



Recibiendo Críticas

ESQUEMA DE INTERVENCIÓN


De la crítica recibida hay que evaluar si es adecuada tanto en contenido como en la forma, actuando en consecuencia.



¿Acuerdo con el **CONTENIDO**?

¿Acuerdo con la **FORMA**?

Situación 1




1. Escucha Activa.
2. Acuerdo Total.
3. Recompensar a quien nos ha hecho la crítica.
4. Comprometerse a rectificar.

Sí

Sí

Situación 2




1. Escucha Activa.
2. Acuerdo Total.
3. Recompensar.
4. Comprometerse a rectificar.
5. Mensaje "yo".
6. Sugerir cambio en la forma.

Sí

No

Situación 3




1. Escucha Activa.
2. Pedir aclaración.
3. Recompensar aclaración.
4. Mostrar acuerdo.
5. Comprometerse (quien ha criticado) a rectificar.
6. Mensaje "yo".
7. Sugerir cambio en la forma.

No
Forma Confusa

No

Situación 4



1. Escucha Activa.
2. Negar asertivamente.
3. Mensaje "yo".
4. Sugerir cambio en la forma.

No
Crítica Injusta

No