

Feedback

Durée > 20 à 60 minutes

Niveau de difficulté ★★

Matériel > feutres et post-it

Objectifs

Reconnaître son propre travail et celui d'autrui et renforcer la motivation et l'engagement collectif. Confronter les points de vue et adopter une culture d'apprentissage continu au sein du groupe. Connaître ses qualités et ses axes d'amélioration et se calibrer dans son travail.

Déroulement

1

Le facilitateur s'assure que les participants sont prêts à recevoir les feedback, qu'ils soient positifs ou négatifs. Ces derniers prennent la parole les uns après les autres pour donner leur point de vue sur une réalisation commune. Les avis peuvent converger ou diverger ce qui permet de confronter les points de vue. Afin d'établir une atmosphère de confiance, le feedback peut commencer par un retour positif pour petit à petit déboucher sur un feedback de développement qui touche aux axes d'amélioration.

2

Le facilitateur peut inviter les participants à appliquer la méthode FEEDA, qui requiert que chacun les uns après les autres donne les Faits, les Effets, l'Emotion, la Demande et le plan d'Action liés aux actions menées précédemment. Chaque personne doit utiliser la première personne ("je") pour décrire son ressenti/ émotion. Commencer par le positif permet à l'émetteur de préparer le récepteur des informations à tout éventualité comme un retour plus négatif par la suite.

3

Le facilitateur peut ensuite souligner la notion de feedforward, pour enrichir l'action collective. Ce terme touche au Plan d'Action et aux pistes d'amélioration, aux inspirations, aux propositions de solutions qui peuvent entrer en jeu après le feedback général. Chacun peut s'engager sur un ou plusieurs axes.

Points de vigilance

Il est important de ne pas faire un "feedback inconditionnel sur l'être". Celui-ci renvoie à une réflexion positive ou négative sur la personne et non sur ses actions, ce qui peut être perçu comme un jugement définitif voire enfermant. Il est préférable d'opter pour le "feedback conditionnel sur le faire" qui interpelle sur l'action, car contextualisé et circonstancié, ce qui contribue à évaluer objectivement le travail fourni à une période donnée et non la personne qui l'a réalisé.

(Toutefois, les principes du feedback doivent être clairement établis au préalable : la bienveillance et la sincérité sont de mise.)