

LES RÈGLES POUR DONNER DU FEEDBACK

1. JE PARLE DE CE QUE J'OBSERVE, SANS JUGEMENT

2. JE SUIS CONCRET

3. JE DONNE DU FEEDBACK PAR RAPPORT À UN COMPORTEMENT QUI PEUT ÊTRE CHANGÉ, PAS PAR RAPPORT À DES CARACTÉRISTIQUES DE PERSONNALITÉ

4. JE DONNE LE FEEDBACK DÈS QUE J'AI OBSERVÉ LES FAITS, JE N'ATTENDS PAS.

5. JE M'ASSURE DE LE FAIRE DANS UN ENDROIT APPROPRIÉ,

AU BON MOMENT

6. JE DOSE MON FEEDBACK (PAS TROP EN MÊME TEMPS)

7. JE PRENDS LA PERSONNE À PART

8. JE DISTINGUE LE POSITIF ET LE NÉGATIF

9. JE N'ATTENDS PAS DE MIRACLE



LE FEEDBACK N'EST EN AUCUN CAS :



LES 5 ÉTAPES POUR DONNER DU FEEDBACK :

1

JE PARLE EN "JE"

2

JE DÉCRIS UN COMPORTEMENT CONCRET ET SPÉCIFIQUE QUE J'AI OBSERVÉ

3

JE DÉCRIS L'EFFET DE CE COMPORTEMENT SUR MOI, LES AUTRES OU L'ORGANISATION

4

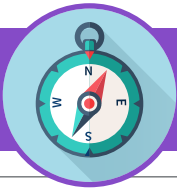
J'ENCOURAGE À TRAVAILLER CE COMPORTEMENT AFIN D'Y REMÉDIER ET DE NE PLUS OBSERVER CE COMPORTEMENT DANS LE FUTUR

5

JE M'ASSURE DE LA MANIÈRE DONT L'AUTRE REÇOIT MON MESSAGE ET L'INFORMATION



Informations complémentaires ou toute autre question:
contactez Anne Servais au +32 (0) 496 28 53 28 ou anne.servais@sagittarius-hr.be



FEEDBACK >< JUGEMENT

✓ FEEDBACK CONSTRUCTIF :

- Centré sur le problème
- Spécifique, concret
- Centré sur le changement
- Sauvegarde la relation
- Rationnel
- Aide



✗ JUGEMENT :

- Centré sur la personne
- Général, vague
- Culpabilisant, dénigrant
- Sentiment de frustration
- Emotionnel
- Spontané
- Irritation



LES PIÈGES DU FEEDBACK

Considérer votre interlocuteur comme un coupable

Généraliser les comportements : jamais, encore, toujours, rien

Ne pas différencier le "quelqu'un", du "quelque chose"

Eteindre les incendies

Se voiler la face

Avoir une attitude hésitante et/ou coupable



LES CLÉS DU FEEDBACK CONSTRUCTIF



EXPRIMER UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE

D E S C

D = DÉCRIRE LA SITUATION



E = EXPRIMER SON RESENTI, L'IMPACT SUR VOUS, L'ÉQUIPE, LE DÉPARTEMENT, ...



S = PROPOSER UNE SOLUTION, SPÉCIFIER VOS ATTENTES



C = CONCLURE



UTILISER LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

OBSERVATIONS :

partager nos perceptions de la réalité



SENTIMENTS :

accueillir les messages du corps qui nous alertent



BESOINS :

prendre en compte les besoins de chacun



DEMANDES :

développer notre capacité à trouver des stratégies qui prennent soin des besoins



Informations complémentaires ou toute autre question:
contactez Anne Servais au +32 (0) 496 28 53 28 ou anne.servais@sagittarius-hr.be