

Pratiquez-vous à aborder une **conversation difficile**, avec respect et en 90 secondes, en utilisant ces scénarios.

	Sujet	Intention et impact	Faits	Perception	Question
Contexte : adresser un travail inacceptable					
1.	Maxence, j'aimerais discuter des trousses d'inscription pour les nouveaux arrivants.	Si je veux qu'on s'en parle, c'est pour s'assurer que les trousses soient une réussite. Je sais que tu en as assumé le lead et je veux que tu réussisses, toi aussi, là-dedans.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Te souviens-tu quand on s'est parlé lors d'une courte rencontre dans mon bureau, au début du mois de janvier et que tu avais dit que tu allais t'inspirer du planning de l'an dernier et de ce que Carole avait déjà fait pour faire les trousses? 2. Et, si je ne me trompe pas, tu es allé voir Carole régulièrement (5-6 fois peut-être) durant les dernières semaines pour lui poser plusieurs questions et obtenir ses conseils. 3. Hier, tu m'as dit que toutes les trousses étaient prêtes et que tout était bien pour la présentation au RIF. Pourtant, il en manquait 15 et certaines manquaient la feuille d'inscription et d'autres ne contenaient que des documents en anglais. 	Je dois t'avouer que j'étais pas mal gênée et surprise de ces erreurs, devant nos partenaires.	Peux-tu m'expliquer ce qui s'est passé dans ce dossier?
Contexte : faire affaire avec une personne qui ne fait pas sa part					
2.	Gökçen, j'aimerais te parler du local de formation .	Si je veux qu'on s'en parle, c'est parce que je cherche une solution au rangement et au ménage.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Micheline demande à toutes les équipes qui utilisent le local de formation de s'assurer que le matériel soit rangé et que les équipements soient remis à leur place, à la fin de l'utilisation. 2. Depuis qu'on a commencé à s'en servir, je remarque que dès qu'on a fini notre rencontre, toi tu vas dehors pour aller fumer. 3. Pendant ces 5-10 minutes, nous on reste dans le local pour tout ranger et remettre en place. 	Autant que je suis bien OK avec le fait que tu ailles fumer après nos rencontres, je ne trouve pas ça juste que tu ne participes pas au rangement. C'est mon point de vue, tout simplement.	Toi, comment vois-tu tout ça?

Contexte : faire affaire avec une personne qui ne fait qu'à sa guise

3.	Zora, j'aimerais discuter du comité de gestion avec toi.	Si on s'en parle, c'est parce que je souhaite comprendre ce qui se passe avec nos engagements.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Te souviens-tu lors de notre rencontre du mois d'avril, nous nous étions entendu sur la démarche et la fréquence des rencontres d'encadrement avec les employé.e.s? À moins que je ne me trompe, tu ne les aurais pas encore commencées... 2. À notre prochaine réunion, en mai, nous avons retenu une approche face aux retards et aux absences des employé.e.s. Si j'ai bien compris de certain.e.s employé.e.s, tu ne sembles pas appliquer la nouvelle approche... 	Ces deux exemples commencent à me donner l'impression qu'on prend des engagements en comité mais que toi, par la suite, tu vas de l'avant avec ta façon personnelle de faire les choses.	Peux-tu m'aider à comprendre tout ça?
----	---	--	--	--	---------------------------------------

Contexte : une personne qui réagit avec colère face à ses nouvelles tâches

4.	Naim, j'aimerais discuter de la dotation avec toi.	Si je veux t'en parler, c'est que tu es importante pour moi et je veux qu'on se parle pour se comprendre l'une et l'autre.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tu te souviens, à la réunion du personnel de février, je vous avais expliqué que certains profs ne pourraient pas continuer à enseigner le même niveau que cette année étant donné les changements dans le nombre d'élèves. 2. Mercredi dernier, quand je t'ai rencontrée pour t'expliquer ton changement d'affectation, tu n'étais pas contente. Je comprends tout à fait. Je l'avais anticipé. En finissant la rencontre, je t'ai demandé de prendre un peu de temps pour absorber la nouvelle et qu'on pourrait se revoir dans quelques jours pour continuer de discuter. 3. Depuis notre rencontre de mercredi passé, j'entends du commérage du genre "Je vais lui rendre la vie difficile l'an prochain... Elle va regretter de me placer en 4e année... C'est une "bit--" qui abuse de son pouvoir". 	Je veux qu'on se parle pour se comprendre avant que la situation s'aggrave et qu'on se raconte de mauvaises histoires.	Peux-tu m'aider à comprendre ce qui se passe de ton côté?
----	--	--	---	--	---