

L'ART DU FEEDBACK UTILE

Rebondir pour mieux construire

UNE VIE AU TRAVAIL

SINCERE

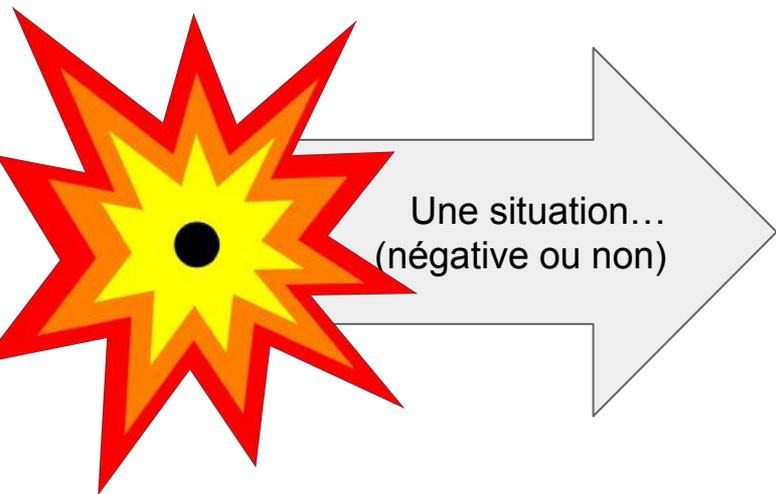
OÙ CHACUN APPREND
DES AUTRES ET AUX
AUTRES



LES INDIVIDUS ET LES INTÉRACTIONS

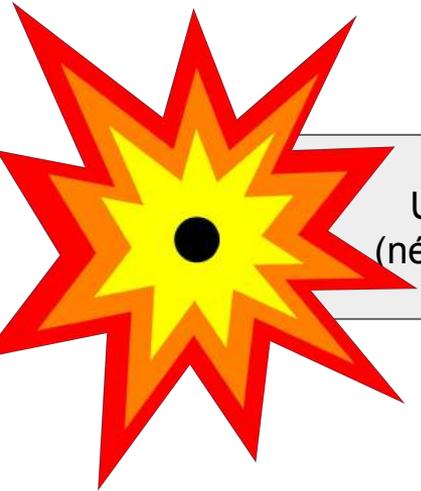


DE QUOI PARLE-T-ON ?



Une situation...
(négative ou non)

UN FEEDBACK ORAL



Une situation...
(négative ou non)



← Emetteur
Récepteur →

SITUATION EXEMPLE

Capucine et Alex ont récemment animé ensemble des ateliers sur l'art du feedback.

Selon Capucine, la co-animation ne s'est pas bien déroulée. Alex était carrément hors sujet et perturbait l'avancement qu'elle avait planifié. En plus de cela, Alex lui a mal parlé devant l'assistance;

Après 2 ou 3 sessions bien ratées (selon elle) où elle ne s'est pas exprimé sur le moment, Capucine souhaite en parler à Alex.



Quelle serait une situation pour laquelle vous feriez un feedback ? Et à qui ?

(Prenez une situation réelle ou fictive)



COMMENT ÇA VA SE PASSER
AUJOURD'HUI ?

VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES



NOUS AJOUTONS LA
NÔTRE

VOUS
PRATIQUEZ !



QUAND ?

LES SUBTILITÉS DE CHOISIR UN BON MOMENT



VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES



SELON VOUS, QU'EST CE QUI
FAIT "UN MAUVAIS
MOMENT" POUR LE
FEEDBACK ?

2 MINUTES SUR VOS
EXPÉRIENCES

NOUS AJOUTONS
NOS EXPÉRIENCES





COMMENT CHOISIR UN MAUVAIS MOMENT DE FEEDBACK



ASSUREZ VOUS QU'IL
SERA DANGEREUX DE
MAL RÉAGIR À VOTRE
FEEDBACK



COMMENT CHOISIR UN MAUVAIS MOMENT DE FEEDBACK



ASSUREZ VOUS QU'IL
SERA **DANGEREUX DE**
MAL RÉAGIR À VOTRE
FEEDBACK



ASSUREZ VOUS QUE LA
PERSONNE EST
OCCUPÉE (OU
FATIGUÉE) PENDANT
LE FEEDBACK



COMMENT CHOISIR UN MAUVAIS MOMENT DE FEEDBACK



ASSUREZ VOUS QU'IL
SERA **DANGEREUX DE**
MAL RÉAGIR À VOTRE
FEEDBACK



ASSUREZ VOUS QUE LA
PERSONNE EST
OCCUPÉE (OU
FATIGUÉE) PENDANT
LE FEEDBACK



ASSUREZ VOUS QUE LA
PERSONNE SERA
JUGÉE PAR D'AUTRES
GRÂCE À VOTRE
FEEDBACK



COMMENT CASSER UN BON MOMENT DE FEEDBACK



VENEZ EN FEEDBACK À
PLUSIEURS MÉCONTENTS
SIMULTANÉMENT



COMMENT CASSER UN BON MOMENT DE FEEDBACK



VEZ EN FEEDBACK À
PLUSIEURS MÉCONTENTS
SIMULTANÉMENT



PROPAGEZ PAR DES
RUMEURS OU PRÉPAREZ LE
TERRAIN PAR QUELQU'UN
D'AUTRE



COMMENT CASSER UN BON MOMENT DE FEEDBACK



ENEZ EN FEEDBACK À
PLUSIEURS MÉCONTENTS
SIMULTANÉMENT



PROPAGEZ PAR DES
RUMEURS OU PRÉPAREZ LE
TERRAIN PAR QUELQU'UN
D'AUTRE



PRENEZ RENDEZ-VOUS DE
FEEDBACK
DANS UN ESPRIT DE
SOUSSION



PRENEZ RENDEZ-VOUS DE
FEEDBACK
DANS UN ESPRIT DE
DOMINATION

VOUS
PRATIQUEZ !





EXERCICE DU CHOIX DU PIRE MOMENT

1. Quel serait le pire moment pour faire un feedback ?
2. Qu'ajouteriez vous à la préparation de ce moment pour le ruiner encore plus ?

VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES



SELON VOUS, QU'EST CE QUI
FAIT "UN BON MOMENT"
POUR LE FEEDBACK ?

2 MINUTES SUR VOS
EXPÉRIENCES

NOUS AJOUTONS
NOS EXPÉRIENCES

VOTRE FEEDBACK A-T-IL UNE DATE DE PÉREMPTION ?



DES CARACTÉRISTIQUES D'UN MOMENT OPPORTUN ?



DISPONIBILITÉ

DES CARACTÉRISTIQUES D'UN MOMENT OPPORTUN ?



DISPONIBILITÉ



ISOLATION
EXCLUSIVITÉ

DES CARACTÉRISTIQUES D'UN MOMENT OPPORTUN ?



DISPONIBILITÉ



ISOLATION
EXCLUSIVITÉ



MOMENT D'ENTRAIN
D'EMOTION POSITIVE
D'AMBITION



ET POUVEZ VOUS CRÉER CE MOMENT ?

VOUS
PRATIQUEZ !



EXERCICE DU CHOIX DE MOMENT

Reprenez votre propre histoire

1. **Péremption** : Vis-à-vis de votre intention derrière le feedback, à partir de quand serait-il “trop tard” selon vous ?
2. Quand serait le moment opportun selon vous ?
3. Comment créeriez vous ce moment opportun ?
4. Comment détectez vous ce moment opportun ?



COMMENT ?

UNE FOIS QU'ON SE RETROUVE L'UN(E) AVEC L'AUTRE

VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES



SELON VOUS, COMMENT
MAL S'Y PRENDRE POUR
DONNER UN FEEDBACK ?

2 MINUTES SUR VOS
EXPÉRIENCES

NOUS AJOUTONS
NOS EXPÉRIENCES



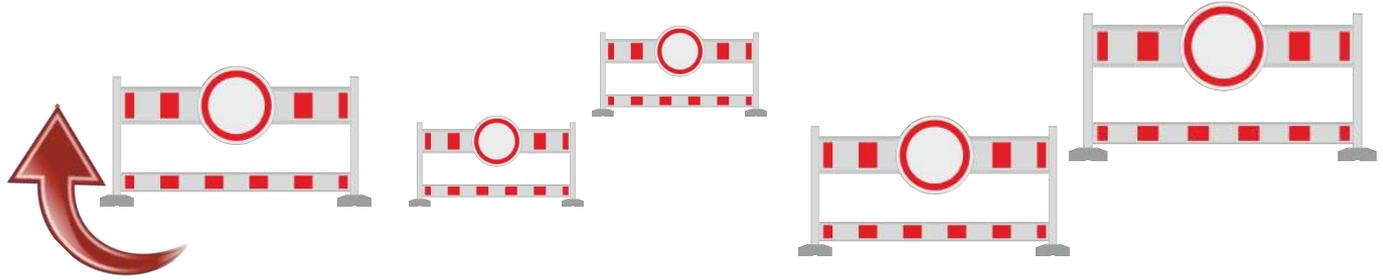
1. COMMENCER PAR UN ORDRE (SORTI DE NULLE PART)



SI POSSIBLE, SAUPOUDREZ AVEC DU
VOCABULAIRE INCOMPRIS PAR LE
RÉCEPTEUR



2. JUSTIFIER PAR UNE CRITIQUE



AJOUTEZ ÉVENTUELLEMENT D'AUTRES
CRITIQUES "TANT QU'ON EST LÀ IL FAUT
EN PROFITER, T'ES JAMAIS DISPO"



3. MENTIONNER LA BIG PICTURE TRÈS PERSONNELLE



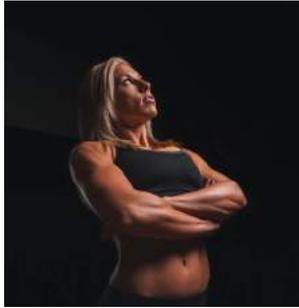
RAPPELEZ AUSSI VOTRE PROPRE
IMPORTANCE ET À QUEL POINT
L'AUTRE EST PETIT



4. LE TOUT DANS UNE SUPER ATTITUDE



CONDESCENDANCE
PATERNALISTE



POSTURE FERMÉE
& POSITION NON
COLLABORATIVE



VOIX TENDUE
ET EXPLOSIVITÉ



GARDER LE FEEDBACK
"ONE WAY"

VOUS
PRATIQUEZ !





EXERCICE DU PIRE FEEDBACK

1. Préparation :
 - a. Identifiez votre ordre
 - b. Identifiez votre critique
 - c. Et les critiques bonus
 - d. Identifiez la big picture personnelle, et le besoin qu'a l'autre de comprendre sa petite taille
2. Jouez le feedback saboté

VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES



SELON VOUS, COMMENT
BIEN S'Y PRENDRE POUR
DONNER UN FEEDBACK ?

2 MINUTES SUR VOS
EXPÉRIENCES

NOUS AJOUTONS
NOS EXPÉRIENCES

1. COMMENCER PAR S'ACCORDER SUR **UNE** BIG PICTURE



DÉTAILS (INVISIBLE DE LA PRÉSENTATION)

2. S'ACCORDER SUR LA NATURE D'UN OBSTACLE OBSERVÉ



3. (ÉVENTUELLEMENT) PROPOSER UN CONTOURNEMENT



4. (ÉVENTUELLEMENT) DEMANDER D'AUTRES CONTOURNEMENTS AU RÉCEPTEUR



ELEMENTS "SYSTEME 1" (EMOTIONNEL)



ELEMENTS "SYSTEME 1" (EMOTIONNEL)

X compliments pour 1 obstacle, sans perdre l'assertivité sur l'obstacle

Attitude souriante et engagée avec l'autre

Langage corporel ouvert



Position physique "en collaboration"

VOUS
PRATIQUEZ !



EXERCICE DU FEEDBACK

1. Préparation :
 - a. Quelle est la big picture
 - b. Quel est l'obstacle
 - c. Quelle serait la suggestion
2. Jouer le feedback

RECEVOIR UN FEEDBACK



VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES



SELON VOUS, QU'EST CE QUI
FAIT "UNE MAUVAISE
ÉCOUTE" D'UN FEEDBACK ?

2 MINUTES SUR VOS
EXPÉRIENCES

NOUS AJOUTONS
NOS EXPÉRIENCES



SABOTER UNE ÉCOUTE



DISPOSER SON BUREAU
COMME UN
TRIBUNAL



SABOTER UNE ÉCOUTE



DISPOSER SON BUREAU
COMME UN
TRIBUNAL



ÉCOUTER ET INSPECTER
LES FAITS SANS
EMPATHIE



SABOTER UNE ÉCOUTE



DISPOSER SON BUREAU
COMME UN
TRIBUNAL



ÉCOUTER ET INSPECTER
LES FAITS SANS
EMPATHIE



RÉAGIR PAR LA
JUSTIFICATION
VOIRE LA
CONTRE-ATTAQUE



SABOTER UNE ÉCOUTE



DISPOSER SON BUREAU
COMME UN
TRIBUNAL



ÉCOUTER ET INSPECTER
LES FAITS SANS
EMPATHIE



RÉAGIR PAR LA
JUSTIFICATION
VOIRE LA
CONTRE-ATTAQUE



REMERCIER SANS
MONTRER DE
REMISE EN
QUESTION

VOUS
PRATIQUEZ !





EXERCICE DE LA PIRE ÉCOUTE DU FEEDBACK

1. Prenez connaissance brièvement du sujet du feedback (ex: l'info que vous auriez au moment de la prise de rdv)
2. Placez vous dans la salle de manière à rendre le feedback physiquement inconfortable
3. Préparez des questions “d’inspection” sans aucune connexion à l’autre
4. Préparez des justifications et des contre-attaques
5. Préparez un remerciement faux
6. Jouez la scène

VOUS
PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES

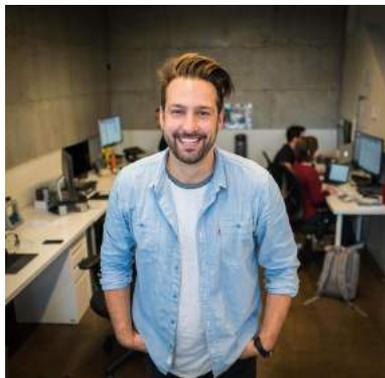


SELON VOUS, COMMENT
BIEN S'Y PRENDRE POUR
RECEVOIR UN FEEDBACK ?

2 MINUTES SUR VOS
EXPÉRIENCES

NOUS AJOUTONS
NOS EXPÉRIENCES

AVANT LE BESOIN



SE DÉCLARER OUVERT
AUX FEEDBACKS



AFFICHER DE LA BANDE
PASSANTE



ORGANISER SOI-MÊME DES
MOMENTS D'ÉCOUTE

AU MOMENT DU FEEDBACK



SAVOIR REMETTRE À
PLUS TARD POUR
GARANTIR L'ÉCOUTE



RECONNAÎTRE ET
REMERCIER POUR LA PRISE
DE RISQUE DE L'ÉMETTEUR



IDENTIFIER CE
QU'ON VEUT
CO-CONSTRUIRE



CREUSER EN POSANT
DES QUESTIONS SUR
LE FUTUR

VOUS
PRATIQUEZ !



EXERCICE D'ÉCOUTE DU FEEDBACK

1. Jouez le moment de remise à plus tard
2. Jouez le moment effectif du feedback
 - a. Remerciement
 - b. Co-construction à identifier
 - c. Questions sur le futur

3 DERNIERS MOTS

1. ON NE PEUT PAS
AVOIR DE
FEEDBACK PARFAIT

2. L'HABITUDE ET LA PRATIQUE FONT L'AMÉLIORATION



3. BRAVO ET MERCI À TOUS !

FEEDBACK ? ; -)

ANNEXES

GUIDE DE

L'ANIMATEUR

#OPENSERIOUSGAME

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprendre à choisir le moment pour effectuer un “feedback” après une situation difficile
- Apprendre à protéger ce moment
- Apprendre à exprimer son feedback
- Apprendre à écouter un feedback
- Partager l’expérience sur les mauvaises et bonnes pratiques de chacun

INTERACTIONS ENTRE JOUEURS

Le jeu repose sur les interactions suivantes :

- La discussion en petits groupes autour des situations difficiles
- La réflexion / retours d'expérience autour de "Comment MAL faire" et comment bien faire

DEROULEMENT

Les participants sont invités dans les 3 étapes (choix du moment, façon de faire, façon d'écouter)

- A partager leurs expériences sur le sujet
- A simuler un sabotage (comment faire les choses pour pourrir la situation) : c'est aussi la phase où les participants rigolent souvent le plus
- A simuler la réalité

OÙ EST LE FUN

- Une partie du fun est dans la simulation de sabotage. Le sentiment de liberté que procure la question “Que feriez vous pour pourrir la situation” réveille des élans créatifs de satire
- Une autre partie est dans le fait de jouer devant tous (partie 2) la satire (le sabotage) du “comment faire un feedback”
- La dernière partie est dans le fait de jouer devant tous sa propre façon de “comment faire un feedback”

PITCH

Dans la vie de bureau, les situations difficiles ou urgentes peuvent arriver : Mises en production d'urgence, réunion de crise, ou simplement présentations tendues. Dans ces situations, il est parfois difficile voire impossible de s'exprimer pleinement et sincèrement.

On ressort alors de ces moments fatigués ou frustrés de ne pas avoir pu être nous-mêmes. Pire encore, lorsque ces situations se reproduisent, on entre dans le cercle vicieux "J'accumule des frustrations" => "C'est plus difficile de s'exprimer" => "L'environnement n'en sait rien et j'accumule des frustrations". Ce cercle vicieux va jusqu'à parfois exploser.

La difficulté réside souvent dans notre manque d'entraînement au feedback, et cela même dans des cadres où on dédie des moments collectifs à cette fonction (rétrospectives agiles, entretiens annuels, etc.).

Ce qu'il nous aurait fallu en début de carrière, c'est une petite formation rapide qui nous met le pied à l'étrier dans un cadre bienveillant, qui dédramatise un moment déjà redouté, et surtout qui nous sort de la théorie pour nous mettre à la pratique du feedback.

Nous allons donc animer un atelier jeu dédié à l'art du feedback. C'est un atelier où chaque participant peut donner ses expériences de feedbacks bien vécus ET mal vécus, et s'exercer en live dans un cadre drôle, réutilisable dès le retour au bureau.

PITCH COURT

Dans la vie de bureau, les situations difficiles peuvent arriver : conflits, vexations, gênes, urgences. Parfois, dans ces contextes, une communication saine et sincère n'a pas lieu sur le moment. Il peut alors s'ensuivre une accumulation de difficultés et de non-dits.

Comment reparler d'une situation difficile ? Quel bon moment choisir ? Comment se rendre prêt à l'écouter ?

Le jeu "L'art du feedback utile" est dédié à un échange d'expérience autour de ces questions, et de mises en pratique concrète dans des moments de simulation ou de jeux de rôles entre participants.

A IMPRIMER &
DISTRIBUER

1 PAR GROUPE

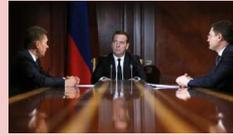
Choisir le moment de feedback



Assurez vous qu'il sera dangereux de mal réagir à votre feedback



Assurez vous que la personne est occupée (ou fatiguée) pendant le feedback



Assurez vous que la personne sera jugée par d'autres grâce à votre feedback



Venez en feedback à plusieurs mécontents simultanément



En amont, propagez des rumeurs ou préparez le terrain par quelqu'un d'autre



Prenez rendez-vous de feedback dans un esprit de soumission ou de domination

Préparer Le moment du feedback



Interceptez ou créez la Disponibilité



Interceptez ou créez l'Isolation et/ou L'Exclusivité d'écoute

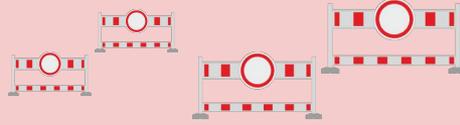


Interceptez ou créez un Moment d'Entrain d'Emotion positive, d'Ambition

Exprimer son feedback dans un certain ordre



1. COMMENCEZ PAR UN ORDRE (Si possible incompréhensible)



2. Enchaînez sur la critique à l'origine de l'ordre. Profitez pour saupoudrer d'autres critiques qui n'ont rien à voir

3. Rappelez que vous êtes important et à quel point l'autre est petit



Et choisir son attitude



Condescendance paternaliste



Posture fermée & Position non collaborative



Voix Tendue et explosivité



Garder le feedback "one way"

1. Accordez vous sur une big picture



2. Mentionnez UN obstacle que vous avez observé



3. (Éventuellement) Proposez un contournement



4. (Éventuellement) Invitez à réfléchir à d'autres contournements



X compliments pour 1 obstacle, sans perdre l'assertivité sur l'obstacle

Attitude souriante engagée avec l'autre

Langage corporel ouvert



Position physique "en collaboration"

Avant de recevoir un feedback



Se déclarer ouvert aux feedbacks



Afficher de la bande passante



Organiser soi-même des moments d'écoute

Pendant que vous recevez un feedback



Disposer son bureau comme un tribunal



Ecouter et inspecter les faits sans empathie



Réagir par la justification voire la contre-attaque



Remercier sans montrer de remise en question



Savoir remettre à plus tard pour garantir l'écoute



Reconnaître et remercier pour la prise de risque de l'émetteur



Identifier ce qu'on veut co-construire



Creuser en posant des questions sur le futur

CRÉDITS

CREDITS UNSPLASH.COM



Rawpixel.com



Warren Wong



Patrick Fore



Ken Treloar



Jade Masri



Nathaniel
Tetteh



Alejandro
Escamilla

CREDITS UNSPLASH.COM



Karin Shea



Simon Webb



Ben White



Marius
Ciocirlan



Marko
Blažević



Solal Ohayon

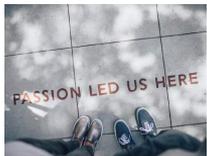


Samuel Zeller



Giulia
Bertelli

CREDITS UNSPLASH.COM



Ian Schneider

AUTRES CREDITS



CRÉATION DU JEU

