résumé du cours et plan d’action personnel

comment gérer les personnes difficiles

**Six strategies pour gérer les personnes difficiles** :

**Strategie No. 1**: ne pas oublier que les conflits sont **essentiels**. Parler avec des gens qui ont un avis différent du nôtre nous permet de clarifier notre pensée.

Notre responsabilité en tant que leaders est de savoir **tirer profit** des situations de conflit plutôt que d'en être **victime**.

**Strategie No. 2:** parler **aux** gens, et non **à propos** d'eux. Quand un conflit est pris à bras-le-corps, les gens sont plus à l'aise pour en parler *entre eux*.

**Strategie No. 3:** se concentrer sur les **enjeux**, et non sur les **défauts** ou les traits de caractère. Quand les gens sont attaqués sur leurs traits de caractère, ils se mettent sur la défensive.

**Strategie No. 4:** **écrire** ce que vous voulez dire à l'avance. Cela se fait en trois étapes:

*A. Exprimez ce que vous voulez dire en préférant le “****je*** *” au “tu,” comme “Je me sens…” ou “Je n'ai pas apprécié...”*

*B. Faites référence à un évènement* ***spécifique*** *lié au conflit en question.*

*C. Etablissez des attentes pour* ***l'avenir****. Il faut être prêt à faire savoir à la personne concernée ce qu'on attend d'elle par la suite.*

**Strategie No. 5:** donner aux autres le signal qu'ils peuvent **s'opposer** à vous, ou vous donner un retour. Pas moins de 70% des employés n'osent pas critiquer leur patron ou leur donner un retour négatif.

Il y a **trois moyens de se faire des ennemis**, à savoir:

*A. Avoir une expérience* ***négative*** *tôt dans la relation. Les premières impressions ont un fort impact, qu'elles soient positives ou négatives.*

*B. Garder les gens à* ***distance*** *pour les éviter.*

*C. Chercher à confirmer son a priori négatif.*

**Strategie No. 6:** ériger des **ponts** en direction des autres en favorisant les interactions positives pour dépasser les interactions et évènements négatifs du passé.

Exercices effectués

* ***exercice 1***: « une situation conflictuelle passée ou présente », ou apprendre à différencier un conflit négatif d’un conflit positif, et orienter l’échange par un retour tourné vers l’avenir.
* ***exercice 2*** : « la préparation écrite de l’explication » : a) « je me sens… » ; b) détailler l’évènement spécifique lié au conflit ; c) retour positif tourné vers l’avenir.
* ***exercice 3***: « le dessin maladroit de la machine à café», ou focaliser sur l’exécution et non sur la personne.
* ***exercice 4***: « le jeu de rôles choisi parmi les 4 cas de conflit », ou la mise en application des 6 stratégies de gestion des situations conflictuelles.

**Suggestions pour votre Plan d’Action Personnel**

* Identifiez avec votre Équipe la ou les tâches courantes les plus rébarbatives qui seraient susceptibles de déclencher l’énervement ou d’instaurer une ambiance de travail négative.
* Quelles bonnes pratiques ou processus performants existant dans votre département ont pour origine un litige Client ou un conflit interne ?
* Faites le point personnellement sur votre département : quel conflit latent ou ambiguïté non résolue reste en attente de discussion résolution, et pourrait avoir des effets négatifs si vous le laissiez en l’état ? Quels seraient d’après vous ces effets négatifs ?
* Présentez à votre Équipe – ou affichez en salle de réunion – le principe «se concentrer sur les enjeux et non sur les personnes ». Rappelez ce principe à votre Équipe à chaque fois que nécessaire lorsque les défauts des personnes sont évoqués et non les enjeux.
* Pratiquez dès que nécessaire l’entretien de recadrage avec ses 3 étapes, et préparez-le au préalable au moyen de la fiche mémento remise durant la Session
* **OU votre idée de Plan d’Action Personnel :**

**1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :**

A. (commencer)

B. (arrêter)

C. (continuer)

**2. Je vais commencer le :** (précisez la date)

**3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :**

A. Bénéfice non-financier :

B. Bénéfice en réduction de coûts :

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d’Affaires :