

# Cultiver de bonnes relations à travers les feedbacks

## Objectifs :

- Comprendre les différents types de feedbacks et leur impact sur les relations professionnelles.
- Apprendre à donner et recevoir des feedbacks de manière constructive et respectueuse.
- Utiliser efficacement les feedbacks.

## Introduction :

Dans une communication, il y a toujours un émetteur, qui transmet un message, et un récepteur qui le reçoit et lui répond. Cette réponse renseigne l'émetteur quant à la bonne compréhension de son message, on peut donc dire que cela le nourrit, c'est pourquoi on parle de *feedback*. Dans l'environnement professionnel, c'est la même chose, les *feedbacks* jouent un rôle crucial, en ce sens qu'ils alimentent votre connaissance de vous-même et de vos performances. Qu'ils soient positifs, d'amélioration ou de recadrage, ils permettent d'établir une communication ouverte et constructive au sein d'une équipe.

### ❑ Le saviez-vous ?

Les feedbacks peuvent avoir un impact significatif sur la motivation, l'engagement et la performance des individus au sein d'une organisation.

## 1. Les différents types de feedbacks

Il existe 3 types de feedbacks, saurez-vous les associer à leur définition ?



### Le feedback positif

Il reconnaît et encourage les comportements ou les réalisations remarquables d'une personne.

Ce type de feedback renforce la confiance et le bien-être au travail, n'en faites pas l'économie !



### Le feedback de recadrage

Il réoriente ou ajuste les comportements d'une personne qui s'éloignent des attentes ou des normes de l'organisation. Il vise à recentrer les actions vers les objectifs et les valeurs de l'équipe ou de l'entreprise.

Fait avec bienveillance, ce feedback est essentiel pour maintenir le cap, n'ayez pas peur de l'utiliser.



### Le feedback d'amélioration

Il identifie les domaines dans lesquels une personne peut s'améliorer ou se développer davantage. Il présente ce qui a fonctionné et fournit des indications sur les erreurs ou les comportements non souhaités afin d'apporter des corrections.

Aussi appelé feedback correctif, ce feedback est essentiel pour progresser.

## 2. Utiliser le bon feedback.

Choisissez le bon feedback dans chacune de ces trois situations.

### Situation 1 : Comportement perturbateur en réunion

Lors d'une réunion d'équipe, vous observez que votre collègue a interrompu à plusieurs reprises les autres participants et a adopté un ton agressif dans ses propos, ce qui a perturbé le déroulement des discussions et créé une atmosphère tendue. Quel type de feedback serait le plus approprié dans cette situation ?

#### Option A

J'ai trouvé que tu n'avais pas bien agi lors de la réunion, tu n'as pas suffisamment écouté les autres, tu devrais changer ta façon de te comporter à l'avenir.

**✗ Faux :** Ce feedback ne fournit pas de directive claire sur les comportements inappropriés et manque de spécificité.

#### Option B

J'ai remarqué que tu as interrompu plusieurs fois les autres participants lors de la réunion. Cela m'a gêné, car j'ai besoin d'évoluer dans un environnement respectueux. Pour cela, je pense qu'il est important de laisser chacun s'exprimer sans interruption. Es-tu prêt à t'y engager pour nos futures réunions ?

**✓ Vrai :** Ce feedback identifie clairement le comportement problématique, explique pourquoi il est inacceptable et propose une solution constructive. C'est un bon feedback de recadrage qui utilise la méthode DESC (Décrire, Exprimer, Solutionner, Conclure).

#### Option C

Tes actions lors de la réunion étaient inacceptables. Tu dois te contrôler et respecter les règles de conduite.

**✗ Faux :** Ce feedback manque de tact et pourrait être perçu comme accusatoire étant donné qu'il n'offre pas de moyens constructifs pour améliorer le comportement.

### Situation 2 : Contribution exceptionnelle à un projet

Vous avez récemment travaillé sur un projet en équipe où l'un de vos collègues a démontré un engagement exceptionnel et une contribution significative à la réussite du projet. Son travail a été exemplaire et a eu un impact positif sur les résultats finaux. Quel type de feedback serait le plus approprié dans cette situation ?

#### Option A

Tu as fait un excellent travail sur ce projet, tu as vraiment bien géré la campagne publicitaire.

**✗ Faux :** Ce feedback est trop général, il ne mentionne pas les aspects spécifiques du travail de votre collègue qui ont été remarquables, ce qui rend le feedback moins significatif. De plus, pour faire un feedback positif, il est souvent intéressant de voir au-delà des résultats en valorisant également l'engagement dans le travail, les méthodes utilisées ou encore les qualités professionnelles mobilisées.

#### Option B

Merci pour ton travail sur ce projet ! J'espère que je pourrai de nouveau compter sur ton exemplarité à l'avenir.

**✗ Faux :** Après avoir initialement reconnu les efforts du collaborateur, ce feedback amène un doute sur l'avenir qui peut être décourageant.

#### Option C

Ton implication et tes efforts sur ce projet ont été remarquables. Ton travail a été important pour le succès de l'équipe et je tiens à te féliciter. Tu as su être clair, bien communiquer et prendre les bonnes décisions, merci !

**✓ Vrai :** Ce feedback positif reconnaît et valorise les efforts et les réalisations de votre collègue, renforçant ainsi son sentiment d'efficacité. De plus vous pratiquez plusieurs types de reconnaissance ce qui est très efficace.

## Situation 3 : Proposition nécessitant des améliorations

Vous avez récemment travaillé sur un projet de marketing avec un membre de votre équipe. Lors de la phase de conception, vous avez remarqué que certaines parties de sa proposition étaient un peu floues et manquaient de détails, ce qui pourrait affecter la clarté et l'efficacité de la stratégie globale. Quel type de feedback serait le plus approprié dans cette situation ?

### Option A

Ta proposition est loin d'être parfaite. Tu devrais vraiment la retravailler.

**✗ Faux :** Ce feedback ne fournit pas de conseils spécifiques sur ce qui doit être amélioré, ce qui peut être décourageant pour le destinataire du feedback. De plus, il ne reconnaît pas les aspects positifs de la proposition, ce qui peut nuire à la motivation et à l'estime de soi.

### Option B

Ton idée générale est bonne, mais je pense qu'il serait bénéfique d'ajouter plus de détails spécifiques à certaines parties de ta proposition. Cela rendrait le plan plus clair et plus convaincant.

**✓ Vrai :** Ce feedback d'amélioration reconnaît les aspects positifs de la proposition tout en offrant des conseils constructifs. Ce type de feedback encourage le destinataire à s'améliorer.

### Option C

Je ne suis pas convaincu par ton approche, mais c'est toi le spécialiste, je te fais confiance.

**✗ Faux :** Ce feedback est très ambigu. Il ne vous permet pas d'exprimer le fond de votre pensée et ne sera pas non plus bénéfique pour votre collègue.

## Conclusion :

En cultivant une culture de feedback constructif, vous pouvez favoriser un environnement de travail où chacun se sent valorisé, soutenu et encouragé. Le feedback est un outil efficace pour faire preuve de reconnaissance et il ne se limite pas à la relation manager - managé.

## Points à retenir :



Le feedback positif encourage les comportements ou les réalisations remarquables d'une personne.



Vous pouvez utiliser la méthode DESC pour réaliser un bon feedback de recadrage.



Le feedback d'amélioration présente ce qui a fonctionné et fournit des indications sur les erreurs ainsi que des pistes pour progresser.

## Pour aller plus loin :

- Augmenter la satisfaction de ses collaborateurs en utilisant la reconnaissance
- Le feedback
- Cohésion d'équipe : comment la renforcer ?
- Exprimer de la reconnaissance envers ses collègues