

Les conseils pour un Feedback réussi

L'entretien annuel d'évaluation est l'occasion de proposer l'instauration d'une routine de feedback

Evaluer, noter, juger, ce n'est pas donner du feedback.

Lorsque l'on veut imposer son point de vue à l'autre, il ne s'agit pas d'un feedback, mais d'un ordre.

Le feedback **se pratique en continu** et pas 1 ou 2 fois par an. Il est préférable de demander 1 feedback par jour pendant 1 an, plutôt que d'en recevoir 365 lors d'un entretien annuel.

Le feedback vise une amélioration durable des pratiques de l'autre sur le long terme.

Le feedback **concerne tout le monde** et pas seulement les managers.



Feedback is a gift !

La personne à qui l'on fait un feedback est libre de le prendre ou non.

Le feedback, c'est un cadeau que l'on fait à l'autre, qui peut librement décider de ce qu'il en fait. Il se construit à partir d'une observation directe pour **l'aider à grandir et réaliser son potentiel**. Il permet d'être plus performant et/ou de se transformer.

En mode feedback, on est forcément subjectif. Il faut l'assumer. **L'important est d'être utile à l'autre.**

Les compliments ou les reproches ne sont pas du feedback

Quand tu dis à ton collaborateur : « Super, ta présentation ! », tu partages ton ressenti mais tu ne lui apprends rien qui lui permette d'améliorer sa pratique en retour.

Ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas faire de compliments ;)



Un feedback positif

Sert à **libérer le potentiel de l'autre (qui souvent s'auto limite) et lui apprendre quelque chose qu'il ne sait pas** ou lui dire quelque chose qui le conforte

C'est une verbalisation qui entraîne une prise de conscience et doit permettre de reproduire le comportement efficace.

Un feedback positif, c'est : « *dans telle situation, tu as fait telle chose, et tu as obtenu un bon résultat* ». A chaque fois que tu te retrouveras dans une situation similaire, refais la même chose et ça marchera.

Un feedback correctif

Sert à **atténuer une interférence qui limite le potentiel.**

Un feedback correctif c'est : « *si tu te retrouves dans une situation similaire dans le futur, fais peut-être cette chose différemment, et tu obtiendras sans doute un résultat encore meilleur* ».



On évite le feedback sandwich

Le feedback sandwich comprend un message positif, un message négatif que tu veux faire passer et un dernier message positif pour atténuer, comme dans « J'aime bien le nouveau format de présentation mais pourquoi tu as voulu changer, même si c'est vraiment sympa hein »

« Mais » est un mot toxique !

En mode feedback, on devrait remplacer tous les « mais » par des « et ».

Le feedback se sollicite

Lorsqu'on demande du feedback, on autorise l'autre à en donner.

Pour en demander, il convient de poser 2 questions :

« dis-moi s'il te plaît une chose que... »

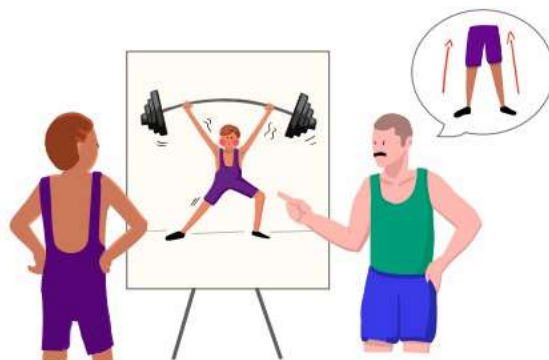
*j'ai bien faite sur ce sujet (objectif : libérer un potentiel)

*je pourrais améliorer sur ce même sujet (objectif : atténuer une interférence)

Lorsqu'on reçoit un feedback, la tentation c'est de vouloir répondre : on peut avoir tendance à se justifier, à se défendre.

La culture feedback invite plutôt à se taire. Juste dire "merci", puis réfléchir tranquillement au retour qui a été fait et décider ce que l'on retiendra ou pas.

Si un feedback dérange, crée une réaction épidermique, c'est qu'il n'est pas totalement faux et qu'il a appuyé sur quelque chose d'en partie vrai...



Rappelez-vous que

On donne du feedback sur ce que les gens font et pas sur ce que les gens sont.

Quand on veut faire du feedback, **cela peut prendre du temps (surtout au début)**, ça demande souvent un peu de préparation et peut nécessiter d'éliminer des tâches à faible valeur ajoutée pour prévoir cette activité dans son agenda.

Idéalement, on **donne un feedback à l'oral, en individuel, et en face-à-face.**

Lorsque on donne du feedback, **on n'est jamais sûr.e que l'autre soit prêt.e à le recevoir.**

L'important dans le feedback est **ce que cela va changer en la personne qui le reçoit.**



Comment rendre votre feedback efficace ?

Le préparer

- Pourquoi faites-vous ce feedback ? Quel est l'effet souhaité ? Quel message souhaitez-vous passer ? Se poser ces questions vous permettront de structurer votre pensée, d'apporter les bons arguments au bon moment pour appuyer votre propos et de tenir votre fil conducteur.
- Lors d'un entretien de recadrage, anticipez les tentatives d'esquivement et prévoyez des réponses à celles-ci.

Adopter la bonne posture

- Le feedback est un réel échange entre plusieurs personnes, assurez-vous donc de laisser la parole à votre interlocuteur afin qu'il puisse rebondir.
- Utilisez-le "je" dans votre discours.

Le doser

Le feedback est basé sur les faits et des actions. Gardez donc en tête de rester dans la réalité du contexte, de ne pas trop en faire, ni trop peu. Un collaborateur a largement dépassé vos attentes ? : *félicitez-le*. Si le travail correspond à ce que vous attendez, *remerciez-le plutôt...* Tout est une question de dosage.

Jouer la transparence

Aujourd'hui plus que jamais la transparence est nécessaire lors d'un feedback et particulièrement lorsqu'il est délivré en distanciel. En effet, le mode de communication peut rendre compliqué le décryptage des signaux. Pour éviter tous malentendus, soyez honnête tout en veillant à ne pas brusquer les sensibilités de chacun...

Communiquer de manière assertive

La méthode DESC est un outil de médiation souvent utilisée dans la communication non violente. Il s'agit d'une prise de parole en 4 temps, décrire factuellement la situation, exprimer une émotion, un ressenti, suggérer une solution, conclure en soulignant les conséquences positives.



Mais au fait le feedback c'est quoi ?

C'est un retour d'expérience, une sorte de bilan tiré à partir d'un événement.

Mais c'est surtout :

L'expérience et l'acceptation de l'échec car il faut expérimenter, oser et ne pas renoncer.

La pratique comme toutes disciplines cela demande un effort de départ pour assimiler cette technique demande un effort de départ pour l'assimiler, comme l'apprentissage d'une nouvelle langue étrangère. C'est souvent de l'ordre du bon sens, or le feedback n'est enseigné nulle part (école, famille...)

Un vocabulaire évolutif à adapter, selon les personnes à qui vous en donnez et par celles qui vous en adressent.

Planter des graines de feedback sans savoir si elles germeront ou pas, ne pas hésiter à en replanter plus tard.





Créer toutes les conditions de confiance et de sérénité avant de donner du feedback

Toujours se montrer bienveillant - Etre exigeant avec ce qu'ils font mais pas avec ce qu'ils sont !

Avant de pratiquer le feedback, sensibiliser, expliquer sinon cela ne fonctionne pas.

A éviter ! Ne pas se lancer dans un feedback correctif sans s'assurer au préalable que l'interlocuteur sait de quoi il s'agit

Quelques conseils utiles à tous !

Vous donnez du feedback

Commencer par partager du feedback positif, sincère et personnalisé (moins de chance de froisser ou de vexer !).

Toujours tâtonner en y allant progressivement lorsque l'on donne du feedback pour ne pas braquer la personne et que l'exercice reste productif

Oser dire à votre hiérarchie que vous avez besoin de feedback positif pour mieux accepter le feedback correctif.

Ne pas hésiter à passer par une tierce personne pour donner du feedback à quelqu'un.

Celui qui veut donner du feedback a besoin de sentir que son interlocuteur est prêt à en recevoir.

La pratique rien que la pratique ! Chercher une personne dans votre entourage avec qui vous pouvez vous entraîner au feedback sereinement, ne pas abandonner à la première difficulté. **C'EST LA CLE...**



Vous êtes manager

Comment mettre en place des routines de feedback ?

Proposer des « Cafés feedback » (15/30 minutes pas plus) pour lancer le développement de la pratique en binôme ou en équipe en veillant à se mettre d'accord sur un rythme.

Exemple 1 : par rapport à tel dossier, « si cela t'intéresse, je voudrais t'inviter à te faire du feedback quand cela te convient et reviens vers moi à ta convenance... » On ne force pas, on propose ! Si le collègue revient, c'est qu'il est dans de bonnes dispositions pour en recevoir.

Exemple 2 : avant de donner du feedback à quelqu'un lui demander de souligner une chose que j'ai bien faite et une chose que je peux améliorer afin d'installer un climat de confiance. Ensuite, remercier sans chercher à se justifier.

