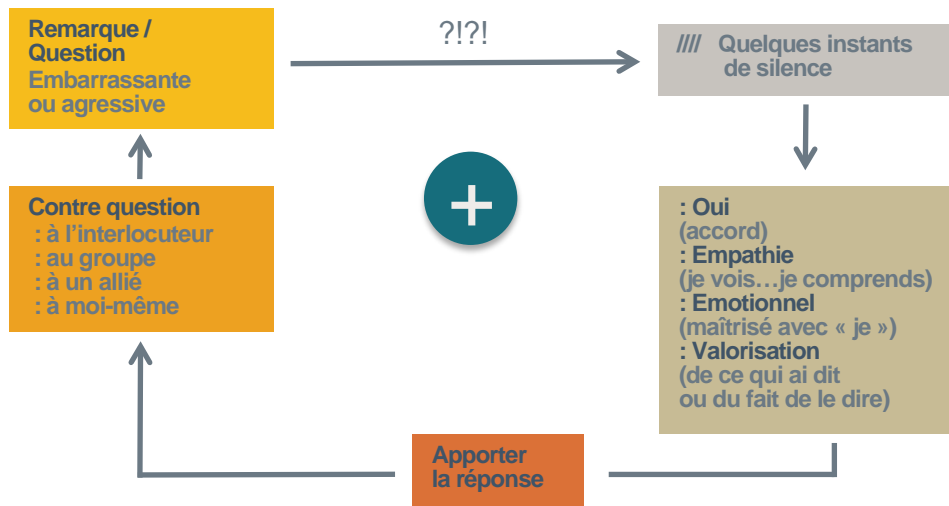


Faire face aux questions ou remarques embarrassantes Outil : l'Accusé Réception

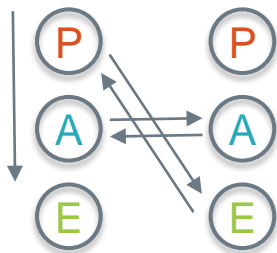


Rééquilibrer

une situation difficile avec un interlocuteur

Ramener

un échange dans une relation adulte/adulte



Comment ?

- : Amener son interlocuteur en Adulte
- : Ecouter réellement la question
- : Repérer le positif
- : Se focaliser sur le contenu
- : Se mettre à la place de son interlocuteur
- : Etre sincère et authentique

Les interdits

- : Ne pas répondre à la question posée
- : Démolir si on a envie de construire
- : Se justifier, s'excuser
- : Couper la parole
- : Oui...mais = non

Exemples

- : Accord
- *Vous êtes en retard !*
- *Oui, vous avez raison, mon fils m'a renversé son petit déjeuner dessus et j'ai dû me changer. Combien de temps vous reste-t-il pour ce rendez-vous ?*

: Empathie

- *Votre société ne m'a toujours pas livré mon produit, c'est inadmissible, je passe pour un guignol auprès de mon chef !*
- *Je vous comprends, à votre place je serais mal à l'aise. Je me renseigne et je vous rappelle dans moins d'une minute. A quel numéro êtes-vous joignable ?*

: Emotionnel

- *Vous êtes vraiment malhonnête !...*
- *Ce que vous dites me touche beaucoup et me fait très mal. Je ne suis pas malhonnête, quels sont les éléments qui vous font dire une chose pareille ?*

: Valorisation

- *Excusez-moi, je n'ai rien compris à ce que vous me dites !...*
- *Merci de vous manifester, sur quel point en particulier voulez-vous que je revienne ?*