

LE FEEDBACK, C'EST FACILE

(à condition de te lancer !)

#LoveFeedback #EclaireMoi

INTRO

Si tu n'as jamais dit à l'un ou l'une de tes collègues à quel point tu appréciais sa créativité ou si tu n'as jamais osé lui dire que ses pitches au point mensuel manquaient de synthèse au risque de faire perdre du temps à tous, alors ce petit guide est fait pour toi.

Il va t'initier au **feedback bienveillant** et à ses bénéfices pour toi, tes collègues, ton équipe et toute l'entreprise.

Car le feedback fréquent et régulier est un outil idéal **pour renforcer la confiance en soi et dans les autres**, pour créer de la reconnaissance et se sentir plus engagé. Pour progresser individuellement et collectivement.

Surtout, il crée du lien entre les gens. Et quand il n'y a plus de non-dits, **quand tout est plus clair**, l'atmosphère est plus sereine pour travailler.

Alors, lis ce guide et lance-toi. Tu verras, bientôt tous les autres feront comme toi !

C'EST QUOI UN FEEDBACK ?

En fait c'est tout simple. Un feedback, c'est un échange entre deux personnes sur un sujet précis : un projet, une contribution, une interaction, un comportement.

Le but est d'identifier les points forts et les axes d'amélioration, pour aller de l'avant.

En synthèse, c'est un retour...
vers le futur !



C'EST **POUR QUI** LE FEEDBACK ? SUR QUELS **SUJETS**, À QUELLE **FRÉQUENCE** ?

C'est pour **toi, et pour chacun dans l'entreprise** :
les feedbacks se font entre collègues, de collaborateur
à manager et inversement, ainsi qu'entre managers.
Et bien sûr, **tu peux donner un feedback, mais aussi
savoir le recevoir et surtout en demander un.**

Quelle que soit la situation : un rôle à préciser,
un comportement à ajuster, une interaction entre
personnes à apaiser, un projet à challenger, des points
de vue à accorder, un lien à rétablir, etc. **Tout ce qui
peut être rendu plus clair et amélioré pour l'avenir
peut devenir sujet de feedback !**



L'idéal, c'est d'arriver à une **pratique régulière du feedback** au quotidien pour fluidifier le fonctionnement au sein des équipes et nous rendre tous **plus confiants et plus performants**.

D'autant qu'un feedback peut se faire à tout moment : il faut juste que tu te sentes prêt(e) à le donner et que tu sentes l'autre prêt(e) à le recevoir !

***OK, j'ai compris,
je me lance !***

Pas si vite !

D'abord, il faut connaître les bonnes pratiques à acquérir afin de bien donner ou recevoir ton feedback, en distinguant les spécificités liées au feedback positif ou au feedback constructif.

Positif ou constructif, le feedback doit avant tout être rattaché à un fait.

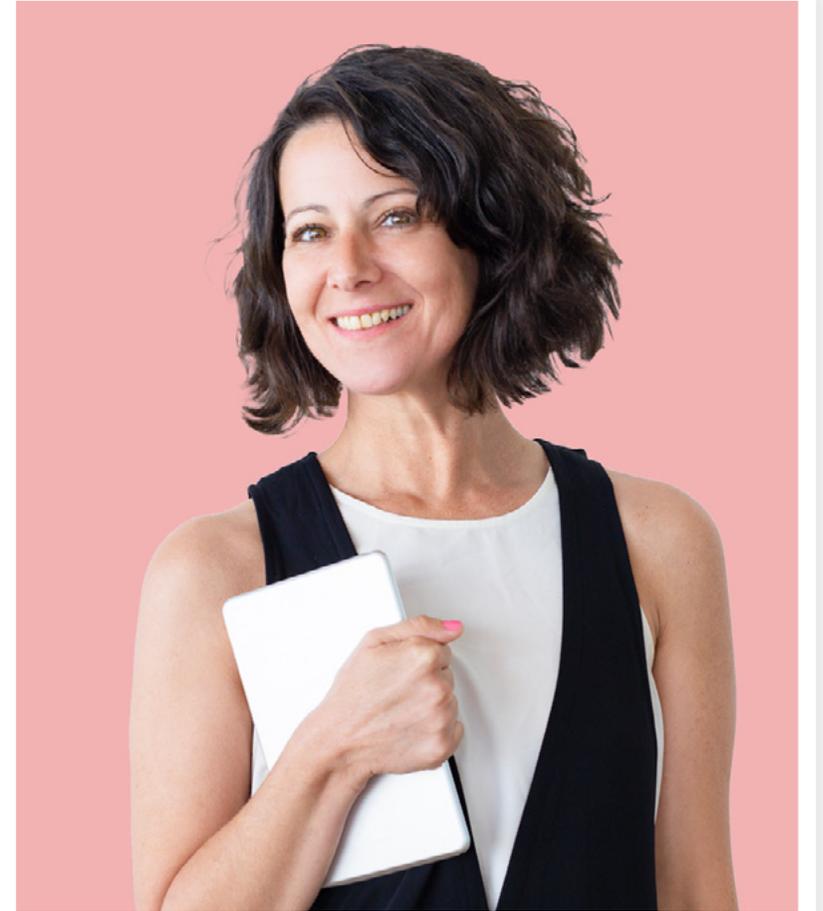
On y va ? C'est parti !



JE VEUX DONNER UN FEEDBACK POSITIF

Très bonne idée ! Les feedbacks positifs **sont par définition les plus gratifiants**. En félicitant **quelqu'un, quel que soit votre lien hiérarchique**, tu reconnais la valeur de son travail et tu **renforces son estime personnelle**, sa confiance en elle et en toi.

N'hésite jamais à les multiplier, notamment si tu es manager : tu feras progresser tout le monde, tu renforceras l'esprit d'équipe, tout en développant l'autonomie de chacun.



Quand tout va bien, ça va encore mieux en le disant !



Les feedbacks positifs sont souvent les plus satisfaisants à donner et à recevoir !

Ils seront d'autant plus efficaces si tu adoptes les bonnes pratiques pour les donner.

1

Choisis le bon moment et demande à la personne si elle est disponible pour le recevoir.

Le bon moment, c'est celui que tu sens être le meilleur pour vous deux : celui où vous serez tous deux en situation d'ouverture et d'écoute pour que chacun puisse comprendre l'autre et répondre à ses questions s'il(elle) en a. Ni trop vite, ni trop loin du fait.

2

Prépare ton feedback : sois factuel(le), franc(che), direct(e) et tourné(e) vers l'avenir.

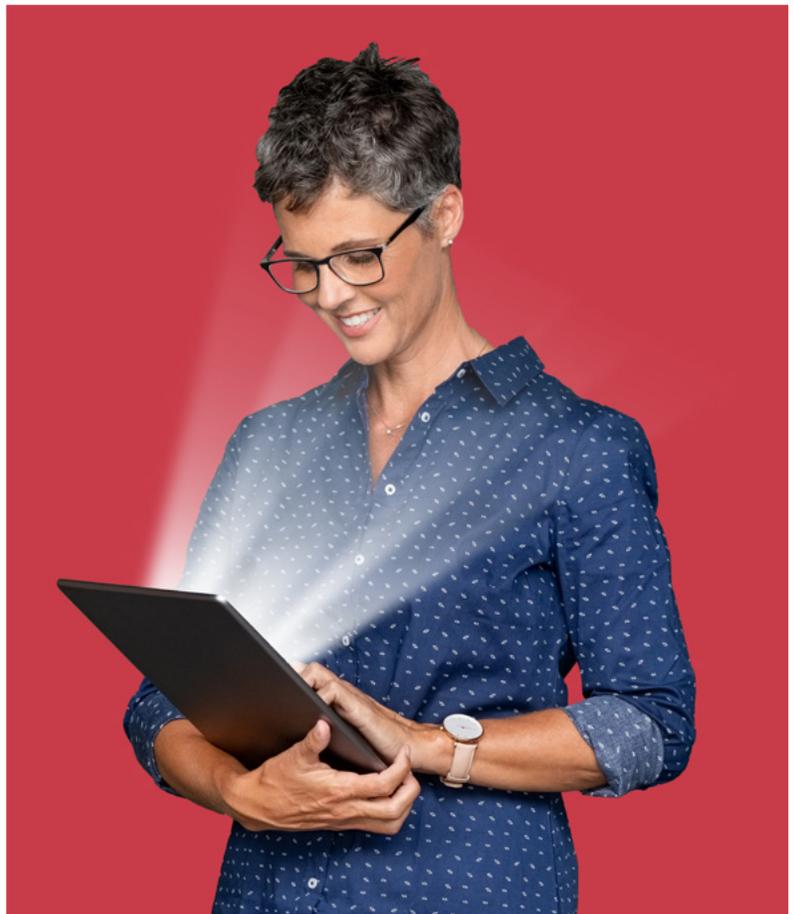
Si tu as trouvé que la présentation de ton/ta collègue était excellente, dis-le lui. Mais surtout dis-lui précisément en quoi tu l'as trouvée excellente, et pourquoi pas, comment il/elle pourrait aller encore plus loin. En mettant en lumière ses points forts, tu lui permettras de les renforcer.

Il est possible qu'il/elle te demande des précisions... Donne-lui tous les éclairages que possible. Et si tu veux que ton feedback soit compris et retenu, n'en fait qu'un seul feedback à la fois.

Feedback en face à face, en visio, en solo ?

Même s'il peut arriver que tu veuilles valoriser quelqu'un en le félicitant devant toute l'équipe, commence par le faire lors d'un échange individuel, pour ne pas mettre ton interlocuteur en situation de gêne potentielle.

En plus, le feedback permettra de renforcer votre relation et de consolider votre confiance. Pour cela, il est indispensable de donner ce feedback avec bienveillance.



En réussissant ton feedback positif, tu n'as pas seulement contribué au développement professionnel de quelqu'un, tu as aussi renforcé la relation avec cette personne et votre confiance mutuelle.

Cela ne va-t-il pas bien au-delà de ce que tu imaginais ?



JE VEUX DONNER UN **FEEDBACK CONSTRUCTIF**

Le feedback constructif demande un peu plus d'entraînement. Ce n'est pas pour rien que certains l'appellent feedback correctif ou même négatif !

Pour le réussir, les étapes sont sensiblement les mêmes que celles du feedback positif. Sauf qu'il te faudra être encore plus vigilant pour bien les respecter et encore plus attentif aux réactions de l'autre.

Prenons un exemple pour mieux en parler. Imagine que tu veuilles donner un feedback constructif à un collègue : tu as constaté récemment, et à plusieurs reprises, que celui-ci ne t'écoutait pas, voire qu'il te coupait la parole. Tu trouves que cela coupe la communication entre vous et donc, dégrade la coopération.

Alors, comment lui en parler et, surtout, comment trouver une solution pour régler le problème à l'avenir ?

1

**Choisis le bon moment et demande à l'autre
s'il est disponible pour le recevoir :**

Sois psychologue. Le mauvais moment, c'est sûrement juste après la réunion, quand tu es agacé(e) d'avoir été interrompu(e) sur un sujet qui te tenait à cœur.

Le bon moment, c'est peut-être plutôt, en revenant tous les deux de la pause déjeuner ou autour d'un café. Ou le lendemain, mais n'attends pas trois semaines !



2

Prépare ton feedback : sois factuel(le), franc(che), direct(e) et tourné(e) vers l'avenir

Ne juge pas, tiens t'en aux faits ! « *Voilà, pendant nos deux dernières réunions, alors que j'allais te parler d'un dossier sensible, tu m'as interrompu(e) pour évoquer tel autre dossier que tu gères. Cela m'a empêché d'évoquer avec toi la difficulté que je rencontre et de te demander ton opinion.* »

Et prépare l'avenir ! « *Je sais que tu as beaucoup de sujets à traiter. Alors, afin que tu puisses contribuer sur mes dossiers, nous pourrions peut-être définir ensemble un moment dédié à mes dossiers et un autre pour les tiens. Qu'en penses-tu ?* »

En énonçant sobrement les faits sans jamais porter de jugements, en expliquant les conséquences de ces faits pour toi - voire ton ressenti - en proposant une solution et en amorçant la discussion avec une question ouverte, tu as sans aucun doute réussi ton feedback constructif.

Tu as permis à cette personne de ton équipe de prendre pleinement conscience de la situation et de ses conséquences.

Tu y es parvenu(e) sans lui faire perdre la face ni la blesser, puisqu'avec ta question ouverte, elle peut proposer elle-même une solution qui conviendra à tous.

3

Donne ton feedback en privilégiant l'échange direct en tête à tête

Cela va de soi, tu ne peux faire un feedback constructif digne de ce nom qu'entre quatre yeux.

4

Sois bienveillant et à l'écoute

Quand il s'agit de résoudre un problème, ne t'égarer pas, reste bien *focus* sur celui-ci. Mets-toi à la place de la personne face à toi. Ce n'est jamais simple d'être remis en cause, même si son comportement a des conséquences négatives pour toi.

Alors prépare ton discours pour qu'il n'y ait plus de trace d'agacement, de jugement ni même d'ironie. Sois sûr(e) de toi et de tes arguments, reste zen avant, pendant et après ton feedback. Zen et bienveillant !

Et puis, comme cette personne risque de ne pas comprendre tout de suite, sois ouvert(e), à l'écoute, réponds à ses questionnements et accueille ses émotions.

Là encore, les résultats de ton feedback constructif dépassent tes espérances.

Tu as réussi à débloquer une situation inefficace pour toi, et ta bienveillance a permis un échange sur des bases saines : celles de la franchise, de la compréhension et du respect mutuel.

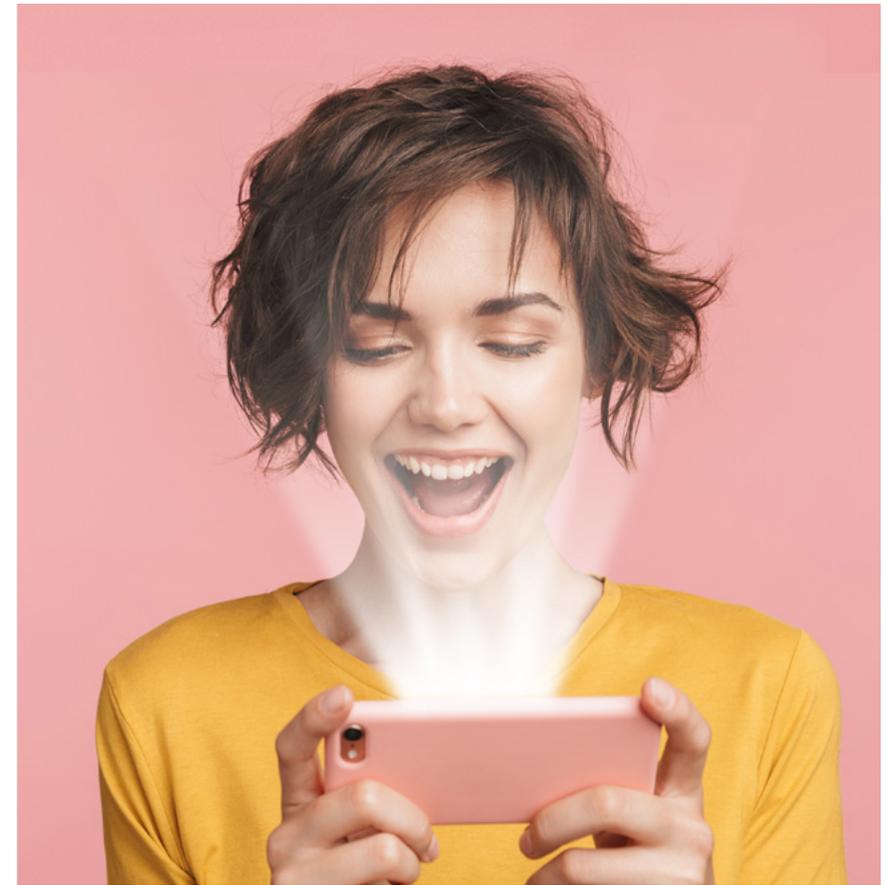


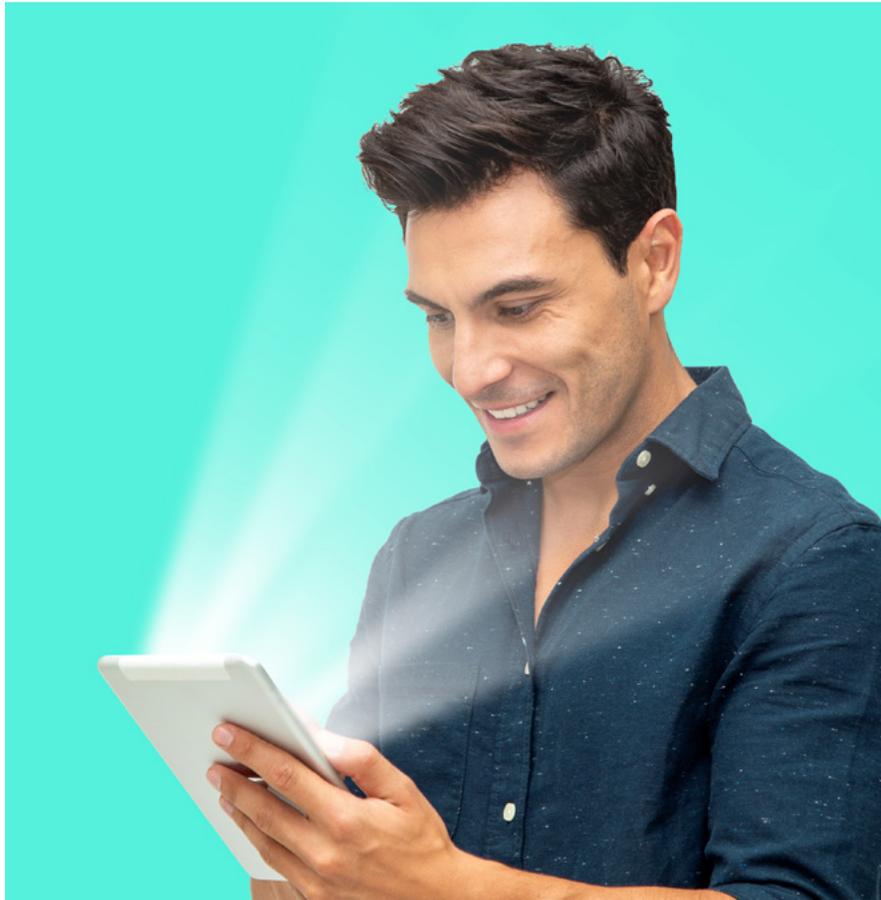
ET JE FAIS COMMENT POUR RECEVOIR UN FEEDBACK ?

Sois toujours ouvert(e) et bienveillant(e)
en le recevant.

Si c'est un feedback positif, fais-le plein
de confiance et de reconnaissance et remercie
la personne qui te l'a donné.

Si c'est un feedback constructif,
remercie-la d'autant plus !





La personne qui te l'a donné aura passé du temps à analyser tes contributions, comportements ou interactions, afin de te proposer des axes d'amélioration. C'est un vrai signe d'attention.

Et surtout, ne perds pas de temps à te justifier : ce qui est fait est fait et c'est vers l'avenir qu'il faut se tourner pour s'améliorer.

En revanche, pose des questions, reformule pour t'assurer de bien comprendre le feedback et d'en profiter au maximum !

LES DOs DU FEEDBACK

- Choisis un sujet et un seul
- Sois précis(e) et acéré(e) sur les faits mais toujours positif(ve) et bienveillant(e) envers la personne qui le reçoit
- Donne toujours plus de feedbacks positifs que de feedbacks constructifs
- Parle uniquement en ton nom : « j'ai observé, je te propose... »
- Exprime ton ressenti après avoir évoqué les faits

LES DON'Ts DU FEEDBACK

- Évite le feedback sandwich (un feedback constructif entre deux feedbacks positifs), trop compliqué et contre-productif
- Ne juge jamais
- Évite l'ironie et l'humour s'il s'agit de sujets sensibles
- Ne reste jamais dans le flou, oublie le « on » (« on m'a dit », « on devrait », etc.)
- Évite les « mais » et privilégie les « et »

Si tu ne devais retenir que celles-là !

LES 5 RÈGLES D'OR DU FEEDBACK

- 1 Choisis le bon moment et demande toujours à la personne si elle est disponible pour échanger avec toi
- 2 Prépare ton feedback : factuel, précis et tourné vers l'avenir
- 3 Reste toujours bienveillant(e) et ouvert(e) au dialogue, privilégie l'échange direct
- 4 Prends l'habitude de faire régulièrement des feedbacks, ils n'en seront que meilleurs !
- 5 Et demande régulièrement des feedbacks, tu progresseras plus vite !

Si tu le souhaites, utilise l'application [Feedback au fil de l'eau](#), un moyen simple pour envoyer tes demandes de feedback et répondre aux demandes de tes collègues.



UN FEEDBACK ET TOUT DEVIENT PLUS CLAIR

Tu l'auras compris, bien plus qu'un outil, la pratique du feedback instaure une véritable culture de progrès, résolument tournée vers l'avenir.

Car chaque feedback que tu donnes, reçois ou demande est un petit pas qui te fait aller de l'avant.

De petites avancées individuelles qui, bout à bout, vont faire progresser le collectif et toute l'entreprise à pas de géant !