

# SE PRÉPARER À AVOIR UNE CONVERSATION DIFFICILE



## 1

### L'ANGLE DE LA CONVERSATION

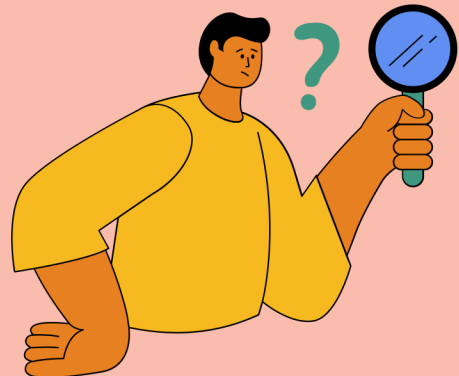
Déterminer quel type de conversation vous devez avoir:

- Rétroaction de réalignement (*situation*)
- Conversation difficile (*répétition*)
- Conflit (*relation*)

## 2

### INTENTIONS ET RÉSULTATS SOUHAITÉS

- Comment voulez-vous être pendant la conversation (calme, confiant, etc.)?
- Pourquoi est-ce important pour vous?
- Quel est l'impact de la situation?
- Quels sont vos sentiments?
- Qu'attendez-vous de la conversation?
- Quelles sont les pistes de solutions possibles?



## 3

### APPUYEZ-VOUS SUR DES FAITS

- Appuyez vos arguments sur des faits.
- Attention aux jugements ou aux scénarios que vous pourriez vous faire d'une situation.

## 4

### LE POINT DE VUE DE L'AUTRE

Mettez-vous dans la peau de l'autre personne:

- Comment se sentira-t-elle face à la conversation?
- Est-elle consciente de la situation?
- Quelle solution pourrait-elle suggérer?



## 5

### SCÉNARIOS ET PRATIQUE

Quelles réactions anticipez-vous?

- Prévoyez les meilleurs et pires scénarios, écrivez votre script.
- Pratiquez-vous.

Planifier le bon lieu et le bon moment pour tenir la conversation.



# POINTS DE VIGILANCES

## PENDANT LA CONVERSATION DIFFICILE

### DONNER UN TON POSITIF

Le résultat positif de la conversation dépend de 2 facteurs:

- **La façon dont vous allez agir:** surveiller vos émotions, écouter, créer un climat sécuritaire.
- **Comment vous allez dire les choses:** utilisez le JE, ne pas accuser, posez des questions, etc.

### DONNER DE LA RÉTROACTION

- Donnez des exemples (faits observés).
- Ajoutez des informations qui pourraient servir à prendre des décisions.
- Analysez la situation avec franchise, clarté et respect.
- Discutez et tentez de trouver une solution.

### RECEVOIR DE LA RÉTROACTION

- N'en faites pas une affaire personnelle.
- Écoutez courageusement ce qu'on vous dit.
- Faites savoir votre ressenti.
- Demandez des commentaires et des éclaircissements au besoin.
- Remerciez la personne pour la rétroaction.

### FAIRE PREUVE D'ÉCOUTE ACTIVE

- Posez des questions pour faire évoluer la conversation.
- Répétez ce que l'autre dit pour confirmer vos impressions.
- Reformulez pour démontrer votre compréhension.
- Dites que vous êtes d'accord quand vous l'êtes.

### PRENDRE CONSCIENCE DE LA SITUATION

- **Sécurité :** Concentrez-vous sur l'objectif commun
- **Comportements :** Soyez vigilant sur les comportements de fuite ou de violence.
- **Utilisez un langage neutre** - parlez au "JE"

### SI LA CONVERSATION NE VA PAS BIEN

- Restez calme, l'idée n'est pas de gagner mais de résoudre une situation.
- Recréez un climat de sécurité et écoutez le point de vue de l'autre.
- Revenez sur votre intention de départ.
- Si la discussion ne mène à rien, arrêtez et planifiez une autre rencontre.