



DISCULPA O EXCUSA

EL CONCEPTO

Una disculpa, seguida de una justificación no es una disculpa, es una excusa.

E inmediatamente pierde todo su poder de revertir la situación. La disculpa –la buena disculpa– cambia radicalmente el estado de ánimo de la otra persona, rebaja la tensión y propicia la empatía. Pero tiene que ser una disculpa limpia, sin justificaciones (“lo siento pero es que...”) y sin contraataques (Lo siento pero es que tu...).

Disculparnos es un acto de valentía, y además nos da credibilidad a los ojos de los demás. Si no nos disculpamos quizás es que no aceptamos o no nos hemos enterado de nuestro error, y esto nos hace malos compañeros de viaje.

Ejemplo: Tuve un alumno en un curso que me interrumpía y me cuestionaba constantemente. Hizo muy difícil no solo mi trabajo sino también la participación del resto de alumnos. Al terminar, vino a verme para disculparse diciéndome: “lo siento, estoy enfadado por otro tema y te ha tocado a ti recibir. Pero no te lo tomes a mal, no es personal”. La disculpa me supo agria.

CÓMO UTILIZARLO

1. Cuando sientas que necesitas disculparte, no pongas nunca el PERO detrás de la disculpa. Es la puesta de entrada a la excusa. Lo que venga por detrás la descafeinará seguro. Hay que saber poner el punto final detrás de un “lo siento”.
2. No te disculpes esperando que la otra persona lo haga contigo. La disculpa es unilateral. A menudo inspira la disculpa por parte del otro, pero ni la esperes ni te disculpes con la intención de provocarla.
3. En el acto de disculpa no gires nunca la responsabilidad hacia el otro. Frases como “lo siento pero es que me provocaste”, o “perdona pero es que me has hecho enfadar” no sólo diluyen la disculpa sino que contienen un nuevo ataque.