

FORMATION EN LIGNE

« GÉRER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES OU TOXIQUES »

Programme en vigueur au 01/01/2026

Intitulé de la formation	E-learning « Gérer les comportements difficiles »
Prérequis	Correspondre au public visé
Public visé	Managers, futurs managers, dirigeants, professionnels des Ressources Humaines, ou toute personne qui traverse des épisodes de souffrance au travail dus aux comportements des autres.
Objectifs / Aptitudes et compétences pédagogiques	Objectif : Cette formation vise à développer ses compétences interpersonnelles Compétences et aptitudes développées à l'issue de la formation : - Savoir diagnostiquer le comportement difficile ou toxique subi au travers d'une grille d'analyse (Approche Neurocognitive et Comportementale). - Comprendre les causes et les enjeux derrière ces comportements pour mieux définir un nouveau cadre relationnel - Savoir mettre en place une stratégie d'action pour supprimer la cause ou réduire l'effet des comportements difficiles ou toxiques.
Durée de la formation	4 heures de contenu e-learning + 1 heure d'exercices audio + 1 heure de webinaires mensuels en illimité. Pour la formule avancée : + 1 heure en RDV individuel en plus Pour la formule VIP : + 5 heures en RDV individuel en plus
Modalités d'accès	- Espace personnel de E-learning sur plateforme dédiée - Les RDV individuels des formules avancée et VIP sont réalisés en visioconférence
Délai d'accès	Immédiat après règlement en ligne
Tarifs	Formule E-learning: 397€ TTC (330,83€ HT) Formule Avancée : 699€ TTC (582,50€ HT) Formule VIP: 1599€ TTC (1332,50€ HT) Formule entreprises : sur devis
Formateur	Patrick Collignon (https://patrickcollignon.com)
Contact	Clément Bergon (référent handicap) Téléphone : +337 68 34 00 49 Mail : clement@clement-bergon.com
Méthodes mobilisées	- Site internet de e-learning en accès illimité comprenant 12 modules de formation (4 heures de vidéos + 1 heure d'audios) 1 webinaire par mois d'interventions d'experts avec accès illimité aux replays - Support de formation téléchargeable comprenant :

	○ Synthèse des éléments la formation ○ Exercices de mise en pratique • Un groupe privé LinkedIn de partage et d'entraide • Pour la formule Avancée : 1 heure d'accompagnement individuel en plus de la formule e-learning • Pour la formule VIP : 5 heures d'accompagnement individuel en plus de la formule e-learning
Modalités d'évaluations	QCM de validation des acquis à l'issue de chaque module (70% de réponses justes pour accéder au module suivant)
Programme	Module 1 : Introduction aux comportements difficiles • Petit florilèges des comportements toxiques • Les catégories de comportements qui induisent de la souffrance. • La routinisation ou comment on apprend à supporter l'insupportable. • La dissonance cognitive. Quand le cerveau est pris en étau. • Dédramatiser : Vous n'êtes pas fous ! Fiche d'exercices. Module 2 : Les basiques des comportements • Pourquoi et comment les gens adoptent un comportement. • ABC de la relation. • Accords toltèques 1 : Que ma parole soit impeccable. • La souffrance. Comment ça marche ? • Réagir sereinement face aux comportements difficiles • Accords toltèques 2 : Ne rien prendre personnellement. • Factualiser. Fiche d'exercices. Exercice guidé (audio) : se créer un refuge / une protection Module 3 : Le stress, dénominateur commun d'un système toxique • Repérer et décrypter le stress chez l'autre • Repérer et décrypter le stress chez vous • Comprendre les réactions de stress. • La formule du stress • Agir plutôt que subir, les bons réflexes. Fiches d'exercices. Exercice guidé (audio) : développer l'adaptabilité Module 4 : Votre système de valeurs • Le système de valeurs, base motivationnelle des comportements. • Stress et système de valeurs. • Les comportements antipathiques (le recto : l'autre) • Une journée en Australie... • Dépersonnaliser les interactions. Fiches d'exercices. Module 5 : Ceux qui ne vous supportent pas (le clash des système de valeurs) • Le système de valeurs de l'autre : il ne pense pas comme vous !

- Votre système de valeurs et d'antivaleurs.
- Les comportements antipathiques (le verso : soi-même).
- Les scénarios de stress.
- La métacommunication.
- La gestion des situation en dehors du stress.
 - Modifier son rôle dans le système.
 - Contribuer activement à la relation avec son manager.
 - Assouplir son point de vue.
 - Reprendre le lead.

Fiches d'exercices.

Exercice guidé (audio) : développer vos soft skills sur la base d'un modèle

Module 6 : Ceux qui vous dénigrent.

- Comprendre ses motivations complexes
- Décrypter la combinaison motivation intrinsèque + valeur + antivaleur (sur les mêmes sujets) et la gérer.
- Zoom sur les types de combinaisons motivationnelles : les 8 catégories.
- Rétablir le circuit de l'information

Fiches d'exercices.

Module 7 : Les jamais contents (qui vous snobent ou mettent la pression)

- Du perfectionniste au « control freak » en passant par l'hyper-entrepreneur... comprendre les personnalités en « hyper »
- Le mythe de Don Juan adapté aux situations du quotidien...
- Hyperinvestissement émotionnel : repérer les 4 phases de ce mécanisme complexe (et méconnu).

Fiches d'exercices.

Module 8 : Ceux à qui on ne peut pas dire « non », entre flatteries et manipulations.

- Décryptage comportemental : repérer les manipulateurs « lights » (séducteurs, sympathiques, cultivés...).
- Compréhension approfondie du comportement grégaire instinctif.
- Rituels de dominance et de soumission.
- Comportement grégaire et système de valeurs.
- Comportement grégaire et expression des émotions.
- Gestion des interactions.

Fiche d'exercices.

Module 9 : Les fausses victimes : manipulation et culpabilisation.

- Gérer les interactions. Décryptage comportemental : repérer les manipulateurs « larvés » (fausses victimes, faux altruistes et faux timides).
- Le triangle de Karpman.
- Le triangle de Karpman faussé.
- Grille de lecture de la victimisation active.
- Déculpabilisation.
- Gestion des interactions.

	Fiche d'exercices. Module 10 : Ceux qui font régner la terreur : manipulation et intimidation/déstabilisation. • Décryptage comportemental : repérer les manipulateurs « sévères » (prédateurs, despotes, harceleurs). • Retrait du rapport de force. • Rétablissement du sentiment de sécurité. • Gestion des interactions. Fiche d'exercices. Module 11 : Stratégies contre les comportements difficiles ou toxiques • Du rôle de victime à un rôle neutre. • Les peurs, points d'accroche de la toxicité. • Stratégies de contre-manipulation. • Redéfinition de la relation. • Retrait du rapport de force et mise au point d'une stratégie efficace. • Le rôle du sorcier. Fiche d'exercices. Module 12 : Projection dans le futur : stratégie à moyen et long terme • Définition des étapes pour regagner respect de vous, estime de vous et santé. • Définition des soutiens et aides. • Mise immédiate en mode protection. • Composition d'un dossier. • Projection dans le futur. • Options disponibles en cas de poursuite des comportements difficiles ou toxiques. Fiche d'exercices. Exercice guidé (audio) : Mettre au point son conseil d'administration interne.
Accessibilité aux personnes handicapées	En cas de situation de handicap, une étude de faisabilité sera faite afin de proposer une formation adaptée.