

INSTRUCTION

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 (sur www.guider.ch si vous êtes membre ou auprès de l'association des propriétaires par étages sur www.stockwerk.ch).

Beobachter
EDITION

Une licence de publication en ligne a été octroyée à RaiffeisenCasa pour le contenu de ce guide. © 2021 Beobachter-Edition, Zürich