

Reclamo y Disculpa



Curso Habilidades para el **Teletriage** en APS TU CESFAM + CERCA DE TI 2021

OPS



Distinguiendo entre queja y reclamo

Frente a una insatisfacción que consideras importante, cuando evalúas que alguien distinto a ti debería haber hecho o dejar de hacer algo, suelen surgir emociones muy diversas, que variarán dependiendo de la historia, situación específica y forma de ser de cada cual. La cualidad de la emoción que tenderá a surgir, en la mayoría de los casos, será valorada de manera negativa, por lo que la llamaremos “**malestar**”

Ante a un malestar, **quejarse** o lamentarse con la persona que provocó tu insatisfacción (y a veces con otros, en su ausencia), suele ser una vía de escape útil y algo que sabemos que, muchas veces, genera cierta sensación de placer. Esto explica que en algunos equipos y/o personas pase a ser una práctica recurrente. Pero es importante darnos cuenta de que es un placer momentáneo, que podría perpetuar la no resolución de la situación e instalar un estado de ánimo que ponga en peligro la confianza mutua, lo que finalmente cierra posibilidades de coordinación y acciones futuras.

Distinguiendo y gestionando el malestar

Proponemos que podemos entrenarnos en una adecuada gestión de nuestros malestares, para lo cual es importante realizar una distinción inicial básica, respondiendo la siguiente interrogante: **¿existió o no una promesa de parte de la persona implicada?**

En el caso que la respuesta sea negativa; es decir, que no existió una promesa o compromiso por parte de la otra persona, indiscutiblemente estaremos frente a una **queja**. En esas circunstancias, hay dos posibilidades de resolución:

- 1.- Hacer un pedido.**
- 2.- Dejar de esperar y aceptar.**

Veremos cómo puedes abordar cada una de estas posibilidades

Distinguiendo y gestionando el malestar

1. Hacer un pedido (y obtener una promesa): Si aceptamos que el otro no tiene cómo adivinar, saber y/o hacer eso que tú crees que tendría que haber hecho, es necesario pedir y comunicar nuestros estándares, para que efectivamente ocurra lo que esperamos que ocurra. Es importante constatar, que no bastará con pedir, sino que ese pedido será el primer paso de una serie de acciones (escuchar, negociar, contraofrecer, etc.) para lograr que ocurra un compromiso entre ambas partes.

2. Dejar de esperar y aceptar: Una segunda posibilidad ante un malestar es abandonar esas expectativas, pues si bien provienen de tu perspectiva sobre el actuar de otro, no están ligadas a una promesa de ese otro. Esto es simple de decir, pero difícil de hacer, pues nuestras expectativas como adultos, normalmente, tienen su origen en genuinas preocupaciones y no en caprichos. Pero es lo que corresponde hacer: si no hay promesa, no hay nada que cobrar.

Conversaciones para restablecer la colaboración



Proponemos que cuando un compromiso es incumplido, se produce como consecuencia algún daño o dolor, por lo que te invitamos a poner en práctica estas conversaciones, de modo de cuidar las relaciones de colaboración en las que vives, fortalecer la confianza y velar por el futuro compartido.

La disculpa

Es una conversación básica para reconstruir la acción y la confianza:

- Estamos de acuerdo en que **te hice una promesa**
- Estamos de acuerdo en que **no la cumplí**
- Estamos de acuerdo en que **ese incumplimiento te ha hecho daño**
- Dado que **me interesa continuar colaborando y recuperar tu confianza**, te ofrezco tener una conversación para compensar el incumplimiento.
- Hagamos un nuevo compromiso.

La clave de esta conversación es el consenso en que lo fundamental es cuidar la fortaleza y madurez de la relación y las identidades en juego.

El reclamo

Nuevamente, la clave de esta conversación es poner el foco en la fortaleza y madurez de la relación y las identidades en juego. Para hacerte cargo del cuidado de la relación, antes de hacer un reclamo, te conviene responder las siguientes preguntas:

- **¿Por qué es importante para ti hacer el reclamo?**
- **¿Por qué es importante para ambos abordar este reclamo?**
- **¿Por qué te importa que el otro escuche el reclamo?**

El reclamo es un acto declarativo respecto de cómo tú proyectas la relación, porque en lo inmediato, estás buscando cuidar un costo/beneficio o esperas una reparación, pero en el largo plazo estás cuidando la confianza y fortaleciendo la gestión efectiva de compromisos y las posibilidades de acción futuras.

El reclamo

Como en la disculpa, la estructura de la conversación es la siguiente:

- Estamos de acuerdo en que **me hiciste una promesa**
- Estamos de acuerdo en que **no la cumpliste**
- Estamos de acuerdo en que **ese incumplimiento me ha hecho daño**
- Dado que **me interesa continuar colaborando y recuperar mi confianza**, te ofrezco tener una conversación para compensar el incumplimiento.
- Hagamos un nuevo compromiso.

Reclamo y Disculpa



Curso Habilidades para el:
Teletriage 
TU CESFAM + CERCA DE TI **en APS**
2021

OPS

