

# Nuevo Management

## **Distinción entre victimismo y queja productiva**

## **Distinción entre victimismo y queja productiva**

La mejora de nuestras relaciones y de la sociedad puede empezar por realizar el reclamo o queja productiva, mientras que permanecer en el ámbito de la excusa nos puede llevar a ser esclavos del victimismo y la inacción.

En las empresas suele estar habilitado un canal de recepción de los reclamos o quejas que los clientes externos expresan a la organización. Suelen ser causadas por el incumplimiento de algún requisito y requieren de una acción reparadora de la empresa para recuperar la satisfacción del cliente. La queja o reclamo productivo requiere de una acción, en este caso sería la tramitación o gestión de forma expresa por parte del cliente a la empresa proveedora del producto o servicio, con el detalle claro y preciso del incumplimiento que origina su insatisfacción. Cabe señalar que el no estar conformes con algo no necesariamente es una queja, igual que el sugerir algo tampoco lo es. Las quejas productivas son las que incitan a una acción reparadora ya que ha habido incumplimiento de un requisito.

Si cotejamos el procedimiento que seguimos ante nuestras quejas, en el ámbito personal y de nuestras relaciones, observaremos que muchas veces éste carece de la acción que convierte la queja en una queja productiva y que puede transformarse en victimismo. Tampoco solemos tener habilitado “nuestro canal de recepción de quejas” ya que a veces incumplimos con los demás y no sabemos cómo comportarnos consecuentemente cuando nos las expresan.

En el ámbito de nuestras relaciones, sean familiares, conocidos, amigos, pareja o compañeros de trabajo, no estamos exentos de que sucedan situaciones que nos produzcan insatisfacción o incluso daño por nuestra causa o por la de los demás; si bien, por un lado no siempre se comunica o expresa y, por otro lado, no siempre se repara el daño causado porque, en general, suele recurrirse tan sólo a una disculpa pero no a una acción reparadora posterior que conlleve a una solución satisfactoria que restablezca el posible deterioro de la relación.

En el ámbito personal, el método empleado para resolver insatisfacciones creadas por uno mismo aún suele ser peor, por no decir, que no suele existir ningún método en general. La queja de aquello que nos produce malestar solemos hacerla a quienes nos rodean, pero no solemos pasar a la acción para resolverla. Muchas veces, le damos vueltas en la cabeza una y otra vez, tal vez esperando que se resuelva sólo o que el destino y la vida sean quienes lo solucionen, o incluso para quienes son “creyentes”, esperan que sea una divinidad la que, gracias a su poder y a que creen que está a su servicio para todo, les haga merecedores de una solución milagrosa.

Cuando no se realizan acciones para resolver aquello de lo que nos quejamos, estamos siendo esclavos del victimismo. Un victimismo autoimpuesto. El victimismo que hace que pongamos excusas para no hacer lo que debemos hacer. Es una actitud cómoda, y más que una actitud, incluso para muchos, es una forma de vida. Ser la víctima de lo que pasa es no adoptar la responsabilidad de hacer y de reparar, con la consecuencia de no ser dueños de la propia vida, de dejar que sólo las circunstancias o los demás se ocupen de nosotros.

La queja improductiva es dañina. Pensemos cuantas veces no estamos quejándonos productivamente ante instituciones y organismos que incumplen nuestros derechos o los requisitos que muchas veces ellos mismos imponen, o que cometen abusos. Con ese

comportamiento no contribuimos con nuestra responsabilidad ciudadana o social a mejorar la sociedad.

### **¿Cómo pasar del victimismo a la acción reparadora?**

Podemos trazarnos un plan de acción para ello, que consista en no permanecer mucho tiempo ante la queja y en ver que nos haría falta para recuperar la satisfacción. Se trata de considerar qué podemos hacer al respecto, qué nos hace falta para poder hacerlo y planificar las acciones que sean necesarias realizar. Estas acciones programarlas paso a paso y a nuestro ritmo, como dice el refrán: “sin prisas pero sin pausas”. Incluso estaría bien, tener ayuda de otra persona de confianza para que nos “acompañe” en el proceso, a la que podamos comunicar nuestros progresos en el asunto que estemos resolviendo.

Hemos heredado una cultura que ha promovido el victimismo, el sufrimiento y la queja improductiva. Existen muchas creencias todavía de que las cosas suceden sin que nosotros intervengamos en ello. Esto nos ha alejado de nosotros mismos, de nuestros recursos, nuestras capacidades e incluso de nuestros derechos legítimos, además de fomentar la creencia, muy extendida, de que “no podemos” hacer muchas cosas. No se nos enseñó a ser introspectivos, a conocernos mejor, ni a asumir la responsabilidad de nuestra propia vida.

Mi experiencia con personas, en las que he participado como catalizadora de sus procesos de cambio, demuestra lo erróneo de dichas creencias, el daño que producen y, en contrapartida, la satisfacción que ellas obtienen al desprenderse de ellas cambiando comportamientos que la limitaban e incluso les aportaban sufrimiento.

Si hay cosas que nos producen insatisfacción y provienen de nuestros comportamientos y actitudes, podemos iniciar acciones y salir de la queja. Si alguien incumple un acuerdo o requisito con nosotros, podemos expresárselo de forma explícita, relatando los hechos de la forma más clara posible. Si somos nosotros quienes por alguna acción u omisión causamos una queja, podemos pedir disculpas y además encontrar una acción reparadora que restablezca la relación.

La queja productiva contribuye a la libertad y mejora personal, de nuestras relaciones y de las bases de una sociedad más respetuosa, responsable y satisfactoria para todos.

[www.NuevoManagement.com](http://www.NuevoManagement.com)

Reconceptualización empresarial, actividades y servicios para el cambio y la innovación

## Próximas actividades en Barcelona y Madrid

### Executive Building<sup>®</sup>

Preparación para directivos en las competencias de Nuevo Management mediante coaching y entrenamiento.

Más información, fechas e inscripción en: [www.NuevoManagement.com](http://www.NuevoManagement.com)

#### PATROCINADORES

mente sistémica

[www.MenteSistemica.com](http://www.MenteSistemica.com)