

DONNER DES

FEEDBACK

Le feedback est **une information** que l'on reçoit en retour d'une action que l'on a effectuée. Lorsque le feedback est positif, il correspond à un signal d'approbation, qui nous incite à **persévérer dans notre comportement**. Le feedback, qu'il soit « positif » ou « négatif » est essentiel à l'agent pour qu'il puisse savoir si le travail réalisé correspond aux attentes de son supérieur hiérarchique et de la collectivité.

Pour qu'un **feedback soit utile**, différents points doivent être respectés :

Observer la situation

- Prendre du recul sur ses émotions
- Regarder les faits
- Eviter les amalgames entre la personne et ce qu'elle réalise

Choisir le moment adapté

- Ne pas réagir à chaud
- Prévoir un temps précis, défini avec l'agent
- Ne pas faire de reproches devant un collectif de travail
- Laisser à la personne le temps d'entendre et de préparer sa réponse
- Se rendre disponible pour l'écouter

Suspendre le jugement

- La personne n'est pas son comportement
- Utiliser le "Je" pour exprimer vos remarques

Etre spécifique

- Eviter les "généralement, toujours, jamais, encore une fois, comme d'habitude, etc."
- Privilégier les observations concrètes en précisant les caractéristiques de l'action, de la situation problématique

Eviter de désigner un coupable

- Parler de la situation problématique et des effets que celle-ci a produits
- Bien souvent, la personne n'a pas conscience des effets de son comportement sur autrui
- Poser la question "Comment peut-on éviter que cela ne se reproduise ?"

Terminer en remerciant

- Savoir apprécier la discussion honnête et sincère, l'effort accepté pour s'améliorer
- Dire merci pour l'authenticité de l'échange
- Inviter l'agent à revenir vers le responsable s'il se trouve dans une situation problématique

Les **feedbacks individuels sont aussi importants** que les **feedbacks collectifs**. Dans ces derniers, toutes les personnes entendront la même chose et se sentiront **valorisées et appartenir** au service.