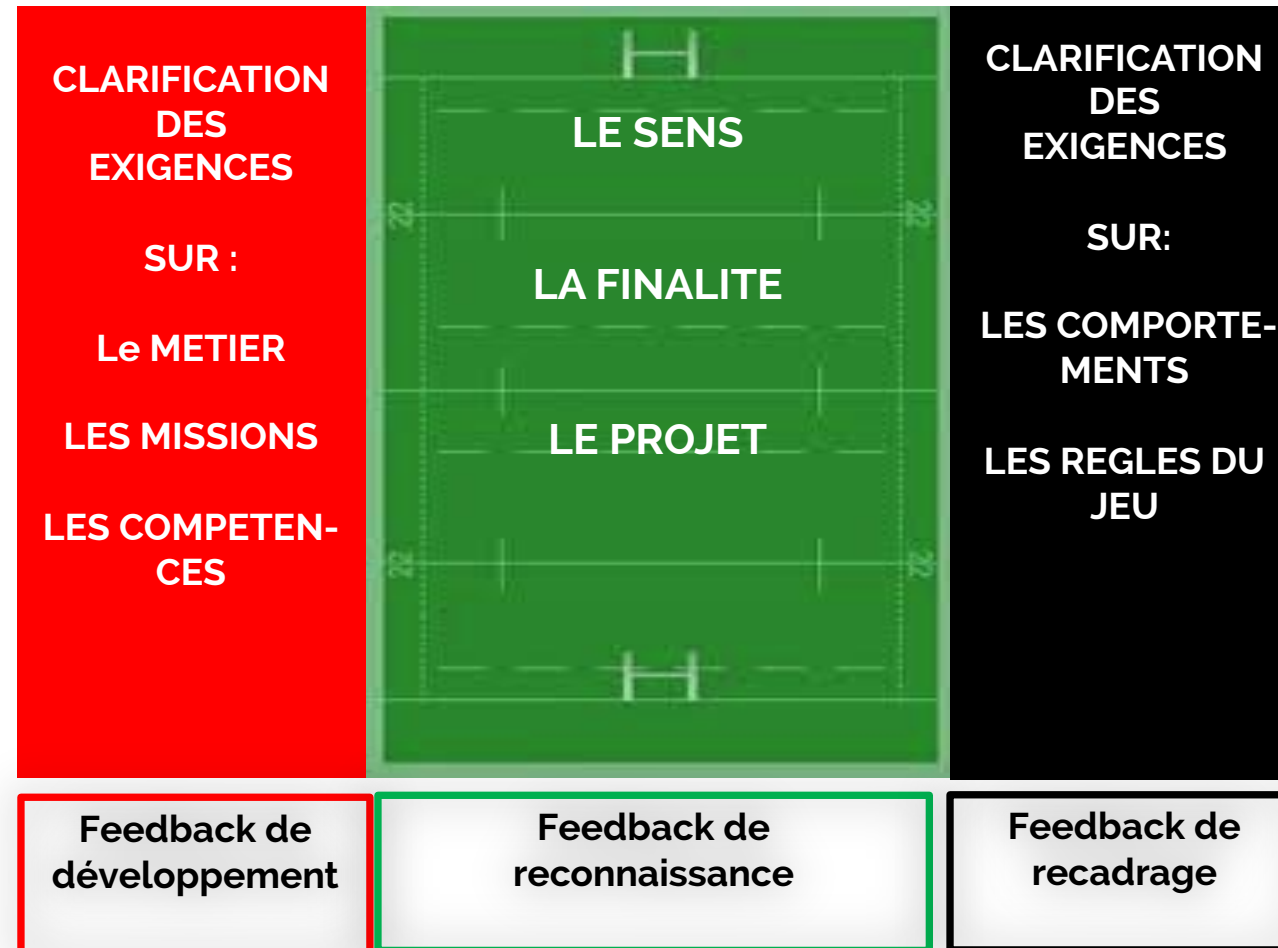


Types de feedback

Types de feedback



Feedback de développement

Vise la réflexion objective, la considération de solutions de rechange, l'élargissement des possibles, la remise en question des manières de faire tout en maintenant une bonne qualité relationnelle.

Objectifs:

- Développement du collaborateur
- Modification d'un comportement inapproprié
- Amélioration/Développement d'une compétence

Caractéristique:

- Une activité de communication exigeante

Feedback de reconnaissance

Correspond à l'expression de reconnaissance et des conséquences positives d'un comportement, d'une contribution ou d'une performance particulière.

Objectifs:

- Féliciter : satisfaction des besoins psychologiques du collaborateur
- Rendre le collaborateur conscient de ce qu'il fait bien et comment il le fait
- Apprécier le collaborateur et sa performance
- Encourager

Caractéristiques:

- Spécifique: fait référence à une action, une performance, une intervention, ...
- Clair dans l'appréciation : qu'est-ce qui était bien, parfait, à refaire, ...

Feedback de recadrage

Correspond à l'expression d'une attente non-négociable concernant un comportement exigé et/ou le respect des règlements, d'un cadre donné.

Objectifs:

- Faire respecter un comportement ou un cadre exigé par l'autorité d'engagement
- Faire respecter les règlements

Caractéristiques:

- Demande de l'autorité avec bienveillance

Feedback ou critique ?

Feedback

- « Je »
- Constat
- Concret
- Echange
- But: Changement, encouragement
- Résultat: maintien de la qualité relationnelle



Critique

- « Tu »
- Unilatéral
- Général
- Accusation
- Reproche
- Sans solution
- But: se défouler pour mieux se sentir
- Résultat: déception, malentendu, mauvaise relation

