

LES ETAPES CLES POUR DESAMORCER L'AGRESSIVITE VERBALE

LA MÉTHODE E.R.I.C

1. ECOUTER

Cette phase est très importante car votre interlocuteur a besoin que vous accusiez réception de son émotion.

D'abord respirez profondément. Restez calme.

Écoutez la personne avec attention et cherchez ses intentions positives :

Quels sentiments se cachent derrière son agressivité ?

Quel est le vrai message ?

Quelle est son intention ?

Est-elle positive ?

- *Ponctuez votre discours par je comprends, je vois...pour montrer au client que vous l'écoutez.*

2. REFORMULER

La reformulation est une étape importante et indispensable, car elle montre à l'autre qu'il est écouté et recentre la personne sur elle-même. C'est un excellent moyen d'avancer dans la résolution d'un problème.

Votre attitude corporelle doit vous y aider, en envoyant à votre interlocuteur des signaux forts de votre volonté de coopérer avec lui. Parlez lentement et baissez le ton de votre voix. Les émotions sont contagieuses.

- *Reformulez les points litigieux, pour vous assurer de votre compréhension, mais pas les paroles blessantes, les insultes, les injures.*

3. INTERROGER

Cette phase repose sur votre capacité à entrer en relation avec l'autre, notamment par une communication verbale adaptée.

Vous devez questionner pour identifier en commun des pistes de solution. Questionner efficacement votre interlocuteur vous permet de comprendre le sens profond du besoin exprimé :

Un simple « Pourquoi ? » ouvre la porte au dialogue.

Un « Comment ? » lève un doute ou un malentendu.

- *Il faut poser des questions utiles et au bon moment !*

4. CONFIRMER

Vous devez confirmer les points sur lesquels vous vous êtes mis d'accord, et le plan d'action défini.

Faire preuve d'empathie en étant à même de faire une demande concrète ou de poser une action claire vis-à-vis de la personne ; cela donne de très bons résultats.