




# L'art du feed-back


Extrait du support de cours 2011

**J.M.G**  
Formation et Conseil  
Jean-Marc Guscelli - Formateur en entreprise  
1195 Bursinel Switzerland - +41 79 310 89 00  
info@jmg-formation.ch - www.jmg-formation.ch

## Informations importantes

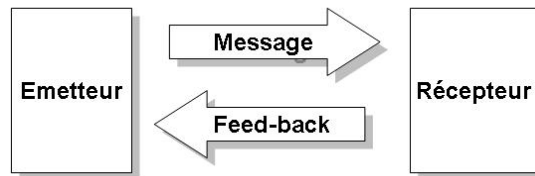
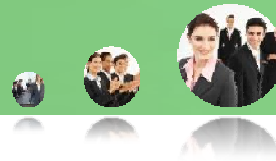


- Les diapositives qui suivent sont un extrait de la formation JMG « L'art du feed-back »
- Le formateur utilise ce document en mode « diaporama », tandis qu'il est imprimé pour le participant en mode « page de commentaire »
- Ces documents peuvent être utilisés sans limites pour autant que mention soit faite de JMG Formation et Conseil
- Si vous souhaitez participer à la formation « L'art du feed-back », contactez-nous par e-mail : [info@jmg-formation.ch](mailto:info@jmg-formation.ch)



**J.M.G** 2 [www.jmg-formation.ch](http://www.jmg-formation.ch)

## Mécanisme général



- Selon Norbert Wiener, l'émetteur envoie un message au récepteur, qui à son tour renvoie un feed-back à l'émetteur. On parle aussi de « boucle de feed-back ».

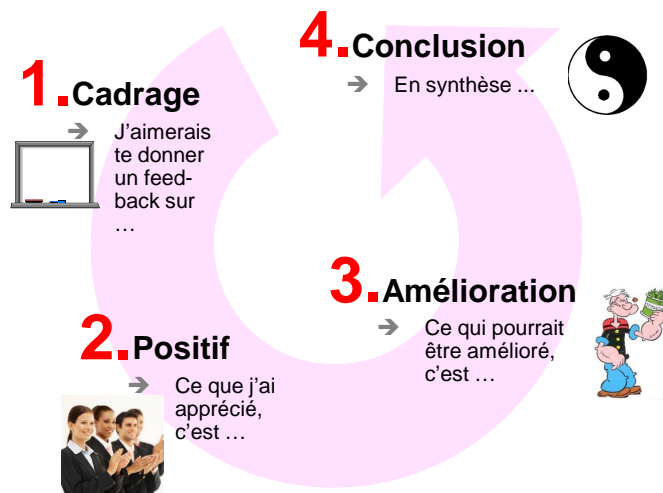
## Donner un feed-back



- **Assumer la responsabilité de ses propres perceptions**
  - Je prends un risque
- **Donner directement son feed-back à l'autre**
  - De toi à moi, je...
- **Un feed-back utile à une évolution**
  - Les graines d'aujourd'hui seront les fleurs de demain
- **Le moment juste**
  - L'autre est disponible ?
- **Des informations de haute qualité**
  - Ce que je perçois avec ma sensibilité et mon expérience
- **S'assurer que l'autre reçoit le feed-back 5/5**
  - Clarté et compréhension conduisent à une réaction positive
- **Parfois un feed-back n'est pas nécessaire**
  - Certaines situations parlent d'elle-même



## Structure du feed-back



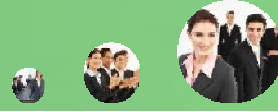
## Critères d'évaluation



- Des éléments observables
  - Du concret sur quoi j'appuie mon feed-back
  - Dissocier la forme du fond
- Centrer sur les facteurs clés de succès
  - 5-6 critères maximum
- Grille d'évaluation
  - Document avec critères et échelle
- Prendre note
  - Remarques et commentaires



## Attitude positive d'émission



- Signe universel de joie et de paix, le sourire contribue au bien être.
- Il rassure, console, donne la force et le courage.
- Il est le signe de l'amitié, de la convivialité et du bonheur.



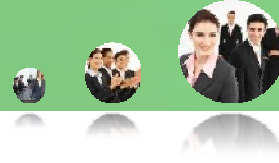
## Recevoir un feed-back



- Le feed-back est une information
  - J'apprends quelque chose
- Le feed-back me permet de progresser
  - Dans un processus de développement
- Je me mets en disponibilité pour recevoir un feed-back
  - Environnement favorable et écoute active
- Je remercie celui qui me donne un feed-back
  - Gratitude pour ce qui m'est offert



## Écoute active de réception



1. Silence
2. Observer l'autre dans les yeux
3. Se concentrer sur ce qu'il dit
4. Montrer son intérêt
5. Parler à nouveau après 3 secondes

