

Feedbacks : les entendre, les mener avec succès !

► Objectifs de la formation

- Transformer tout feedback en un acte de communication ou de management réussi : un moment fort, partagé et constructif
- Identifier les moments clés du feedback :
 - Quand le faire ?
 - En faire un moment formel ou informel ?
- Savoir préparer et doser tout type de feedback :
 - Positif
 - Négatif
 - De performance
 - De comportement
- Développer son aptitude à percevoir des feedbacks « à demi-mots », les faire verbaliser
- Avoir l'envie et l'entraînement nécessaires pour faire et autoriser plus spontanément des feedbacks :
 - Savoir les émettre et/ou les accueillir
 - Eviter « l'affaire de personne »
- Mesurer la puissance du feedback positif
- Oser le feedback de feedback (assurance qualité de la relation)

► Public(s) concerné(s)

- Tous les collaborateurs

► Pré-requis

- Pas de pré-requis

► Nombre de participants

- De 5 à 8 participants maximum

► Format - Durée

- 1 jour en salle (7h)

► Méthode pédagogique

- Travail d'inclusion (introspection) permettant à chacun de donner plus de sens à l'exercice de feedback
- Séquences de travail à partir des attentes du groupe et des cas réels des participants
- Les outils et méthodes sont identifiés à l'issue de séquences de réflexions et de mises en situations
- Pratique diorem® de la communication constructive

► Programme

- **Enjeux du feedback**
 - Conditions de succès
 - Etapes clefs
- **Que faire avant ?**
 - Management/communication au quotidien
 - Préparation
 - Prise de rdv
- **Préparer et conduire un feedback**
 - Mises en situations
 - Outils de conduite
 - Méthodologie de préparation
- **Fixer et faire partager des objectifs SMART**
 - Rédiger un objectif lié au « métier »
 - Rédiger un objectif lié à la « compétence »
 - Comment les faire partager ?
- **Oser parler « vrai »**
 - Donner un sens à ce dialogue
 - Obtenir le meilleur de chacun
- **Démarrer et terminer l'entretien**
 - Démarrer et terminer en cohérence
 - Mesurer l'état d'esprit dans lequel chacun repart
 - Programmer et valider la suite

► Nos stagiaires nous disent...

- « J'étais stressé à l'idée de mener des entretiens de feedback surtout quand ils sont négatifs : je repars confiant. La manière de préparer et de fixer le cadre est une grande source de sérénité ! »
- « Après 20 ans de management, je pensais avoir fait le tour de la gestion des feedbacks : quelle bonne surprise ! »
- « Désormais, mes collaborateurs me réclament spontanément du feedback et en font eux-mêmes spontanément ! »
- « Je suis moins sur la défensive ou le contrôle. J'anticipe davantage et j'écoute davantage mes collaborateurs. J'ose mettre les mots sur des comportements ou des performances qui ne me vont pas »
- « Je mesure à quel point mes feedbacks n'étaient pas porteurs ; je les gère avec beaucoup plus de sérénité tant pour mon propre bien-être que celui de mes collaborateurs. »

Altran

Département Education Services

Immeuble TOPAZ 2, Rue Paul Dautier CS 90599 78457 Vélizy Villacoublay

Contactaes@diorem.com - N° d'agrément : 11 92 20 7 91 92