

Préparer une conversation difficile

Clarifier les faits, ouvrir le dialogue et préparer une suite concrète. Utilisez cette grille comme un support de réflexion, pas comme un texte à réciter.

00 Se préparer soi-même

Cet échange est-il nécessaire maintenant, ou un rappel informel suffit-il ? Quel est mon objectif : comprendre, clarifier une attente ou ouvrir le dialogue ? Suis-je assez calme pour écouter ? Ai-je prévu un lieu confidentiel et un temps suffisant ?

Si je reporte l'échange, je fixe un moment pour y revenir. Attendre ne doit pas laisser la situation s'installer.

01 Décrire les faits

Que s'est-il passé ? Notez un exemple précis. Séparez ce que vous avez observé de ce que vous supposez.

02 Préciser les effets et l'attente

Quelles conséquences sur le travail ? Quel résultat ou comportement attendez-vous ? Cette attente était-elle explicite ?

03 Mettre votre interprétation à l'épreuve

Quelle explication avez-vous déjà en tête ? Quel élément pourrait vous faire changer d'avis ? Que devez-vous encore vérifier ?

04 Préparer votre première question

Comment inviter la personne à décrire sa lecture de la situation, sans lui imposer votre conclusion ?

Préparer aussi la suite

L'objectif est de rendre la suite compréhensible pour chacun. Un désaccord peut subsister : distinguez ce qui est convenu de ce qui reste à clarifier.

05 Clarifier le cadre et les moyens

Qu'est-ce qui doit être respecté ? Quels moyens ou soutiens sont disponibles ? Quelle liberté la personne garde-t-elle pour agir ?

06 Formuler l'ouverture

Préparez une phrase qui relie un fait, son effet et une invitation à échanger : « J'ai observé... Cela entraîne... Comment voyez-vous la situation ? »

07 Compléter ensemble à la fin

Qui fait quoi ? Pour quand ? Quels engagements sont partagés ? Quel point reste en désaccord ou nécessite une vérification ?

08 Fixer le suivi

Quand faisons-nous le point ? Sur quels faits ? Comment reconnaître une amélioration ou ajuster ce qui ne fonctionne pas ?

Gardez vos notes dans un espace approprié. Évitez d'y inscrire des informations personnelles inutiles.

Du jugement aux faits

Un manager reçoit plusieurs dossiers incomplets. Il pense que le collaborateur manque d'implication. Voici une façon de préparer l'échange sans confondre cette impression avec un fait établi.

Faits et effet

Deux dossiers remis cette semaine ne contenaient pas les pièces demandées. Leur traitement a dû être interrompu.

Attente à vérifier

La liste des pièces attendues est-elle accessible et comprise ? Le délai permettait-il de les réunir ?

Hypothèse à examiner

Je pense à un manque d'attention. Une consigne ambiguë, une priorité concurrente ou une difficulté d'accès aux documents pourrait modifier ma lecture.

Ouverture possible

« J'aimerais revenir sur les deux dossiers incomplets de cette semaine. Cela a retardé leur traitement. Comment cela s'est-il passé de votre côté ? »

Suite à construire ensemble

Préciser les pièces attendues, convenir de la manière de signaler un blocage et fixer un point de retour sur les prochains dossiers. La solution dépendra de ce que l'échange aura permis de comprendre.

Vous souhaitez travailler votre situation ?

MikApp Studio propose des accompagnements individuels et des ateliers. SimManager permet de découvrir l'entraînement aux conversations managériales.

mikappstudio.ch · simmanager.app

Cette grille ne remplace pas les procédures applicables à votre situation.