

## Des personnalités parfois difficiles dans mon environnement !

**Les attitudes qui peuvent nous agacer :**

**Comment les identifier et les empêcher de nous déstabiliser !**

**Les frustrations engendrées peuvent nuire à la productivité du Service.**

**Les personnalités difficiles ont en commun quelques traits caractéristiques qu'il est opportun de repérer.**

### LE SUSCEPTIBLE :

Ce sujet ressent mal chaque critique. Une discussion objective devient délicate sur un contenu ou une organisation du travail.

#### Comment le gérer ?

Il est conseillé de se dispenser du moindre commentaire dont il pourrait s'offenser – surtout en présence d'autres personnes – et se sentir humilié.

Rendons les observations à faire objectives et précises de sorte qu'elles soient clairement relatives au travail et non à la personne.

Autre solution : encourager à développer sa confiance en soi, en soulignant les événements ou les résultats qui ont été probants



### MONSIEUR "JE SAIS TOUT" :

Il ne peut s'empêcher sur chacune des problématiques de livrer sa conclusion, bref avoir le dernier mot.

#### Comment le gérer ?

Au lieu de lui faire remarquer ses erreurs, demandez-lui d'explicitier ses idées de sorte qu'il puisse les identifier au fil de son discours.

Il ne convient pas de le mettre en difficulté devant d'autres personnes, vous en feriez un adversaire.

Accordez-lui le mérite de la réussite là où c'est légitime. Arrangez-vous pour qu'il la partage !

## LA DIVA :

C'est un collaborateur qui réclame un traitement spécial, faveur due selon lui, à son talent. Il méprise le reste du monde, se comporte en enfant gâté et avec exubérance.

### Comment le gérer ?

Une prise de pouvoir sur son environnement est un challenge pour le manager.

L'apprentissage prendra du temps mais en étant persévérant l'intéressé finira par comprendre.

Face à ce type de personnalité qui ne joue que sur un seul canal de communication, le sien, il ne faut pas chercher à répondre par ses propres émotions. Restons calmes !



### Comment le gérer ?

Ne réagissez pas. Si tout le monde est calme, il apprendra bientôt à se contrôler.

Attention, les personnes à caractère dominant choisissent souvent des faibles, des jeunes sans expériences ou des personnes fragiles.

Si la méthode douce ne suffit pas, rappelez à l'intéressé que le harcèlement est un délit qui relève du pénal.

Alertée, l'entreprise doit réagir. Un signal fort est ainsi donné aux autres salariés.

## LE TYRAN :

Du client pinailleur au petit chef agressif, les tyrans font de notre quotidien un véritable enfer !

### Comment s'en sortir ?

Brimades et agressions, constituent le pain quotidien du tyran.

Or, au sein d'une équipe de tels comportements détruisent les chances raisonnables de créer un esprit collectif.

## LE COMPÉTITEUR :

Un compétiteur n'a de cesse de s'entraîner, pour faire progresser ses facultés. Il doit maîtriser complètement les règles et les aspects de son environnement professionnel.

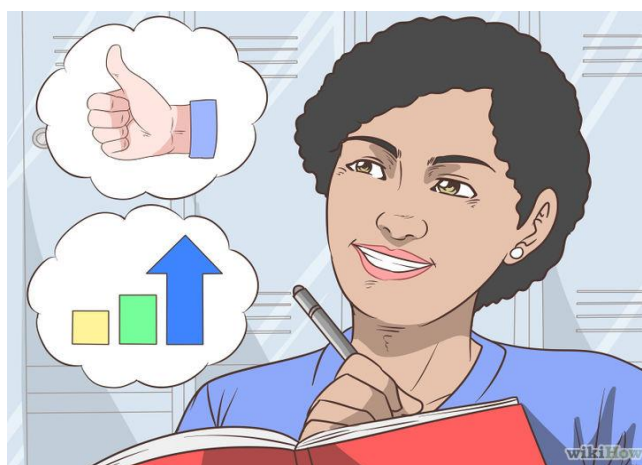
Il est dans son intérêt de veiller à avoir la capacité de déployer son talent en face des autres.

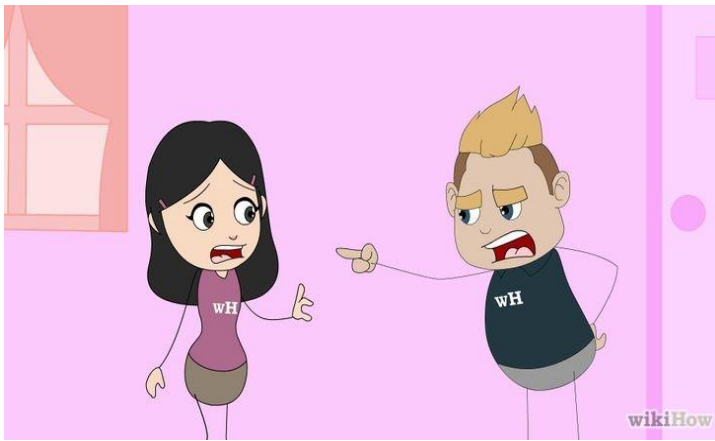
Le compétiteur doit s'imposer une autodiscipline rigoureuse et se persuader que la formation est une nécessité tout au long de l'existence. Il est imprévisible et change fréquemment de lignes de direction.

Bluffer ses adversaires, ses concurrents, c'est celui qui mettra toutes ses chances de son côté. Tout cela demande de très grands sens de l'observation, de l'analyse.

### Comment le gérer ?

Le manager n'a alors qu'une solution : orienter les performances de l'équipe vers ses clients internes et externes et non à l'encontre de ses propres membres.





## LE TOXIQUE :

Ce type de collaborateur pense à rabaisser les autres en glissant des remarques qui contiennent des critiques.

### Ses caractéristiques :

- Manque d'énergie
- Ne sait pas susciter l'enthousiasme
- A un niveau de performance médiocre
- Résiste aux idées nouvelles et au changement
- Refuse à tirer des enseignements de leurs propres erreurs
- N'aide pas les autres à se développer.

### Comment le gérer ?

Ne pas prêter le flanc à la critique, ne pas réagir de façon soumise. Utilisons la méthode rationnelle :  
**CONFIANCE EN SOI.**

Cherchons à couper l'herbe sous le pied du dénigreur.

## CONCLUSION :

Il n'y a pas de recette miracle pour être un bon manager. C'est un savant mélange entre :

### ■ **Des compétences :**

Animer, écouter, synthétiser, organiser, communiquer, prendre des décisions, déléguer, prioriser, gérer ses émotions, contrôler, motiver, ...

### ■ **Des comportements :**

Être exemplaire, gérer son équipe, prendre des risques, assumer les décisions de l'organisation, ...

### ■ **Des expériences :**

La diversité des expériences, des situations et des équipes rencontrées.



**Savoir manager devient alors un enjeu primordial, du fait que vous serez évalué sur vos qualités de manager et les résultats qui en découlent.**

**La vie est un long parcours et notre optimisme est parfois agressé. Cherchons des ressources en nous et autour de nous pour que la sagesse tant vantée au cours des siècles illumine les étapes.**

*Ghislaine JOST-RAFFORT - André RAFFORT*

*Jean-Marie BOUVET - Didier OZANNE*

*Guy CROST - Claude MARIUS - Pascal OLOGOUDOU*