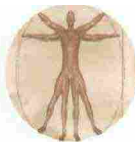


BENESSERE



PSICOLOGIA



Non mantengono la parola data né gli impegni presi. E hanno sempre una scusa pronta. Chi ha relazioni con loro rischia però di logorarsi l'animo. Quali sono le strategie comunicative da adottare in questi casi

Affrontare gli inaffidabili

di Massimo Piovano*

Hai presente quelle persone che fanno promesse, che ti dicono "conta pure su di me" ma che alla fine non fanno nulla di quello che hanno detto o promesso? Io li chiamo inaffidabili. E purtroppo sono molto più presenti di quello che pensiamo. Li troviamo tra familiari, amici, conoscenti, colleghi di lavoro, capi e clienti. Li riconosciamo facilmente perché sono coloro che prendono impegni che difficilmente porteranno a termine. Sono coloro che se gli dovessimo prestare qualcosa (un libro, un disco, ecc.) avrebbero poi difficoltà a restituircelo. In pratica, sono quelle persone che non rispettano la parola data. Potrebbero anche esse-

re persone simpatiche, estroverse, carine, ma che nel momento del bisogno ci mollano.

Come ho evidenziato nel mio libro "Basta rodersi il fegato" (Casa Ed. Antepima, pp. 150, Euro 16,5) a livello caratteriale non creano grossi problemi, ma ci possono "rodere il fegato" perché non sono precisi e, soprattutto, in ambito professionale possono causarci serie difficoltà. Non è facile averci a che fare, perché hanno compromesso la fiducia che è il collante su cui si fonda una relazione umana. Ma perché si comportano in questo modo? A volte il loro comportamento è dettato dall'insicurezza o dalla paura di dire di no, altre volte dal desiderio

di voler emergere. I motivi possono essere tanti. Ma più che indagare le cause mi preme dare dei suggerimenti per gestire al meglio queste persone. E per farlo iniziamo con un esempio.

Non ci sono problemi. Conta pure su di me

Luisa lavora presso un studio commercialista e ha bisogno di alcune informazioni dalla sua collega Anna che si occupa dell'Iva trimestrale.

•Luisa: "Ciao Anna, come va?".
•Anna: "Alla grande! Ieri sono stata al concerto di Jovanotti... Spettacolare. Perché una sera di queste non usciamo insieme? Ho scoperto un locale dove suonano

musica dal vivo alla grande!”.

•Luisa: “Sei molto gentile e sicuramente non mancherà l’occasione per andare in questo locale... Sai quanto mi piace la musica dal vivo. Sono qui, Anna, però, per il foglio Excel sui dati dei nostri clienti che hanno la scadenza dell’Iva trimestrale, riesci, come promesso, a consegnarmelo per venerdì?”.

•Anna: “Venerdì? Ma saranno pronti per mercoledì al massimo!”.

•Luisa: “Grazie. Mi raccomando, conto su di te!”.

Intanto i giorni passano e arriva il venerdì.

•Luisa: “Allora, Anna, hai fatto il lavoro di cui ci siamo parlati nei giorni scorsi?”.

•Anna: “Non ancora... Ma credimi che te lo faccio... Pazienta fino a lunedì e sarai soddisfatta del lavoro che ti farò! A proposito, come è andata la partita di ieri sera?”.

A questo punto ti chiedo: secondo te, quante possibilità ci saranno che il lavoro di Anna sia pronto per il lunedì successivo?

Che cosa fare?

Di solito gli “inaffidabili” reagiscono alle loro lacune con mille scuse cercando di suscitare pietà-



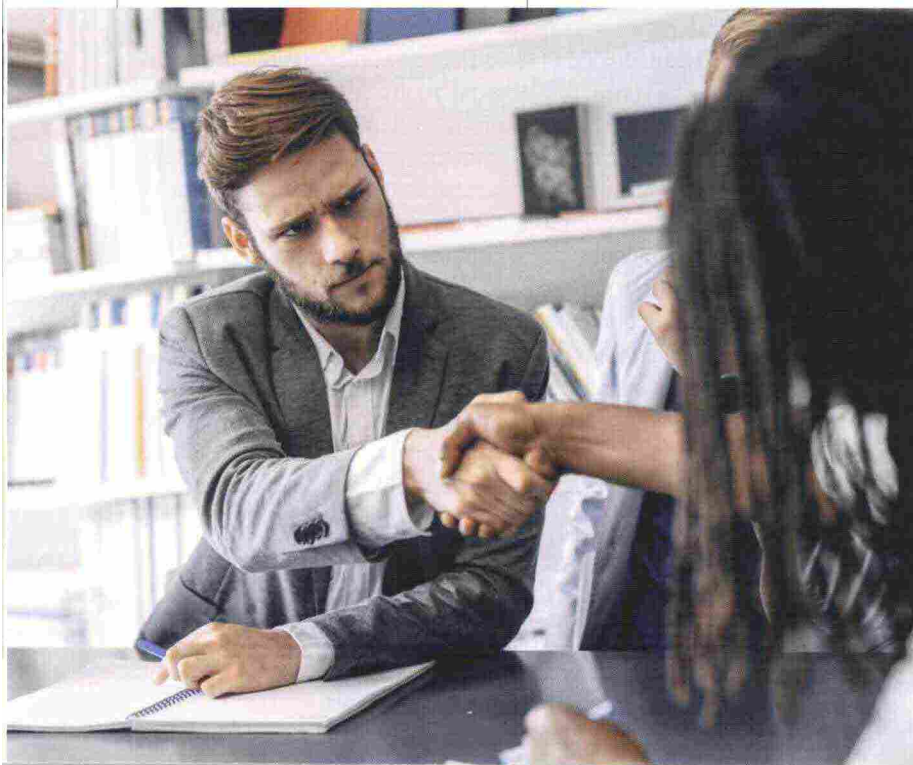
LE REGOLE D'ORO

Usa il tono giusto

Il risultato della comunicazione varia a seconda dello stato d’animo in cui ci si trova. Perciò, per comunicare con maggiore efficacia, è importante che ti predisponi con il giusto stato d’animo. Tutto è comunicazione. Non solo le parole, ma anche le espressioni facciali, la mimica, i gesti che fai, il tono di voce che usi sono modi di comunicare. L’approccio vincente in ogni comunicazione è quello sintonico. Per questo motivo, non accusare il tuo prossimo ma cerca di entrare in empatia con lui cercando di capire perché fa ciò che fa. Parla con i fatti piuttosto che con le opinioni.

Comunicare con efficacia significa portare esempi, dati, fatti concreti e non semplici opinioni che sono soggettive. La comunicazione deve soprattutto motivare, incentivare e spronare le persone a dare del loro meglio. Per comunicare con efficacia è opportuno che ti accerti che il tuo interlocutore abbia davvero recepito tutte le informazioni che gli hai trasmesso. Nell’ottica della comunicazione efficace è importante non dare nulla per scontato. Per questo motivo è opportuno che verifichi sempre il ritorno della tua comunicazione (feedback) attraverso domande o

ricapitolando ciò che si è detto. Qualora le circostanze lo richiedessero è importante formalizzare per iscritto quanto si è detto o pattuito; in particolar modo con le persone poco affidabili. Responsabilizza e valorizza il tuo interlocutore. Fallo sentire importante e rispettato. Tieni a mente che spesso la differenza fra una comunicazione efficace e una mediocre consiste nel modo in cui diciamo le cose. A questo proposito Shakespeare diceva: “Con il tono giusto si può tutto, col tono sbagliato nulla. L’unica difficoltà consiste nel trovare il tono giusto”.



simo verso il prossimo. Non cadere nella loro trappola. Non devi provare pena. Anzi, devi fare capire loro che con te non se la caveranno facilmente. Nel lavoro, così come nella vita, bisogna essere seri e precisi. **Quando diamo la nostra parola quella deve essere, costi quel che costi. Una promessa è una promessa.** Per questi individui la pacchia deve finire. E per farla finire non devono più trovare persone che le giustificano o le compatiscano. Tieni a mente che se non agirai così a rimetterci sarai tu, i tuoi obiettivi e l’eventuale organizzazione che rappresenti.

Il linguaggio di influenza per fronteggiare gli “inaffidabili”.

Se vuoi affrontare diretta- ➡

BENESSERE

Gli inaffidabili non sono persone precise e, soprattutto in ambito professionale, possono causare seri problemi

mente queste persone devi porre molta attenzione a ciò che dirai e a come le dirai. Innanzitutto, ti consiglio di non accusarle apertamente di essere bugiarde o inaffidabili, perché lo negheranno sicuramente e, cosa peggiore, si metteranno sulla difensiva. A nessuno piace essere accusato. Quello che invece devi assolutamente fare è responsabilizzarli e metterli di fronte al fatto compiuto: "Sono tre volte consecutive che mi hai detto che...". È molto importante, quindi, che la tua comunicazione sia precisa e puntuale. Non usare perciò espressioni vaghe o generalizzazioni. **Oltre a queste raccomandazioni, dovrai far comprendere a costoro che con te non la passeranno tanto facilmente liscia. Dovrai anche far capire che il loro contributo è molto importante per te e che gli impegni che si assumono li consideri "promesse".**

Per capire ancora meglio come gestire questa tipologia di persone che abbiamo definito "inaffidabili" riprendiamo l'esempio precedente dalla risposta di Anna alla richiesta di Luisa.

•Anna: "Venerdì? Ma saranno pronti per mercoledì al massimo!".

A questo punto, Luisa avrebbe dovuto responsabilizzare meglio Anna, per questo, invece di dire semplicemente: "Grazie. Mi raccomando, conto su di te!", avrebbe potuto dire:

•Luisa: "Anna, apprezzo il fatto che mi stia dando una mano e so anche che sei molto impegnata e vorrei sapere come pensi di farcela... Per me sono davvero molto importanti questi dati".

•Anna: "Non ti devi preoccupare, credimi i tuoi dati saranno pronti per venerdì. Fidati".

•Luisa: "Aspetta un attimo, so che hai un sacco di cose da fare. Siamo onesti, questi dati riesci a farmeli avere per tempo oppure hai bisogno di una mano? Come pensi di fare?".



È probabile che a questo punto Anna ceda e vi dica la verità.

•Anna: "Hai ragione tu, Luisa, sono proprio incasinata e non so proprio come fare per accontentare tutti".

•Luisa: "Ok! Vediamo come possiamo risolvere la situazione. La prossima volta però, dimmi da subito come stanno le cose che così non perdiamo tempo entrambi".

Un modello a cinque vie

Comunicare sembra la cosa più facile del mondo, in generale è considerata quasi un'abilità innata, visto che lo facciamo fin da piccoli. Tutti possono parlare, ma comunicare significa qualcosa di più. Vuol dire utilizzare sapientemente diversi strumenti per farsi capire e capire a propria volta: la



parola, il linguaggio del corpo, il silenzio. **Comunichiamo continuamente, consapevolmente e non, utilizzando sia il linguaggio verbale che quello non verbale, sia la nostra parte razionale sia quella emozionale. Il fatto è che comunichiamo non soltanto parlando, ma anche stando in silenzio, con la mimica, con il corpo, con le mani...** Fornendo continuamente informazioni su di noi.

Per comunicare con più maestria, molti anni fa ho ideato un modello denominato: la **Pentacomunicazione**, perché si basa, appunto, su cinque elementi. Essi sono la comprensione, la cortesia, il coraggio, la chiarezza e la coscienza. La **chiarezza** si riferisce al modo in cui interloquiamo con gli altri, avendo cura di essere precisi, ordinati in ciò che diciamo per evitare possibili fraintendimenti. La **comprensione** rimanda a come ci rapportiamo agli altri, il grado in cui entriamo in empatia e cerchiamo di porci dal loro punto di vista, attivando un atteggiamento collaborativo (*win win*). La dimensione del **coraggio** interessa il grado di

Affrontare gli inaffidabili

Test

Sei una persona affidabile?

Scopri attraverso questo test se di te ci si può fidare, se sei una persona scrupolosa, credibile e degna di fiducia.

1. Sei una persona puntuale?

- a) No. Sono un ritardatario/a cronico.
- b) Sì abbastanza, ritardo raramente e mai più di 5-10 min.
- c) Sono un orologio svizzero.

2. Di fronte a un compito impegnativo come ti comporti?

- a) Me la prendo con calma, tanto non c'è fretta.
- b) Inizio subito, prima finisco e prima mi levo il peso.
- c) Mi prendo del tempo per pianificare il tutto e poi inizio a lavorare.

3. Ti consideri una persona responsabile?

- a) Per niente. Vivo e lascio vivere e pretendo che gli altri facciano lo stesso con me.
- b) Abbastanza. Nelle cose importanti ci sono sempre.

4. Fai spesso promesse agli altri?

- a) Sì, anche se spesso mi passano di mente.
- b) Dipende dalle volte.
- c) No, prometto solo ciò che sono sicuro di poter mantenere.

5. Ti capita mai di prendere impegni che poi non riesci a portare a termine per mancanza di tempo o di voglia?

- a) Sì, spesso.
- b) Sì, ma molto di rado.
- c) No, mai.

6. Sei una persona che si comporta in modo serio e responsabile?

- a) No, detesto le persone troppo serie.
- b) Sono serio nelle cose importanti.
- c) Credo di avere un comportamento serio.

7. Trovi che sia importante possedere una certa coerenza di comportamento?

- a) No, la coerenza non esiste.
- b) Non molto, ci sono cose più importanti.



c) Sì, è fondamentale nel rapporto con gli altri.

8. Ti sottrai mai ai tuoi impegni inventando scuse o fingendo malesseri?

- a) Sì, spesso.
- b) Può capitare, ma di rado.
- c) No, mai.

9. Vieni ripreso al lavoro per non aver svolto bene un determinato compito. Come ti comporti?

- a) Non me la prendo.
- b) Può succedere. D'altra parte siamo esseri umani.
- c) Ci rimango male. Ma cerco di imparare dagli errori per non commetterne più.

assertività che sappiamo mettere in campo quando si tratta di far valere le nostre idee, di avanzare richieste senza dimenticare di assumere un atteggiamento equilibrato, senza farci calpestare ma senza calpestare l'altrui spazio. Quindi il tono di voce, la scelta del momento giusto, la sicurezza nell'enunciare i nostri pensieri determinano un bilanciato rapporto comunicativo e ci aiutano a ottenere



gli obiettivi prefissati. La **cortesìa**, invece, riguarda la dimensione delle buone maniere, dell'educazione e del rispetto verso il nostro prossimo. Nella **coscienza**, invece, è racchiusa l'anima di ciascuna delle quattro dimensioni descritte precedentemente e si definisce come il nostro sistema di valori, di credenze e costituisce il nostro "Codice etico" di comportamento in cui dovrebbero essere previste queste quattro frequenze comunicative. La Pentacomunicazione applicata diventa così un valido strumento per gestire non solo le persone inaffidabili, ma tutti coloro con i quali in qualche modo ci troviamo a interagire.

Perché saper comunicare con efficacia è lo strumento più prezioso che abbiamo per vivere al meglio la nostra esistenza.

*Esperto di psicologia e comunicazione

Risultati
 Prevalenza risposte a): sei una persona poco affidabile. Tendi a essere approssimativo e poco serio. Ma la serietà è una caratteristica fondamentale per la nostra crescita personale. Ricorda che serietà è spesso sinonimo di rispetto.
 Prevalenza risposte b): sei una persona affidabile e seria. Tendi a dedicarti con attenzione e scrupolo alle cose che fai. Sei una persona empatica che sa mettersi nei panni degli altri. Fai però attenzione a dire sempre di sì. Anche tu hai diritto ai tuoi spazi e alle tue esigenze.
 Prevalenza risposte c): sei una persona scrupolosa. Sei di quelle persone che non si tira mai indietro davanti alle responsabilità e dai molto peso alla parola data e al rispetto del prossimo. I tuoi comportamenti ti permettono di essere considerato una persona sulla quale poter sempre contare. Fai però attenzione a non annullare le tue esigenze in favore di quelle altrui.