

## Donner un feedback négatif sans blesser ni démotiver (1J)



### Descriptif

« *Le feedback, c'est le petit déjeuner des champions.* » - Kenneth Hartley Blanchard

Malgré la volonté de bien faire, il arrive parfois que les résultats ne soient pas au rendez-vous. Performance insuffisante, comportement inadéquat, c'est au manager de recadrer et dire ce qui ne va pas. Mais comment le dire sans blesser et sans démotiver son interlocuteur ? Donner un feedback est un exercice managérial délicat car chaque individu est doté de sa propre sensibilité. Certains collaborateurs acceptent de se remettre en question pour s'améliorer. D'autres en revanche perçoivent toute remarque comme une critique et cela suscite en eux frustration, colère voire agressivité.

L'objectif de cette formation est de fournir aux managers les clés pour dire ce qu'il y a à dire dans le respect du collaborateur et en limitant les risques de mauvaise interprétation.

### Objectifs

- Identifier les différents types de feedback et les manières de les délivrer ;
- Définir clairement les objectifs de l'entretien selon la roue du changement ;
- Evaluer les perceptions de l'interlocuteur par rapport au message délivré ;
- Gérer les éventuelles réactions émotionnelles lors de cet échange ;
- Communiquer en évitant de toucher l'une des 5 blessures fondamentales ;
- Adapter son message et le repréciser en cas d'interprétation erronée de l'interlocuteur ;
- Apprendre à recadrer pour transformer une erreur en apprentissage ;
- Préserver le besoin de reconnaissance et le sentiment d'efficacité personnelle.

### Pour aller plus loin

- Communiquer avec assertivité (1J)
- Travailler avec les émotions des autres (1J)
- Pratiquer le D.E.S.C. (½ J)