



# Le courage d'aborder les questions difficiles

Dans le rôle de déléguée syndicale et de délégué syndical, vous aurez tôt ou tard à avoir des conversations sur des questions difficiles que ce soit avec votre direction, votre superviseure ou superviseur ou vos collègues.

On utilise fréquemment l'expression conversation courageuse quand vient le temps d'aborder des questions que l'on considère comme difficiles soit à cause du problème soulevé ou des conséquences imprévisibles que la conversation pourrait générer.

Les conversations courageuses sont souvent source de stress, car elles peuvent être accompagnées d'une charge émotionnelle et même parfois physique. Dans ce contexte, il est essentiel de bien se préparer pour mieux gérer le stress, mais surtout pour s'assurer que la discussion est constructive.

L'objectif est de maintenir la relation et le lien de confiance avec la personne concernée dans le but d'obtenir les meilleurs résultats possible.



# Les six aspects d'une conversation efficace lorsqu'on l'engage

1

## **Comprendre pourquoi on considère une conversation comme courageuse**

Il est essentiel de déterminer ce qui nous préoccupe dans la conversation à venir pour être en mesure de mieux se préparer. En gestion du stress, l'identification de la source de notre stress est la première étape pour assurer un meilleur contrôle de la situation. Le courage réside ensuite dans la volonté de confronter l'inconfort et de ne pas éviter les problèmes cruciaux, mais plutôt de les affronter directement pour favoriser les relations saines et la recherche de solutions constructives.

2

## **Déterminer les objectifs et les intentions de la conversation**

Avant d'entamer une conversation difficile, il est essentiel de définir clairement les objectifs et les intentions. Il faut réfléchir à ce que l'on souhaite accomplir grâce à la discussion, que ce soit la résolution d'un conflit, la clarification d'un malentendu ou la prise de décisions importantes. Avoir des objectifs définis procure une direction à la conversation.

3

## **Rester positif**

Rester positif encourage une communication ouverte, favorise la résilience émotionnelle et facilite la recherche de compromis bénéfiques pour toutes les parties impliquées.

## 4

### **Se mettre dans une posture empathique et faire preuve d'ouverture**

La capacité à adopter une posture empathique implique de se mettre à la place de l'autre personne, de comprendre ses sentiments et ses perspectives, même s'ils diffèrent des nôtres. Faire preuve d'ouverture signifie accueillir ces différences sans jugement, créant ainsi un espace propice à un dialogue constructif.

## 5

### **Utiliser des faits**

Pour que la conversation ait l'impact souhaité, il est nécessaire d'utiliser des faits concrets pour étayer ses arguments. S'appuyer sur des informations vérifiables plutôt que sur des opinions subjectives renforce la crédibilité de la discussion et favorise une approche objective et rationnelle.

## 6

### **Se préparer pour l'inconfort**

En prévision d'une conversation difficile vaut mieux se préparer mentalement et émotionnellement à un inconfort potentiel, ce qui peut vouloir dire d'être prêt à accepter l'incertitude et à faire face à ses émotions.



# Les six aspects d'une conversation efficace lorsqu'on la reçoit

Voici six éléments à considérer lorsque l'on est la personne qui reçoit une conversation sur des questions difficiles.

1

## Établir un climat de confiance

Établir un climat de confiance permet à l'autre personne de se sentir en sécurité pour partager ses pensées et ses émotions. Cela implique d'exprimer une attitude accueillante, d'écouter sans jugement et de démontrer une compréhension empathique, renforçant ainsi la qualité du dialogue.

2

## Valoriser la conversation

En consacrant pleinement son attention à la discussion, en montrant un intérêt sincère et en exprimant la volonté de comprendre les perspectives de l'autre, nous valorisons la conversation, ce qui contribue à créer un espace propice à un échange constructif.

3

## Poser des questions, se montrer curieux et non dans le jugement

La capacité de poser des questions ouvertes démontre un réel intérêt pour la compréhension mutuelle. Être curieux, plutôt que dans le jugement, encourage le dialogue et favorise l'échange d'informations essentielles. L'objectif est d'apprendre et de comprendre, même si les points de vue peuvent différer.

## 4

### Vérifier en affirmant

Il est important de vérifier la compréhension en reformulant les informations ou en exprimant ses interprétations. Cela permet de s'assurer que les messages sont bien compris et évite les malentendus, contribuant ainsi à une communication plus claire.

## 5

### Reconnaitre les besoins

Pour bien recevoir une conversation, il est important de chercher à reconnaître les besoins de l'autre personne comme la nécessité de se sentir entendue ou entendu, respectée ou respecté ou comprise ou compris. En faisant preuve de sensibilité aux besoins, on crée un environnement où les solutions peuvent émerger de manière collaborative.

## 6

### Préparer un plan

Se préparer à recevoir une conversation difficile exige la mise en place d'un plan réfléchi. Cela comprend l'identification des points clés à aborder, la considération des différentes perspectives, et la réflexion sur des solutions potentielles.



# Les savoirs essentiels en contexte de conversation courageuse



# Quelques conseils additionnels

- Les conversations sur des questions difficiles ne doivent pas être improvisées. Il est préférable de convenir au préalable d'un endroit et du moment afin de permettre aux personnes qui y participent d'avoir tout le temps nécessaire.
- Avant que la conversation n'ait lieu, informer l'autre personne du sujet afin qu'elle puisse aussi se préparer.
- Lors de la rencontre, prendre des notes pour garder une trace des discussions.
- Pendant la discussion, si la tension monte, mieux vaut prendre une pause et reprendre la discussion calmement plus tard.
- Il ne faut jamais hésiter à demander conseil que ce soit à une ou un collègue ou à votre unité locale de l'AEFO.

