Octobre 2026 | Numéro 10

Homewood Santé

Lignes de vie

Améliorer votre qualité de vie, une étape à la fois

Naviguer efficacement dans les conversations difficiles

Les conversations difficiles font naturellement partie du travail avec d'autres personnes. Elles peuvent survenir lorsqu'une échéance n'est pas respectée, lorsque les priorités ne sont pas claires, lorsqu'une personne se sent dépassée ou lorsqu'un message est reçu d'une manière qui crée de la tension. Elles peuvent aussi se présenter dans la vie personnelle, lorsque nous devons demander du soutien, établir une limite ou discuter d'un malentendu.

Ces situations sont courantes, mais elles ne sont pas toujours faciles. Plusieurs personnes hésitent parce qu'elles s'inquiètent de la façon dont l'autre personne réagira, se demandent si la relation changera ou craignent de dire la « mauvaise » chose. Parfois, il peut sembler plus sécuritaire d'éviter complètement la conversation. Pour certaines personnes, l'évitement peut aussi être lié à des expériences passées de conflit, à la peur du rejet, à une tendance à vouloir plaire aux autres ou à la crainte d'endommager une relation importante. Pourtant, éviter les conversations difficiles permet souvent aux tensions de s'accumuler, crée de la confusion et peut entraîner du stress, de la frustration ou un sentiment de déconnexion au fil du temps. Apprendre à aborder les conversations difficiles avec clarté, bienveillance et respect peut aider à empêcher que de petits problèmes deviennent plus importants et peut renforcer la confiance avec le temps.

Pourquoi les conversations difficiles sont importantes

Les conversations difficiles ne servent pas seulement à aborder des problèmes, elles permettent aussi de créer une meilleure compréhension. Elles aident à clarifier les attentes, à réparer les malentendus et à s'assurer que les préoccupations sont abordées avant qu'elles ne deviennent des défis plus importants.

Lorsque les conversations sont évitées, les répercussions peuvent s'accumuler graduellement. De petits problèmes peuvent ne pas être abordés, des suppositions peuvent s'installer et les personnes peuvent commencer à se sentir ignorées ou non soutenues. Avec le temps, cela peut affecter la confiance, la collaboration et le bien-être général.

À l'inverse, aborder les préoccupations rapidement et avec respect peut :

- Renforcer la confiance et la transparence
- Empêcher les malentendus de prendre de l'ampleur
- Favoriser la responsabilisation et des attentes communes
- Créer un espace où différentes perspectives peuvent être entendues

Comprendre ce qui rend les conversations difficiles

Les conversations difficiles impliquent souvent plus que le sujet lui-même. Elles peuvent être difficiles en raison :

- **Des émotions :** vous pourriez vous sentir anxieux, frustré ou incertain. L'autre personne peut ressentir la même chose.
- **Des relations :** plus la relation est proche ou importante, plus le risque perçu peut sembler élevé.
- **De l'incertitude :** ne pas savoir comment la conversation sera reçue peut rendre le premier pas plus difficile.
- **Des rapports de pouvoir :** les conversations avec des gestionnaires, des collègues ou des employés directs peuvent toutes sembler différentes.

Il est aussi courant de craindre de blesser quelqu'un ou d'aggraver la situation. Ces préoccupations sont humaines et valides, mais elles ne doivent pas empêcher la conversation d'avoir lieu.

Les styles de communication peuvent également varier selon la culture, les expériences vécues, la personnalité ou la neurodiversité. Certaines personnes communiquent de façon plus directe, tandis que d'autres accordent davantage d'importance à l'harmonie, à la réflexion ou au traitement des émotions. Aborder les conversations avec souplesse et curiosité peut favoriser une meilleure compréhension malgré ces différences.

Avant de commencer : faire une pause et se préparer

Prendre le temps de se préparer peut vous aider à vous sentir plus ancré·e et concentré·e. Vous n'avez pas nécessairement besoin d'un script — bien que, pour certaines personnes, un script préparé puisse être utile — mais un peu de réflexion peut rendre la conversation plus constructive. D'autres personnes peuvent trouver utile d'avoir un support visuel, comme un pense-bête, avec les points clés afin de favoriser une communication efficace.

1. Clarifiez votre objectif

Un objectif clair vous aide à rester concentré·e et empêche la conversation de dériver vers des préoccupations non liées.

Posez-vous la question : Pourquoi ai-je cette conversation? Quel résultat est-ce que j'espère obtenir?

2. Concentrez-vous sur les faits observables

Essayez de distinguer ce que vous avez observé de la façon dont vous l'avez interprété. Par exemple, au lieu de penser « cette personne n'est pas engagée », concentrez-vous sur ce que vous avez remarqué : « les deux dernières échéances n'ont pas été respectées ». Cela aide à garder la conversation ancrée dans les faits et réduit le risque de sembler porter un jugement.

Posez-vous la question : Qu'ai-je réellement vu ou entendu?

3. Prenez conscience de vos suppositions

Il est naturel de se créer une histoire sur ce qui se passe, mais cette histoire peut être incomplète. Aborder la conversation avec curiosité plutôt qu'avec certitude crée un espace propice à la compréhension.

Posez-vous la question : Quelle histoire suis-je en train de me raconter, et qu'est-ce qui pourrait aussi être vrai?

4. Réfléchissez au moment et au contexte

Choisissez un moment où vous et l'autre personne pouvez échanger sans vous sentir pressés ou dépassés.

Lorsque c'est possible, privilégiez une conversation en temps réel (en personne ou virtuelle) plutôt que de vous fier aux courriels ou à la messagerie instantanée, surtout lorsque des émotions peuvent être en jeu. Les échanges écrits peuvent souvent être mal interprétés, car il est difficile de percevoir le ton dans un message écrit.

Posez-vous la question : Est-ce le bon moment, le bon endroit et le bon format pour cette conversation?

Pour certaines personnes, surtout celles qui traitent l'information différemment ou qui se sentent dépassées dans des situations émotionnellement intenses, il peut aussi être utile de noter les points clés à l'avance ou de prendre des pauses pendant la conversation, au besoin.

5. Faites le point avec vous-même

Si les émotions sont fortes, il peut être utile de faire une pause et de reprendre la conversation lorsque vous vous sentez plus calme. Lorsque nous nous sentons dépassés ou stressés, le cerveau passe en mode combat, fuite ou immobilisation, ce qui rend plus difficile de réfléchir clairement, de traiter l'information ou de répondre de façon réfléchie sur le moment.

Posez-vous la question : Suis-je suffisamment calme pour écouter et répondre de manière réfléchie?

Un cadre simple pour la conversation

Avoir une structure claire peut rendre les conversations difficiles plus faciles à gérer. L'approche suivante en cinq étapes peut aider à garder la discussion ciblée, respectueuse et collaborative.

1. Exprimez votre intention

Commencez par expliquer pourquoi vous vouliez discuter. Cela aide à établir un ton constructif.

Par exemple : « Je voulais faire un suivi parce que j'accorde de l'importance à notre relation de travail et je veux m'assurer que nous sommes sur la même longueur d'onde. »

2. Faites part de vos observations

Décrivez ce que vous avez remarqué en utilisant un langage neutre et précis, sans jugement.

Par exemple : « J'ai remarqué que quelques échéances récentes n'ont pas été respectées. »

Évitez les généralisations ou les étiquettes et concentrez-vous sur ce qui peut être observé.

3. Invitez l'autre personne à partager son point de vue

Posez des questions ouvertes afin de mieux comprendre son expérience.

Par exemple : « Pouvez-vous me dire ce qui se passe de votre point de vue? »

Cette étape est essentielle. Elle transforme la conversation d'une rétroaction à sens unique en un dialogue partagé.

4. Exprimez vos besoins ou votre demande

Une fois que vous avez une meilleure compréhension de la situation, exprimez ce dont vous avez besoin pour la suite.

Par exemple : « Seriez-vous à l'aise de m'aviser plus tôt si les échéanciers risquent d'être serrés? »

Présenter cela comme une demande plutôt qu'une exigence favorise la collaboration.

5. Convenez des prochaines étapes

Terminez la conversation en déterminant comment vous allez aller de l'avant.

Par exemple : « Faisons un suivi la semaine prochaine pour voir comment les choses évoluent. »

Cela crée de la clarté et favorise le suivi.

L'écoute comme compétence essentielle

L'un des outils les plus puissants dans une conversation difficile est l'écoute. Lorsque les personnes se sentent entendues, elles sont plus susceptibles de communiquer ouvertement et moins susceptibles de devenir sur la défensive.

Écoute active

L'écoute active consiste à montrer à l'autre personne que vous êtes pleinement présent et attentif. De petits gestes comme ranger votre téléphone, vous tourner vers la personne qui parle, établir un contact visuel à l'occasion, hocher la tête ou utiliser de brèves réponses comme « hum-hum » peuvent aider l'autre personne à se sentir entendue et comprise.

Dans ce contexte, écouter signifie aussi :

- Laisser à l'autre personne l'espace nécessaire pour parler sans l'interrompre
- Résister à l'envie de « corriger » l'autre personne
- Reconnaître ce que vous entendez, même si vous n'êtes pas entièrement d'accord
- Poser des questions de suivi pour approfondir votre compréhension

Des phrases simples peuvent aider à montrer que vous êtes engagé·e dans la conversation :

- « Je comprends ce que vous dites. »
- « Cela semble frustrant. »
- « Pouvez-vous m'en dire davantage à ce sujet? »

Écouter ne signifie pas être d'accord. Cela signifie montrer du respect pour le point de vue de l'autre personne et créer un espace propice à une conversation plus constructive.

Lorsque les émotions prennent de la place

Les conversations ne se déroulent pas toujours comme nous l'espérons. Les émotions peuvent monter, les messages peuvent être mal compris ou une personne peut repartir en se sentant blessée ou ignorée. Les émotions font naturellement partie des conversations difficiles. Si la situation commence à devenir tendue ou accablante, il peut être utile de ralentir le rythme.

Vous pourriez :

- Faire une pause avant de répondre
- Prendre un moment pour rassembler vos idées
- Reconnaître calmement et de manière neutre ce qui se passe

Au besoin, il est acceptable de prendre du recul et de revenir à la conversation plus tard. Par exemple : « Je pense que cette conversation est importante et j'aimerais la poursuivre lorsque nous aurons tous les deux plus de temps pour nous concentrer. » Faire une pause peut protéger à la fois la relation et la qualité de la discussion.

Revenir sur la discussion plus tard peut aider à rétablir la compréhension et la confiance. La réparation peut consister à clarifier davantage votre intention, à reconnaître quelque chose que vous exprimeriez différemment, à présenter des excuses pour la façon dont quelque chose a été dit ou à reprendre la conversation une fois les émotions apaisées. Cela peut aussi impliquer de reconnaître que chaque personne peut avoir vécu la conversation différemment.

L'écoute active, la curiosité et un suivi réfléchi peuvent aider à réduire les réactions défensives et mener à une communication plus constructive au fil du temps. Les conversations difficiles demandent de la pratique et elles ne seront pas toujours parfaites. Ce qui fait la différence, c'est la volonté de réfléchir, de renouer le dialogue et d'aller de l'avant avec bienveillance et respect.

Que faire lorsque le changement ne se produit pas immédiatement

Toutes les conversations ne mènent pas à un changement immédiat. Dans ces situations, il peut être utile de se concentrer sur ce qui est sous votre contrôle.

Vous pouvez choisir de :

- Accepter que vous avez partagé votre point de vue et sensibilisé l'autre personne
- Établir des limites quant à ce que vous ferez si certains comportements persistent
- Adapter votre façon de travailler ensemble, au besoin

Ces approches vous aident à garder votre équilibre tout en respectant l'autonomie de l'autre personne.

Des habitudes quotidiennes qui facilitent les conversations

Certaines conversations semblent difficiles parce qu'elles se construisent depuis longtemps. Développer quelques habitudes simples peut les rendre plus faciles à aborder.

Abordez les préoccupations rapidement. Soulever un problème plus tôt que tard peut empêcher qu'il devienne plus complexe ou chargé émotionnellement.

Demandez ce dont vous avez besoin. Des demandes claires et respectueuses réduisent la confusion et aident les autres à comprendre comment vous soutenir.

Établissez des limites. Être ouvert au sujet de vos limites favorise le bien-être et donne l'exemple d'une communication saine aux autres.

Aller de l'avant. Les conversations difficiles ne consistent pas à tout faire parfaitement. Elles consistent à se présenter avec intention, clarté et respect. Chaque conversation est une occasion de développer la compréhension, de renforcer les relations et de contribuer à un environnement de travail plus soutenant.

Avec la pratique, ces conversations peuvent devenir moins accablantes et plus constructives. Commencer par de petits gestes — faire une pause, poser une question ou nommer une préoccupation — peut faire une différence significative.

Avec le temps, ces compétences peuvent contribuer à créer un milieu de travail où les gens se sentent plus à l'aise de s'exprimer, de surmonter les défis et de se soutenir mutuellement de façon réfléchie, inclusive et respectueuse.

Si vous trouvez une situation particulièrement difficile, vous n'avez pas à la gérer seul·e. Votre Programme d'aide aux employé·e·s et à leur famille (PAEF) offre un soutien confidentiel pour vous aider à vous préparer à des conversations difficiles, à explorer vos options et à développer votre confiance dans votre façon de les aborder.

Références

Knight R (2015) How to Handle Difficult Conversations at Work. Harvard Business Review. Consulté le 5 mai 2026 sur https://hbr.org/2015/01/how-to-handle-difficult-conversations-at-work (Seulement en anglais)

McManus Warnell J (s.d.) Leaning into the discomfort: Managing difficult conversations at work. University of Notre Dame: Deloitte Center for Ethical Leadership. Consulté le 5 mai 2026 sur https://ethicalleadership.nd.edu/thought-leadership/leaning-into-the-discomfort:-managing-difficult-conversations-at-work (Seulement en anglais)

Équipe de rédaction (s.d.) How to Have Difficult Conversations: Managing Conflict in the Workplace. UC Berkeley ExecEd. Consulté le 5 mai 2026 sur https://executive.berkeley.edu/thought-leadership/blog/how-have-difficult-conversations (Seulement en anglais)

Wiederman M (25 novembre 2023) 6 Tips for Difficult Conversations at Work. Psychology Today. Consulté le 5 mai 2026 sur https://www.psychologytoday.com/ca/blog/mindful-professional-development/202311/6-tips-for-difficult-conversations-at-work (Seulement en anglais)

Nous attendons vos questions, commentaires ou suggestions. N'hésitez pas à nous écrire à l'adresse : lignesdevie@homewoodsante.com

Pour obtenir plus d'information, veuillez vous adresser à nos représentants des Services aux clients, à votre disposition 24 heures sur 24, sept jours par semaine, en français ou en anglais. Tous les appels sont strictement confidentiels.

1 866 565-4903

514 875-0720 Appels internationaux (frais virés acceptés)

Suivez-nous sur :

monhomeweb.ca

140 ans Homewood Santé

Découvrez les bienfaits de nos soins

© Homewood Santé[MC] 2026 | * Dans ce document, le masculin est employé comme genre neutre.