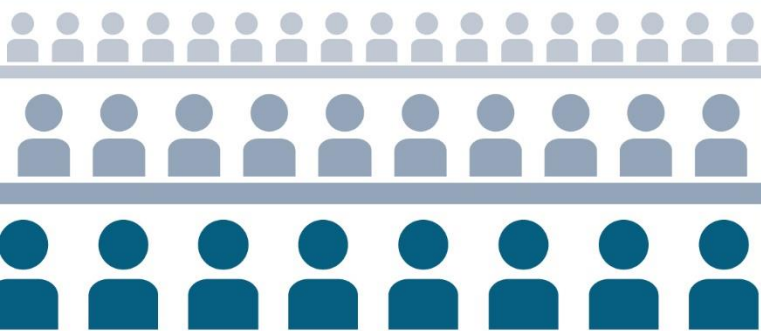


Codice evento: 218390
FPC: MATERIA B.2.10
FRL: NON VALIDO



ODCEC TORINO Sede

Via Carlo Alberto, 59
Sala Conferenze Aldo Milanese

PERSONE DIFFICILI ANCHE NELLA PROFESSIONE

**Mercoledì 21 febbraio 2024
dalle ore 15.00 alle ore 17.00**

PROGRAMMA

C'erano una volta ... le persone DIFFICILI

Principi generali

Reazioni comuni e primi approcci

Le PERSONE DIFFICILI: chi sono e come classificarle

- **Cosa si intende per PERSONA DIFFICILE?**
- **Concetti chiave da conoscere**
- **Tassonomia delle Persone Difficili**

Come gestire i vari tipi di personalità difficili

Relatore

Dott. Michelangelo SCORDAMAGLIA – Commercialista e Coach in Torino

Testimonianze su casi concreti

Dott.ssa Emanuela BARRERI - Psicologa del Lavoro e Commercialista in Torino

Dott.ssa Rosanna CHIESA – Commercialista in Torino

Dott.ssa Anna Maria MANGIAPELO – Commercialista in Torino

PERSONE DIFFICILI IN 7 ATTI

Ovvero 7 personaggi in cerca d'autore

MIGUEL SCORDAMAGLIA

Immagina di svegliarti un giorno, uscire di casa e trovare un carrarmato che ti taglia la strada, un cecchino che ti spara senza farsi vedere e un'esplosione improvvisa che ti lascia ammutolito.

Nel frattempo, ti avvicina una prefica che si lamenta dello scenario, ma non offre soluzioni.

Poco più in là, trovi un vigile a cui pensi di chiedere informazioni su quello che sta succedendo, ma l'unica risposta che ottieni è... il più assoluto SILENZIO.

Non pago, chiedi aiuto ad un tuo caro amico per uscire da questa situazione paradossale e lui, persona gioviale, cordiale e simpatica, ti dice che arriva in un attimo per toglierti da lì, ma...sparisce nel nulla.

Due amici si incontrano.

Il primo dice all'altro:

**- Sai, sto frequentando un
corso di umiltà...**

e l'altro:

- Ah si? e come sta andando?

- Sono il migliore!

per gli amici "pallone gonfiato" vuole farsi bello scaricandoti addosso una marea di banalità approssimative che ti fanno capire che ne sai più tu di lui.

Ecco che, come ultima istanza, ti rendi conto che è il momento di prendere una decisione, per cui telefoni ad un tuo collega per farti aiutare a decidere e lui, per tutta risposta, inizia a balbettare e dirti che non sa che pesci prendere, anzi è meglio aspettare che, tanto, tutto si risolverà da solo. Bene. Se sei arrivato fin qua, adesso puoi tirare un sospiro di sollievo.

Passa da lì un predicatore, che urla ai quattro venti che andrà tutto in rovina, che il mondo sta per finire e che non c'è più speranza per nessuno.

A quel punto, pensi: ma che giornata terribile! Allora ti rivolgi a 2 esperti per avere lumi: il primo, so tutto io, per gli amici "bulldozer", ti spiega tutto per filo e per segno fino a sfinirti, mentre il secondo,





Non sei su scherzi a parte o in qualche candid camera, ma sei entrato nel meraviglioso mondo delle persone difficili: quelle persone che riescono a rovinare l'armonia. Comunque e dovunque.

Ti presento, quindi, gli interpreti in ordine di apparizione:

1. Aggressivi Ostili, con "sfumature" di carrarmato, di cecchino e di esplosivo
2. Lamentosa, la prefica
3. Silenzioso, il vigile
4. Inaffidabile, il caro amico
5. Negativista, il predicatore
6. Esperti, sanamente divisi tra il bulldozer e il pallone gonfiato
7. Indeciso, il collega

Prima di conoscerli meglio, devi sapere che le persone difficili riescono con estrema facilità a distruggere motivazione, sicurezza ed efficacia operativa necessarie per vivere una vita in armonia.

Mediamente un individuo o un team incontrano solo il 10% di persone veramente difficili, ma questo 10% causa più del 50% dei problemi, dello stress e dell'insuccesso, rendendo la vita personale o professionale un vero inferno.

Gli studi scientifici hanno dimostrato che il comportamento delle persone difficili è solitamente ripetitivo e abitudinario. In questo alveo, il gruppo di ricerca del Prof. Bramson si è gentilmente preso la briga di individuarle e classificarle nelle 7 categorie, quelle appunto protagoniste della mia storia.

Vediamole adesso più in dettaglio, per capirne meglio le caratteristiche.

1. GLI AGGRESSIVI OSTILI

Iniziamo dal primo gruppo che, in realtà, è uno e trino.

Uno e trino perché, nonostante sia uno solo, gli aggressivi ostili si declinano in 3 sottogruppi:

I carrarmati, i cecchini e gli esplosivi.

I primi, quelli che schiacciano come carrarmati, si fanno strada con la prepotenza: vi assalgono, vi

**Le Persone
Difficili: quel 10%
che causa il 50% dei
problemi e che
porta via l'80% del
tempo.**



intimidiscono, sono arroganti. Quando criticano quello che avete fatto o detto attaccano non il vostro comportamento, ma voi!

Il secondo sottogruppo di aggressivi ostili sono quelli che sparano: colpiscono con frasi pungenti e criticano con sarcasmo e humor.

I cecchini assomigliano ai carrarmati perché anche loro hanno una idea molto precisa di come gli altri dovrebbero pensare e agire. Pensano sempre di avere ragione, ma creano una specie di copertura da dietro la quale loro possono riuscire ad attaccarvi. Questa copertura è fornita dalle loro stesse vittime, che fanno finta di non accorgersi di ciò che succede. La vittima non ci tiene a fare una scenata, quindi sorride alle battute del cecchino, come fanno un po' tutti.

Il terzo gruppo di aggressivi ostili sono quelli che esplodono, persone che un attimo prima sono composte e, da un momento all'altro, perdono il controllo.

Gli esplosivi sono gente che fa paura, che vi grida in faccia, vi sminuisce, vi insulta. Sono esattamente quello che sembrano, persone che hanno perso del tutto il controllo.

In un certo senso fanno le bizzze, ovvero mettono in atto la versione adulta delle tattiche difensive imparate nell'infanzia.

Una persona esplose quando si sente insostenibilmente frustrata o spaventata e, nello stesso tempo, sente di essere costretta ad agire in un certo modo. Queste bizzze, lì per lì, funzionano esattamente come quando eravamo bambini perché, se per caso, siete il bersaglio dell'esplosione è possibile che ve ne restiate zitti, passivi o arrabbiati.

2. I LAMENTOSI

La seconda categoria di persone difficili sono quelli che si lamentano, che si lagnano con voi di tutto, ma non fanno mai niente per cambiare le cose.

Il tono del loro lamento è un "colpa e accusa". I lamentosi sentono che hanno uno scarso controllo sulla propria vita. Da questo punto di vista le cose che vanno bene dipendono dalla fortuna o dal favore altrui.

Lamentarsi li aiuta ad apparire incolpevoli, innocenti e moralmente perfetti, prima di tutto verso sé stessi.

Dicendovi quello che non va hanno fatto quanto potevano. Tocca voi risolvere il problema.

3. I SILENZIOSI

Arriviamo, quindi, al terzo gruppo che sono quelli che fanno i "gusci". I gusci sono silenziosi e non reagiscono.

I motivi per cui certi individui rimangono zitti sono diversi. Alcuni lo fanno perché sono confusi, non sanno che risposta dare. Altri perché pensano che negandosi alla comunicazione possono acquisire un vantaggio su di voi perché non vi danno ciò che volete.

Altri ancora si chiudono perché sanno che se riescono a non dire niente, potranno essere in grado di contraddire quello che è stato detto fra voi due.

E, infine, quelli che sembrano concentrati al massimo, ma stanno zitti perché non afferrano assolutamente che cosa sta succedendo.

4. GLI INAFFIDABILI

Seguono poi, buoni quarti, "quelli che si si", sono simpatici ed estroversi, ma vi mollano ogni volta che avete bisogno di loro. Chiamiamoli "Inaffidabili".

"Quelli che si si" hanno un gran bisogno di piacere ed essere accettati e, piuttosto che rischiare di perdere la vostra amicizia o la vostra stima, prenderanno degli impegni che sanno che non porteranno a termine in tempo utile.

Poi, per evitare di essere rifiutati, si impegnano per farvi sentire persone piacevoli e apprezzate. Dopotutto, ammettiamolo, è difficile arrabbiarsi con tipi così carini.



Per arrivare in fondo con loro dovrete farvi largo tra tutti questi complimenti e capire cosa hanno davvero in testa.

5. I NEGATIVISTI

Esistono poi delle persone che dicono di no praticamente a tutto. Sono il quinto gruppo: “quelli che sempre NO”.

Questi negativisti sono pessimisti, possono abbattere il morale e la volontà di riuscire perché sfruttano quella tendenza allo sconforto che è in quasi tutte le persone.

Come quelli che si lamentano, pensano di non avere molto controllo sulla propria esistenza. E, peggio, sono convinti che sia meglio non fidarsi di chi occupa posizioni di potere.

Il passo più importante nel trattare con un negativista è fare qualcosa per voi stessi. Quando un negativista dice cose così scoraggianti, contrapponetevi in modo positivo, ma realistico o nulla avrà effetto.

Con i negativisti state pronti a prendere sempre voi l’iniziativa. Anche questo aiuta a non essere trascinati in basso. Affermate la vostra intenzione di fare qualcosa e, magari chissà, riceverete un aiuto da tutti gli altri, inclusi i negativisti.

6. GLI ESPERTI

Ecco che ci troviamo di fronte al sesto gruppo di persone difficili: sono quelli che “so tutto io”, gli esperti di fatti e di numeri.

Ne esistono 2 sottogruppi: il primo sono i bulldozer e il secondo i palloni.

I bulldozer sono persone informate che hanno la risposta giusta al problema. Non una risposta qualunque, ma LA risposta.

Quando cercate di fare capire loro che forse c’è qualcosa che non va in quello che dicono, beh, lo prendono come un insulto personale, non semplicemente come una opinione diversa.

Ecco, i bulldozer si sentono forti e sono

certissimi di non avere bisogno degli altri.

Una volta qualcuno ha detto che un gruppo di 8 persone con dentro un bulldozer è fatto da una mente e 14 mani.

Il segreto, avendo a che fare con questi tipi che sono sì invadenti, ma anche competenti, è fargli prendere in considerazione delle alternative, evitando però con cura di sfidare la loro competenza.

Siccome sono persone intelligenti, i bulldozer spesso si accorgono dei loro errori, semplicemente parlando della situazione, ma se sbagliate nel compito e cercate di farvi valere, tenderanno ad allontanarvi e a darvi degli incompetenti.

Invece, i “palloni” sono degli esperti fasulli, precisamente ciò che dice il loro nome, un oggetto di pareti flessibili e pieno di aria calda. Leggono i giornali, guardano la TV, navigano su internet e diventano esperti all’istante. Parlano con una APPARENTE grande competenza di argomenti dei quali sanno pochissimo. Desiderano essere ammirati e rispettati dagli altri. Sono convinti che stanno dicendo la verità: ci credono.

In sostanza, gli esperti adorano spiegarvi ogni cosa per filo e per segno per farvi vedere, nel caso dei bulldozer, o per farvi credere, nel caso dei palloni, che hanno sempre ragione.

7. GLI INDECISI

Arriviamo adesso alla fine di questo piccolo viaggio, scoprendo il settimo gruppo di personalità difficili: “quelli che ma”, gli indecisi, persone frustrate, che semplicemente non riescono a farsi delle idee chiare.

Certo sono piacevoli, ti appoggiano, sanno ascoltare, fanno dei cenni di incoraggiamento e un sacco di domande facili e comprensibili. Ma quando arriva il momento di darsi da fare, proprio non ci riescono. Quello che li blocca è l’eccessiva preoccupazione per la sensibilità altrui. Ogni decisione importante può potenzialmente deludere qualcuno.

In sostanza paradossalmente decidono di non decidere e aspettano che lo facciate voi per loro. Sono convinti che, se aspettano, i problemi possono svanire da soli...

Magari fosse così!

Finisco questa variegata e intensa carrellata con un segreto che vale per tutti: con le persone difficili è necessario agire assertivamente.

L’intento è quello di perseguire il comune interesse, in modo che possiate andare d’accordo nella maniera più produttiva e armoniosa possibile.