

Fiche de conseils sur les conversations difficiles

Dans le cas de toute conversation difficile, la clé, c'est de comprendre le profond impact de la relation pour avoir un échange utile et significatif.

A FAIRE

01] **Permettez toujours à l'autre personne** (parent, enseignant, collègue) de mettre de l'avant ses préoccupations- **parlez en premier.**

02 **Crée une espace accueillant et sécuritaire :**

- Présentez-vous
- Cultivez un sentiment d'appartenance
- Ne sous-estimez jamais l'importance d'un chaleureux sourire
- Écoutez attentivement et entrez dans le sujet
- Trouvez un endroit tranquille et sans interruption
- Éliminez tous les obstacles physiques comme une table- installez-bous devant le bureau
- Si vous avez une relation positive, songez à vous asseoir à côté de la personne (pour promouvoir une proximité positive)

03 Rappelez-vous que **nous avons tous beaucoup à contribuer** à une situation (nos valeurs, suppositions, préjugés). Avant même commencer il pourrait déjà y avoir beaucoup de colère, d'inquiétude ou de préoccupations.

04 **Validez, validez, validez**—«Merci pour...» (Soyez spécifique.)

05 Quand vous vous retrouvez dans des eaux peu familière, trouvez d'avance un **bateau de sauvetage**- faites une recherche/trouvez de l'information/demandez aux autres.

06 **Acceptez qu'il n'y a personne qui sait tout**- apprenez ce que vous pouvez, mais ne vous sentez pas coupable. Faites ce que vous pouvez.



07 Reconnaissez et admettez que **nous avons tous peur dans des situations stressantes**, souvent des situations nouvelles our difficiles. Rappelez-vous le vieil adage «allex au bureau du directeur».

08 **Mettez fin à la réunion** quand la sécurité (physique our émotive) de quelqu'un est menacée.

09 **Préparez-vous d'avance :**

- Sachez quels sont vos déclencheurs et planifiez comment faire face à la situation
- Établissez une structure ou un ordre du jour- heure, rôle, sujets.
- Préparez des questions ou dres énoncés d'urgence au cas où vous vous sentiriez acculé au pied du mur.
- Songez à qui devrait livrer le plus dur message. Pensez aux compétences, au rôlem à la relation et au confort.

A NE PAS FAIRE

01 **Interrompre.**

02 Oublier que **nous avons tous des sentiments et des réactions** et que nous pouvons être blessés intentionnellement ou non.intentionnellement.

03 **Remettre à plus tard,**

04 Oublier combien l'empathie est importante.

05 Utiliser des **mots déclencheurs** comme «mauvais» our «pauvre».

06 Vous attendre à pouvoir tout faire- **nous avons tous des limites.**



07 **Tenir pour acquis que vos connaissez l'expérience de l'autre personne** parce que vous avez peut-être déjà vécu une expérience, un événement ou une conversation semblable.

08 Tenir pour acquis que vous ou l'autre personne aurez besoin d'aide après la discussion – **soyez introspectif et honnête avec vous-même.**

09 Oublier les choses qui vous réconfortent

10 Prendre les choses personnellement.