras conversaciones, dejándonos presos de la **inacción**.

Las quejas pueden ser interpretadas como un **indicador** de que algo anda mal y como una invitación a **hacer algo al respecto**.

¿hace-sentido?

Fernando Brierley – Linkedin

Sebastián Balmaceda – Linkedin