

GESTIONE D'IMPRESA

di ANTONIO DI GIURA

Di nuovo sulla difficile arte del rimprovero costruttivo

A volte non è possibile girare intorno a una questione e il rimprovero diventa inevitabile: suggeriamo 10 fattori psicologici da tenere in considerazione per muovere una critica senza ferire la persona che la riceve.

Abbiamo già disquisito su quanto un rimprovero possa minare l'autostima del dipendente, di quanto sia demotivante e sottragga sicurezza. Ci siamo soffermati sulle ragioni che portano l'individuo ad alzare barriere emotive al fine di proteggersi, evitando così di danneggiare il proprio benessere psicologico. Ci siamo congedati con l'impegno di cercare una soluzione alternativa al " **rimprovero proiettile** " che ferisce irrimediabilmente il nostro dipendente, il quale probabilmente coverà risentimento e rancore. Adesso vediamo come criticare in modo indolore il nostro collaboratore ipersensibile. In via preliminare deve essere chiaro che essere diretti non significa essere offensivi. Possiamo usare una vera strategia che ci porterà, in dieci mosse, a " *disapprovare con tatto* ". Ecco come muoversi in questo pericoloso guado:

- 1) criticate sempre in privato:** anche se pensate che ad altre persone non interessi la questione o che altri non ascoltino i vostri commenti, discutete sempre dietro una porta chiusa;
- 2) vi importa di lui:** fategli capire che la critica viene mossa perché tenete molto a lui e al vostro rapporto. La bravura deve essere quella di far capire che siete animati dall'interesse per questa persona e per farlo userete parole gentili. Ricordate che le parole spesso " *vengono dal cuore* ", ma arrivano sempre " *dentro al cuore* ";
- 3) evidenziate le sue qualità** , il suo potenziale, il suo impegno : in prima battuta, dite per esempio: " *Sei una persona molto responsabile e affidabile*", " *sei un collaboratore efficiente e ben organizzato* ". Questa fase preliminare preparerà la strada affinché la critica venga ben accolta, perché il collaboratore avvertirà che nutrite apprezzamento e rispetto;
- 4) criticate l'atto, non la persona** : vietato dire: " *Sei incapace, sei incompetente* " o peggio ancora, " *Dimmi un po', lo fai apposta?* ". Usate parole costruttive: " *Sei una persona splendida e questo comportamento non mi sembra in linea con la tua personalità* ";
- 5) condividete parte della responsabilità** dicendo per esempio: " *Probabilmente non sono stato molto chiaro quando* " ;
- 6) offrite una soluzione:** non serve rimuginare per ore. Bisogna intervenire con la soluzione (quando c'è);
- 7) siate con lui:** le critiche diventano costruttive se gli dite che non è solo. Se gli fate capire che quell'errore può capitare o che magari è accaduto anche a voi, non la prenderà sul personale e vi risparmierete risentimento e rabbia " *sotto traccia* " ;
- 8) non urlate:** ricordate che il tono è importante tanto quanto il messaggio stesso. Parlare con voce pacata e gentile contribuirà a far digerire il messaggio che intendete trasmettere e le vostre coronarie vi saranno riconoscenti a vita;
- 9) allontanatevi dall'evento:** Il momento migliore per muovere una critica è quando si è lontani dall'accaduto. E' importante allontanarsi da quell'ambiente e frapporre del tempo tra l'evento e la critica. Aspettando qualche giorno, il suo ego non sarà più così legato alla situazione e quindi sarà meno sensibile alla critica e meglio disposto. Quanto più vicino (sia nel tempo che nello spazio) è l'evento che censurate, tanto più la persona si identificherà con il suo comportamento, e tanto più si metterà sulla difensiva;
- 10) evitate di ingigantire:** amplificare la faccenda è un'inutile perdita di tempo che non possiamo permetterci. Ormai è accaduto. Un antico saggio orientale recita: " *Se c'è un rimedio, perché te la prendi? E se non c'è un rimedio, perché te la prendi?* "