

Sept façons de naviguer les conversations cruciales en labo

Les conversations cruciales exercent typiquement un impact sur la qualité de vie. Il s'agit de discussions entre deux personnes ou plus, impliquant des enjeux élevés, des opinions variées et des émotions fortes. En milieu de travail, ces discussions peuvent aborder le traitement des patients, les tests demandés, ou des sujets plus personnels comme une promotion ou des questions sur l'effectif.

1. Déterminez l'objectif

Assurez-vous de connaître l'objectif de la conversation et ce que vous visez à accomplir.

2. Imaginez le pire scénario

Pensez à la pire situation pouvant se produire pendant la conversation. Il s'agit d'une excellente technique pour réfléchir aux résultats potentiels et vous préparer à toute éventualité.

3. Ne formulez pas d'hypothèses

En parlant avec quelqu'un, écoutez et essayez de comprendre son point de vue. Chaque participant à la conversation aura une différente vision du monde (c.-à-d., contexte démographique diversifié, comme l'âge, le genre, la race et la religion). Ne faites pas de suppositions; présumez que l'autre personne passe une journée épouvantable, et votre approche sera plus favorable.

4. N'oubliez pas le patient

Des préoccupations à l'égard des patients et de leur sécurité devraient survenir à chaque conversation. Vous avez la responsabilité de les protéger.

5. Commencez par la curiosité et un intérêt sincère

Quand vous posez des questions ou avant d'offrir vos opinions, demandez à l'autre personne à quoi qu'elle s'attend. Il est préférable de commencer par des questions et de demander sa permission de fournir de la rétroaction.

6. Modifiez l'environnement physique

Si c'est possible, changez le lieu de la réunion. Un autre emplacement peut offrir une atmosphère plus détendue pour avoir la conversation. Songez aux aspects les plus importants pour la réunion en sortant du bureau et en vous déplaçant vers un environnement moins formel.

7. Gérez les attentes

Gérez les attentes du participant avant d'entrer en réunion. De cette façon, la personne comprend à quoi s'attendre durant la conversation.