



Le *guide de conversations difficiles* vous aide à vous préparer ou à engager une conversation difficile en vous permettant de réfléchir à 3 niveaux de conversation sous différents angles.

Les 3 niveaux d'une conversation :

1. Le niveau du contenu (que se passe-t-il ?)
2. Le niveau des sentiments (quelles émotions sont impliquées ?)
3. Le niveau d'identité (qu'est-ce que cela dit de moi ?)

Le niveau d'identité implique presque toujours l'une de ces trois questions :

- Suis-je compétent ?
- Suis-je une bonne personne ?
- Suis-je digne d'amour ?

Quand l'utiliser :

1. Préparez-vous ou apprenez d'une conversation difficile.

Lorsque vous anticipez une conversation difficile et que vous souhaitez vous y préparer, ou lorsque vous repensez à une conversation difficile que vous avez eue dans le passé pour en tirer des leçons.

2. Sur le moment.

Lorsque vous vous sentez à l'aise avec le guide et que vous vous êtes habitué à l'utiliser suffisamment, vous pourrez utiliser ce guide lors d'une conversation difficile.

Quelque soit la situation, l'étape 1 consiste à réfléchir à chacun des 3 niveaux de conversation pour chacune des personnes impliquées, ainsi qu'à la manière dont un observateur aurait pu vivre cette interaction. Après avoir examiné ces perspectives et si vous décidez de poursuivre la conversation difficile, suivez les étapes 3 à 5 ci-dessous.

Exemple :

Vous avez un projet qui nécessite le soutien d'une équipe dans une autre unité. Vous estimez vous être entendus sur les livrables, les délais et les normes de qualité du projet, mais vos interlocuteur ne livre pas en temps. Quand vous soulevez le problème, il dit que son responsable le contraint à respecter les autres priorités de l'entreprise et que son équipe fait de son mieux et que vous devrez simplement attendre. Vous quittez la réunion avec un sentiment de frustration et devez trouver un moyen d'aller de l'avant.



Étape 1 : Prenez en compte les 3 niveaux de la conversation

- Détaillez les 3 niveaux de conversation de votre point de vue. Du point de vue du contenu, que s'est-il passé ? Quelles émotions avez-vous éprouvées lors de la conversation ? Quelles idées aviez-vous en tête à propos de ce que cela dit de vous ? De quelle manière cela a-t-il mis en cause votre identité ?
- Ensuite, passez par ces 3 mêmes niveaux du point de vue de votre interlocuteur. Vous devrez deviner, mais ce n'est pas grave. Que pensez-vous de son expérience du contenu ? Comment pensez-vous qu'il s'est senti pendant la conversation ? Qu'est-ce que vous imaginez qui cela a déclenché pour lui en terme d'identité ?
- Imaginez maintenant la perspective d'un observateur objectif. En utilisant les mêmes 3 niveaux, réfléchissez à la manière dont cette personne aurait pu assister à l'échange. Un cadre utile consiste à imaginer que cette personne est un journaliste relatant l'histoire de cette conversation.

Étape 2 : Vérifiez votre intention et décidez si vous souhaitez régler le problème

Demandez-vous ce que vous espérez accomplir en ayant cette conversation. Est-ce une intention productive (par exemple, essayer de résoudre le problème) ou est-ce une intention non productive (par exemple, prouver un point, blâmer l'autre personne). Parfois, la bonne chose à faire est de ne pas soulever la question du tout. Si vous décidez de soulever le problème, essayez de passer à un état d'esprit propice à la curiosité, à l'apprentissage et à la résolution de problèmes.

Si vous décidez d'avoir la conversation ...

Étape 3 : Partez de l'objectif "troisième histoire"

La troisième histoire est la façon dont les choses se sont passées du point de vue d'un tiers objectif, comme un journaliste, conscient de la situation dans son ensemble. C'est le meilleur moyen de commencer une conversation difficile, car elle vous aidera probablement à trouver un terrain d'entente avec l'autre partie.





Étape 4: Explorez leur histoire et la vôtre

Écoutez leur histoire. Faites preuve d'empathie et pratiquez activement une attitude consistant à voir les similitudes et à offrir de la gentillesse. Partagez ensuite votre histoire. Explorez ensemble comment vous percevez différemment la même situation. Recadrez les histoires en passant d'une attitude de blâme et d'accusation à une attitude d'apprentissage de la façon dont chacun contribue à la situation et aux émotions impliquées.

Étape 5 : Résolution de problèmes

Inventez des solutions qui répondent aux préoccupations et aux intérêts les plus importants de chaque partie. Trouvez des moyens de continuer à maintenir les communications ouvertes et à prendre soin des intérêts de chacun.

Et plus important... cela se pratique. Plus vous l'appliquerez, plus vous apprendrez, plus cela deviendra facile !