

# 7 règles d'or pour discuter des sujets sensibles avec tact

Un membre de votre équipe est constamment en retard. Un fournisseur se trompe souvent de commande. Un de vos clients vous envoie des SMS à tout bout de champ. Pour résoudre ce genre de problèmes, suivez nos conseils afin d'y remédier sans détériorer la relation.

## CONSEIL 1

### Prévoyez du temps

À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, prenez rendez-vous avec votre interlocuteur à un moment précis pour aborder le sujet : il ne sera pas pris au dépourvu. Veillez à ce que le sujet soit abordé dès que possible de manière à ce que les aspects importants soient encore à l'esprit de chacun afin d'éviter toute spéculation.

## CONSEIL 2

### Discutez en tête-à-tête

Le langage corporel et d'autres signes non verbaux peuvent adoucir un message difficile à entendre. Dans la mesure du possible, rencontrez-vous en personne ou organisez un appel vidéo, en particulier lorsque vous abordez un sujet épineux. Soyez attentif à vos expressions faciales afin qu'elles renforcent (et non contredisent) ce que vous dites.

## CONSEIL 3

### Rédigez un script

Cela peut sembler étrange, mais vous risquez moins d'oublier ce que vous voulez dire si vous écrivez tout à l'avance. Entraînez-vous avant l'entretien pour pouvoir maintenir le contact visuel avec votre interlocuteur. N'oubliez pas qu'il s'agit toujours d'une conversation à double sens, et qu'il faut donc laisser à l'autre le temps de comprendre et de répondre.

## CONSEIL 4

### Choisissez le ton

Un ton ferme mais respectueux permet d'éviter les réactions négatives et votre interlocuteur est mieux à même d'entendre ce que vous avez à dire. Le volume, la clarté et le rythme sont également importants ; ne vous précipitez donc pas et n'élevez pas la voix. Et comme toujours, le fait de rester concentré sur la solution permet de garder une attitude positive.

## CONSEIL 5

### Montrez de l'empathie

Même si cela est difficile pour vous, cela l'est encore plus pour la personne qui reçoit le message. Essayez d'écouter activement l'autre personne en reconnaissant son expérience et en respectant ses sentiments, même si vous n'êtes pas d'accord. Le fait de rassurer l'autre peut désamorcer une confrontation et déboucher sur une issue favorable.

## CONSEIL 6

### Définissez les prochaines étapes

Une fois le problème abordé, discutez d'un plan pour la suite afin de terminer sur une note positive. Ce point est particulièrement important si le problème n'est pas résolu au cours de la discussion, ce qui est souvent le cas. Après votre entretien, envoyez un e-mail pour récapituler les principaux points et confirmer les prochaines étapes afin que les choses évoluent dans la bonne direction.

## CONSEIL 7

### Gardez votre calme

Si les choses s'enveniment ou deviennent trop personnelles, vous pouvez toujours respirer profondément et dire : « Je sais que c'est un sujet difficile, mais j'aimerais que notre conversation reste constructive ». Orientez ensuite la discussion vers des objectifs communs. En restant calme, ouvert et coopératif, vous aiderez votre interlocuteur à faire de même.