

Una queja es un regalo

Publicado por [Miguel Ángel Santos Guerra](#)
| 18 Febrero, 2012

Cuenta Oreste Saint-Drome, en un libro titulado “Cómo elegir a su filósofo” la historia de un niño que a los doce años no había pronunciado una sola palabra. Su familia estaba desesperada pero, un buen día, mientras estaban comiendo, el chiquillo articuló de forma impecable:



Una queja es un regalo

- ¿Alguien tendría la amabilidad de pasarme la sal?
- ¡Dios mío, si sabes hablar! ¿Y por qué no decías nada?
- Porque hasta el momento el servicio era correcto.

Algunos sólo hablan para quejarse, cierto. Pueden estar quejándose mucho, mucho tiempo. Pero otros no saben expresar una queja. Permanecen sin hablar casi toda la vida. Y es importante saber protestar a tiempo. Porque “una queja es un regalo”, como reza el título de un libro de Janelle Barlow y Claus Moller.

Esta cuestión tiene dos caras complementarias: saber expresar las quejas y saber aceptarlas. Hay profesionales que no aceptan una queja sin sentirse ofendidos. El menor comentario desfavorable, la crítica más insignificante son considerados como agresiones inaceptables. Habría que decir que ellos se lo pierden. Porque una queja es una forma de conocer qué se está haciendo mal y que se puede mejorar. No es que haya que aceptarlas por sistema, indiscriminadamente. Hay que estudiarlas. Pero han de ser bienvenidas. De lo contrario, nadie las formulará. Y entonces se habrá perdido una buena ocasión de conocer cuál es la opinión de los beneficiarios de un servicio.

Quejarse no ha tenido buena prensa. Decir de alguien que es un quejica o un quejicoso no es precisamente un elogio. Cuentan que en un monasterio trapense los monjes solo podían decir dos palabras al año. Transcurrido el primero, el abad le preguntó al joven monje qué quería decir. “Cama dura”, contestó. Después de un segundo año, el novicio dijo: “comida mala”. Y después de otro año de silencio, dijo: “me voy”. El abad comentó:

- No me extraña, desde que llegó no ha hecho más que quejarse.

Sin embargo saber expresar una queja es un ejercicio democrático que hará bien a quien la formula y a quien la recibe. Si, por ejemplo, un profesor se molesta cuando el alumno le dice que no entiende algo, si se enfada cuando le comunica que considera injusta la calificación, si se deprime cuando alguien le hace saber que no le ha gustado la forma de comportarse..., es difícil que pueda mejorar. O, al menos, que pueda evitar ese motivo de insatisfacción. Si una escuela se cierra a las quejas que expresan los padres y las madres a través de sus Asociaciones o de forma individual, perderá una rica ocasión de perfeccionarse. Si se teme que por expresar la crítica se producirán represalias, éstas no se plantearán. Pero, claro, el que no se expliciten no quiere decir que no existan. (Ya sé que no es la única ni la más importante función participativa de las familias, pero es una de ellas). Puede ser que la queja no tenga fundamento, que sea un mero exabrupto, que esté planteada con acritud. En cualquier caso, ha de ser escuchada.

Recuerdo que hace unos meses vino a verme un matrimonio con la carta que había enviado a la

dirección de un Centro. Era un Centro privado. Expresaban en ella su preocupación por el fracaso de una hija suya y, también, por el de otros alumnos y alumnas del Centro. Me mostraron también la contestación de la dirección. Se decía en ella que estaban dispuestos a celebrar la entrevista que pedían, pero les adelantaba que todos los profesores del Centro eran magníficos profesionales y que se esforzaban lo máximo posible por realizar su tarea. Me preguntaba el matrimonio cuál era mi consejo. Les dije: Miren, yo creo que podrían escribir una carta en los siguientes términos: “Habíamos solicitado una entrevista con ustedes con la esperanza de dialogar sobre las posibles soluciones al fracaso pero, como hemos comprobado por su carta que son perfectos, hemos desistido de celebrarla. Sería completamente inútil”.

Lo mismo habría de decirse de cualquier organización. De una empresa, de un partido político, de una asociación cultural. Si los miembros del partido no pueden expresar sus quejas, sus discrepancias o sus críticas, es probable que se pudra en la rutina y en el autoritarismo. No se puede calificar de crítica destructiva aquella que resulta desagradable. La verdaderamente destructiva es la poco rigurosa, la aduladora, la servil.

Es indudable que a nadie le gusta recibir quejas. Pero la información que contienen puede ser un regalo que nos haga reflexionar y comprender lo que antes se nos ocultaba por obcecación, superficialidad o error. Las instituciones deberían organizar sistemática y estratégicamente la recepción de quejas. Analizarlas con rigor y actuar de forma consecuente. Creo que si una persona o una organización que ofrece un servicio se cierra a las quejas está condenada a repetir sus errores y a perpetuar sus limitaciones. Si las recibe, pero luego las tira a la papelera, los beneficiarios del servicio acabarán descubriendo que les están engañando. Si es una actitud humilde inteligente recibirlas, hay que añadir que es un deber formularlas. Algunos que, por miedo o por comodidad, nunca se quejan, luego no tienen inconveniente en beneficiarse de los frutos alcanzados por quienes se expusieron a un riesgo y dedicaron su tiempo a manifestar la protesta.

Los motivos del rechazo de las quejas pueden ser múltiples. Un orgullo que impide aceptar cualquier fallo, cualquier equivocación, cualquier error. El pensar que si se aceptan las quejas éstas se multiplicarán. La idea de que la buena imagen se desvanecerá o se destruirá. Un recurso peligroso es el de que quienes descalifican a quien la plantea. Como si descalificando a quien la formula, la queja perdiera su fuerza y su sentido. Recuérdese: Cuando el dedo señala la luna, el necio mira la mano.

La queja será más eficaz en la medida en que esté formulada con rigor y con respeto. Hay formas de plantear las protestas que tienen dificultad en ser más atendidas que otras que se presentan de manera clara y ordenada.

Cuando existe poder por parte de quien las recibe es más difícil que sean expresadas con claridad y frecuencia. Sobre todo si quien ejerce el poder tiene un carácter autoritario. Y todavía existe una trampa mayor. La de quien invita a formular la queja y luego responde con enfado y represalias. Lo decía aquel empresario de forma contundente: “A mí me gusta que mis trabajadores me digan la verdad, aunque el hacerlo les cueste el puesto”.