FICHE PROGRAMME

Du feedback subi au feedback choisi : recevoir, transformer, demander

Module adaptatif | ~20 min

Recevoir un feedback s'apprend aussi — et c'est même là que tout se joue : 15 ans de recherches à Harvard montrent que les meilleurs retours ne changent rien quand celui qui les reçoit n'est pas en mesure de les entendre. Ce module suit les trois temps de la réception — accueillir sans se justifier, trier les faits des opinions, puis aller chercher soi-même des feedbacks avec trois questions courtes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Choisir le moment du feedback reçu : signifier quand ce n'est pas le bon moment, ramener en tête-à-tête s'il est donné en groupe.

02 Repérer laquelle des 3 résistances se manifeste en soi — la vérité, la relation ou l'ego — pour reprendre la main sur son dialogue intérieur.

03 Distinguer appréciation, coaching et évaluation, séparer les faits des opinions, puis décider en adulte ce qu'on fera et ce qu'on ne fera pas.

04 Demander du feedback pour réduire sa zone aveugle, avec trois questions : Keep, Stop, Start ?

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui veut tirer le meilleur d'un feedback, même difficile à entendre, et apprendre à en demander.

- **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

En entretien, Martine, la manager de Rui, commence : « Dans ton rapport de lundi, trois chiffres de la région Est étaient faux, et je les ai présentés en comité… » Rui sait que ces erreurs viennent de données reçues en retard. Martine n'a pas fini de parler. Que fait Rui ?

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

- 3 déclencheurs de résistance : vérité, relation, ego/identité (Stone & Heen)
- 3 types de feedback : appréciation, coaching, évaluation (Stone & Heen)
- Réception du feedback en 3 axes (recevoir avec calme, transformer en apprentissage, demander) — issu de la pratique coaching Afthonios
- Fenêtre de Johari (Luft & Ingham)

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Douglas Stone & Sheila Heen (Harvard Negotiation Project), Thanks for the Feedback, Viking, 2014
- Joseph Luft & Harrington Ingham, 1955 (Université de Californie) : fenêtre de Johari
- Marshall Rosenberg : Communication NonViolente
- Gallup (2023, actualisé 2026) — feedback utile et régulier, associé à l'engagement

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 21/10/2026