

No se queje, resuelva

Por Fernando Del Vecchio

Quejarse es fácil, resolver es difícil. Resolver es para profesionales.



Hay personas que se quejan de todo. Para ellos cada situación representa un problema y nunca una solución. La queja es una manifestación de impotencia. Sin embargo, la queja es una conducta aprendida, un hábito que, como tal, puede desactivarse y modificarse. Al referirse a la cultura de las excusas, Julio Velasco –entrenador de la selección argentina de

vóley– dice lo siguiente:

[Durante el transcurso de un partido] «el atacante pega afuera porque la pelota está mal armada. Entonces le reclama al armador, diciéndole que quiere la pelota más alto y más cerca de la red. [...] El armador gira y, al ser un juego de equipo, reclama a los receptores que le pasen la pelota en forma precisa. Porque si el armador no recibe correctamente, no puede armar la pelota para que el atacante la reciba como pretende. El armador dice: el atacante la tira afuera porque yo no se la doy como él quiere y eso sucede porque ustedes reciben mal. [...] En ese momento los receptores giran para ver en quiénes pueden descargar la culpa... pero no hay nadie a quien culpar. Los receptores reciben el saque adversario. Por consiguiente, no pueden decirle al rival que saque despacio para que ellos puedan recibir bien».

Para conseguir un mejor resultado, la queja no sirve. Esto hay que resolverlo. Velasco continúa:

«Los atacantes no hablan del armado, sino que lo resuelven. No juzgan el armado, lo resuelven. [...] Si no eliminamos la queja, los atacantes hablan del armado y no del ataque. Se convierten en expertos del armado, hablan del armado en el bar, en el vestuario, en todos lados. Pero el problema es que ellos atacan, no arman»

Y finaliza:

«Yo quiero atacantes que le peguen bien a pelotas mal armadas. Para que luego puedan pegar excelente, pelotas bien armadas. Entonces, no hablemos. Resolvamos. [...] Si la realidad es como es y no como yo quiero que sea, entonces cuando reciba una pelota mal armada, la resolveré bien. No resuelvo una pelota mal armada de la forma en que resolvería una pelota bien armada. Porque si así lo hiciera, no sería un buen jugador. Resuelvo la pelota mal armada como debo hacerlo y resuelvo una pelota bien armada como debo hacerlo... y ambas formas son distintas».

Interpretar la situación de juego, elaborar una respuesta para esa situación y luego responder bien, técnicamente, es lo que representa el «jugar bien». Esto aplica a todas las circunstancias de la vida. Interpretar la situación, elaborar una respuesta para esa situación y responder correctamente, es lo que identifica a un buen jugador, a un buen profesional, a un buen ciudadano.

Dado que la realidad habitualmente difiere de cómo queremos que sea y dado que por lo general nos encontramos con personas y profesionales que «juegan mal» —es decir, que interpretan y/o responden incorrectamente a lo que se les pide— lo más fácil es quejarse. Pero la queja no sirve, es inútil, es comportamiento de bajo desempeño. Y si su comportamiento manifiesta bajo desempeño, usted no puede decir que es una persona de alto desempeño.

Cuando cambiamos la queja por la acción, modificamos nuestro enfoque. Convertimos la sensación de impotencia en capacidad de resolver, mediante la toma de control de la situación. Convertimos aquello que no controlamos en controlable. Y al convertirlo en controlable, podemos actuar. Dejamos de lado la creencia en impotencia para empoderarnos.

No se queje, resuelva. Quejarse es fácil, resolver es difícil. Por eso, resolver es para profesionales.

Publicado el 20/09/2017



ISSN 1851-5606
<https://foroalfa.org/articulos/no-se-queje-resuelva>

