

# Le Feedback

## le donner et le recevoir



Le feedback est plus qu'un outil de communication car si le donneur et le receveur sont dans le bon état d'esprit, il peut devenir un exercice très enrichissant. Il signifie que :

- vous portez de l'intérêt aux autres et au fonctionnement de votre organisation,
- vous souhaitez bâtir une relation de confiance avec vos collègues,
- vous souhaitez adresser les problèmes et les résoudre,

## Pourquoi ?

L'objectif du feedback est de décrire une situation que vous avez vécue et dans laquelle l'autre personne joue un rôle afin de lui permettre d'observer et de comprendre l'effet que cela vous fait et les conséquences que cela peut avoir.

L'objectif est de lui donner suffisamment d'éléments pour lui permettre d'évoluer si elle le souhaite.

Le feedback part donc d'une volonté de votre part d'apporter quelque chose de constructif à une autre personne même si cela nécessite de s'arrêter sur un sujet qu'il n'est pas très agréable d'évoquer.

## Quand ?

Pour savoir quand donner un feedback il faut d'abord s'écouter :

- En avez vous envie / besoin ?
- Êtes-vous dans un état d'esprit propice à une conversation qui requiert de l'écoute et de la sérénité ?

Il faut aussi que le moment y soit favorable, comme par exemple avoir un peu de temps devant soit sans être interrompus ou dérangés.

# Je donne un feedback



Pour construire votre feedback vous pouvez utiliser la méthode des FAITS :

**1**

## Ce que ça me fait ?

Sentiment - Dire ce que la situation vous fait sentir : quelles émotions, quels sentiments vous habitent ?

## C'est quoi les faits ?

Comportement - Exprimez les faits de la situation. Tenez-vous en aux faits, à vos observations en mettant de côté vos jugements.

**2**

**3**

## Ce que ça fait ?

Impact - Exprimez ce que cette situation fait sur vous et les autres. Partagez l'impact de la situation sur vous et les autres.

## Ce qu'on fait avec ça?

Suggestion - Exprimez ce que l'on fait de cette situation? Formulez votre besoin, apportez des pistes de solution et amorcez une conversation.

**4**

# Je reçois un feedback



C'est la face la plus importante du feedback : votre façon de le recevoir est essentielle car ce qui est partagé avec vous n'est pas "LA" vérité. C'est simplement un point de vue qui peut vous donner l'occasion de vous regarder différemment, si vous jouez le jeu !

**1**

## Accordez de l'importance à l'intention positive de l'autre

Tout ce qui vous sera dit n'est pas à prendre au pied de la lettre. Cherchez simplement dans le regard de l'autre les éléments qui vous questionnent, vous interrogent, vous bousculent et prenez le temps d'y réfléchir.

## Soyez ouvert et à l'écoute

Vous n'avez pas besoin de vous justifier ou d'invoquer des excuses. Ce n'est pas le sujet. Ecoutez simplement et cherchez les quelques "vérités" qui résonnent pour vous.

**2**

**3**

## Soyez curieux du point de vue de l'autre

Pour comprendre, pour obtenir un image claire vous pouvez demander "Peux-tu m'en dire un peu plus ?"

## Soyez reconnaissants et dites «Merci !»

Il faut du courage et de la sincérité pour donner un bon feedback à une autre personne. Celui ou celle qui vous a donné un feedback a fait cet effort pour vous !

**4**