
INSTRUCCIONES GENERALES PARA CRITICAR CON ÉXITO

¿QUÉ DECIR?

1.- *¿Qué quiero criticar?*

Hay que delimitar exactamente qué es lo que la otra persona hace que nos molesta. Evitamos las generalizaciones (siempre-nunca).

2.- *¿Es posible el cambio?*

Hay que valorar si realmente la otra persona es capaz o no de hacer el cambio deseado. Evitar la crítica cuyo propósito está en el desahogo del propio enojo o frustración.

3.- *¿Será útil mi crítica?*

Ventajas del cambio. *¿Qué quiero conseguir para mí/para nosotros con esa crítica?*

4.- *¿Cuál es el comportamiento que se quiere obtener?*

Determinar qué es lo que esperamos de él/ella u otro/a, haciéndole saber lo que nos gusta o queremos.

5.- *¿Se entiende la crítica?*

Asegurarse de que la persona criticada entiende e interpreta con exactitud nuestras palabras y preguntarle si está de acuerdo o no.

¿CÓMO DECIRLO?

1.- Usar enunciados en primera persona y evitar amenazas, acusaciones o descalificaciones. Asumir que una crítica no es ni verdadera ni falsa. La mayor parte de los comentarios críticos son juicios, evaluaciones basadas en las percepciones y creencias personales de cada uno. Por lo tanto reflejan opiniones y no hechos.

Ejemplos:

En mi opinión, creo que tu comportamiento fue...

Me parece que ese pantalón no te queda bien...

Tal y como yo lo veo las cosas, podría haber quedado mejor la fiesta si la hubieras...

Yo creo... Yo pienso...

2.- Empatizar con la persona objeto de crítica. *¿Cómo me sentiría yo si me dijeran eso? ¿Me gustaría que me criticaran en ese momento o situación?*

3.- Elegir el momento y el lugar adecuados. No es un buen momento pedir cambios de comportamiento cuando los dos están enfadados.

4.- Asegúrate de que la otra persona entiende la crítica y la razón que lo sustenta. No farfulles ni hables demasiado rápido. Ni siquiera la mejor de las críticas sirve si la otra persona no entiende lo que le dices.

5.- No insistas demasiado. Una crítica larga y repetitiva induce, simplemente, a que la otra persona “desconecte”. Tampoco conviertas las críticas en discursos cuando el que escucha se aburre y no presta atención.

6.- Ofrece incentivos para el cambio de comportamiento y comprométete a colaborar para resolver la situación. La motivación para el cambio se puede reforzar ofreciendo o especificando las ventajas que el cambio reportará a la persona criticada. Evita que la petición se convierta en una exigencia, orden o amenaza. Al presentar un incentivo, ofrecemos a la otra persona una razón para cambiar en su propio beneficio.

7.- Intenta evitar que tus propios sentimientos negativos interfieran con lo que quieres decir. Cuida que los gestos, la voz... no transmitan matices de hostilidad, sarcasmo, ira, etc.

8.- Resérvate la crítica para el momento y el lugar adecuados. Una crítica espontánea puede llevarnos a decir cosas que no tenemos realmente intención de decir o a expresarnos de manera destructiva.

9.- Considera la posibilidad de prevenir una reacción hostil a la crítica “prediciendo” la reacción de la otra persona: “Sé que te puedo decir esto porque eres capaz de tomarlo bien, de entenderlo”.

10.- Si tu crítica produce resultados positivos, reconócelo y agrádecélo verbalmente. Refuerza los cambios producidos.

INSTRUCCIONES PARA PEDIR UN CAMBIO DE COMPORTAMIENTO

a) Una fórmula posible es el modelo de Feedback autorrevelador

1.- Feedback positivo: Empatiza con la otra persona o sugiere algo que valoras de la relación. Ejemplo “entiendo que estés enfadado...”; “me gusta que cuentes chistes”.

2.- Feedback constructivo: señala la conducta que quieres que cambie y cómo te hace sentir. Ejemplo “... sin embargo, me siento muy mal cuando me hablas a voces...”, “sin embargo, me molesta que sea uno detrás de otro, ya que siento que no me dejas participar en la reunión...”

3.- Sugerencias para mejorar: Sugiere una conducta alternativa: Ejemplo “creo que sería mejor que charláramos tranquilamente del tema e intentaremos buscar alguna solución...”; “me sentía mejor si de vez en cuando me cediera el turno

4.- Contrastar: Comprueba si la otra persona está de acuerdo. Ejemplo “¿qué piensas tú sobre eso?”

b) Una combinación de ambas es el esquema de críticas con frases de apoyo

Otra fórmula son los llamados guiones DESC

D: Describo: la situación y/o conducta que deseo que se modifique. Ejemplo “Rafa, cuando te veo leer tranquilamente mientras la cocina está sin recoger...”

E: Expreso mis sentimientos: con “Mensajes tipo yo”. Ejemplo: “yo te pediría que por favor no lo hagas más, que colabores conmigo...”

S: Sugiero o pido cambios con “Mensajes tipo yo”. Ejemplo: “Yo te pediría que por favor no lo hagas más, que colabores conmigo...”.

C: Expreso consecuencias. Ejemplo: “así acabaríamos antes y tendríamos más tiempo para estar juntos”.

c) Una combinación de ambas es el Esquema de críticas con frases de apoyo

1.- Describir comportamientos (no juzgar)

“Cuando tú...”

2.- Describir cómo me afecta (no acusar)

“Yo me siento...”

3.- Empatizar (entiendo)

“Entiendo que tú...”

4.- Propia responsabilidad (yo no soy responsable)

“Tal vez yo...”

5.- Pedir soluciones (no imponer)

“¿Qué podemos hacer para...?”

6.- Ofrecer alternativas, no imponer

“¿Qué te parece si...?”

EXPRESAMOS DESTRUCTIVAMENTE UNA CRÍTICA SI...

1.- Avergonzamos, confundimos o humillamos al criticado/a

Al extender a todo el comportamiento de esa persona un detalle específico de su conducta provocamos rechazo y actitud defensiva, de venganza.

Ejemplos: Menuda catetada... no se te ocurrió otra forma de vestirte para el acto
El año que viene te darán el Premio Nobel por tus grandes ideas

2.- Culpamos al criticado/a pensando que el comportamiento fue intencionado

Suponemos cuál es la intención de esa persona, sin considerar otras explicaciones. Provocamos que el otro se ponga a la defensiva, que trate de demostrar su inocencia.

Ejemplos: Siempre llegas tarde... como sabes que me fastidia
No parece que te importe lo que los demás hacen por ti... tú no te esfuerzas

3.- No somos concretos y específicos en la crítica

Limitamos la capacidad de cambio de la otra persona. Provoca sensación de confusión e impotencia y la conducta criticada suele repetirse.

Ejemplo: Esto no marcha bien ¡hay que cambiar! ¡No podemos seguir así!

4.- Damos por supuesto que nos entienden y que el/la otro/a sabe de qué hablamos

A veces, cuando criticamos, damos por hecho que la otra persona nos entiende y que sabe lo que tiene que corregir. Dar por supuesto que el otro/a nos comprende sin hacérselo entender es un obstáculo en la comunicación.

Ejemplo: “No entiendo cómo pudiste hacerme eso ayer”
“El próximo día pídele disculpas por tu comportamiento”.

5.- No ofrecemos alternativas de comportamiento o estas son poco claras

El/la que critica tiene la responsabilidad de ofrecerlas.

Ejemplo: “Estoy cansada de tener que hacer siempre la comida”
“No quiero quedar todos los fines de semana con tus amigos”

6.- Desvalorizamos al criticado/a si la crítica se acompaña de sentimientos de irritación o decepción

No somos capaces de manejar, controlar o separar los sentimientos de irritación, decepción, humillación, rabia, etc, al formular una crítica. Con la irritación provocamos miedo, y con el ridículo, resentimiento.

Ejemplo: (Gritando) “¡Cuándo te hable, escúchame!”
“¡Es humillante ir a bailar contigo!”

7.- Insistimos en lo negativo

Provocamos que la persona criticada deje de realizar toda conducta, apropiada o no

Ejemplo: Tras preparar una suculenta cena, cuidar los platos, la música, el ambiente y preguntar ¿Qué te ha parecido? Responde “Bien... el pescado te ha salido soso”

8.- Somo rígidos en nuestras actitudes

Con las expresiones “debes” o “no debes” quien critica revela su propia rigidez. Provoca una reacción defensiva del tipo “¿y por qué no lo puedo hacer a mi manera?”

Ejemplo: “No deberías haber dicho.. en la cena”
“Deberías colocar los muebles de tal forma”

9.- Ambiente inadecuado: no elegimos el lugar, momento, situación o estado emocional adecuado

Es importante estar atento/a al momento, el lugar, la presencia de otras personas y el estado emocional de la persona a la que se critica si queremos que la crítica sea eficaz.

Ejemplo: En una cena delante de los comensales: “El cubierto que has escogido no es el adecuado

10.- Utilizamos amenazas y ultimátums

Las amenazas convierten el proceso de crítica en una lucha de poder. Provoca que el/la criticado/a se bloquee o paralice.

Ejemplo: Si no eres bueno, no te quiero”
Si no cambias, te dejaré

11.- Si utilizamos la expresión “Ya te lo dije”

Demostramos que no nos interesa tanto provocar cambios sino mantener que estamos en lo cierto.

Ejemplo. Ante un fracaso amoroso, nos dice un familiar: “Ya te dije que no me gustaba nada

12.- Preguntas acusadoras

Provoca que la persona criticada se ponga a la defensiva

Ejemplo: ¿No puedes hacerlo mejor?

 ¿Cómo se te ocurrió esta brillante idea?

Extracto del libro: “Ansiedad Social. Manual Práctico para superar el miedo”
Nieves Vera Guerrero, Pirámide