

La méthode sandwich

Durée > 20 à 60 minutes Niveau de difficulté ★★

Matériel > template méthode sandwich > feutres et post-it

Objectifs

Faciliter la transmission d'une critique ou d'un feedback de développement. Accepter les points d'amélioration par l'oscillation entre le positif et le négatif. Parler d'un projet ambivalent qui suscite des regrets tout en insistant sur ce qui a été correctement réalisé.

Déroulement

1

Le facilitateur s'assure que les participants sont prêts à recevoir le feedback.

Il les invite à s'interroger sur ce qui s'est mal passé et ainsi sur ce qui aurait pu être évité tout en pensant aux notes positives du projet. Sur le hamburger :

- Les deux pains renvoient au positif : ce qui a correctement été réalisé dans le projet
- La garniture (steak, salades etc.) est liée à un feedback de développement, c'est-à-dire un feedback constructif. Par exemple, le steak peut être: ce que X aurait pu éviter, la salade : ce que X aurait pu mieux faire, et le fromage : ce que X aurait pu approfondir.

Ceci est modulable à l'infini avec d'autres types de garnitures.

2

Le facilitateur peut inviter les participants à expliciter leurs impressions. Chacun leur tour, les participants peuvent verbaliser leur retour "sandwich" en commençant par le positif, poursuivre sur les axes d'amélioration et terminer sur une note positive.

3

Le facilitateur peut ensuite souligner la notion de feedforward, en invitant le groupe à réfléchir à l'avenir et à ce qui pourra être mieux réalisé dans le futur. Chacun peut se pourvoir d'une responsabilité spécifique pour le succès d'un futur projet.

Points de vigilance

Que la critique soit adressée au groupe ou à un individu spécifique, elle ne doit pas porter sur l'humain en tant que tel mais sur les actions menées de sorte à ne brusquer personne et éviter une ambiance pesante.)

La méthode du feedback sandwich peut être contre-productive si elle est trop régulièrement utilisée. Le fait d'en user et abuser sur le long terme peut conduire l'équipe à ne retenir que le négatif et à dévaloriser les compliments et les notes positives des projets collectifs. L'idéal est d'osciller entre la méthode du feedback traditionnelle et celle du sandwich.

