

Les interactions difficiles

Une occasion de créer de meilleures relations



PAR YVON CHOUINARD

CRHA, ACC,
Chef de pratique –
Pauzé Coaching
et consultant
en mentorat

Il y a parfois de bonnes raisons d'éviter certaines conversations difficiles, mais dans la très grande majorité des cas, nous avons intérêt à ouvrir le dialogue et avoir cette conversation que nous préférerions ne pas avoir. Ce peut être avec un collègue, une amie, un membre de la famille, un client, un fournisseur, une employée, un bénévole...

Dans la vie, la liste des personnes avec qui il pourra sembler souhaitable d'avoir une conversation difficile peut être longue. Les raisons pour lesquelles nous la remettons toujours à plus tard peuvent être infinies, mais généralement c'est que nous ne savons pas comment nous y prendre et que nous craignons les conséquences possibles d'une interaction ratée.

UNE MÉTHODE ÉPROUVÉE

Plusieurs experts se sont penchés sur le sujet, dont Douglas Stone, Bruce Patton et Sheila Heen, du Harvard Negotiation Project. Leur ouvrage *Difficult Conversations* est devenu une véritable référence dans l'art de gérer les interactions difficiles. Voici donc un sommaire de leur approche pour se préparer à mener une conversation délicate :

1 Prenez d'abord le temps de réfléchir calmement aux difficultés que pose votre intention d'avoir une telle conversation :

- a. Comment voyez-vous la situation ? Comment croyez-vous que l'autre personne perçoit la même situation ?
- b. Quelles émotions la situation génère-t-elle en vous ? Quel impact a-t-elle sur vous ? Quelles sont les intentions de l'autre personne ?

2 Demandez-vous ensuite si c'est une conversation qu'il vaut la peine d'avoir.

- a. Quel est votre but ?
- b. Qu'est-ce qui arrivera probablement si vous ne le faites pas ?

3 Invitez l'autre personne à discuter avec vous et ouvrez la conversation en « cherchant d'abord à comprendre ». Posez des questions ouvertes. Écoutez bien, avec empathie.

- a. « Je voudrais mieux comprendre comment tu vois les choses... »
- b. « Peux-tu m'en dire un peu plus à propos de... »

4 Présentez votre point de vue, vos intentions, vos émotions, en utilisant le « je ». Décrivez comment vous croyez en être arrivés à cette situation en prenant votre part de responsabilité.

5 Parlez à propos de l'avenir, de ce que vous avez l'intention de faire différemment. Demandez des suggestions à l'autre personne.

6 Remerciez l'autre personne d'avoir accepté d'en parler avec vous.

Une telle approche peut faire des miracles. •

Dans la très grande majorité des cas, nous avons intérêt à ouvrir le dialogue...

