

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.