

Ce que je suis, ce que je pense n'a pas d'importance (= posture mentale).

Garder le lien (alliance) pour maintenir l'écoute.

### Mode de pensée

Je ne contredis pas => je ne dis rien et je ne montre rien contre l'avis, les valeurs, les croyances de mon interlocuteur.

80%

16%

4%

Faire ce qu'on connaît et qui marche bien

- Non-verbal : nok
- Verbal : oui mais...
- Jeux psychologiques :

Bourreau



Victime

Sauveur

Plaignant



Touriste

Client

Si nous commençons à transpirer, il convient de changer de technique : on se plaint dans un système moins performant mais que l'on connaît bien.

Ne plus rien faire : position basse

Ne pas commencer 1 bras de fer

+ vous cherchez, moins l'autre trouve

Pensée divergente : faire autrement pour élargir le cadre car l'autre a ses solutions

Faire autrement

=

La puissance de l'imprévisible

Faire appel à de l'aide extérieure

#### Cpt difficile

- Avec tout le monde
- Tout le temps
- Prévisible

#### Règles d'or

Ne pas alimenter la résistance

Ne pas aggraver la situation

Alimenter l'alliance