

RÉSUMÉ DU LIVRE:

CONVERSATIONS DIFFICILES

COMMENT DISCUTER DE CE QUI IMPORTE LE PLUS



QU'EST-CE QU'UNE CONVERSATION DIFFICILE?

Toute conversation que nous évitons d'avoir. Nous pensons généralement que quelque chose est à risque ou nous avons peur de rendre la situation pire qu'elle ne l'est déjà si nous avons la conversation.



LA SOLUTION

Transformer une conversation difficile en une occasion de conversation d'apprentissage.

Une conversation d'apprentissage est une conversation qui tente de résoudre un problème par le biais de l'exploration et du respect des histoires, sentiments et identités différentes de toutes les personnes impliquées.

EXEMPLES DE CONVERSATIONS DIFFICILES

DISCUTER DE LA PIÈTRE PERFORMANCE

DÉSACCORD AVEC UN COLLÈGUE OU UN AMI

REQUÉRIR UN CHANGEMENT D'HABITUDE OU DE COMPORTEMENT

DEMANDER UNE AUGMENTATION DE SALAIRE

CADRE DE TRAVAIL:

Trois choses qui se passent dans chaque conversation et comment vous pouvez les faire passer d'une conversation difficile à une conversation d'apprentissage.

	ACTUEL (DIFFICILE)	FUTUR (APPRENTISSAGE)
Qu'arrive-t-il?	<ul style="list-style-type: none"> Se blâmer l'un l'autre Vous défendre vous et votre point de vue Tenter de convaincre les autres que vous avez raison (et qu'ils ont tort) Argumenter votre point de vue Assumer qu'il y a de mauvaises intentions derrière les actions Pointer un coupable 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre que l'histoire de chaque personne est vraie Différentes informations et interprétations sont respectées Savoir que les intentions de chacun sont complexes Écouter chacun sans être sur la défensive Discuter de la contribution de chaque personne à la situation
Sentiments	<ul style="list-style-type: none"> Des sentiments effervescents nous empêchent d'écouter les autres Cacher ses sentiments jusqu'au moment où on les exprime de manière malsaine (claquer la porte, quitter en colère, pleurer, rouler les yeux) 	<ul style="list-style-type: none"> Expliquer ses sentiments avant qu'ils ne s'expriment de manière malsaine Décrire ses sentiments et leur relation avec la situation
Identity	<ul style="list-style-type: none"> Vous dire que cette situation vous rend (ou eux) une « mauvaise » personne Évitez d'avoir la conversation parce que nous avons peur de ce que la situation dit à propos de qui nous sommes Éviter d'entendre ce que l'autre personne pense de nous 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre que les bonnes personnes font aussi des erreurs Séparer les erreurs de votre personnalité (ou de celles des autres) Ne pas vous étiqueter vous-même ou d'autres sur la base de la situation (immoral, non éthique, mauvais, irraisonnable sont des exemples d'étiquettes que nous donnons aux autres et regrettons plus tard) Séparer la situation difficile de la personne difficile

REVIREMENT

COMMENT GUIDER

Les conversations difficiles sont des conversations que nous avons tendance à éviter dans la crainte de blesser les sentiments d'autrui ou d'aggraver la situation. En tant que gestionnaire de personnel, vous savez qu'il est important de maîtriser la compétence des conversations face à face. Mais il est difficile de savoir comment aborder chaque individu d'une manière qui permette aux membres de votre équipe de se sentir énergisés. Ces exercices vous aident, en vous fournissant à vous, membre de la PGA du Canada, des moyens de tenir plus efficacement des conversations face à face avec chacun des membres de votre personnel.

Ces ressources sont conçues pour vous fournir le cadre et les questions que vous avez besoin de vous poser en préparation pour transformer une conversation difficile en une conversation d'apprentissage. Les conversations d'apprentissage ne se concentrent pas seulement sur les solutions, elles vous aident à titre de « gestionnaire de personnel » à construire de meilleures relations, à augmenter la productivité et la rétention pour vous faire économiser de l'argent, du temps et de la frustration.

1

Visionnez cette vidéo de 16 minutes avec Sarah pour réviser le Harvard Negotiation Project sur la façon de mener des conversations difficiles avec votre personnel. Elle vous guidera également sur la façon d'utiliser les modèles inclus dans cette ressource.



2

Utilisez la feuille de travail: **Passez au mode apprentissage** ([cliquez ici pour cette feuille de travail](#)) et répondez aux questions à partir d'un mode apprentissage. Dans cette feuille de travail, vous verrez deux points de vue; Cela vous préparera à aborder la conversation d'une manière équitable et permettra à vos membres de participer à la résolution de problèmes avec vous (plutôt que d'argumenter contre vous).

3

Utilisez la feuille de travail: **Décider & Se préparer** ([cliquez ici pour cette feuille de travail](#)) Pour évaluer si cette situation justifie une conversation d'apprentissage (y a-t-il un problème à résoudre qui est un effort partagé) et aussi pour faire un remue-méninge sur la façon dont vous allez intervenir dans la conversation.

4

Invitez la personne dans la conversation: ne leur imposez pas faites cela en partageant d'abord le but de la conversation et faites-leur savoir que votre intention est qu'ils aient l'occasion de partager leur perspective afin de trouver une solution ensemble.

RAPPELEZ-VOUS QUE LE BUT DE LA CONVERSATION EST DE:

APPRENDRE LEUR HISTOIRE

EXPRIMER VOS VUES ET
SENTIMENTS

TROUVER UNE
SOLUTION ENSEMBLE

PREPARATION FOR A DIFFICULT CONVERSATION

USING THE 3 FRAMWORKS

FEILLE DE TRAVAIL: PASSER AU MODE APPRENTISSAGE

QUESTIONS POUR RÉFLEXION : REMUS-MÉNINGE SUR UNE FEUILLE À PART

- 1 Quel est l'objectif de cette conversation?
- 2 Êtes-vous concentrés sur la recherche ensemble d'une solution? Si oui, continuez...
- 3 Qu'espérez-vous accomplir?
- 4 Si vous espérez mieux comprendre le point de vue de l'autre, partager votre point de vue et en arriver à un accord mutuel, continuez...
- 5 Y a-t-il une meilleure façon d'aborder le problème qu'en ayant une 'conversation d'apprentissage'?
- 6 Avez-vous songé à et mis de côté d'autres possibilités? Rétroaction, rencontre d'équipe, requête honnête et règlement par soi-même. Si oui, commencez à planifier
- 7 Quelles questions poserez-vous pour comprendre leur histoire?
- 8 Comment partagerez-vous leur histoire?
- 9 Comment décririez-vous vos sentiments en regard de la situation?
*** Préparez-vous à entendre leurs sentiments et à les reconnaître sans égard à votre perspective*
- 10 Quelles solutions anticipez-vous?

CHOSSES À DIRE PENDANT LA CONVERSATION

"Ma réaction a probablement beaucoup à voir avec...."

" Je ne sais pas si vous avez fait cela de manière volontaire mais je me suis senti _____ quand _____"

" Ce sont quelques gestes que j'ai posés ou non qui ont rendu cette situation plus difficile ..."

Je suis anxieux à l'idée d'aborder ce sujet mais en même temps, je crois qu'il est important pour moi qu'on en parle. "

Je pense que cette situation me dérange parce que je n'aime pas penser de moi que je suis quelqu'un qui _____"

Pouvez-vous m'aider à comprendre

Travaillons sur ce que nous pouvons

À LA FIN D'UNE CONVERSATION D'APPRENTISSAGE RÉUSSIE, VOUS DEVRIEZ ÊTRE CAPABLE DE...

- Décrire la situation d'une manière qui sied aux deux parties
- Partager votre point de vue sur ce qui s'est passé clairement et sans bouleverser les autres
- Accepter les prochaines étapes et les avantages d'aller de l'avant
- Confirmer que c'est une approche saine et confortable pour toutes les personnes impliquées
- Dire avec confiance que les sentiments ont été reconnus et que tout le monde est sur la même longueur d'onde

PREPARATION FOR A DIFFICULT CONVERSATION

EN UTILISANT LES 3 CADRES DE TRAVAIL

FEUILLE DE TRAVAIL: DÉCIDER & SE PRÉPARER

QU'EST-IL ARRIVÉ (Vérité)	QU'EST-IL ARRIVÉ (Intentions)	QU'EST-IL ARRIVÉ (Contribution)	LES SENTIMENTS
Qu'est-il arrivé de mon point de vue?	Quelles étaient mes intentions?	En quoi ais-je contribué à cette situation? ** voir contributions difficiles à évaluer bas de la page	Qu'est-ce que je ressens? <i>Encerclez les sentiments dignes de mention</i>
Qu'est-il arrivé de leur point de vue?	Quel impact puis-je avoir eu sur eux / comment peuvent-ils voir mes intentions?	En quoi l'autre personne a-t-elle contribué à la situation?	Quels sont leurs sentiments?

IDENTITÉ:

(Nous craignons ce que l'autre personne pense de nous et nous inquiétons de ce que les autres peuvent penser de nous)

Qu'est-ce que je crains que cette situation puisse dire de moi?	
Comment vais-je me gérer si mes préoccupations concernant mon identité sont déclenchées?	
Qu'est-ce que l'autre personne craint que cette situation puisse dire à propos d'elle?	
Que dirai-je si je déclenche accidentellement les problèmes d'identité de l'autre personne?	

** Contributions difficiles à évaluer: Être difficilement approchable (Pas intéressé, Imprévisible, Jugement, Hyper sensitif, Argumenteur, Pas amical, ou Punitif) et différences d'antécédents (style de communication, préférences, Assertions)