

RESSOURCES SUR LA GESTION DES CONFLITS

Comment Mener Une Conversation Difficile

CETTE RESSOURCE A ÉTÉ DÉVELOPPÉE POUR VIASPORT BRITISH COLUMBIA PAR [NOW WHAT FACILITATION](#), UNE ÉQUIPE DE FACILITATION SPÉCIALISÉE EN GESTION DES CONFLITS, EN PRATIQUE PÉDAGOGIQUE ET EN FACILITATION DE RÉUNIONS.

COMMENT MENER UNE CONVERSATION DIFFICILE

Nous sommes tous amenés, à un moment ou un autre, à aborder un sujet délicat avec quelqu'un. Bien que cela puisse être une source de stress, cette compétence est essentielle pour résoudre les conflits et renforcer les liens. Voici quelques conseils pour vous aider à bien préparer et conduire cette discussion de manière constructive.

RÉFLÉCHISSEZ À VOTRE MANIÈRE DE COMMUNIQUER : COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

La communication verbale comprend les mots que nous utilisons, qu'ils soient oraux ou écrits, tels que les courriels, les messages texte, les publications sur les réseaux sociaux et les lettres.

La communication non verbale, quant à elle, repose sur des éléments autres que les mots. Une grande partie de notre interaction passe par le langage corporel, alors que les mots ne représentent qu'une petite fraction. Le roulement des yeux, le ton de la voix et la posture sont des exemples de communication non verbale. Souvent, les signaux non verbaux révèlent davantage sur les émotions d'une personne que les mots eux-mêmes.

Dans la gestion des conflits, la communication verbale en face à face est généralement la plus efficace, car elle permet de percevoir et de tenir compte des signaux non verbaux, facilitant ainsi la résolution des désaccords. La communication téléphonique, bien que verbale, n'est pas aussi optimale qu'une conversation en personne, mais elle permet tout de même de capter le ton de la voix et de maintenir un dialogue. En revanche, la communication écrite peut être particulièrement délicate et nuire à la résolution des conflits.

Bien que la communication en face à face puisse être intimidante ou chargée émotionnellement, elle reste essentielle. En tenant compte des concepts suivants, vous pouvez vous préparer à mener une conversation difficile en personne.

RÉFLÉCHISSEZ À VOS SUPPOSITIONS

Nous ne pouvons pas lire dans les pensées des autres, mais face à un conflit interpersonnel, nous devons nous efforcer de saisir ce que les autres ont en tête afin de guider nos propres actions. Cependant, ces suppositions peuvent mener à des interprétations erronées des motivations d'autrui. Les suppositions sont des croyances que nous tenons pour vraies, mais qui ne reposent pas sur des faits. Elles se forment en fonction des éléments que nous choisissons d'observer dans une situation. Ces suppositions influencent nos décisions en nous poussant à analyser les informations et à tirer des conclusions sur la réalité en fonction de celles-ci.

Il existe deux approches pour aborder les suppositions :

- *Optez pour la curiosité plutôt que le jugement.* Prenez le temps de comprendre ce qui motive les actions de l'autre personne.
- *Partir du principe que les intentions sont positives.* Croire en la bonne volonté des autres favorise la confiance, essentielle pour résoudre les problèmes ensemble.

PRÉPARER LE TERRAIN

Prenez le temps de réfléchir à l'avance à la meilleure manière de créer un cadre propice à une discussion constructive. Cela augmentera vos chances de réussite. Voici quelques idées :

Comment allez-vous inviter l'autre personne à discuter?

Essayez d'envoyer un courriel. Cela donnera à l'autre personne le temps de se préparer mentalement et émotionnellement. Restez concis et évitez d'entrer dans les détails. Exemple :

Bonjour Lucy, J'aimerais que nous prenions un moment pour discuter afin de mieux comprendre ce que cela implique de travailler ensemble au sein de l'équipe. J'aimerais entendre ton point de vue et partager mes réflexions également. Serais-tu disponible pour un café cette semaine? Fais-moi savoir quel moment te convient le mieux. Merci, Sam.

1

Où et quand vous retrouverez-vous?

Choisissez un endroit neutre et privé, à un moment où vous ne serez pas pressé·e de partir.

2

Comment allez-vous gérer vos émotions?

Certains pleurent, d'autres haussent le ton. Peu importe votre tempérament, il n'est pas étonnant que ces échanges soient considérés comme délicats. Avant la rencontre, essayez la technique de la [respiration en boîte](#) ou tout autre exercice de respiration profonde pour calmer vos nerfs.

3

Pratiquez, pratiquez, pratiquez.

Rédigez votre discours (ci-dessous) et répétez-le à voix haute plusieurs fois. Cela vous aidera à choisir les mots justes et à vous sentir à l'aise en les prononçant. Essayez de les réciter devant un miroir, en conduisant ou en courant.

4

Demandez des rétroactions.

Ce qui est évident pour nous peut ne pas l'être pour les autres. Lisez votre texte à une personne de confiance pour obtenir son avis.

UTILISEZ UN SCÉNARIO POUR MENER UNE CONVERSATION DIFFICILE.

Le scénario ci-dessous, basé sur le processus de communication non violente de Marshall Rosenberg, vous guide à travers cinq étapes pour mener une conversation réussie, en favorisant un échange sans blâme ni honte.

- 1. Reconnaissance :** Remerciez la personne d'avoir accepté votre invitation.
- 2. Observation :** « J'ai entendu... » ou « J'ai vu... » Exprimez le problème en utilisant des formulations en « Je ».
- 3. Sentiment :** « Je me sens... » Décrivez ce que vous ressentez concernant ce problème.
- 4. Besoin :** Précisez ce dont vous avez besoin pour vous sentir mieux par rapport au problème.
« J'aimerais approfondir la situation. J'espère que nous pourrions trouver une solution ensemble. »
- 5. Demande :** « Qu'est-ce que tu penses de tout cela? » Encouragez une conversation plus approfondie.

Accordez une attention particulière au troisième point : le sentiment. Prenez le temps de réfléchir à l'impact émotionnel du comportement décrit au point 2, qu'il s'agisse de déception, de tristesse, de douleur ou d'un sentiment d'exclusion. Dire simplement « J'ai l'impression que quand tu... ce n'est pas juste », ne traduit pas réellement ce que vous ressentez. Beaucoup font cette erreur, mais c'est un aspect essentiel pour mener à bien la conversation.

IDÉES POUR LA CONVERSATION

- Soyez précis·e et évitez les termes vagues. Par exemple, dites « Je t'ai vu lever les yeux au ciel » plutôt que « Tu as été irrespectueux·se. »
- Clarifiez et posez des questions. N'hésitez pas à apporter une feuille avec des exemples de questions ouvertes (qui ne se répondent pas simplement par oui ou non) pour les avoir sous la main durant la discussion. Apporter des notes montre votre engagement à assurer le bon déroulement de la conversation. Voici quelques exemples :

« J'aimerais vraiment aller au fond des choses. Aide-moi à comprendre. » ou « À quoi ça ressemble? ». « À quoi penses-tu? » ou « Qu'est-ce que cela représente pour toi? » « Y a-t-il un aspect que je ne saisis pas? » ou « Peux-tu me donner plus de détails? »

- Faites preuve d'empathie. L'empathie, c'est pouvoir se connecter à quelqu'un en se rappelant un moment où l'on a ressenti des émotions semblables.
- Évitez la honte et le blâme. Cela ne fait qu'amplifier les émotions négatives et freiner la résolution des problèmes.

EXERCICE

Préparez-vous à une conversation difficile en réfléchissant aux questions suivantes et en élaborant un scénario. Vous pouvez vous appuyer sur un exemple personnel ou l'un des scénarios proposés ci-dessous :

1. Quelles sont mes craintes et mes appréhensions concernant cette conversation?
2. Pourquoi cette conversation est-elle importante pour moi?
3. En quoi cette conversation pourrait-elle être significative pour l'autre personne?
4. Quels sont les points clés à aborder?
5. En supposant une intention positive, quelle pourrait être l'intention derrière le comportement de l'autre personne?
6. Qu'est-ce qui compte vraiment pour moi dans ce conflit?
7. Qu'est-ce qui pourrait être important pour l'autre personne? Pourquoi est-ce que je pense ainsi?
8. Quelles suppositions suis-je en train de faire?
9. Quels obstacles potentiels pourraient surgir lors de la conversation?

10. Comment puis-je créer un environnement propice à une issue favorable? Où et quand devrions-nous nous rencontrer?

11. Quelle sera la meilleure manière d'inviter l'autre personne à discuter : par courriel, en personne, par texto ou par téléphone?

Complétez les cinq énoncés ci-dessous pour le scénario de la conversation :

- Reconnaissance :

- Observation :

- Sentiment :

- Besoin :

- Demande :

SCÉNARIOS POUR PRATIQUE

1. Deux athlètes d'une même équipe semblent avoir du mal à s'entendre. Leur incapacité à établir des relations et leur animosité mutuelle affectent la cohésion de l'équipe. Ils se critiquent régulièrement auprès de leurs coéquipiers et se livrent parfois à des disputes ou des échanges tendus dans le vestiaire. L'équipe commence à se diviser, les membres prenant parti pour l'un ou l'autre des athlètes concernés.
2. Une entraîneure entend l'entraîneur principal du club réprimander les athlètes lors d'une séance d'entraînement. Celui-ci leur dit qu'ils ne valent rien, qu'ils sont incapables de suivre les instructions de base et qu'ils ne sont pas assez bons pour participer à des compétitions. L'entraîneure est consciente que l'entraîneur principal traverse des problèmes personnels qui pourraient influencer son jugement.
3. Vous êtes membre du conseil d'administration du club. Un autre membre du comité, passionné de politique, vous envoie fréquemment des articles reflétant son point de vue. Vous n'êtes pas particulièrement intéressé-e par la politique et trouvez les opinions de votre collègue quelque peu extrêmes. Vous appréciez votre collègue et avez envisagé de faire semblant d'être d'accord avec lui ou de lui indiquer que vous préféreriez discuter d'autres sujets. Vous craignez néanmoins que cette dernière option ne l'offense.