

Algebra e Feed-back

di Marco Ghetti

Tutti sappiamo quanto sia difficile a volte trovare il modo di dare un feed-back, magari critico, ad una persona. Diciamo persona perché non vorremmo restringere il campo al collaboratore; potrebbe essere un collega, un amico o, perché no, anche il capo. E' difficile e ci può mettere a disagio perché le relazioni strette quasi sempre poggiano su di un patto tacito: parliamo degli altri e non di noi. E' più comodo parlare degli altri, soprattutto in termini critici. Invece la comunicazione diretta, da me a te, sembra minacciare la relazione.



Perché rompe il patto. E quello che è strano è che anche il feed-back positivo si fatica a darlo nelle relazioni di lavoro, perché sorgono i pregiudizi più diversi: *poi si farà delle aspettative*; oppure: *lo sa già lei che è brava, che bisogno c'è che glielo dica?*

Malgrado questo ed altri ostacoli psicologici il feed-back è uno strumento fondamentale di management; è una doppia leva che può innescare virtuosamente sia apprendimento (consapevolezza) che motivazione.

Diciamo può perché lo strumento ha le sue regole, che vanno rispettate. Tra le tante che aiutano a superare gli ostacoli e a renderlo efficace vorremmo qui ricordare una regola che viene spesso trascurata: quella del prodotto algebrico, che dice che segno più con segno meno danno risultato con segno meno. Spieghiamoci meglio.

Se l'intenzione che abbiamo è quella di dare ad una persona un feed-back positivo (segno più) del tipo: *hai fatto una ottima presentazione*, evitiamo tassativamente di aggiungere anche un feed-back critico (segno meno) tipo: *peccato solo che non guardavi mai negli occhi i presenti*. Questo perché il combinato dei due segni è negativo e la persona che riceve i due messaggi ricorderà solo quello critico. Proprio l'opposto di quello che volevamo. Per cui se vogliamo dare un feed-back positivo, diamo solo quello e basta; se c'è una parte critica da comunicare, facciamolo in un altro momento.

Al contrario se siamo nelle condizioni di dover dare un feed-back critico, non c'è nulla di male, anzi, ad affiancargli anche una o più valutazioni positive. Comunque il "prodotto" è di segno negativo, ma l'evidenziare anche qualità positive nell'altro consente a lui di accogliere ed accettare la critica in maniera più costruttiva. E dunque consente di apprendere senza contraccolpi sulla motivazione. Occhio all'algebra dunque, quando lavoriamo col feed-back.