

## FEEDBACK

### Utiliser le feedback pour nourrir le collectif

«La bienveillance au quotidien est une énergie pour vous... et les autres.» Auteur inconnu

#### PARTIE 1 : « LE POURQUOI DE LA FICHE »

Étymologiquement, le terme « *feedback* » vient de l'anglais « *to feed* » alimenter et « *back* » en retour. Le feedback est un retour d'expérience :

Ça y est... c'est envoyé !

Cela fait des semaines que vous y pensez et plusieurs jours que vous y travaillez, vous avez fini dans les temps, transmis le dossier complet à qui de droit et vous n'êtes pas peu fier de vous.

Vous recevez un bref : « Merci, reçu par mail ».

Un peu frustré... vous auriez bien aimé connaître l'effet de cette action sur son destinataire.

C'est l'intention du feedback.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

C'est le message retourné à une personne suite à son action : présentation, courrier, comportement, etc. Utilisé à bon escient, il permet de grandir individuellement et collectivement, de créer un lien fort [entre les membres du collectif] et un environnement bienveillant mais non complaisant. Le feedback est un « cadeau » que l'on doit donner, que l'on a le droit d'accepter et parfois de refuser, que l'on peut demander et que l'on est invité à se donner !

Dans des groupes d'échange de pratiques comme les collectifs en TRAE, le feedback est un outil précieux pour avancer, créer de la confiance et de la motivation, et de la reconnaissance, tant les changements de pratiques ne sont pas toujours faciles à vivre.

#### Pour des feedbacks efficaces et constructifs

Le feedback peut être décomposé en signe de reconnaissance, verbaux ou non, que nous adressons à l'autre. Ces signes de reconnaissance peuvent être positifs ou négatifs, conditionnels ou inconditionnels.



	<b>POSITIFS</b> Ils nous font grandir et nous encouragent à continuer	<b>NÉGATIFS</b> Ils nous découragent, nous abaissent ou nous stimulent à changer
CONDITIONNELS Liés à ce que nous faisons	« Votre exposé était très clair, notre client est satisfait, bravo ! »	« Le rapport que vous avez produit est difficilement exploitable »
INCONDITIONNELS Liés à ce que nous sommes	« Vous êtes une bonne personne. Je suis ravie de vous compter parmi nous. »	<b>À BANNIR</b> « Vous êtes quelqu'un qui me laisse perplexe »

#### • Feedback positif conditionnel pour faire gagner en confiance en soi

Il est relatif à du factuel, du concret et porte sur le « faire ». Donner une appréciation positive et sincère aux personnes qui travaillent avec vous sur une action ou une attitude, les encourage, leur donne envie de persévérer et renforce leur confiance en elles.

#### • Feedback positif inconditionnel pour renforcer l'estime de soi

Il est relatif à du factuel, du concret et porte sur le « faire ». Donner une appréciation positive

## FEEDBACK

et sincère aux personnes qui travaillent avec vous sur une action ou une attitude, les encourage, leur donne envie de persévérer et renforce leur confiance en elles.

#### • Feedback négatif conditionnel pour indiquer une marge de progrès

Pour Eric Berne, « un feed-back négatif est toujours plus nourrissant que pas de feed-back du tout ». Il doit être relatif à du factuel, du concret, porté sur le « faire » et dénué de tout jugement de valeur pour être utilisé. Partager son insatisfaction aux personnes qui travaillent avec vous sur une action ou une attitude, doit déboucher sur des pistes d'amélioration à trouver ensemble. Le propos peut être complété par un encouragement (commentaire général positif à propos de la personne, de ses capacités...).

#### • Feedback négatif inconditionnel

À bannir !

#### PARTIE 2 : DESCRIPTIF DE LA MÉTHODE, COMMENT S'Y PRENDRE ?

L'animateur invite les membres du groupe à adopter des règles collectives pour initier une culture de feedback : il initie les membres du collectif aux bienfaits de l'utilisation du feedback pour nourrir l'intelligence collective et faciliter des échanges constructifs et apprenants.

#### Règles du feedback

Attirez l'attention du lecteur avec une citation du document ou utilisez cet espace pour mettre en valeur un point clé. Pour placer cette zone de texte n'importe où sur la page, faites-la simplement glisser.

#### Objectif :

Proposer un cadre permettant au collectif de s'initier à la pratique du feedback et d'expérimenter les bienfaits.

#### Mise en œuvre (difficulté faible) :

Préparer une affiche et présenter les règles de feedback

Valider leur adoption par un accord avec chaque membre du collectif.

#### Les règles de feedback, en bref :

##### Pour celui qui le donne

- Demander à l'autre s'il souhaite son feedback
- Formuler des messages en « je » (y compris les sentiments)
- D'abord décrire, ensuite « évoluer »
- Court
- En référence à des comportements concrets
- Actuel.

##### Pour celui qui reçoit

- Écouter, écouter, écouter
- Ne pas essayer d'argumenter, de se justifier
- Seulement des questions de clarifications
- Prendre ce qui permet de grandir et laisser le reste.

#### Illustration outil :

- « [Se former à la modération pour faciliter la progression des groupes en réunion](#) » article Travaux-et-Innovations n°247, avril 2018 à télécharger sur [www.trame.org](http://www.trame.org)
- « [L'art et la manière de donner un feedback en formation](#) » article Travaux-et-Innovations n°222, novembre 2015 à télécharger sur [www.trame.org](http://www.trame.org)
- Les règles de feedback développées par AGRIDEA (cf. encadré)