

MARIO MASSACCESI
PATRICIA DALEIRO

¿QUÉ HACEMOS *con las* QUEJAS?



Las de mi trabajo, las de mi pareja,
las de mi familia, las de la tele,
las del país... ¡y las mías!

MARIO MASSACCESI Y PATRICIA DALEIRO

¿QUÉ HACEMOS CON LAS QUEJAS?

Las de mi trabajo, las de mi pareja, las de mi familia,
las de la tele, las del país... ¡y las mías!

CON LA QUEJA A OTRA PARTE

Somos la generación que, como ninguna otra antes, enfrenta y analiza con mayor profundidad el fenómeno del envejecimiento. La preocupación por la longevidad y la calidad de vida ha impulsado una revolución en los estudios genéticos, la medicina moderna y los avances en nutrición. Las investigaciones abundan, mostrando caminos antes desconocidos para comprender el envejecimiento y desacelerar sus efectos, como, por ejemplo, la de medicamentos que harán que los dientes perdidos por la edad vuelvan a crecer o los métodos que pueden rejuvenecer la piel más de veinte años; incluso cada día son más los multimillonarios como Bryan Johnson que dedican su fortuna a financiar investigaciones para retardar los efectos del paso del tiempo.

Todos estos avances se quedan cortos cuando en nuestra existencia asoma esta palabrita que a ninguno de nosotros nos es ajena: la queja.

¿Entonces la queja tiene que ver con la edad? No, en absoluto.

¿Quién no ha conocido a un niño quejoso? Tal vez ahora, en tu adultez, alguien te recuerda que vos también lo eras.

Sin embargo, instalarse en la queja envejece y aísla, y ahí ya no hay tratamiento antiage que valga. Convertirse en un «quejoso crónico» no tiene que ver con la edad, pero sí con una actitud que intoxica y drena nuestra energía, además de dejar cicatrices invisibles en nuestra calidad de vida y nuestras relaciones. Si no tomamos conciencia de esto y medidas al respecto, es probable que, con el paso de los años, esta problemática se incremente y afecte nuestra calidad de vida.

Seguro que conocés algún quejoso, o quizá ya hayas logrado dejarlo atrás, quizá vos mismo podés reconocerte «quejoso» y por eso estás leyendo este libro.

¿Entonces, además de tomar Omega 3, hacer ejercicio y moderar los dulces tengo que erradicar la queja de mi vida? ¿A todo debo responder con una sonrisa? ¿Tengo que estar siempre de acuerdo con todo? ¿Necesito mantener mi alegría todo el tiempo para no envejecer? ¿Tengo que salir siempre feliz en las fotos de las redes sociales? Bueno, tranquilo, tampoco tanto.

Cada vez más escuchamos personas cansadas de las quejas: las propias, las ajenas, las de la calle, las de la tele. Eso nos llamó la atención y nos llevó a querer profundizar: ¿somos la sociedad de la queja? ¿Qué logramos con ella? ¿Para qué nos sirve? ¿De dónde viene? ¿Nos acerca o nos aleja de la vida que queremos? ¿Cómo impacta en nosotros y en los que nos rodean? Y, además, ¿con qué intensidad se presenta?

Pero, antes de seguir adelante, pongámonos de acuerdo en lo que definimos como queja. En el diccionario de la Real

Academia Española encontramos lo siguiente: expresión de dolor, pena o sentimiento. Por ejemplo: «Se quejaba sin parar y tuvieron que darle un calmante». Resentimiento, desazón, descontento, protesta, disgusto. Por ejemplo: «Me quejé de mi empleo en la oficina jurídica».

¿Te suena? Hay algo en la queja, incluso en uno de los ejemplos anteriores, que habla de duración: «Se quejaba sin parar». Pareciera que en la queja no hay punto final, la queja se asocia con una letanía, con una cantinela, como que una llama a la otra y que no existe en solitario, sino que siempre aparece como una sucesión de eslabones. Una cadena que te envuelve, te paraliza, te envenena y que, no solo se te enreda, sino que también se mete con todos los que tenés alrededor.

¿De qué lado de la cadena estás? ¿La generarás o sos de los que la sufren como efecto secundario en una relación?

Quejarse, en su esencia más simple, es un acto de reconocer que algo no está en armonía con lo que deseamos o esperamos.

Hay momentos en los que la queja es necesaria. Quizá es la semilla para un cambio importante, una revolución, un salto cuántico a otra realidad en nuestras vidas: a otro trabajo, a otra pareja, a otra casa. La queja incluso puede convertirse en un susurro que te invita a convertir la insatisfacción en propósito.

Esa es la queja funcional, es la que surge cuando veo algo que no es como quiero que sea y me pregunto: ¿puedo hacer algo para cambiarlo? Y si la respuesta es sí..., ¿qué es lo que puedo hacer? Allí nos damos cuenta de que la acción

es un gran antídoto para la queja. Acción mata juicio (léase acción mata queja). La queja, ante todo, es un juicio. ¿A qué nos referimos con esto? No todos nos quejamos de las mismas cosas. La queja corresponde a una visión subjetiva de la realidad, donde yo juzgo, interpreto que lo que ocurre está mal. Así, por ejemplo, vemos que los automovilistas se quejan de que hay muchas bicisendas y los ciclistas se quejan porque hay pocas. El dato es que en la ciudad de Buenos Aires, por ejemplo, actualmente hay 300 kilómetros de bicisendas, y si son muchas o pocas, dependerá de quién lo esté observando. Por lo tanto, el primer paso al analizar una queja, ya sea propia o ajena, es reconocer que dice más sobre quien la expresa que sobre el hecho en sí, ya que habla de cómo yo creo que debieran ser las cosas, habla de mi estándar, de mis creencias.

Por ejemplo, en una familia es común que los hijos se quejen de que los padres son muy estrictos, mientras los padres se quejan de que los hijos son rebeldes. Cada uno juzga la realidad desde sus estándares.

Esto nos lleva a entender que, cuando la queja se vuelve tóxica, el foco no debe estar tanto en las circunstancias externas que la generan, sino en trabajar en nuestra propia actitud y perspectiva frente a ellas. Si mi queja surge de alguna situación que no está en mi mano modificar, ¿para qué me quejo? ¿Qué logro haciéndolo, si nunca podré hacer algo para modificar lo que sucede? Calma, lo iremos desentrañando juntos.

Mientras escribíamos este libro en pleno verano, nos encontrábamos en los días previos a la boda de unos queridos

amigos. Se trataba de una celebración extraordinaria, planeada con mucho mimo por los novios y sus familias durante más de un año, en un paraíso natural de la Patagonia. Todo estaba superorganizado, pero, sorpresivamente, en la víspera del gran día el tiempo decidió desafiar los planes: una lluvia torrencial comenzó a caer y la temperatura bajó de 30 a 12°C.

La primera reacción de los novios fue, naturalmente, la queja por la injusticia climática en pleno verano. La ceremonia a cielo abierto con la que habían soñado no se veía posible. En ese momento aparecieron dos opciones: o se dejaban llevar por la queja y la decepción, insistiendo en que las cosas no debían ser así, o aceptaban que la tormenta estaba fuera de su control y activaban su creatividad para rediseñar el evento. Sin duda el compromiso de todos era la celebración y el disfrute, así que las quejas y los lamentos rápidamente salieron por la ventana. En menos de lo que canta un gallo, todos pusieron manos a la obra, se consiguieron más carpas para resguardar el espacio, se avisó a los invitados que venían de lejos para que cambiaran sus atuendos, y las ingeniosas madres de los novios salieron de compras y regresaron con abrigadas mantitas para cada asistente. La boda fue un éxito rotundo: el frío se combatió bailando, los outfits quedaron immortalizados en las fotos, solera de encaje con campera de corderito arriba, minifaldas con poncho, los tacos altos se cambiaron por botas. La novia llegó «blanca y radiante» después de que dejó el gamulán en el auto del padre; luego, la adrenalina le permitió lucir su vestido a espalda descubierta sin un temblor, y más tarde los

zapatitos blancos embarrados se convirtieron en un par de borcegos con toda la onda. La lluvia, lejos de arruinar la fiesta, se convirtió en una anécdota inolvidable. Incluso hubo quienes la vieron como una bendición para la nueva pareja.

Esto habla de la capacidad que tenemos de elegir quiénes queremos ser frente a lo que ocurre. En este caso, el compromiso de todos era de celebración y disfrute; entonces, ni la lluvia ni el frío lo podrían opacar. Eso sí, la invitada de honor fue la *flexibilidad*, que permitió soltar la idea de la boda al aire libre con ropa de verano y transformar la energía que se desperdicia en la queja, canalizándola en la creatividad necesaria para imaginar nuevas opciones. Soltar la idea de lo impoluto de la vida y adaptarnos con templanza a las amables imperfecciones es una posibilidad que todos tenemos a mano, solo que a veces nos olvidamos de usarla.

Esa es la maravilla de la aceptación, cuando dejás de resistirte y de quejarte por lo que no podés cambiar, liberás una energía muy valiosa que es posible redirigir hacia nuevas oportunidades que antes no habías ni imaginado.

Una aclaración muy importante respecto a la queja es que muchas veces la confundimos con el reclamo. Y ojo con lo que entendemos por reclamo. Cuando buscamos su etimología encontramos esto: proviene del latín *reclāmātiō*, que a su vez viene del verbo *reclāmō*. *Reclāmō* está compuesto por el prefijo *re-* («de nuevo») y la palabra *clāmō* («gritar, clamar»). Por lo tanto, la palabra *reclamo* significa «volver a pedir» o «volver a exigir».

Entonces, en la raíz de esta palabra encontramos una llave maestra: reclamar es volver a pedir. ¿Por qué volveríamos a pedir algo? Quizá porque no nos respondieron la primera

vez que lo hicimos o, tal vez, porque sí nos respondieron prometiéndonos algo que luego no se cumplió.

Entonces, el reclamo tiene un sesgo más activo que la queja. En la queja solo hay un lamento por lo que sucede, en el reclamo hay un pedido, una necesidad de respuesta.

Tenemos otras preguntas:

- ¿Cuál es tu queja más recurrente?
- En tu queja, ¿habita un reclamo?
- ¿Cuál es el pedido?
- ¿Hubo una respuesta?
- ¿Hubo una promesa que no se cumplió? ¿Cuál?

Diferenciar la queja del reclamo y chequear que el reclamo no sea solo una queja disfrazada hace una diferencia que te iremos contando más adelante.

Entonces, ¿cómo evitar convertirnos en «viejos quejosos»? Este libro te invita a explorar esa respuesta. Reflexionaremos acerca de cómo la queja puede estar presente en todas las áreas de nuestra vida y afectar emociones, relaciones y salud. Aprenderemos a transformarla en una herramienta para el cambio, a liberarnos de su cadena tóxica, a incorporar antídotos para cuando nos atrape, para construir una vida más liviana, flexible y llena de propósito.

Porque, al final, la clave no está en reprimirnos ni en forzar una alegría fingida, sino en encontrar el equilibrio. A veces, una queja bien encaminada puede ser el primer paso hacia una vida mejor.

¿Estás listo para descubrir cómo?

PATRI

¿Quién, yo?

Hasta unos quince días antes que se nos ocurriera la idea de este libro, no me consideraba una persona quejosa, es más, les diría que la queja me aburre y me fastidia. Sin embargo, en esas conversaciones profundas que tenemos con Mario producto de lo que vamos reflexionando acerca de nosotros mismos, se me ocurrió preguntarle si me veía quejosa. ¿Saben lo que me contestó? ¡Que sí! Me quedé descolocada, y mi primera reacción fue discutirle. ¡¿Quejosa yo?! Fue como si me dijera que me veía petisa, a mí, que me autopercibo alta.

En fin, siempre es bueno el ejercicio de mirarse con otros ojos y más si esos ojos son de alguien que querés y que te quiere. Así que comencé a observarme, y sí..., debo admitir que no estoy libre de quejas y mucho menos de reclamos. Descubrí que hay dos cosas que me llevan por ese camino: la injusticia y el *masomeneo*. La injusticia no necesita mucha explicación, creo que a muchos nos mueve a reclamar. El *masomeneo* es otro asunto, es el arte de hacer las cosas «más o menos» y creer que están bien y convencer a todo el mundo de que están bien. No dejar acuerdos de dinero por escrito, no prestar atención a los detalles en un servicio, no anticiparse a problemas fáciles de evitar con un poco de atención, no tener en cuenta el impacto en los otros de lo que hacés, no preguntar cuando no sabés..., por citar algunos ejemplos. En fin, no me molesta el error, al contrario, creo que quien no se equivoca es porque no hace nada. Si cometés un error,

podés disculparte, repararlo y, además, aprender de él. Lo que realmente me pone quejosa y «reclamona» es la negligencia sin intención de mejora.

Una manera de descargar mis quejas es dejando reseñas en la web, es una buena alternativa. (¡No le cuenten a Mario que soy colaboradora destacada!). Pero atención que mis reseñas no son solo de quejas, también dejo recomendaciones cuando algo lo amerita.

MARIO

Cuidado con mis amigas

He sabido rodearme de amigas quejosas para no quejarme lo suficiente. Por un lado, son funcionales porque tenerlas en mi vida me ahorran la energía y el desgaste de poner el cuerpo al servicio de la queja, que no es una de mis mejores artes. Pero al final de cuentas salgo perdiendo porque delego en mis bulliciosas amigas, todas de fuerte carácter, mi responsabilidad para hacerme oír quejosamente. Tengo quejas, como todo el mundo, pero les huyo por herencia, por mandatos, por naturaleza y hasta astrológicamente. Mi padre era un quejoso crónico y sin acción al que me he prometido no imitar ni por asomo. Mi madre me enseñó que no debía levantar la voz para asegurarme el cariño de los demás. Y encima soy Libra, el signo de la diplomacia y los acuerdos. Casi que no tengo chances para colar mis quejas.

Me quedo con el lado bueno de esta manera de ser... En general, acepto las cosas tal como son, no tengo mayores expectativas, ya no quiero cambiar a nadie y me mantengo inmune al costado tóxico de la queja.

Solo voy a buscarla en contadas excepciones y cuando no puedo, allí están mis amigas para armar el quilombo que sea necesario. Como aquel mediodía que me encontré de sorpresa en el baño de casa —y con un hombre— a la señora que me ayudaba en los quehaceres. En la mesa del comedor había un mantel blanco, dos platos con un sándwich de milanesa cada uno y dos copas con gaseosas recién servidas. Me quedé absorto y, aunque lleno de bronca, no pude decirle nada. Cuando se enteraron mis amigas, las bulliciosas, se fueron las tres al humo a cantarle las 40 que nunca pude cantar.