

Donner du feedback

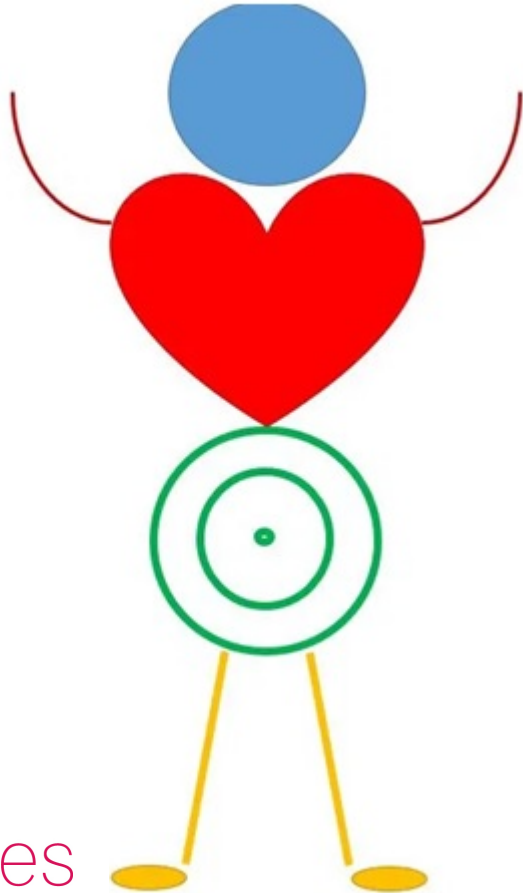
Tiré de la communication non-violente (CNV)
de Marshal Rosenberg

perspectives
"we know more than we know"



Donner du feedback – Les composantes du feedback

MOI



OBSERVATION: décrire les faits objectivement, sans jugement ni interprétation

« Quand je vois ..., j'entends, ... »

SENTIMENT : exprimer les sentiments éveillés en moi par rapport à la situation observée :

« **Je** me sens ... »

BESOIN: présenter nos besoins par rapport à la situation

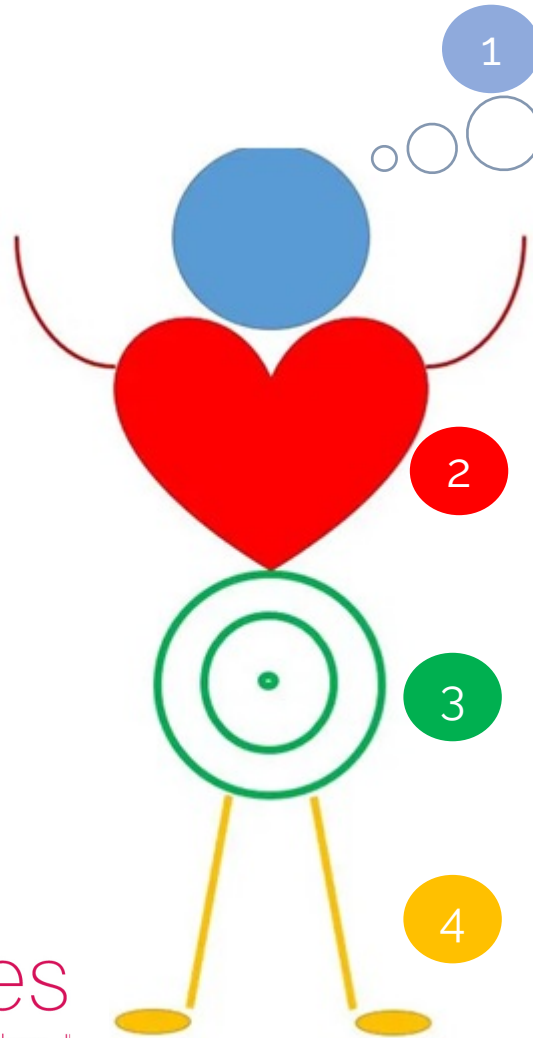
« Parce que j'ai besoin »

SOLUTION: demander une solution. Énoncer une demande claire et précise.

Quelle action spécifique j'aimerais voir pour satisfaire mon besoin et mon bien-être :

« Serais-tu d'accord pour ... ? »

Préparer son feedback



- **Observer** ce qui se passe (la réalité sans interprétation), ce que j'entends, je vois
- Ecouter (identifier) **mes** jugements sur la personne

Quand je vois ..., j'entends ..., qu'est-ce que **JE** ressens ?

Quel est mon besoin profond derrière cette émotion? La cause de ce sentiment , c'est un besoin non-satisfait

Quelle action spécifique je souhaite voir accomplir pour répondre à mon besoin, me sentir bien et changer la situation/le comportement ?

Préparation – S'écouter et passer aux faits

Jugements que j'ai sur cette personne 1	Sentiments que cela déclenche chez moi 2	Mes besoins derrière ces sentiments 3	Ce que je souhaite voir changé/accompli 4

Canevas de préparation du feedback

But: « Le but de cette rencontre est ... » *et non pas* « Je veux que tu changes ... »

N'oubliez pas que votre intention est de faire un feedback en maintenant la qualité de la relation! Soyez bref, concis et formulez le but de manière positive.

Observation: « J'ai pu observer ... (un comportement ou une action) ». Soyez neutre, factuel, sans jugement, (quand, où, avec qui, quel résultat, ...)

Sentiment : « A cet instant, dans cette situation, je me sens ... »

Besoin: « J'ai besoin ... (énoncez le besoin que vous souhaiteriez voir satisfait) ... par ce que j'aimerais ...»
Évitez de lier le changement souhaité et votre besoin à la personne, à ses actions ou à son comportement. Vous ferez le lien à l'étape 4, quand vous cherchez des solutions.

Donnez la parole à l'interlocuteur: comment souhaite-t-il réagir? Qu'est-ce qu'il en pense? Qu'est-ce qu'il a compris? Comment il se sent ? ... A ce stade une écoute active est nécessaire

Demande: « Comment pourrais-tu faire pour ...? », « Serait-il envisageable pour toi de ... », « Qu'est-ce que tu proposes pour ... » N'oubliez pas tout au long, de vérifier la qualité de la relation et garder l'objectif en tête.

Dans l'entretien: vous vous exprimerez de manière plus naturelle et vous changerez l'ordre à bon escient

Lors de l'entretien

Intention : créer une qualité relationnelle avec moi-même et avec l'autre!

