DÉBLOQUE
TES SOFT SKILLS

FICHE PRATIQUE

SITUATION CONFLICTUELLE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► NÉGOCIATION

Argumenter : Faculté d'exprimer et de défendre une idée, une opinion ou une position de manière structurée et convaincante, en s'appuyant sur des faits, des logiques et des exemples pertinents

Ce document est régulièrement mis à jour.
Téléchargez gratuitement la dernière version sur Débloque-tes-soft-skills.com

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur Débloque-tes-soft-skills.com

Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine

© 2025, Tous droits réservés

Comportements recommandés :

1. **Garder son calme et adopter un ton posé**
   → Une communication sereine favorise l'écoute et la résolution du conflit.
   Exemple : « Plutôt que de m'énerver lorsque mon collègue me reproche un retard, je réponds calmement en expliquant les raisons et en proposant une solution. »

2. **S'appuyer sur des faits concrets plutôt que sur des ressentis**
   → Argumenter avec des faits permet d'éviter les discussions subjectives.
   Exemple : « Au lieu de dire 'Tu ne respectes jamais les délais', je dis 'Sur les trois derniers projets, deux ont été livrés avec du retard.' »

3. **Écouter activement l'autre partie avant de répondre**
   → Montrer de l'écoute améliore la compréhension mutuelle et désamorce la tension.
   Exemple : « Avant de donner mon point de vue, je reformule ce que l'autre a dit pour être sûr de bien comprendre. »

4. **Structurer son argumentation de manière logique**
   → Un raisonnement clair est plus convaincant.
   Exemple : « J'explique d'abord le problème, puis j'expose mon raisonnement et enfin je propose une solution. »

5. **Proposer des solutions et alternatives plutôt que de rester sur le problème**
   → Trouver un compromis aide à apaiser la situation.
   Exemple : « Plutôt que de me focaliser sur le fait que mon collègue a modifié notre rapport sans me prévenir, je propose d'instaurer une validation avant toute modification. »

6. **Utiliser le « je » plutôt que le « tu » pour éviter d'accuser**
   → Reformuler ses phrases de manière non agressive permet d'éviter l'escalade.
   Exemple : « Plutôt que de dire 'Tu ne respectes pas mon travail', je dis 'J'ai ressenti

© 2025, Tous droits réservés

un manque de reconnaissance quand mon idée n'a pas été mentionnée.' »

7. **Montrer de l'empathie et essayer de comprendre l'autre point de vue**
   → Prendre en compte la position de l'autre aide à trouver une solution commune.
   Exemple : « Je comprends que tu sois frustré par ce changement de planning, voyons ensemble comment nous pouvons ajuster les priorités. »

8. **Distinguer la personne du problème**
   → Critiquer une situation et non une personne évite de personnaliser le conflit.
   Exemple : « Au lieu de dire 'Tu es inefficace', je dis 'Le processus utilisé ne semble pas fonctionner efficacement, pouvons-nous le revoir ?' »

9. **Reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris**
   → Vérifier sa compréhension permet d'éviter les malentendus.
   Exemple : « Si j'ai bien compris, tu estimes que la charge de travail est trop lourde pour respecter les délais ? »

10. **Conclure l'échange avec un engagement concret**
    → Finaliser la discussion par une action concrète permet d'avancer.
    Exemple : « Pour éviter que ce conflit ne se reproduise, nous convenons d'une réunion hebdomadaire pour aligner nos attentes. »

Comportements à éviter :

1. **S'énerver et adopter un ton agressif**
   → L'énervement ne fait qu'empirer la situation.
   Exemple : « Je hausse la voix et je coupe mon interlocuteur avant même qu'il ait fini d'exposer son point de vue. »

2. **Faire des accusations sans preuves concrètes**
   → Les affirmations infondées alimentent la tension.

© 2025, Tous droits réservés

Exemple : « Je dis à mon collègue 'Tu fais exprès de me mettre en difficulté' sans preuves réelles. »

3. **Ignorer l'autre et camper sur ses positions**
   → Le refus de dialogue empêche toute résolution.
   Exemple : « Je refuse d'écouter mon interlocuteur et je répète en boucle mon point de vue sans chercher de compromis. »

4. **Généraliser avec des termes comme 'toujours' ou 'jamais'**
   → Ces termes alimentent l'émotionnel et nuisent à l'objectivité.
   Exemple : « Tu ne respectes jamais les délais » au lieu de « Sur les deux derniers projets, il y a eu un retard. »

5. **Interrompre sans laisser l'autre s'exprimer**
   → L'écoute est essentielle dans une discussion conflictuelle.
   Exemple : « Dès que mon collègue commence à expliquer son point de vue, je le coupe et impose le mien. »

6. **Minimiser les ressentis de l'autre personne**
   → Balayer les émotions de l'autre aggrave le conflit.
   Exemple : « C'est ridicule de t'énerver pour ça » au lieu de « Je comprends que ce soit frustrant pour toi, parlons-en. »

7. **Refuser de reconnaître ses torts même face à des faits avérés**
   → Accepter ses erreurs aide à calmer la tension.
   Exemple : « Je dis que je n'ai pas fait d'erreur alors que le mail prouve le contraire. »

8. **Se moquer ou adopter une attitude sarcastique**
   → Le mépris alimente la frustration et bloque la discussion.
   Exemple : « Ah oui, bien sûr, tu as toujours raison ! »

9. **Faire appel à des conflits passés pour justifier son point de vue**
   → Rester focalisé sur le présent est plus productif.

© 2025, Tous droits réservés

Exemple : « La dernière fois aussi tu avais fait la même erreur ! »

10. **Ne pas proposer de solution et rester bloqué sur le problème**
    → La résolution d'un conflit passe par une approche constructive.
    Exemple : « Ce problème est insoluble, il n'y a rien à faire » au lieu de chercher un compromis. »

Conclusion

Bien argumenter dans une situation conflictuelle permet de transformer un échange tendu en une discussion constructive. En restant factuel, en structurant son discours et en montrant de l'empathie, on favorise la recherche de solutions et on apaise les tensions. 🚀

© 2025, Tous droits réservés