

Préparer une discussion constructive

Qu'est-ce qu'une discussion constructive?

Processus dans lequel une personne engage une conversation respectueuse et ouverte avec une autre personne, ayant pour objet une situation relationnelle difficile ou conflictuelle.

En tout temps, respectez la confidentialité et faites preuve d'une grande discrétion!

1 Avant Se préparer

- Prendre connaissance des objectifs de la discussion constructive :
 - Échanger sur cette situation
 - Écouter et comprendre les émotions et les besoins de chacun
 - Rechercher une solution mutuellement acceptable, respectueuse de l'intérêt collectif, du contexte du travail et centrée sur la réalisation de la mission
- Faire le point sur la situation :
 - Questionner votre intention
 - Distinguer les faits des perceptions
 - Recadrer les perceptions erronées
 - Définir ce qui vous appartient
- Choisir les faits dont vous voulez discuter lors de la rencontre avec votre interlocuteur
- Clarifier le résultat souhaité
- Aviser la personne que vous souhaitez la rencontrer en précisant le sujet et en soulignant votre intention d'être ouvert et constructif

Se référer à l'outil
« Réflexion personnelle »

2 Pendant Intention positive, ouverture et écoute active

Important!

Choisissez un moment et un lieu appropriés pour discuter de la situation avec la personne.

Tenez la discussion dans les meilleurs délais et au plus près de l'évènement à la source de la situation.

- Adopter une posture d'ouverture et de bienveillance, sans jugement
- Favoriser une écoute active de vos besoins, de vos émotions et de ceux de votre interlocuteur sans les discréditer
- Utiliser la technique de communication bienveillante (I)OSBD – voir outil
- Rechercher des solutions viables, en respectant vos limites et celles de votre interlocuteur, tout en tenant compte de l'intérêt collectif, du contexte de travail et de la mission de l'organisation

3 Après Suivis

- Assurer le suivi auprès de la personne concernée
- Donner de la rétroaction constructive

Important!

Les démarches de résolution collaborative reposent sur deux principes fondamentaux : la **responsabilisation** de chacun et une **vision positive** du conflit, perçu comme une opportunité de dialogue et de croissance mutuelle.



**Ensemble, prenons soin
de notre climat de travail**

Service de la qualité de vie au travail | 2025

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec