

## Diferencia entre retroalimentación y crítica

2009-12-13 19:07:07



Aprender a dar y recibir críticas es difícil. Si escuchamos algún comentario que sea menos que positivo y lo consideramos un ataque, entonces desechamos cualquier cosa útil que el crítico tenga que decir. Pero tomar todas las críticas con seriedad, sin importar lo inútiles que sean, tampoco es benéfico.

“La mayoría de la gente dice que la retroalimentación es importante, pero el mensaje oculto es ‘siempre y cuando sea buena’”, dijo Robert Brooks, profesor clínico asistente de psicología en la Facultad de Medicina de la Universidad de Harvard.

Aunque puede parecer más fácil dar una crítica que recibirla, no siempre es el caso, al menos no si uno quiere hacerlo bien. León F. Seltzer, psicólogo clínico que ha escrito extensamente sobre este tema, diferencia entre crítica y retroalimentación. En un blog que escribe para la revista Psychology Today, señala que:

**La crítica es sentenciosa y acusatoria.** Puede involucrar etiquetar, sermonear, moralizar y hasta ridiculizar. La retroalimentación se centra en proporcionar información concreta para motivar al receptor a reconsiderar el comportamiento.

**La crítica implica hacer suposiciones negativas sobre los motivos de la otra persona.** La retroalimentación reacciona no a la intención, sino al resultado real del comportamiento.

**La crítica, si se da pobremente, con frecuencia incluye consejos, órdenes y ultimátums,** lo que hace que la persona que la recibe se sienta enojada y a la defensiva, y socava cualquier beneficio. La retroalimentación, por otra parte, no se centra tanto en cómo debe cambiar la persona, sino que trata de provocar una discusión sobre los beneficios del cambio.

Éste último punto es uno en el que Darren Gurney, maestro de preparatoria en New Rochelle, Nueva York, ha reflexionado mucho. Él también es entrenador de equipos de béisbol de preparatoria y universidad y maneja un campamento de verano. Él ha encontrado que una de las formas más efectivas de criticar a un jugador no es decirle lo que hizo mal, sino pedirle que analice lo que cree que pudo haber hecho mejor.

Shinobu Kitayama, catedrático de psicología en la Universidad de Michigan, identificó claras diferencias en la reacción a la crítica en las culturas estadounidense y japonesa.

“En general, parece como que la crítica es muy difícil de aceptar en la cultura estadounidense contemporánea”, dijo Kitayama. “Es vista como una amenaza o un ataque a la autoestima o como una violación de las reglas sociales. En la cultura japonesa, la autoestima es importante, pero es más importante mejorar”.

En un amplio estudio de atletas olímpicos japoneses y estadounidenses, escrito por Kitayama, los atletas y comentaristas japoneses tenían el doble de probabilidades que los estadounidenses de criticar su desempeño o hacer comentarios negativos al respecto.

“Los estadounidenses hacen aproximadamente cuatro comentarios positivos por uno negativo, mientras que los japoneses tienden a balancear igualmente los comentarios”, dijo Hazel R. Markus, catedrática de psicología en la Universidad de Stanford y otra de las autoras del estudio.

Señaló que éste y otros estudios indican que la retroalimentación del fracaso es motivadora para los japoneses, mientras que la retroalimentación del éxito es motivadora para los estadounidenses.

Los expertos dicen que cuando se oye una crítica, lo importante es escuchar. No se ponga a la defensiva, pero tampoco asuma que la crítica es correcta. Aunque no siempre es fácil, trate de determinar qué información es valiosa y relevante y cuál no lo es.

Aunque su instinto quizá sea discutir o disculparse y rápidamente abandonar la habitación, quédese y haga preguntas con calma para clarificar la situación.

[Minh Uong | New York Times](#)