



Parlez MOINS

**DÉCRIVEZ
sans juger**

**RENFORCEZ
le positif**

**ACCUEILLEZ
l'émotion**

**IMPLIQUEZ
dans la solution**

**Soyez
CRÉATIF**

**TRANSMETTEZ
des techniques de
retour au calme**

**Reformulez le
NON en OUI**

**CHANGEZ
de perspective**