

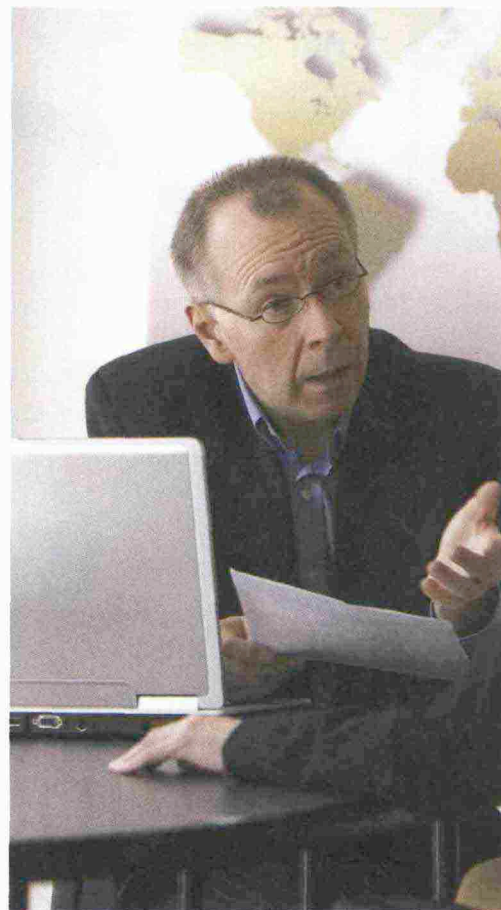
Noi & gli altri | Spiritualità

È solo un errore non esageriamo

Quando facciamo notare a qualcuno che ha sbagliato, non lasciamoci trasportare dalle emozioni. Rimanendo sul piano dei fatti eviteremo di ferire un collega o un familiare, e la nostra comunicazione sarà più efficace.

di **Ilaria Nava**

in collaborazione con
Francesco Sansone
presidente di Valore, società
di consulenza ed educazione

Opere di misericordia spirituale**Ammonire i peccatori**

«**h**ai qualche minuto? Vorrei parlarti». Una frase semplice, ma non sempre facile da pronunciare, né da ascoltare quando riguarda una mancanza, un rimprovero, qualcosa da rettificare che ha fatto soffrire noi o gli altri.

Se "l'ammonizione reciproca" affonda le sue radici nelle grandi tradizioni religiose, oggi viene studiata, approfondita e incoraggiata anche in ambito aziendale ed educativo come buona pratica per costruire relazioni fondate sulla fiducia. Ne abbiamo parlato con Francesco Sansone, presidente di Valore, società di consulenza ed educazione e autore del libro *Leadership responsabile. Le dieci regole per essere leader nell'economia della conoscenza* (Franco Angeli, 144 pagine, 18 euro), una guida per migliorare le relazioni di lavoro nei contesti organizzativi secondo un modello antropologico di impresa centrato sulla persona. «Nel feedback negativo»,

dice l'esperto, «esprimo disappunto, non sono d'accordo con te. In quello positivo, invece, manifesto all'altro la mia approvazione. In entrambi i casi questa pratica ha a che fare con il riconoscimento dell'altra persona».

Feedback significa "informazione di ritorno". Non si tratta quindi di una critica, anche se spesso è difficile distinguere: «Ciò che può fare la differenza», prosegue Sansone, «è l'espressione dei fatti in maniera circostanziata. Solo in un secondo momento si può passare al livello successivo, ossia alle opinioni e a ciò che penso dei fatti. Infine, posso condividere sentimenti ed emozioni. Un semplice esempio potrebbe essere: ho notato che

Un feedback si distingue dalla critica, perché non giudica, ma si limita a esporre dati oggettivi

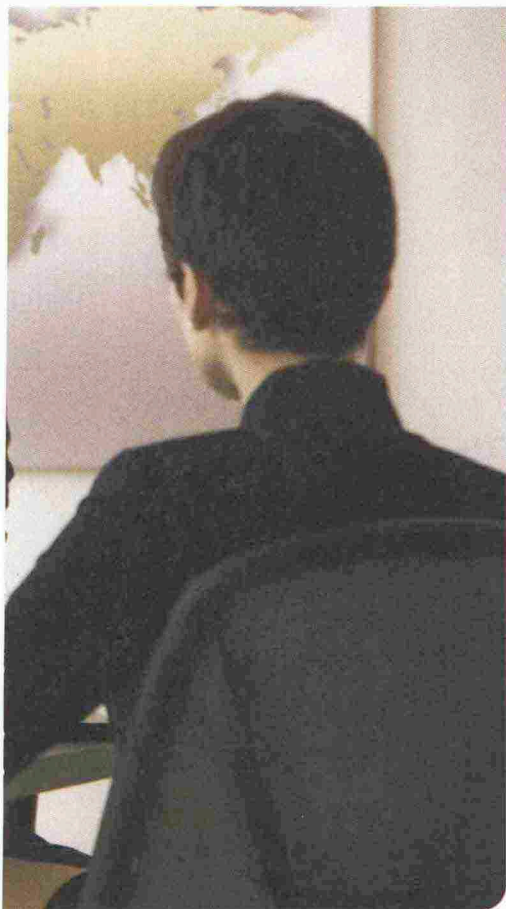
nella riunione di lunedì sei arrivata in ritardo di dieci minuti mentre tutti gli altri erano già lì e che è accaduto anche il lunedì precedente (livello dei fatti). Penso che questo sia un comportamento poco rispettoso dei tuoi colleghi che sono puntuali (livello delle opinioni). Sono infastidito per quello che è successo (emozioni). In questo modo non giudico la persona, né la offendo nella sua dignità».

La critica, invece, si distingue da un feedback perché segue il percorso esattamente contrario: «Nella pratica un errore molto comune è partire dal terzo livello, quello delle emozioni, per poi dire la propria opinione e infine, forse, descrivere i fatti. In questo approccio è prevalente la dimensione emotiva delle opinioni, e la critica è rivolta in prima istanza alla persona, non ai suoi comportamenti. Spesso la spinta emotiva iniziale non conduce a parlare dei fatti».

Una situazione ricorrente è quando la moglie fa notare al partner che ha dimenticato

CORRIS

Inutile
infierire,
nessuno è
perfetto



cato il giorno del compleanno o l'anniversario. «Questa è l'area della comunicazione cieca», spiega l'esperto. «Ovvero io so di te e qualcosa che tu non sai di te. Siamo in un ambito delicatissimo e vulnerabile, che in chiunque genera una reazione di suscettibilità. Per tale motivo, è bene limitare al massimo la restituzione di feedback negativi ed essere molto attenti nel gestirli. Per esempio, se vai male in matematica e sei bravo in italiano, non conviene farti notare che sei scarso con i numeri. È meglio darti un feedback positivo che aumenti la tua autostima e ti dia forza per migliorare anche nei calcoli. Se è necessario dare un riscontro negativo, sarebbe meglio sforzarsi di darne almeno due o tre positivi prima».

Ogni feedback, positivo o negativo, deve essere vero: «E richiede esercizio, non è automatico», conclude Sansone. «Ma è proprio attraverso la percezione che l'altro ha dello sforzo che fai che nasce la relazione di fiducia, l'obiettivo di ogni feedback». ○

Qualche spunto per riflettere

1 Tenersi il sassolino nella scarpa

Far notare agli altri qualcosa che ci ha infastidito non equivale a uno sfogo. Se vogliamo che sia efficace, dobbiamo saper aspettare il tempo e il luogo giusti, in un clima di ascolto.

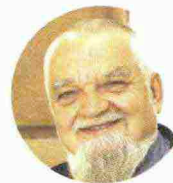
2 Senti chi parla!

Sapere di essere i primi a sbagliare ci può dissuadere dal far notare ad altri qualcosa. In realtà, possiamo usare questa consapevolezza per dire le cose in maniera più delicata e maggiormente caritatevole.

3 Qui e ora

«Sempre il solito distratto!». «Ecco, tutti se ne infischiano!». Le frasi con i "sempre" e i "tutti" rischiano di essere deleterie e di offendere. Vale la pena riferirsi a un singolo episodio e momento. Anche per non cadere nel pessimismo cosmico.

Se dobbiamo esprimere un disappunto relativo a un brutto voto, meglio prima dare due riscontri positivi sui buoni risultati ottenuti a scuola



«Ammorbati come siamo da una vera e propria patologia quale è l'indifferenza gli uni verso gli altri, la mancanza di prossimità, non sappiamo neppure più che la correzione fraterna è uno degli atteggiamenti cristiani più decisivi per la salvezza del singolo e per la stessa comunità cristiana, la Chiesa. Se non ci si sente custodi, responsabili del fratello, della sorella, dell'altro (Genesi 4,9: "Sono forse io il custode di mio fratello?"), allora si vive nel proprio autismo, senza guardare agli altri, senza avvicinarsi all'altro, senza praticare il volto contro volto»

Enzo Bianchi