

Nuevo Management

Cómo hacemos y recibimos la crítica

Como hacemos y recibimos la crítica

Dar o recibir feedback, utilizar la crítica constructiva, es un elemento en la comunicación que contribuye al proceso de aprendizaje así como de crecimiento personal y profesional.

El término feedback, se ha incorporado al uso como equivalente a dar o recibir una crítica constructiva, procedente de su aplicación en la tecnología, cuando se formuló la Teoría General de Sistemas a mediados del siglo pasado para obtener una comprensión científica de los sistemas que conforman la realidad. El nuevo enfoque sistémico (véase artículo publicado aquí en febrero de 2008 “Paradigma sistémico”) trascendió de la ciencia a la cultura y muchos conceptos pasaron a utilizarse en las organizaciones, al considerarse que éstas son sistemas abiertos y, como tales, pueden recibir retroalimentación o feedback.

La conducta de una persona, dentro de una unidad social o sistema (pareja, familia, equipos, organizaciones, etc.) se considera retroalimentación, ya que influye en cada una de las otras personas que forman parte de ese sistema, a la vez que la de los demás influye a esta.

La crítica constructiva es de gran valor, tanto en los procesos de aprendizaje como para detectar áreas de mejora personal o profesional, así como en el de nuestras relaciones. Amplía la información que tenemos de nuestras acciones, para tomar conciencia de nuestros aciertos y errores. La observación de la realidad se ha de basar en hechos concretos, con la contextualización de los mismos, separados de la intencionalidad, para que sea objetiva.

Ahora bien, ¿sabemos realizar correctamente una crítica constructiva? La oportunidad de aprendizaje que proporciona la crítica constructiva sólo sirve cuando el receptor la utiliza; para ello, éste tiene que estar abierto a la consideración de ese aspecto concreto. Muchas personas, consideran la crítica como una intromisión o ataque personal y la rechazan sintiéndose agredidos, aún cuando existe buena intención de quien emite la crítica.

Cabe distinguir que la crítica se basa en una opinión (nuestro juicio) sobre hechos concretos o sobre nuestro parecer o creencia pero, como tal opinión, ésta puede ser subjetiva. La diferencia de ésta con la que resulta constructiva es que, en éste último caso, el fondo y la forma tienen como objetivo ayudar a mejorar y siempre se basa en hechos concretos.

La habilidad de comunicación es esencial para que esta valiosa herramienta sea efectiva, al igual que lo es una actitud abierta al cambio y al aprendizaje. Sugiero algunos aspectos que pueden ayudarnos a emitir críticas constructivas:

- Ser lo más específicos posible, detallando hechos concretos en lugar de generalizar. No es lo mismo decir: “Ana a veces te equivocas”, que decirle a Ana en qué se equivoca concretamente y la repercusión que produce su error. Esto le permite a Ana poder actuar de forma certera.

- Centrarnos en describir la acción o hecho y no entrar en calificativos personales; es decir, describir y no evaluar. Por ejemplo, no es lo mismo decirle a Ana que es una incompetente, que decirle que en su informe de cuentas hay un error de suma. O elogiar a alguien sin referirnos a la acción que produce satisfacción: por ejemplo: “Gonzalo me diste una charla excelente”, es distinto a referirse a qué dijo Gonzalo en esa charla que nos ha resultado enriquecedora.
- No interpretar aspectos subjetivos del otro. Como por ejemplo, decirle a alguien que nos parece que está desanimado al oírle pronunciar un discurso. En su lugar, es preferible decir que si eleva un poco el volumen de voz e incorpora una velocidad variable, su discurso será más animado.

Pero, ¿sabemos recibir correctamente una crítica? Para quien o quienes están dispuestos al cambio o a su crecimiento, las críticas suelen ser bien acogidas. En este caso, sea cuál sea la intencionalidad de la misma la visión de los demás puede enriquecernos y darnos un enfoque nuevo. Pueden tenerse en cuenta para ese momento o momentos futuros, donde se tenga la ocasión para incorporar los cambios que estén relacionados.

Algunas sugerencias para recibir adecuadamente la crítica son:

- Estar receptivos y abiertos. A veces duele reconocer nuestros errores, pero esa sensación no debe cerrarnos al aprendizaje.
- Si es posible, escribirla o recibirla por escrito, para tenerla tal cuál se nos dio en el momento en que vayamos a trabajar ese aspecto.
- Si no comprendemos bien lo que se nos dice, pidamos ejemplos ilustrativos de esa conducta.
- Es idóneo que las críticas se reciban por varias personas conocidas o con las que nos relacionamos en un entorno concreto, precisamente para obtener una visión completa y para que nos sea más fácil detectar estos puntos de mejora de nuestras acciones o, en su caso, reforzar nuestra conducta.

Las empresas buscan feedback de sus clientes, porque saben lo importante que es recibir de su mercado la opinión que puede ayudarles a progresar en sus productos o servicios. Con los empleados, también con vistas a la mejora del clima laboral, se utiliza el feedback 360° en las distintas áreas que componen la compañía y en todas las direcciones de los distintos niveles jerárquicos.

En definitiva, las críticas constructivas podemos considerarlas como “una foto fija” de uno o varios hechos o aspectos concretos, realizada para optimizar nuestras acciones y relaciones con los demás, y como tal, no nos definen como personas.

www.NuevoManagement.com

Reconceptualización empresarial, actividades y servicios para el cambio y la innovación

Próximas actividades en Barcelona y Madrid

Executive Building[®]

Preparación para directivos en las competencias de Nuevo Management mediante coaching y entrenamiento.

Más información, fechas e inscripción en: www.NuevoManagement.com

PATROCINADORES

mente sistémica

www.MenteSistemica.com