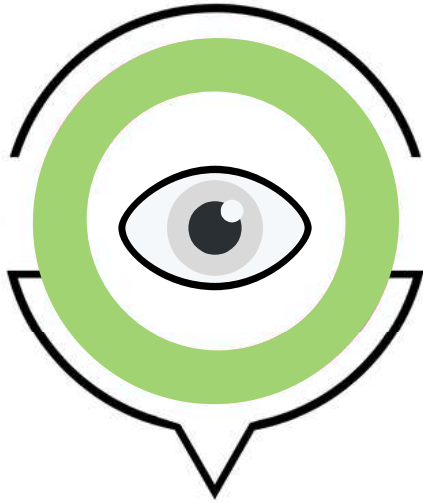


# AMORCER UN DIALOGUE RESPECTUEUX EN 4 ÉTAPES

un guide pour vous aider à mieux aborder les conversations difficiles

## ÉTAPE 1



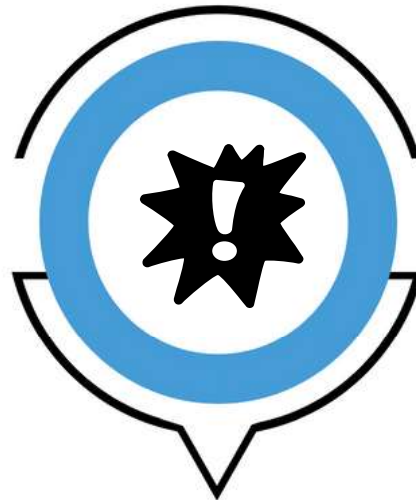
### INDIQUEZ LES FAITS

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?** »

