

# FEEDBACK CONSTRUCTIF

Dans la relation interpersonnelle, et notamment dans les relations professionnelles, les stimulations se traduisent par des signes de reconnaissance. Un signe de reconnaissance est une unité de reconnaissance de l'existence d'autrui. Donner du feedback, c'est donner de la reconnaissance.

- Dans le cadre professionnel, le feedback permet à un collaborateur **de s'améliorer** ou de définir des besoins en compétences mais également à reconnaître ce qu'il fait déjà bien. **Le collaborateur sait s'il avance dans la bonne direction.**
- Le feedback permet de clarifier certains aspects liés aux comportements et attitudes en rapport avec les règles et valeurs de l'organisation.
- Un feedback est un **échange**. Il se fait donc oralement même s'il peut être suivi d'une validation écrite.

## Critère d'efficacité d'un bon feedback



- Préparé : qui, quoi, quand, où, comment?
- Authentique et sincère, exprimé en JE
- Spécifique
- Bienveillant même s'il s'agit d'un recadrage.
- Gratuit : pas de manipulation ni d'attente non formulée.
- Dans un lieu approprié (confidentialité) à un moment adéquat (disponibilité de chacun)

## LES 4 TYPES DE SIGNES DE RECONNAISSANCE

	Inconditionnel: ce que vous êtes	Conditionnel: ce que vous faites
++	<p><i>"J'ai beaucoup de plaisir à travailler avec toi"</i></p> <p>Confiance en soi, renforcement, autonomie</p>	<p><i>"Ton intervention était excellente, tu as fait du bon travail."</i></p> <p>Motivant, encourageant, vis-à-vis de la tâche.</p>
--	<p><i>"On ne peut jamais compter sur toi."</i></p> <p>Destructeur, perte d'estime de soi: ne donne pas de repère.</p>	<p><i>"Ton analyse d'incident est incomplete. Voilà ce que je souhaiterais."</i></p> <p>Positif si précis, car permet de clarifier les attentes.</p>



En donnant du feedback même négatif, on reconnaît le travail de l'autre. La reconnaissance est un besoin fondamental. Le contraire, c'est l'indifférence. Pour maintenir l'équilibre et la motivation, veillez aussi à donner des signes de reconnaissances ++.

**D**

1. **Décrire** la situation problématique factuellement, objectivement et simplement- Message en "JE"

**E**

2. **Exprimer** en quoi c'est un problème pour vous, pour la personne, pour l'équipe, pour l'organisation, pour le bénéficiaire et vos sentiments. Formulez une demande de changement de comportement.

**S**

3. **Solutionner**, rechercher toutes les solutions possibles (min. 3 à 5)

**C**

4. **Choisir** une solution et exprimer les conséquences positives. Conclure par un accord écrit.



1. **La première étape est la plus délicate.** L'objectif est que la personne soit d'accord avec la description de la situation. Attention au jugement et aux interprétations. Exemple « Tu es souvent en retard » est un jugement. Alternative : « Lundi, mardi et jeudi tu es arrivé à 9h15 au lieu de 9h00. »
2. C'est **le collaborateur qui propose les solutions** afin qu'elles lui appartiennent. Le responsable choisit la plus pertinente.
3. Fixez un rendez-vous de suivi pour faire le point sur l'évolution.

## RECEVOIR DU FEEDBACK

- E viter de parler et écouter la version de l'autre
- C omprendre en demandant des exemples
- O uverture aux sentiments de l'autre
- U tiliser des techniques de synthèse et d'écoute active
- T enir l'orientation sur le future
- E xplorer les intentions positives et exprimer l'effet sur vous
- R éagir calmement

## PRATIQUER L' ECOUTE ACTIVE



- ✓ Faire de la place au silence. Ecouter pour comprendre pas pour répondre.
- ✓ Clarifier " Que veux tu dire par..."
- ✓ Reformuler "Si je comprends bien ..."
- ✓ Poser des questions ouvertes **COQ** (Comment, Où, Qui, Quoi, Quand, Quel,...)