Il lettino dello Psicologo

Comportamenti, immagini, paure, conflitti: saper dire di no e saper affrontare le critiche

A 16 anni ci hanno già detto per 180mila volte che cosa non sappiamo fare

di Giacomo Comincioli

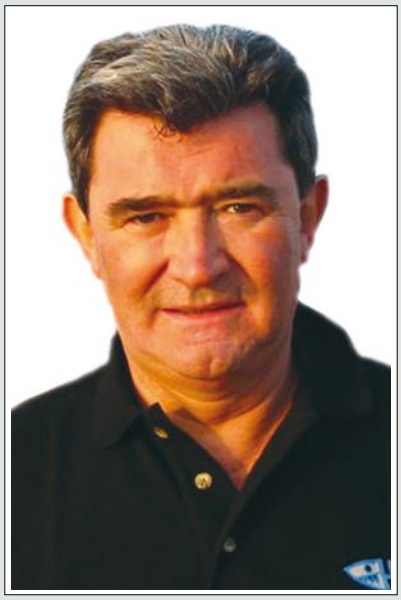
La nostra immagine e le nostre paure

Chi siamo veramente? Gran parte della nostra immagine viene determinata dalle informazioni che riceviamo da bambini.

E' importante conoscere quanto influisce l'ambiente su di noi. A circa sedici anni ad una persona è già stato detto mediamente 180.000 volte che cosa non sa fare, che cosa ha fatto in modo sbagliato e che cosa non deve fare. I vissuti possono portare ad avere un'immagine negativa di sé, alterare la propria identità, il senso del proprio valore e l'autostima. L'immagine è raccolta in ciò che pensiamo di noi, modifica il nostro atteggiamento verso la vita, influenza il nostro entusiasmo, la nostra creatività e anche le nostre possibilità di "ottenere il meglio dalla vita".

Quanto ci fa paura il rifiuto? Essere rifiutati è una delle paure più profonde. Ha a che fare con il modo con il quale siamo stati educati. Essere amato equivale a sopravvivere ed essere rifiutato rappresenta un pericolo. Il nostro subconscio ha costruito efficaci meccanismi per non essere rifiutati. Il rifiuto é una minaccia diretta alla nostra vita. Gran parte dei nostri comportamenti sono influenzati dal desiderio di essere accettati e benvoluti dagli altri.

Come ci comportiamo con le persone arroganti, sgradevoli o aggressive? Se viviamo questi comportamenti come un attacco personale ne soffriamo o ci sentiamo sminuiti e ci mettiamo sulla difensiva. Spesso gli altri ci "usano" in modo inconsapevole per sfogare le loro frustrazioni anche quando non hanno minimamente a che fare con noi. Ci sono persone sempre insoddisfatte che non riescono a far altro che scaricare sugli altri le loro frustrazioni.



Giacomo Comincioli

Come ci sentiamo quando qualcuno ci critica? Il nostro modo di reagire alle critiche é determinato dall'immagine che abbiamo di noi stessi. Spesso non siamo disposti ad accettare che qualcuno ci rivolga delle critiche e ci mettiamo subito in difesa o ce ne sottraiamo. Indipendentemente dal modo in cui sono espresse possiamo cercare di non vivere ogni critica come un affronto personale e trarne ciò che può esserci utile. Anche saper muovere una critica è importante. Riusciamo a dire onestamente all'altro ciò che vediamo e che pensiamo potrebbe essere migliorato?

Siamo capaci di chiedere aiuto? Dipende dall'immagine che abbiamo di noi stessi quando siamo disponibili ad aiutare gli altri ma non "osiamo" chiedere qualcosa anche se ci troviamo in difficoltà. E' importante imparare ad essere indipendenti ma

anche, se ne abbiamo bisogno, saper chiedere aiuto agli altri. Diventare più consapevoli migliora la nostra immagine e cambia il nostro modo di relazionarci con gli altri. Chiedere ciò che ci spetta diventa più facile.
Ci preoccupiamo troppo dell' opinione degli altri? Teniamo troppo conto di come gli altri ci possono considerare, dell'impressione che possiamo dare e stiamo ansiosamente attenti a fare bella figura? Potremmo avere una debole immagine di noi stessi che ci spinge ad agire in modo da renderci sempre ben accettati anche a costo di sacrificare noi stessi.
Abbiamo il coraggio di dire "no" quando va detto? Quando non siamo d'accordo con ciò che qualcuno dice o fa, il suo comportamento non ci piace o ci fa male, ci sabotiamo se non lo esprimiamo, se non sappiamo dire "no" per piacere agli altri, per paura che l'altro ci rifiuti e smetta di accettarci o di amarci.

Risposte al conflitto e vantaggi della Mediazione

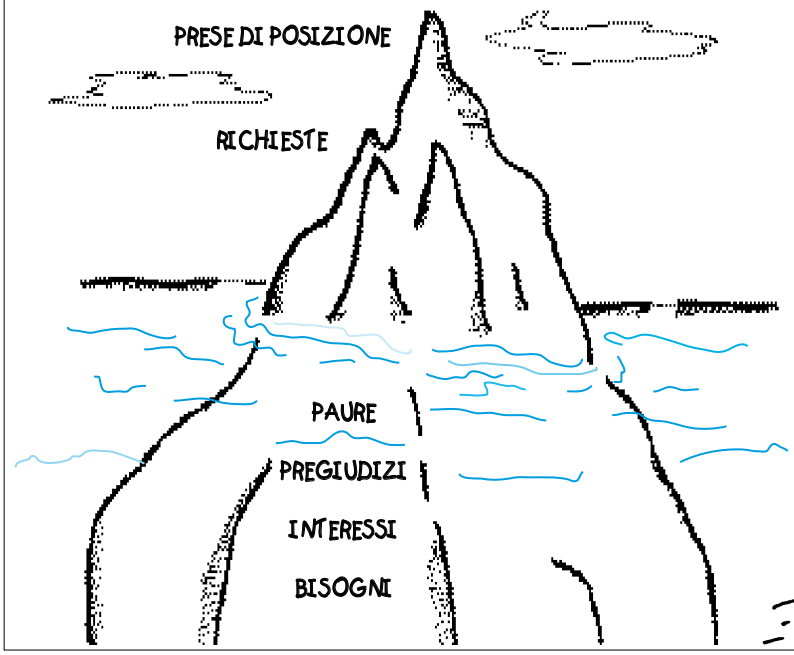
Comporre, regolare e riuscire a venir fuori dal conflitto, è un cammino lungo e molto faticoso. Il conflitto, infatti, non appare mai nella sua interezza, ed è per questa ragione che per ricondurlo e guidarlo verso una costruttiva composizione necessita di un approfondito riconoscimento. Può venirci in aiuto in questo momento la metafora freudiana dell'iceberg, gigantesco blocco di ghiaccio galleggiante, la cui parte nota è – come nel conflitto – quella emergente, indicativa in ogni caso di una struttura più complessa ed estesa invece sommersa.
Usando l'immagine evocativa dell'iceberg, raffigurata nell'illustrazione seguente, si riesce con chiarezza a fornire una eloquente stratificazione del conflitto.

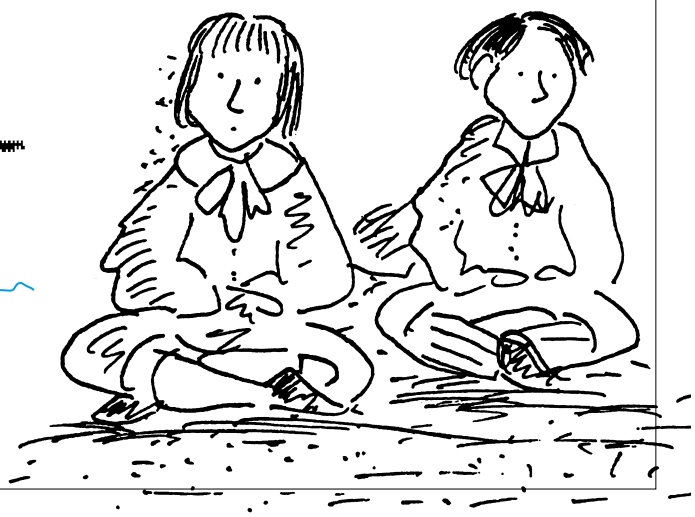
L'iceberg del conflitto

Diventa fondamentale allora conoscere anche le possibili modalità di risposta che possiamo avere nei confronti del conflitto e ricondurle sostanzialmente a tre distinte categorie: **risposte morbide**; **risposte dure**; **risposte regolamentate**.
Alle prime fanno, di solito, riferimento relazioni tra persone amiche o che puntano ad essere reciprocamente gentili e che spesso, per evitare il confronto, preferiscono prendere le distanze dal conflitto, ignorando il problema emerso o negandone persino l'esistenza. L'accomodamento è, infatti, la loro **risposta morbida** che vede una delle parti antagoniste adattarsi alle posizioni dell'altra senza cercare di far rispettare i propri interessi. E' la classica situazione di passività che, pur apparendo nell'immediato accettabile, con il tempo si complica portando a galla sentimenti di disillusione, insicurezza, paura o ansia nel futuro.
Le **risposte dure** implicano un rapporto relazionale tra parti avversarie e l'unico obiettivo è la vittoria sull'altro. Sono, infatti, caratterizzate da scontri che comprendono aggressioni e minacce e le soluzioni fanno spesso capo a ritorsioni, pressioni e corruzioni. Meglio affidarsi dunque alle **risposte regolamentate**. Consentono ai contendenti di riconoscersi come reciproci artefici della composizione del conflitto e di poter raggiungere un obiettivo comune e condiviso in modo amichevole. In questo percorso riescono però persone che hanno sviluppato abilità comunicative ed empatiche.

Percorsi per apprendere a dire di no

Abbiamo evidenziato alcuni possibili atteggiamenti che fanno riferimento a personalità portatrici di stili diversi nell'affrontare i conflitti: lo **stile passivo**; lo **stile aggressivo**; lo **stile assertivo** (la capacità di trattare con le persone).





Saper dire di no in qualunque situazione

Come si comporta il professionista passivo?

- Si lascia convincere e vincere dai sensi di colpa, da atteggiamenti aggressivi e minacciosi, da richieste di aiuto, da lacrime.
  E' condizionato da preconcetti:
  "non sono capace"
  "non debbo"
  "non saprò mai dire di no"
- delega il lavoro per timore di sentirsi dire di no
- non esprime le sue idee o opinioni per paura che gli altri non le apprezzino
- non sapendo dire di no ai colleghi finisce per trovarsi sovraccarico di lavoro non suo e impossibilitato a terminare il proprio
- ne deriva stress, cattiva gestione del tempo e un giudizio di incapacità
- dice di sì, ma è convinto che voi ridiate della sua debolezza
- vi considera un seccatore

Come si comporta il professionista aggressivo?

- non ha scrupoli a dire di no, non ha esitazioni
- spesso non si preoccupa di motivare il rifiuto
- i suoi rifiuti sono condanne senza appello
- la sua filosofia di comando è fatta di imposizioni da parte sua e di doveri senza alcun diritto da parte degli altri
- non capisce come mai i suoi subordinati non abbiano lo stesso entusiasmo
- i dipendenti attribuiscono i suoi rifiuti a pura e semplice ostilità
- i dipendenti reagiscono mettendosi sulla difensiva

Quando i professionisti esagerano nel dire di no:

- creano un ambiente ostile, stressante
- annullano la creatività e lo spirito di collaborazione
- creano le condizioni per l'assenteismo, i malesseri fisici

Come si comporta il professionista assertivo (colui che sa trattare con le persone)?

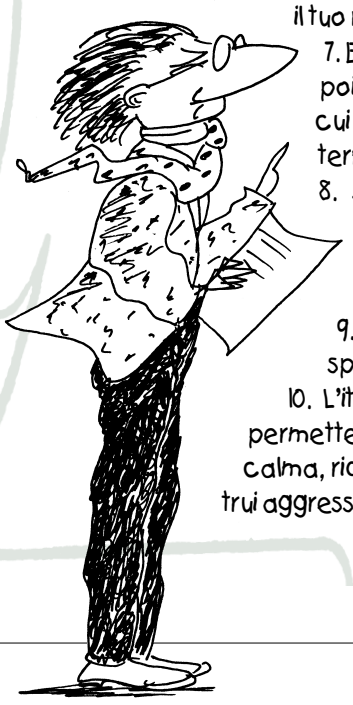
- sa che rispondere alle richieste del personale è parte integrante del suo lavoro
- ha imparato a gestire i suoi rifiuti in maniera produttiva
- sa che la gente può approfittarsi di chi non è capace di dire di no
- decide da solo senza lasciarsi intimorire dai pianti e dai lamenti
- non ha paura di passare per "cattivo"
- sa che è meglio dire lealmente quello che pensa e quello che può fare
- non fa promesse che poi non può mantenere
- sa quanto sia importante la comunicazione non verbale
- conosce l'eloquenza del silenzio

C'è modo e modo di dire di no

- saper dire di no significa guadagnarsi il rispetto degli altri
- accrescere la stima di sè
- superare eventuali sensi di impotenza
- dire di no con autorevolezza significa evitare le ripercussioni negative del rifiuto
- il problema non sta tanto nel rifiutare, quanto nel come rifiutare
- il come dire di no dipende in larga misura dal nostro atteggiamento mentale

Saper dire di no: le formule del rifiuto

1. Rifiuta con calma ma fermamente, senza dire "mi dispiace"
2. Assumi la responsabilità del tuo rifiuto con frasi:"non mi va", "non voglio", "sono contrario"
3. Pur rifiutando concedi qualche possibilità di ripensamento:"non adesso, se sarà il caso, più avanti si vedrà", "oggi non é possibile, lo tengo presente per domani"
4. Chiarisci i motivi del rifiuto: non devi nè scusarti, nè giustificarti; devi solo far capire al richiedente la situazione ed il tuo punto di vista.
5. Segui il tuo stile di rifiuto
6. Dimostra di aver ascoltato e capito le motivazioni del richiedente, e poi dichiara il tuo rifiuto.
7. Esordisci con un sì e poi spiega i motivi per cui rifiuti od offri una alternativa.
8. Iterazione del rifiuto (ripetere più volte la stessa formula di rifiuto).
9. Un no non è una risposta.
10. L'iterazione del rifiuto permette di mantenere la calma, riduce la nostra e l'altrui aggressività.



Come dire di no

- Chiediti: voglio veramente fare questa concessione? Si tratta di arrendevolezza? Quali vantaggi mi vengono da questa concessione? Questa concessione sarà sempre conveniente per me o finirà per diventare un obbligo?
- Prendi tempo per riflettere: ad una richiesta non occorre dare una risposta immediata, puoi dire:"lasciami riflettere, poi ne riparleremo".
- Prova ad ascoltarti: ti senti titubante? Obbligato? Intrappolato? Irritato?
- Cerca ulteriori spiegazioni o chiarimenti
- Cerca un compromesso gradito ad entrambe le parti
- Accetta una libera discussione di idee e punti di vista
- Concentrati sul problema non sulla persona. Disponiti a trattare.

Saper dire di no: guida all'iterazione del rifiuto

1. Scegli una concisa formula di rifiuto e ripetila qualunque cosa dica o faccia il richiedente. es. "capisco benissimo, ma non voglio..."; "non sono interessato... Non sono disponibile"; "questo genere di cose non mi piace e quindi rifiuto...";"può darsi che lei abbia ragione, ma la cosa non mi interessa".
2. Ad ogni argomentazione opponi sempre la stessa formula. Non abbandonare la tua linea di condotta per tener dietro a nuove formulazioni.
3. Pronuncia la tua formula fermamente, con calma e il più freddamente possibile.
4. Controlla la tua espressione non verbale, evitando manifestazioni di passività o aggressività.
5. La freddezza è preziosa poiché lancia messaggi precisi: "le tue argomentazioni e le tue insistenze sono pienamente inutili".
6. Resisti tenacemente. Ripeti la tua formula una volta più del necessario. Dopo tre volte, di solito, la gente si stanca e decide di offrire dei compromessi accettabili.

Percorsi per apprendere ad affrontare le critiche

Le critiche implicano, spesso, rimproveri e condanne. Possono indurci ad assumere atteggiamenti vittimistici e di difesa. L'atteggiamento difensivo si traduce spesso nel rifiuto ad ascoltare.

Perché è difficile affrontare le critiche?

- ci portiamo dietro negative esperienze del bambino che siamo stati.
- molti genitori guardano soltanto agli errori.
- le correzioni sono di gran lunga superiori alle lodi.
- il bambino finisce per accettare come veri i giudizi negativi e se li porta dietro anche nella vita adulta.
- le esperienze del passato hanno influito sul nostro modo di affrontare o di esprimere le critiche.
- la maggior parte delle persone non ha imparato a reagire agli errori propri ed altrui secondo l'approccio razionale.

come affronta le critiche il professionista passivo?

- teme di essere rifiutato e questo produce ansietà e scarsa fiducia in sé.
- inconsciamente è spinto dal desiderio di piacere agli altri, anche a proprie spese.
- si difende negando i propri errori o cerca di nasconderli o mascherarli.
- risponde alle critiche con continui segni di assenso.
- non fa niente per rimediare all'errore.

come si comporta il professionista aggressivo?

- in genere è uno che contrattacca.
- questo tipo di reazione è causa di grossi conflitti.
- reagisce immediatamente senza preoccuparsi se la critica è giusta o no.
- nega ogni addebito o si accascia, senza correggersi.
- si infuria e chi gli sta intorno teme sempre che ciò avvenga.

il professionista assertivo (colui che sa trattare con le persone) come affronta le critiche?

- si rende conto delle sue reazioni inadeguate: sa correggersi.
- accetta le critiche senza reazioni emotive
- affronta razionalmente le critiche per trarne vantaggio.
- si pone queste domande: perché questa persona mi critica? Che cosa vuol dirmi? Qual è il modo migliore di reagire?
- sa apprezzare chi gli fa rilevare gli errori.

I diversi tipi di critica - riconoscere il tipo di critica che ci viene rivolto aiuta a decidere il tipo di risposta più adatto.
Abbiamo tre categorie di critiche: **ingiustificata**, **aggressiva** e **critica come offerta di aiuto**.

Le critiche ingiustificate

Le critiche ingiustificate sono quelle espresse in termini generici, assurde e non corrispondenti al vero. "Una volta" non significa "sempre". Non utilizzate parole come "sempre", "mai"," ogni volta", "tutte le volte" ... Perchè cristallizzano un comportamento
Rifiutatevi di accettare le critiche poste in questi termini.

Come si risponde a queste accuse?
"non mi risulta"..."posso capire il tuo punto di vista ma non lo condivido".

Come rispondere alla critica aggressiva e non del tutto infondata?

Un buon modo di rispondere a questo tipo di critica è quello che i tennisti chiamerebbero "la smorzata" (anzichè respingere con forza la palla la si rimanda mollemente, sorprendendo l'avversario) Esempio: "può darsi che tu abbia ragione", "forse non hai del tutto torto", "c'è qualcosa di vero in quel che dici", "non posso negare che..."
Con questo tipo di risposta si smorza l'aggressività e si prende addirittura il sopravvento e si riduce la frequenza delle critiche. Con essa si invita il critico ad essere positivo e concreto.

Formule di risposta alle critiche

- "non mi piacciono i discorsi vaghi".
- "tu come lo risolveresti questo problema?".
- "evidentemente non ho ben capito la situazione".
- "penso che i tuoi dubbi siano giustificati".
- "desidero spiegarti le mie ragioni".
- "evidentemente ho fatto un errore che ti infastidisce. Ma quale è esattamente questo errore?".

Come rispondere ad una critica giustificata, formulata al solo fine di correggere, senza aggressività o secondi fini?

L'unica risposta possibile a questo tipo di critica è una franca ammissione dei nostri errori o difetti: "hai ragione: probabilmente non ho riflettuto abbastanza, tu che cosa mi suggerisci?", "hai ragione, non ero convinto nemmeno io".
Per avere il tempo di riflettere sulla linea di condotta da tenere, è opportuno chiedere a chi vi critica di spiegarsi meglio:"vuoi essere più preciso? In che cosa esattamente ho sbagliato?".

- "le tue critiche mi stupiscono. Non mi sembra proprio di aver fatto cose del genere. Potresti indicarmi qualche fatto specifico?".

Giacomo Comincioli
Psicologo