

Dire les choses qui fâchent sans casser la relation

AYOUB CHOBAN

Resolution de conflits - guide gratuit

Dire une chose difficile sans casser la relation, c'est une compétence - pas un don. Ces 5 phrases ont été pensées pour les situations que les gestionnaires repoussent le plus : le feedback qui fâche, la limite à poser, le comportement à recadrer.

Copie-les, adapte-les à ta situation, et utilise-les cette semaine. La formule compte moins que le courage de s'en servir.

1. Recadrer un retard chronique

Situation : un membre de ton équipe arrive systématiquement en retard aux réunions.

Dis : « J'ai remarqué que tu es arrivé en retard aux trois dernières réunions d'équipe. Ça donne l'impression que le sujet n'est pas prioritaire pour toi - est-ce que je me trompe ? »

Pourquoi ça marche : tu cites des faits précis (trois réunions), pas un jugement (« tu es irrespectueux »). Et tu termines par une question ouverte qui laisse à l'autre la possibilité d'expliquer - ce qui transforme un reproche en conversation.

2. Dire non à une demande irréaliste

Situation : ton gestionnaire te confie un dossier que tu n'as pas le temps de prendre.

Dis : « Je veux bien t'aider, mais je dois être honnête : avec le dossier X en cours, je ne pourrai pas le faire correctement avant [date]. Tu préfères que je décale X, ou qu'on trouve quelqu'un d'autre pour ce dossier ? »

Pourquoi ça marche : tu ne dis pas juste non : tu montres la contrainte réelle et tu proposes deux options. Ton gestionnaire garde le pouvoir de décider, mais sur la base d'informations honnêtes - pas d'un oui qui se transformera en échec.

3. Recadrer un collègue qui ne fait pas sa part

Situation : un collègue laisse systématiquement sa partie du travail aux autres.

Dis : « Quand ta partie du rapport arrive en retard, c'est moi qui dois absorber le retard pour tenir

la deadline. J'ai besoin qu'on s'entende sur des délais réalistes - qu'est-ce qui bloque de ton côté ? »

Pourquoi ça marche : tu décris l'impact concret sur toi (« c'est moi qui absorbe ») au lieu d'attaquer la personne (« tu es paresseux »). Parler d'impact rend le problème indiscutable : ce sont des faits, pas une opinion.

4. Poser une limite à un client exigeant

Situation : un client t'écrit le soir et le week-end, et s'attend à une réponse immédiate.

Dis : « Pour bien te servir, j'ai besoin de délais de réponse réalistes : je traite les demandes en semaine sous 24 h. Pour les urgences vraies, voici comment me joindre - et on définit ensemble ce qui compte comme urgent. »

Pourquoi ça marche : tu poses la limite en la reliant à son intérêt (« pour bien te servir »), pas à ton confort. Et tu ne laisses pas de vide : tu proposes une alternative claire pour les vraies urgences.

5. Nommer une tension larvée

Situation : la tension avec un collègue dure depuis des semaines et personne n'en parle.

Dis : « J'ai l'impression qu'il y a une tension entre nous depuis quelque temps, et je n'aime pas laisser ça pourrir. Est-ce que tu es d'accord pour qu'on en parle franchement, cinq minutes ? »

Pourquoi ça marche : tu nommes ce que tout le monde sent mais personne ne dit - c'est déjà un soulagement. Et tu demandes la permission (« est-ce que tu es d'accord »), ce qui donne à l'autre un sentiment de contrôle au lieu de le coincer.

Ces phrases ne sont que le début. Choisis UNE situation cette semaine et dis la phrase - même imparfaitement. C'est comme ça qu'on construit le muscle.

Tu veux aller plus loin ? Réserve un appel découverte gratuit de 20 minutes : on prépare ensemble ta prochaine conversation difficile.