

Grande compétence : S'engager avec les autres

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres (Niveau 2)

Tâche 17

Donner de la rétroaction positive ou constructive dans le but de communiquer plus efficacement.

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes s'exercent à donner et à recevoir de la rétroaction dans diverses situations. Elles apprennent à utiliser un ton approprié, c'est-à-dire calme et respectueux. Cette compétence peut leur être utile dans leur apprentissage, notamment pour contribuer aux activités de l'équipe et trouver des solutions qui conviennent aux deux parties. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Trouve des moyens de résoudre des désaccords* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*, ainsi que dans le descripteur du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Poser la question : *Que veut dire le mot «rétroaction»?* Ensuite, poser les questions suivantes au groupe :
 - *Retracez des situations où vous avez donné ou reçu de la rétroaction.*
 - *Quels sentiments avez-vous éprouvés dans les deux cas?*
 - *Quelles stratégies avez-vous trouvées plus efficaces pour donner de la rétroaction?*
- Présenter la définition de **rétroaction** et en discuter en faisant référence aux discussions précédentes.

Rétroaction : Processus utilisé en communication pour donner de l'information à quelqu'un à propos de ce qu'il a fait (action ou comportement), de façon à l'approuver ou à y suggérer une correction dans le but de l'améliorer
- Souligner aux personnes apprenantes qu'une part importante de la communication au travail et dans la vie quotidienne consiste à donner et à recevoir du *feedback* ou de la rétroaction. Lorsque la rétroaction positive est utilisée pour complimenter quelqu'un sur un travail bien fait, elle donne lieu à une augmentation de la confiance en soi et de la motivation du destinataire ainsi qu'à une amélioration de son rendement. Lorsque la rétroaction négative est utilisée pour critiquer une action ou un comportement moins souhaitable, elle peut devenir accusatoire et mettre le destinataire sur la défensive et faire en sorte qu'il n'écoute plus le message transmis. Il est donc important de savoir comment donner une rétroaction constructive et aussi comment recevoir de la rétroaction.

- Présenter les deux premières pages de l'**Annexe 16**. Discuter en groupe des types de rétroaction et des stratégies de communication à utiliser pour donner et recevoir de la rétroaction. Inviter les personnes apprenantes à noter dans leur cahier de travail personnel les points saillants de la présentation et des discussions.
- Leur demander ensuite de former des équipes de deux et de s'exercer à donner et à recevoir de la rétroaction en utilisant les scénarios fournis à la page 3 de l'Annexe 16. Vous pouvez aussi choisir de créer vos propres scénarios avec les personnes apprenantes. Discuter des résultats en groupe.

Annexe 16

Donner de la rétroaction

Voici quelques stratégies qui te permettront de donner de la rétroaction.

1. **Sois sûr de la rétroaction** que tu veux donner. Détermine l'action ou le comportement que tu désires complimenter ou proposer d'améliorer. Assure-toi que c'est un comportement que la personne peut changer.
2. **Évite de cibler la personne**, c'est l'action ou le comportement que tu dois cibler.
3. **Trouve le moment idéal pour donner la rétroaction.** Il est préférable de le faire le plus tôt possible après l'action ou le comportement à commenter ou après plusieurs répétitions du comportement indésirable.
4. **Donne la rétroaction en privé** pour t'assurer de respecter l'autre. Dans certains cas, on peut donner de la rétroaction positive devant une équipe.
5. **Utilise un langage non menaçant.** Il est important d'éviter le blâme ou l'accusation, car cela peut engendrer une résistance de la part de l'autre et empêcher une communication efficace. Emploie le «je» plutôt que le «tu» pour adoucir le langage.
6. **Sois clair et précis.**
7. **Assure-toi de ne pas commenter plus de deux actions ou comportements à la fois.**
8. **Offre des solutions possibles ou de l'aide** pour motiver l'autre et favoriser son épanouissement.
9. **Sois authentique.**
10. **Souligne toujours les résultats positifs et les belles qualités.**
11. **Rends le processus bidirectionnel** en invitant l'autre à prendre part à la conversation. Vérifie sa compréhension et son point de vue sur la question. Sois empathique et utilise toujours un ton approprié et respectueux. Ceci est sans doute le point le plus important.

Annexe 16 (suite)

Recevoir de la rétroaction

Voici quelques stratégies qui te permettront de recevoir de la rétroaction.

1. **Écoute attentivement** la personne qui te donne la rétroaction. Regarde-la dans les yeux.
2. **Contrôle tes émotions.** La rétroaction vise à t'aider à améliorer une action ou un comportement. Ce n'est pas une critique personnelle. Reste calme.
3. **Pose des questions pour préciser** si nécessaire.
4. **Prononce-toi sur les points que tu estimes incorrects.** Énonce les faits simplement, en utilisant un ton approprié et positif. Évite de le faire d'un ton plaintif ou colérique.
5. **Ne prends pas une attitude défensive.** Sois ouvert à la critique. Vois la rétroaction comme une possibilité d'améliorer ton rendement. Et n'oublie pas : on apprend de ses échecs.
6. **Participe au processus** afin qu'il soit bidirectionnel. Prends part à la conversation. Vérifie la compréhension de l'autre et son point de vue sur la question. Tu as le droit de parler et de questionner. Utilise toujours un ton approprié et respectueux.

Annexe 16 (suite)

Mise en situation – Donner et recevoir de la rétroaction

Scénario 1

Cela fait deux fois que tu assistes à une présentation durant laquelle le directeur de la compagnie utilise un diaporama qui contient des erreurs flagrantes. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 2

Pendant le dîner, un collègue dit des choses négatives au sujet d’un autre collègue. Tu ne te sens pas à l’aise. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 3

Ton employeur te demande de faire des heures supplémentaires non rémunérées. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 4

Un collègue n’arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau alors que tu essaies de travailler. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 5

La gardienne de tes enfants est en retard pour la troisième fois ce mois-ci. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 6

L’enseignant de ton enfant a démontré beaucoup de patience et a su l’aider à surmonter plusieurs difficultés avec la matière. Tu es convaincu que le succès de ton enfant est dû à son dévouement. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?