

CRITICA: "UN'ARTE" MALE UTILIZZATA

Gino è un capo reparto timido e tollerante che evita di riprendere il prossimo per timore di offenderlo. "Se non puoi dire nulla di piacevole è meglio tacere", questo è il suo motto. Risultato? I suoi collaboratori sono demotivati perché non hanno mai l'esatta percezione delle conseguenze di ciò che fanno. Può sembrare sorprendente, ma la totale assenza di critica può generare gli stessi effetti di una critica mal fatta.

Leo è, invece, un capo aggressivo e non manca occasione per riprendere coloro che stanno attorno a lui. Basta un nonnulla per accusarli d'incompetenza. Quando, poi, gli chiedono dove sbagliano, la sua sprezzante risposta è: "Dovresti saperlo da te!"; risultato: demotivazione e, in più, rabbia e desiderio di rivalsa.

Allora, criticare o non criticare? Il problema è che confondiamo spesso la critica con il biasimo, quindi, la sola parola critica suscita in noi forti sentimenti di fastidio: nessuno, infatti, l'esprime e l'accoglie volentieri.

Impariamo ad attribuire un giusto significato a questi due concetti; il biasimo è fine a se stesso, è un giudizio rivolto alla persona in quanto tale, non alla situazione in cui è coinvolta, umiliandola e mortificandola intimamente.

La critica, invece, si riferisce alle circostanze in cui al momento ci si dibatte e, se correttamente espressa, è una potente arma manageriale di crescita e di miglioramento per tutti. Ma come dispensarla in modo costruttivo? Ecco, qui di seguito, pochi ma fondamentali consigli.

Anzitutto, rivolgamoci direttamente all'interessato, in privato. Sollevare una questione in pubblico equivale spesso un atto d'accusa.

Mai anticipare l'oggetto della critica: "Passa alle 17 nel mio ufficio; ho qualcosa da dirti che non ti farà piacere"; è un'inutile e controproducente crudeltà: quando l'altro si presenterà all'appuntamento, avendo nel frattempo accumulato sentimenti d'ansia e stress, non sarà certamente nello stato emotivo giusto per collaborare alla soluzione del problema.

Si deve porre la critica in termini specifici, non vaghi e generici.

Si evitino spiacevoli confronti: "Lui è sempre puntuale; tu, invece, mai"; a nessuno, infatti, piace essere considerato termine di paragone negativo.

Si deve, inoltre, fare sempre riferimento alla situazione di cui si parla al momento e non estendere la critica alle caratteristiche della persona.

Evitiamo ironia e sarcasmo: sono più taglienti di una spada; si dice che un colpo di bastone passa, mentre, invece, certe parole lasciano un segno indelebile.

Non polemizziamo mai sui motivi presentati a giustificazione dall'interlocutore.

Evitiamo accuratamente di far ricorso agli avverbi sempre, mai, ogni qualvolta: se uno, infatti, si comporta in certe situazioni sempre allo stesso modo, non è mai sollecito e puntuale nel lavoro, se ogni qualvolta che gli si chiede una cosa la sbaglia, quale spazio di miglioramento gli si concede? Nessuno; la critica si tramuta in un giudizio senza appello: "Sei un boccia persa, di te non ci si può fidare!".

Interveniamo immediatamente appena il problema si palesa, perché più si aspetta, più prende consistenza ed importanza; se poi fa tanto di radicarsi sarà assai difficile da estirpare.

Infine, una volta che abbiamo espresso il nostro pensiero e ascoltato con attenzione quello dell'altro, non ritorniamo più sull'argomento.

E come rispondere alle critiche senza assumere un atteggiamento difensivo o risentito?

Guardiamo negli occhi il nostro interlocutore, per dimostrargli che lo stiamo ascoltando con attenzione attenendoci, rigorosamente all'argomento in discussione. Infine, sui punti di maggior disaccordo, chiediamogli di spiegarsi meglio. Solo così riusciremo a capire se la critica di cui siamo fatti oggetto è reale o, invece, falsamente provocatoria.

Solo l'applicazione costante di queste poche regole potrà, poco alla volta, consentirci di fare della critica un potente strumento di crescita per noi e per gli altri.

Federico Nenzioni – docente senior CTC