

Comment agir avec des personnes désagréables?

Avec qui avez-vous de la difficulté à traiter : votre patron, votre conjoint, vos parents, vos beaux-parents, un employé, un collègue? Si cette personne joue un rôle important dans votre vie, le stress engendré par cette relation peut être constant et très important. Il semble que nous ayons tous un jour ou l'autre à faire face à ce genre de personnage : que ce soit un geignard, une personne explosive ou un individu qui s'évertue à vous faire sentir coupable. L'utilisation de certaines astuces avec ces personnes peut cependant vous rendre la vie moins stressante et plus productive.

Les personnes difficiles à vivre sont insupportables parce que ça fonctionne pour eux. Leurs désirs, leurs besoins sont obtenus par leur comportement déplaisant. Que ce soit par des cris, des commentaires humiliants, la bouderie, le traitement du silence, les menaces ou par des remarques sarcastiques, leur stratégie fonctionne. Ces individus sont pleinement conscients qu'ils sont difficiles à vivre. Ils continuent parce qu'ils finissent par obtenir ce qu'ils veulent.

La meilleure stratégie à utiliser avec ces individus désagréables, c'est de leur faire comprendre que si leurs manœuvres fonctionnent avec certaines personnes, ce n'est pas le cas avec vous. La clé pour communiquer efficacement avec les personnes irritantes, est d'analyser ce que vous avez fait dans le passé qui a récompensé et renforcé leurs comportements déplaisants. Une fois que vous avez trouvé la réponse, **cessez de les récompenser.** Les personnes difficiles vont maintenir leur comportement aussi longtemps que vous continuez à les récompenser.

Agissez d'une manière inattendue. Une des techniques les plus efficaces est d'agir de façon totalement différente de ce qu'elles s'attendent. Par exemple, si vous avez affaire à une personne brutale, explosive ou criarde, elle s'attend souvent à ce que vous agissiez d'une manière aussi émotive et extrême : soit en criant ou en pleurant. Déstabilisez-la, quant elle criera, demeurez impassible. N'oubliez pas de respirer, ce qui vous calmera. Baissez le ton et maintenez calmement votre position, votre demande ou votre opinion.

Construisez-vous une armure. En d'autres mots, développez votre estime de soi, votre confiance en vous. Les gens sûrs d'eux ne se préoccupent pas de ce que les autres pensent d'eux. Instinctivement, ils ne permettent pas aux personnes difficiles d'abuser d'eux dans

l'espoir d'être aimés. En plus, une personne qui a une bonne estime d'elle est moins portée à répondre aux personnes désagréables en étant elle-même déplaisante. Elle n'a pas besoin de diminuer les autres pour se sentir meilleure.

Développez une seconde nature. Il n'y a pas de meilleur outil pour développer un nouveau comportement que l'acquisition de connaissances. **Participez à des ateliers de communication, de coaching,** lisez des livres et écoutez des cassettes. Développez autant d'habiletés que vous pouvez.

Une des meilleures techniques à utiliser, c'est le langage, l'utilisation des bons mots pour dire ce que vous avez à dire même en situation d'extrême stress. Par exemple, au lieu de dire : « Je pense que tu as tort » (ce qui provoque la défensive de l'autre personne), essayez : « Je comprends ce que tu penses et je suis certain que d'autres personnes ont la même opinion, cependant je ... »

Cela prend du temps pour faire comprendre aux personnes difficiles que leur comportement peut fonctionner avec certaines personnes mais plus avec vous. Vos efforts pour développer des habiletés de communication seront récompensés par de meilleures relations interpersonnelles et une réputation qui annonce clairement qu'on ne vous fait pas facilement perdre votre sang froid. Plus vos habiletés se développeront, plus votre stress diminuera.

Cela prend du temps pour faire comprendre aux personnes difficiles que leur comportement peut fonctionner avec certaines personnes mais plus avec vous. Vos efforts pour développer des habiletés de communication seront récompensés par de meilleures relations interpersonnelles et une réputation qui annonce clairement qu'on ne vous fait pas facilement perdre votre sang froid. Plus vos habiletés se développeront, plus votre stress diminuera!