



FOTO: Archivo Particular

LA LENGUA: EXTINTOR O GASOLINA

La atención al público es una tarea agotadora, sobre todo cuando esa no es tu única función. Muchas personas pueden quejarse ante un mal servicio, pero quien presta el servicio no puede reclamar ante una autoridad cuando es la persona que recibe los malos tratos. Solo los que atendemos personas sabemos lo difícil que puede llegar a ser. No en vano existen muchos cursos para aprender a manejar personas difíciles.

Tanto en el ámbito laboral, como en el personal, puede resultar un verdadero reto lidiar con gente predispuesta, malhumorada, arrogante y hasta desafiante y la verdad no siempre estamos “de buenas”; como humanos, reaccionar mal ante lo que nos parece injusto, es prácticamente un instinto; sin embargo, dicen Las Escrituras en Proverbios 15:1 que la palabra suave aplaca la ira, pero la áspera hace subir el furor.



FOTO: Stock

Desde hace dos meses me causó una particular atención una usuaria del lugar donde trabajo, no somos amigas, apenas la distingo. **Ella llega con cara de enojada y con exigencias, así que tengo que reconocer que, sin necesidad de levantar la voz, mis expresiones faciales estoy segura que reflejan mi molestia. Así fue en varias oportunidades, cuando la veía por la ventana pensaba, ¡Dios, ahí viene otra vez esa señora!**

Justo el día en que escribo esta columna ví a la señora por la ventana, respiré y pensé “ella tiene un problema y solo busca una solución, su disgusto no es conmigo, es con la situación que probablemente la agobia”, fue un pensamiento mágico, cuando entró al recinto dando los buenos días “entre dientes” y con su ceño fruncido, le sonreí y le pregunté **¿Cómo le puedo servir?, me quedé sorprendida de la manera en que le**

cambió el semblante, ya la atención no se volvió tensa sino cordial de hecho conversamos un poco más de la cuenta y hasta terminamos siendo parientes lejanas. Fue realmente satisfactorio vivir la palabra de Dios en ese momento, en efecto, la suavidad de mis palabras y la sonrisa lograron lo que no logré antes por tomármelo personal, claramente el asunto no era conmigo, era con ese inconveniente al que finalmente se le está dando solución.

La manera de expresarnos es fundamental para la solución de los conflictos, una respuesta cordial, amable y empática desarma a quien está enojado, pero una respuesta agresiva, hiriente, descalificante puede acrecentar el conflicto y es que las palabras ásperas son como gasolina ante un pequeño fosforo encendido.

No se trata de ser perfectos, sino de aprender a controlar las emociones y no que ellas nos gobiernen, el enojo en sí mismo no es pecado, sentir rabia es normal, lo que vale es no dejarse llevar por ella. Dice en Efesios 4:26 “Si se enojan, no pequen”, esto significa no actuar mal, no ser hirientes o responder con odio o resentimiento.

Las palabras son el reflejo de lo que hay en el corazón y si tenemos a Cristo estas deben dar testimonio ante los demás.

Nos equivocamos al creer que la amabilidad ante el ataque es debilidad, pero es todo lo contrario, el bien es lo que vence al mal. Pagar bien por mal solo es de alguien fuerte, pues esto demuestra que puede controlarse, pero quien se deja llevar es porque es tan débil que no logra

ni dominarse a sí mismo.

Por eso, la invitación mi querido lector, es actuar con sabiduría, desarrollar el dominio propio, eligiendo siempre hacer lo bueno, lo correcto, lo justo, lo amable, lo virtuoso. **Así pues, cada vez que te enfrentes a personas difíciles toma unos segundos antes de contestar, respira y piensa que una palabra amable tiene el poder de disipar la ira y evitar que la situación se ponga peor, mientras que la rudeza provoca pleitos innecesarios que te roban la paz y pueden terminar peor de lo que crees. Recuerda, “el hombre irascible provoca riñas, pero el lento para la ira apacigua pleitos” (Proverbios 15:18).**

“Bienaventurados los que procuran la paz, pues ellos serán llamados hijos de Dios” (Mateo 5:9)



**JENIFFER
CAICEDO**

X jennipaoc