

¿Qué excusa me salvará hoy?

"El que quiere hacer algo realmente acaba encontrando la forma, y el que no, siempre tiene la excusa adecuada"
Antiguo proverbio Árabe

Era una de esas típicas situaciones, al final de un proyecto, en donde todo parecía recalentarse. El siguiente diálogo entre el jefe y Pedro es absolutamente verídico, y sucedió hace pocos días:

- Jefe: "¿Llamaste a María para decirle que necesitamos la información hoy mismo?"
- Pedro: "Llamo y llamo, pero responde un contestador..."
- Jefe: "¿Dejaste un mensaje?"
- Pedro: "No"
- Jefe: "¿Por qué no?"
- Pedro: "Porque cuando María escuche el mensaje, hoy por la noche, será tarde"
- Jefe: "¿Y cómo sabes que María solo escuchará el mensaje hoy por la noche?"
- Pedro (justificándose): "Eh...supongo que ella solo escucha los mensajes cuando vuelve a su casa, por la noche..."

Como ya dijimos que era uno de esos momentos "calientes", para proteger a nuestros lectores, no vamos a continuar reproduciendo el diálogo. Pero, si lo analizamos en detalle, vamos a ver que este diálogo adolece de dos problemas, que se repiten a diario en el mundo laboral:

Suponer y Justificarse.

De acuerdo al diccionario, "**Suponer**" significa dar por sentada una cosa, siendo sinónimos "presumir" o "conjeturar". En el complejo contexto laboral actual, trabajar con conjeturas es una tarea muy poco productiva y altamente riesgosa, ya que son opiniones no sustentadas en pruebas concretas. Cuando hablamos o actuamos suponiendo, aniquilamos el proceso de la comunicación, y el producto resultante no será una consecuencia de la realidad, sino una creación de nuestra imaginación. Como estamos interactuando con otras personas a las que podemos crearles falsas expectativas o peor aún, darles información equivocada, con las que a su vez, interactuarán, esto es muy grave.

¿Pero hay algo que podamos hacer para evitarla las suposiciones? Si. Veamos:

- El primer paso es **reconocerlas**, tomar conciencia de que estamos ofreciendo una suposición, en lugar de informar un hecho concreto.
- Luego es clave **evitar hablar, si no nos basamos en datos o hechos**. O por lo menos, aclarar que estamos "suponiendo".
- Finalmente, **evitemos hablar por otros**, si no conocemos su opinión.

Volvamos al diccionario. "**Justificarse**" implica defender nuestra actitud, exponer razones, dar pretextos, explicar o salvar. Y ese es el problema. A veces, para salvarnos, defendemos lo indefendible, y esto provocará el enojo de la gente. Si al "suponer" nos involucramos nosotros y a los otros en conjeturas, al "justificarnos", cerramos una puerta, la del propio crecimiento. Al presentar nuestros pretextos, en definitiva, creemos defendernos de alguna acción mediocre, de la cual somos responsables. Al aclarar que la culpa no es nuestra, ponemos nuestra responsabilidad fuera de nosotros mismos. Y ese es el atajo inmediato para no cambiar nada, y evitar crecer y desarrollarnos.

¿Y qué podemos hacer para evitar las excusas y justificaciones? Veamos:

- **Reconocer** nuestras excusas. Pedro perdió una excelente oportunidad de reconocer su error con un simple "*no lo pensé*". Pero prefirió responsabilizar a María... al fin y al cabo, "*siempre vuelve tarde*"... Lejos de ser una solución, al excusarse dejó a su jefe enojado y a María carente de información.
- **No basarnos en el pasado**. Evaluar el contexto presente y luego actuar. "*No puedo dejarle un mensaje a María, porque siempre vuelve tarde a casa*" ¿Y si María levanta sus mensajes en forma remota...? ¿Y si María está en casa, filtrando sus mensajes...?
- **Hacernos cargo**. Esto implica humildad, ver nuestros errores, pedir *feedback* al otro sobre ellos, y explorar otras posibilidades. En definitiva, crecer.

"Poner excusas es fácil. Obtener resultados es otra cosa"
Proverbio corporativo contemporáneo