

5. Diffusion	En combinaison avec 402, 403, 503
Règles de la rétroaction (feedback)	Code 504

La rétroaction (feedback) est une forme particulière de dialogue. Sa dimension positive tient en deux composantes : **donner** et **recevoir**. Je veux communiquer à mon interlocuteur/interlocutrice quelque chose qui me plaît ou qui me gêne et je souhaite entendre la même chose de lui ou d'elle. Il est judicieux que celui ou celle qui « donne un feedback » et qui « reçoit un feedback » possèdent des connaissances des **règles de la rétroaction**.

- Vous clarifiez à l'avance, ce que vous voulez dire à la personne concernée. Vous avez tous les faits en mains.
- Vous veillez à ce que votre interlocuteur ait le même niveau d'information de départ.
- Vous avez défini le cadre horaire et veillez à disposer d'un endroit où vous ne serez pas dérangé.
- Vous commencez l'entretien par des affirmations positives.
- La critique (factuelle et concrète) se rapporte aux domaines les plus importants. Vous évitez de faire trop de remarques sur des futilités.
- Vous décrivez le comportement que vous avez observé et quelles réactions vous avez constatées sur vous-mêmes.
- Les messages en « je » sont encourageants ; les messages en « tu » peuvent être ressentis comme blessants.
- Vous donnez régulièrement à votre interlocuteur/-trice l'occasion de poser des questions de clarification.
- Vous établissez ensemble un plan d'action pour améliorer la situation.
- Vous évaluez la nécessité d'un «entretien de contrôle».
- Vous manifestez votre confiance à la personne et concluez l'entretien par des formulations positives.

Source: A.M. Thomas, Coaching in der Personalentwicklung, Huber 1998
Version adaptée par Pintool GmbH