

Donner et Recevoir
des Commentaires
Constructifs



Objectifs à atteindre

Comprendre et appliquer les principes du feedback constructif

Maîtriser des techniques de transmission de feedback efficaces et bienveillantes

Recevoir des commentaires de manière proactive pour un développement personnel continu

Instaurer une culture du feedback dans votre environnement de travail

Surmonter les barrières à une communication ouverte et constructive

Fournir et recevoir des commentaires constructifs

Cette section vous apprendra comment fournir et recevoir efficacement des commentaires constructifs. À la fin de cette section, vous aurez les compétences nécessaires pour donner des commentaires qui favorisent la croissance et l'amélioration, ainsi que pour recevoir des commentaires positifs pour améliorer vos performances. La section comprend des explications complètes, des exercices pratiques et des aides visuelles pour vous aider à apprendre de manière autonome.

Compétences à acquérir

Principes de la rétroaction constructive

Techniques de diffusion du retour

Recevoir des commentaires de manière proactive

Création d'une culture du feedback

Surmonter les obstacles liés au retour d'information

Principes des retours constructifs

Points clés

- **Spécificité** : Offrez un feedback clair et précis. Par exemple, plutôt que de dire "Tu dois t'améliorer", dites "Il serait bénéfique d'améliorer tes compétences en présentation en répétant plus souvent en public".
- **Rapidité** : Les commentaires doivent être donnés rapidement après l'événement pour garantir leur pertinence.
- **Équilibre** : Un équilibre entre les aspects positifs et les points à améliorer maintient la motivation tout en encourageant l'apprentissage.
- **Comportement orienté** : Concentrez-vous sur les actions observables et modifiables plutôt que sur des attributs personnels immuables.
- **Actionnable** : Proposez des suggestions concrètes pour l'amélioration. Un bon feedback doit être facilement applicable.

SMART

Objectifs :

Définir le succès avec précision



Specific: Définissez clairement l'objectif.



Measurable: Définir des critères pour suivre les progrès.



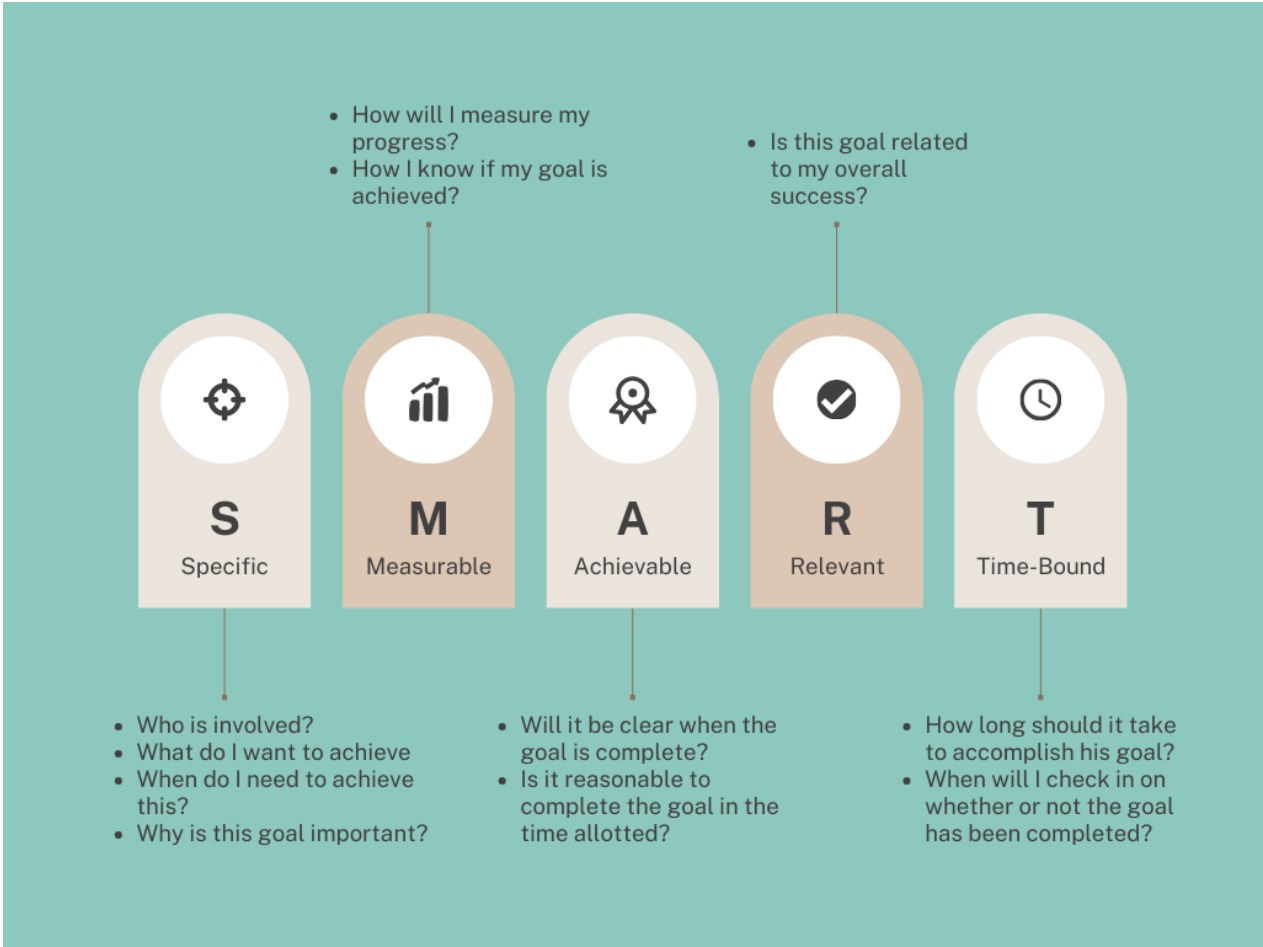
Achievable: Assurez-vous que l'objectif est réaliste.



Relevant: Alignez-vous sur des objectifs plus larges.



Time-bound: Fixez-vous une date limite claire.



Techniques efficaces de transmission des retours



La méthode sandwich :

Commencez par des commentaires positifs, abordez les domaines à améliorer et terminez par un autre commentaire positif. Cette technique atténue l'impact de la critique et maintient la conversation équilibrée.

Le modèle SBI (Situation-Comportement-Impact) :

Décrivez la situation dans laquelle le comportement s'est produit, le comportement spécifique et l'impact qu'il a eu. Cela fournit un contexte et une clarté.

Utilisez des déclarations au « je » : Utilisez des déclarations au « je » pour exprimer comment le comportement vous affecte, plutôt que de blâmer ou de critiquer. Par exemple, « j'ai remarqué que lorsque les délais ne sont pas respectés, cela a un impact sur l'emploi du temps de toute l'équipe. »

Écoute active : Assurez-vous d'écouter le point de vue du destinataire et de reconnaître ses sentiments. Cela favorise une conversation à double sens et une compréhension mutuelle.

Communication non verbale :

Faites attention au langage corporel, aux expressions faciales et au ton de la voix. Assurez-vous que vos indices non verbaux correspondent à votre message verbal.

Recevoir des commentaires de maniere positive

Écoute active : Écoutez attentivement les commentaires sans interrompre. Concentrez-vous sur la compréhension du message plutôt que sur la formulation d'une réponse.

Ouverture d'esprit : Soyez ouvert aux commentaires, même s'ils sont difficiles à entendre. Reconnaissez que la rétroaction est une occasion de croissance.

Questions de clarification : Posez des questions pour clarifier les points que vous ne comprenez pas. Cela témoigne d'un engagement et d'une volonté de s'améliorer.

Gérer les émotions : Restez calme et posé, même si les commentaires sont critiques. Prenez de grandes respirations et évitez de réagir de manière défensive.

Réflexion : Réfléchissez aux commentaires et réfléchissez à la façon dont vous pouvez les appliquer pour vous améliorer. Identifiez les actions spécifiques que vous pouvez prendre en fonction des commentaires.

Création d'une culture du feedback

- **Rétroaction régulière** : Encouragez la rétroaction régulière par le biais de séances programmées et de vérifications informelles. Cela normalise le retour d'information et en fait une partie intégrante de la vie professionnelle.
- **Environnement sûr** : Créez un environnement où les membres de l'équipe se sentent en sécurité pour donner et recevoir des commentaires sans crainte de représailles ou de jugement.
- **Donnez l'exemple** : Démontrez votre engagement à l'égard de la rétroaction en recherchant activement les commentaires des autres et en agissant en conséquence.
- **Encourager la rétroaction par les pairs** : Favorisez la rétroaction entre pairs afin de créer une culture de rétroaction plus dynamique et inclusive.
- **Reconnaissance et récompenses** : Reconnaissez et récompensez les personnes qui donnent et reçoivent des commentaires de manière constructive. Cela renforce la valeur du retour d'information.

Surmonter les obstacles liés au Feedback

Peur des conflits : La peur des désaccords ou des émotions négatives peut empêcher les gens de donner des commentaires honnêtes. Pour y remédier, favorisez une communication ouverte et la confiance.

Manque de compétences : Certaines personnes peuvent ne pas avoir les compétences nécessaires pour donner ou recevoir efficacement des commentaires. Fournir de la formation et des ressources pour développer ces compétences.

Expériences passées négatives : Les expériences négatives antérieures avec rétroaction peuvent créer de la résistance. Concentrez-vous sur la création d'expériences de feedback positives à l'avenir.

Différences culturelles : Les différences culturelles peuvent influencer la façon dont la rétroaction est perçue et donnée. Soyez conscient de ces différences et adaptez votre approche en conséquence.

Dynamique du pouvoir : La dynamique du pouvoir peut rendre difficile pour les subordonnés de donner leur avis à leurs supérieurs. Encouragez la rétroaction ascendante et assurez-vous qu'elle est valorisée et prise en compte.

Résumé

1

Fournissez des commentaires clairs, précis et exploitables.

2

Fournir des commentaires en utilisant des techniques efficaces qui favorisent une réception positive.

3

Recevez des commentaires avec un esprit ouvert et utilisez-les pour votre développement personnel.

4

Favorisez une culture de rétroaction constructive au sein de votre équipe ou de votre organisation.

5

Identifier et surmonter les obstacles à la fourniture et à la réception de commentaires.