

communicateurs EFFICACES

Gérer une personne "difficile" sans stress

En société, il peut vous arriver d'être confronté à des personnes dont le mauvais caractère vous met en difficulté.

Pour réussir à établir une communication, quel que soit le type de difficulté que vous rencontrez, vous devez adopter une stratégie appropriée et efficace.

En voici une qui a été définie par un psychologue américain, le Dr Robert Bramson. Cette stratégie comporte 4 grands principes.

1. Soyez objectif

Ne vous empressez pas de qualifier quelqu'un de "difficile" sous prétexte que vous avez un problème avec lui. Un comportement désagréable peut être passager et résulter de circonstances particulières.

La première chose à faire est de vous assurer que vous avez vraiment affaire à une personne "difficile".

Pour cela, posez-vous les questions suivantes :

- La réaction de cette personne est-elle une constante chez elle ?
- Votre propre réaction n'est-elle pas excessive ?
- Une discussion ouverte suffirait-elle à éclaircir la situation ?

2. N'essayez pas de changer l'autre à tout prix

Dites-vous bien que, tout en faisant votre possible pour améliorer la situation entre vous et la personne "difficile", vous ne devez en aucun cas essayer de modifier la personnalité de votre interlocuteur.

Vous aurez beau vous efforcer de changer quelqu'un de "difficile" en un être "facile à vivre" (tout au moins selon vos critères), vous avez peu de chance d'y parvenir. Tout ce que vous pouvez faire, c'est modifier son attitude vis-à-vis de vous.

C'est en mettant à nu le problème ou le conflit implicite qui ternit vos relations que vous pouvez lui permettre de voir plus clair en elle, et/ou de se comporter différemment avec vous.

3. Protégez-vous

Apprenez à vous protéger des gens "difficiles" et des situations conflictuelles qu'ils peuvent causer.

Lorsque nous avons à faire face à une relation "difficile", nous avons tendance à nous impliquer fortement. Nous perdons toute objectivité. Notre quotidien est affecté par cette préoccupation. Nous risquons de devenir "obsédés" par la personne "difficile" et le problème que nous avons avec elle.

Créez-vous quelques phrases "bouclier" pour vous protéger.

Ce sont des affirmations positives qui vous permettent de garder une vision positive de vos buts et objectifs.

Ces phrases doivent être :

– Personnelles

Le "je" garantit votre identification avec ce que vous affirmez : "Je suis une personne de valeur".

Le "je" établit votre affirmation comme vraie, pour vous et votre subconscient.

– Au temps présent

Votre affirmation doit être formulée au présent, même si elle se réfère à une situation future.

Par exemple, si vous souhaitez garder votre calme face à une personne "difficile", la prochaine fois que vous la rencontrerez, votre affirmation sera :

"Je reste calme" et non pas "La prochaine fois, je resterai calme" ; car, lorsque vous vous trouverez vraiment en face d'elle, vous penserez : "La prochaine fois...".

Les affirmations s'adressent à notre pensée inconsciente pour laquelle seul le présent existe.

– Positives

Notre esprit a du mal à faire la différence entre une chose et sa négation.

Par exemple, si votre objectif est de ne pas avoir peur lors de votre prochaine confrontation avec une personne "difficile", ne dites pas : "Je n'ai pas peur de..." car cela maintient présente à votre esprit la "peur", mais : **"Je me sens fort et sûr de moi" ou "Je reste calme, quoi qu'il arrive"**.

La règle est de se concentrer sur ce vers quoi vous souhaitez arriver, et non sur ce que vous souhaitez éviter.

4. Adoptez une stratégie positive

Vous avez le choix entre créer un rapport de force ou chercher une issue satisfaisante pour les 2 parties.

Le meilleur choix est certainement de chercher une interaction positive. Le positif attire le positif. Ne pas répondre à l'agression par l'agression est la pierre angulaire de tout changement significatif dans les relations difficiles.

N'oubliez jamais qu'une personne, aussi "difficile" soit-elle, est capable de réagir positivement et qu'elle a en elle toutes les ressources dont elle a besoin pour devenir une personne ouverte, positive et communicative.

Pour cela :

- Cessez de participer au jeu destructeur.
- Débarrassez-vous des malentendus et "points noirs" qui ternissent votre relation.
- Commencez à faire la collection de "points dorés" (cherchez tous les points positifs de l'autre).
- Créez des conditions pour des interactions positives.

Avec tout cela, vous verrez s'accomplir des miracles !

L'art de la critique positive

Si vous devez critiquer quelqu'un, évitez le mot "mais".

Ce mot de transition est souvent entendu comme un signal : attention ! Quelque chose de négatif va suivre !

La personne à laquelle la critique s'adresse n'entend plus que ce que vous direz après le "mais", en occultant ce que vous avez dit avant.

Un exemple. Ne dites pas : "Vous avez fait une excellente présentation, mais..."

Dites plutôt : "Vous avez fait une excellente présentation ET elle aurait pu être encore meilleure..."

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Devenez un pro de la négociation : 11 questions pour cerner votre interlocuteur
- Utilisez les récompenses pour booster vos ventes