

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.4 Comment être à l'écoute des autres ?	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

7.4.2 Le feed-back

&

Le **feedback** est une communication particulière durant laquelle un individu informe son interlocuteur de ses impressions à son sujet, à propos de ses communications antérieures, verbales et non verbales, mais aussi à propos des actions qu'il a effectuées.

7.4.2.1 Les difficultés du feed-back

Dans un feed-back, la communication doit être uniquement verbale, particulièrement claire et précise. Cet exercice est difficile puisqu'il s'agit d'exprimer le plus objectivement possible ce qui a été ressenti subjectivement. Il est la pierre angulaire de l'analyse de l'identité d'un individu lors du développement personnel.

Le feedback s'apparente à l'énoncé de critiques constructives, énonçant les aspects positifs et les aspects négatifs d'un individu. De ce fait, les pièges classiques sont les suivants :

- Mauvaise interprétation du feedback par celui qui est analysé.
- Attaque déguisée de la part de l'analyste.
- Manque de spontanéité, voire retenue, de la part de l'analyste.
- Présentation objective et acceptable des critiques.

a

Il en découle qu'un feed-back est plus efficace si l'individu le sollicite, et non son interlocuteur, parce qu'il sera plus ouvert aux critiques.

7.4.2.2 Savoir formuler une critique constructive

Une **critique constructive** évoque :

- Uniquement des reproches reposant sur des faits réels et précis.
- Aucunement la personnalité de l'individu.

Plus la critique est formulée avec objectivité, plus le risque de froisser l'interlocuteur est minimisé. Il en découle que :

- Une critique constructive se prépare à l'avance.
- Une recherche de solutions doit être envisagée également par avance.
- La critique est communiquée posément en tête-à-tête avec l'interlocuteur et non en public.
- Dans la foulée, une ou plusieurs solutions envisageables sont proposées à l'interlocuteur.
- Les conséquences de la critique sont aussi formulées, ce qui permet à l'interlocuteur de mesurer concrètement l'importance du reproche.
- L'individu émettant la critique doit être ensuite à l'écoute de son interlocuteur. En particulier, il faut rester ouvert au non-compris ou à l'imprévu.

7.4.2.3 Savoir recevoir une critique

Recevoir une critique touche rapidement l'individu profondément, surtout quand elle n'est pas constructive ! Néanmoins, une grande qualité d'un individu est de l'accepter comme elle vient, d'autant plus que :

- Il est impossible d'être apprécié par tout le monde.
- Chacun commet des erreurs un jour ou l'autre.
- Cela est une occasion supplémentaire de s'améliorer.

a

Accepter une critique commence par savoir écouter activement celui qui l'émet. Une fois l'objet de la critique clairement compris, il est nécessaire de :