

Exercice 4

APPRENDRE À DONNER ET À RECEVOIR DU FEED-BACK

Objectifs : permettre aux personnes de...

1. Élaborer des règles de base pour donner un feed-back positif.
2. Se sensibiliser à l'importance de développer une manière d'être à donner et à recevoir du feed-back.
3. Développer des habiletés à donner et à recevoir du feed-back.

Déroulement de l'activité :

- a) Vous lisez les commentaires ci-dessous sur la façon de donner et de recevoir du feed-back positif. Ensuite, vous choisissez, parmi les neuf critères les cinq que vous jugez les plus importants lorsque vous recevez un feed-back.
- b) Sur la fiche de classement, vous inscrivez, par ordre d'importance, le numéro des trois (3) critères et vous justifiez brièvement votre classement.
- c) Chaque membre de l'équipe présente son classement et explique brièvement pourquoi ces trois (3) critères sont importants pour lui.
- d) Finalement, l'équipe discute pour parvenir à un consensus sur une liste de trois (3) critères par ordre de priorité.

Pour notre équipe, un feed-back positif, c'est...

QU'EST-CE QU'UN FEED-BACK ?

Donner et recevoir du feed-back est une façon très importante pour faciliter la communication entre des personnes et pour assurer leur développement personnel. La plupart des gens mentionnent qu'à chaque fois que des personnes leur ont donné une information directe, franche et pertinente sur eux-mêmes, ces expériences se sont avérées des plus importantes dans leur développement personnel. Ce type d'information ou de feed-back peut avoir un tel impact qu'il risque d'influencer profondément la manière dont les gens se comportent.

Le feed-back est un outil puissant dont une personne peut abuser. En effet, un feed-back mal formulée ou mal intentionnée peut parfois insulter ou blesser celui qui le reçoit. L'auteur d'un feed-back ne doit jamais avoir l'intention de blesser, de ridiculiser ou de se "venger". Un feed-back donné correctement renforce et rend plus efficace la personne qui le reçoit.

CRITÈRES POUR DONNER ET RECEVOIR UN FEED-BACK

Pour être efficace, il faut que le feed-back soit:

1. **Donné avec considération positive de la personne.** L'auteur du feed-back doit manifester une considération positive de la personne à qui il adresse un feed-back. Il doit avoir l'intention d'aider, non de blesser.
2. **Donné en restant attentif à la personne.** L'auteur du feed-back reste constamment attentif aux réactions (verbales et non verbales) de la personne à qui il adresse un feed-back. Il doit aussi bien écouter cette personne.
3. **Réclamé par le destinataire.** Le feed-back sera d'autant plus efficace que le destinataire l'aura réclamé. Une personne qui demande un feed-back est plus disposée à reconnaître et à explorer les sujets particuliers qui concernent son développement.
4. **Précis et axé sur le comportement à changer.** Un bon feed-back porte sur des points précis et décrit un comportement que le destinataire peut changer. Des énoncés vagues ou évaluatifs comme: "T'es rien qu'un chialeux..." ont peu de valeur et met le destinataire sur la défensive. Un énoncé tel que: "Quand je te communique un travail précis à réaliser, je sens que tu résistes souvent à réaliser ce travail..." est précis et vise une façon d'agir qu'on peut modifier. Le feed-back le plus utile est direct, franc et sincère.
5. **Exprimé pleinement.** Un feed-back efficace requiert plus qu'un simple énoncé de faits. L'auteur du feed-back doit aussi exprimer ce qu'il ressent de telle sorte que le destinataire saisisse pleinement la portée que son comportement a sur une autre personne.
6. **Décontaminé de tout jugement.** Un feed-back qui comporte un jugement ou une évaluation est souvent formulé sur un ton accusateur. Il incite probablement le destinataire à réagir par la défensive. Si l'auteur du feed-back doit porter un jugement, il mentionnera clairement que son opinion est subjective. Il décrira la situation telle qu'il la perçoit et permettra ainsi au destinataire de faire sa propre évaluation.
7. **Donné à un moment opportun.** Le moment qui convient le mieux pour donner un feed-back est celui où le destinataire y est réceptif et où le comportement ou l'événement décrit est encore présent à la mémoire. Il n'est pas utile pour celui qui donne un feed-back "d'accumuler" ses ressentiments et de les déballer tous d'un seul coup.
8. **Axé sur un comportement qu'une personne peut changer.** Le feed-back le plus utile traite d'un comportement qu'une personne peut changer. Le feed-back est moins utile s'il porte sur des points qui échappent au contrôle du destinataire. Il est souhaitable pour celui qui donne le feed-back de suggérer au destinataire des façons dont il pourrait modifier son comportement. Cela donnerait au destinataire de nouvelles idées pour résoudre de vieux problèmes.
9. **Vérifié et clarifié.** Avant de donner un feed-back, une personne devrait, si possible, vérifier auprès d'autres personnes pour voir si elles partagent ses perceptions. Ce procédé revêt une importance particulière quand il s'agit d'une équipe de travail. Après avoir recueilli et assimilé les points de vue des autres, le destinataire aura probablement une perception plus objective d'un comportement choquant.

LE CLASSEMENT DES CRITÈRES

A. CLASSEMENT PERSONNEL

Numéro du critère	Pourquoi je pense que ce critère est important ?

B. CLASSEMENT D'ÉQUIPE

Numéro du critère	Pourquoi l'équipe pense que ce critère est important ?

 Les critères pour donner et recevoir du feed-back ont été décrits par Robert T. Golembiewski (1972) dans un volume sur le renouvellement des organisations. L'exercice pour intégrer ces critères est une adaptation extraite du volume de Francis et Young sur la consolidation des équipes (traduction par le groupe Actualisation).