

Travailler avec des personnes difficiles

avec Chris Croft

Fichiers d'exercice

Ces fichiers d'exercice sont un complément au cours « Travailler avec des personnes difficiles » de <https://www.linkedin.com/learning/>.

1. Le problème vient-il de vous ?
2. Est-elle juste différente de vous ?
3. Les défauts que nous trouvons les plus agaçants chez l'autre sont ceux que nous avons.
4. La personne qui nous agace le plus, parce qu'elle est différente de nous, est souvent celle avec laquelle nous devons travailler parce qu'elle compense nos faiblesses.
5. Vous devez changer ce que vous pensez ou ce que vous faites.
6. Est-ce important ?
7. Vous ne pouvez pas la changer, mais vous pouvez changer son comportement envers vous.
8. Vous devez choisir entre faire avec son comportement en le contenant, et essayer de la changer.
9. En est-elle consciente ? Si ce n'est pas le cas, aidez-la à en prendre conscience.
10. Veut-elle changer ?
11. Que pourrait-elle retirer d'un changement de comportement ?
12. Quels sont vos objectifs ? Faites calmement en sorte de les atteindre.
13. Détachez-vous et ne vous laissez pas entraîner : c'est son problème, pas le vôtre.
14. Ne récompensez pas les mauvais comportements, car ils continueront, voire s'aggraveront.
15. Face à une agression, ne cédez pas et ne vous mettez pas en colère.
16. Commencez par faire preuve de compréhension.
17. Envisagez d'utiliser la technique du fogging, soit pour répondre, soit avant de demander un changement.
18. Si vous êtes soudainement attaqué verbalement, vous pouvez faire une pause pour réfléchir et revenir plus tard une fois que vous aurez trouvé une réponse.
19. Partez et reprenez plus tard si vous pensez qu'elle est susceptible de changer de position après avoir eu le temps de réfléchir à votre proposition.
20. Demandez des changements concrets et définis, et non des changements généraux.
21. Rappelez-vous que si vous arrivez à changer son comportement, vous aiderez également tous ceux qui sont en contact avec elle.
22. Soulignez le comportement sur le moment et en mettant en avant que c'est une habitude.
23. Demandez-lui ce qu'elle veut faire, même si vous savez déjà ce qu'il faut faire différemment.

24. Il vaut toujours mieux demander que dire. (Par exemple : « Comment vas-tu aujourd'hui ? »)
25. Proposez-lui de choisir entre plusieurs solutions.
26. Faites-en sorte qu'elle paie le prix de son comportement.
27. Définissez une limite pour que son problème ne vous affecte pas.
28. Si elle refuse de le faire, suggérez de lui signaler la prochaine fois que le problème se produira.
29. Ne demandez pas trop souvent de l'aide à votre chef.
30. N'utilisez pas l'argument « C'est la règle/politique/procédure. »