



Extrait des rubriques disponibles sur le site :

### Bureautique

Word  
Excel  
PowerPoint  
Outlook  
Access  
Windows...

### Domaines

RH  
Juridique  
Administratif...

### Astuces

Rédaction  
Orthographe  
Organisation

### Carrière

Gestion de carrière  
Témoignages  
Échos de presse  
Événements métier

### Divers

Programmation VBA, macros  
Sélection d'ouvrages  
Modèles  
Liens

### Forums

- **Dossiers** thématiques et pratiques
- **Astuces** pour mieux utiliser les outils bureautiques : Word, Excel, PowerPoint, Outlook, PhotoImpact, Windows...
- **Conseils** pour mieux rédiger

## Journées Comundi Décembre 2011

Pour la 3e année consécutive se sont tenues à Paris les Rencontres Secrétaires et Assistantes organisées par Comundi.

Ces rencontres sont l'occasion, pour les secrétaires et assistantes, de condenser sur 5 journées, des formations métier et de favoriser ainsi l'échange entre chacune. Chaque année, ce sont ainsi plus de 200 secrétaires qui se réunissent à l'occasion de ces formations.

Point fort de ces journées, une table ronde thématique. Compte-rendu de cet événement...



**FFMAS**, Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat  
[www.ffmas.com](http://www.ffmas.com)

### TRAVAILLER AVEC DES PERSONNALITES DIFFICILES

Les intervenants :

- **Dominique Charmes**, Ancienne assistante, coach et formatrice spécialiste de l'évolution professionnelle.
- **Frédéric Le Moullec**, coach en gestion du stress et développement relationnel. Il est le co-auteur de « **Manager selon les personnalités** » (Eyrolles, 2006).
- **Nadine de Barros**, responsable Flotte Automobile, Conseil Général des Hauts de Seine. Ancienne assistante, elle manage aujourd'hui une équipe de 30 personnes.
- **Géraldyne Prévot-Gigant**, Psychothérapeute et conseil en développement personnel. Dans l'accompagnement depuis 96, elle est créatrice et animatrice du « **Groupe de Paroles pour les Femmes** ».



Le monde du travail est un univers où se côtoient des personnalités différentes. Ce milieu est le premier vecteur de développement personnel. C'est un environnement à la fois complexe et de haute compétition. Qu'est-ce qui, dans ce contexte, distingue donc une personnalité différente d'une personnalité difficile ?

Une personnalité difficile adopte un mode fonctionnement différent du nôtre, une façon propre de se mettre en contact qui perturbe et peut engendrer malaise, sentiment d'infériorité ou dévaluation de soi-même.

Ce postulat induit la relativité des personnalités difficiles. Ainsi, poussé à son extrême, nous devons admettre que nous avons toutes et tous, potentiellement, une personnalité difficile : nous nous entendons avec certains mais pouvons éprouver de sérieuses difficultés à communiquer avec d'autres.

### Euma

European  
Management  
Assistant  
[www.euma.org](http://www.euma.org)





## Journées Comundi Décembre 2011

### Extrait des rubriques disponibles sur le site :

#### Bureautique

Word  
Excel  
PowerPoint  
Outlook  
Access  
Windows...

#### Domaines

RH  
Juridique  
Administratif...

#### Astuces

Rédaction  
Orthographe  
Organisation

#### Carrière

Gestion de carrière  
Témoignages  
Échos de presse  
Événements métier

#### Divers

Programmation VBA, macros  
Sélection d'ouvrages  
Modèles  
Liens

#### Forums

« Ce qui est différent de nous, nous fait peur. Chacun fonctionne selon des mécanismes différents », souligne **Géraldyne Prévot-Gigant**.

Le mode de fonctionnement d'une personnalité difficile est souvent ressenti comme un **mode d'agression**. Il se caractérise par un désaccord constant, une opposition systématique. La personnalité difficile déstabilise par des comportements inattendus. Elle fonctionne souvent selon des valeurs différentes, une représentation différente du territoire.

**Nadine de Barros** en témoigne. Ancienne assistante au Conseil Général des Hauts-de-Seine, elle a été promue, il y a près de 5 ans, responsable Flotte automobile et encadre une trentaine de salariés. Une équipe exclusivement masculine, d'origines et nationalités différentes... **Nadine** conserve un souvenir épique de sa première réunion d'équipe : l'un de ses techniciens s'ingéniait à lui couper systématiquement la parole. D'abord déstabilisée, **Nadine** a vite repris contenance. Elle a compris que la rébellion de ce salarié traduisait un fort besoin de reconnaissance.

Pris individuellement, chacun des membres de son équipe se révélait doux comme un agneau et appréciait son travail. En groupe, la communication s'avérait extrêmement délicate. « On les a à l'usure », tempère-t-elle aujourd'hui.

Comme le rappelle **Frédéric Le Moulec**, les hommes appartiennent au groupe des mammifères. Leur spécificité repose sur un fort **instinct grégaire**, en d'autres termes, le besoin de rapports sociaux. « Les hommes ont tendance à prendre une position dominante et **Nadine**, à travers son attitude, a démontré qu'elle était là, sans dominer. De fait, les tensions se sont régulées ».

Les personnalités difficiles peuvent être classées en 4 catégories :

- « **ça ne matche pas** » : le référentiel de valeurs de chacun des interlocuteurs n'est pas en harmonie mais la relation ne repose pas pour autant sur un mode conflictuel systématique ;
- **Les personnalités pseudos difficiles** dont l'attitude peut devenir problématique ;
- **Les relations empreintes d'instinct grégaire**. Une personnalité de ce type vise souvent à l'obtention d'un objectif caché. Elle prendra ainsi un malin plaisir à arriver en retard. Malgré son attitude, il reste possible de parvenir à bien s'entendre avec ce type de personnalité.
- **Une personnalité au mode de fonctionnement non adapté**, traduisant un mauvais équilibre entre pouvoir et responsabilité.

**Nadine de Barros** a subi 6 mois de tests permanents de la part de son équipe. Une anecdote l'a fortement marquée. Un jour, en entrant dans son bureau, **Nadine** trouve, posé bien en évidence sur celui-ci, un préservatif. Choquée, déstabilisée, **Nadine** prend le temps de la réflexion puis convoque son équipe. C'est par l'humour qu'elle désamorce alors la situation : elle invite l'individu à l'origine de cette blague douteuse à se dénoncer. Silence pour toute réponse dans l'assemblée. **Nadine** réitère sa demande en invitant cette fois, l'individu en question à venir tester ce préservatif avec elle. Cette proposition, pour le moins inattendue, provoque l'hilarité générale.

### Alors, question : l'humour peut-il désamorcer les conflits ?

Selon **Géraldyne Prévot-Gigant**, l'humour permet de mettre de la distance dans les charges émotionnelles fortes en permettant de gérer le stress. L'humour, le rire, les larmes permettent de dédramatiser les situations. La provocation de **Nadine de Barros** lui a permis de se positionner, de s'affirmer et de déjouer le piège tendu.

Il convient toutefois de tempérer les bienfaits de l'humour lorsque l'on a affaire à un manipulateur. Ce dernier peut user de cette arme pour souffler le chaud et le froid et donner ainsi le sentiment d'une fausse complicité.

Top-Assistante est membre fondateur de la **FFMAS**, Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat  
[www.ffmas.com](http://www.ffmas.com)



## Journées Comundi Décembre 2011

### Extrait des rubriques disponibles sur le site :

#### Bureautique

Word  
Excel  
PowerPoint  
Outlook  
Access  
Windows...

#### Domaines

RH  
Juridique  
Administratif...

#### Astuces

Rédaction  
Orthographe  
Organisation

#### Carrière

Gestion de carrière  
Témoignages  
Échos de presse  
Événements métier

#### Divers

Programmation VBA, macros  
Sélection d'ouvrages  
Modèles  
Liens

#### Forums

Le manipulateur est un séducteur qui vise une intention cachée. Il use généralement de deux outils : le **rabaissement** des autres et la **mauvaise foi**.

Parfois, il s'évertuera à se faire passer pour une victime. Plus insidieux et dangereux, il usera de la **déstabilisation** avant de passer au stade du **harcèlement** pour assurer sa domination.

« Les dominants sont dominés par leur dominance. Cette citation de K. Marx est on ne peut plus vraie » rappelle **Frédéric Le Moulec**.

Les manipulateurs utilisent la **communication paradoxale** : « Je sais que vous êtes débordée, mais si vous pouviez faire cela... ».

« Qui ne dit mot, consent » souligne **Frédéric Le Moulec**. « Le manipulateur pratique la **barbarie douce** ».

« Le manipulateur peut agir soit de manière inconsciente (niveau 1), soit de manière consciente (niveau 2). Dans ce cas, son attitude revêt un caractère pervers et s'apparente au jeu du chat et de la souris » précise **Géraldyne Prévot-Gigant**.

Ainsi en est-il de l'attitude de cette manager qui confiait le même projet à ses deux assistantes. Elle s'amusait ainsi à tester la plus réactive... Ou de ce technicien qui prenait plaisir à propager de fausses informations.

**Dominique Charmes** témoigne de sa relation avec une manager caractérielle. Cette dernière avait coutume de faire pleurer toutes ses assistantes. Peu résistaient et les assistantes se succédaient les unes les autres. Prévenue par ses collègues, Dominique Charmes mit les hauts-là dès le début de sa relation : « **Je ne pleure pas. Vous n'êtes pas assez importante pour cela** », la prévint-elle.

Cette affirmation a conduit sa supérieure, après une phase de dénégation, à réfléchir sur elle-même, sur son comportement. Dès lors, les jours de tension, sa responsable prit l'habitude d'ouvrir la porte en disant « C'est un jour sans », ce qui suffisait souvent à désamorcer la situation. Ce témoignage souligne l'importance de **trouver le mode de fonctionnement de l'autre**, de savoir, dès la première occasion, saisir sa chance afin de **se positionner le plus tôt possible**.

Certains individus veulent à tout prix sortir du lot, monopoliser l'attention. Décoder leur mode de fonctionnement permet d'éviter de tomber dans des pièges psychologiques et relationnels.

**Frédéric Le Moulec** rappelle que, par principe, « tout ce qui n'est pas interdit est autorisé. Votre supérieur ne peut tout se permettre : **en tant qu'individu, vous avez des droits et ils n'ont rien à voir avec votre position hiérarchique** ».

Les relations conflictuelles avec une personnalité difficile peuvent conduire à une perte de confiance. **Dominique Charmes** le rappelle : on ne devient pas incompetent parce qu'on change de donneur d'ordres ! Il convient donc de toujours garder à l'esprit qui on est. « Nous avons tous un droit indiscutable : celui de l'erreur », ajoute **Frédéric Le Moulec** « et il faut le défendre face à des personnalités très exigeantes. » **Géraldyne Prévot-Gigant** complète : « On peut critiquer ce que vous faites, pas qui vous êtes. »

« La difficulté réside dans le fait de tenir la distance », souligne une assistante. « Il faut aussi savoir parfois jeter l'éponge », ajoute une autre.

**Top-Assistante** est membre fondateur de la **FFMAS**, Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat  
[www.ffmas.com](http://www.ffmas.com)



## Journées Comundi Décembre 2011

### Extrait des rubriques disponibles sur le site :

#### Bureautique

Word  
Excel  
PowerPoint  
Outlook  
Access  
Windows...

#### Domaines

RH  
Juridique  
Administratif...

#### Astuces

Rédaction  
Orthographe  
Organisation

#### Carrière

Gestion de carrière  
Témoignages  
Échos de presse  
Événements métier

#### Divers

Programmation VBA,  
macros  
Sélection d'ouvrages  
Modèles  
Liens

#### Forums

Face aux personnalités difficiles, **Nadine de Barros** a adopté la méthode OBS : « j'ai **observé** que ...J'ai **besoin** de vous en parler... j'ai le **sentiment** –mais ce n'est peut-être qu'une perception-, que... Je **demande** que... ». Cette méthode permet d'ouvrir le dialogue.

Travailler avec les personnalités difficiles n'est pas une fatalité. Comme toute expérience, elle nous fait grandir. Il convient avant toute chose de garder présent à l'esprit que nos compétences, notre savoir-faire est resté inchangé et que nous ne sommes généralement pas les seules à trouver cette personnalité difficile. **Relativiser** : le maître-mot ?

**Top-Assistante** est membre fondateur de la **FFMAS**, Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat  
[www.ffmas.com](http://www.ffmas.com)