

Sommaire

QUATRE GRANDES ÉTAPES FACE AUX GENS DIFFICILES

Pourquoi procéder par étapes ?.....	3
1. Évaluez posément la situation en vous posant des questions	3
2. Cessez de vouloir changer les autres	9
3. Prenez vos distances	11
4. Adoptez une stratégie et appliquez-la	12

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE DE VOTRE STRATÉGIE

Que la personne difficile ne soit pas sous pression	18
Que vous soyez vous aussi sans pression	19
Prévoyez une solution de repli	20
Évaluez soigneusement le pour et le contre	21

L'ARME VERBALE : DE SON BON USAGE

1. Sachez reconnaître les attaques.....	23
2. Adaptez votre défense à l'attaque.....	25
3. Allez jusqu'au bout de votre acte de défense.....	26

L'ATTAQUE : LES TYPES LES PLUS FRÉQUENTS

1. L'accusation déguisée.....	28
2. L'appel aux sentiments	34
Travaux Pratiques	35

Quelques conclusions à propos de l'arme verbale.....	37
-------------------------------------------------------------	-----------

<i>Annexe : correction des exercices</i>	38
-------------------------------------------------------	-----------

QUATRE GRANDES ÉTAPES FACE AUX GENS DIFFICILES

Pourquoi procéder par étapes ?

Dans nos rapports avec autrui, il nous arrive souvent d'avoir affaire à des gens dont le mauvais caractère nous met en difficulté : un chef qui perd subitement son sang-froid devant une erreur mineure ; un fonctionnaire qui, confortablement retranché derrière son guichet, nous oppose sa force d'inertie ; un client qui prétend nous apprendre notre métier ; un conjoint qui, après avoir refoulé son exaspération pendant toute la journée au travail, éclate en arrivant à la maison, et ainsi de suite.

Quel que soit le type de difficulté que vous rencontrerez, il vous faut une stratégie pour y faire face avec succès.

En voici une, qui a été définie par un psychologue américain, le Dr Robert Bramson, dont j'ai souvent pu constater l'efficacité. Ses étapes sont les suivantes :

1. Évaluer la situation.
2. Cesser de vouloir changer l'autre.
3. Prendre ses distances par rapport à la situation conflictuelle.
4. Adopter une stratégie et s'y tenir.

Vous pourriez ajouter une 5^e étape, celle qui consiste – une fois votre programme en application – à évaluer les résultats de votre comportement.

C'est ce qui permet de modifier des aspects de la stratégie, en fonction de l'expérience.

1. Évaluez posément la situation en vous posant des questions

Pour commencer, ne vous précipitez pas à qualifier quelqu'un de "difficile" sous prétexte que vous avez un problème avec lui.

Quatre grandes étapes face aux gens difficiles

Un comportement difficile peut être passager et résulter des circonstances que traverse votre interlocuteur.

Cette précaution a son importance parce que nous nous irritons facilement des défauts d'autrui tout en considérant les nôtres comme simplement "humains".

Par conséquent, dans toute situation épineuse, n'est-il pas tentant de qualifier les autres de "difficiles" ?

La première chose à faire consiste donc à vous assurer si, oui ou non, vous avez affaire à quelqu'un de vraiment difficile.

Lorsque la situation est confuse, posez-vous certaines questions clés avant de coller à votre interlocuteur l'étiquette "difficile" ou, au contraire, de vous fustiger pour votre intolérance.

Voici ces questions que nous allons examiner une à une :

A. La réaction de la personne est-elle une constante chez elle ?

Une façon de le savoir est de rechercher ce qui a déclenché l'incident : l'une de vos remarques ou l'une des siennes, la mention d'un sujet qui vous "écorche", etc.

Si vous êtes honnête envers vous-même, vous n'aurez guère de difficultés à mettre le doigt sur le mot ou le sujet déclencheur.

Vous saurez ainsi si l'irritabilité est de votre côté ou de celui de l'autre partie.

Vous pourrez aussi vérifier si ce même déclencheur produit chaque fois le même effet et s'il agit fréquemment.

Si c'est le cas, vous avez probablement affaire à une personne difficile.

Un exemple

Jeannette et Charles, 2 biologistes, furent désignés pour travailler ensemble à une recherche.

Dès les premiers jours, Jeannette constata que son coéquipier était morose et semblait dépourvu des qualités requises pour un

travail délicat en équipe.

Au bout d'une quinzaine de jours, Jeannette était excédée.

Non seulement Charles était aussi peu courtois qu'une porte de prison, mais encore se refusait-il à partager ses informations avec elle.

Dans le petit laboratoire où ils passaient leurs journées, l'atmosphère devenait insoutenable. Jeannette n'en dormait plus et son travail s'en ressentit.

N'ayant jamais eu de boutons de sa vie, elle commença à avoir une poussée d'acné que le dermatologue consulté n'hésita pas à attribuer au stress.

Finalement, après une dispute ouverte avec son collègue, Jeannette entreprit d'y voir clair.

Elle alla interroger discrètement d'autres collègues qui connaissaient Charles, pour se renseigner sur son tempérament habituel.

Et chaque fois qu'il manifestait sa négativité, elle s'efforça de noter les circonstances de l'accrochage.

Ses efforts furent récompensés ! En moins d'une semaine, Jeannette vit émerger une sorte de schéma directeur du comportement de Charles :

– Il avait rempli une demande de mutation quelques temps avant d'être désigné pour faire équipe avec elle.

Sa demande avait été refusée parce que, selon le chef du personnel, elle équivalait à une promotion pour laquelle Charles n'était, selon lui, pas encore prêt.

– Les diplômes de Charles étaient beaucoup moins prestigieux que ceux de Jeannette.

Lorsque celle-ci était entrée au Centre de Recherches, le "téléphone arabe" avait, comme à l'accoutumée, rempli son office et chacun savait de quelle célèbre université elle venait.

En cette occasion, Charles était de ceux qui avaient émis quelques commentaires acides sur l'arrivée d'un autre "petit génie".

Quatre grandes étapes face aux gens difficiles

Ces informations permirent à Jeannette de comprendre que Charles était frustré par la décision de ses supérieurs et que l'idée de faire équipe avec le nouveau "petit génie" du Centre écorchait son amour-propre, déjà mis à rude épreuve.

Ayant ainsi évalué la situation, elle sut que le comportement de son collègue était circonstanciel et non permanent, comme cela aurait été le cas avec une personne vraiment difficile.

Cela lui donna du courage pour aborder franchement le problème avec lui.

Elle eut une explication franche avec son collègue et, par un effort d'affirmation de soi, lui fit savoir qu'elle n'était pas disposée à continuer de supporter les effets de sa mauvaise humeur dont elle n'était aucunement responsable.

Après cela et une courte période de transition, Charles découvrit que Jeannette était la biologiste la plus délicieuse qui soit et il avait probablement raison.

Faites votre propre analyse

Faites donc votre propre analyse ! Imitiez Jeannette et décrivez à tête reposée, sur votre fidèle calepin, les circonstances dans lesquelles vous vous "accrochez" avec quelqu'un.

Vous ne tarderez sans doute pas, vous aussi, à voir émerger un fil conducteur.

B. Votre propre réaction n'est-elle pas excessive ?

Il y a des situations qui nous font réagir "au quart de tour" ; des situations pour lesquelles nous n'avons pas la moindre tolérance et face auxquelles nous explosons subitement, à la surprise de ceux qui sont moins sensibles que nous au même stimulus.

Dans nos relations avec les autres, cela donne des antipathies "à première vue" ; des irritations pour des broutilles ; des rudoiments non nécessaires.

Les personnes en cause nous semblent "difficiles".

Comment leur paraissent-elles à elles ?

Quatre grandes étapes face aux gens difficiles

Vous avez sans doute remarqué qu'une fois quelqu'un pris en grippe, le moindre geste, la moindre parole de cette personne irrite.

Si vous souffrez de ce type d'allergie, il vaudra mieux pour vous avoir l'honnêteté de le reconnaître.

Plutôt que de prétendre que ces personnes sont difficiles avec vous, faites en sorte de ne pas l'être trop avec elles !

Voici comment procéder

– Reprenez votre cahier de notes ou cherchez dans vos souvenirs des relations de ce type.

Si c'est votre cas, vous n'aurez pas trop de difficulté à en retrouver, car ce genre de relation pénible laisse habituellement une impression profonde dans notre mémoire.

– Faites la liste de ces personnes.

Si vous êtes actuellement aux prises avec une relation de ce type, n'hésitez pas à vous en servir comme sujet d'exercice.

– Pour chacune d'entre elles, cherchez au fond de vous-même la raison qui vous l'a fait prendre en grippe.

Pourquoi avez-vous commencé à être agacé par sa présence ? Qu'est-ce qui vous énerve chez elle ? Son attitude ? Sa conception de la vie ? Sa voix ? Son tempérament ? Sa manière de se vêtir ? Son rire ?

– Ceci fait, tâchez de vous souvenir de vos propres réactions et de ce qui les a déclenchées. Écrivez entièrement la situation sur le papier.

Cette analyse vous permettra d'évaluer si votre réaction est disproportionnée ou bien si elle est justifiée.

C. Une discussion ouverte serait-elle suffisante pour éclaircir la situation ?

C'est la troisième question que Jeannette s'est posée après avoir dégagé le fil conducteur de l'attitude de son collègue et déterminé quel était son propre rôle dans la rancœur de Charles.