



# Les outils complémentaires

**Management** L'essentiel du

Ce contenu est un complément à la lecture de **MANAGER DES PERSONNALITÉS DIFFICILES** (collection L'essentiel du Management, ESF éditeur, disponible chez votre librairie) pour vous permettre une réappropriation efficace des principes développés dans le livre. Il est uniquement téléchargeable sur [www.capital.fr/management-outils](http://www.capital.fr/management-outils)



## *Personnalités difficiles : comment transformer tous les conseils donnés dans le livre en solutions faciles à appliquer*

Vous avez lu le livre et disposez maintenant de très nombreux conseils pratiques pour manager les personnalités difficiles.

### **Chaque cas est particulier :**

Vous vous dites peut-être : « Tous ces conseils sont très intéressants et judicieux, mais beaucoup d'entre eux me semblent difficiles à appliquer, étant donné mon caractère, mes habitudes et tout le contexte-environnement très spécifique dans lequel je vis. »

En effet, chaque cas est particulier. Le vôtre aussi !

### **Des solutions adaptées :**

Et pourtant, si je veux vraiment arriver à manager efficacement les personnalités difficiles avec qui je vis, il faut bien que je trouve des solutions adaptées à mon caractère et à ce contexte, donc plus faciles à appliquer. Que faire pour trouver ces solutions ?

Voici une méthode qui s'inspire des neurosciences :

### **Comment stimuler le Système Naturel d'Amélioration des Comportements de son CERVEAU : la méthode SNAC ?**

Nous avons tous changé tout au long de notre vie et nous continuerons jusqu'à notre mort: c'est un phénomène naturel. Chaque être humain cherche naturellement à trouver les comportements les plus adaptés à son caractère et à son environnement : son cerveau est là pour l'aider à y arriver. C'est son SNAC. Les experts en neurosciences ont pu analyser ce SNAC et en décrire le fonctionnement. La méthode mise au point s'inspire de ce fonctionnement naturel du cerveau.

Cette méthode consiste à stimuler le SNAC de votre cerveau.

Voici un résumé des étapes que préconise cette méthode:

#### **1 JE FAIS LE PREMIER PAS**

- Faire la leçon à la personnalité difficile est souvent peu efficace.
- S'en séparer est rarement possible : il faut « faire avec ».
- Nos façons d'agir ont beaucoup d'influences sur les autres.

#### **2 JE CHOISIS LES PERSONNES PRIORITAIRES**

- Classer les personnes des plus difficiles au moins difficiles.
- Choisir les personnes importantes pour vous parmi les personnes les moins difficiles.

### **3 JE DÉCIDE LES BUTS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS**

- Être clair sur la relation que vous souhaitez obtenir avec elles.
- Peser le degré de réalisme de vos espérances.
- Trouver les buts/résultats recherchés par les personnes difficiles.

### **4 J'ÉLABORE UNE RÉSERVE DE COMPORTEMENTS POSSIBLES**

- Brainstorming : tout ce qui vient même ce qui semble irréaliste.
- Utiliser les conseils de comportements donnés dans le livre.
- S'inspirer de vos réussites et de celles des autres.

### **5 JE TRANSFORME CES COMPORTEMENTS EN PPA**

- Petits Pas d'Amélioration concrets, délimités, ciblés, datés...
- Ne plus rêver de tout résoudre tout de suite.
- Les paragraphes 6-7-8 vous aident à tester leur efficacité.

### **6 JE TESTE MON DEGRÉ DE MOTIVATION À M'INVESTIR**

- Sélectionner les PPA qui vous motivent.
- Les sentiments signes de motivation : colère contre vous-même de ne pas y arriver et joie si vous imaginez que vous y arrivez !

### **7 JE TESTE MES CAPACITÉS ET CELLES DE MON ENTOURAGE**

- Ne sélectionner que les PPA qui ont 80% de chances d'être réussis.
- Retenir les PPA qui seront bien acceptés par votre entourage.
- Repérer les amis qui vont vous aider et ceux qui vont vous gêner.

### **8 JE TESTE LES CONSÉQUENCES DE MES PPA**

- Imaginer toutes les conséquences possibles.
- Corriger votre estimation : trop pessimiste ou trop optimiste.
- Penser aux conséquences des conséquences à moyen terme.

### **9 ANCRER PEU À PEU DE NOUVELLES HABITUDES**

- Avoir une réserve de PPA : toujours un PPA en route.
- Décider un autre PPA... dès qu'un PPA est réussi.
- Pratiquer le RDV avec vous-même pour réfléchir aux PPA.

Cette méthode permet ainsi de trouver des comportements astucieux en transformant les comportements conseillés dans le livre en SOLUTIONS FACILES À APPLIQUER parce que bien adaptés à votre caractère et à votre environnement pour arriver à mieux manager les personnalités difficiles.