

# DONNER & RECEVOIR des retours Constructifs

Que ce soit à l'occasion de travaux de groupes ou dans le cadre d'une évaluation par les pairs, vous êtes parfois en situation de donner ou de recevoir un retour sur votre travail. Comment donner ce retour de façon à faire avancer la personne qui le reçoit ? Comment accueillir et prendre en compte un retour ? Voici quelques pistes...



# Comment DONNER UN RETOUR

parlez du  
**COMPORTEMENT**  
pas de la personne



Énoncez le comportement en question, décrivez ce que vous ressentez à son sujet et terminez par ce que vous voulez.

**ÉQUILIBREZ** le contenu :  
l'approche en **SANDWICH**



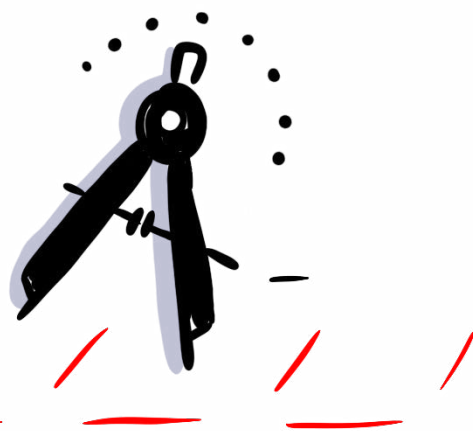
Commentez les points forts, identifiez les points à améliorer ou les moyens d'apporter des changements, concluez par un commentaire positif.

soyez  
**PONCTUEL**



Un feedback rapide est essentiel car il perd de son impact s'il est donné trop tard, mais prenez le temps de le préparer.

soyez  
**PRÉCIS**



Évitez les commentaires généraux, illustrez votre propos, proposez des alternatives.

**APPROPRIEZ**  
**VOUS**  
le feedback



Utilisez «je» plutôt que «ils» ou «on» : le retour donné est simplement votre opinion.

soyez  
**RÉALISTE**



Concentrez-vous sur ce qui peut être changé, évitez d'utiliser les mots «toujours» et «jamais».

offrez un soutien  
**CONTINU**



Faites un suivi, soyez disponible si les destinataires ont des questions.

# Comment RECEVOIR UN RETOUR

**ÉCOUTEZ**  
le retour donné



Écoutez la personne sans l'interrompre. Écoutez ce qu'elle dit vraiment, et non ce que vous supposez qu'elle va dire.

*soyez*  
**CONSCIENT**  
de vos réponses



Le fait d'être attentif indique que vous accordez de l'importance à ce que la personne a à dire et vous met tous les deux à l'aise.

**COMPRENEZ**  
le message



Écoutez activement, posez vos questions pour obtenir des précisions si nécessaire.

*soyez*  
**OUVERT**



Restez réceptif aux nouvelles idées et aux opinions différentes. Il y a souvent plus d'une façon de faire les choses.

**RÉFLÉCHISSEZ**  
puis décidez



Évaluez la valeur du retour d'information et décidez de ce qu'il faut faire en conséquence.

*assurez le*  
**SUIVI**



Il existe plusieurs façons de donner suite à un retour d'information : mettez en œuvre les suggestions qui vous ont été faites ou soumettez à nouveau le travail révisé.