

Décrire	Les FAITS sans opinion, sans généralisation et sans jugement de valeur	<i>« Je constate que je n'ai pas reçu le dossier X alors que nous étions d'accord pour que je le transmette à 17h à Barbara »</i>
Exprimer	Ses SENTIMENTS (dire JE et non VOUS)	<i>« Je me sens agacé car je ne peux pas livrer le travail attendu à Barbara et son équipe »</i>
Spécifier	La SOLUTION Faire suggérer Suggérer	<i>« Quelles solutions proposes-tu? »</i>
Conclure	POSITIVEMENT avec les conséquences pour le collaborateur et l'équipe	<i>« Nous allons donc pouvoir corriger ce retard en agissant ainsi. »</i>