

## Comment neutraliser une personne qui dérange dans une réunion

-Bonjour à tous et à toute! Merci d'être là aujourd'hui pour discuter de notre sujet. Heu ça va Jonathan?

-(Jonathan - évacher sur sa chaise et regarde n'importe où) Oui, oui c'est correct....

-Donc comme je le disais on va discuter des points qui sont revenus lors de la dernière réunion et qui semblent être un problème pour nos clients.

-(Alexandre – Prompt et argumentaire) Ah non tu ne vas pas recommencer avec ces histoires. Ça fait 10 fois qu'on te dit que ça dépend du département de service ces affaires-là. On n'a pas de contrôle là-dessus. Faudrait passer à autre chose à un moment donné!

-Merci pour ton commentaire Alexandre. Mais je crois qu'on a beaucoup plus de contrôle qu'on peut penser. T'en penses quoi toi Derek?

-(Derek hausse les épaules, ne sait pas.)

Vous êtes-vous déjà retrouvé dans une situation inconfortable pendant une réunion ? On vous confronte, on vous attaque ou on vous ignore. Faire face à un comportement dérangeant est non seulement désagréable, mais cela peut vous donner un sentiment d'insécurité et d'incertitude quant à la manière de réagir.

Dans cette vidéo on va voir 10 moyens efficaces de neutraliser les personnes au comportement toxique dans une réunion.

(Intro)

Mon nom est Mario Loubier. Dans le but de vous aider à améliorer vos performances dans le domaine de la vente, de l'expérience client et du leadership on partage sur cette chaîne des stratégies, des éléments de motivation et d'engagement, parce que les émotions mènent les décisions. Si vous avez un ami ou un membre de votre famille qui pourrait tirer profit de cette vidéo, n'hésitez pas à la partager. Vous pouvez aussi écouter cette vidéo en podcast (pointer un coin) en cliquant sur les liens dans la fiche description.

(Vidéo s'abonner)

Pour les entreprises, nous sommes accrédités à emploi Québec dans le cadre de la loi sur la formation. Nous offrons nos services de stratégestes dans le monde de la vente, de l'expérience client et du Leadership. Les détails se trouvent au bas dans la fiche description.

Les individus avec un comportement qui dérange ou toxique dans une réunion apparaissent comme le contraire de la vulnérabilité, de la curiosité et de l'apprentissage. C'est un obstacle à la collaboration. Les gens ayant un comportement toxique se manifestent de différentes façons. Ça peut ressembler à un langage condescendant, à des commentaires passifs-agressifs, à des interruptions régulières ou à un désintérêt total. Des formes un peu plus subtiles de comportement toxique peuvent consister à s'attribuer le mérite du travail des autres, à être atteint de la maladie que l'on appelle la OUI MAIS... Vous savez. Ces gens qui disent "Oui mais" souvent plutôt que de trouver des excuses, plutôt que d'assumer des responsabilités, ou faire de la microgestion. La toxicité peut commencer par une simple déclaration ou une critique, mais l'impact de ce comportement va davantage se faire sentir dans l'effet d'entraînement qu'il produit au sein de l'équipe. Les équipes qui sont régulièrement confrontées à ce genre d'environnement réagissent en mettant leurs gardes en place et en se fermant. Les réunions deviennent négatives et contre-productives et les gens commencent à avoir des intentions négatives. Dans la vraie vie ça ressemble à des silences, un manque de contribution, des commérages, des portes fermées et des chuchotements.

Lorsqu'elle est laissée sans surveillance, elle peut rapidement faire pourrir une culture d'entreprise. Alors que devez-vous faire si vous vous retrouvez dans la ligne de mire d'une personne toxique au milieu d'une réunion de travail ?

Vous devez vous en occuper immédiatement.

Ça peut sembler effrayant. Mais c'est crucial. S'attaquer aux personnes et aux comportements toxiques demande du cran. Il n'est pas facile de confronter quelqu'un en essayant de le faire de manière constructive, avec précaution. On doit le faire car il y a une opportunité de s'attaquer à la toxicité qui va bien au-delà de la résolution de la situation conflictuelle que vous vivez. Évidemment neutraliser une personne toxique lors d'une réunion peut avoir des avantages importants. Cela permet de libérer la collaboration et la créativité et surtout de transformer une situation embarrassante en une victoire pour toutes les personnes impliquées.

Voici donc XX outils afin de gérer ce genre d'interaction dysfonctionnelle.

### 1. Commencez par la curiosité et la compassion

La première étape pour neutraliser une personne toxique dans une réunion est de rester curieux et compatissant. Il faut se rappeler qu'un comportement toxique est un comportement défensif. Rappelez-vous que la personne qui se trouve devant vous a son propre bagage. Soyez donc d'abord curieux et curieuse de savoir quelle est la racine du problème. Vous voulez jouer le rôle de solutionneur de problèmes plutôt que celui de "blâmeur". Vous le faites en posant des questions, en écoutant activement et en démontrant que vous avez entendu". Je vous recommande d'utiliser les phrases suivantes pour vous adresser à votre collègue dans une première étape:

"Ce que j'entends, c'est..."

"Je peux comprendre que tu es frustré parce que..."

"Ce que je ressens, c'est que..."

"En quoi est-ce que cela vous touche ?"

"Que pouvons-nous faire pour résoudre ce problème ensemble ?"

### 2. Soyez poli, direct et honnête

Vous vous demandez si vous devez aborder la situation de front ? S'il peut être tentant de faire l'impasse et de parler de l'incident à d'autres collègues après la réunion, il vaut mieux s'adresser à un collègue toxique directement sur place. Lorsque vous abordez la question de la toxicité avec la personne concernée, soyez polie, rapide, direct et honnête. La situation peut être insidieuse lorsqu'on la laisse s'envenimer, alors il faut s'en occuper immédiatement.

### 3. Ne tolérez en aucun cas les attaques personnelles.

Lorsqu'il s'agit d'attaques personnelles, ces comportements ne doivent en aucun cas être tolérés le plus rapidement possible. Des règles claires sur ce qui est et n'est pas accepté doivent être communiquées à l'ensemble de l'équipe. N'hésitez pas à utiliser des mots tels que "Nous n'acceptons pas..." Prenez position.

Soyez clair sur les principes directeurs et les règles d'engagement de l'entreprise, en particulier lorsqu'il s'agit du respect et de la sécurité de l'équipe. Cela crée un précédent en matière de communication transparente et constructive et envoie le message clair que les attaques personnelles ne doivent pas être tolérées.

#### 4. Faites attention à ce qu'ils vous font ressentir.

Parfois, le simple fait de prendre conscience de la manière dont le comportement toxique d'une personne vous affecte peut vous aider à mieux naviguer dans vos interactions avec elle. La plupart des gens disent parfois des choses grossières ou blessantes qu'ils ne pensent pas. Personne ne se sent toujours au mieux de sa forme, et être de mauvaise humeur peut vous rendre fou de rage. Ce n'est pas nécessairement toxique. Mais demandez-vous si ce qui se passe dans la réunion comme des mensonges ou d'autres types d'abus émotionnel et verbale caractérisent la plupart de vos interactions. Est-ce qu'il s'excuse est-ce qu'il semble remarquer comment ce qu'il dit vous affecte?

#### 5. Il faut viser le comportement, jamais à la personne.

Il est vraiment important de viser le comportement et non la personne. Tenez-vous en à ce qui se passe sur le moment. Partagez l'impact que ce comportement a eu sur vous. Donnez des exemples spécifiques et concrets du comportement toxique et de l'impact qu'il a eu. Essayez de ne pas faire de généralisations sur la personne en vous basant sur les situations toxiques que vous avez observées ou dont vous avez entendu parler.

#### 6. Diffuser la tension dans un esprit de collaboration.

Traiter avec une personne toxique lors d'une réunion est peut-être embarrassant pour vous. Cela crée aussi des malaises pour tous ceux qui sont autour de la table. Au lieu d'éviter cette tension, prenez-la au rebond et utilisez-la comme une occasion d'apprentissage. Diffuser la tension en aidant l'équipe à en nommer la source. Posez des questions sous différents angles. Répétez ce que vous entendez. Si vous facilitez la discussion, il y a beaucoup de positif à faire de la tension le point central de la réunion. C'est le principal blocage et il continuera à entraver la collaboration tant qu'il n'aura pas été résolu. Il faut s'intéresser au problème et non à la personne qui manifeste le comportement.

#### 7. Le suivi et l'accompagnement.

Afin d'étouffer la situation problématique dans l'œuf, il faut s'assurer de boucler la boucle de l'incident avec un suivi. Vous devez identifier les prochaines étapes pour remédier à ce comportement et ce qui se passera après la réunion. Fixez un moment pour rencontrer la personne en privé ou décidez de la prochaine étape en équipe.

#### 8. Utilisez votre système de soutien.

Si vous faites bien les choses, vous avez un réseau de soutien composé de personnes qui ne sont pas toxiques. Rassemblez vos troupes de soutien selon vos besoins. Il peut être très agréable de faire participer quelqu'un

que vous appréciez et vice-versa ne serait-ce que pour garder à l'esprit que vous n'êtes pas le problème. Vos vrais amis seront là pour vous rappeler que vous êtes incroyable alors gardez-les près de vous.

#### 9. Ne pas rabaisser la personne toxique.

Pointer du doigt est contre-productif. Il est si facile de se mettre sur la défensive ou de riposter en réagissant promptement. Pour neutraliser une personne toxique lors d'une réunion, il faut plutôt prendre la voie royale. Le fait de rabaisser ou d'humilier la personne qui a un comportement toxique n'aura pas de conséquences positives. Ça ne servira qu'à créer une sorte de défense de la part de la personne toxique et aussi des collègues.

#### 10. Vérification du pouvoir personnel.

Personne ne peut vous faire sentir inférieur sans votre consentement disait Eleanor Roosevelt. Commencez par faire sortir la personne de votre tête, fermement et rapidement. Nous ne pouvons pas contrôler la façon dont les gens agissent, mais nous avons un contrôle total sur la façon dont nous réagissons face à eux. Cessez de donner aux personnes toxiques de l'espace dans votre tête. C'est incroyablement difficile je sais, mais vous finissez par saboter vos efforts si vous êtes obsédé par ce que fait une autre personne ou par ce qu'elle pourrait faire ensuite. Vous réfléchissez trop à vos décisions et prenez en compte leurs réactions avant même qu'elles ne soient manifestées.

Vous savez que la vie n'est pas toujours juste. Il se peut que vous ayez à travailler aux côtés de personnes au comportement toxiques tout au long de votre carrière. Vous ne pouvez pas les changer, alors c'est à vous de décider comment vous allez les traiter et passer à autre chose. Même si vous ne pouvez pas physiquement changer de poste ou d'entreprise, vous pouvez vous en débarrasser mentalement. Laissez-les derrière vous. S'ils ne vous aident pas, ils ne méritent pas votre attention. Retirez l'émotion de VOTRE réaction aux personnes toxiques. Ils vont faire ce qu'ils vont faire, mais vous n'avez pas besoin de vous énerver à ce sujet. Faites face à cette réalité et commencez à prendre ou reprendre votre pouvoir personnel.

Si vous avez un ami ou un membre de votre famille qui pourrait tirer profit de cette vidéo, n'hésitez pas à la partager. On me dit que beaucoup de gens tirent un grand profit de ces vidéos. Je ne demande rien en retour, juste que vous le partagiez. Alors merci beaucoup à tous et passez une excellente journée.

Passez à l'action et faites moi signe ! Merci d'avoir été à l'écoute.