

PERSONE DIFFICILI anche nella Professione





Miguel Scordamaglia Commercialista e Coach

Torino, 21 febbraio 2024



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 e andartene felicemente per passare ad attività più piacevoli.





Se sei ancora qui immagino che... possiamo iniziare ad esplorare il "meraviglioso" mondo delle

Persone Difficili



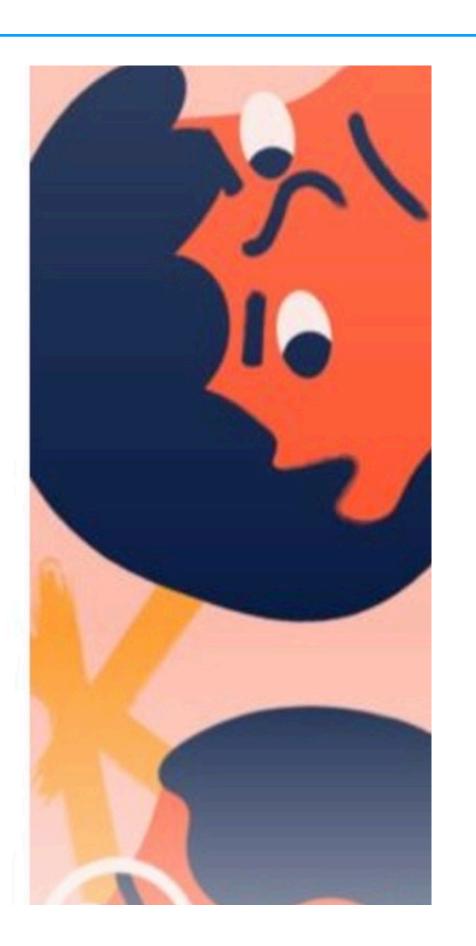


RIFLESSIONI

PERSONE DIFFICILI IN 7 ATTI

Ovvero 7 personaggi in cerca d'autore

MIGUEL SCORDAMAGLIA



START Hub TORINO Giugno 2023





"Ho un amico talmente difficile che, quando gli hanno chiesto di lasciare una recensione per un libro che ha cambiato la sua vita, ha scritto: 'Le pagine erano troppo lisce'"



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

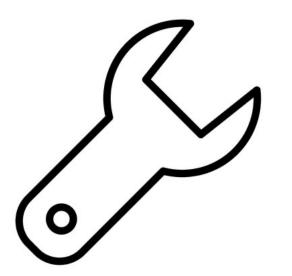
Le P.D. sono state classificate in 7 categorie che richiedono specifiche strategie di intervento





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





E' indispensabile acquisire la capacità di
"individuare", "prevenire" e "gestire"
comportamenti difficili e non produttivi
che interferiscono
nella gestione del cliente
e del lavoro in generale





Le Persone Difficili attuano comportamenti che riescono con estrema facilità a distruggere sicurezza ed efficacia, minando l'operatività e la cura del cliente

Hanno la caratteristica di "distruttività" estrema che rende problematica la vita lavorativa





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







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

Esattamente come nascondere lo sporco 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

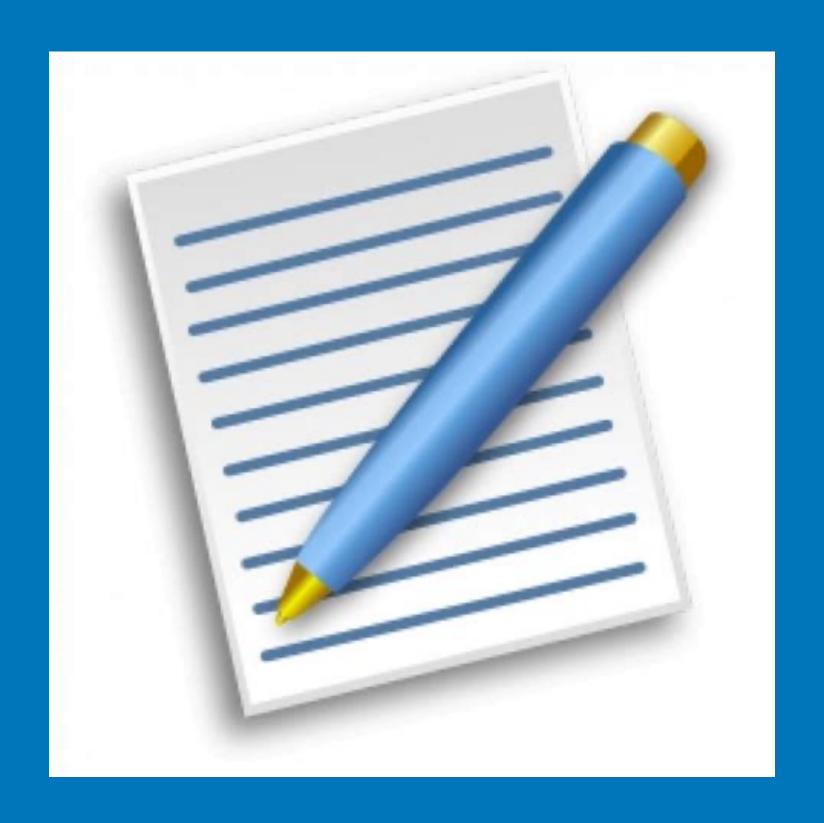
la CAPACITÀ e l' ESPERIENZA

per PADRONEGGIARE LA SITUAZIONE





Carta & Penna







Individua

nella tua esperienza personale o professionale

almeno una persona

che ha avuto (od 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:



8







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"





È possibile

farsi trovare preparati, elaborare un piano, collaborare con gli altri

nei confronti della persona difficile

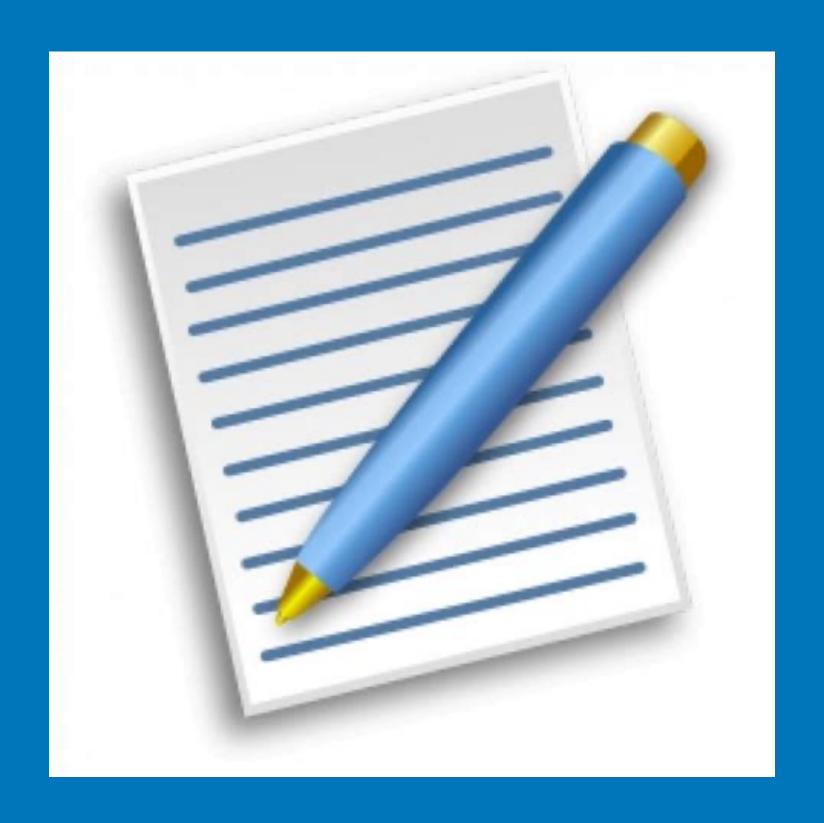
Le P.D. sono prigioniere dei loro schemi

È sufficiente 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
da parte 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
una serie di 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







CONCETTO CHIAVE

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

MA

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





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





MAI sottostimare







In questa formazione si evidenzia la proprietà e la responsabilità dei tuoi comportamenti

Padroneggiare te stesso
e il modo in cui rispondi
alle persone difficili
è di vitale importanza
per non doverle subire





CONCETTO CHIAVE

Armato di conoscenze,
autoconsapevolezza e
giusti strumenti
avrai il potere di cambiare
il modo in cui le persone difficili
si relazionano a 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 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"





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 i vari tipi di personalità difficili





Vediamo brevemente come gestire i

7 tipi di personalità difficili





Ora che li conoscete, sapete cosa li spinge a comportarsi in un certo modo e avete in mano alcuni sistemi graduali per trattare con loro e avere un maggiore controllo su voi stessi e sulla situazione

Non resta che metterli in pratica





Con gli Aggressivi Ostili (AO)

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?





Con i Lamentosi (LA), 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?





Con i "gusci", i Silenziosi (SI), fateli parlare facendogli delle domande aperte e guardateli in silenzio, ma amichevolmente. Se non si aprono, fate il vostro commento e ditegli che possono tornare quando desiderano





Con gli Inaffidabili (IN) 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





Con quelli che dicono sempre no, i **Negativisti (NE)**, **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?





Con quelli che sanno tutto, proprio tutto, gli Esperti (ES)

- 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



Infine, con gli Indecisi (IND), 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



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 possibile**





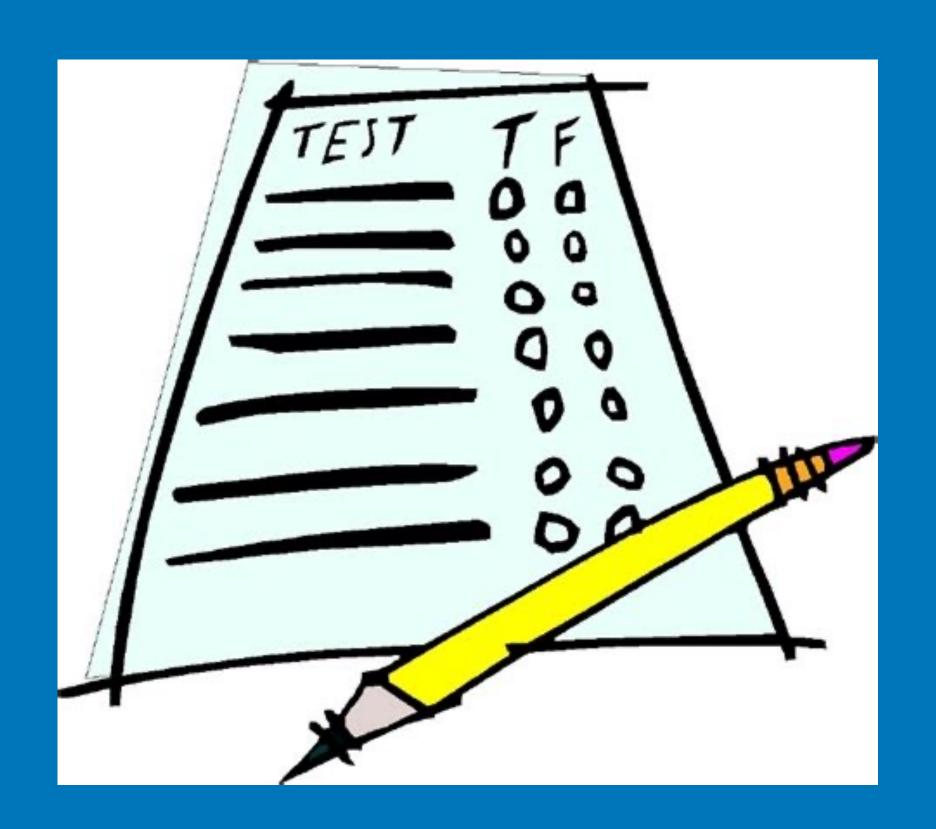
La vostra fiducia nei rapporti con questi signori deriverà dal sapere che molta gente, proprio come voi, ha scoperto che riuscire a

tenere testa a tipi difficili, è possibile!





Test di Autovalutazione





5'













Per eventuali approfondimenti ms@scordamaglia.it

