



Autora: Mayte Saavedra



Experta en Inteligencia Emocional.

Facilitadora de talleres, conferenciante y colaboradora en distintos medios de comunicación.

Postgrado en Educación Emocional por la Universidad de Barcelona. Practitioner en PNL.

Fundadora-Directora del primer Portal español de Inteligencia Emocional.

Mail: info@inteligenciaemocional-portal.org

APRENDE A EXPRESAR TU RABIA

Quién no ha sentido rabia cuando alguien se le cuela mientras está esperando el autobús. O cuando estás en el cine y justo detrás tuyo hay un grupo de personas que no paran de hablar. O cuando te llega una factura muy alta del teléfono, llamas a la compañía telefónica y te dicen que es un error pero que primero has de pagar la factura y después se te hace la devolución.

Son situaciones que producen rabia y, ante estas situaciones cada uno puede actuar de una forma más o menos sumisa o más o menos agresiva.

Cuántos de nosotros hemos andado por la vida intentando siempre agradar a los demás, complacer a los otros. Cuántas veces hemos querido quejarnos por algo y no hemos podido hacerlo, cuántas cosas hemos querido decir que no han sido dichas. A cambio, hemos conseguido que los demás hablen bien de nosotros: "qué buena es, pobrecita, siempre pensando en los demás". Y, mientras tanto, vamos "lisiadas" por la vida, llenas de rabia y resentimiento.

Por un lado está la persona sumisa que reprime su rabia y no se queja. La consecuencia es que esa persona se sentirá cada vez con menor autoestima y con menos derechos, lo cual hará que sus relaciones con los demás se empobrezcan.

Y, por otro lado, tenemos a la persona furiosa que expresa su rabia con violencia. Es muy probable que estas personas reciban poco apoyo social y tengan muy pocos amigos puesto que nadie querrá estar con una persona tan furiosa.

El problema por tanto es que no sabemos expresar la rabia: o somos sumisos o somos agresivos. Yo les propongo aprender a expresarla de forma adecuada a través de la queja constructiva.

Pasos a seguir para transmitir una queja constructiva hacia otra persona:

Qué hacer antes de quejarte:

- **Clarifica tu queja: ¿de qué me quiero quejar?**
Por ejemplo, me quejo porque me ha llegado una factura donde se me carga un servicio que yo no he pedido. No me quejo sobre lo caro que es el servicio ni sobre el mal día que he tenido hoy.
- **Elige el momento, persona y lugar adecuados para transmitir tu queja.**
Es importante elegir un momento en el que estoy tranquilo/a, una vez se me haya pasado el acaloramiento propio de la rabia. También he de escoger un lugar que favorezca la comunicación, donde no haya muchos ruidos. Por último, es necesario dirigir la queja a la persona adecuada.

Cómo transmitir tu queja:

- **Describe la situación-problema lo más detallada y objetiva posible.**
Se trata de describir la situación con detalles y hechos, de la forma más objetiva posible. Lo que no es adecuado es explicar de forma atropellada cómo me siento, o bien andarme con rodeos explicándole a la otra persona lo que hice esta mañana o mis problemas personales.
- **Exprésate diciendo primero lo que tú sientes ante la situación.**
- **Explica cómo te gustaría que se te hubiese tratado en base a tus necesidades.**

- Habla sobre el beneficio mutuo que hubieseis obtenido si todo hubiese sucedido de otra forma.

Es importante cuando comunico una queja hablar al otro desde el “yo”, no desde el “tú”. Por ejemplo, en el momento de expresar lo que sentimos al otro, en lugar de decir: “Sois unos mentirosos”, es mejor decir: “Me siento engañada, me siento desamparada”. Y, por último, hablar de un beneficio mutuo, implicando a la otra parte. Es decir, que mi queja no sirva para yo descargarme y hablar sólo de mis sentimientos, sino que de ello se desprenda un aprendizaje ya que si las cosas hubiesen sido de otra manera podríamos haber salido beneficiadas las dos partes.

En resumen, la estructura sería la siguiente:

YO ME SIENTO -> YO NECESITO -> EL BENEFICIO MUTUO ES

Esta estructura podemos utilizarla para transmitir quejas a nuestra pareja, a nuestro hijo/a, a nuestro jefe, a nuestro compañero/a de trabajo o a cualquier servicio de atención al cliente.

Siguiendo esta estructura logramos expresar nuestra rabia de forma adecuada, respetando al otro y, al mismo tiempo, respetándonos a nosotros mismos siendo coherentes con nuestros pensamientos, emociones y necesidades.