

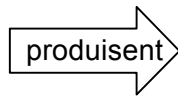


FREDé ou l'art du feed-back

Pourquoi est-il important d'utiliser une **communication constructive** lorsque l'on échange quelqu'un pour lui faire des observations à propos d'un comportement qui nous pose problème.

Parce que les

- critiques
- reproches
- blâmes



le plus souvent

- un sentiment de culpabilité
- un sentiment d'être déprécié, rejeté, méprisé
- un sentiment de ne pas être respecté
- un sentiment d'être pris en faute, d'être puni
- de la résistance à changer de comportement
- de la rancune, du ressentiment

tu/vous + opinion négative

Communiquer de manière constructive consiste à:

Faits, observations > les décrire manière neutre

Résultats, conséquences > les expliquer simplement

Exprimer ses sentiments en parlant en "je"

Demander, proposer, exiger un changement en fonction de la situation

puis **é**couter, discuter, négocier, poursuivre le processus de communication.

pas d'opinion,
de jugement

A partir de ma pratique, dans quelles situations me serait-il utile de communiquer de manière constructive?

Situation :

A qui:

Faits, observations.	
Résultat, conséquences.	
Exression de mes sentiments.	
Demander, proposer.	

> puis on poursuit le contact, on écoute, on négocie...