

De l'art de formuler une remarque

Si la transparence est une qualité chez le manager, encore faut-il savoir formuler les remarques sans froisser son interlocuteur. Dans ce sens, une procédure inspirée des règles relationnelles permet des formulations claires et directes qui ont pour vertu de respecter la sensibilité de celui qui les reçoit.

Objectifs

Réfléchir aux façons individuelles de formuler une remarque.

Développer une parole transparente et respectueuse de l'autre en réussissant à :

- mesurer la portée de ses propos,
- peser ce qui est à dire,
- choisir ce qui est à dire.

Par une procédure et des règles relationnelles, apprendre à formuler une remarque claire sans froisser son interlocuteur.

Contenu

Faut-il appeler un chat, un chat ?

Recensement des types de mots qui fâchent : mots jugeants, mots chosifiants, mots négatifs...

L'importance du JE dans l'expression des remarques

Des jugements à éviter dans l'expression d'une satisfaction ou d'une insatisfaction

Le recadrage relationnel ou comment dire : « Je ne suis pas d'accord. »

Une procédure pour formuler avec doigté : des faits, un ressenti et une demande

Recensement des situations difficiles et élaboration de formules adéquates

Durée

2 jours

Lieu

Metz