

**FORMULAIRE DE PRÉPARATION POUR UNE RENCONTRE AVEC
UNE PERSONNE LORS D'UNE SITUATION DIFFICILE**

DÉCRIRE LA SITUATION DIFFICILE

**INTRODUCTION ET
INTENTIONS**

Vous centrer sur ce qui motive votre intervention de façon constructive.

Ne pas perdre de vue l'importance de comprendre l'autre.

Exemples : J'aimerais prendre un temps avec toi pour discuter d'une situation que j'ai trouvé difficile. | J'ai quelque chose de délicat à te dire. | C'est important pour moi de te faire part d'un inconfort. | Est-ce que c'est un bon moment?

LES FAITS

Éviter les perceptions et les jugements.

Les éléments doivent être observables.

Exemples : Hier, tu m'as dit que... | J'ai remarqué que... | Tu as haussé le ton pendant la réunion. | Tu m'as interrompu à deux reprises.

LAISSER LA PERSONNE S'EXPRIMER OU L'INVITER À LE FAIRE

« J'aimerais mieux comprendre... »

LES EFFETS

Nommer les impacts du comportement, ses conséquences sur vous, le travail, l'équipe, la clientèle, etc.

Exemples : Ça m'a rendu inconfortable. | Cela a créé un malaise dans l'équipe. | Nous n'avons pas pu atteindre notre objectif. | Cela m'a empêché de faire mon travail efficacement.

ASSOCIER LA PERSONNE À LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION OU LUI DEMANDER

« Comment nous pourrions gérer cela ? »

SOLUTION ET DEMANDE

La demande doit être claire et précise.

Convenir d'un engagement pour la suite des choses.

Exemples : J'apprécierais que... | Dorénavant, je souhaiterais que... | Je ne voudrais plus que cela se reproduise... | On pourrait s'en reparler lorsque... | Est-ce que cela te convient?

CONDITIONS GAGNANTES POUR UNE INTERVENTION RÉUSSIE

- Adapter l'intervention en fonction de la gravité de l'écart de comportement
- Prendre le temps de préparer la rencontre, qu'elle soit formelle ou informelle
- Choisir un lieu discret et approprié à l'intervention
- Prévoir du temps pour une intervention de qualité
- Éviter les blâmes, le mépris et les reproches
- Écouter l'autre personne, lui donner la possibilité de s'exprimer
- Utiliser le « je », être objectif et garder son calme
- Associer l'autre personne à la recherche de solutions
- Avoir une attitude d'ouverture
- Demander de l'aide au besoin