



Miguel Scordamaglia
Commercialista Strategico

PERSONE DIFFICILI

come gestirle e non farsi gestire



Miguel Scordamaglia
Commercialista e Coach



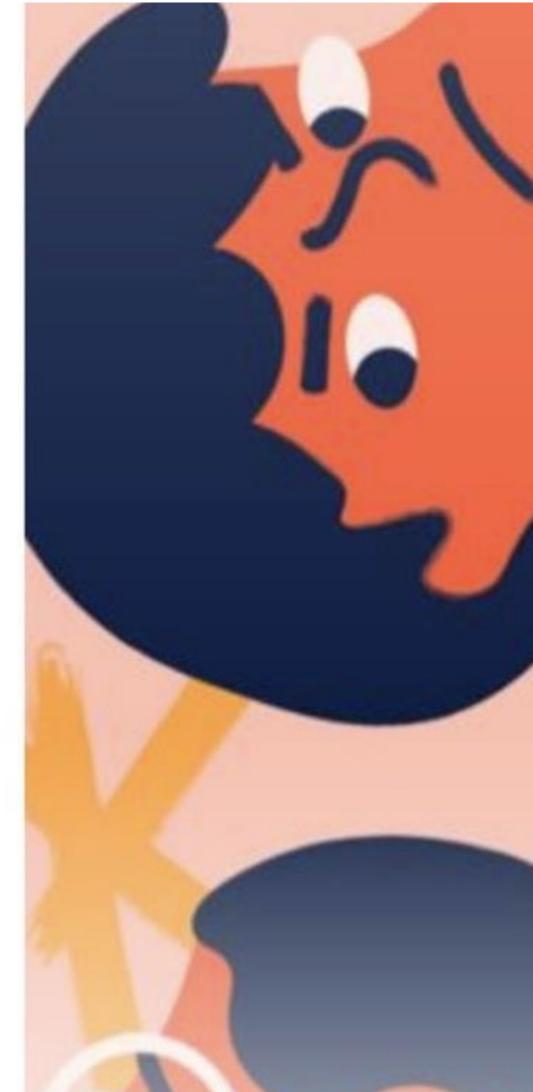
Torino, 20 febbraio 2025

RIFLESSIONI

PERSONE DIFFICILI IN 7 ATTI

Ovvero 7 personaggi in cerca d'autore

MIGUEL SCORDAMAGLIA



START Hub TORINO Giugno 2023



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!*



NOTA IMPORTANTE

Questo è un **corso sulle persone impossibili e su come affrontarle. Se la tua vita è libera da clienti e colleghi ostili, capi vacillanti indecisi, subordinati troppo gradevoli - ma che non fanno nulla - o qualcuno di quegli altri che meritano di essere chiamati **Persone Difficili**, puoi considerarti straordinariamente fortunato:**

SEI UNA RARITA'

ADESSO

iniziamo ad esplorare
il “meraviglioso” mondo
delle Persone Difficili

C'erano una volta... le persone **DIFFICILI**



"Le Persone Difficili sono ovunque,
ma non sempre si vedono (subito)"

**Quel 10% che causa il 50% dello stress
e porta via l'80% del tempo**

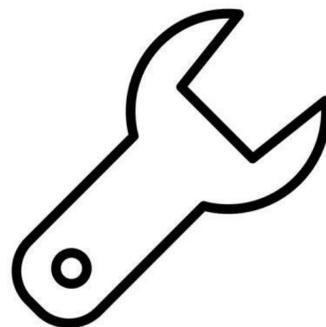
**Riescono a distruggere
motivazione, sicurezza ed efficacia operativa
necessarie al raggiungimento degli obiettivi**

**Il comportamento delle persone difficili
è solitamente **ripetitivo e abitudinario**
Ciò rende **facile la creazione di**
una precisa **mappatura e tassonomia****

Le P.D. sono state
classificate in 7 categorie
che richiedono specifiche
strategie di intervento

Presenteremo i **passi operativi**
per **riconoscere ed affrontare** le persone difficili

—> forniremo **strumenti per disinnescarle**
in modo da **ottenere il meglio da sé stessi e dagli altri,**
recuperando il **proprio potere operativo**



N.B.

Quando parliamo di **persone difficili**
ci riferiamo a **comportamenti specifici**

Dietro un *bad behaviour*,
c'è sempre una *good intention*
che la persona cerca di soddisfare
in modo disfunzionale

PRINCIPI GENERALI

PRINCIPIO 1

E' indispensabile **acquisire la capacità di individuare, prevenire e gestire comportamenti difficili** e non produttivi che **inquinano** le **relazioni interpersonali** e **il lavoro** in generale

PRINCIPIO 2

Le **Persone Difficili** **attuano comportamenti** che riescono con estrema facilità a **distruggere sicurezza ed efficacia**, minando l'operatività e il clima di gruppi e organizzazioni

Hanno la caratteristica di **distruttività estrema** che rende **problematica la vita lavorativa (e personale)**

PRINCIPIO 3

I **comportamenti** delle P.D. sono **classificati in 7 categorie** con specifiche **caratteristiche e modalità di intervento**

Creano **difficoltà, imbarazzi e tensioni**,
pongono **problemi scomodi da superare**

Il **dissidio**, il **malcontento** sono prima di tutto una **noia**,
ma, soprattutto, **costano** in termini di **tempo ed energia**

PRINCIPIO 4

MAI

ignorare, evitare o rimandare un intervento
con Persone Difficili



Allevia il dolore nel breve periodo, ma ci si ritroverà poi
con un **problema ancora più grande**

è come nascondere la polvere sotto il tappeto

REAZIONI COMUNI & PRIMI APPROCCI

Nella professione, tipicamente,
non si scelgono i clienti

E' molto **probabile** che si possano
incontrare **persone** che con i loro comportamenti
mettono in difficoltà chi si trova sul campo

Può trattarsi di una
persona ostile, aggressiva, non comunicativa, ecc.

Indipendentemente da tali caratteristiche
la **COMUNE REAZIONE**
di fronte ai loro **comportamenti distruttivi**
è tendenzialmente ...

porre in atto **EVITAMENTI**
o
cadere nella **TRAPPOLA DELLA ESCALATION CONFLITTUALE**

PERCHE'?

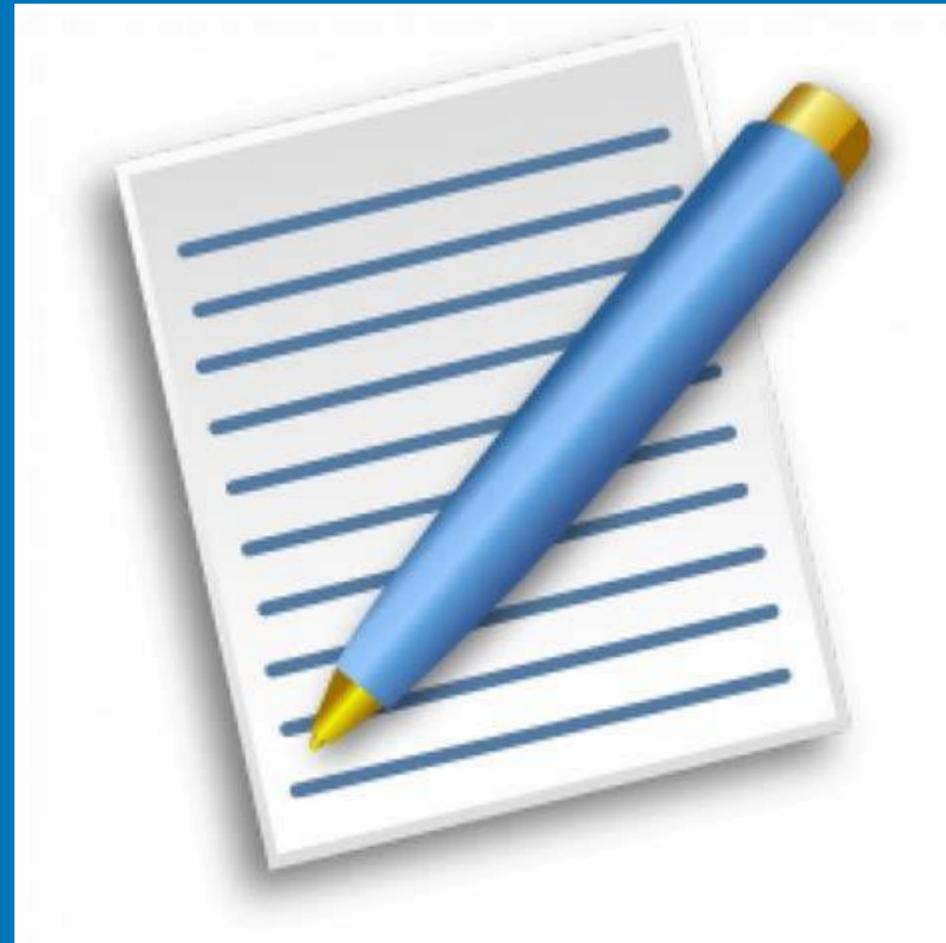
può capitare che **chi si trova di fronte a una P.D.**

CREDA DI NON AVERE

la CAPACITÀ e l' ESPERIENZA

per **PADRONEGGIARE LA SITUAZIONE**

Carta & Penna



Individua
nella tua esperienza
personale o professionale

almeno **una persona**

che ha avuto (o che ha)
una caratteristica “distruttiva”
(ostile, aggressiva, non comunicativa, ecc.)

Rispondi a queste domande

- 1. Quali sono le caratteristiche – comportamenti della persona che hai individuato?**
- 2. Come reagisci a tali comportamenti?**
(evitando, confliggendo, negoziando, etc)
Descrivi

5'



Il **tema in gioco** non è ~~metterti in grado di cambiare tutte le persone difficili della tua vita~~, ma fornire alcuni **strumenti e strategie** per **cambiare il tuo comportamento** di fronte alle persone difficili che incontri

Le **persone difficili** sono **PREVEDIBILI**

Nella loro prevedibilità sono **"FACILI"**

ESSENZIALE

farsi trovare preparati, elaborare un piano,

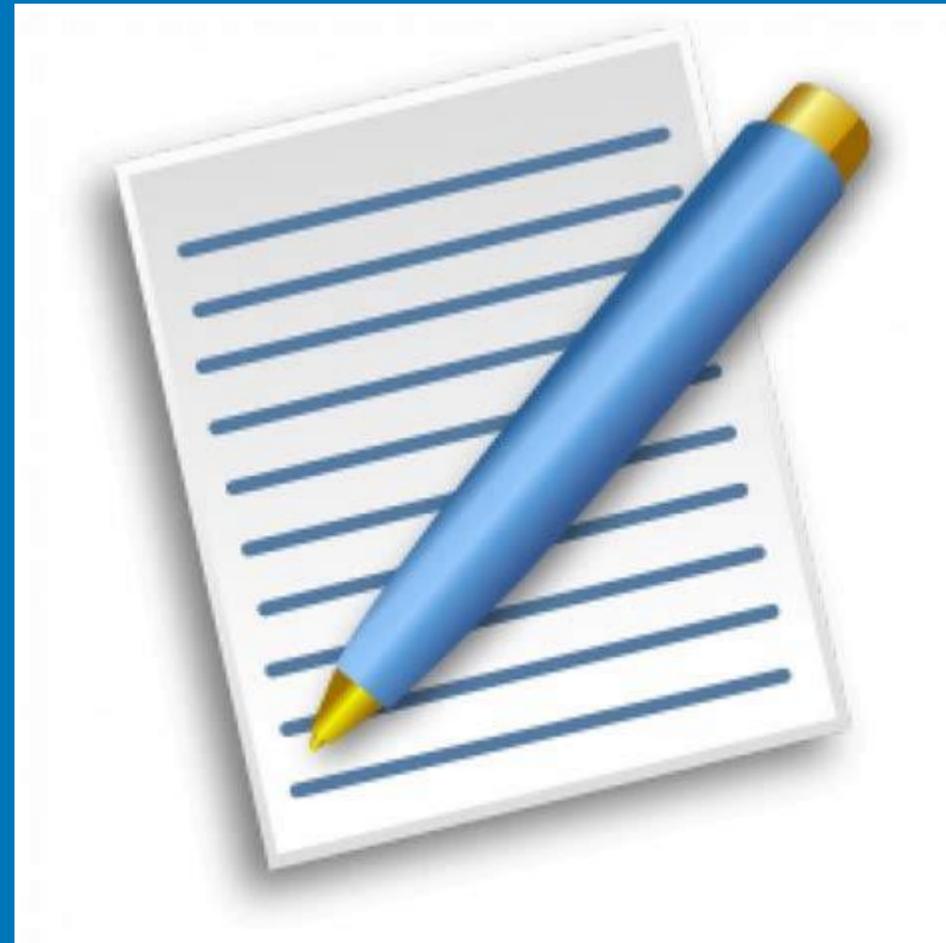
collaborare con gli altri

nei confronti della persona difficile

Le P.D. sono ~~PRIGIONIERE~~ dei loro schemi

Aiuta **concentrarsi** su questo aspetto

Carta & Penna



Rispondi a quest'altra domanda

Se tutti i membri del tuo team, o del tuo contesto di vita, dovessero fare un *elenco delle persone difficili* con cui lavorano od interagiscono, quante di queste *elencherebbero il tuo nome?*

1'



Obiettivo dell'incontro



**renderti consapevole che A VOLTE, per un momento
tutti possiamo essere persone difficili e distruttive**

MA quando incontriamo
persone "cronicamente" difficili
dobbiamo porci il problema di
intervenire con i giusti strumenti

Le PERSONE DIFFICILI: chi sono e come puoi classificarle



Cosa si intende per PERSONA DIFFICILE?

A volte **siamo tutti persone difficili**

Situazioni stressanti e risposte negative
delle persone con le quali interagiamo
possono mettere
quasi tutti
in uno ***stato d'animo da persona difficile***

MA esistono **persone cronicamente difficili**

Qui vedremo
le loro **caratteristiche**
il loro **comportamento**
e le **modalità per fronteggiarle**

Definizione di **PERSONA DIFFICILE**:

individuo che mette in atto
ripetuti **comportamenti disfunzionali**,
che **interferiscono gravemente**
sulla possibilità di raggiungere
i propri **obiettivi personali o del team**

Persone con un **comportamento** che produce
effetti distruttivi e non ecologici
nella **vita personale, di gruppo ed organizzativa**

DOMANDE

- Quali **caratteristiche** hanno?
- Come posso **identificarle**?
- Come posso **disinnescarle**?
- Quali sono gli **errori da evitare**?

Il termine **persona difficile**
non si riferisce
al valore della persona,
ma al suo **comportamento**

Il **focus** non è su persone cattive,
ma su **specifici comportamenti distruttivi**
che mettono in atto

Concetti Chiave da conoscere



**Non puoi pretendere di controllare
il comportamento di un'altra persona**

MA

puoi assumerti la **responsabilità di
controllare il tuo**

MAI sottostimare



CAUSA



EFFETTO



Se non ti piace il modo in cui una persona difficile sta interagendo con te

RICORDA CHE

**l'efficacia della tua relazione
viene misurata dalla risposta che ottieni**

**Padroneggiare te stesso
e il modo in cui rispondi
alle persone difficili
è FONDAMENTALE
per non doverle subire**

Conoscenza, autoconsapevolezza e giusti strumenti

ti daranno il **potere di cambiare**
il **modo** in cui **le persone difficili**
si relazionano con te

Tassonomia delle PERSONE DIFFICILI

Alcuni imparano ad essere difficili
perché **risulta più comodo.**

Il loro **comportamento** segue spesso
una **strategia ben precisa.**

Riescono a tirare fuori il vostro lato peggiore,
distruggendo ogni motivazione,
sicurezza ed efficacia operativa

SMETTETELA di sperare che una persona difficile diventi facile e **trattate con loro**, solo così sarete entrambi in grado di tirare avanti la faccenda che avete per le mani e, in aggiunta a ciò, **eviterete di sentirvi del tutto frustrati.**

Le persone difficili, anzi impossibili, sono dappertutto.

Che cosa le rende difficili?

Il comportamento di una persona difficile è **abitudinario, ripetitivo e incide negativamente** sulla maggior parte delle persone intorno a lui.

I difficili costituiscono un problema per tutti quanti.

La **cosa buona** è che **non sono molti**.

In un gruppo medio troverete
meno del 10% di persone difficili,
ma questo 10%
causa più del 50% dello stress.

Il dottor Robert Bramson e i suoi collaboratori hanno osservato e intervistato centinaia di persone ed hanno scoperto che alcuni modelli di comportamento si ripetono regolarmente.

Secondo Bramson, esistono
7 gruppi principali di personalità difficili.

AO.L.S.I.N.E.I.

Il primo è quello degli **Aggressivi Ostili**

E' il più difficoltoso da trattare.

Esistono **3 tipi** di aggressivi ostili

i carrarmati, quelli che **schiacciano** e si fanno strada con la prepotenza
dovrebbe saperlo! lei non sa fare il suo lavoro! il prepotente che pretende a tutti
i costi

i cecchini, quelli che **sparano**, che colpiscono con **frasi pungenti**, che
criticano con sarcasmo e humor
quando ha fatto la mia pratica, lei non c'era?

gli esplosivi, persone che un attimo prima sono composte e, da un momento
all'altro, **perdono il controllo** parte calmo e quando inizia a non capire,
perde le staffe, colpevolizzando e accusando il malcapitato

Il **secondo gruppo** di personalità difficili sono quelli che si lamentano, i **Lamentosi**, che **si lagnano** con voi di tutto, ma non fanno mai niente per cambiare le cose
quello che continua a lamentarsi delle tasse da pagare e non vuole fare pianificazione

Il **terzo** gruppo sono quelli che fanno i “**gusci**”, detti **Silenziosi**. I gusci sono appunto silenziosi e non reagiscono
quelli che gli spieghi tutto con passione, ma... reazione zero

Il **quarto** sono quelli che sì sì, sono simpatici ed estroversi, ma vi mollano ogni volta che avete bisogno di loro. Per piacere ed essere accettati, prendono impegni che sanno di non potere rispettare.

Sono gli **Inaffidabili**

quelli che anziché portarti i documenti, ti portano una scatola di cioccolatini

Il **quinto** sono **quelli che sempre NO**, quelli che dicono NO praticamente a tutto: i **Negativisti**
qualsiasi cosa gli consigli, c'è qualche conoscente che l'ha già fatto e gli è andata male

Il **sesto** sono quelli che **so tutto io**, gli **Esperti**, che adorano spiegarvi ogni cosa per filo e per segno per **farvi vedere che hanno sempre ragione**.

Si dividono in:

Bulldozer, che sono realmente preparati, ma indisponenti
il modello treccani che vi inonda con il suo sapere

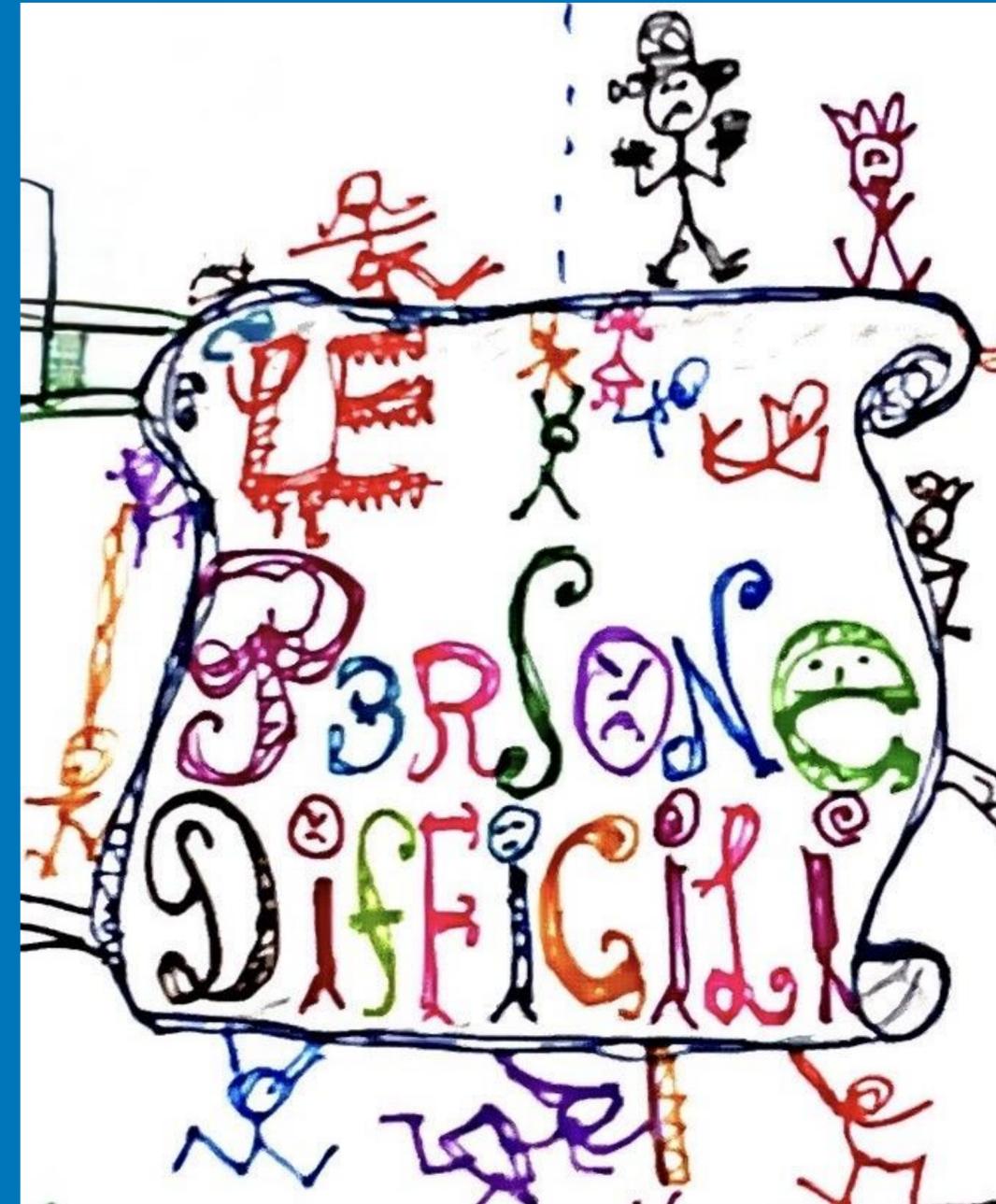
Palloni, che hanno letto qualcosa superficialmente, **ma sono convinti di saperne più di voi il “dottor google chatGPT”**

Il **settimo gruppo** di personalità difficili sono **quelli che MA** ,
gli **Indecisi**, quelli che **non sanno decidere e aspettano**
che lo facciate voi per loro

lei cosa mi consiglia per risolvere il problema?...
ci penso, e poi continuano a chiamarti per avere altre
informazioni e continuare a non fare nulla sperando che il
problema si risolva da solo



COME GESTIRE

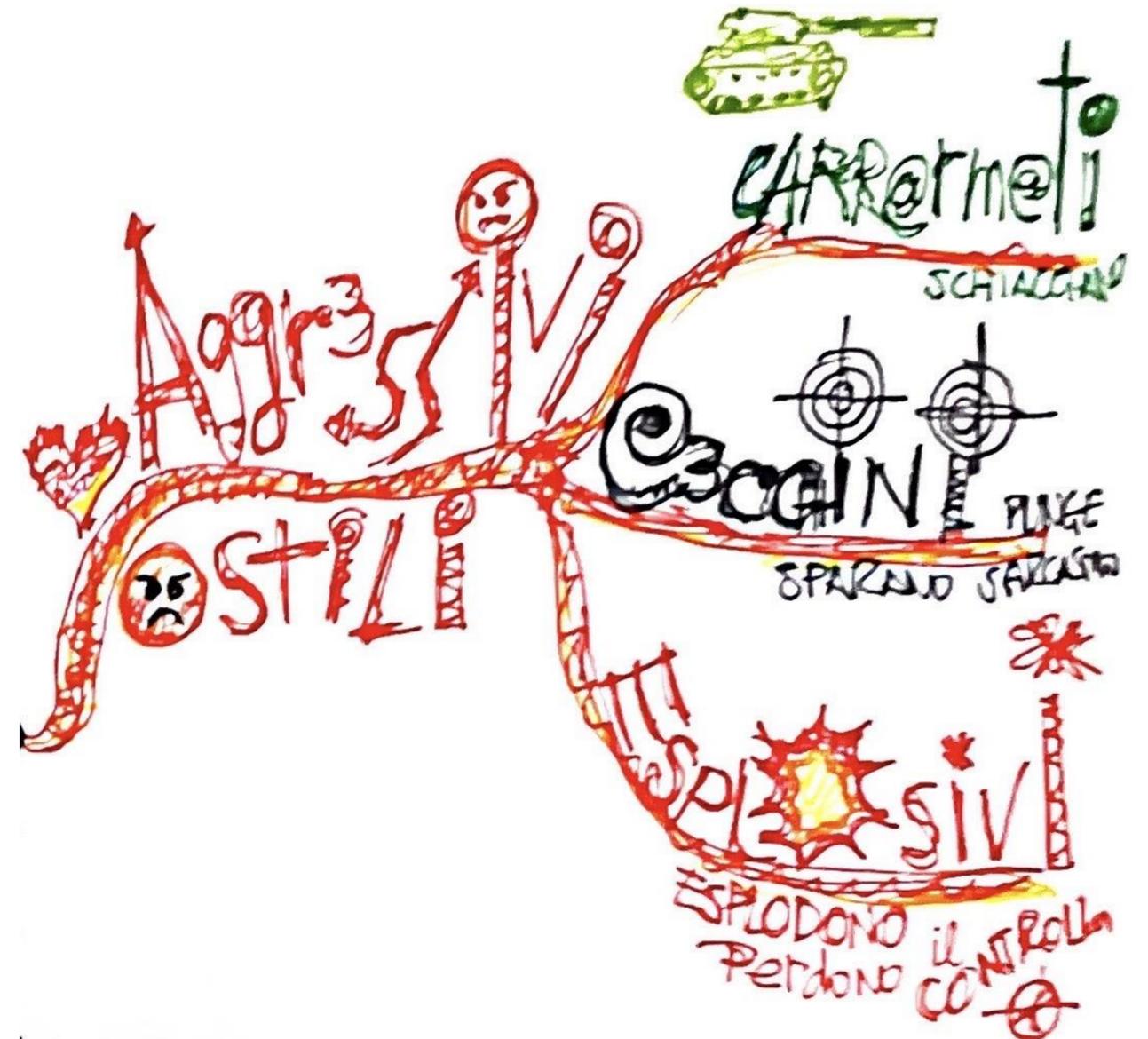


PERSONE DIFFICILI

ANTIDOTI



Aggressivi Ostili

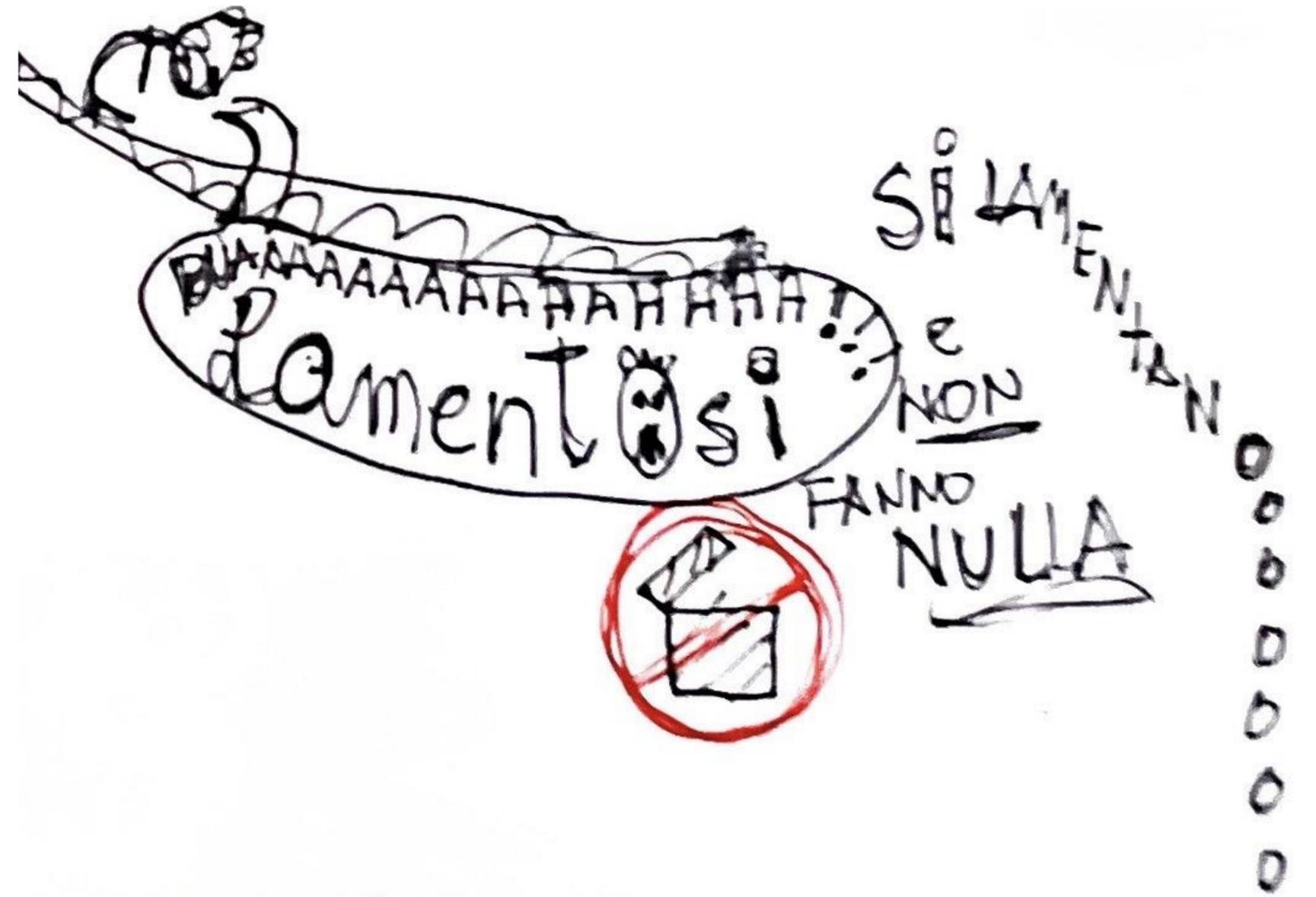


se sono **Carrarmati** o **Esplosivi**,
tenetegli testa e dite la vostra opinione,
ma senza discutere o criticare e **siate amichevoli**

se sono **Cecchini**, che vi tirano delle frecciate,
portateli allo scoperto
e chiedete chiarimenti sui loro commenti mortificanti

> veramente mi sta dicendo questo?

Lamentosi



**ascoltate cosa dicono,
dategli retta e
non ditevi d'accordo con loro, senza scusarvi.
Fate delle domande per risolvere il problema**

> come si potrebbe risolvere questa situazione?

Silenziosi



I c.d. “gusci”

fateli parlare facendogli delle **domande aperte**
guardateli in silenzio, MA amichevolmente.
Se non si aprono, **fate il vostro commento**
e ditegli che **possono tornare quando desiderano**

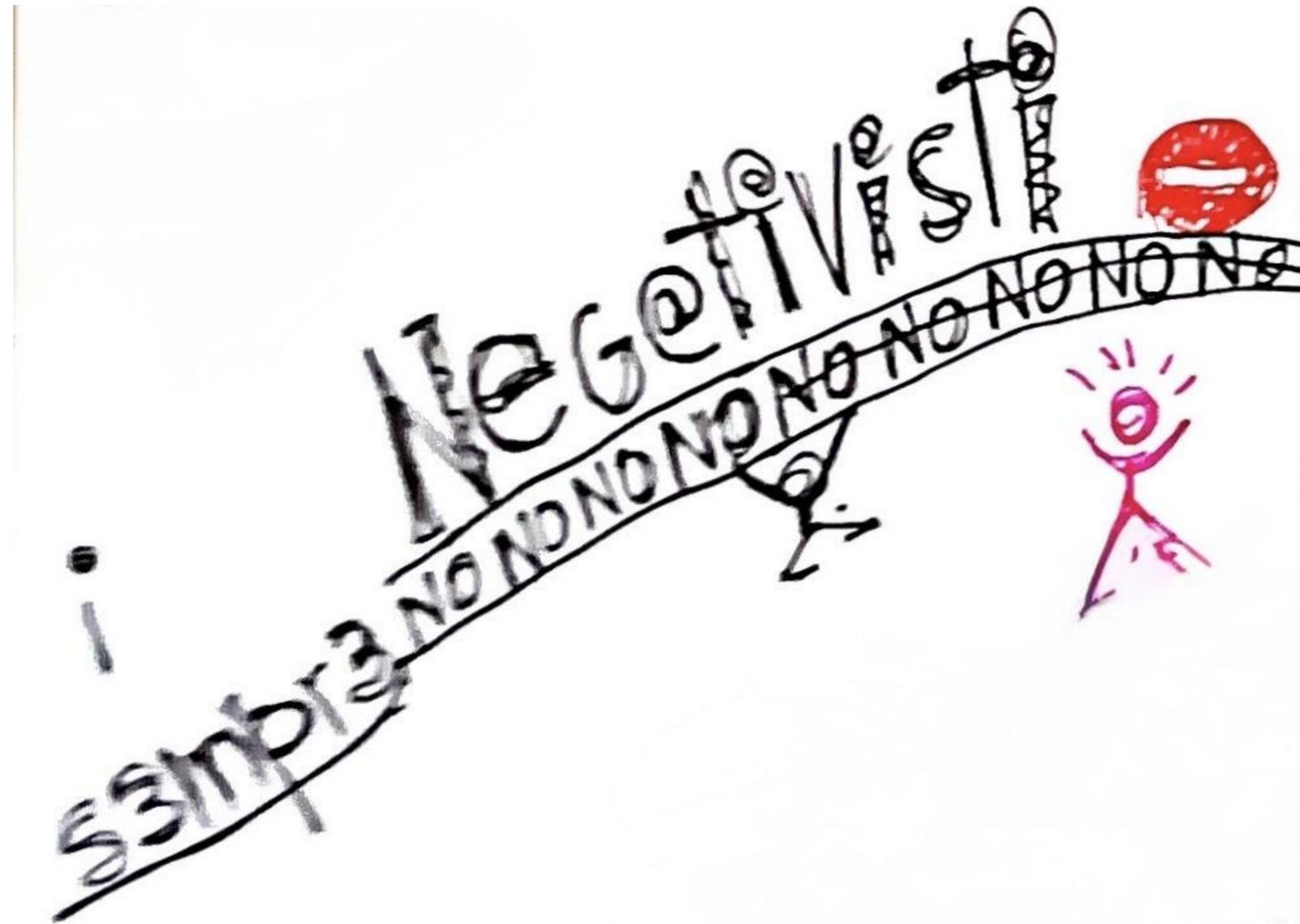
Inaffidabili



Con quelli che dicono sempre sì

scoprite come stanno le cose, facendogli capire che volete sapere realisticamente cosa sono in grado di portare a termine nei tempi concordati

Negativisti



Con quelli che dicono sempre no

dichiarate il vostro ottimismo senza discutere soluzioni e usate la **tecnica dell'ipotesi del peggio**

qual è la peggior cosa che potrebbe succederle se seguisse il mio consiglio?

Esperti



Con quelli che sanno tutto, proprio tutto

- se sono **Bulldozer**,
siate preparati,
ascoltate attentamente
e ripetete i punti principali.

Fate domande per fargli capire che avete capito

- se sono dei **Palloni**
esponete i fatti
e date loro modo di salvare la faccia.

EVITATE di dirgli che non ha capito nulla

Indecisi



Con quelli dei “mille ma”

cercate di **scoprire il vero motivo**
per cui non sanno prendere una decisione
e **proponete una soluzione**
che possa risolvere tutti i dubbi dell'indeciso

Dopo che la decisione è stata presa,
date sostegno all'indeciso

Agire ASSERTIVAMENTE

&

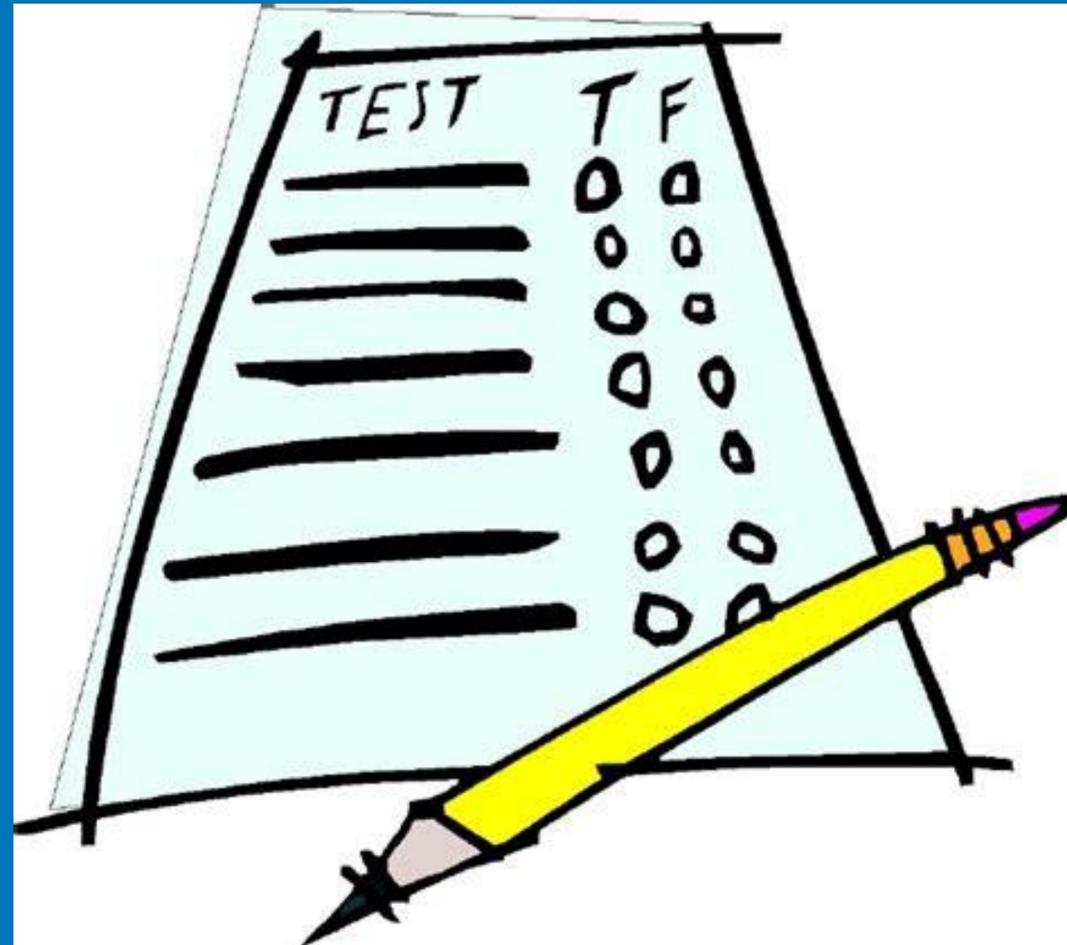
Perseguire il comune interesse
per andare d'accordo
nella maniera più produttiva possibile

La vostra fiducia
deriverà dal sapere che molta gente ha scoperto che

tenere testa a tipi difficili,

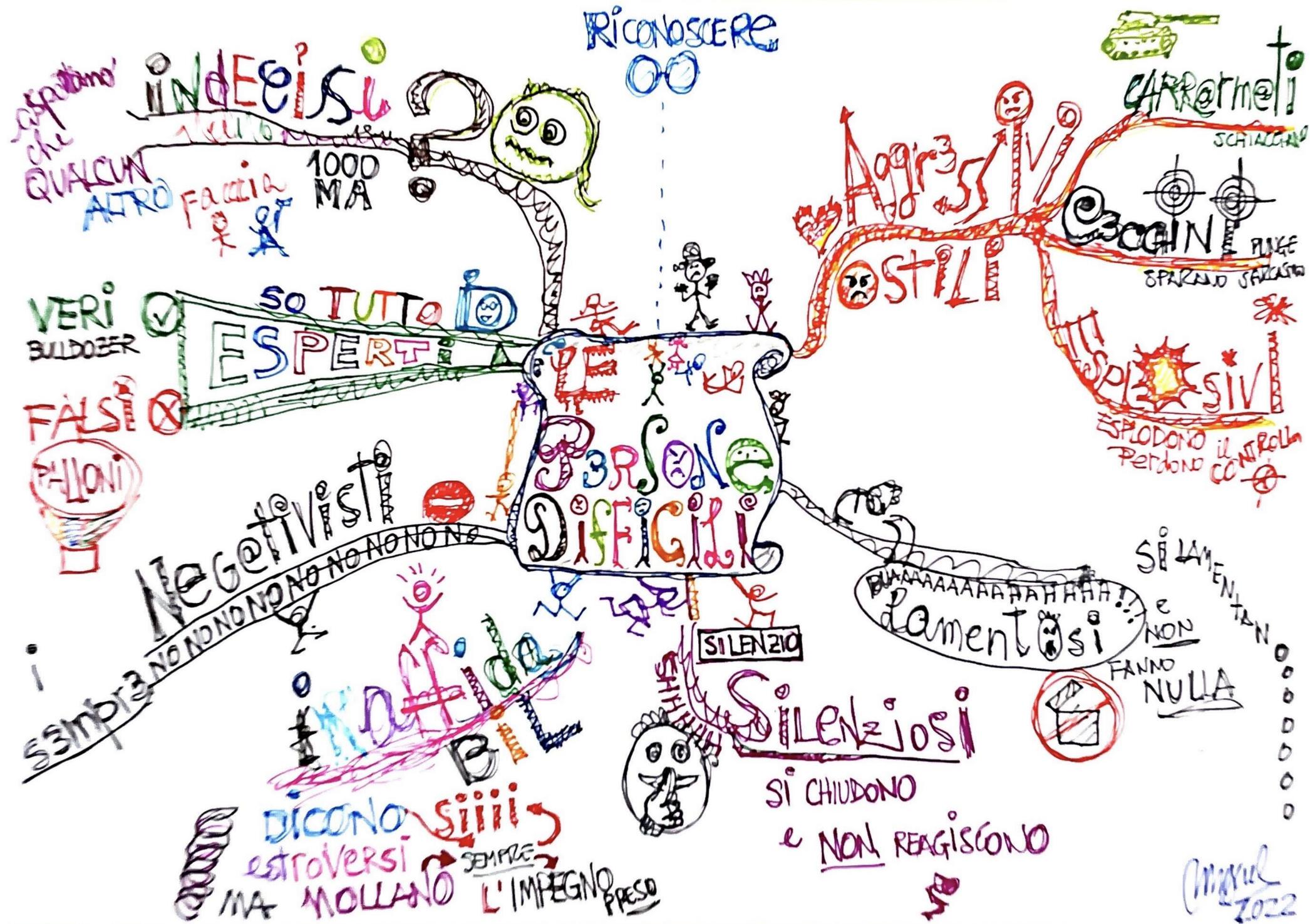
È POSSIBILE!

Test di Autovalutazione



3'





Per approfondimenti
ms@scordamaglia.it

