

La Respect Card

Conseils pour communiquer avec tact.



Besoin d'être respecté Manifester du respect

Demander plutôt qu'ordonner
Voudriez-vous... ?

Exprimer le doute
Je ne sais pas si vous pourriez...

Circonscrire la demande
..., si cela est possible.

Reconnaître l'impact de la demande
Je sais bien que vous êtes occupé mais...

Marquer la réticence
En temps normal, je ne le demanderais pas mais...

S'excuser
Je suis désolé de vous déranger mais...

Se montrer redevable
Je vous serais reconnaissant si vous vouliez bien...

Utiliser des titres honorifiques
Monsieur, Madame, Mademoiselle, Professeur, Docteur, etc.

Être indirect
Je cherche un stylo.

Demander pardon
*Je vous demande pardon mais...
Puis-je emprunter votre stylo ?*

Minimiser la demande
Je voulais juste vous demander si je pouvais utiliser votre stylo.

Utiliser le pluriel pour désigner la personne responsable
Nous avons oublié de vous dire qu'il fallait que vous achetiez votre billet hier au plus tard.

Hésiter
Puis-je, euh... ?

Utiliser une tournure impersonnelle
Il est interdit de fumer.



COMPORTEMENTS À RISQUE

Ordonner
Interrompre
Mettre en garde
Interdire
Menacer
Suggérer
Rappeler
Conseiller

COMPORTEMENTS À RISQUE

Mettre dans l'embarras
Désapprouver
Ignorer
Critiquer en public
Mépriser, ridiculiser
Ne parler que de soi
Mentionner des sujets tabous
Insulter, accuser, récriminer

Besoin d'être estimé Manifester de la reconnaissance



Remercier
Un grand merci !

Souhaiter
Portez-vous bien, passez une bonne journée.

Demander des nouvelles
Comment allez-vous ? Comment ça se passe ?

Faire des compliments
Joli chandail.

Anticiper
Vous devez avoir faim.

Conseiller
Soyez prudent.

Se faire apprécier des autres
Mon ami, mon pote, les amies, les gars, les filles, trésor

Solliciter l'accord
Vous voyez ?

S'occuper des autres
Vous devez avoir faim, le petit-déjeuner est loin. Si on déjeunait ?

Éviter le désaccord
*A : Vous n'aimez pas ça ?
B : Si, si, j'aime ça ; bon, en général je n'en mange pas, mais c'est bon.*

Partir du principe qu'il y a accord
Alors, quand viendrez-vous nous voir ?

Atténuer l'opinion
Vous devriez vraiment, je ne sais pas, faire un effort.