

## Fiche d'information

# Mener des conversations constructives

- **Trouver l'occasion idéale**

Peu importe à quel point vous étiez contrarié par la musique bruyante la veille au soir, évitez d'accabler votre voisin de reproches dès le lendemain matin dans la cage d'escalier. Dites-lui que vous souhaitez lui parler à un moment qui vous conviendra à tous les deux.

- **Les reproches ne servent à rien**

«Tu fais toujours...», «Tu as de nouveau...» – si vous commencez par des reproches, votre voisin se mettra sur la défensive. Essayez plutôt d'orienter la conversation de manière à ce qu'il se rende compte lui-même que son comportement est dérangeant.

- **Répondre objectivement aux critiques**

Lorsque votre voisin vous agresse, montrez-vous compréhensif et répondez objectivement à ses préoccupations. Cela ne signifie pas pour autant que vous vous excusez. Vous essayez simplement de trouver ce qui dérange votre interlocuteur. C'est plutôt rare – et cela favorise la compréhension mutuelle.

- **Argumenter calmement et avec justesse**

Les conflits entre propriétaires par étages, en particulier, sont souvent agités. Il est en effet question ici de défendre son propre logement et parfois aussi d'argent. Quelques conseils:

- Préparez-vous à l'entretien. Faites une liste de tous les points critiques dans un langage factuel. Recherchez des arguments et des approches de solution.
- Essayez de rester calme pendant la conversation, même si le voisin devient grossier. Cherchez dans sa tirade des points auxquels vous pouvez vous raccrocher objectivement.
- Si aucune conversation rationnelle n'est possible, il est préférable de l'interrompre avant qu'elle ne dégénère de trop. Reprenez la conversation ultérieurement, une fois les esprits calmés.

- **Clarifier la situation juridique**

S'il s'agit d'une affaire importante ayant des conséquences financières, il est préférable de clarifier la situation juridique à l'avance. Une fois que vous avez trouvé une solution, vous pouvez vérifier auprès d'un organisme de conseils qu'elle est juridiquement valable ([www.guider.ch](http://www.guider.ch) si vous êtes membre ou auprès de l'association des propriétaires par étages sur [www.stockwerk.ch](http://www.stockwerk.ch)).

---

**Beobachter**  
EDITION

Une licence de publication en ligne a été octroyée à Raiffeisen pour le contenu de ce guide. © 2024 Beobachter-Edition, Zürich