

BEST

Donner et recevoir des feedbacks efficaces

Améliorer la qualité des interactions professionnelles

DESCRIPTION

Que nous le voulions ou non, le feedback fait partie intégrante de notre vie relationnelle, que ce soit au travail ou en famille. Lorsqu'il est mal donné, ou mal reçu, le feedback contribue à l'incompréhension, génère du ressentiment, voire du cynisme. Lorsqu'il est donné et reçu avec art, le feedback permet d'améliorer la compréhension mutuelle, contribuant ainsi à de meilleures relations. Certaines personnes semblent plus naturellement versées dans cet art, comme s'il s'agissait d'une question de disposition ou de caractère. En fait, l'art du feedback s'apprend. À l'issue de cette formation, vous serez capable de donner et de recevoir plus facilement des feedbacks efficaces. Ainsi, vous contribuerez naturellement et progressivement à améliorer vos relations de travail, et vous transmettez également ce savoir faire autour de vous.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Mieux appréhender les possibilités de feedback et l'effet sur notre vie professionnelle

Pratiquer l'art de donner et recevoir des feedbacks afin d'améliorer ses relations avec les autres

Savoir distinguer feedback, appréciation, confrontation, dialogue, demande et exigence

Reformuler une critique, une évaluation, un jugement, en feedback efficace, qui améliore la relation

PUBLIC CIBLE

Toutes personnes ayant de l'interaction avec ses collègues, clients, partenaires ou équipes et qui sont amenées à donner ou à recevoir régulièrement du feedback.

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Cette formation axée sur la pratique est surtout basée sur des exercices concrets à l'aide de tâches concrètes et de jeux de rôle. Sont utilisées de manière optimale les techniques et les méthodes effectives qui nous aident à donner du feedback.

PROFILS DES INTERVENANTS

Toutes nos formations sont animées par des consultants-formateurs expérimentés et reconnus par leurs pairs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des ateliers et des mises en pratique. Une évaluation à chaud sur la satisfaction

Stage pratique en présentiel

MANAGEMENT ET
LEADERSHIP

Code :
FFEED

Durée :
1 jour (7 heures)

Exposés :
30%

Cas pratiques :
60%

Échanges d'expérience :
10%

Sessions à venir :

29 mai 2019
Paris / 920 eur

25 sept. 2019
Paris / 920 eur

Tarif & dates intra :
Sur demande

des stagiaires est réalisée systématiquement en fin de session et une attestation de formation est délivrée aux participants mentionnant les objectifs de la formation, la nature, le programme et la durée de l'action de formation ainsi que la formalisation des acquis.

POUR ALLER PLUS LOIN :

- Ouvrage "What Did You Say" - Seashore & Weinberg
- Ouvrage "Confrontations Cruciales" - Patterson & Al
- Toutes nos formations Change Management
- Formation "Théorie U : découvrir et expérimenter un processus de transformation systémique" (THEOU)
- Formation "Parole performante et communication impactante : bonnes pratiques de présentations orales" (PPECI)
- Formation "Le temps reconquis : se réapproprier son temps à l'ère du digital - Ismaël Héry" (MTEMP)

Programme pédagogique détaillé par journée

Jour 1

CONNEXION

- Exercice pratique : "Décrire une relation de travail dans laquelle le feedback fonctionne bien"
- Rappel des règles de vie pendant la formation

INTRODUCTION À LA NOTION DE FEEDBACK

- Définition
- Origine du concept de feedback
- Importance du feedback
- Exercice pratique : "Analyser des exemples de feedback au quotidien"

ILLUSIONS DU FEEDBACK

- L'illusion du donneur de feedback
- L'illusion du receveur de feedback
- Exercice pratique : "Identifier en groupe les composantes d'un feedback réussi ou moins réussi"

ELÉMENTS DU FEEDBACK

- Le contexte
- Les éléments du message
- Le timing
- La source d'information
- La réponse congruente

OBSTACLES AU FEEDBACK

- Plus de la même chose
- Les règles de survie
- Les règles de prévention du feedback

L'ART DE DONNER UN FEEDBACK

- Prendre soin de soi, être en contrôle de la situation, être exempt de tout jugement, suivre l'observation pas les spéculations, être clair, être flexible, pratiquer, devenir un artiste à recevoir des feedbacks
- Jeu de rôle avec observation : "Pratique de feedbacks sur des situations données"

L'ART DE RECEVOIR UN FEEDBACK

- Prendre soin de soi, se sentir en contrôle de la situation, être exempt de tout jugement, se fier aux observations non aux spéculations, chercher la clarification, être flexible, pratiquer, devenir un artiste dans l'art de donner des Feedbacks
- Jeu de rôle avec observation : "Pratique de feedbacks sur des situations données"

L'ART DE LA CONGRUENCE

- Identifier, comprendre et accepter ce qui se passe en moi
- Exercice pratique : "En séance, communiquer ce que je perçois, ce que je pense, ce que je ressens"

FORMES SPÉCIFIQUES DE FEEDBACK

- Appréciation
- Grief avec recommandation
- Confrontation
- Exercices pratiques :
 - "Distribuer des OSCARs" : Observation, Spécifiquement, Conséquences, Alternatives, Résultats
 - "Faire un feedback clean" : observation, inférence, impact
 - "Avoir une confrontation" : jeu de rôle

CONCLUSION ET PLANS D'ACTION INDIVIDUELS

- Ce que j'ai appris – Ce que ça change – Et maintenant
- Formalisation des actions à mettre en œuvre pour intégrer le feedback dans ses pratiques quotidiennes