

---

## COMMENT FAIRE FACE À LA COLÈRE?

### POINTS D'APPRENTISSAGE

- 1° Restez calme, prenez une bonne respiration. Écoutez.
- 2° Si l'autre vous insulte, ne ripostez pas (ne pas riposter lorsque l'on reçoit une insulte ne signifie pas nécessairement que l'on accepte cette insulte).
- 3° Reflétez le sentiment de l'autre : « Je vois que tu es bien fâché... »
- 4° Essayez de comprendre quel comportement précis vous avez fait pour déranger l'autre. Ne soyez pas défensif et allez droit au but en demandant sur un ton calme :
  - « Qu'est-ce que j'ai fait pour que tu sois si fâché? »
  - « Qu'est-ce que j'ai fait pour que tu dises que je suis cave? »
- 5° Si l'autre demeure en colère, invitez-le à se calmer
  - « Je suis prêt à t'écouter, mais j'aimerais d'abord que tu te calmes ».
  - « C'est difficile pour moi de t'écouter si tu cries ».
- 6° Si l'autre ne se calme pas, proposez-lui d'en rediscuter plus tard. Vous serez alors plus en mesure de vous comprendre.
- 7° Si l'autre devient menaçant physiquement, éloignez-vous. Même avec la meilleure volonté et les meilleures habiletés, il arrive parfois que l'on ne réussisse pas à s'expliquer sur-le-champ. Laissez un peu le temps passer...