



Donner de la reconnaissance à ses collaborateurs ou l'art des *strokes*

➤ Qu'est-ce qu'un *stroke* ?

Le mot américain *stroke* signifie tout à la fois **donner un coup** (frapper) et aussi **donner une caresse**, montrant bien le double sens, négatif et positif du mot *stroke*.¹ Comme il n'existe pas de mot équivalent en français, le mot a été conservé.

Le *stroke* peut être inconditionnel ou conditionnel, le premier est plus lié à des comportements, le second plutôt à la personnalité. Le *stroke* inconditionnel est plus intense que le conditionnel d'une intensité moyenne ou faible, et donc moins risqué.

L'effet positif du *stroke* donné requiert 5 qualités:

- Approprié
- Dosé
- Personnalisé
- Argumenté (observations, faits)
- Sincère

STROKES	conditionnels <i>liés à une situation</i> intensité faible à moyenne = moins risqué	inconditionnels <i>liés à la personne</i> intensité forte = plus risqué
positifs	J'ai apprécié ton engagement lors du retard du vol BB143.	Tu es très efficace.
négatifs	Je n'apprécie pas que tu ne respectes pas le code vestimentaire.	Tu n'es pas du tout rigoureux.



En tant que **responsable d'équipe** on préférera l'usage plus aisé des *strokes* conditionnels, reliés aux situations professionnelles.

Les réponses aux signes de reconnaissance (*strokes*)

positifs-conditionnels: ils génèrent stimulation, gratification, indiquent la voie de la réussite. **ATTENTION**: des *strokes* inappropriés ou hypocrites peuvent se révéler tout à fait nuisibles.

positifs-inconditionnels: ils génèrent valorisation, confiance, autonomie, pris d'initiatives, tolérance.

négatifs-conditionnels: ils peuvent, dans certains cas, se révéler stimulants

négatifs-inconditionnels: ils sont dévalorisants et bloquent la communication.

Travaux pratiques: établissez 10 situations professionnelles et les manières de donner des *strokes* à vos collaborateurs. A partager et discuter avec les collègues et le formateur.

¹ Chalvin, D. (1996). *Les outils de base de l'analyse transactionnelle*. Issy-les-Moulineaux: ESF Editeur.