

COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Las relaciones personales son uno de los mayores placeres de la vida.

Hacer las cosas con alguien más puede darnos gran placer y alegría. Es muy saludable sentir la comprensión y el interés de parte de los demás, y también responder, en la misma forma, a nuestros semejantes.

Expresión de Sentimientos

A veces es bueno decir lo que uno siente, pero en otras lo mejor es quedarse callado. En ocasiones resulta difícil saber con exactitud que sentimos. Otras veces los sentimientos son tan fuertes que parecen abrumarnos.

¿Con qué frecuencia expresamos lo que sentimos?

¿Controlar los sentimientos o desahogarlos?

¿Qué sucede con los sentimientos que no se expresan?

Muchas personas sostienen que no desaparecen, así como así, sino que siguen existiendo bajo la superficie, y alteran las pautas reactivas e incluso la conducta exterior. La ira que no se expresa puede volverse en contra nuestra. Los temores que callamos pueden volvernos tímidos para todo. Podemos tener una apariencia desafiante, pero interiormente sentir miedo y ansiedad. Las agresiones y las decepciones por las cuales nunca hemos llorado, pueden hacer que nos protejamos contra cualquier otro posible daño, y seamos demasiado cautelosos en cuanto a acercarnos a los demás.

¿Cómo se demuestran los sentimientos?

Las reacciones pueden ir desde la expresión espontánea y directa del sentimiento, hasta encontrar algún modo de negar rotundamente su existencia.

- Expresar directamente los sentimientos suele ser bueno, pero en ocasiones no lo es.
- Hablar de ellos puede ayudarte a saber con exactitud lo que sientes. Puedes obtener ayuda y comenzar a desarrollar la confianza necesaria para expresarlos de una manera más directa.
- En ocasiones tal vez decidas que es mejor callarlos. No quieres mostrarte débil ante los demás, o piensas que la expresión de tus sentimientos podría dañar gravemente a otra persona. Sin embargo, si siempre ocultas tu sentir, puedes descubrir que empiezan a manifestarse de otra manera. Por ejemplo: la ira reprimida puede producir sentimientos de odio hacia uno mismo o manifestarse en la forma de dolor de cabeza. Los temores que nunca se ventilan pueden hacer que nos comportemos con mayor timidez de la aceptable.
- Cuando explicas tus sentimientos, haces que, al parecer, carezcan de importancia. Según tú, no deberías sentir lo que sientes. Cuando desprecias tus sentimientos, te alejas de lo que deseas obtener de los demás, lo cual puede redundar en detrimento de tus relaciones.
- En otras ocasiones, se expresan formas de negar los sentimientos. Por diversas razones, crees que son inaceptables. Puedes pensar que no son buenos, o tal vez te espanta la fuerza con que los sientes, y los haces a un lado fingiendo no verlos. Una vez más, estos sentimientos negados pueden manifestarse de otras maneras.

Es importante saber en qué momento debes desahogar tus sentimientos. Las personas se sienten bien con diferentes grados de expresividad y lo que para una es adecuado, para otra no lo es. También es cierto que hay momentos convenientes e inconvenientes para expresar lo que sentimos.

Retroalimentación

Es la información que damos a las demás personas, en relación con lo que sentimos de ellas, y deseamos de su conducta.

¿Porqué es necesaria?

Imaginemos por un momento que estamos abandonados en una isla desierta, y vivimos completamente solos. Tenemos suficiente agua y comida, así como un lugar donde refugiarnos. Al paso del tiempo empezamos a pensar que las cosas que hacemos son extrañas, o incluso, nos sentiríamos raros porque no sabríamos si lo que estamos haciendo lo estamos haciendo bien. Nadie nos informaría sobre el efecto de nuestros actos, ni respondería a lo que hiciéramos. Sin la retroalimentación, es difícil regular lo que hacemos.

Ejemplos de situaciones en que intervendría la retroalimentación serían el exceso o la falta de palabras; si el trabajo está bien o está mal hecho, o si le dio gusto vernos o no a otra persona. Si no recibimos tal "contestación"

ción que nos ayuda a darle sentido a cuanto hacemos, podemos quedar con una sensación de incertidumbre en relación con el efecto que producimos en los demás. En ocasiones esto puede crear una sensación de inseguridad.

La retroalimentación está hecha de muchas afirmaciones sencillas. No es necesario dar una opinión rebuscada para que desempeñe esta función. Por ejemplo:

Por favor no hagas eso.

Gracias

Está bien.

Quítame las manos de encima.

Sería más fácil si detuvieras la punta del desarmador con la otra mano.

Esa comida estuvo riquísima.

Creo que manejas demasiado rápido.

Creo que eso no fue muy amable de tu parte.

¿Qué se obtiene?

Algunos de los enunciados son negativos. Se trata de críticas, quejas, lamentos y agravios. Tal vez fueron dichos con enfado, ira, resignación o vergüenza. Cierta retroalimentación, ya sea negativa o positiva, es *útil*. Nos da una idea más clara de la manera en que otras personas ven nuestros actos. Nos ayuda a comprender el efecto que nuestra conducta produce en ellas. Nos ayuda a cambiar las cosas si así lo deseamos.

Otro tipo de retroalimentación, la cual es negativa y positiva en parte, parece *inútil*, porque nos confunde. No sabemos con exactitud qué imagen tenemos ante los demás. Como resultado de lo que la gente nos dice, no sabemos qué hacer.

Retroalimentación útil.

La retroalimentación útil es concreta, es específica. ~~Habla de nuestro~~ Dice exactamente lo que hace la otra persona. Por ejemplo: “Estás sosteniendo el desarmador en forma equivocada” y no “Lo estás haciendo todo mal”

Habla de nuestros actos Dice lo que están haciendo las personas, y no lo que son. No las clasifica. Por ejemplo: “¡Vas a derramar el agua de esa jarra si la sostienes de esa manera”, y no “Como eres tonto!”

Quien habla, es dueño de sus sentimientos o pensamientos y los separa de los actos de la otra persona. En sus frases emplea el “yo”, en vez de repartir discretamente la culpa o el halago.

Es inmediata. Se dice en ese momento y no horas, días o semanas después, cuando nadie recuerda lo que sucedió realmente.

Retroalimentación inútil.

La retroalimentación inútil es lo contrario de la útil, es vaga o abstracta “Tu estilo me gusta”. Clasifica a las personas: “Eres un inepto”. Lo único que haces es culpar o elogiar a la otra persona. “Tú me destruyes”. Su efecto es retrasado. “La semana pasada”.

La retroalimentación negativa útil permite que la otra persona modifique sus actos, si así lo desea.

La retroalimentación positiva útil anima a la otra persona a continuar las cosas que brindan placer.

La retroalimentación negativa inútil irrita, confunde o enfada a la otra persona, pues no le indica la forma de cambiar las cosas. Es como si nos dijeran que toda la culpa es nuestra, sin antes decirnos qué hemos hecho.

La retroalimentación positiva inútil puede hacer que la otra persona se sienta complacida y adulada, pero confundida. No existe garantía alguna de que los demás seguirán haciendo las cosas que nos gustan, si no les decimos exactamente cuáles son.