

Avant de lui parler

Le mini-canevas de 10 minutes pour préparer les 60 premières secondes d'une conversation difficile.

EN 10 MINUTES, TU VAS

01

Transformer une impression en un fait observable.

02

Clarifier l'attente qui avait été communiquée.

03

Rédiger une ouverture naturelle avec tes mots.

À LA FIN, TU AURAS

Une ouverture claire, factuelle et humaine que tu pourras dire avec tes mots, sans long détour.

UN OUTIL TIRÉ DE LA MÉTHODE LA JUSTE CONVERSATION

Tu ne manques pas de courage. Tu manques d'un point de départ clair.

Tu sais que la conversation doit avoir lieu. Mais dès que tu cherches comment commencer, tu mélanges les faits, les irritants accumulés et toutes les réactions que tu anticipes.

CE QUI TE GARDE DANS LE FLOU

- Tu réécrits la conversation dans ta tête.
- Tu parles de l'attitude plutôt que d'un fait précis.
- Tu fais un long préambule pour adoucir le message.

CE QUE TU VAS PRÉPARER

- Tu nommes un seul écart observable.
- Tu précises l'attente qui avait été communiquée.
- Tu ouvres la porte à la réponse sans perdre ton message.

L'APPROCHE VALORA JUSTE

Pas plus dure. Plus juste.

Juste sur les faits. Juste avec la personne. Juste dans la suite.

Ton travail ici n'est pas de prévoir toute la conversation. C'est de savoir exactement ce que tu veux mettre sur la table.

Passe ton message au test de la caméra

Avant de chercher la bonne phrase, sépare ce qui s'est passé de ce que tu en as conclu.

LE TEST

Est-ce qu'un enregistrement, un courriel, un dossier ou le témoignage d'une autre personne permettrait de confirmer la même chose?

TROP VAGUE

« Tu ne prends pas ton rôle au sérieux. »

C'est une interprétation. La personne peut la nier sans savoir quoi corriger.

OBSERVABLE

« Les deux suivis prévus mardi n'ont pas été inscrits au dossier. »

Le fait peut être compris, vérifié et corrigé.

Écris ton écart en une phrase

J'AI OBSERVÉ QUE...

Évite les mots comme « toujours », « jamais », « manque de », « attitude » et « motivation », sauf si tu peux les relier à un fait précis.

Clarifie l'attente avant de parler

Un fait ne suffit pas. Pour être juste, tu dois aussi savoir ce qui avait été demandé, convenu ou clairement communiqué.

L'ATTENTE QUI AVAIT ÉTÉ COMMUNIQUÉE

Qu'est-ce qui avait été demandé, convenu ou communiqué?

CE QUI DOIT CHANGER

Qu'est-ce qui doit maintenant être clair: le comportement, le résultat ou la norme attendue?

CE QUI PEUT ÊTRE DISCUTÉ

Tu peux discuter de la façon d'y arriver, de l'obstacle, du délai réaliste ou du soutien nécessaire.

QUESTION DE CONTRÔLE

À la fin de l'échange, qu'est-ce qui doit être compris, décidé ou fait?

Construis les 60 premières secondes

Ton ouverture doit dire pourquoi tu veux parler, sans plaider ta cause pendant cinq minutes.

1	LE SUJET Je veux qu'on parle de [situation précise].
2	LE FAIT ET L'ATTENTE J'ai observé que [fait]. Ce qui avait été convenu, c'était [attente].
3	L'OUVERTURE Je veux comprendre ce qui s'est passé de ton côté.
4	LA DESTINATION Ensuite, je veux qu'on s'entende sur [suite vérifiable].

ASSEMBLÉE, ELLE PEUT RESSEMBLER À CECI

« Je veux qu'on parle du suivi client de mardi. J'ai observé que les deux notes prévues n'étaient pas au dossier, alors qu'elles devaient être inscrites le jour même. Je veux comprendre ce qui s'est passé de ton côté. Ensuite, je veux qu'on s'entende sur une façon claire d'éviter que ça se répète. »

Trois ouvertures qui ne tournent pas autour du pot

Ne les apprends pas par cœur. Garde la structure et remplace les mots par les tiens.

UN LIVRABLE EN RETARD

« Je veux qu'on parle du rapport attendu hier à 15h. Je l'ai reçu ce matin et deux sections étaient incomplètes. Je veux comprendre ce qui a bloqué. Ensuite, je veux clarifier ce qui doit se passer pour le prochain rapport. »

UNE CONSIGNE NON APPLIQUÉE

« Je veux revenir sur la procédure convenue vendredi. Elle n'a pas été utilisée dans les trois dossiers traités lundi. Je veux entendre ce qui s'est passé. Ensuite, je veux confirmer la façon de faire à partir d'aujourd'hui. »

DES INTERRUPTIONS EN RENCONTRE

« Je veux qu'on parle de nos rencontres d'équipe. À trois reprises ce matin, tu as coupé la parole avant que la personne ne termine. Je veux comprendre ton point de vue. Ensuite, je veux qu'on s'entende sur une façon de participer qui laisse de la place aux autres. »

La différence n'est pas d'être plus douce ou plus dure. C'est d'être plus précis.

Prépare ton ouverture

1. LA SITUATION PRÉCISE

Quand? Où? À propos de quoi?

2. LE FAIT OBSERVABLE

Qu'est-ce qu'un enregistrement, un courriel ou un document permettrait de confirmer?

3. L'ATTENTE QUI AVAIT ÉTÉ COMMUNIQUÉE

Qu'est-ce qui avait été clairement demandé, convenu ou communiqué?

4. LA DESTINATION

À la fin, qu'est-ce qui doit être compris, décidé ou fait?

5. MON OUVERTURE FINALE

Écris-la comme tu veux réellement la dire.

DERNIER TEST

Un seul sujet; un fait précis; une attente compréhensible; une porte ouverte à la réponse.

Tu as préparé l'ouverture. Maintenant, prépare toute la conversation.

Avec ce canevas, tu sais comment commencer. Mais le moment le plus exigeant arrive souvent juste après.

ELLE NIE LE FAIT Comment vérifier sans entrer dans un débat sans fin?	ELLE DEVIENT ÉMOTIVE Comment accueillir l'émotion sans retirer le message?
ELLE NOMME UN VRAI OBSTACLE Comment distinguer un manque de clarté, de compétence, de capacité ou d'engagement?	ELLE DIT OUI, MAIS RIEN NE CHANGE Comment conclure en convenant d'une action et d'un suivi précis?

LE KIT COMPLET | 38 PAGES

La Juste Conversation

Le kit pratique pour préparer, conduire et conclure l'échange sans tourner autour du pot, sans écraser l'autre et sans repartir dans le flou.

Passe d'une conversation que tu repousses à un échange structuré, avec une suite claire et vérifiable tout en restant humaine.

- ✓ Une méthode en sept mouvements.
- ✓ Douze formulations prêtes à être adaptées.
- ✓ Deux diagnostics et un filtre de prudence.
- ✓ Trois exemples concrets et six outils imprimables.

27 \$ CA pour les dix premières acheteuses, puis 37 \$ CA.

DÉCOUVRIR LE KIT COMPLET

valorastrategie.com