

Hacer y recibir críticas

Toda una habilidad social

Podemos aprender a realizar críticas constructivas y a encajar positivamente las que recibimos

¿Quién interpreta las críticas como una oportunidad, como una información útil que puede ayudarnos a mejorar? O, dicho de otro modo, ¿no somos mayoría quienes ante las críticas nos sentimos atacados y accionamos nuestros mecanismos de defensa, en lugar de escuchar, reflexionar y extraer lo que de positivo pueda aportar la crítica que nos hacen? Efectivamente, algunas preguntas nos desnudan impudicamente, en la medida que revelan graves limitaciones que, de puro interiorizadas, nos parecen inabordables. Pero no podemos resignarnos, hay mucho que hacer, también en el ámbito de saber encajar las críticas y saber formularlas.

Tendemos a distinguir entre las constructivas y las que no lo son, pero una crítica, independientemente de la intención con que se emite e incluso de su propio contenido, ofrece una opinión distinta a la nuestra, un punto de vista discrepante sobre lo que hacemos o pensamos. Y, por ello, nunca carece de interés y puede ser metabolizada positivamente, ya que podemos interpretarla como una información que sirve como contraste con nuestros planteamientos. Parece obvio que nos resultará tanto más fácil asimilar las críticas cuando mejor sepamos formularlas nosotros. Son dos habilidades sociales, tan difíciles una como otra, que nos ayudan a entender a los demás y a conocernos mejor. Siempre hay en quién fijarse: personas que saben criticar sin acritud,

crispación o tensiones innecesarias, generando en cambio un ambiente tranquilo, racional y tolerante en el que las ideas se confrontan pacíficamente. Muestran una actitud de respeto y comprensión hacia las actitudes y comportamientos ajenos. E incluso ante hechos intolerables que requieren una crítica severa y rotunda, saben criticar con rigor, riqueza de matices y sentido de la medida.

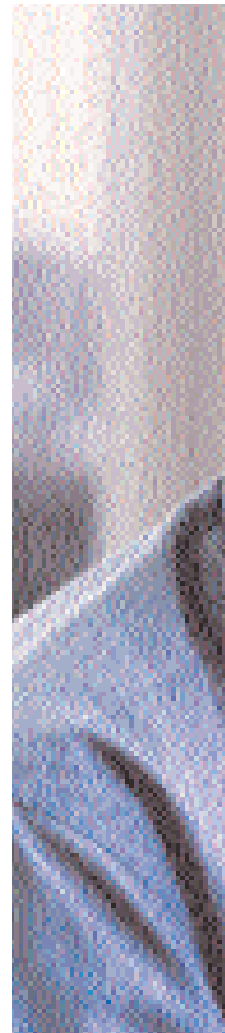
Qué son las habilidades sociales. Son comportamientos que incluyen respuestas verbales y no-verbales, que hacen probable una consecuencia deseable o la evitación o retirada de otra indeseable. Se trata de destrezas necesarias para ciertas tareas y se refieren a respuestas relacionadas con la conducta social. El término “habilidad” indica que esta pericia social no es un rasgo de personalidad, sino un conjunto de respuestas que se aprenden y se asocian a determinados estímulos. Una conducta socialmente habilidosa es “la que permite a una persona ac-

Deberíamos entender las críticas como información muy útil, que nos sirve para mejorar

tuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás” (Alberti y Emmons, 1.978), y puede expresarse mediante una comunicación verbal o no verbal.

Comunicación verbal hábil. Es la que utiliza preferentemente la primera persona (yo), resulta positiva (constructiva, ofrece alternativas, soslaya los “peros” y maneja la responsabilidad y no la culpabilidad), acepta opiniones diferentes, huye de maniqueísmos, es asertiva (expresa o defiende una opinión sin miedo ni ansiedad, sin conductas punitivas o amenazantes para los demás), empática (atiende al otro y no hace juicios de valor) y respetuosa (con las personas, no forzosamente con las ideas, que están para ser cuestionadas).

Comunicación no-verbal hábil. Es la que atiende y cuida el contacto ocular y la expresión facial, la postura corporal, los gestos y la sonrisa, el volumen, la inflexión y la entonación de voz, la fluidez, la claridad y la





velocidad del discurso, el tiempo de habla, pausas y silencios, y que gestiona adecuadamente el contacto físico, la distancia y la proximidad.

Cuando nos toca criticar... Una de las habilidades sociales que más conviene aprender es el manejo de la crítica, a la hora de hacerla y de recibirla, ya que es una estrategia básica para solucionar problemas y conflictos interpersonales.

Y seamos conscientes de que las propuestas de cambio pueden ser acogidas con desagrado. El ser humano es un animal de costumbres, y uno de sus mecanismos más automatizados es el de la resistencia al cambio. Procede, por tanto, planificar una secuencia que facilite la aceptación de la crítica. En primer lugar, definamos el objetivo, clarifiquemos nuestro comportamiento y calculemos cómo hacer la crítica, la forma o modo en que la presentaremos. Después, describamos la conducta o situación que deseamos criticar, expresándonos con mensajes en primera persona: son nuestras opiniones, ni más ni menos. Posteriormente, podemos sugerir o solicitar los cambios, que enunciaremos de modo claro y preciso.

Por último, si procede, elogiemos los cambios prometidos o puestos en marcha valorando el esfuerzo que han requerido de nuestro interlocutor, y agradezcamos la atención que ha merecido nuestra petición. De todos modos, esta secuencia debe adaptarse a las personas y al contexto en que realizaremos nuestra crítica.

Quien bien critica no ofende, y todos tenemos derecho a exponer nuestras opiniones.

Asegurémonos de que nuestras críticas se basan en hechos objetivos y contrastados, porque un error de matiz puede echarnos abajo toda la argumentación. Centrémonos en lo fundamental, no pretendamos abordar todos los detalles, y dirijamos la crítica siempre a comportamientos o actitudes concretos.

No descalifiquemos al individuo, sino a lo que ha hecho o dicho, y seamos claros, muy concretos y específicos, evitando generalizaciones, etiquetas y vaguedades. Si mientras exponemos nuestra crítica surgen obstáculos, estudiémoslos y seleccionemos las habilidades de comunicación, verbales y no verbales, apropiadas para la ocasión.

Cuando toca recibir críticas...

Recibir una crítica es disfrutar de una oportunidad para aprender. Escuchemos con atención y agradezcamos esta información que nos puede servir para mejorar como padres, amantes, compañeros de trabajo, estudiantes, amigos, hijos..., en fin, como seres humanos que viven interrelacionados. No somos perfectos, todos sufrimos problemas y dificultades que a veces nos bloquean o nos conducen a distorsionar la realidad, haciendo que nuestras conductas no sean las más apropiadas ni las que nosotros quisiéramos. No tengamos miedo a reconocer nuestros errores, ya que sólo así aprenderemos a afrontarlos y a mejorar nuestra manera de ser y nuestra calidad de vida. Y que alguien nos los recuerde o reproche forma parte de la normalidad cotidiana, así de sencillo.

CÓMO AFRONTAR LAS CRÍTICAS:

- Escuchando atentamente.
- Mostrando nuestro acuerdo total o parcial con lo que nos dicen y agradeciendo la aportación que siempre supone una buena crítica.
- Comprometiéndonos a rectificar lo que entendamos y reconozcamos mejorable, o, si lo necesitamos, solicitando alternativas a nuestro interlocutor.
- Expresando nuestros sentimientos (algunas críticas sientan mal, porque nos parecen exageradas o incorrectamente enunciadas), distinguiendo siempre el fondo de la crítica de la forma en que nos ha sido presentada.
- Negando con asertividad (sin herir al otro ni crearle incomodidad) las imputaciones que creemos improcedentes o inadecuadas.