FICHE PROGRAMME

Se donner du feedback constructif en équipe

Module adaptatif | ~20 min

Par peur de blesser, on tait ce qui ne va pas — et la frustration s'accumule, la confiance s'use. Le parti pris de ce module : le feedback est une discussion dont les deux ressortent transformés — celui qui reçoit ajuste sa pratique, celui qui donne révise sa lecture. Des trois pièges de Kim Scott au feedforward de Marshall Goldsmith, il guide la préparation, les cinq étapes, l'ancrage dans les habitudes de l'équipe.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Préparer un feedback exigeant : sous 48 heures, en tête-à-tête, sur des faits vérifiés, sans verdict préétabli.

02 Éviter les trois pièges décrits par Kim Scott : empathie ruineuse, agression brutale, insincérité manipulatrice.

03 Mener la discussion en cinq étapes, de l'accueil aux faits SBI, jusqu'à l'engagement mutuel et au suivi planifié.

04 Ancrer le feedback dans l'équipe par trois pratiques : fréquence, persévérance, réciprocité — entre collègues et vers le manager aussi.

PUBLIC CONCERNÉ

Collègues et managers : tous ceux qui veulent une équipe où l'on peut se dire les choses, dans les deux sens.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1. **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
2. **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
3. **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
4. **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
5. **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Chloé et Ravi s'entendent bien et tiennent le même guichet de mairie. Samedi, deux usagers sont venus pour rien : selon eux, Ravi leur avait donné l'ancien horaire. Personne n'en a parlé à Ravi. Chloé n'est pas la responsable de Ravi ; la réunion d'équipe est dans trois semaines. Que fait Chloé ?

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Méthode SBI (Situation-Behavior-Impact) — Center for Creative Leadership
- Feedback constructif en 5 étapes — méthode Afthonios
- Trois pièges du feedback raté (empathie ruineuse / agression brutale / insincérité manipulatrice) — Kim Scott (Radical Candor)
- Feedforward — Marshall Goldsmith

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Kim Scott (ex-Google, Apple) — modèle « Radical Candor », qui identifie trois pièges du feedback raté : empathie ruineuse, agression brutale et insincérité manipulatrice
- Center for Creative Leadership (CCL) — modèle SBI (Situation-Behavior-Impact), qui structure le feedback en situation, comportement et impact
- Marshall Goldsmith — le « feedforward », une approche du feedback tournée vers l'avenir plutôt que vers le passé
- Gallup (2023, actualisé 2026) — feedback utile et régulier, associé à l'engagement

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 12/10/2026