

# COMMENT DONNER UN FEEDBACK

## Le feedback signifie :

- donner un retour sur la performance de quelqu'un.
- donner un retour sur son comportement.
- donner un retour sur les résultats obtenus

## 3 types de feedback :

**Exemples de feedback positif :** "Pierre, je tenais à te dire que j'ai particulièrement apprécié ta présentation de Lundi dernier. Je l'ai trouvé claire et percutante."

**Exemple de feedback correctif ou de développement :** « "Anne, je me permets de revenir sur le document que tu m'as envoyé hier. Il est bien mais tu aurais gagné à être un peu plus précise sur la description des enjeux-clés. Pour la prochaine fois je t'invite à insister davantage sur ce point. »

**Exemple de feedback de recadrage :** "Stéphane, cela fait 3 matins d'affilée que je note que tu arrives systématiquement avec 30 minutes de retard. Cela a pour effet de décaler le démarrage de réunions importantes et crée de la frustration au sein des équipes. Je te demande donc de rectifier le tir rapidement !"

## Éléments du feedback :

### 1. Perception

La personne qui donne le feedback décrit ses observations personnelles sans jugement ni interprétation. Les messages doivent être formulés à la première personne du singulier et faire référence à des points précis (pas de critique d'ordre général):

- Qu'est ce qui a été concrètement observé ?
- Que s'est-il passé exactement ?

### ***A ne pas faire :***

- Le message en « tu » qui juge « Vous vous exprimez toujours trop vaguement. »
- Le message en « tu » qui interprète « Vous vous exprimez trop vaguement, personne ne vous comprend dans la salle. »

### 2. Effet

Après avoir décrit sa perception, la personne qui donne un feedback explique l'effet que ses observations ont (eu) sur elle, utilisant à nouveau les messages en « je ». L'effet que quelque chose a sur quelqu'un ne peut être remis en cause par personne car il s'agit d'un ressenti personnel et non d'un jugement :

- Quel effet ce comportement a-t-il déclenché ?
- Quels sentiments cette observation a-t-elle déclenchés ?

### 3. Attente (souhait)

Pour finir, la personne qui donne un feedback exprime une attente ou un souhait. Celle-ci contient une consigne ou un conseil concernant la façon dont l'interlocuteur devrait ou pourrait s'améliorer en un point précis (but).

#### *Exemple*

- Souhait « Je souhaiterais que la prochaine fois, vous utilisiez des formulations plus précises. »

***Afin de tirer le plus grand bénéfice possible de la technique du feedback, il convient d'être attentif aux éléments suivants:***

- Ne pas exagérer le feedback ! Trop de feedback sature l'interlocuteur
- Proposer des améliorations ! Un feedback sans proposition concrète d'amélioration reste généralement sans effet.
- Le feedback doit être fait régulièrement

## Règles pour donner un feedback

1. **Le feed-back est une description et non un jugement de valeur.** En décrivant ma propre perception (message en «je»), je laisse le choix à l'autre d'utiliser ou non cette information. En évitant de juger, je limite les réactions de justification ou de fermeture chez mon vis-à-vis.
2. **Le feed-back doit être concret.** Il doit se fonder sur des événements et comportements observables il ne doit pas décrire, et encore moins juger, la personne dans son ensemble ni son comportement général.
3. **Le feed-back doit être adapté.** Il doit tenir compte de la situation concrète, des conditions et des besoins de toutes les personnes impliquées.
4. **Le feed-back doit être utilisable.** Il doit se rapporter à des modes de comportement que le vis-à-vis peut changer.
5. **Le feed-back doit être donné rapidement,** car plus le temps entre le comportement décrit et son effet est court, plus le feed-back est efficace.
6. **Optez pour un lieu et une forme adéquate :** dans la plupart des cas, un feedback se donne en tête-à-tête car personne ne doit perdre la face.

## CHECKLIST :

**Après avoir donné du feedback à un membre de votre équipe, vérifiez à l'aide de la checklist suivante si vous avez tenu compte des 5 éléments suivants :**

	Score 1-5	Notes
A été descriptif, n'a pas porté de jugement		
A mis l'accent sur un comportement modifiable		
A été spécifique		
A fourni le feedback au bon moment		
A écouté autant qu'a parlé		