

## Feedback « délicat »

Le feedback vise à donner une information basée sur des faits concrets et souvent inconnus à quelqu'un concernant :

- un comportement personnel précis (attitude, retard, comportement) et
- Les effets de son comportement sur son entourage (l'effet que ça me fait)

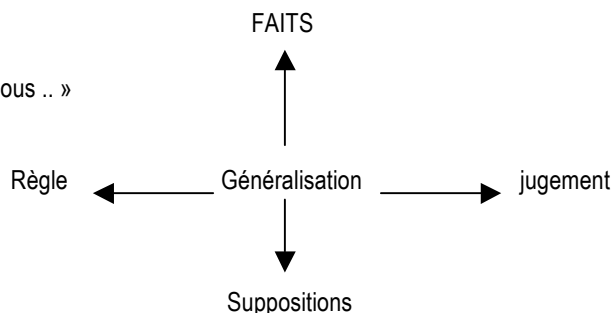
Entre ne rien dire et agresser, le feedback est la manière de réorienter l'action de quelqu'un. Le développement de la performance suppose la pratique d'un feedback permanent tout au long de l'année, entre les partenaires. Ce feedback peut être formel ou informel.

Le feedback est un outil d'évaluation et d'ajustement au cours du temps. Il confirme ou met en question les actions prévues initialement par la personne qui reçoit le feedback.

Une confrontation efficace suppose la capacité à donner un vrai feedback alors qu'on est impliqué dans un problème. Il est capital d'être le plus **factuel** possible.

### Garder le cap des faits !

- Donner les faits : qui , quoi , où comment, quand (QQCMOQP)
- Eviter les jugements : « c'est bien , c'est mal »
- Eviter les généralisation : « toujours, jamais, tout le monde, on, nous .. »



### Règles de feedback pour le destinataire

- Considérer le feedback comme une chance et une opportunité d'apprendre.
- Un bon feedback comporte toujours une part importante d'information à positiver, des points de vue qui aident à s'éclaircir soi-même, à mieux comprendre des situations.
- Ne pas tomber hâtivement dans le piège des réactions défensives d'auto-justification .
- Ecouter tranquillement et avec décontraction. Ne pas interrompre.
- Demander plus d'information sur les sentiments de l'autre et dialoguer pour plus d'éclaircissement.
- Centrer la confrontation et les échanges sur le comportement en cause.
- Faire appel aux impressions et idées de l'autre sur le changement à opérer.
- Ne jamais utiliser a posteriori le contenu du feedback contre son émetteur, ni lui tenir rigueur de sa franchise.
- On a le feedback qu'on mérite.
- On a l'absence de feedback qu'on mérite.

### Règles de feedback pour le donneur

- Ne pas juger, ni évaluer, mais s'en tenir aux faits à la description de l'impression consciente que l'on ressent personnellement.
- L'information donnée ne concerne que les comportements de l'autre dans une situation identifiable et non des généralités.
- Le feedback est formulé de manière claire, compréhensible et précise.
- Le feedback énonce autant des faits que les impressions sur soi-même et sur l'autre.
- Il est important de dissocier nettement les faits, les hypothèses, les impressions.
- Un feedback n'est pas une séance de psychothérapie bien qu'il serve à mettre en évidence et à résoudre des conflits sous-jacents.
- Toute impression donnée, toute information exprimée, ne met directement en cause que celui qui l'exprime et non les absents.
- Un donneur d'information par feedback doit permettre que l'autre lui réponde.
- On peut demander à la personne à qui l'on s'adresse sur quoi précisément elle souhaite un feedback (feedback facilitant).

---

## EXO

### travail personnel : 10 minutes :

choisir une situation actuelle, avec un de vos partenaires, auquel vous avez quelque chose à dire, mais que vous n'avez pas encore osé lui dire. ? Que voudriez-vous lui dire ?

### Rédiger précisément ce que vous reprochez à la personne.

#### Relisez le texte et comparez-le avec le niveau de vérité :

- Entourer les passages où vous « attaquez » la personne, etc.
- Entourer les aspects factuels.
- Est-ce que vous exprimez le vrai problème ou est-ce que vous tournez autour ?

### Retravaillez votre rédaction !

#### Vérifier et mesurez vos chances d'aller au bout

- Comment je me sens face à ce texte et face à ce que j'ai à dire à la personne ?
- Qu'est-ce qui me ferait ne pas aller au bout de mon expression ?
- Qu'est-ce qui ferait que je dérape ?

Rencontre : ...20 minutes