



Guide pratique pour **Maximiser vos rencontres de Feedback**

1

Crédibilité et confiance



Pour être crédible lors de vos rencontres Feedback, soyez spécifique dans vos dires et énoncer uniquement des faits et non pas des ouï-dire. Vous devez avoir **vu** et **être au courant** de ce que vous dites.

2

Le bon moment pour donner du Feedback



Dès que possible! Attendre inutilement ne fait qu'envenimer la situation d'un côté comme de l'autre et n'a rien de productif. Lorsque l'employé se sent insécure, lorsqu'il s' imagine être dans la soupe chaude, le stress génère une tension qui l'amène à être sur la défensive.

3

Le succès du Feedback est basé sur la qualité de la conversation



Ce ne doit pas être un monologue, donc

- Il est primordial de vous préparer à l'avance quant aux points que vous jugez pertinents d'adresser.
- La rencontre doit se faire de vive voix. Pas via texto ou courriel.
- Évitez les distractions. Faites prendre vos appels et assurez-vous que la rencontre soit faite en privé.
- Vous devez être dans un bon état d'esprit, sinon vaut mieux remettre la rencontre, car l'employé doit sentir que vous êtes disposé à l'écouter activement.
- Afin de réduire l'inconfort de l'employé, débutez en l'informant de votre intention. Le but de la rencontre est d'avoir un échange entre les 2 parties.
- SVP prêcher par l'exemple et éviter de commérer ce qui s'est dit pendant votre rencontre.



4

Stimuler l'échange

- Poser des questions ouvertes ce qui encouragera la discussion et les échanges.
- Reformuler ce que l'employé vient de dire, ce qui confirmera que vous l'avez bien compris. Cela évite les fausses interprétations d'un côté comme de l'autre. « Donc si je t'ai bien compris ... »
- Conserver une attitude ouverte et réceptive. Idéalement c'est gagnant d'avoir des connaissances en langage non verbal, cela vous donne une longueur d'avance à rapidement détecter les émotions de votre interlocuteur.

5

Établir un plan de match au terme de la rencontre

- Comme vous aurez pris des notes, concluez en faisant un récapitulatif de la rencontre.
- Assurez-vous d'inclure des suggestions d'améliorations, spécifiez vos attentes et fixez des objectifs clairs.
- Proposer un suivi pour discuter des progrès et des ajustements éventuels.
- Considérer la possibilité d'offrir un accompagnement ou une formation personnalisée qui favorisera l'évolution de votre employé.

6

Si votre employé n'est pas réceptif et/ou réagit très émotivement

- Garder votre calme, même si l'autre personne est émotive. Parlez doucement et clairement.
- Validez leurs sentiments sans juger. Par exemple, "Je vois que tu es fâché, sache que ce n'était pas mon intention de te blesser ».
- Si l'émotion est trop forte, il peut être judicieux de proposer une pause pour permettre à chacun de se calmer ou tout simplement de remettre la rencontre au lendemain.
- Éviter de dire des choses comme "Ce n'est pas si grave" ou « prends pas ça comme ça." Notre perception des événements diffère l'un de l'autre.
- Inviter l'autre personne à proposer des solutions vous aidera à « répartir la chaleur ». "Comment penses-tu que nous pourrions résoudre ce problème ou Tu ferais quoi toi à ma place? »
- Si la conversation ne mène nulle part, reconnaître qu'il peut être temps de faire appel à un tiers, comme un médiateur ou un responsable RH.