



# Faire face aux personnes toxiques

Canaliser les relations difficiles et protéger durablement son équilibre

**DURÉE : 2 jours** Code web **FFPT**

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

**PRIX : 1 390 € HT** (1 668 € TTC)

## PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR AUX PRISES AVEC UN COLLABORATEUR, UN PARTENAIRE OU UN CLIENT DIFFICILE À GÉRER.

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Identifier vos personnalités toxiques et vos situations critiques.
- ▶ Adaptez votre communication à la logique des personnalités toxiques pour vous.
- ▶ Gérer les relations complexes et déstabilisantes.
- ▶ Savoir se protéger des personnes dévoreuses d'énergie.

 **CALENDRIER**

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : FFPT

**CLIQUEZ ICI** 

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

## Programme

### Reconnaître les personnes toxiques

- ▶ Différencier les contacts difficiles, le harcèlement discret, les relations toxiques et les personnes véritablement toxiques (pour vous) : le facteur fréquence et le facteur latence.
- ▶ Identifier une personne toxique à sa façon régulière de communiquer : incivilité, agressivité, double langage, incursions sur le plan affectif, mises en situation d'échec, destruction de l'estime de soi.
- ▶ Diagnostiquer une personne toxique en fonction de ses complexes, compensés ou surcompensés : culpabilité, infériorité, insécurité, abandon, persécution, castration.
- ▶ Analyser les objectifs et la tactique (parfois inconsciente) d'une personnalité toxique : où est sa récompense ? qu'est ce qui peut la stopper ? comment la mettre en contradiction avec ses objectifs ?

### Communiquer avec une personne toxique

- ▶ Enrayer l'escalade : absorber la provocation, contourner une posture intransigeante, casser un double-jeu, désamorcer la culpabilisation, le chantage, la disqualification, les atteintes à l'estime de soi.
- ▶ Acquérir une panoplie de comportements nouveaux : la dérobade, les phrases vides, l'humour neutre, les questions ouvertes et fermées, la transparence, la conduite dans une impasse.
- ▶ Négocier avec une personne toxique : comment lui permettre de ne pas perdre la face ? L'art de la "troisième solution".
- ▶ Différencier son mode de communication en fonction des circonstances : entretiens, réunions, échanges informels en privé ou en public, rapport de force, querelles feutrées, explications violentes.

### Gérer les relations difficiles

- ▶ Analyser ce qui rend une relation si difficile : les enjeux objectifs, les jeux de postures, les non-dits affectifs, les tiers omniprésents, l'importance de la relation elle-même.
- ▶ Explorer la relation sur un plan différent afin de la reconsidérer : oser les échanges hors cadre, hors du temps de travail, hors du lieu de travail, hors du travail lui-même.
- ▶ Localiser les limites raisonnables s'y tenir : les concessions possibles et nécessaires, le point d'équilibre entre la tolérance décontractée et l'intransigeance sur l'essentiel.
- ▶ Gérer les relations difficiles quand elles s'inscrivent dans un contexte social (ruptures de contrat de travail, procès, prud'hommes) : les nouvelles postures à adopter.

### Savoir se protéger

- ▶ Protéger son équilibre : savoir relativiser et lâcher-prise, se retrancher et se ressourcer ailleurs.
- ▶ Paramétrer son protocole de transaction : le choix du lieu, du moment, des témoins.
- ▶ Choisir le canal de transaction approprié : échange informel, entretien formel, sms, courriel, courrier écrit.
- ▶ Savoir demander de l'aide et faire intervenir un tiers quand les choses vont trop loin, qu'une relation se dégrade trop ou trop vite, que vous n'êtes plus en mesure de la gérer personnellement : service RH, supérieurs hiérarchiques, membre du CSE, médecine ou inspection du travail.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants  
**Moyens pédagogiques :**  
Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.  
**Sanction du parcours :** Attestation de fin de formation

**1 option possible** pour personnaliser votre formation

**OPTION** Ajouter un bilan individuel **PRIX** (avec option) : 1590 € HT (1908 € TTC)

Réservez votre rendez-vous de 1h en contactant au **01 64 23 67 37**

INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET - Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)