



L'art du feed-back

Extrait du support de cours 2011

J.M.G
Formation et Conseil
Jean-Marc Guscelli - Formateur en entreprise
1195 Bursinel Switzerland - +41 79 310 89 00
info@jmg-formation.ch - www.jmg-formation.ch

Informations importantes

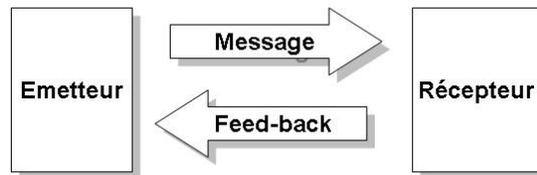


- Les diapositives qui suivent sont un extrait de la formation JMG « L'art du feed-back »
- Le formateur utilise ce document en mode « diaporama », tandis qu'il est imprimé pour le participant en mode « page de commentaire »
- Ces documents peuvent être utilisés sans limites pour autant que mention soit faite de JMG Formation et Conseil
- Si vous souhaitez participer à la formation « L'art du feed-back », contactez-nous par e-mail : info@jmg-formation.ch



J.M.G 2 www.jmg-formation.ch

Mécanisme général



- Selon Norbert Wiener, l'émetteur envoie un message au récepteur, qui à son tour renvoie un feed-back à l'émetteur. On parle aussi de « boucle de feed-back ».

Donner un feed-back



- **Assumer la responsabilité de ses propres perceptions**
 - Je prends un risque
- **Donner directement son feed-back à l'autre**
 - De toi à moi, je...
- **Un feed-back utile à une évolution**
 - Les graines d'aujourd'hui seront les fleurs de demain
- **Le moment juste**
 - L'autre est disponible ?
- **Des informations de haute qualité**
 - Ce que je perçois avec ma sensibilité et mon expérience
- **S'assurer que l'autre reçoit le feed-back 5/5**
 - Clarté et compréhension conduisent à une réaction positive
- **Parfois un feed-back n'est pas nécessaire**
 - Certaines situations parlent d'elle-même



Structure du feed-back



Critères d'évaluation



- Des éléments observables
 - Du concret sur quoi j'appuie mon feed-back
 - Dissocier la forme du fond
- Centrer sur les facteurs clés de succès
 - 5-6 critères maximum
- Grille d'évaluation
 - Document avec critères et échelle
- Prendre note
 - Remarques et commentaires



Attitude positive d'émission



- Signe universel de joie et de paix, le sourire contribue au bien être.
- Il rassure, console, donne la force et le courage.
- Il est le signe de l'amitié, de la convivialité et du bonheur.



Recevoir un feed-back



- Le feed-back est une information
 - J'apprends quelque chose
- Le feed-back me permet de progresser
 - Dans un processus de développement
- Je me mets en disponibilité pour recevoir un feed-back
 - Environnement favorable et écoute active
- Je remercie celui qui me donne un feed-back
 - Gratitude pour ce qui m'est offert



Écoute active de réception



1. Silence
2. Observer l'autre dans les yeux
3. Se concentrer sur ce qu'il dit
4. Montrer son intérêt
5. Parler à nouveau après 3 secondes

