

A man with a beard and a woman with curly hair are standing outdoors in a park-like setting, facing each other and talking. The man is on the left, wearing a brown leather jacket, and the woman is on the right, wearing a brown jacket. They are both looking at each other with attentive expressions. The background shows green trees and a blurred outdoor environment.

Cómo lo digo CON INTELIGENCIA EMOCIONAL



**CAMBIAR PARA
CRECER**
CHANGE AND
GROW

Quando nos toca comunicarle a alguien algo que seguramente no le va a gustar oír, tenemos el reto de conseguir que la otra persona no se cierre y pueda recoger la información que le regalamos como una palanca de mejora.



**CAMBIAR PARA
CRECER**
CHANGE AND
GROW

www.cambiarparacrecer.com
cpc@cambiarparacrecer.com
[@CambiarCrecer](https://www.instagram.com/CambiarCrecer)



Cómo lo digo

Lola Pelayo de CpC | Cambiar para Crecer

Cuando tenemos que decir algo a alguien sobre cómo nos sientan sus conductas y sospechamos que no le va a sentar bien, nuestras propias expectativas y emociones nos pueden jugar malas pasadas. Es, de hecho, el ejercicio de feedback o retroalimentación más difícil. Por eso tener una estrategia preparada es más que interesante.

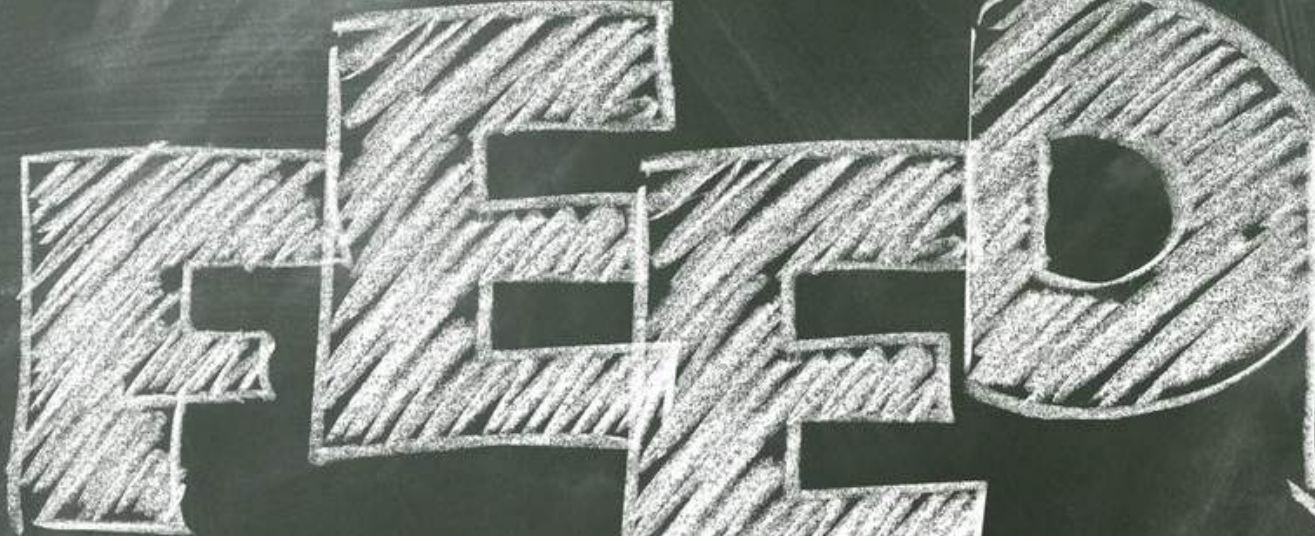
El reto que te proponemos superar es poder dar el feedback más difícil de forma que la otra persona no se cierre y pueda recoger la información que le regalamos como una palanca de mejora.

DECIR LO QUE
QUEREMOS DECIR Y
HACERLO BIEN

Porque **es posible decir lo que queremos decir y hacerlo bien.**

Ese es el buen feedback, el que se da de forma que quien lo recibe lo sienta como una oportunidad, y no como un reproche, una amenaza o una imposición. Porque en todo feedback hay una solicitud implícita de cambio, y facilitar ese cambio es el objetivo.





QUÉ ES EL FEEDBACK

El **feedback** o

retroalimentación es toda esa información que nos damos las personas comunicándonos, con lenguaje verbal y no verbal. También lo es toda esa información que nos da el entorno o nosotros mismos con nuestras sensaciones.

Y todo ese feedback es una valiosísima información si nos paramos a “escucharla” como receptores, y si nos paramos a darla con sentido como emisores.

Porque el buen feedback es decir lo que queremos decir y hacerlo bien con la mejor de las intenciones. Sea lo que sea lo que tengamos que decir.

Dar o recibir feedback es dar o recibir información sobre las percepciones y sentimientos que generamos en los demás con nuestras conductas, y las que nos generan a nosotros las conductas de los demás, obviamente.

Partamos de una certeza absoluta: **es imposible no comunicar**. Así que estamos



recibiendo y dando feedback constantemente, porque nos estamos comunicando constantemente por acción y por omisión. Con palabras, con silencios, con gestos, con todo lo que hacemos y también con lo que no hacemos.

Y en todo esto del feedback y la comunicación inevitable, hay momentos especialmente complicados: cuando nos toca comunicarle a alguien algo que seguramente no le va a gustar oír. En ese momento,



PASO A PASO

1. Prepáratelo y elige el momento oportuno



No improvises. Recopila los momentos concretos en los que han ocurrido algunas de las conductas o las actitudes que quieres comentar.

Evita generalizar con eso de todos, nadie, nunca, siempre... Piensa que haciendo eso, con casi total seguridad te estás equivocando y sólo conseguirás que la otra persona se cierre.

Una vez preparado, **elige el mejor momento**, que no suele ser justo después de la situación que queremos comunicar, sobre todo si eso te ha alterado. Pero tampoco deberías esperar demasiado... Encuentra la ocasión más cercana en la que tus emociones y tu estado de ánimo

estén equilibrados.

2. Describe, sin opinar

No juzgues ni busques venganza. Céntrate en las conductas y no en la persona. Es muy fácil caer en eso de “llegas tarde porque te encanta llamar la atención” o “no me llamas porque no te importo”.

El buen feedback no hace juicios o interpretaciones de las intenciones que tiene la otra persona, porque otra vez sólo conseguirás probablemente que se cierre y se ponga a la defensiva.



Las frases que se centran en las conductas suenan más como: “has llegado tarde cinco veces esta semana” o “te dejé el mensaje contándote que lo estaba pasando mal y no me devolviste la llamada”.

En este paso de la descripción, también **es importante ser lo más específico y concreto que puedas**. Es mucho más productivo decir “en el informe he encontrado 8 errores en tal y tal sitio” que “el informe estaba mal”. O, “en estos diez días has hecho la comida el lunes y el miércoles”, en vez de “nunca haces de comer”. Evita las ambigüedades y las generalizaciones de siempre, todo, nunca, nadie, nada...

No es recomendable olvidar en este paso tampoco que lo que decimos, si es sólo para desahogarnos y buscar nuestra autocomplacencia, no es buen feedback. El bueno se da con ánimo de mantener la relación con esa persona y que le sirva a esa persona para mejorar, y si no es así, considera quedarte en el silencio y el gesto que seguramente ya le estás dando.

3. Cuenta cómo te hace sentir



Ahora sí, **cuéntale a esa persona las consecuencias de su conducta en ti o en el entorno que compartís**. Pero no lo hagas juzgando, evita generar una opinión.

Cambia mucho decir “has avisado tarde esta semana cuatro veces dejando claro que esto no te interesa” a decir “has avisado tarde esta semana cuatro veces y eso me hace sentir insegura porque no sé cuándo puedo contar contigo”.

Se trata de describir los sentimientos propios, no las intenciones del otro.

4. Cállate

El silencio ahora es muy importante, sobre todo si has dado un buen feedback sin generalizaciones y sin juicios y en el momento adecuado. El silencio genera un espacio que a ti te permite evaluar cómo lo está recibiendo la persona y prepararte para el último paso, y a la otra persona le permite interiorizar lo que le acabamos de decir y quizás darte una explicación que ni siquiera estabas considerando.

5. Sugiere sin imponer

Si has descrito los hechos de forma aséptica, específica y concreta; si es evidente tu intención de mejorar la relación porque nos has hecho juicios; si has contado cómo te hace sentir a ti la conducta de la otra persona; y y si, tras el silencio, las posturas siguen abiertas, ahora **es el momento de sugerir conductas alternativas sin sentenciar**.

Lo ideal es dar libertad a la otra persona para aceptar o no tu sugerencia. Así que no uses un “tienes que” ni “o cambias o...”. Mejor “me gustaría”, “te sugiero”, “vendría bien”...

Siguiendo alguno de los ejemplos que hemos ido usando, un buen feedback sonaría así:



“En esta semana has hecho de comer dos veces, el lunes y el miércoles. Eso me hace sentir saturada y con la sensación de que hacer de comer es mi obligación. [Silencio]. Te sugiero que hagamos un cuadrante de turnos y de comidas que podemos cocinar cada uno’.

Fácil, ¿no? Lo sé. No lo es.

Pero sí se puede entrenar. Y cada día tenemos muchísimas oportunidades para hacerlo.

¡A dar buen feedback!



**CAMBIAR PARA
CRECER**
CHANGE AND
GROW

www.cambiarparacrecer.com
cpc@cambiarparacrecer.com
[@CambiarCrecer](https://www.instagram.com/CambiarCrecer)

