

Corpo e mente

PSICOLOGIA

Come si fa ad accettare le critiche?

Anna van den Breemer, de Volkskrant, Paesi Bassi

Imparare a incassare i commenti negativi senza farsi abbattere può trasformarsi in una preziosa occasione di crescita personale. È importante saper ascoltare e non reagire sull'onda delle emozioni

Qualche anno fa Hillary Clinton entrò in una chiesa in Arkansas dove doveva tenere un discorso. Mentre avanzava verso l'altare facendosi strada tra le panche della navata centrale, sentì un mormorio: "Che brutto vestito". Quattro passi dopo, sentì qualcun altro dire: "Che bel vestito".

Quel momento le rimase impresso perché le fece capire che accontentare tutti è impossibile. Clinton ne parla in una lezione sulla piattaforma di formazione online Masterclass: "Le critiche vanno prese seriamente, ma non bisogna farne una questione personale", dice. "Occorre capire se contengono un messaggio utile, senza farsi abbattere".

Molte persone trovano difficile farlo. "Le critiche sono un attacco all'idea che si ha di se stessi, che in genere si preferisce mantenere positiva", spiega Aukje Nauta, docente di psicologia del lavoro e delle organizzazioni all'università di Leida, nei Paesi Bassi. "Inoltre suscitano sentimenti spiacevoli, come la vergogna e il timore di non essere abbastanza bravi".

È per questo che la prima reazione istintiva è spesso quella che gli psicologi chiamano *fight or flight*, attacco o fuga. "Spesso ci si mette sulla difensiva, partendo al contrattacco o chiudendosi in se stessi, e pensando di non essere all'altezza", afferma Nauta. Eppure, ricevere un riscontro è spesso indispensabile. Dai voti a scuola, alle indicazioni di un insegnante di pianoforte, fino al maestro di yoga che corregge una posizione: è grazie alle informazioni su cosa possiamo migliorare che ci evolviamo.



GEORGE MARKS (GETTY)

"Ricevere critiche è un modo per aumentare la conoscenza di sé", scrive l'olandese Marieta Koopmans nel suo libro *Feedback: commentaar geven en ontvangen* (Feedback: dare e ricevere opinioni). "Permette di capire l'effetto dei nostri comportamenti su chi ci sta intorno. Sono punti di vista davvero preziosi".

"Quando le persone avvertono la critica come un attacco, spesso smettono di ascoltare", afferma Naomi Ellemers, docente di psicologia sociale e delle organizzazioni all'università di Utrecht. "Dalle nostre ricerche emerge che i commenti negativi non sempre aiutano a migliorarsi, perché suscitano tante emozioni. Le persone smettono di ascoltare o si isolano mentalmente, e di conseguenza fanno più fatica a elaborare quello che gli viene detto".

Invece saper ascoltare è essenziale. Cosa è stato detto di preciso? Di cosa si sta parlando, concretamente? "I commenti negativi andrebbero affrontati con curiosità: perché questa persona mi sta

dicendo questa cosa in questo momento?", spiega Nauta. "È importante fare domande su cosa intende l'altra persona e chiedere degli esempi".

Scambio a doppio senso

Ricevere critiche non deve per forza essere uno scambio a senso unico. Ripetere e riassumere il discorso dell'altro consente di verificare se si è capito bene il messaggio e allo stesso tempo costringe l'interlocutore a essere concreto, suggerisce Nauta.

Una buona critica è specifica e riguarda il comportamento, non la sua interpretazione. C'è una bella differenza se il tuo capo ti dice "non dimostri mai il minimo interesse", invece di "durante le riunioni guardi spesso il telefono". La prima affermazione coinvolge l'identità e la personalità, la seconda descrive un comportamento osservabile.

"I giudizi diretti alla morale e alla persona sono più difficili da ricevere rispetto a quelli che riguardano le competenze",

spiega Nauta. “Ci piace considerarci dotati di senso etico, quindi questo ci colpisce nel profondo”. Lo stesso emerge anche dalle ricerche di Ellemers.

Tuttavia ci sono alcune regole: sfogarsi è ben diverso dall'esprimere critiche. Chi riceve un giudizio può benissimo obiettare al modo in cui è comunicato. “Il problema è che le persone etichettano spesso con il termine ‘critica’ qualcosa che in realtà non lo è”, afferma Ellemers. “Se un collega sfoga le sue emozioni negative e basta, senza indicare cosa si è fatto che non andava, allora non serve prenderlo sul serio”.

Valutare la fonte

Quindi, come dev'essere una buona critica? “Lo scopo è migliorare il comportamento di qualcuno, perciò è importante capire se chi esprime una critica è mosso dal desiderio di aiutare l'altro”, dice Ellemers. In secondo luogo, i commenti vanno fatti subito dopo che si è verificato il comportamento in questione. “Non si dovrebbe giudicare qualcosa che è successo un anno prima”. E, per concludere, deve essere chiaro cosa nello specifico la persona in questione deve modificare. Anche sentirsi in un ambiente sicuro è essenziale. “Le persone riescono ad ammettere gli errori solo se hanno la possibilità di riprovare”, spiega Ellemers. “Non devono avere la sensazione di essere alle strette”.

“Bisogna inoltre considerare che spesso le critiche parlano anche di chi le formula”, dice Ellemers. Questa consapevolezza può servire ad accettarle più di buon grado e a non prenderle troppo sul personale.

È importante riflettere su chi è l'autore delle critiche, suggerisce Clinton nella sua lezione: “Forse, qualcuno che pensa che avrebbe meritato il vostro posto di lavoro non è una fonte attendibile”.

Se si hanno dei dubbi sulla legittimità di una critica, si può parlarne con qualcuno con cui si è in buoni rapporti, consiglia Ellemers. Se più persone affidabili dicono che magari c'è qualcosa di vero, allora è un'informazione preziosa.

Le osservazioni critiche possono essere dure da incassare. “Si può benissimo dire che si ha bisogno di tempo per rifletterci e rispondere in seguito”, dice Ellemers. Prendendo le distanze si evita di reagire sull'onda dell'emozione. ♦ *oa*