



EDUCAGILE

FEEDBACK

« NOURRIR EN RETOUR »



Qu'est-ce qu'un feedback?

- D'un point de vue technique: c'est l'information que reçoit un équipement quand il agit sur son environnement.
- Un retour sur son action.
- Une information



3 TYPES DE FEEDBACK

EVALUATION	FEEDBACK CONSTRUCTIF/CORRECTIF	RECONNAISSANCE
Donne une note ou classe une performance en fonction de critères définis ou vis-à-vis des autres	Il correspond à tout ce qui nous aide à progresser	Reconnaissance du travail fourni
Il permet de nous situer et savoir à quoi nous attendre	Il permet de développer des compétences, des connaissances, ou devenir plus efficace	Il permet de motiver
Notre positionnement par rapport aux autres ou aux objectifs	Conseil, suggestion, accompagnement pour progresser sur un aspect spécifique	Considération, mise en avant de l'autre ou du résultat de ses actions



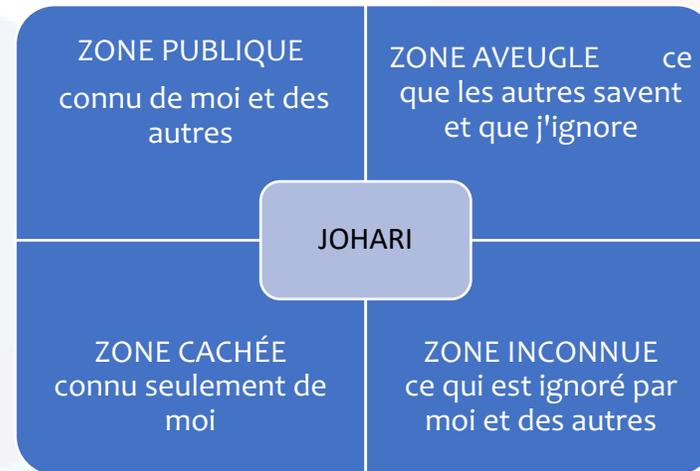
RECONNAÎTRE LES 3 TYPES DE FEEDBACK

EVALUATION	FEEDBACK CONSTRUCTIF/CORRECTIF	RECONNAISSANCE
« tu te classes 30 ^{ème} sur 100 sur cette course »	« Pour ta prochaine présentation tu pourrais commencer par annoncer le plan pour que ce soit clair pour tout le monde »	« tes efforts ont fait le plus grand bien à l'équipe. En travaillant un peu plus tard cette semaine, tu nous as permis de livrer le client dans les temps. Merci! »
« Vous êtes 10% en dessous de vos objectifs de recrutement »	« définis bien les objectifs d'un projet avant de le commencer, cela te permettra de bien le piloter »	« Ta présence a beaucoup aidé à faire avancer les discussions lors de la dernière réunion. Tu as su équilibrer les temps de parole de chacun, continue ainsi! »
« Tu n'as commis aucune erreur sur ce test »	« N'hésite pas à parler un peu plus fort pour que tout le monde t'entende bien »	« ton devoir est excellent, bravo! »



3 RÉACTIONS FACE AU FEEDBACK

- Pertinence du feedback? (Est-ce vrai?)



- Réaction relationnelle: la relation entre le donneur et le receveur
- Réaction d'identité: remise en question de l'image que j'ai de moi (ce qui pousse à une remise en question)



IMPACT DU FEEDBACK

Il peut nous impacter émotionnellement et il faut du temps pour s'en remettre

FACTEURS

- Notre **point de référence** (échelle du bonheur) influe sur notre capacité à recevoir du feedback
- **Elasticité** (équilibre): le même feedback peut avoir des effets différents selon la personne
- **Temps de récupération** (pour revenir à un niveau de référence)

Il est fondamental de prendre en compte ces 3 facteurs



Clés pour recevoir un feedback

- **CLARIFIER LE MESSAGE REÇU** : un feedback négatif active les capteurs de la peur
- **OBSERVER SES ÉMOTIONS** pour les comprendre et s'en détacher: comprendre ses mécanismes de pensée
- **SE METTRE DANS UNE POSTURE D'ÉCOUTE**: l'interlocuteur prend un risque en partageant un feedback
 - Le remercier
 - Prendre du temps pour digérer ce qui a été dit pour le creuser et montrer que le message a été entendu
 - Si je décide de ne pas en tenir compte, je retourne voir mon interlocuteur pour le lui expliquer

❖ SOLLICITER UN FEEDBACK



CONSTRUIRE ET FORMULER UN FEEDBACK

CLARIFIER SON INTENTION	COMMENT?	OSCAR
BENEFICIAIRE: À qui va bénéficier ce feedback?	Partir des faits Observation d'un comportement	OS = Observation spécifique
❖ VOUS? Ex vous êtes impacté et en parlez	Conséquence des faits observés Pour ouvrir le dialogue, questionner l'interlocuteur pour construire une perception partagée	C = Conséquence
❖ Vous + Destinataire Énoncer les faits de manière explicite et arriver tous les 2 à une solution	Diriger le feedback vers l'avenir Passer à l'action	A = Actionnabilité
❖ Les autres? Ex. conduite dangereuse	Encourager si c'est positif Proposer des pistes pour s'améliorer	R = Résultat espéré



CONCLUSION

- Un Feedback constructif permet de S'AMÉLIORER
- Un Feedback de reconnaissance de MOTIVER

Ils ont une importance considérable dans les apprentissages:

Les informations reçues à la suite d'une action indiquent à l'individu si celle-ci est en adéquation avec ce qu'il souhaitait réaliser



« *Le feedback est le petit déjeuner des champions* »
Kenneth Blanchard

