

Les 10 clés d'un feedback réussi

Le guide pour savoir donner et recevoir un feedback



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE



Crucial Conversations.
FOR ACCOUNTABILITY

axel
performance

Le Feedback

c'est quoi ?

Définition :

Echanges d'opinions, de perceptions et/ou de ressentis à partir d'une situation, dans l'objectif d'encourager une manière de réagir dans une situation similaire.



Crucial Conversations[®]
FOR MASTERING DIALOGUE



Crucial Conversations[®]
FOR ACCOUNTABILITY



Pourquoi ?

Quand ?

Comment ?



Pourquoi ?

- Valoriser un travail bien fait ou un succès.
- Encourager le développement personnel d'un collaborateur, d'un collègue ou d'une relation de travail.
- Améliorer la performance individuelle ou collective et le climat de travail dans une équipe.
- Exprimer un décalage entre un acte et une attente et clarifier le comportement qui était attendu.
- Passer un message.

Quand ?

- A tout moment ! Le plus tôt possible après un événement ou une situation.
- Quand nous ressentons une émotion suite à un événement (par exemple, lorsque nous sommes surpris/ennuyé/déçu par un résultat ou un comportement).
- Quand le sujet est important pour nous, pour l'autre, pour l'équipe ou pour l'entreprise.
- Quand nous nous soucions de l'autre en tant que personne, que nous nous préoccupons de ses intérêts et attachons de l'importance à la relation que nous entretenons avec lui.
- Quand nous sommes contents, ravis de quelque chose.





Comment ?

Décrire le décalage

- **Décrire les faits**

Décrivez le contexte (le quand/le où) et le comportement observé (ce que vous avez vu, ce que vous avez entendu) sans interpréter, supposer ou juger.

- **Raconter votre histoire**

Votre analyse, votre interprétation, l'impact que cela a eu sur vous ou sur d'autres personnes, le ressenti ou l'émotion que cela a généré.

- **Inviter à l'échange en posant une question ouverte**



Clé n°1 : Séparer les faits des histoires

1

Faites le tri entre vos **HISTOIRES**

Interprétations

Conclusions

Jugements

Opinions

et les **FAITS** observés.

Le problème est que nous pensons que nos histoires (nos jugements, conclusions, opinions) sont les faits. Ils ne sont que des interprétations personnelles. Les faits sont objectifs, précis et vérifiables.



Clé n°2 : Savoir ce que vous voulez

2

Concentrez-vous sur :

CE QUE VOUS VOULEZ VRAIMENT

- pour **vous**
- pour **l'autre**
- pour **la relation**
- pour **l'entreprise**

Pour un feedback efficace, il faut avoir de bonnes intentions (par exemple: aider l'autre dans son développement, améliorer la relation, etc...).

Demandez-vous :

De quelle manière dois-je agir pour obtenir cet objectif ?

Clé n°3 : Se responsabiliser

Assurez-vous de parler en votre nom et de prendre l'entière
RESPONSABILITÉ du feedback que vous donnez

Commencez par **“je”** ou **“à mon avis”**



Clé n°4 : Créer les conditions

Veillez à ce que l'échange puisse se tenir dans un lieu et à un moment adapté et partagez l'**INTENTION POSITIVE** qui explique votre démarche.

Vous mettrez ainsi toutes les chances de votre côté pour que votre interlocuteur comprenne votre position et qu'il soit disposé à échanger avec vous sur le sujet en toute confiance.



Clé n°5 : Être factuel

Dites les choses de façon claire, telles que vous les voyez. Ne cherchez pas à édulcorer ou enrober votre message.

Cherchez l'échange et le dialogue :

FAITS + HISTOIRE + QUESTION

Commencez avec les faits objectifs (ce que vous avez vu ou entendu)

Partagez votre interprétation de manière bienveillante

Posez une question pour ouvrir le dialogue

Clé n°6 : Parler avec précaution

Parlez avec **PRÉCAUTION**

Nuancez vos propos, évitez les termes absolus (ex : jamais/ toujours) et soyez vigilant au ton que vous utilisez, à votre regard et à votre gestuelle.



Clé n°7 : Rassurer l'interlocuteur

Observez l'autre, ses réactions, sa gestuelle, ses réponses.

Si la personne se met sur la défensive, se tait, insiste ou contre-attaque, il est probable qu'elle se soit méprise sur vos intentions et qu'elle ai perçu un manque de respect ou de but commun.

Il faut alors et avant tout la **RASSURER** en expliquant votre bonne intention.

Clé n°8 : Encourager l'autre à s'exprimer

ÉCOUTEZ, REFORMULEZ et **REFLETEZ** ce que vous observez et percevez au cours de l'échange pour permettre à l'autre de partager sa position avec confiance et pour l'aider à lever les freins qui peuvent être les siens.



Clé n°9 : Déterminer un plan d'action

Pour finir, cherchez ensemble des solutions et accordez-vous sur un **PLAN D'ACTION.**



Clé n°10 : Savoir recevoir un feedback et en faire une pratique courante au travail

Soyez prêt à entendre aussi bien le positif que le négatif

Osez demander si vous n'êtes pas sûr de comprendre et si vous souhaitez plus d'explications

Ne soyez pas sur la défensive et ne vous cherchez pas d'excuses

Les **FEEDBACK** sont là pour nous aider à nous améliorer et à grandir.

Et maintenant ? Qu'allez-vous faire ?

Comment allez-vous utiliser ces clés ?



Conclusion

Si l'on s'accorde à dire que le feedback est essentiel et que les entreprises doivent en faire la promotion, la clé du succès, est d'accompagner les collaborateurs pour leur apprendre à donner du feedback.

Donner un feedback bienveillant et constructif n'est pas inné, il faut avoir conscience de son propre comportement et savoir amener le sujet pour qu'il soit reçu, accepté et que cela serve vraiment à l'autre.

Crucial Learning a développé des méthodes pour apprendre à *savoir et oser dire les choses* et *savoir et oser engager et responsabiliser* : Crucial Conversation for Mastering Dialogue and for Accountability sont simples, pragmatiques ET efficaces ! Déployées à travers le monde, ces méthodes sont peut-être VOTRE clé pour créer une culture du feedback au sein de votre entreprise.



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE



Crucial Conversations.
FOR ACCOUNTABILITY

Vous souhaitez en savoir plus ?

Parlons-en !

Planifier un entretien rapide

ou rendez-vous sur :

accueil.axelperformance.com



Axel Performance - +(33)3.88.66.66.70 - contact@axelperformance.com



A propos de Crucial Learning

Membre du Top 20 Leadership Training Company, Crucial Learning propose Crucial Conversations for Mastering Dialogue et for Accountability®, Le Pouvoir des Habitudes™ et Influencer® ainsi que les livres *New York Times* best-seller du même nom. Crucial Learning a travaillé avec plus de 300 des entreprises du Fortune 500 et formées plus de 2 millions de personnes à travers le monde.

©2023 VitalSmarts, L.C. Tous droits réservés. VitalSmarts, Crucial Conversations for Mastering Dialogue/for Accountability, Crucial Accountability, Influencer sont des marques déposées de Crucial Learning.

Auteurs

Dagmar Döring-Riva, Anne-Laure Mozimann, Maxime Cuenin

Chercheurs

David Maxfield, Vice President de la Recherche
Steve Willis, Vice President des Services Professionnels