

Gagner en confiance à travers le Feedback

25.09.2017

Vous avez sûrement déjà lu de nombreux articles ou suivi de nombreuses formations où le Feedback (« retour » en bon français) était présenté, explicité.

Utilisez-vous ce merveilleux outil ? Avez-vous découvert les différentes facettes et surtout sa force.

A travers un exemple concret et diverses réflexions, je vous fais part de mon expérience.

Définition

Le feedback (terme anglais, littéralement: réinjection) est un commentaire fait intentionnellement et verbalement à une personne sur son comportement et son effet sur soi et/ou les autres.

Pratique

Systématiquement, surtout lors d'un premier feedback ou d'un premier échange avec une personne, je réfléchis à trois éléments :

1. quelles sont nos **similitudes** ?
2. quelles sont nos **différences** ?
3. qu'est-ce qui fait que l'autre personne est **unique** (ou, à mes yeux, pourquoi l'autre personne est-elle unique, qu'est-ce qui l'a rend unique) ?

Pourquoi cet exercice et cette entrée en matière ?

- Les **similitudes** vont vous permettre de créer le lien et surtout d'**ouvrir des portes**. En effet, si tous les deux nous aimons le chant grégorien par exemple ou sommes supporters du FC Bulle ou au niveau professionnel, avons un parcours similaire..., alors, pour entamer un dialogue, il me suffira d'amener ce thème et la porte s'ouvrira.
- Les **différences**, elles, nous permettent de voir la **complémentarité** que nous avons. Je considère les différences comme des éléments positifs. Elles vont nous permettre, d'un côté, de mieux comprendre l'autre et d'un autre, de mettre en évidence le fait, qu'ensemble, nous sommes plus fort. Nous nous complétons. Ainsi, si j'ai une question sur un thème que l'autre maîtrise, je vais pouvoir lui en parler et trouver une solution et vice-versa.
- Finalement, la dimension « **unique** » de l'autre est une **valorisation** pure. Le fait de mettre des mots sur les caractéristiques uniques positives de l'autre est un cadeau que l'on fait. On met la personne sur un piédestal. Elle se sent valorisée et ceci renforce son estime. Elle est unique en tant que personne et non parce qu'elle travaille beaucoup ou a de bons résultats. C'est la personne en soit et non la performance que je valorise. Bien évidemment, la performance peut également, par la suite, être valorisée.

Exemple concret

Je me rappelle avoir accompagné un agent général qui avait repris une agence et une région. Il avait 15 collaboratrices et collaborateurs sous sa responsabilité. Je lui avais demandé lors des 2 premières semaines de se préparer et, pour chacun des 15 collaborateurs et collaboratrices, de trouver les similitudes, les différences et ce que fait que le collaborateur, la collaboratrice est unique. Il l'a fait!

LP3 SA

Siège principal: rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

Savez-vous comment il s'y est pris : il a observé, il a posé des questions, il s'est intéressé, il a écouté, il a parlé de lui, il s'est pris du temps.

Puis nous avons brièvement passé en revue ce qu'il allait dire = comment il avait formulé les divers points pour s'assurer que les formulations étaient correctes et positives.

Finalement, il a eu une séance avec chaque personne lors de laquelle il a, non seulement présenté ces divers points (similitudes, différences, aspect unique), mais aussi explicité ses valeurs (à lire à ce titre l'article : [Le leadership suppose d'être conscient de ses propres valeurs](#)).

Quel a été le résultat ?

Les collaborateurs et collaboratrices ont été positivement surpris. Ils ont constaté que le chef s'intéressait à eux, les connaissait déjà et qu'il s'était pris du temps. Cela a donné une excellente base pour la collaboration et la confiance. Il a bien évidemment dû prouver ceci par la suite et montrer son intégrité, son rôle d'exemple ainsi que son authenticité.

Feedback positif vs. Feedback constructif

Un bon chef donne les 2 types de feedback, autant du feedback positif que du feedback constructif (sur les points à développer ou à adapter).

Commençons par le feedback positif

Nous ne le faisons pas assez souvent. Il est important de se rendre compte que psychologiquement, pour compenser un élément négatif (feedback négatif) il faut 4 à 5 éléments positifs.

Ainsi il est important de donner du feedback positif . Il ne suffit pas de dire merci (ce qui est déjà très bien), il faut indiquer :

- a) les faits, la situation dans laquelle la personne a fait quelque chose de positif
- b) ce que la personne a fait de positif
- c) quel impact/effet cela a eu sur moi
- d) suivant le cas, quel impact/effet cela a eu sur les autres

De cette façon la personne qui reçoit le feedback positif, comprend exactement ce qu'elle a fait de bien et surtout, est capable de le reproduire = le feedback positif a ainsi un impact à moyen et long terme.

Feedback constructif

Pour un feedback constructif, vous pouvez procéder de la même façon tout en utilisant des formulations qui ne jugent pas la personne et ne blessent pas. Pour se faire, une des méthodes les plus efficaces et pertinentes est la méthode de la « Communication non violente » de Marshall B. Rosenberg. A ce titre, je vous conseille la version française de son livre «Les mots sont des fenêtres (ou des murs) » avec la préface de Deepak Chopra, d'Arun Gandhi et de Charles Rojzman.

Au fait, si vous commencez par un feedback positif et que vous poursuivez avec un complément constructif, svp, ne dites pas «MAIS», ceci est comme la touche «DELETE» sur votre ordinateur et tout ce que vous avez dit avant risque d'être perdu pour votre interlocuteur, car celui-ci/celle-ci va se concentrer sur ce qui suit. Dites «ET» entre les deux parties. Vous ajoutez quelque chose qui n'enlève rien à ce qui a été dit auparavant.

LP3 SA

Siège principal: rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

Ainsi, si vous décidez de donner un feedback à quelqu'un. Commencez par vous demander où sont vos ressemblances avec cette personne et en quoi vous êtes différent(e) d'elle. Ensuite, trouvez un aspect qui rend l'autre personne unique. Faites part de vos découvertes à l'autre personne.

N'oubliez pas de donner des feedback positifs complets (ne dites pas seulement «merci») et si vous ajoutez quelque chose de constructif, faites-le de façon «non violente» en mettant un «ET» entre les deux parties.

De cette façon vous allez renforcer la confiance en eux/en elles de vos collaborateurs, collaboratrices et finalement renforcer également la confiance dans votre relation avec eux/elles.

Réflexion sur soi

- Quand, pour la dernière fois, avez-vous fait la démarche de demander un feedback?
- Qu'est-ce qui est le plus facile pour vous: donner un feedback ou le recevoir?
- Pourquoi?

Citation

«Le feedback, c'est le petit-déjeuner des champions.» (Ken Blanchard)

Auteur: David Fiorucci
www.lp3leadership.com

LP3 SA

Siège principal: rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne
+41 78 818 40 18
www.lp3leadership.com
david.fiorucci@lp3leadership.com