

Communication: Règles de jeu pour feedback

Il n'est pas facile de donner un bon feedback, et encore moins de le recevoir, car on le confond souvent avec une critique sur son propre comportement ou même sur sa personne.

Cependant, en appliquant certaines règles et en les entraînant souvent, le feedback trouve sa juste place, les conflits sont étouffés dans l'oeuf et l'équipe peut avancer. Voici quelques règles de jeu à respecter.

Pour le donneur de feedback

Le bon moment	Choisis un moment où le destinataire est prêt à le recevoir. Veille à ce que la situation ciblée par le feedback soit encore bien présente dans les esprits.
Attitude face au destinataire	Reste ouvert et honnête et formule le feedback dans une perspective constructive.
Le bon choix des mots	Décris des faits concrets et des situations vérifiables. Evite les mots comme «toujours» ou «jamais» qui ne laissent aucune place au changement. Personne n'est «toujours» agressif ou «jamais» capable de progresser. Veille à ne pas juger ni interpréter.
Perspectives	Donne le feedback selon ta perspective, car une autre personne verra peut-être la situation autrement. Formule ainsi toutes les phrases à la première personne: «Je trouve que...»
Le contenu adéquat	Commence ton feedback par une remarque positive. N'aborde qu'un ou deux faits qui te paraissent importants. Si l'on entre trop dans les détails, le destinataire risque de ne pas exploiter les informations à son avantage. En outre, le coach peut donner l'impression qu'il veut complètement changer son athlète.

Pour le destinataire du feedback

Ecouter activement	Pose certaines questions pour vérifier si tu as bien compris le feedback et essaie de le reformuler avec tes propres mots. Envoie des signaux non verbaux pour montrer ton attention.
Ne pas interrompre	Evite les réactions spontanées ou les contradictions et ne juge pas le feedback tout de suite.
Réaction	Chaque feedback est une information exploitable. Essaie de bien l'accueillir et remercie celui qui te le donne pour sa franchise. Tu recevras ainsi encore d'autres feedback dans le futur qui te permettront d'avancer.

Source: Mutti, H.U., Wüthrich, P. (2012). Communication - modèles et applications. Macolin: Office fédéral du sport OFSPO



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral du sport OFSPO