

intro PSICOLOGÍA

CÓMO ENCAJAR LAS Críticas

Buscamos ser valorados, por eso nos cuesta aceptarlas. Las formas y el fondo son básicos para que sean efectivas. Por *Patricia Ramírez*. Ilustración de *Alberto Vázquez*.



mular reproches es la segunda razón por la que nos cuesta aceptarlos. La mayoría de las veces se hace en tono despectivo, con ira, rabia y por personas que no son capaces de controlar lo que dicen.

El tercer motivo por el que no queremos escuchar cosas negativas sobre nosotros mismos radica en que normalmente a ninguno nos gusta equivocarnos, porque hace que sintamos que no somos perfectos.

¿ES LA MOTIVACIÓN CORRECTA?
"Nuestra crítica consiste en reprochar a los demás el no tener las cualidades que nosotros creemos tener" (Jules Renard)

Existen distintas causas por las que las personas hacen reproches. En cada una de ellas encontrará la fórmula para responder con asertividad.

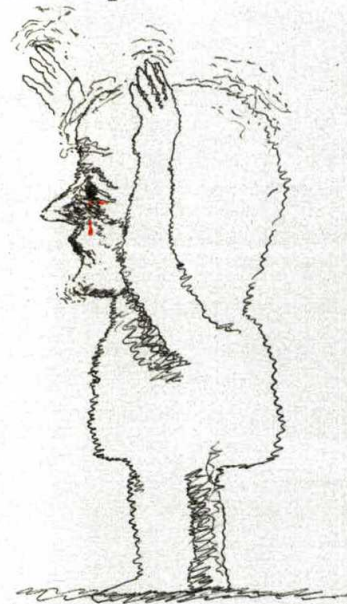
Dime cómo criticas y te diré quién eres... Dime cómo recibes juicios ajenos y te diré cómo quieres ser.

Defenderse de los ataques verbales y encajar los reproches no es una labor sencilla. Se necesitan grandes dosis de confianza y seguridad para recibir la opinión de los demás, y paciencia y autocontrol para criticar a otros de forma constructiva. Cada vez que recibe una censura, su autoestima se viene abajo. La reprobación le abre los ojos y se da cuenta de que no es perfecto, que tiene fallos. Vivimos en una sociedad en la que se sobrevalora el éxito y se menosprecia el fracaso. Por eso cuesta tanto encajar lo que a otros no les gusta de nosotros.

Un primer motivo por el que no recibimos con agrado la crítica es por la necesidad de sentirnos aceptados por los demás. Buscamos que nos valoren, que es justo lo contrario de ser criticados. El modo con el que las personas suelen for-

Por rabia. Personas que se han enfadado y necesitan desahogarse diciéndole cómo se ha equivocado y lo mal que lo ha hecho. Proyectan el odio que sienten en ese momento. Son juicios llenos de rabia, dirigidos a la persona y no a lo que ha sido el motivo del conflicto. Estas opiniones dolorosas le hacen sentir ridículo, mala persona... Lo peor de todo es que este tipo de crítica sirve para poco. No comunican qué se espera de usted, ni cómo poner fin al conflicto. Son comentarios destructivos que poco a poco van quemando la relación. Ante esta gente, uno termina por callar y sucumbir, hasta que llega el día en que no puede más y toma decisiones.

La persona que las realiza no tiene por qué tener intención consciente de querer dañarle. Simplemente, le falta capacidad para transmitir su enfado de forma asertiva.

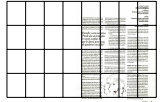


¿Cómo debe actuar con ellos? Pídale calma y un volumen y un tono de voz conversacionales. No se ponga a la defensiva. No servirá para nada. Dé ejemplo.

Cuando tenga ese clima de tranquilidad, siéntese y escuche. Esté pendiente de lo que le dicen y pregunte.

Si encuentra que la queja o la petición tienen fundamento, reconozca su equivocación o su torpeza y comprométase con el cambio. Escuchar la crítica no le obliga a estar de acuerdo con ella o con su totalidad. En este caso, dígaselo. Todo siempre en un ambiente tranquilo.

Por machacar. A veces, el objetivo es minusvalorar a los otros. Hay personas que solo así se sienten importantes. Como son muy manipuladores, la mayoría de las veces nos damos cuenta tarde, cuando ya nos sentimos débiles y pequeños. Este tipo de comentarios están relacionados con el maltrato psicológico. No permita que le falten al respeto,



no siente precedentes. Corte a la persona y dígame que no se vuelva a dirigir a usted en términos destructivos. No deje que se explique ni que le argumente si no va a ser bajo un clima de autocontrol.

¿Cómo debe actuar con ellos? Piense que si ellos no cambian, que es lo más probable, usted tiene que hacerse respe-

será para bien, le puede ayudar lo que le están pidiendo? Sea curioso y pregunte: "¿Hay algo más que me puedas comentar, hay algo más irritante en mí?"

Si cree que lleva razón, reconózcalo. No se trata de ganar una batalla. La persona que le está haciendo el comentario trata de ayudarlo, está en su bando. Recuerde agradecerle su valentía y sinceridad e implíquese en el cambio.

Si usted no estuviera de acuerdo, agradézcaselo de todos modos por haberse molestado en ayudarlo. Dígame, por ejemplo: "Agradezco tu interés por ayudarme, aunque ahora no es el momento de hacer lo que me pides".

A LA HORA DE HACER CRÍTICAS se deben seguir algunos consejos para aumentar la probabilidad de tener éxito y evitar que la otra persona se sienta mal:

Decida si es importante. ¿Es esta una batalla que desea tener? Puede ser que sea algo nimio, algo con baja probabilidad de repetirse. Si se coge la costumbre de criticarlo *todo*, terminará por machacar la autoestima de aquel a quien critica.

Una sola vez. No insista, repita y vuelva a repetir. El que no le obedezcan no se debe a que no le hayan escuchado, puede ser que la persona no comparta

"Escuche y esté receptivo. Puede que al principio le cueste aceptar lo que le dicen, pero trate de quedarse con el fin"

tar. Así que tome decisiones. Mantenga un contacto ocular directo y transmita de forma clara y directa, pero sin gritar, que no va a escuchar ningún comentario en el que se le falte al respeto.

Practique el *tiempo fuera*. Comuníquese a la persona que va a salir de la habitación que están compartiendo y que no volverá hasta que ella no se calme y puedan hablar sosegadamente. Si es necesario, salga de casa o del lugar de trabajo y dígame cuánto tiempo tardará en volver. Muchas de estas personas van detrás de usted porque no son capaces de parar y reflexionar, le asfixian. No refuerce su comportamiento pres-tándoles atención ni dándoles explicaciones.

Si se calma y le habla con respeto, aplique los pasos del punto anterior.

Porque realmente le interesa. Las críticas que vale la pena escuchar son las que desean que pueda mejorar en alguna faceta de su vida. No siempre se realizan de forma constructiva, pero la intención suele ser buena.

¿Cómo debe actuar? Escuche y esté receptivo. Abra la mente y los oídos. Puede que al principio le cueste encajar lo que le dicen, pero trate de quedarse con el fin... ¿Cómo cambiaría su vida,



APRENDER DE LOS DEMÁS

1. PELÍCULA.

'El club de los cinco' ('The breakfast club'), de John Hughes.

2. FRASE.

"Aprobarlo todo suele ser ignorancia; reprobarlo todo, malicia", de Baltasar Gracián.

3. CANCIÓN.

'A quién le importa', de Alaska.

su opinión, que no tenga motivación para hacerlo o que no sepa cómo poner en práctica lo que le pide. Sea breve, claro y conciso.

Cuide las formas. Utilice un tono de voz conversacional, no mire con cara de enfado, puede estar serio, pero no irascible. Piense que persigue un cambio de la otra persona, no que se sienta mal. Busque además el momento ideal para ello. Hablar cuando uno tiene prisa o cuando está agotado por la noche son momentos poco propicios. No haga juicios de valor. Empiece la crítica con un "me sienta mal... que me digas que me vas a llamar y luego no lo hagas". Aquí no está humillando a la persona ni sacando conclusiones como "te olvidas de mí, no soy importante para ti...". Simplemente está verbalizando lo que no le agrada.

Hágale saber qué necesita. "Me encantaría que cuando no pudieras llamarme, me mandaras un mensaje o me hicieras una llamada perdida, así me quedaría tranquila".

Valore cualquier cambio. Toda variación supone un esfuerzo. Si no recibe una recompensa, la persona puede concluir que el giro no es importante para usted. Refuércelo. Pare si ve que la conversación sube de tono. Igual no es el momento idóneo. Pregúntele cuándo pueden hablar de forma tranquila.

Cada vez que recibe o hace un comentario hiriente queda una cicatriz. Las cicatrices curan, pero no desaparecen. A todos nos gusta recibir amor y afecto, incluso cuando somos criticados. Ser asertivos depende de nosotros, hagamos uso de esta baza para tener mejores relaciones personales. ●