

# La differenza tra una critica e un feedback

di *Alina Tugend*

The New York Times

28 Agosto 2009

È difficile imparare sia a fare sia a ricevere critiche. Se prendiamo come un attacco qualsiasi commento che non sia proprio positivo, rinunciamo a qualsiasi cosa utile abbia da dire chi ci sta criticando. Neanche prendere seriamente tutte le critiche però, per quanto inutili siano, dà vantaggi.

«La maggior parte della gente afferma che il feedback è importante, ma il messaggio sottinteso è “finché si tratta di un feedback positivo”» dice Robert Brooks, Assistant Clinical Professor di psicologia presso la Harvard Medical School.

Sembra più facile fare critiche che riceverle, ma non sempre le cose stanno così. Leon F. Seltzer, psicologo clinico che sull'argomento ha scritto parecchio, differenzia tra critiche e feedback. In un blog che tiene per Psychology Today, osserva che:

- Fare una critica significa esprimere un giudizio morale ed è accusatorio. Può implicare l'affibbiare un'etichetta, dare un ammonimento, fare la morale e persino mettere in ridicolo. Il feedback si concentra invece sul fornire informazioni concrete che servano a riconsiderare un dato comportamento.
- Fare una critica prevede la formulazione di presupposti negativi sui motivi dell'altra persona. Il feedback invece non reagisce all'intento ma al reale risultato di un dato comportamento.
- Fare una critica, malamente, spesso prevede ordini e ultimatum, per cui il destinatario della critica si sente sulla difensiva e arrabbiato, e qualsiasi beneficio è minato. Il feedback, invece, guarda meno a come la persona dovrebbe cambiare, ma cerca di far scaturire una discussione sui possibili benefici di un cambiamento.

Darren Gurney, insegnante di liceo a New Rochelle, New York, ha pensato molto a quest'ultimo punto. Gurney è anche allenatore di squadre di baseball sia al liceo sia al college e gestisce un campeggio estivo per giocatori di baseball. Ha scoperto che uno dei modi più efficaci per criticare un giocatore non è quello di dirgli che cosa ha sbagliato, ma quello di chiedergli di analizzare che cosa pensa che avrebbe potuto fare meglio.

«Ascoltare è l'abilità più sottovalutata» dice Mr. Gurney. Quando allena, afferma, chiede ai giocatori di analizzare tre cose che quel giorno non sono

andate bene e come riuscire a migliorarle. «È qualcosa che trascende il baseball, sono abilità che servono nella vita» afferma.

2E anche se può sembrare ovvio, dice Dr. Brooks, la gente prende le critiche molto meglio se il loro capo (o coniuge o genitore) non è troppo avaro di feedback positivi.

Shinobu Kitayama, professore di psicologia all'Università del Michigan, ha identificato differenze chiare, per esempio, nella reazione alle critiche nella cultura americana e in quella giapponese.

«In generale, sembra che nella cultura contemporanea americana sia molto difficile accettare una critica» osserva il professor Kitayama. «La cosa è vista come una minaccia o un attacco alla loro autostima o una violazione delle regole sociali. Nella cultura giapponese, l'autostima è importante, ma cosa anche più importante è migliorare se stessi.»

Da un ampio studio sugli atleti olimpici giapponesi e americani, di cui il professor Kitayama è co-autore, è verosimile che gli atleti e i commentatori giapponesi criticano le loro prestazioni o esprimano commenti negativi su di esse il doppio degli americani.

«Gli americani dicono circa quattro commenti positivi per ogni commento negativo, mentre i giapponesi hanno la tendenza a esprimere tanti commenti positivi quanti negativi» osserva Hazel R. Markus, professoressa di psicologia a Stanford e altra coautrice dello studio. Questo e altri studi, afferma la donna, indicano che per i giapponesi il feedback di un insuccesso è stimolante, mentre per gli americani è stimolante un feedback positivo.

Gli esperti dicono che quando si sente una critica è importante ascoltare. Non mettersi sulla difensiva, ma non presumere che la critica sia giusta. Anche se non sempre è facile, bisogna cercare di individuare quali informazioni sono preziose e pertinenti e quali no. Mentre il primo istinto può essere quello di discutere o di scusarsi per poi lasciare in fretta la stanza, meglio rimanere e fare domande con calma per chiarire la situazione.

Link: <http://bit.ly/criticafeedback>