

El Diario Internacional para los Profesionales de Apoyo Directo

El Arte de la Disculpa

Escrito por: **Dave Hingsburger**

“Trabajo constantemente en lugares y en espacios de otras personas,” dijo una profesional de apoyo directo al discutir agentes estresantes del trabajo. Tiene razón, claro; por naturaleza de la profesión, está en una relación constante con otros en todo tipo de ambientes diferentes. Ahora, incluso para la persona más social, o para la más educada y calmada, habrá problemas. Habrá dolor, se cometerán errores, las palabras dolerán, y las acciones causarán desacuerdos. Este es el modo natural de las cosas.

A todos nos llamarán para disculparnos con un colega, un supervisor, o una persona que apoyamos. El llamado a la disculpa, y la necesidad de arreglar las cosas son gran parte de la condición humana. Se dice que los humanos son animales de manada, que nos importan los que son parte de nuestro grupo. Cuidamos de nuestros heridos, y somos cuidadosos con los dientes al jugar. No queremos herir a otro miembro de la manada.

Quien tenga perros mascota reconoce la fuerza de la manada. Como los seres humanos, los perros son animales de manada. Buscan un lugar en el grupo y, rápidamente, se adaptan a su papel en su grupo familiar. Pero también notará que los perros, por su sentido de pertenencia, a veces se le muestran muy vulnerables, creyendo que siempre están seguros. Los perros también reaccionan con dolor y alarma cuando los humanos hacen cosas que los lastiman. Con animales de manada, podemos ser vulnerables, y podemos sentirnos lastimados por aquellos a nuestro alrededor. La mejor forma de mantener la integridad de la manada es cuando todos en ella actúan con integridad. Pero somos humanos, y nos equivocamos.

Le guste o no, la gente con quien y para quien trabaja son parte de su manada. Es inevitable que haga o diga algo que lastime, y es inevitable que tenga que disculparse por lo que dijo o no dijo, lo que hizo o no hizo, lo que compartió o no. Querrá ‘enmendar’ la situación después de que algo salió mal.

Antes de entrar en como disculparse, pare, y reconozca algo importante. Ese llamado que siente para arreglar la situación dice mucho de usted. Dice que reconoce sus errores, ve como su

Editores: **Dave Hingsburger, M.Ed.**
Angie Nethercott, M.A., RP



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca

LeReseaudaideauxfamilles.ca



conducta afecta a otros, y dice que está dispuesto a ponerse en una situación muy incómoda para mejorarla. Bien por usted.

En general, hay tres cosas que quiere lograr con su disculpa:

- 1) Muestre arrepentimiento. No significa hacer un espectáculo, sino que la persona con quien se disculpa entienda que lamenta lo ocurrido.
- 2) Reconozca el daño. Cuando alguien es lastimado por una acción o inacción, lo que más quieren oír es que su sentir es legítimo, no que le den excusas. Reconocer el daño es algo doloroso. “Te lastimé” son dos palabras de disculpa.
- 3) Prometa cambiar. La disculpa más ponderosa es el cambio. Es fácil prometer cambiar, pero hacer un cambio en como hace lo que hace, cómo reacciona, escoger las palabras que escogió – eso es difícil.

Y recuerde que NO ES SOBRE USTED. Céntrese en la persona con quien se disculpa. Es fácil, como verá, que se vuelva sobre usted, pero sea firme en su mente antes siquiera de empezar.

La disculpa muestra su habilidad de ver valor en otros, ver el poder en nuestras palabras y conducta, y encuentra el camino al cambio.

Para crear una disculpa:

- 1) Tenga intención de disculparse. Tome su tiempo para pensar que decir en su disculpa. Las disculpas pueden salir de su boca como excusas, o explicaciones, o explosiones de necesidad. Debe ser claro en la conducta por la que se disculpa y eso es todo. Que su disculpa esté claramente enfocada en lo que HIZO. Eso permitirá que sea una disculpa de verdad.

Todos hemos oído disculpas de políticos. “Siento que mis comentarios los ofendieran.” Esto NO es una disculpa. Esto es evadir la culpa; ya no es sobre lo que se hizo, sino sobre cómo reaccionó la otra persona. Es una forma elegante de decir que la otra persona, de quien busca el perdón, es muy sensible y toma las cosas de forma muy personal. “Si no fueras tan sensible, no habría problema.”

También, enfocarse en su conducta le permitirá disculparse por ella, no por una exageración. A menudo, cuando estamos incómodos, podemos exagerar nuestro error al punto de la farsa. Empezar en este punto deja a la persona con la que está en una situación donde debe calmarlo y mitigar el incidente. Esto es el tipo de búsqueda de atención que tiene la meta de ponerlo a usted en el centro de nuevo, haciéndolo el foco de la discusión, y dejándolo ‘salirse con la suya’ por su afirmación exagerada, sin dejar que la víctima de su conducta reciba mucha, o algo de, atención.

Por eso, ¡concéntrese! Piense en lo que hizo, lo que pasó en verdad, la conducta que hirió a otro y discúlpese por eso. Es así de grande, y así de pequeño.

- 2) ¡Incómodo! Si, este encuentro va a ser incómodo. Debe aceptar que no estará en paz y cómodo con no estar cómodo. A menudo, el que se disculpa tomará tiempo preparándose, y mientras se prepara, la otra persona probablemente no ha pensado en eso tanto como usted cree. Así que, aunque vino a disculparse con algo de preparación,

la otra persona puede sorprenderse por la disculpa. La situación es perfecta para la rareza, y nos volvemos torpes e incómodos. Sólo acéptelo.

No trate de recuperarse con humor. Esta no es una situación para reírse, la incomodidad da valor a la sinceridad y hace al encuentro más real. Sólo aguante el sentimiento incómodo o dígalos si debe, “Esto es algo incómodo, pero...” más que eso, y arriesga trivializar el proceso, y se ganará poco con la interacción.

Piénselo – se supone que las disculpas son incómodas, y lo sabemos porque así es como son, así que afirmelo al entrar, sepa que será así, honre su papel en el proceso de la disculpa.

- 3) Expresar remordimiento. Puede ser hora de recordarnos que es el ‘remordimiento.’ El remordimiento es arrepentimiento profundo por un mal cometido y, como tal, es muy importante. El remordimiento puede abrumar una disculpa porque es sobre el que la da y no sobre la víctima. Es importante mantenerlo en perspectiva, expresarlo, ser claro al respecto, y luego terminar. De nuevo, hay en una situación donde la víctima cuidaría al victimario, y no puede pasar- Puede sentirlo de verdad, profundamente, pero dígalos de forma corta. Deje que la víctima sepa de su remordimiento, pero no la ahogue en la emoción que la acompaña. Algo de este trabajo debe hacerse en su tiempo a solas.
- 4) Hágase Responsable: Usted hizo esto. No importa la situación. No importa la presión. No importa su humor o temperamento. Usted lo hizo. Parte del problema en servicios humanos es que hay muchos lugares para asignar la culpa.

Lo siento, pero teníamos poco personal.

Lo siento, pero el supervisor no me informó.

Lo siento, pero tal-y-tal estuvo fallando todo el día.

Lo siento, pero solo estaba desahogándome.

Lo siento, pero el personal nocturno llegó media hora tarde.

Lo siento, pero me toco llenar todo este papeleo.

La cosa es que todo esto puede ser verdad, pero no es importante. Todos debemos lidiar con situaciones injustas, y a todos nos piden ser nuestros mejores yo todo el tiempo. Si, si, sí. Pero la respuesta a la situación sigue bajo su control; No querrá admitirlo, pero el estrés de servicios humanos no le dan licencia para actuar de forma inhumana. Herir a otro nunca es una opción disponible.

Hacerse responsable significa decir ‘hice esto’ sin cualificación o excusa. Tomó las decisiones que tomó. Tomó la decisión de comportarse de forma negativa. Estaba en el centro de lo que pasó. Y acepta que pudo hacerlo de forma diferente.

- 5) Escuche: Esto está en casi toda lista cuando se trata de interacción humana. Es vital aprender a escuchar porque solo así crecemos. Después de decir lo suyo, es hora de dejar hablar. El otro necesita saber que está escuchando sin estar a la defensiva, y que absorbe lo que se está diciendo. Oír a alguien de su manada que ha herido es difícil. Pero hágalo, sin interrupción ni explicación. Algo que debería preguntar es, “¿Qué puedo hacer ahora para mejorar las cosas?” ... Este es una forma de devolverle algo de control a la persona que usted hirió.

- 6) **Cambie:** Tome todo lo que aprendió en este proceso y úselo para crecer. El cambio es la única disculpa real, y no es inmediato sino algo que se muestra a largo plazo. Esta es una de las grandes razones por las que la disculpa beneficia al que las ofrece. Puede verse, brevemente, como otros lo ven, y puede evaluar quien es en relación con otros. Muchos nos rodeamos de amigos y familia que nos llenan la cabeza con nuestra infalibilidad. Muchos subimos memes que pregonan la idea de que herir a otros es un ideal de “Digo lo que quiero y, si a otros no les gusta, pueden irse.” Si lo piensa bien, usted ni querría vivir en ese meme.
- 7) **Perdónese:** Si realmente lamenta lo que hizo, si lo ha comunicado, si ha escuchado y aprendido. Si todo el proceso estuvo imbuido de buena fe. Entonces. Déjelo ir. Solo puede controlar su propia reacción. Pero conoce su corazón, y sabe cuando ha tratado de verdad. Y si lo hizo. Ya está hecho (excepto por el cambio).

Bueno, eso es lago de trabajo. Las disculpas a menudo son duras. Pero la vida sin disculparse es una vida sin autoevaluación.

Hay dos cosas más que se deben pensar con respecto al proceso que va a pasar:

- 1) **Tiempo y Espacio:** Es más y más difícil tener tiempo ininterrumpido con alguien más. Debe luchar por eso aquí. Nada acaba con una interacción como, justo al iniciar, un teléfono suena, golpean la puerta, o hay una alarma de texto. Esto es algo que, si la persona con la que se está disculpando accede, necesita tiempo aparte y crear silencio intencionalmente. Los teléfonos vienen con un modo de ‘silencio’ y probablemente es lo mejor en este caso.
- 2) **La disculpa es democrática:** Trabajamos en un campo donde la gente con discapacidades ha sufrido en manos de gente en quien confían. También es un campo donde las disculpas a estas personas no son frecuentes. Debemos ser claros que esa disculpa puede funcionar con cualquiera, incluso aquellos que servimos. Me han dicho que la disculpa es admitir que el personal erró, y es señal de debilidad. ¿Mi respuesta? “¿La debilidad? Es señal de fortaleza.” La gente con discapacidades está a nuestro cuidado, son vulnerables con nosotros, y a menudo sufren lo peor de nuestros humores, palabras, y actitudes. La disculpa es el primer paso en el camino de dejar las riendas de la tiranía, eso hace que valga la pena.

Resumen

Trabajar de cerca con otros en servicio de aquellos que son vulnerables con nosotros de tantas formas, significa que se cometerán errores, se herirán sentimientos, y el ‘espíritu’ del lugar puede destruirse. Somos humanos, podemos ser horribles, inconscientes, arrogantes. Por tanto, podemos herir a otros. La disculpa es una herramienta importante dentro de nuestras habilidades sociales. Observe y acepte, si es como muchos de nosotros, que esa herramienta está un poco más oxidada de lo que debería estar.

Sobre el autor

Dave Hingsburger, M.Ed., es el Ex-Director de Servicios Clínicos y Educativos en Servicios de Vida Comunitaria Vita. Dave da conferencias internacionalmente y ha publicado varios libros y artículos referentes a discapacidad. Entrena a personal, padres, y a gente con discapacidades sobre sexualidad, prevención del abuso, autoestima, y enfoques comportamentales. Ha desarrollado la 'Terapia de Discapacidad Informada' como parte de su trabajo para crear espacios seguros para que la gente con discapacidades viva y trabaje.

A Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ) sobre este diario

1. Este periódico está destinado a ser ampliamente distribuido; usted no necesita permiso para compartirlo. Si por el contrario usted necesitara permiso para publicarlo en un boletín de noticias o revista u otro medio.
2. Para suscribirse a este diario, usted se puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: dhingsburger@vitacls.org *Suscripción gratuita
3. Estamos actualmente aceptando contribuciones para ser publicadas en este diario. Envíe sus propuestas por correo electrónico a dhingsburger@vitacls.org o anethercott@handstfhn.ca
4. Cualquier comentario o sugerencia sobre los artículos publicados en este diario será bienvenido.