

Comment procéder?

1. Cherchez à bien comprendre comment votre interlocuteur perçoit le différend:
 - „Quelle est votre interprétation de ce qui c’est passé?“
 - „Quelles sont vos réflexions à ce sujet?“
 - etc.
2. Expliquez votre perception du différend:
 - „Voici ce qui s’est passé à mon avis.“
 - „Il me semble que ...“
 - „Voici ce que je suppose, mais dont je ne suis pas sûr: ...“
 - etc.

Comment procéder?

3. Proposez à votre interlocuteur de considérer le différend comme un problème que vous auriez avantage à résoudre ensemble.
4. N'essayez pas de refouler les sentiments car:
 - ils vont ronger à l'intérieur, et/ou
 - ils vont „suinter“ et détériorer invisiblement la conversation, et/ou
 - ils vont finir par exploser.
5. Faites preuve d'empathie à l'égard des sentiments exprimés par votre interlocuteur.

Comment procéder?

6. Exprimez vos propres sentiments, sans pour autant accuser votre interlocuteur :

✓ “Cela m'a choqué.”

✓ „ Je me sens trahi.“

✓ „Je suis surpris, car je dispose d'informations différentes.“

✗ „ Vous êtes choquant!“

✗ „ Vous m'avez trahi!“

✗ „Vous mentez!“