

Avertissement aux lectrices: dans un souci d'équité des genres multiples, les mots qui veulent inclure tout le monde, généralement genrés au masculin, sont « neutralisés ». Ex : elles + eux = elleux... (A ceux dont ça écorche la langue : choisissez un sexe pour la lecture à voix haute et / ou faites pression sur l'Académie française pour qu'une vraie forme neutre soit instituée! Nous on n'a pas envie d'attendre, alors on fait comme on peut : « personnes » = F; « gens » = M ; le reste = N...).

Les retours (ou feedbacks) sont un outil essentiel pour nous aider à acquérir de nouvelles compétences ainsi qu'à améliorer celles déjà acquises. Et, comme c'est le cas pour beaucoup de choses, ces retours peuvent parfois nuire plus qu'aider s'ils ne sont pas donnés correctement. Beaucoup d'entre nous se sentent mal à l'aise à l'idée de recevoir du feedback : les louanges peuvent parfois être difficiles à accepter, et les critiques négatives nous mettre sur la défensive.

Les conseils de ce guide t'aideront non seulement à donner des retours constructifs, mais aussi à tirer le meilleur de ceux que tu pourrais recevoir.

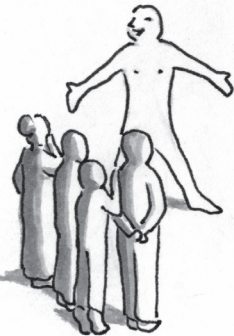
Donner des retours

Ne perds pas de vue que ton feedback a pour but d'aider l'autre à apprendre (vérifie c'est bien ton état d'esprit).

Commence toujours par quelque chose de positif. Tout le monde a besoin d'encouragement et de confiance en soi. Choisir de commencer avec le côté positif aidera la personne à être plus réceptive par rapport à ce qui pourrait être amélioré. D'autre part, pour beaucoup d'entre nous, il n'est pas forcément facile de reconnaître nos capacités ; voilà pourquoi il est important de dire aux gens ce qu'ils savent faire et où se trouvent leurs points forts.

Sois honnête. Dire que « c'était super » alors qu'on pense « c'était très mauvais ! » n'a tout simplement aucun sens. La personne qui reçoit ta réaction n'apprendra rien et ne pourra donc que répéter la même erreur dans le futur, tout en pensant qu'elle fait du bon travail.

Sois précis-e. Plutôt que d'opter pour des commentaires généraux comme « c'était brillant », essaye de



mettre le doigt sur ce que la personne a fait qui était super (ou mauvais) et comment tu l'as ressenti.

Ex : « J'ai beaucoup aimé la façon dont tu as préparé ta présentation, mais j'ai trouvé difficile d'intégrer autant de données en si peu de temps. »

Assume le feedback que tu donnes et accepte que tu ne parles que depuis ta propre perspective. Tu n'es pas en position de faire des jugements universels. Commence par « je » ou « à mon avis ».

Si tu donnes ton retour à un groupe, **dirige tes commentaires à des personnes précises** quand c'est elles que ça concerne. On apprend mieux quand les retours nous sont adressés clairement.

Limite tes commentaires à ce que les personnes ont fait, et non à ce qu'elles sont. En d'autres mots, **critique les actions des gens ou leur comportement mais pas leur personnalité** ! Il y a un monde de différence entre « tu n'as pas assez approfondi ceci » et « tu es inutile ».

Recevoir des retours

Reste ouvert-e aux retours constructifs : il y a beaucoup à en apprendre.

Écoute les retours. Écoute le positif et le négatif. Assure-toi que tu comprends bien ce qui est dit. Si nécessaire, demande une clarification ou plus de retours concernant un aspect spécifique.

Essaye de ne pas te mettre sur la défensive ni de répliquer à tous les points négatifs par une excuse ou une explication (façon ping-pong). Souviens-toi que les retours sont là pour t'aider à apprendre.

Si tu trouves les retours trop difficiles à encaisser, demande que l'on arrête.

Remercie la personne de t'avoir donné son feedback.

Décide de ce que tu vas faire de ces retours (positifs et négatifs) : quels sont les changements que tu vas opérer ?

Ce document découle d'un autre initialement écrit par Seeds for Change (UK), qui fut traduit et adapté par des volontaires d'Agir pour la Paix (B).

Plus de matos et formations :

www.seedsforchange.org.uk (en anglais)
www.agirpourlapaix.be (en français)



* Anti-copyright : Ce travail est libre de droits. N'hésite pas à le copier, à l'adapter et à le distribuer, tant que le travail final demeure libre de droits.