

Le feedback

1. Quelques définitions

Littéralement « feedback » veut dire « nourrir en retour », raison pour laquelle nous utilisons cet anglicisme, notre langue française n’offrant pas d’équivalent.

Ce terme est passé dans le langage courant et peut avoir plusieurs significations. Dans le champ de l’accompagnement, de la communication, le **feedback** est une des techniques pour donner et recevoir des **signes de reconnaissance**¹. En partant du principe que nous sommes les plus mal placés pour « voir » ce que nous faisons, nous avons besoin que les autres nous tendent un miroir pour nous renvoyer une image de la manière dont nos actions et nos comportements sont perçus.

Dans une relation, le « donneur » du feedback est celui qui utilise ses cinq sens comme instrument (le miroir) et l’offre au « receveur » pour lui permettre de voir ce qu’il ne peut pas percevoir par lui-même.

Le feedback est un retour d’informations sur l’impact d’une situation / une action / un résultat / un comportement sur la personne qui donne le feedback.

2. Intérêts du feedback

La pratique régulière du feedback entre deux personnes et/ou au sein d’un groupe est à la fois un stimulant d’**apprentissage** et un catalyseur de **confiance**.

Nous avons tous besoin du regard des autres pour apprendre. Ce regard offre une représentation de la réalité différente de la nôtre, précieuse indication pour reconnaître nos compétences mises en œuvre et celles que nous pourrions développer. Parce que nous sommes les moins bien placés pour mesurer l’impact de nos actes et de nos comportements sur les autres, nous avons besoin de ces informations pour nous responsabiliser sur la manière de faire évoluer nos comportements dans des situations données. A condition que nous ayons confiance dans le regard que l’autre pose sur nous !

Et c’est souvent à cet endroit que la pratique du feedback requière du temps car elle s’appuie sur une véritable « éducation » de la relation pour sortir des préjugés, des conclusions hâtives, des généralisations, des jeux de pouvoir, etc.

Et enfin, le feedback est une pratique de **clarification** qui invite le donneur et le receveur à partager leurs représentations et à co-construire une vision commune d’un changement à opérer. Le résultat attendu est une diminution des malentendus et des tensions. Cette utilité fait du feedback un des outils de la régulation dans une équipe, et plus particulièrement un outil de prévention des conflits.

¹ Concept de l’Analyse Transactionnelle

En résumé :

- Le feedback est une compétence individuelle qui s'apprend dans le temps et nous aide à élargir notre conscience sur la manière dont nous sommes perçus.
- Le feedback est un des moyens d'être créatifs pour développer de nouveaux apprentissages.
- Le feedback est une compétence relationnelle qui crée les conditions de la confiance dont le partage des représentations, la responsabilisation, l'esprit constructif ou la co-construction, la bienveillance. Plus on pratique le feedback et plus on alimente le circuit confiance ; plus on alimente le circuit confiance et plus on devient compétent pour donner et recevoir du feedback. C'est un processus vertueux !

3. Présentation de la technique du feedback

Donner un feedback s'appuie sur une technique en trois temps :

1^{ER} TEMPS : OBSERVER / ANALYSER / RESENTIR

Le feedback s'appuie sur des faits observables et précis. Il nécessite de développer une présence à soi et à la situation pour collecter « ce que je vois / entends / ressens ». Ce matériau est indispensable à la personne à qui j'adresserai mon feedback pour se représenter mentalement la situation à laquelle je fais référence.

2ND TEMPS : TRIER LES INFORMATIONS / PREPARER

Ce temps méthodologique présente au moins trois objectifs :

- faire le tri dans mes ressentis et mes émotions (et éventuellement, décider d'en faire autre chose que du feedback)
- organiser ce que je vais dire
- m'impliquer dans les demandes que je pourrais faire à la personne à qui j'adresse mon feedback.

La méthode EECC permet de balayer tous ces aspects :



3EME TEMPS : PARTAGER SON FEEDBACK / CO CONSTRUIRE

C'est le temps de la relation où les personnes (donneur et receveur) veillent à :

- s'exprimer en leur nom : avec le « JE », chaque personne parle à partir de ses représentations, sans chercher à imposer « sa vérité » à l'autre
- être précis et concis pour éviter les généralisations (source de conflits, de méfiance car elles cachent possiblement des signes de reconnaissance négatifs inconditionnels)
- nourrir le développement de l'autre en l'aidant à renforcer sa confiance en soi (signes de reconnaissance positifs) et à ouvrir ses représentations sur la manière dont l'autre pourrait faire autrement (et donc apprendre, progresser)
- instaurer une relation à parité pour éviter les jeux de pouvoir et d'influence qui nuiraient à l'intention constructive du feedback
- se responsabiliser : le donneur est responsable de donner, le receveur est responsable de recevoir !

4. Liens avec l'Intelligence Collective

Les récents travaux des Neurosciences montrent que nos capacités de créativité, d'innovation, de performance sont accrues lorsque le « circuit récompense » de notre cerveau est activé. Les stimuli qui déclenchent ce circuit récompense sont propres à chaque individu, néanmoins plus on se sent en confiance et plus nous accédons aux ressources et potentialités de notre cerveau.

Nous serions donc plus intelligents dans un environnement où nous nous sentons accueillis, reconnus et stimulés dans notre désir d'apprendre. Toutes ces intelligences individuelles augmentées regroupées et animées dans un groupe deviennent une source d'inspiration pour décupler l'intelligence collective. Si c'est le cas, ce collectif est compétent pour aborder la complexité, l'incertitude et inventer de nouvelles options.