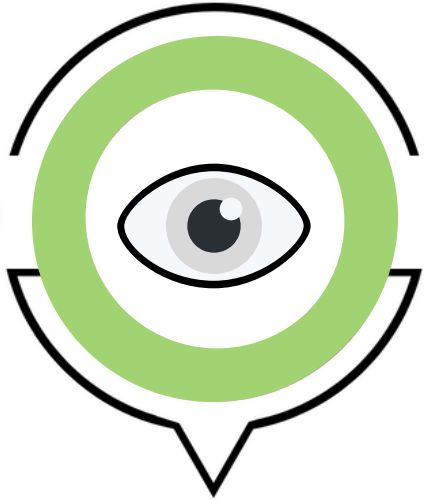


INITIATING RESPECTFUL DIALOGUE IN 4 STEPS

a guide to help you better approach difficult conversations

STEP 1



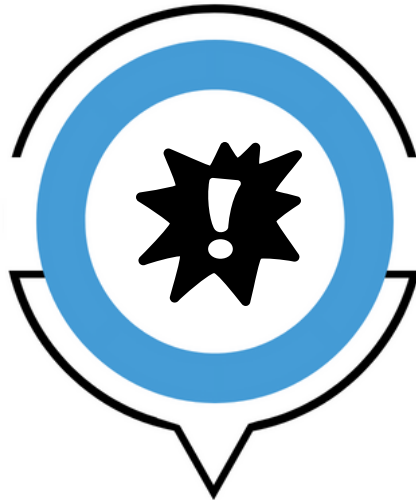
STATE THE FACTS

using neutral descriptions to outline behaviours and facts. Use statements like "I saw...", "I heard...", "I read..."

example:

"Sometimes when we're having a meeting, I see you using your phone."

STEP 2



STATE THE IMPACT OF YOUR OBSERVATIONS

such as feelings and emotions. Use statements like "I feel..." then what the impact is on the organization, the clients, the expected results, the team morale, etc.

"When I see this, I feel upset because it seems like you don't care about what I have to say. This makes me lose confidence in my work."

STEP 3



STATE WHAT YOU NEED

in a clear manner making it simple to understand. Use statements like "because I need..."

"I need to feel comfortable sharing my thoughts and ideas with you."

STEP 4



MAKE YOUR REQUEST RESPECTFULLY

and politely to avoid negative reactions from the person you're speaking with. Use statements like "would you agree to..." or "would you mind..."

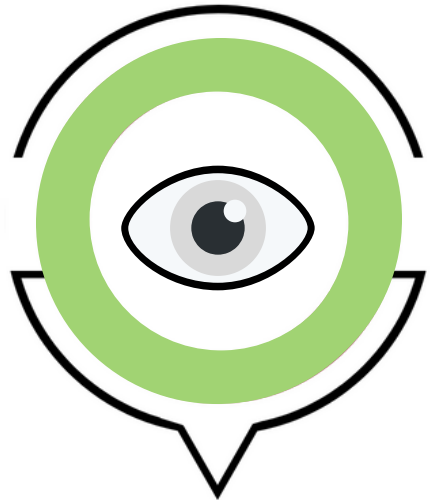
"Would you agree to not use your phone when we're having a meeting?"



AMORCER UN DIALOGUE RESPECTUEUX EN 4 ÉTAPES

un guide pour vous aider à mieux aborder les conversations difficiles

ÉTAPE 1

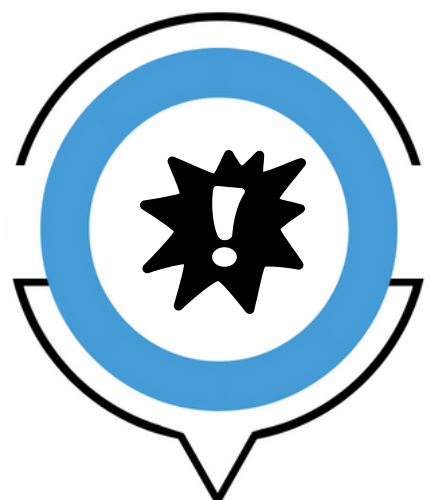


INDIQUEZ LES FAITS

utiliser des descriptions neutres pour décrire les comportements et les faits. Utiliser des phrases comme: « j'ai vu que... », « j'ai entendu que... », « j'ai lu que... »

exemple:
« Parfois quand on a une réunion. **Je te vois utiliser ton téléphone.** »

ÉTAPE 2



INDIQUEZ L'IMPACT DE VOS OBSERVATIONS

tels que les sentiments et les émotions. Utiliser des énoncés comme « **je me sens...** » alors quel est l'impact sur l'organisation, les clients, les résultats attendus, le moral de l'équipe, etc.

« Quand je vois ça, **je me sens en colère** parce qu'il semble que tu ne te soucies pas de ce que j'ai à dire. **Cela me fait perdre confiance dans mon travail.** »

ÉTAPE 3



INDIQUEZ VOS BESOINS

de manière claire, ce qui en fait est simple à comprendre. Utilisez des énoncés comme « **parce que j'ai besoin de...** »

« **J'ai besoin de me sentir à l'aise pour partager mes pensées et mes idées avec vous.** »

ÉTAPE 4



FAIRE VOTRE DEMANDE RESPECTUEUSEMENT

et poliment pour éviter les réactions négatives de la personne avec qui vous parlez. Utilisez des énoncés comme « **accepteriez-vous de...** » ou « **cela vous dérangerait-il de...** »

« **Accepteriez-vous de ne pas utiliser votre téléphone quand nous avons une réunion?** »

