

*Règle d'apprentissage: vous pouvez diminuer l'agressivité de votre interlocuteur/trice en*

- (1) *restant/redevenant calme*
- (2) *montrant activement que vous écoutez*
- (3) *montrant que vous voulez comprendre*
- (4) *répétant patiemment si nécessaire*

*Explication/Détails:*

### (1) rester/redevenir calme

Vous pouvez essayer et combiner les méthodes suivantes pour vous-même à titre expérimental:

- Menez un dialogue intérieur avec vous-même dans lequel vous vous représentez les conséquences négatives qui ne manqueront pas d'arriver si vous aussi vous mettez en colère (par ex: "*Ce ne serait pas une attitude professionnelle de ma part, si je fais ça on va perdre le client, on pourrait en arriver aux mains etc...*").
- Donnez-vous des injonctions qui augmentent votre confiance en votre capacité à rester calme (par ex: "*Tu peux rester calme, tu l'as déjà prouvé, allez! Je ne dois pas réagir. Je peux choisir!*").
- Imaginez vous que vous avez un rôle d'utilité publique, comme par exemple, un/e institutrice/teur qui doit s'occuper d'enfants présentant des troubles du comportement.
- Comptez lentement à l'envers de 20 à 1.
- Utilisez une technique de pleine conscience: portez toute votre attention sur une seule chose, par exemple votre respiration, le nombre de battements de votre cœur en une minute, la fraîcheur d'un verre d'eau (le bout de vos doigts, vos lèvres, votre gorge...).

### (2) montrer activement que vous écoutez

- Répéter l'essence du message (avec les mots de la personne fâchée).
- Hocher de la tête en acquiesçant, éventuellement tenir la tête légèrement penchée en signe d'attention, faire hm en acquiesçant.

### (3) montrer que vous voulez comprendre

- Ceci se fait en première instance par un langage corporel soutenant et par expressions du visage; Si vous ne voulez pas comprendre il y a de grandes chances que votre langage corporel vous trahisse.
- Employer un ton de voix légèrement (!) plus doux que votre interlocuteur.
- Eventuellement en posant des questions ouvertes (par ex: "*Qu'est-ce que tu voulais atteindre en fait? Qu'est-ce qui t'irrite avec ceci? A quoi t'attendais tu?*").
- Normalisez lorsque c'est possible (par ex: "*je te comprends, beaucoup de personnes seraient fâchées si...!*").

### (4) répéter patiemment si nécessaire

