

AURONE

FEEDBACK 360°

FAIT PAR :

DATE :

CE FEEDBACK EST A L'ATTENTION DE :

ARRÊTE : (ce que tu devrais arrêter de faire)

CONTINUE : (Ce que tu devrais continuer de faire)

COMMENCE : (Ce que tu devrais commencer à faire)

DIRECTIVES 4A

COMMENT FAIRE DES CRITIQUES CONSTRUCTIVES :

1) AIDER AVANT TOUT :

Les critiques doivent être formulées dans une **intention positive**. Dire ce qu'on a sur le cœur. Blessier intentionnellement l'autre ou servir ses besoins personnels n'est pas toléré. Il faut clairement expliquer comment un changement de comportement spécifique pourra **aider l'individu** ciblé ou l'entreprise, non pas quel bénéfice vous pourrez en tirer.

Exemple : « *Ton habitude de regarder ton téléphone pendant les pauses café est insupportable* » n'est pas une bonne critique. Il faudrait dire : « *Si tu arrêtais de regarder ton téléphone lors des pauses café, on pourrait plus profiter de ta présence et échanger sur les projets* »

2) APPLICABLE :

Ta critique doit se concentrer sur **ce que peut changer la personne** ciblée.

Exemple : « *Ta manière de renvoyer la balle au client systématiquement m'énerve.* ». (un mauvais feedback)

Un feedback constructif est celui qui ajoute à la phrase : « *Avec cette façon de faire, le client se trouve souvent frustré et il perd confiance.* » Pour faire encore mieux, il aurait fallu ajouter : « *Quand tu n'as pas d'explication précise à donner au client, je te propose de revenir vers moi pour qu'on essaye de creuser ensemble d'autres pistes avant de répondre au client* »

COMMENT RECEVOIR LES CRITIQUES :

3) APPRÉCIER :

Naturellement, l'humain a tendance à se mettre sur la défensive ou à se trouver des excuses lorsqu'il reçoit des critiques ; par réflexe, nous recherchons tous à protéger notre ego et notre réputation.

À la réception d'une critique, il faut lutter contre cette réaction naturelle et se demander : « **Comment montrer que je valorise ce retour en écoutant attentivement, en prenant en compte le message l'esprit ouvert et sans me fâcher ou être sur la défensive ?** »

4) ACCEPTER OU REJETER :

Tu vas sûrement recevoir de nombreuses critiques de la part de divers collègues. On attend de toi que tu écoutes et que tu considères toutes les remarques. Pas que tu les suives forcément.

Remercie tes critiques avec sincérité. Mais chacun doit comprendre qu'il ne tient qu'à toi de réagir (ou non) dans le sens de la remarque qui t'a été faite.