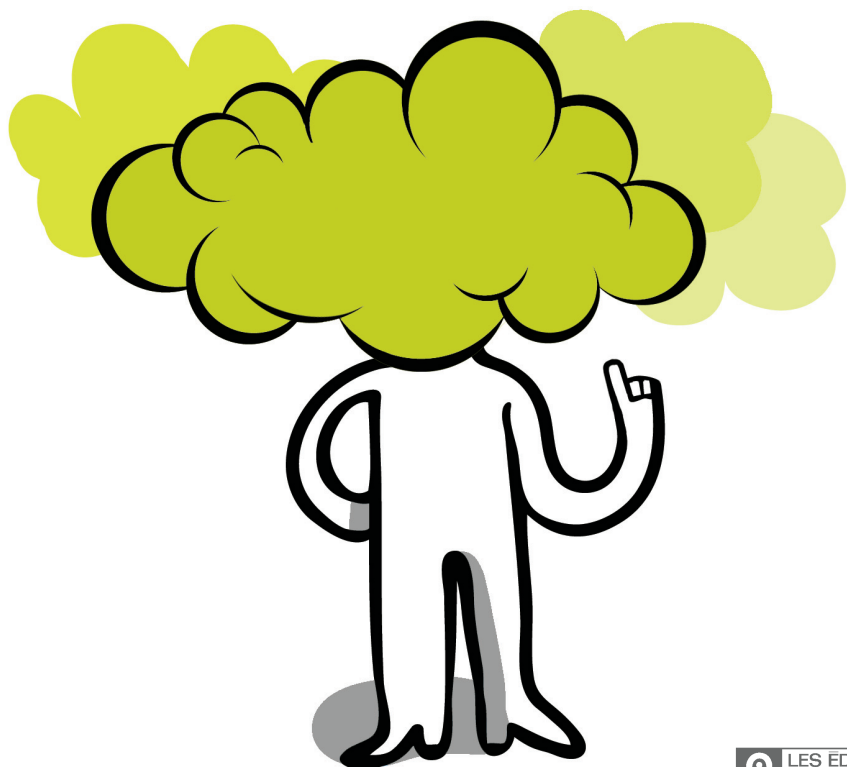


Lillian Glass

CES GENS  
QUI VOUS  
EMPOISONNENT  
L'EXISTENCE





# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	9
CHAPITRE PREMIER	
Y a-t-il une personne toxique dans votre vie?.....	17
CHAPITRE 2	
Comportement toxique .....	23
CHAPITRE 3	
Motivations des personnes toxiques .....	37
CHAPITRE 4	
Reconnaître les personnes toxiques dans votre vie.....	51
CHAPITRE 5	
Les 30 types de terreurs toxiques.....	69
CHAPITRE 6	
Dix techniques pour faire face aux personnes toxiques.....	107
CHAPITRE 7	
Techniques à utiliser selon le type de terreur toxique .....	133
CHAPITRE 8	
Choisir une technique en fonction du rôle de la personne toxique.....	161
CHAPITRE 9	
Faire face à la colère et à la peine causées par une relation toxique .....	179
CHAPITRE 10	
Importance de la présentation de soi: inventaire de l'image toxique.....	191
CHAPITRE 11	
Reconstruire une relation toxique .....	205
CHAPITRE 12	
Poursuivre son chemin .....	221
Soyons des gagnants .....	233



## Introduction

**S'**il est vrai que les mots ne tuent pas, ils ont le pouvoir de blesser. Tous ceux qui, enfants, ont subi les railleries, le harcèlement ou les insultes de leurs camarades de jeu le savent bien.

Durant mes années de travail en cabinet privé à titre d'imagiste-conseil et de spécialiste de la communication, j'ai pu constater l'incroyable pouvoir des mots. J'ai vu les effets dévastateurs que peuvent avoir sur la vie d'un individu les paroles, les gestes et les attitudes désagréables des autres. J'ai découvert à quel point l'être humain est fragile. Notre « peau » affective est si tendre que non seulement nous nous souvenons encore des incidents désagréables de notre enfance, mais nous avons tendance à vivre notre vie en fonction des paroles et des gestes dont nous avons été victimes à cette époque.

Après tout, comment expliquer autrement qu'un si grand nombre d'adultes doivent consulter des psychothérapeutes pour guérir des blessures infligées à leur estime de soi durant l'enfance ?

Un homme dans la quarantaine, encroûté dans son travail, se sent incapable de progresser : il se rend compte que ce sont les paroles de son instituteur – « Tu n'arriveras jamais à rien dans la vie » et « Tu es inepte » – qui le paralysent aujourd'hui.

Une jeune femme consulte un thérapeute pour un trouble alimentaire : elle découvre que c'est parce que ses camarades de classe l'appelaient « grosse vache » qu'elle est devenue anorexique.

Une fillette se suicide : on découvre que le harcèlement et les taquineries constantes de ses camarades toxiques l'ont conduite à se donner la mort.

Il est étonnant de voir le nombre de messages négatifs qui restent gravés dans notre psyché et qui nuisent à notre estime de soi. Comme les êtres humains sont sensibles !

Les persécuteurs qui nous arrosent d'injures, qui nous blessent profondément et parfois même bloquent notre développement sont des « personnes toxiques ». Une personne toxique, ce peut être

n'importe qui : camarade de classe, frère ou sœur, parent, mari ou femme, amant ou maîtresse, patron ou collègue de travail.

Une personne toxique, c'est quiconque vous empoisonne la vie, est négatif avec vous, n'est pas heureux de vous voir vous épanouir et réussir, ne veut pas votre bien. Essentiellement, cette personne sabote les efforts que vous faites pour mener une vie heureuse et productive.

Beaucoup de psychologues recommandent de tourner la page et de mettre fin à tout contact avec la personne qui vous fait du tort, afin de recouvrer votre santé mentale et de pouvoir aller de l'avant. Même si cette approche peut être efficace pour bien des gens, ce n'est qu'une des façons de réagir face à une personne toxique. J'ai découvert qu'il en existe bien d'autres, que je décrirai plus loin.

En tant que spécialiste de la communication, j'ai passé des milliers d'heures à écouter des centaines de personnes, âgées de 4 à 87 ans, me parler de ce qui les rend malheureuses. J'ai constaté que la cause principale de leur souffrance, c'est que des personnes toxiques font de leur vie un véritable enfer. Sartre avait sans doute raison de dire que « l'enfer c'est les autres ».

En écoutant d'innombrables témoignages, j'ai découvert qu'il existe vraiment des gens qui sont néfastes pour la santé mentale, affective et physique des autres. J'ai vu des personnes qui n'avaient plus que la peau et les os à cause d'une relation conjugale destructrice. J'en ai vu d'autres qui ont dû être hospitalisées pour des ulcères hémorragiques causés par le comportement hostile d'un patron. J'ai vu des parents perdre leur emploi et essuyer des revers financiers à cause d'un adolescent turbulent, voleur et drogué. J'ai vu la vie d'une cliente ruinée par des amis toxiques qui rendaient négative chacune de ses pensées. J'ai connu une petite fille qui m'a dit : « Je voudrais mourir, parce que ma mère ne m'aime pas. » Elle croyait cela parce que sa mère n'était presque jamais à la maison. Et quand elle y était, elle criait constamment et répétait que l'enfant était une mauvaise petite fille.

En écoutant tous ces récits, j'ai pris des notes. J'ai relevé plusieurs constantes et découvert des choses fort intéressantes. Premièrement, qu'il existe différents types de personnes toxiques (30, précisément). Deuxièmement, qu'une personne toxique pour quelqu'un ne l'est pas nécessairement pour quelqu'un d'autre. J'ai aussi appris qu'il y a

diverses façons de réagir aux divers types de personnes toxiques afin de mieux s'entendre avec elles et de mieux leur faire face.

Après avoir donné à mes clients des conseils précis sur la façon de communiquer avec les personnes toxiques dans leur vie, j'ai pu constater à quel point leur sort s'est amélioré. Mes clients ont vu combien mes techniques étaient chaque fois efficaces. Peu importe qui était la personne toxique : une mère envahissante, un mari jaloux, un enseignant tyrannique, un patron harcelant, un serveur impoli, un médecin prétentieux ou un vendeur condescendant. Quelles que fussent ces personnes, mes clients disposaient des outils nécessaires pour leur faire face. Dans l'entourage de la personne toxique, ils se sont sentis soudainement moins stressés et moins déprimés, ils ont constaté qu'ils avaient plus d'emprise sur la situation et qu'ils étaient beaucoup plus heureux. Après avoir recouru à ces techniques dans ma propre vie, j'ai vécu de plus en plus de journées heureuses. Je n'avais plus besoin de retenir mes sentiments ou de me ronger les sangs pour savoir si j'avais ou non dit ou fait ce qu'il fallait. Si une personne toxique me disait quelque chose de déplaisant, je n'avais plus à me faire de reproches du genre « j'aurais dû lui dire ceci » ou « j'aurais dû faire cela ».

J'ai décidé de faire profiter les autres de ce que j'avais appris sur la façon de réagir aux personnes toxiques. Un peu partout dans le monde, au cours de mes séminaires sur la motivation, j'ai abordé ce sujet et je me suis rendu compte qu'il intéressait tous les participants. Où qu'ils vivent, quel que soit leur métier ou profession, qu'ils soient riches ou pauvres, tous les participants connaissaient des personnes qui leur empoisonnaient la vie. Durant les périodes de questions suivant mes conférences, les membres de l'auditoire me faisaient part de leurs expériences personnelles et me demandaient des conseils sur la meilleure façon de réagir face à telle ou telle personne toxique de leur entourage.

J'ai reçu d'innombrables lettres des quatre coins du monde (notamment de l'Australie, de l'Allemagne, de l'Indonésie, d'Israël, de l'Inde, de l'Angleterre, de l'Afrique, de Singapour et de l'Arabie Saoudite) dans lesquelles mes correspondants me disaient à quel point les techniques apprises durant les séminaires étaient efficaces. Ils se sentaient soulagés de savoir, premièrement, qu'ils n'étaient pas la cause du problème et, deuxièmement, qu'ils n'étaient pas les seuls à vivre pareille situation. Sachant qu'ils n'étaient plus obligés de jouer

le rôle de victimes, ils s'en trouvaient confortés. Ils avaient enfin découvert qu'il existait un moyen de se tirer des terribles situations dans lesquelles ils se trouvaient, et cette nouvelle liberté les réjouissait.

Mes recherches m'ont fait découvrir les traditions d'autres cultures. J'ai appris que les Indonésiens clouent au-dessus de leur porte un *barong*, espèce de masque de bois représentant un visage monstrueux aux dents acérées et aux yeux bulbeux, afin de chasser de leur maison les mauvais esprits toxiques. Les Chinois installent près de leur maison un chien *foo*, sculpture de pierre représentant un chien aux allures de lion, pour conjurer ces mauvais esprits. Les Japonais placent des piliers de sel près de la porte de leur maison ou commerce afin d'éloigner les forces du mal. Pour se défendre contre les esprits maléfiques et les mauvaises intentions des personnes toxiques, un Hindou de l'Inde tiendra dans la paume de sa main une bougie allumée avec laquelle il décrira trois cercles autour de son visage, en crachant trois fois. De nombreux Perses brûleront au-dessus d'une flamme un *esfand*, légume séché, pour chasser de leur maison le mauvais œil ou l'énergie d'une personne toxique. De même, en Inde, des gens couperont un navet en morceaux et le jetteront pour signifier qu'ils écartent de leur vie une personne toxique. De nombreux Chinois portent sur eux un canif qui symbolise l'élimination d'une personne toxique de leur vie, tandis que l'on met souvent des cloches aux pieds des bébés chinois qui commencent à marcher, afin d'effrayer les esprits malveillants.

Quand les Perses font l'objet d'un commentaire toxique qui, selon eux, risque de réveiller le mauvais œil, ils touchent ou montrent du doigt une épingle qu'ils portent à leurs vêtements. Dans divers pays sud-américains, on attache souvent aux couches des bébés une perle de grès ou d'onyx pour les protéger contre le mauvais œil. En Italie, on porte au cou une breloque en or représentant une corne de bélier, symbolisant la protection contre le mauvais œil, ou *malocchio*, tandis que dans plusieurs pays d'Europe de l'Est, ainsi que chez certains peuples africains, une bille de verre ressemblant à un œil constitue une amulette qui protège contre les sorts jetés par une personne toxique ou jalouse.

Dans diverses cultures asiatiques, on place un miroir à un endroit stratégique d'un immeuble pour faire dévier les influences maléfiques. Certains Européens de l'Est portent sur eux des sachets de sel et de



poivre: du sel pour brûler les yeux des gens qui les regardent d'un air désapprobateur; du poivre pour les faire éternuer et ainsi expulser toutes les pensées malveillantes ou toxiques. Ils placent parfois des objets rouges dans leur maison ou en portent sur eux.

Certaines cultures arabes croient elles aussi dans le pouvoir du mauvais œil. Les gens ne parlent jamais de bonheur, de crainte que les mauvais esprits le leur enlèvent. Cela est également vrai dans certaines traditions juives, où l'on murmure le mot *kineahora* pour éviter le mauvais œil après avoir parlé de quelque chose de positif.

À Singapour et en Malaisie, un *bomoh* ou sorcier utilise des chants et des herbes pour dissiper le maléfice transmis par une personne toxique, tandis qu'en Chine on recourt à un médium taoïste et, au Mexique, à un *curandero*, dans le même but.

Beaucoup d'Africains et d'Antillais piquent des épingles dans une poupée vaudou dans l'espoir que les personnes toxiques de leur vie ressentiront la douleur des piqûres.

Le bouddhisme enseigne que les démons attaquent ceux qui ne se protègent pas par le port de divers talismans ou par le recours à des panacées destinées à conjurer le sort menaçant leur vie.

Quelle que soit notre culture d'origine, nous partageons *tous* les mêmes sentiments et les mêmes émotions: bonheur, tristesse, peur, doute, surprise, ennui et amour, comme l'ont découvert les anthropologues. Nous souhaitons tous que les autres nous traitent avec bonté et respect. Nous souhaitons tous entendre les mots qui nous feront savoir que nous avons notre place sur cette planète. Malheureusement, dans le monde actuel, hostile et trop souvent méchant, les pressions sociales et nos propres sentiments d'insécurité et d'insuffisance nous empêchent de nous traiter les uns les autres avec tout le respect et toute la dignité que nous méritons.

Savoir désamorcer les toxines verbales peut nous aider à éliminer la haine, la colère et les préjugés qui infectent notre monde. Chaque jour apporte la preuve que mal réagir aux personnes toxiques de notre vie peut mener à l'autodestruction.

À partir de maintenant, vous ne serez plus jamais une victime pour ne pas avoir appris comment réagir à une personne toxique. Vous ne serez plus jamais la cible des flèches verbales des autres. Le présent ouvrage vous guidera et vous apprendra ce que vous devez dire, et comment vous devez le dire, aux personnes qui vous portent sur les

nerfs. Vous apprendrez que vous disposez de nouveaux outils vous permettant de faire face aux personnes qui empoisonnent votre vie.

Cet ouvrage est un guide de survie destiné non seulement à vous aider à entretenir de meilleures relations avec les personnes toxiques, mais aussi à vous empêcher de devenir toxique pour les autres ou pour vous-même. Dans la première partie, composée d'un questionnaire et de la présentation des 30 «terreurs toxiques», vous apprendrez à reconnaître les personnes toxiques dans votre vie et à traiter avec elles. Vous apprendrez également à reconnaître certains des commentaires toxiques les plus communs et comprendrez pourquoi on vous les adresse.

La seconde partie du livre vous enseignera 10 méthodes faciles et efficaces pour mieux réagir aux personnes toxiques, afin de ne plus laisser couvrir en vous de mauvais sentiments. Vous acquerrez les meilleures techniques à utiliser avec certaines des personnes qui peuplent votre quotidien et face aux 30 «terreurs toxiques». Vous verrez comment revitaliser une relation toxique, ou comment la rompre pour de bon, selon le cas.

Durant votre lecture, sans doute rirez-vous, peut-être pleurerez-vous aussi, quand vous vous identifierez aux personnes décrites – des personnes réelles que j'ai interviewées durant mes voyages ou avec lesquelles j'ai travaillé dans mon cabinet privé.

Du fait que vous rejetterez la négativité, la colère et la haine, et que vous ne serez plus obsédé par la personne qui vous empoisonne la vie, il se pourrait que vous cessiez de souffrir de maux d'estomac ou d'urticaire, de vous suralimenter ou de vous priver de nourriture, et que vous soyez mieux protégé contre les maladies du cœur et le cancer. Vous connaîtrez les outils et les techniques rapides, faciles et efficaces qui ont aidé tant de mes clients à mieux réagir aux personnes toxiques. Ces techniques peuvent vous aider à mener une vie plus heureuse et plus productive.

Enfin, le présent ouvrage vous aidera aussi à devenir meilleur, et à ne pas être toxique pour vous-même ou pour les autres. En apprenant à réagir aux personnes négatives, à vous libérer du stress et à être plus communicatif, vous aurez l'occasion de tisser des relations personnelles et professionnelles plus riches et plus productives. À mesure que votre estime de soi se renforcera, vous serez plus heureux, vous aimerez davantage et vous serez encore plus digne d'amour. Il se pour-

rait même que votre situation financière s'améliore. En vous équipant pour résister aux pressions exercées par les personnes toxiques, vous deviendrez plus libre et plus créatif. Vous serez ainsi en mesure de prendre plus de risques et, ce faisant, de mener une vie plus riche.

Quand vous sortirez de votre esclavage et que votre cœur sera guéri, toutes sortes de choses magiques se produiront. Vous commencerez à voir que le monde vous offre de nouvelles possibilités. En intégrant à votre vie les outils proposés dans cet ouvrage, vous ne serez plus jamais la victime d'une personne toxique.



# CHAPITRE PREMIER

## Y a-t-il une personne toxique dans votre vie ?

- Questionnaire sur les personnes toxiques
- Symptômes émotionnels
- Symptômes comportementaux
- Symptômes physiques
- Symptômes se manifestant dans la communication
- Interprétation de vos réponses

### Questionnaire sur les personnes toxiques

Pour que vous commenciez à vous faire une idée de ce que j'appelle une personne toxique, voici un petit questionnaire, qui vous montrera qu'une personne toxique peut avoir toutes sortes d'effets sur vous et que toutes les dimensions de votre vie peuvent en être affectées. Même sans procéder à une évaluation propre à votre cas, vous apprendrez à reconnaître les personnes toxiques dans votre vie.

Pour débiter, pensez à une personne que vous n'aimez pas particulièrement, qui vous empoisonne la vie et avec qui vous avez de la difficulté à vous entendre. Répondez par oui ou par non aux questions des quatre catégories suivantes.

#### *Symptômes émotionnels*

1. Après une conversation avec cette personne, vous sentez-vous engourdi sur le plan émotionnel ?

2. Après avoir été en contact avec cette personne, êtes-vous de mauvaise humeur ?
3. Avez-vous le sentiment que, au fond, cette personne ne vous aime pas, même si elle ne vous dit jamais rien de désagréable ?
4. Après avoir été en contact avec cette personne, vous sentez-vous dévalorisé ?
5. Après une rencontre avec cette personne, vous sentez-vous « sale » ?
6. En présence de cette personne, vous sentez-vous vide sur le plan émotionnel ?
7. Après une conversation avec cette personne, vous sentez-vous moins intelligent ou moins compétent ?
8. En présence de cette personne ou après l'avoir rencontrée, vous arrive-t-il souvent de vous sentir triste ou déprimé ?
9. Après une rencontre avec cette personne, vous sentez-vous peu attirant ?
10. En présence de cette personne, êtes-vous tendu ou nerveux ?
11. En présence de cette personne, ressentez-vous de la colère ou de l'irritabilité ?
12. Après avoir rencontré cette personne, vous sentez-vous vidé de votre énergie ?
13. Cette personne vous inspire-t-elle du dégoût ?
14. Avez-vous envie de vous évader sur le plan émotionnel, au moyen de la nourriture, de l'alcool, de la drogue ou du sexe ?
15. Constatez-vous que, en réaction à cette personne, vous vous privez de nourriture ou vous en gavez ?
16. Dans un groupe, cette personne vous ignore-t-elle, vous donnant ainsi l'impression que vous n'existez pas ?
17. Cette personne vous irrite-t-elle ou vous blesse-t-elle en faisant des blagues à votre sujet, puis en riant et en disant que ce n'était qu'une plaisanterie ?
18. Vous sentez-vous trahi par cette personne ?
19. Vous sentez-vous constamment jugé par cette personne, avez-vous l'impression que vous ne pouvez jamais rien faire de bien ?
20. Avez-vous l'impression que cette personne vous abaisse ou vous diminue constamment, surtout en présence des autres ?
21. Éprouvez-vous peu de respect pour cette personne, ou cette personne éprouve-t-elle peu de respect pour vous ?

22. Vous sentez-vous maltraité sur le plan émotionnel par cette personne ?
23. Après avoir été en contact avec cette personne, avez-vous l'impression que tout est sans espoir ?
24. Cette personne vous donne-t-elle souvent envie de pleurer ?
25. Vous sentez-vous soulagé sur le plan émotionnel quand vous êtes loin de cette personne ?
26. Vous arrive-t-il d'imaginer que cette personne souffre ou est blessée, et d'en ressentir de la joie ?
27. Seriez-vous heureux de ne plus jamais être obligé de revoir cette personne ?

### *Symptômes comportementaux*

28. Avez-vous envie de vous éloigner physiquement de cette personne ?
29. Après avoir rencontré cette personne, buvez-vous plus que d'habitude ou prenez-vous de la drogue ?
30. En présence de cette personne ou après l'avoir rencontrée, mangez-vous trop ou vous privez-vous de nourriture ?
31. Vous arrive-t-il d'avoir envie de frapper cette personne ?
32. Essayez-vous de trouver des moyens d'éviter cette personne ?
33. Cette personne essaie-t-elle de saboter vos initiatives en agissant derrière votre dos ?
34. Cette personne nie-t-elle votre importance ou renie-t-elle votre personnalité ?
35. Cette personne vous traite-t-elle différemment selon que vous êtes seul avec elle ou en groupe ?
36. En présence de cette personne, vous comportez-vous d'une façon soumise ou agressive qui ne vous ressemble pas ?

### *Symptômes physiques*

37. Cette personne vous donne-t-elle mal à la tête ?
38. Faites-vous une grimace ou fronchez-vous les sourcils chaque fois que vous êtes en présence de cette personne ou que vous pensez à elle ?

39. En présence de cette personne ou après l'avoir rencontrée, avez-vous la nausée?
40. Avez-vous envie de rentrer sous terre quand vous êtes avec cette personne?
41. Avez-vous de la difficulté à respirer en présence de cette personne?
42. Ressentez-vous de la tension dans le cou et dans le dos?
43. Votre cœur bat-il plus vite comme si vous aviez une crise de panique?
44. Avez-vous pris ou perdu beaucoup de poids après avoir passé quelque temps avec cette personne?
45. Transpirez-vous davantage en présence de cette personne?
46. Avez-vous la gorge serrée quand vous lui parlez?
47. En compagnie de cette personne, manquez-vous d'énergie ou vous sentez-vous physiquement faible?
48. Chaque fois que vous rencontrez cette personne, toussiez-vous ou avez-vous un chatouillement dans la gorge?
49. Souffrez-vous d'urticaire ou d'éruptions quand vous êtes avec cette personne?
50. Éprouvez-vous de la répulsion ou avez-vous un mouvement de recul quand cette personne vous touche?
51. Cette personne vous touche-t-elle d'une façon agressive?
52. Évitez-vous de toucher cette personne ou de vous trouver près d'elle?
53. Avez-vous des tics aux yeux en présence de cette personne?
54. Est-ce que les manies de cette personne vous irritent, vous dégoûtent ou vous gênent?
55. Souhaitez-vous vous éloigner de cette personne et ne plus jamais la revoir?

### *Symptômes se manifestant dans la communication*

56. Quand vous parlez à cette personne, avez-vous l'impression de marcher sur des œufs, avez-vous peur d'être vous-même et choisissez-vous vos mots avec soin?
57. Cette personne se montre-t-elle condescendante avec vous?
58. Quand vous parlez à cette personne, votre visage est-il crispé?
59. Cette personne vous parle-t-elle durement ou agressivement?



60. Votre ton est-il dur ou hostile quand vous parlez à cette personne ?
61. Trouvez-vous que cette personne vous fait des commentaires méchants ou sarcastiques ?
62. Le son de sa voix vous inspire-t-il de la répulsion ?
63. Vous surprenez-vous à utiliser des invectives quand vous parlez à cette personne ?
64. Bredouillez-vous ou bégayez-vous en présence de cette personne ?
65. Vous arrive-t-il souvent de crier quand vous parlez à cette personne ?
66. La communication non verbale de cette personne (gestes, attitudes corporelles, expressions faciales) vous rebute-t-elle ?
67. Cette personne vous fait-elle des remarques négatives ou sarcastiques, pour ensuite vous dire qu'elle plaisantait, quand elle constate votre réaction ?
68. Quand vous parlez à cette personne, vous arrive-t-il souvent d'être à court de mots ?
69. Hésitez-vous à parler à cette personne au téléphone ?
70. Vous refermez-vous comme une huître en présence de cette personne ?
71. Engagez-vous une controverse avec cette personne chaque fois qu'elle dit quelque chose ?
72. Cette personne contredit-elle tout ce que vous dites ?
73. Vous sentez-vous en paix ou soulagé quand vous n'avez pas parlé à cette personne pendant un certain temps ?
74. Cette personne vous adresse-t-elle des propos injurieux ?
75. Cette personne utilise-t-elle souvent un langage ordurier en votre présence ?
76. Utilisez-vous un langage ordurier en présence de cette personne ?
77. Avez-vous l'impression que l'échelle des valeurs de cette personne est si différente de la vôtre que vous ne souhaitez même pas lui parler ?
78. Avez-vous l'impression que cette personne et vous parlez deux langages différents et qu'il vous est impossible de communiquer ?

## Interprétation de vos réponses

Si vous avez répondu oui ne serait-ce qu'à quelques-unes de ces questions, cela signifie que vous êtes en contact avec une personne qui est toxique pour vous.

Comme vous le voyez grâce à ce questionnaire, les personnes toxiques peuvent influencer différentes dimensions de votre bien-être, et chaque personne toxique a une façon particulière de vous affecter. Elles ont le pouvoir de modifier la manière dont vous vous comportez et dont vous vous sentez.

Grâce à ce questionnaire, vous savez désormais que, quand vous ne vous sentez pas bien sur le plan émotionnel ou physique, c'est peut-être parce que vous êtes en contact avec une personne toxique.

Au chapitre suivant, je parlerai du comportement des personnes toxiques, en décrivant leur façon d'agir et l'effet qu'elles ont sur vous. Si vous avez eu de la difficulté à vous faire une idée de ce que j'appelle une personne toxique, le prochain chapitre, qui traite des caractéristiques de ce type de personne, devrait vous aider.

## CHAPITRE 2

### Comportement toxique

- Paroles toxiques
- Les gaffes
- Les compliments équivoques: que signifient-ils réellement ?
- Les commentaires toxiques que l'on s'adresse à soi-même
- Le syndrome de la «plaisanterie»
- Écoutez attentivement
- Les jurons ne sont pas les seuls déclencheurs toxiques

Comme vous l'avez vu grâce au questionnaire du chapitre premier, les personnes toxiques peuvent avoir un effet sur n'importe quelle dimension de votre bien-être. Même s'il en existe de nombreux types, ces personnes ont des traits en commun pour ce qui est de leur comportement et de leur motivation. Dans le présent chapitre, nous examinerons certains de leurs comportements typiques, plus particulièrement leur langage toxique. Au chapitre 3, nous verrons ce qui motive leurs agissements.

#### Paroles toxiques

- «J'étais ébranlé.»
- «Je me sentais humilié.»
- «Je n'en croyais pas mes oreilles.»
- «Je n'en revenais pas.»
- «J'étais comme assommé.»
- «Quel imbécile!»

« Quel manque de sensibilité ! »

« Pouvez-vous imaginer qu'il m'ait dit cela ? »

Voilà certaines des réactions que j'entends dans mon cabinet chaque fois qu'un client me rapporte un commentaire que lui a adressé une personne toxique. Dans chaque cas, mon client se sent blessé. Dans chaque cas, il éprouve de la colère. Et, dans chaque cas, mon client est estomaqué par l'impolitesse et l'insensibilité de la personne en question.

Généralement, mes clients tentent de rationaliser l'incident en disant, par exemple : « C'est lui qui a un problème », « C'est un pauvre type », « Il doit être malheureux » ou « Il est probablement jaloux ». En dépit de tous les efforts que font mes clients pour justifier le commentaire négatif, ils ne s'en sentent pas moins blessés. Les commentaires toxiques résonnent longtemps dans la tête des gens, car les paroles et les commentaires négatifs blessent, détruisent et mutilent la psyché.

Amy Hagadorn, sept ans, a écrit une lettre au Père Noël. Atteinte de paralysie cérébrale congénitale, elle voudrait que les enfants cessent de se moquer de sa façon de parler et de marcher.

Le fait que cette petite fille souffre non seulement de sa maladie mais aussi des mots cruels de ses camarades de classe est déchirant. Tout ce qu'elle veut, c'est ce que tout être humain souhaite et mérite : être accepté et être traité avec bonté.

Les paroles hostiles peuvent infliger des blessures plus profondes que n'importe quelle arme. La blessure causée par une arme guérira sans doute au bout de quelques semaines, tandis que la blessure verbale restera ouverte beaucoup plus longtemps et laissera une cicatrice indélébile.

Les gens disent des choses laides, impolies et méchantes pour toutes sortes de raisons : pour se sentir mieux, par jalousie, parce qu'ils vivent une journée pénible, parce qu'ils ne peuvent pas vous supporter, parce qu'ils sont ignorants. Cependant, quand vous êtes la cible de telles flèches verbales, vous réfléchissez rarement aux motifs ou aux états d'âme de ceux qui vous les décochent. Vous encaissez le coup, et vous avez mal.

À 42 ans, Chloé, une très bonne amie à moi, n'avait pas encore rencontré l'homme de ses rêves. C'était une femme charmante et maternelle, qui réussissait bien sur le plan financier et qui souhaitait avoir un enfant.

Chloé, n'arrivant pas à trouver un homme qui puisse lui faire un enfant et ne souhaitant pas affronter les problèmes juridiques d'une adoption, a décidé de se rendre dans une banque de sperme. Neuf mois plus tard, elle a donné naissance à un bébé, aujourd'hui devenu une fillette brillante et ravissante.

Chloé n'hésitait jamais à répondre aux questions que ses amis ou connaissances lui posaient sur sa situation et sur les difficultés que pouvait entraîner le fait d'avoir un enfant sans père. Ce qu'elle n'appréciait pas du tout, c'était que des étrangers, ayant eu vent de sa situation, lui posent des questions indiscrettes.

Un jour, elle est allée dîner au restaurant avec un ami et un autre couple. Cet ami, qui approuvait tout à fait la démarche qu'elle avait suivie, a raconté l'histoire de Chloé à l'autre couple, dont la femme, à laquelle Chloé venait d'être présentée, a immédiatement fait des commentaires d'un ton impoli et hostile: « Beurk! Je ne pourrais jamais faire cela. C'est dégoûtant! Le sperme pourrait être infecté par le virus du sida! En outre, qu'allez-vous dire à votre fille quand elle vous demandera qui est son père? » En ricanant, elle a poursuivi d'un ton sarcastique: « Lui direz-vous que son père était une éprouvette pleine de sperme? »

Chloé était abasourdie, comme les deux autres convives. Sa première tentation a été de gifler la femme. Puis elle a eu envie de lui lancer: « Et vous, comment allez-vous dire à votre propre enfant que vous êtes aussi laide intérieurement qu'extérieurement? » Mais, pour rester digne et pour éviter d'embarrasser davantage ses compagnons de table, Chloé s'est contentée de dire calmement: « Quand ma fille sera assez grande, je lui dirai la vérité. » Puis, refusant de passer une minute de plus en compagnie de cette femme odieuse, elle a demandé à son ami de la raccompagner.

Les gens font souvent des commentaires toxiques non parce qu'ils le souhaitent mais parce qu'ils sont ignorants ou qu'ils croient être drôles. En fait, ils apparaissent plutôt comme des personnes irréfléchies et insensibles. Bien que je croie fermement que la plupart des gens n'ont pas l'intention de blesser les autres ou de les rendre malheureux, quand ils dépassent les bornes il faut absolument les remettre à leur place.

Même si la première réaction de Chloé, frapper la femme insolente, aurait peut-être été salutaire, celle de lui demander comment elle

dirait à son propre enfant qu'elle était aussi laide intérieurement qu'extérieurement aurait été encore meilleure et plus productive.

Faire rebondir les commentaires négatifs sur les personnes toxiques qui les ont énoncés est l'une des techniques que vous apprendrez plus loin.

## Les gaffes

Dans le cas de Chloé, la femme impolie n'acceptait tout simplement pas qu'une autre femme ait décidé de recourir à une banque de sperme pour avoir un bébé. La situation avait suscité en elle une réaction hostile.

Cependant, la plupart des gens ne sont pas si ouvertement vindicatifs ou hostiles. Ils sont plutôt ignorants et insensibles, ce qui explique généralement pourquoi ils mettent les pieds dans le plat. Les gens disent des choses stupides qu'ils ne pensent même pas. La plupart du temps, c'est la curiosité qui les motive. Ils veulent tout savoir, mais ils n'ont pas la classe ou les bonnes manières qu'il faut pour le faire avec tact. Ce ne sont pas des personnes mauvaises ou méchantes. Simplement fermées aux sentiments des autres, elles disent tout ce qui leur passe par la tête, sans aucune censure. Elles ne se rendent même pas compte que leurs commentaires sont impolis, insensibles ou blessants.

Quand elles prennent finalement conscience de la stupidité de leurs paroles, il est souvent déjà trop tard. Nous avons tous vécu une telle situation à un moment ou à un autre, que ce soit en tant que gaffeurs ou en tant que victimes, comme cela a été le cas d'Amy.

Amy avait pris du poids parce que, trop occupée, elle n'avait pas pu suivre à la lettre son rigoureux programme d'exercices. Un jour, au déjeuner, elle a rencontré Danielle, qu'elle n'avait pas vue depuis un certain temps. Au lieu de regarder Amy droit dans les yeux et de la saluer, Danielle a posé la main sur le ventre d'Amy en lui demandant : « L'heureux événement, c'est pour quand ? » Amy était stupéfaite : elle avait dû en prendre du poids pour que Danielle lui dise une chose si terrible !

Même si Amy était intérieurement furieuse, elle a réussi à sourire. En enlevant la main de Danielle de son ventre, elle lui a répondu : « L'heu-

reux événement, c'est pour le jour où je serai mariée et enceinte.» Danielle était rouge comme une tomate. Elle se sentait horriblement gênée.

Combien d'entre nous ont un jour fait des commentaires peu diplomatiques sans le vouloir? Cela est arrivé à une bonne amie à moi, Roxanne, qui avait finalement réussi à sortir avec Rob, l'homme pour qui elle avait le béguin depuis des années.

Un ami commun avait organisé leur rencontre après le divorce de Rob. La sortie s'était bien déroulée jusqu'à ce que Rob dise à Roxanne: «Il faut que je te dise, Roxanne, tu ressembles beaucoup à ma sœur.» Roxanne, décontenancée par ce commentaire, a tout de même souri, en étirant le cou pour voir la photo que Rob avait sortie de son portefeuille. En voyant la photo, Roxanne s'est exclamée: «Non, pas du tout, elle est trop laide.» Le visage de Rob est devenu dur comme la pierre, et il s'est empressé de remettre la photo dans sa poche. Quand il a raccompagné Roxanne chez elle, c'est à peine s'il a ouvert la bouche. Roxanne a essayé de s'excuser à plusieurs reprises, mais Rob restait silencieux et impassible. Il n'entendait pas un mot de ce qu'elle disait. Cette soirée a mis fin à ce qui aurait pu devenir une relation sentimentale.

## Les compliments équivoques: que signifient-ils réellement?

Quand les gens vous adressent un compliment, essentiellement, ils vous font un cadeau. Un compliment est une espèce de clé qui peut ouvrir la communication, permettant ainsi à deux êtres de se comprendre. Quand le compliment est sincère et énoncé d'une voix chaleureuse, il peut cimenter une relation.

Cependant, s'il n'est pas sincère, qu'il est dit avec sarcasme, jalousie ou méchanceté, ou si les mots gentils sont suivis d'une véritable gifle verbale, il s'agit alors d'un compliment équivoque.

J'ai un jour donné une conférence à Dallas. La limousine qui allait me conduire à la salle de conférence s'était approchée, et mon hôtesse et moi étions sur le point d'y monter quand nous avons toutes deux aperçu une pièce d'un cent par terre.

Mon hôtesse m'a immédiatement dit, avec son accent texan: «Voilà une pièce d'un cent. Vous feriez bien de la ramasser, car cela

## Les individus «toxiques» sont ces personnes négatives

qui nuisent à votre estime personnelle par leurs reproches injustifiés, leurs propos blessants ou leur comportement tyrannique. Grâce à cet ouvrage pratique et révélateur, apprenez à reconnaître les types de personnes qui empoisonnent votre existence et à comprendre les problèmes physiques, psychologiques et émotionnels qu'elles vous causent. Vous découvrirez dix techniques-chocs pour faire face aux individus toxiques, et tous les indices qui révèlent si vos relations nuisibles méritent d'être réorientées ou rompues définitivement. Mettez fin dès maintenant à l'emprise des autres au travail, en famille ou dans votre couple, et découvrez une vie où vos relations sont toujours en accord avec vous-même.

**Lillian Glass** est titulaire de doctorats en psychologie et en troubles de la communication. Conseillère à New York et à Beverly Hills, elle a aidé plusieurs célébrités de Hollywood, des politiciens, des dirigeants d'entreprise et des athlètes connus. Elle est l'auteur des best-sellers *Comment s'entourer de gens extraordinaires*, *Je sais ce que tu penses* et *Les hommes toxiques*.

Du même auteur ▶

