

1. Soyez descriptif : décrivez vos propres perceptions et réactions. Votre partenaire peut faire usage de ces informations ou non.
2. Soyez clair et précis : votre retour d'information doit être compréhensible.
3. Essayez d'être le plus objectif possible : les autres doivent pouvoir valider votre observation.
4. Abandonnez le jugement moral : cela réduit le besoin de vous défendre et de rejeter le retour d'information.
5. Abordez un comportement concret et non des questions générales : si vous dites à quelqu'un qu'il est impoli, il y a peu de choses qu'il puisse faire. Au lieu de cela, dites-lui ce qu'il/elle a concrètement fait et quel impact cela a eu sur vous ou le groupe.
6. Partagez des observations plutôt que des suppositions, fantaisies, ou interprétations.
7. Abordez des comportements susceptibles d'être modifiés plutôt que des problèmes sur lesquels votre partenaire n'a que peu, voire aucune influence.
8. Vérifiez si votre retour d'information est le bienvenu et a été demandé : un retour est plus efficace lorsque le destinataire l'a demandé. Si vous attaquez quelqu'un par ce retour, vous ne devez pas vous attendre à une conversation approfondie.
9. Considérez les besoins de votre partenaire : si vous ne vous souciez pas de savoir s'ils bénéficieront du retour que vous leur ferez, ou au contraire s'ils en souffriront, vous détruisez la relation établie.
10. Faites votre retour au moment opportun : un retour sera plus efficace si le temps écoulé est long entre le comportement en question et l'information portant sur les effets de ce comportement. Cependant, vous pouvez prendre en considération d'autres circonstances (p. ex. le niveau de tension). Lorsque de fortes émotions sont impliquées, la volonté d'accepter un retour d'information sera limitée.

SOURCE:

Organisationsberatung.net

**COMMUNICATION INTERNE
ET DÉCISIONS**

Carte Méthode 10 ■ ▨