

## LE FEED-BACK

Un feed-back - ou boucle de rétroaction - est un terme qui signifie un *retour d'information*, une réaction au message de l'autre. On indique à une personne comment son message est perçu, compris et ressenti. Il peut prendre différentes formes, par exemple le simple hochement de tête donné pour témoigner que l'on a compris ce que dit notre interlocuteur, la reformulation, etc. Le feed-back peut porter sur des aspects relationnels, émotionnels, mais aussi sur des contenus factuels.

Il existe 4 niveaux possibles dans le feed-back :

1. Réaction (non verbale, émotionnelle...),
2. Le retour d'information (réponses, reformulation, suite du dialogue...),
3. Le questionnement (à des fins de clarifications...),
4. Le FB comme une forme d'évaluation (formative, sommative...).

Le feed-back est associé à deux aspects de la perception :

- La perception par l'autre (perception par autrui) et
- La perception de soi (autoperception).

À préciser que toute perception est : sélective, situationnelle (se réfère à la situation particulière) et subjective.

LES EFFETS POSITIFS DU FEED-BACK :

1. Le feed-back peut être utilisé pour proposer un renforcement positif, un encouragement (cf. *Conditionnement Opérant* de Burrhus Frederic Skinner).
2. Le feed-back peut corriger des comportements. Il rend attentif le récepteur à des aspects n'avait peut-être pas conscience (évaluation formative).
3. Le feed-back met en lumière la qualité des rapports entre les personnes et aide à mieux comprendre les autres (aspects de l'information & de la relation).

LES PROPRIÉTÉS DU FEED-BACK :

En donnant un feed-back, une personne décrit comment elle perçoit le comportement de l'autre et ce qu'elle ressent elle-même.

On peut alors retenir les propriétés et les règles suivantes :

1. Descriptif, non-jugeant,
2. Concret, non général,
3. Approprié, non blessant,
4. Utile et équitable

5. Demandé, non imposé,
6. Au bon moment,
7. Vérifiable,
8. Décrire aussi les perceptions positives.

#### DONNER UN FEED-BACK

- Ayez conscience que vous partez de vous et donc vous êtes subjectif.
- Soyez aussi concret que possible et faites référence à la situation présente.
- Acceptez que d'autres perceptions et expériences existent.
- Attention à ne pas juger/moraliser, mais communiquez votre perception et votre ressenti.
- Soyez ouvert et franc, mais réfléchissez avant de parler, à ce que vous voulez dire et à qui vous allez le dire (congruent et respectueux).
- Proposez votre information. Ne vous imposez pas.

#### RECEVOIR UN FEED-BACK

- Écoutez, reformulez et posez des questions jusqu'à ce que vous ayez le sentiment d'avoir vraiment compris ce que l'autre veut vous dire.
- Ne cherchez pas à argumenter, à vous défendre ou à vous justifier.
- Attendez de comprendre ce que le message de l'autre provoque en vous.
- Réfléchissez à ce que vous voulez faire de ce que vous avez entendu.
- Ensuite seulement, exprimez si nécessaire vos pensées, votre façon de voir les choses.