

Cómo aguantar con estilo las malas críticas del jefe

Dicen que lo que no te mata te hace más fuerte. La capacidad de aguantar las críticas y de aprender de ellas fomenta la creatividad y la comunicación. Capear con clase las del jefe es una virtud profesional.

Sue Shellenbarger.

The Wall Street Journal

Aunque a nadie le gusta que le analicen, recibir una crítica puede ser una oportunidad para demostrar que sabemos encajar bien un comentario negativo. Se trata de una habilidad que se adquiere con la práctica, y buenas dosis de humildad y de autoconocimiento. Según los informes, la capacidad de aprender de las críticas fomenta la creatividad en el trabajo y la buena comunicación.

Gillian Florentine se quedó tremendamente sorprendida cuando un supervisor de la empresa en la que estaba contratada le acusó de trabajar “en la sombra”. En aquella época, recuerda la empleada, ella se dedicaba a recopilar datos internos para una propuesta que iba a presentar a su jefe sobre la flexibilidad de horarios para el equipo de informáticos. Florentine siempre se había propuesto no perder la calma en ningún momento, porque era consciente de que a veces tomaba decisiones por su cuenta que no eran del agrado de su superior. No obstante, en esta ocasión, su respuesta emocional le nubló las ideas. “No me lo podía creer. Reaccioné contestando algo así como: ‘¿Me estás tomando el pelo?’ Me sentí ofendida y atacada”, y respondió en un tono de enfado. Poco después, logró tranquilizarse y le prometió a su jefe que intentaría mantenerle siempre informado de sus movimientos. No obstante, también le dijo que su comentario lo había tomado como un ataque personal.

Cómo encajarlo

Los ejecutivos creen que, por lo general, muchos empleados no saben cómo encajar los comentarios negativos. No son muy habituales, por un motivo: el 94% de los responsables de recursos humanos favorece las evaluaciones po-

Antes de contestar mal es mejor aceptar el comentario, pero dejando claro que se pensará la respuesta



La virtud de capear con clase las críticas de tu superior te hace más fuerte.

sitivas, porque están convencidos de que tienen un mejor impacto en el rendimiento de los profesionales que las censuras.

Cuando recibimos críticas, nos puede resultar bastante difícil controlar las reacciones negativas que éstas despiertan en cada uno de nosotros. En el momento de recibir un comentario negativo, si creemos que vamos a mostrar nuestras emociones o que vamos a adoptar una actitud defensiva, es más recomendable pedir que nos concedan un día para responder, asegura Brad Karsh, director de la consultora JB Training Solutions: “Es mucho mejor decir ‘agradezco el comentario, pero me gustaría pensármelo’”.

Solemos reaccionar mal a las valoraciones cuando las críticas nos parecen injustas o fuera de lugar, porque no nos gusta recibir una crítica de alguien que no es de nuestro agrado o porque hay un comentario en concreto que nos hace perder nuestro sentido de la identidad o nuestra sensación de seguridad.

Hay personas que se toman los comentarios como una crítica personal devastadora.

REFLEXIONA

Aprender de los errores es uno de los mejores canales para avanzar en tu carrera laboral. Un jefe que critica tu trabajo de manera constructiva puede convertirse en el mejor aliado, sobre todo si tú también le ofreces ‘feedback’ de su actitud.

Douglas Stone, profesor de la Facultad de Derecho de Harvard, cree que lo más recomendable es escribir en un papel con tranquilidad a qué hacen referencia esas apreciaciones exactamente y tratar de cambiar nuestras conclusiones, eliminando los pensamientos distorsionados: “Se trata de colocar la crítica en el lugar que le corresponde”, explica.

Solemos reaccionar mal a las censuras porque nos parecen injustas y, a veces, fuera de lugar

Stone comenta cómo hace años en una reunión, un cliente tiró un informe que había elaborado junto a su compañera Sheila Heen, diciendo que era una auténtica basura, a lo que Heen tuvo el acierto de responder: “¿A qué se refiere exactamente cuando dice basura?”. La pregunta dio lugar a una fructífera discusión que se prolongó durante dos horas.

El proceso

Las preguntas que empiezan con un “qué” tienden a extraer respuestas más útiles, asegura Garrett Miller, consejero delegado de la consultora CoTria. En cambio, las que empiezan con “por qué” suelen entorpecer el diálogo.

Se necesita una dosis extraordinaria de autocontrol si un jefe o un compañero de trabajo nos critica en una reunión delante de otras personas. Conviene no mostrar ninguna reacción en ese momento y limitarse a sonreír. Cuando nos encontremos en privado con la persona que nos ha reprobado, lo más aconsejable es explicarle que los comentarios en público son inoportunos y que, a par-

Aprende a no perder los nervios

- Escucha los comentarios sin perder la calma, en especial si van acompañados de un nivel de voz que supera lo políticamente correcto.

- Responde sólo si tienes argumentos sólidos y, sobre todo, que no hagan enfurecer más a tu interlocutor.

- Cuando se recupere la calma y después de analizar la situación —a veces la crítica está justificada—, trata de hablar con tu jefe en privado, interésate sobre el motivo concreto de la censura para alcanzar un consenso.

- Si las críticas se suceden en el tiempo sin motivo aparente, a lo mejor ha llegado el momento de trasladar esa actitud a otra área de la empresa para buscar la solución.

tir de ese momento, es mejor que ese tipo de censuras las haga en privado.

Los empleados suelen adoptar una actitud menos defensiva si reciben continuas observaciones, explica Catalina Andrade, de la agencia Tris3ct, que enseña a los directivos a hacer observaciones directas y a mostrar empatía. A veces conviene preguntar a nuestro superior en qué se ha basado para hacer una determinada crítica, explica Karsh. Si un jefe no se ha molestado en obtener información sobre nosotros de nuestros compañeros o de los clientes que nos conocen y de los que depende nuestro trabajo, puede que sea conveniente pedir que se incluyan también sus valoraciones.

En opinión de Karsh, después de analizar los comentarios detenidamente, casi todo el mundo se da cuenta de que no distan mucho de la realidad.

Los empleados adoptan una actitud menos defensiva si reciben continuas observaciones