



**COMMUNICATION  
LEADERSHIP**

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS



# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

## LE CADRE DE PRÉPARATION POUR PARLER VRAI AVEC CLARTÉ, RESPECT ET LEADERSHIP.

Tu sais que cette conversation est nécessaire. Tu la reportes depuis trop longtemps. Mais tu veux l'aborder avec calme, avec clarté... et avec impact.

Ce que tu t'apprêtes à faire, ce n'est pas "juste parler". C'est affirmer ton leadership relationnel, poser un cadre sain, créer un mouvement.

Ce SMART TOOL a été conçu pour t'y aider.

🎯 Il t'offre un cadre simple, puissant et prêt à l'emploi pour préparer et mener une conversation difficile avec assertivité, respect et lucidité.

Parce que les leaders qui transforment sont ceux qui savent affronter ces moments-là.

### 🎯 OBJECTIFS DU SMART TOOL

#### ✅ 1. T'aider à passer à l'action

Tu n'as plus besoin d'attendre "le bon moment" :

→ Tu vas clarifier ce que tu veux dire, et comment le dire.

→ Tu repars avec un plan structuré pour agir dans les 48h.

#### ✅ 2. Réduire la charge mentale

Ce qui use, ce n'est pas la conversation.

C'est tout ce que tu y penses sans rien dire.

Avec ce template, tu vas sortir du flou, alléger la tension et reprendre ton pouvoir.

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

## ✓ 3. Renforcer ta posture de leader

Parler vrai, ce n'est pas être dur.

C'est être présent·e, conscient·e et courageux·se.

Ce SMART TOOL t'aide à incarner une posture d'autorité sereine, respectueuse et puissante.

## ✓ 4. Créer une dynamique constructive

Ce n'est pas un outil pour "vider ton sac".

C'est un outil pour construire :

→ Une relation plus saine

→ Une équipe plus alignée

→ Un climat plus performant

## 🔄 Comment utiliser ce SMART TOOL

Tu n'as pas besoin d'un discours parfait. Tu as besoin d'un cadre clair, d'une intention juste, et d'un minimum de préparation.

## Ce template a été conçu pour t'aider à :

- ✓ Prendre du recul avant d'ouvrir la discussion
- ✓ Poser les bons mots dès le départ
- ✓ Garder ton calme, ta lucidité et ta posture
- ✓ Conclure avec clarté pour avancer ensemble

👉 Tu peux l'utiliser seul·e ou à chaud avec ton manager, ton collaborateur ou ton équipe.


# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

## LES 5 ÉTAPES CLÉS POUR PRÉPARER TA CONVERSATION DIFFICILE

### Étape 1 – CLARIFIE TON INTENTION

 Avant de parler, pose-toi ces 3 questions simples :

- Quel est le vrai but de cette conversation ?
- Qu'est-ce que je veux protéger (relation, cadre, climat) ?
- Quelle énergie je veux incarner (calme, fermeté, ouverture) ?

 Exemple : “Je veux poser une limite, sans blesser ni m'énerver.”


### Étape 2 – FORMULE TON MESSAGE AVEC LES 4 PILIERS

Inspire-toi de cette structure pour éviter le flou ou l'agressivité :

1. Fait observé
2. “Depuis 2 semaines, j'ai constaté que tu arrives en retard à nos réunions.”
3. Émotion ressentie
4. “Ça me met dans une position inconfortable.”
5. Besoin ou intention
6. “J'ai besoin qu'on respecte ce temps pour avancer ensemble.”
7. Demande claire
8. “Est-ce possible pour toi d'arriver à l'heure à partir de lundi ?”

### Étape 3 – ANTICIPE TON ÉCOUTE & TA POSTURE

- ✓ Respire. Prépare-toi à écouter sans couper ni interpréter.
- ✓ Reformule avec neutralité pour montrer que tu entends.
- ✓ Pose des questions ouvertes pour sortir du face-à-face.

 “Qu'est-ce qui rend ça difficile pour toi ?” / “Comment tu vois les choses de ton côté ?”

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

## ⚠ **Étape 4 – IDENTIFIE TES PIÈGES AUTOMATIQUES**

🌟 Attention à :

- Interpréter : “Il le fait exprès”
- Généraliser : “Tu fais toujours ça”
- Réagir à chaud : “Tu me fatigues !”

✅ À la place :

- Reste factuel
- Parle en “je”
- Respire avant de répondre

## ✅ **Étape 5 – CONCLUS AVEC CLARTÉ ET CALME**

📌 Résume les points clés ou les décisions prises

📅 17 Propose un suivi (même informel)

💬 Clôture positive : “Merci d’avoir pris ce temps. C’était important pour moi.”

## 💬 **PHRASES DE LANCEMENT INSPIRANTES**

👉 “Je te propose qu’on prenne un temps pour parler d’un sujet qui compte.”

👉 “Mon intention n’est pas de blâmer mais de clarifier.”

👉 “Je suis prêt·e à entendre ton point de vue avec respect.”

## 🌟 **BONUS – TON RITUEL DE LEADER CONSCIENT**

💡 Avant chaque conversation difficile, répète cette phrase à voix basse :  
“Je suis ici pour construire, pas pour accuser. Pour éclairer, pas pour écraser.”

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

## 📌 À COMPLÉTER – TON PLAN PERSONNEL

👉 Tu veux que cette conversation soit claire, posée et impactante ?  
Commence ici.

Ce petit tableau est ton plan d'action express. Prends 5 à 10 minutes pour y répondre, de manière honnête et concrète.

◆ Sujet sensible à traiter	<i>Quel est le thème que tu repousses ? (ex. : retard chronique, tension non dite, besoin de recadrage...)</i>
🎯 Objectif principal de la conversation	<i>Que veux-tu obtenir ou clarifier à l'issue de cet échange ?</i>
💡 Intention émotionnelle à incarner	<i>Quel état veux-tu garder pendant la discussion ? (calme, respect, fermeté, ouverture...)</i>
🧠 3 idées clés à faire passer	<i>Tes messages essentiels. Garde-les en tête.</i>
❓ 1 question à poser	<i>Une question puissante pour ouvrir le dialogue ou débloquer une tension.</i>
🗣️ 1 phrase de lancement préparée	<i>Pour bien commencer, sans agressivité ni maladresse.</i>
📅 Date de la conversation prévue	<i>Engage-toi. Fixe une date. Agir, c'est maintenant.</i>

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS


<p>◆ Sujet sensible à traiter</p>	
<p>🎯 Objectif principal de la conversation</p>	
<p>💡 Intention émotionnelle à incarner</p>	
<p>🧠 3 idées clés à faire passer</p>	
<p>? 1 question à poser</p>	
<p>🗣️ 1 phrase de lancement préparée</p>	
<p>📅 Date de la conversation prévue</p>	

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

 **Tu veux aller plus loin ? Refais cet exercice chaque semaine pendant 1 mois.**




**Chaque conversation préparée → une dose de clarté gagnée.**

## **RÉSULTAT**

 Tu ne gagneras pas en leadership par des discours. Tu grandiras à travers ces moments que tu ne fuyais plus.

- ✓ Tu te sentiras plus clair·e, plus posé·e, plus aligné·e
- ✓ Tes collaborateurs se sentiront respectés, écoutés, et mieux cadrés
- ✓ Ton climat d'équipe deviendra plus sain, plus serein
- ✓ Tu seras vu·e comme un·e leader fiable, courageux·se, inspirant·e

## **Ce que tu obtiens :**

-  Moins de tensions silencieuses.
-  Moins de charge mentale.
-  Plus de respect. Plus d'impact. Plus de confiance.

# CONVERSATION DIFFICILE EXPRESS

## **BONUS – LE RITUEL DES 3 C**

Parce que progresser, ce n'est pas tout comprendre d'un coup. C'est créer un espace régulier pour t'observer, t'ajuster et t'élever.

🌟 Chaque fin de semaine, prends 10 minutes pour faire ce mini-rituel personnel :


◆ C comme <b>Clarté</b>	<i>Quelle situation m'a paru floue cette semaine ? Qu'est-ce que je peux clarifier dans mes relations ?</i>
◆ C comme <b>Courage</b>	<i>Quel inconfort ai-je évité ? Quelle conversation ai-je repoussé ? Qu'est-ce que je suis prêt·e à affronter la semaine prochaine ?</i>
◆ C comme <b>Connexion</b>	<i>Ai-je pris le temps d'écouter vraiment ? D'être présent·e à l'autre ? De nourrir la confiance ?</i>

💬 Note tes réponses chaque semaine dans un carnet ou ton agenda. C'est ton espace d'amélioration continue, ton miroir de leader conscient.

### **Besoin d'un coup de pouce ?**

Tu peux aussi utiliser ce rituel :

- En réunion d'équipe (1 "C" par personne)
- En coaching individuel ou managérial
- En auto-évaluation mensuelle

 **Le leadership, ce n'est pas un rôle. C'est une pratique vivante. Et tu viens de poser un acte puissant pour le nourrir.**



# {SMART ACADEMY}

TOUT CE QUE VOUS AVEZ  
TOUJOURS VOULU SAVOIR  
SUR LE MANAGEMENT ET LE LEADERSHIP

© Copyright 2025 – SMART METRIX.

Cet outil est la propriété de SMART METRIX. Ne pas dupliquer, diffuser  
ou utiliser sans permission.

Email [info@smart-metrix.com](mailto:info@smart-metrix.com) pour toute demande.

[www.smart-metrix.com](http://www.smart-metrix.com)