

La UPRL informa

INTELIGENCIA EMOCIONAL ¿CÓMO GESTIONAR LAS CRÍTICAS?



Cuando te piden que hagas una valoración crítica del trabajo que ha hecho otra persona, ¿sientes que te estás metiendo en un marrón?

Tanto si eres la persona que emite la crítica como si eres la que la recibes, estás ante un reto. Esto es como las dos caras de una misma moneda, por un lado, en ocasiones estaremos en la posición del emisor y nos preguntaremos cómo dar un *feedback* constructivo, ese que dice las verdades del barquero pero evitando que la sangre llegue al río; mientras que otras veces estaremos posicionados en el lado del receptor de la crítica, es decir, iremos con chanclas y a lo loco, esperando que el pisotón que nos peguen duela lo menos posible.

La UPRL informa

En estas circunstancias, Daniel Goleman viene a nuestro rescate dándonos unas pautas prácticas sobre qué hacer, en su conocidísimo libro "Inteligencia emocional", con el que lleva más de dos décadas siendo autor best-seller a nivel mundial.

Si es a ti a quién te toca hacer la crítica, Goleman te da las siguientes recomendaciones:

- ✓ **No ataques al carácter**, es decir, no atribuyas los errores a la persona llamándola incompetente, inepta o incapaz, en lugar de eso, céntrate en lo que la persona ha hecho y puede hacer. De esta forma evitarás que se ponga a la defensiva y conseguirás que esté atenta a tus recomendaciones para mejorar la situación o el resultado que estás valorando.

- ✓ **Huye de las ambigüedades** expresando claramente lo que la persona ha hecho bien (empieza por lo bueno), para continuar después explicando lo que no ha hecho tan bien y cómo podría cambiarlo.

- ✓ **Busca resolver el problema**, ya que las críticas cuando se convierten en quejas dejan de ser productivas. Si no quieres ver la cara de apio que se le queda a tu interlocutor ofrécele soluciones, evitarás ver un rostro frustrado.

- ✓ **Mejor que sea en persona**, aunque esto cada vez se haga menos, puesto que la mayoría ya utilizamos el mail y hasta el WhatsApp para comunicarlo todo. Ten presente que, al utilizar esos canales, la comunicación efectiva de tu crítica no depende tanto de lo que quieras decir, sino de lo que de forma efectiva entienda el receptor. La empatía que somos capaces de generar, en el cara a cara, se percibe mediante nuestras expresiones faciales, nuestros gestos y la entonación de la voz, pero por escrito hay que cuidar mucho el mensaje y ser capaces de transmitir la sensibilidad necesaria para no desmotivar o herir a la otra persona.

Si eres tú el que recibe el *feedback*, y es tu trabajo el que va a ser valorado, sigue las siguientes pautas para que el pisotón no te duela:

- ✓ **No consideres la crítica como un ataque personal**, no te dispares y te pongas a la defensiva, en su lugar asume tu responsabilidad y asimila el mensaje que te lanzan.

- ✓ **Entiende que te están dando una valiosa información** y que no se trata de verlo desde el punto de vista de éxito/fracaso, sino desde la perspectiva de resultado/aprendizaje. Lo que te dicen te servirá para hacerlo mejor la próxima vez o para enmendar los aspectos que han suscitado la crítica.

- ✓ **No te lo tomes como un enfrentamiento o te pasará factura**. Esto genera conflicto y cierra la oportunidad de trabajar en equipo con la persona que emite la valoración, además pueden aflorar rivalidades personales que incluso terminen afectado al resto del departamento.

La UPRL informa

Y como último consejo, te diré que las mejores tiritas para las críticas son: dar reconocimiento a las personas y elogiar aquellos aspectos del trabajo que están bien realizados.

Cuando se trata de elevar **el rendimiento, el reconocimiento** es una herramienta tan potente que se ha llegado a valorar en los foros empresariales como si fuera un tipo de salario, el “**salario emocional**”.

Pagar con esta moneda tan particular es fácil, solo tienes que pronunciar unas palabras de **agradecimiento**, enviar un correo electrónico elogiando la labor de la persona, o bien realizar un reporte favorable para hacérselo llegar a su jefe inmediato superior.

Tómate tu tiempo para revisar estas recomendaciones y mira de qué forma las puedes aplicar hoy mismo en tu lugar de trabajo, con tus compañeros, con las personas que estén a tu cargo, con tus superiores, y por qué no, también en tu vida personal con tu pareja, tus hijos, tus padres, tus cuñados, tus compañeros de piso y hasta contigo mismo, evalúa cómo te haces las críticas.

Fuente: Prevención Integral