



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.