

Recevoir du feedback

perspectives
"we know more than we know"



Comment recevoir du feedback ?

- **E**viter de parler et écouter la version de l'autre
- **C**omprendre l'intention et la position de l'autre
- **O**ser demander des détails et des exemples
- **U**tiliser la reformulation
- **T**empérer les émotions, prendre son temps et ne pas décider tout de suite
- **E**xplorer les comportements désirés dans le futur, être orienté avenir
- **R**emercier la personne pour le Feedback



« Tout feedback a une intention positive... »

Recevoir un feedback

Accueillir une remarque ou critique avec bienveillance. Considérer le feedback comme une occasion de progresser.

Exemple de formulation de la part du «receveur» :

Afin que ce soit plus clair pour moi (intention), ma question est la suivante : « que s'est-t-il passé qui t'amène à penser que... » et « reformuler la croyance de l'autre ».

Réponse à priori sur :

- Si faits manquants ou peu clairs : questionner
- Si remarque indéniable : répondre « c'est exact...; effectivement, je reconnais que... »
- Si opinion personnelle : accepter la logique de l'autre : « c'est possible...; c'est ton opinion et je la respecte; je suis d'un autre avis et en même temps je te comprends..... »

Merci pour ton feed-back, c'est plus clair pour moi.

Et maintenant, qu'attends-tu de moi ? En quoi puis-je t'aider ? Qu'est-ce qui est important pour toi ?

Obtention du besoin de l'autre – si acceptable, prendre un engagement et s'y tenir (!)

Vérifier l'obtention d'un OUI congruent