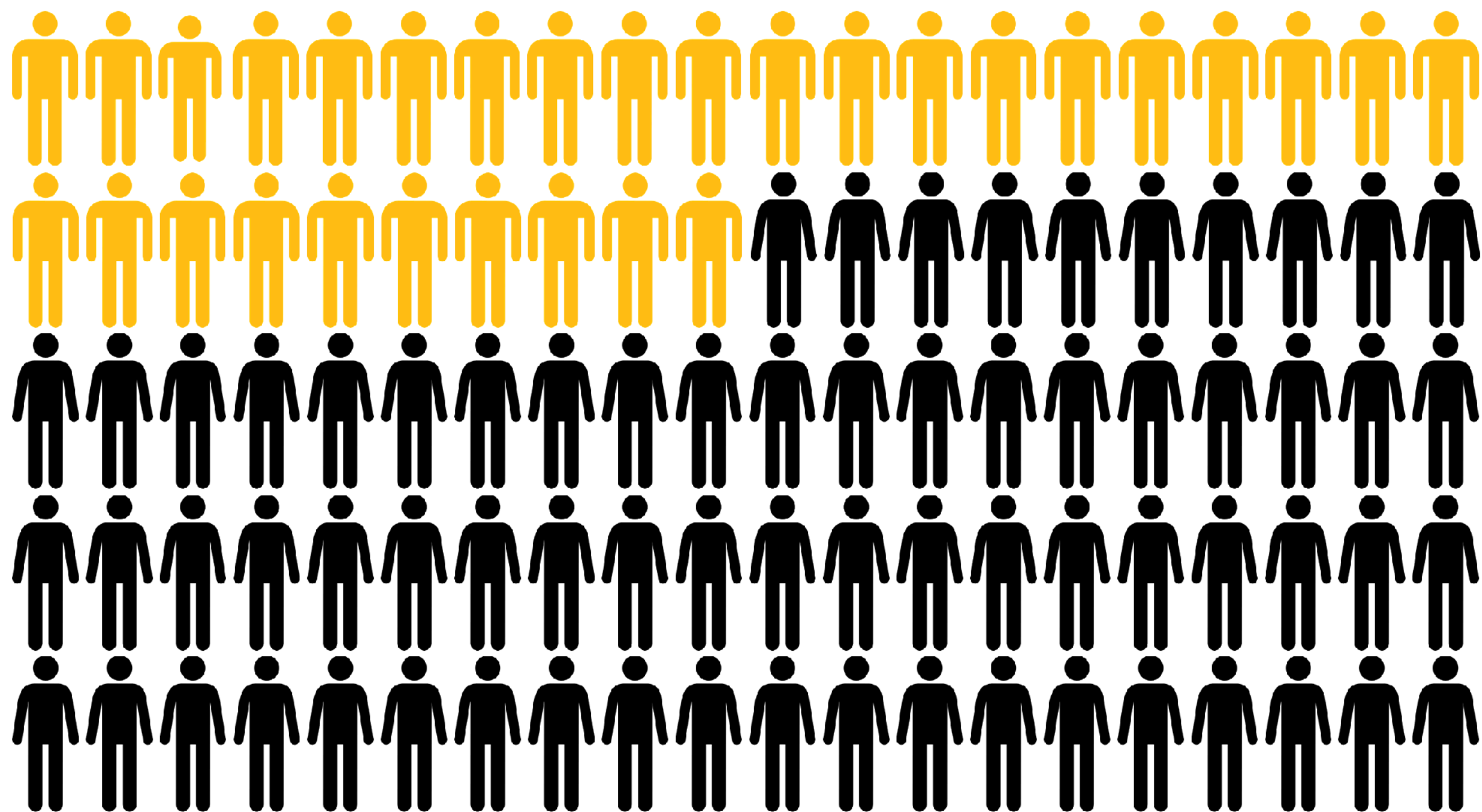


Comment donner un
feed-back CONFRONTANT
sans faire **FUIR** vos collaborateurs ?



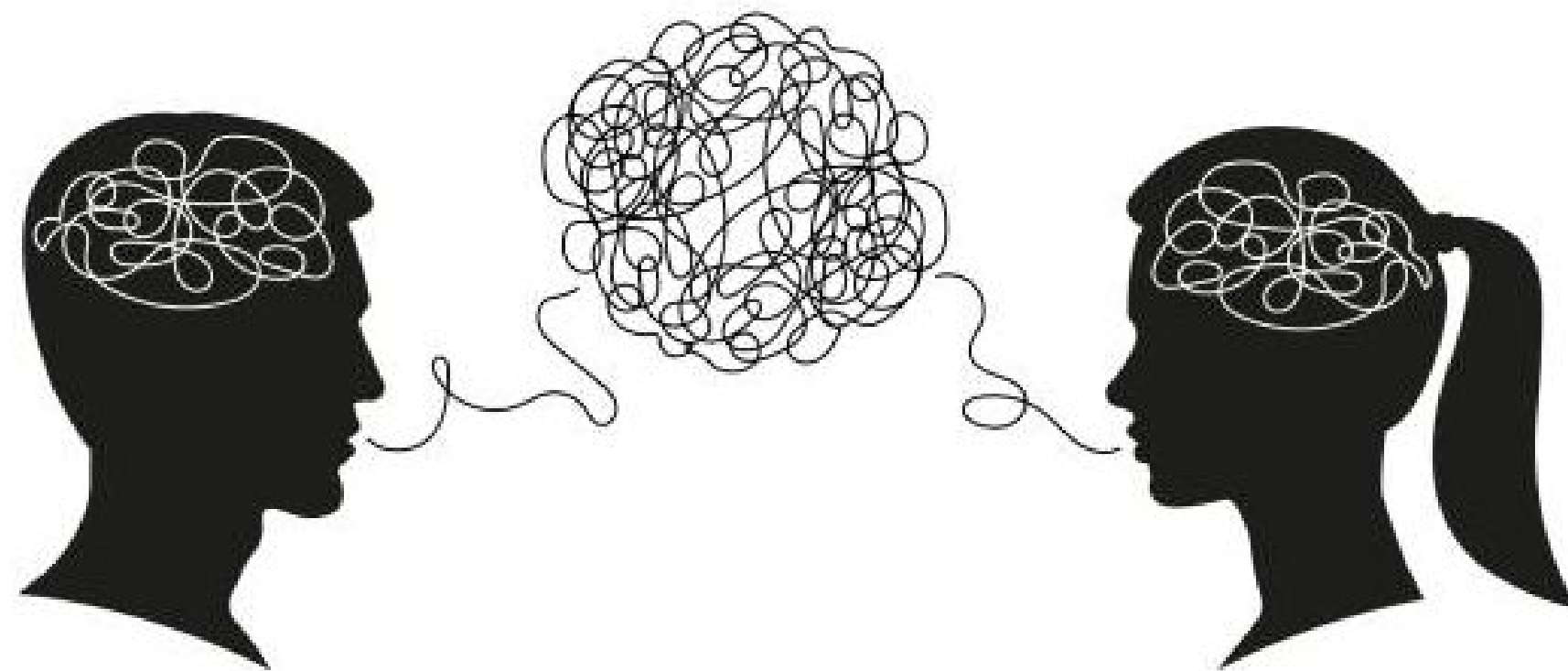
Dans **30**/100 des cas
les **CONSÉQUENCES** d'un feed-back
AGGRAVENT les performances
au lieu de les améliorer.



Référence : Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). *The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory*. *Psychological Bulletin*, 119, 254.



Comment réussir à donner un feed-back **DESTRUCTIF** ?



- ➔ **Manque de SPÉCIFICITÉ.**
- ➔ **FOCALISATION** excessive sur le **NÉGATIF.**
- ➔ **Moment INOCCASIONNEL OU INADAPTÉ.**
- ➔ **Absence de SOLUTIONS.**
- ➔ **Ton AGRESSIF OU CONDESCENDANT.**
- ➔ **Intention de BLESSER, de RIDICULISER...**

Avec quelles **CONSÉQUENCES** ?

Expérience **SUBJECTIVE**

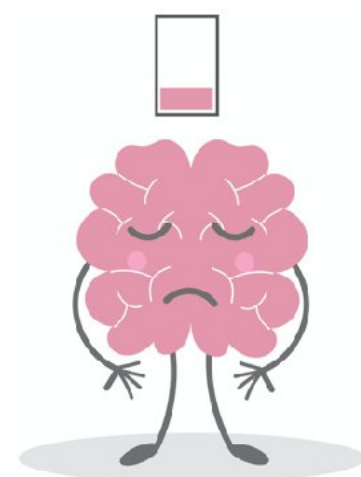
Expérience **SUBJECTIVE**



Activation du système de
réponse au **STRESS**



Réactions
PHYSIOLOGIQUES
Neurologiques, biologiques, physiologiques



Altération de la **RÉFLEXION**
et de la prise de **DÉCISION**



Dégradation de l'image de **SOI**



Réponses de **DÉFENSE**
et/ou de **JUSTIFICATION**



Baisse de la
PERFORMANCE



Selon une étude,

1 MANAGER

2

- ➔ considère que fournir un feed-back confrontant est une tâche **INTIMIDANTE** et chargée d'**ÉMOTIONS**.
- ➔ considère qu'il est **STRESSANT** et **DIFFICILE** de donner un feed-back négatif.

Référence : Zenger, J. & Folkman, J. (2017). "Why Do So Many Managers Avoid Giving Praise?". Harvard Business Review

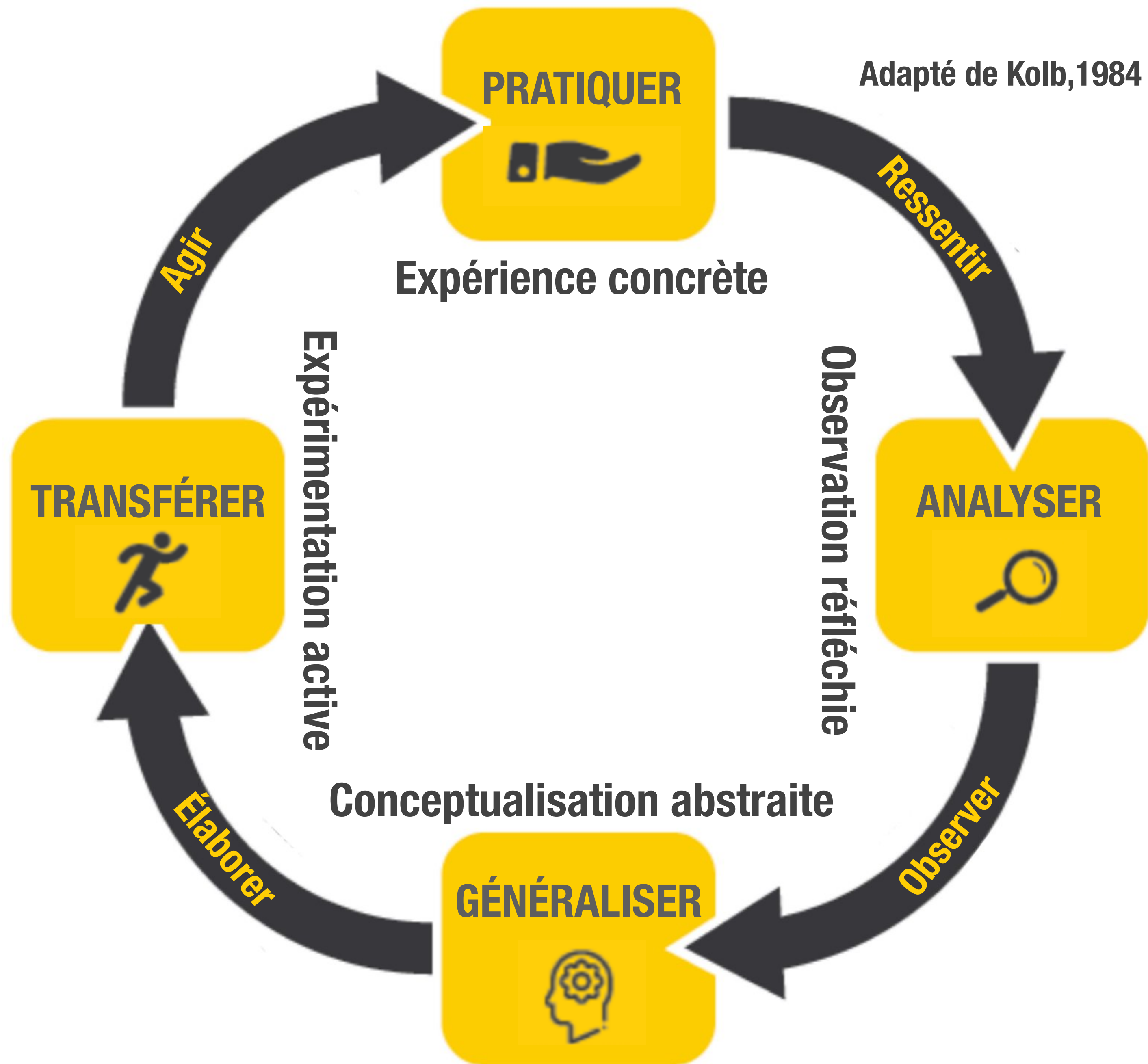


Comment donner un feed-back **CONSTRUCTIF** ?

- ➔ Effectuez une **PRÉPARATION** minutieuse.
- ➔ Séparez les **FAITS** des interprétations ou des **ÉMOTIONS**. Réduire les **BIAIS** cognitifs.
- ➔ Choisissez le bon **MOMENT** et le bon **LIEU**.
- ➔ Reconnaissez les **POINTS FORTS** et les **CONTRIBUTIONS** de la personne.
- ➔ Concentrez-vous sur des **FAITS SPÉCIFIQUES** et **OBSERVABLES**.
- ➔ Utilisez « **JE RESSENS...** » ou « **J'AI OBSERVÉ...** », plutôt que « **Tu es...** » ou « **Tu fais...** ».
- ➔ Encouragez l'**AUTORÉFLEXION** et travaillez ensemble pour trouver des **SOLUTIONS**.
- ➔ Déterminez des étapes concrètes d'un **PLAN d'ACTION** et d'un **SUIVI**.



Comment apprendre par l'EXPÉRIENCE ?



Référence : Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.



Avec quelle méthode de **COMMUNICATION ?**

Adapté de Weitzel 2003



Décrivez la situation spécifique où le comportement a eu lieu. De manière factuelle et exempte de jugement, en se concentrant sur un moment et un contexte particuliers.

Décrivez le comportement spécifique observé. Cette description doit être objective et se concentrer uniquement sur ce qui a été fait ou dit, sans interprétations ni jugements.

Expliquez l'impact ou les conséquences du comportement observé. Cet impact peut être sur vous, l'équipe, le projet, ou l'organisation. Il est important de parler en termes d'effets observés ou ressentis, plutôt que de blâmer.

Suggérez un comportement différent qui aurait pu être plus approprié dans la même situation. Cette étape aide à guider la personne vers une réflexion sur d'autres manières d'agir.




Décrivez l'impact potentiel que le comportement alternatif suggéré aurait pu avoir. Cette étape aide à visualiser les résultats positifs possibles d'un changement de comportement.



Praticien, chercheur, auteur, conférencier.

Mon travail, qui illumine mes journées, consiste à **identifier**, **comprendre** et **faire évoluer** les comportements humains.

Si vous souhaitez avoir de robustes connaissances issues de la **recherche scientifique** et mieux comprendre **pourquoi** les êtres humains font ce qu'ils font ?

 **Suivez-moi** sur  et cliquez sur la  en haut de ma page pour recevoir des mises à jour.

Si vous souhaitez **soutenir** mon **travail**, merci de  et .