

Savoir gérer les comportements difficiles: 31 techniques pour désamorcer les agressions et les manipulations

1. Écouter la personne / Lui laisser vider son sac sans l'interrompre

Charles Bruilhart Agressions et Manipulations 2013 ♦ Assertivité ♥ Passivité ♠ Agressivité ♣ Manipulation

2. Calmer le jeu / S'occuper de l'autre / Le rassurer / L'apaiser Prendre soin de la relation / (Re)créer et entretenir le lien

- 2.1 Reformuler ce qu'a dit l'autre / Montrer de l'empathie ♦♥
- 2.2 Donner une info / une solution ♦
- 2.3 Accepter (totalement ou partiellement.) / Donner raison ♦♣
- 2.4 Donner de l'attention à l'autre / S'occuper de son problème / Voir quels sont ses besoins ♦♥
- 2.5 Rassurer / Valoriser / Redonner une part de pouvoir, de contrôle / Ne pas faire perdre la face ♦♣

3. Prendre du recul / Gagner du temps / Temporiser / Différer

- 3.1 Différer sa réponse ♦♥♣
- 3.2 Prendre le temps de vérifier ♦♥
- 3.3 Obtenir de l'autre plus de données avant de fournir une réponse ♦♣
- 3.4 Parler d'autre chose avant d'aborder le sujet difficile ♣
- 3.5 Demander à l'autre de nous mettre ses remarques par écrit ♦♣

4. S'affirmer / Affronter l'autre

- 4.1 Affirmer fortement sa position et la répéter si nécessaire ♦♠
- 4.2 Exprimer avec force notre besoin d'être traité autrement ♦♠
- 4.3 Stopper fermement l'autre / Mettre une limite claire ♦♠
- 4.4 Faire le silence en regardant l'autre avec détermination ♦♥♠
- 4.5 Menacer ou contre attaquer ♠

5. Mettre l'autre à l'épreuve / L'impliquer / L'obliger à se situer / Rappeler les rôles et responsabilités / Dévoiler son jeu

- 5.1 Poser des questions / Faire préciser, spécifier, personnaliser ♦♥♣
- 5.2 Demander des preuves ♦♠♣
- 5.3 Amener l'autre à s'impliquer, à s'engager, à coopérer ♦♣
- 5.4 Bien délimiter les territoires, les rôles et faire assumer par l'autre sa responsabilité ♦
- 5.5 Démasquer l'autre / Dévoiler son jeu / Expliciter les non-dits ♦♣

6. Éviter / S'éloigner / Déléguer / Lâcher prise

- 6.1 Partir / Quitter / Sortir ♦♥♣
- 6.2 Ignorer / Se montrer indifférent ♦♥
- 6.3 Déléguer la gestion à quelqu'un ♦
- 6.4 Se faire aider, soutenir par une tierce personne ♦♥
- 6.5 Acquiescer avec détachement à tout ce que dit l'autre ♥♣

7. Recadrer / Relativiser

- 7.1 Recadrer / Donner un autre sens / Répliquer avec humour ♦♣
- 7.2 Relativiser avec une formule ♦♣
- 7.3 Métacommuniquer : se mettre d'accord avec l'autre sur la manière d'être en relation et de communiquer (respect / écoute) ♦
- 7.4 Pratiquer le judo psychologique / Utiliser la force, l'élan de l'autre / Prolonger son mouvement ♦♣
- 7.5 Utiliser l'injonction paradoxale / Prescrire le symptôme ♦♣