



## FORMATION

### DONNER ET RECEVOIR DU FEEDBACK

DUREE

1 jour

#### • OBJECTIFS •

Exprimer volontairement et honnêtement vos réactions • Donner et recevoir du feedback de manière constructive

#### • PUBLIC •

Toute personne amenée à donner ou recevoir du feedback

#### • PROGRAMME •

##### **Le feedback, c'est quoi ?**

- Comprendre l'utilité et le fonctionnement d'un feedback
- Différencier les feedbacks positifs, constructifs, négatifs
- Savoir faire des feedbacks sur les faits, les perceptions et les sentiments

##### **Adapter son comportement à la situation**

- Créer la relation de confiance
- Écouter activement de manière constructive et non de manière défensive
- Savoir exprimer son opinion : trouver le ton et les mots appropriés

##### **Savoir construire un feedback positif**

- Donner un feedback positif : critiquer de manière constructive
- Pratiquer la méthode DESC pour gagner en efficacité
- Le feedback en cas d'échec
- S'appuyer sur les signes de reconnaissance
- L'encouragement, la transparence
- Savoir reconnaître le travail réalisé

##### **Savoir recevoir du feedback**

- Connaître ses limites
- Être capable d'entendre la critique et la gérer

##### **Faire du feedback un levier de performance et de progression continue**

- Dire régulièrement ce qui va bien et ce qui ne va pas sans dévaloriser
- Solliciter un feedback en retour de son collaborateur
- Habituer ses collaborateurs à recevoir et à donner du feedback
- Se montrer soi-même disponible pour recevoir un feedback
- Généraliser la pratique du feedback entre les membres de son équipe

#### • OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposé
- Mises en situation
- Jeu de rôle