

10 METHODES POUR GERER INTELLIGEMMENT LES PERSONNES TOXIQUES

Et par la même occasion protéger son cerveau et rester efficace

Par

Dr. Travis Bradberry

Les personnes toxiques défont la logique. Certaines ne se rendent absolument pas compte de l'influence négative qu'elles exercent sur ceux qu'elles côtoient; d'autres semblent se plaisir à semer la zizanie et à provoquer les autres. Quoiqu'il en soit, elles sont une source de complications inutiles, de conflits et, pire que tout, de stress. Le Dr Travis Bradberry vous explique comment les éviter et garder vos distances.

Le stress peut avoir un impact négatif durable sur notre cerveau. Quelques jours suffisent à entraver l'efficacité des neurones de l'hippocampe (une région liée au raisonnement et à la mémoire). Si le stress se prolonge durant plusieurs semaines, il peut entraîner des dégâts réversibles au niveau des dendrites des neurones (les petits "bras" qui permettent aux cellules de communiquer les unes avec les autres). En revanche, un stress de plusieurs mois peut détruire nos neurones de manière définitive. Il constitue donc une terrible menace pour vos chances de réussite; s'il échappe à votre contrôle, votre cerveau et votre efficacité peuvent en pâtir.

La plupart des sources de stress au travail sont faciles à identifier. Si votre association à but non lucratif cherche à obtenir une subvention dont elle a besoin pour fonctionner, vous y êtes forcément sujet et vous savez probablement le gérer. Ce sont les sources de stress inattendues qui vous affectent le plus.

Maintenir de la distance

Une récente étude du service de psychologie biologique et clinique de l'université Friedrich Schiller, en Allemagne, a montré que l'exposition à des stimuli entraînant des émotions négatives intenses (analogues à celles que vous éprouvez quand vous avez affaire à des personnes difficiles) génère un grand stress dans le cerveau des sujets. Par leur mauvais esprit, leur cruauté, leur posture victimaire ou leur folie, les personnes ingérables vous plongent dans un état de stress extrême qu'il faut éviter à tout prix.

La capacité à gérer ses émotions et à rester calme même quand on est sous pression est étroitement liée à votre efficacité. TalentSmart a mené des études sur plus d'un million de personnes, et nous avons découvert que 90% des sujets les plus efficaces savent gérer leurs émotions dans les périodes de stress, ce qui leur permet de rester calmes. L'une de leurs qualités les plus précieuses est la capacité à neutraliser les personnes difficiles. Les individus les plus efficaces disposent de stratégies bien rodées pour les maintenir à distance.

J'ai répertorié un grand nombre de stratégies efficaces pour gérer ces personnes. Voici quelques-unes des meilleures. Vous devez adopter une approche qui vous permette, de manière générale, de contrôler ce qui peut l'être et d'éliminer le reste. Ce qu'il faut garder à l'esprit, c'est que vous maîtrisez bien plus de choses que vous ne le pensez.

Ne pas se laisser envahir

Les personnes négatives et celles qui n'arrêtent pas de se plaindre sont problématiques parce qu'elles se complaisent dans leurs difficultés au lieu de se concentrer sur les solutions. Elles veulent attirer les autres dans leur auto-apitoiement pour améliorer leur estime de soi. Les gens se sentent souvent obligés d'écouter ceux qui se plaignent, parce qu'ils ne veulent pas paraître insensibles ou grossiers, mais on peut vite se laisser entraîner dans la spirale négative de ces personnes.

Vous éviterez cet écueil qu'en fixant des limites et en gardant vos distances quand il le faut. Considérez les choses sous cet angle: si la personne qui se plaint était en train de fumer, vous ne resterez pas assis près d'elle tout l'après midi pour respirer sa fumée. Vous mettriez de la distance, et c'est exactement ce que vous devez faire. Une bonne méthode consiste à leur demander comment ils comptent régler leur problème. Ou bien ils se calmeront, ou bien ils passeront à quelque chose de plus constructif.

Prendre de la hauteur

Les personnes difficiles vous rendent dingues parce que leur comportement est irrationnel à l'extrême. Alors, pourquoi vous laisser aller à leur répondre de manière émotionnelle, plongeant malgré vous dans la mêlée? Plus une personne est irrationnelle, plus il vous sera facile d'échapper à ses pièges. N'essayez plus de la battre à son propre jeu. Tenez-la à distance et gérez vos interactions comme s'il s'agissait d'un TP de chimie (ou bien imaginez que vous êtes son psy, si vous préférez cette analogie). Rien ne vous oblige à réagir au chaos émotionnel; restez sur le terrain factuel.

Être conscient de ses émotions

Conserver une bonne distance émotionnelle demande de la lucidité. Vous ne pourrez pas empêcher quelqu'un de vous provoquer si vous n'êtes pas capable de vous en rendre compte au moment où cela se produit. Il vous arrivera de vous retrouver dans des situations où vous aurez besoin de vous regrouper et d'opter pour la meilleure ligne de conduite. C'est tout à fait normal, et vous ne devez pas avoir peur d'y consacrer tout le temps nécessaire.

Voyez les choses ainsi: si une personne dérangée vous aborde dans la rue et vous dit qu'elle est John Kennedy, il y a peu de chance que vous tentiez de la détromper. Quand un de vos collègues part dans un délire comparable, le mieux est parfois de sourire et d'acquiescer. Si vous êtes dans l'obligation de le ramener à la raison, il vaut mieux prendre le temps de choisir le meilleur plan d'action.

Poser des limites

C'est sur ce point que la plupart des gens ont tendance à se laisser faire. Ils ont le sentiment que, parce qu'ils travaillent ou vivent avec quelqu'un, ils n'ont aucune prise sur le chaos induit par cette cohabitation. Rien n'est plus faux. Une fois que vous aurez trouvé le moyen de prendre de la hauteur vis-à-vis de quelqu'un, vous commencerez à trouver son comportement plus facile à prédire et à comprendre. Cela vous rendra à même de déterminer rationnellement quand et jusqu'à quel point il vaut mieux vous montrer ou non tolérant. Même si vous collaborez étroitement sur un projet avec une personne au sein d'une équipe, cela ne signifie pas que vous devez interagir de la même manière avec tous les membres de cette équipe.

Vous pouvez tracer une frontière, mais vous devez le faire avec lucidité et de manière proactive. Si vous laissez les choses se faire d'elles-mêmes, vous risquez de vous laisser entraîner dans des discussions difficiles. Si vous décidez du moment et du lieu où vous aborderez telle personnalité compliquée, vous contrôlerez bien davantage le chaos ambiant. Le seul secret, ici, consiste à rester ferme et à maintenir la frontière en place quand la personne tentera de la franchir, ce qui ne manquera pas de se produire.

Se préserver

Les personnes intelligentes savent qu'il est important de survivre pour pouvoir mener d'autres combats, en particulier lorsque votre adversaire est toxique. Lors d'un conflit, si vous ne contrôlez pas vos émotions, celles-ci risquent de vous faire camper sur vos positions et de vous lancer dans une bataille dont vous sortirez gravement abîmé. Si vous analysez vos émotions avant d'y réagir, vous serez en mesure de choisir vos combats avec discernement, et de faire preuve de fermeté au bon moment.

Se concentrer sur les solutions plutôt que les problèmes

Les objets sur lesquels vous fixez votre attention déterminent votre état émotionnel. Quand vous vous focalisez sur les problèmes que vous rencontrez, vous générez et entretenez des émotions négatives et du stress. Quand vous vous concentrez au contraire sur les actions destinées à améliorer votre personne et ce qui vous entoure, cela vous donne un sentiment d'efficacité personnelle qui engendre à son tour des émotions positives tout en réduisant votre stress.

Dans vos rapports avec les personnes toxiques, le fait de fixer votre attention sur leur caractère difficile revient à leur donner du pouvoir. Cessez de penser aux problèmes qu'elles vous posent, et réfléchissez à ce que vous devez faire pour les gérer. En vous mettant aux commandes, cette approche vous rendra plus efficace et réduira la quantité de stress que provoquent les interactions avec elles.

Ne pas oublier

Les personnes douées d'intelligence émotionnelle pardonnent facilement, mais elles n'oublient pas. La clémence suppose la capacité à passer l'éponge sur ce qui s'est passé pour passer à autre chose. Mais cela ne signifie pas que vous offrez une seconde chance à la personne en faute. Les gens intelligents n'aiment pas être inutilement dérangés par les erreurs des autres. C'est pour cela qu'ils passent dessus rapidement et prennent activement des mesures pour éviter d'en souffrir à l'avenir.

Bannir les pensées négatives

Il nous arrive parfois d'absorber la négativité des autres. Il n'y a rien de mal à souffrir de la manière dont une personne vous traite, mais ce que vous vous dites (les pensées que vous inspirent votre ressenti) peut intensifier cette tonalité négative, ou vous aider à passer outre. Un monologue intérieur négatif est à la fois inutile et autodestructeur. Il vous entraîne dans une spirale émotionnelle descendante dont vous aurez du mal à sortir. Évitez donc à tout prix ce genre de rumination.

Prendre le temps de dormir

J'insiste là-dessus depuis des années: le sommeil est essentiel à l'amélioration de l'intelligence émotionnelle et la gestion du stress. Quand vous dormez, votre cerveau recharge ses batteries, de sorte que vous vous réveillez alerte et l'esprit clair. A l'inverse, la maîtrise de soi, l'attention et la mémoire sont diminuées quand on n'a pas assez ou bien dormi. Le manque de sommeil suffit à faire grimper les taux d'hormone de stress, même en l'absence d'une personne anxieuse. Une bonne nuit de sommeil vous rend plus positif, plus créatif et plus proactif dans votre manière de l'aborder.

Savoir demander de l'aide

Il est tentant, bien que totalement inefficace, de tenter de tout gérer par soi-même. Or, pour ne pas se laisser envahir par les personnes toxiques, vous devez porter un regard lucide sur votre manière de les aborder et les défauts qu'elles présentent. Cela signifie que vous devez vous appuyer sur vos soutiens pour avoir le recul nécessaire. Tout le monde connaît quelqu'un au travail (ou en dehors), qui est prêt à l'aider à se tirer au mieux des situations difficiles. Identifiez les personnes qui remplissent cette fonction dans votre vie et prenez la peine de leur demander leur avis et leur aide quand vous en avez besoin. Quelque chose d'aussi élémentaire qu'expliquer la nature d'une situation peut vous amener à adopter une autre vision du problème. La plupart du temps, les autres sauront repérer une solution qui vous échappe parce qu'ils sont moins investis dans la situation.

En résumé

Avant de mettre ce système à exécution, vous aurez besoin de vous soumettre à quelques tests. Le plus souvent, il s'agira d'interactions délicates avec des personnes problématiques. Heureusement, la plasticité du cerveau lui permet de s'adapter et de changer à mesure que vous vous exercez pour acquérir de nouvelles habitudes, même si vous échouez. Mettre en pratique ces techniques saines et antistress dans vos relations avec les personnalités difficiles l'entraînera à gérer les stress plus efficacement et mieux se protéger contre ses effets délétères.