

Planificateur de feedback

Pouvoir donner un feedback d'une manière qui soit psychologiquement sûre, qui vous rapproche les uns des autres et qui produise les résultats souhaités est le moteur qui fait avancer les organisations.

Mais pour bien faire, il faut du courage de la part de toutes les personnes impliquées et un plan pour faire face à ce qui peut être effrayant, gênant, ou tout autre sentiment d'inconfort qui vous vient à l'esprit. Lorsqu'il est bien fait, le feedback est un cadeau qui nous aide tous, quel que soit le côté de la conversation où nous nous trouvons.

Comment y parvenir ? Vous pouvez remplir le modèle pour obtenir un plan rapide qui vous aidera à changer votre état d'esprit et votre approche du feedback de manière à favoriser de bonnes performances, relations et bien-être pour que tout le monde travaille mieux ensemble.

Avant de commencer, examinons l'état d'esprit. Les conversations difficiles sont souvent empreintes de peur ou de l'attente d'un résultat négatif. Neutraliser cet état d'esprit du mieux que l'on peut permet de recadrer les conversations difficiles, en les considérant plutôt comme un désaccord sur deux points de vue qui peuvent être travaillés ensemble. C'est souvent là que la magie opère pour progresser et c'est vital pour que les équipes soient les plus efficaces.

Quatre bonnes pratiques en matière de feedback



1. Choisissez votre attitude

À la base de la pyramide des conversations difficiles se trouve la pratique du choix de l'attitude. La pyramide forme une « hiérarchie ascendante », en ce sens, les pratiques des niveaux supérieurs de la pyramide ne peuvent être mises en œuvre efficacement que si les niveaux inférieurs ont été travaillés en premier. C'est la conscience de soi qui nous permet de comprendre lesquelles de nos qualités instinctives au fondamental sont importantes pour notre être.

La connaissance de soi peut également nous aider à déterminer les qualités les plus appropriées à exprimer, en fonction de nos interlocuteurs et du contexte. Les grands professionnels, avant d'entamer une conversation au travail, sont capables de choisir consciemment leur attitude. En fin de compte, ce choix aidera les deux parties à ressentir un sentiment de connexion et ouvrira la possibilité d'une relation beaucoup plus profonde et authentique.

2. Faites preuve d'empathie

Le deuxième niveau de la pyramide est la pratique de l'empathie. Les très grands professionnels établissent de bonnes relations en écoutant attentivement et en faisant preuve d'empathie. Tenter d'aller de l'avant et de donner un feedback sur une solution ou une approche particulière, avant que l'autre personne ne sente que vous comprenez vraiment son monde, fonctionne rarement. Bien entendu, faire preuve d'empathie est nécessaire, mais en aucun cas suffisant pour résoudre une conversation difficile.

3. Partagez vos commentaires

Montrez que vous comprenez avant de donner votre avis. Beaucoup d'entre nous ont une aversion instinctive de donner un feedback, de peur d'être perçus comme pressants ou impolis. Cependant, s'abstenir de partager passionnément un feedback est également une erreur majeure, qui découle souvent du fait que nous n'avons pas fait preuve d'une empathie totale lors de l'étape précédente de la pyramide. En effet, si l'empathie n'a pas été démontrée, tout feedback peut être perçu comme une influence indésirable et induite.

Cependant, si nous avons choisi consciemment notre attitude, si nous sommes clairs sur notre objectif et si nous avons fait preuve d'une bonne compréhension du monde de l'autre, alors le terrain est prêt pour une action très efficace. En fait, beaucoup d'entre nous aspirent secrètement à recevoir un feedback de meilleure qualité. Mais essayer de donner un feedback avant d'avoir établi un lien profond avec l'autre et montré que vous comprenez son monde est voué à l'échec. À l'inverse, partager un feedback lorsque vous êtes dans un état de rapport et que vous avez montré que vous compreniez son monde, c'est une toute autre affaire.

Le feedback peut bien sûr aussi prendre la forme d'une éducation de l'autre personne. Parfois, nous supposons que les autres sont déjà instruits de tous les aspects de ce que nous avons à dire, mais cette hypothèse doit être validée.

Si notre feedback éduque les autres sans que nous fassions preuve de partialité ou que nous soyons guidés par notre ego ou par l'idée que « je sais mieux que les autres », il sera très apprécié. Mieux encore, si notre feedback est instructif du fait de notre position de leader d'opinion bien intentionné de l'industrie, alors nos commentaires exerceront une influence maximale.

4. Planifier pour l'avenir

L'un des plus grands risques avec les feedbacks est que nous diagnostiquons et proposons notre solution à travers des retours destinés à "persuader". Cette approche peut complètement passer à côté des avantages de la co-création d'un plan pour l'avenir. Elle risque de faire sentir à l'autre personne qu'on lui "impose" la solution, basée sur nos retours, et nous risquons de la démotiver.

Nous avons beaucoup plus d'influence si nous sommes du même côté que l'autre personne et que nous cherchons à planifier ensemble les résultats souhaités.

Le but de la planification pour l'avenir est de fournir des feedbacks et de nouvelles idées que l'autre personne souhaite immédiatement mettre en action.

Cartographiez vos Aspects de comportement de haut niveau et ceux de la personne avec laquelle vous prévoyez de discuter

Avant de nous lancer dans l'élaboration de votre plan de conversation, assurons-nous d'être conscients de la manière dont nous pouvons être perçus lors des conversations difficiles, et de la manière dont la personne à qui nous parlons peut également réagir. En faisant cela, nous pouvons nous assurer que notre état d'esprit est dans la bonne disposition, et que nous serons moins susceptibles d'être déstabilisés par des réactions inattendues.

La ligne entre notre moi efficace et notre moi en surtension qui peut apparaître sous la pression et les défis

Efficace

Réponse efficace à la résilience



Persona fondamental

Votre manière instinctive d'être, en dehors des pressions externes



Persona au quotidien

Votre comportement quotidien, interagissant avec le monde.

Inefficace

Réponse inefficace à la résilience pouvant nuire aux performances, aux relations et au bien-être



Persona en surtension

Ce qui se produit lorsque vous êtes sous stress, pouvant potentiellement conduire à des comportements peu utiles.

Les huit aspects de comportement de haut niveau avec lesquels nous avons tendance à nous manifester

Guidé par l'inspiration



Efficace : Leur adaptabilité et leur flexibilité peuvent introduire des solutions créatives et non conventionnelles lors de conversations difficiles, brisant potentiellement les impasses et trouvant de nouvelles voies à suivre.



En surtension : Un manque de concentration et de structure peut donner l'impression que la conversation n'a pas de but, avec le risque de ne pas aborder les questions essentielles de manière efficace ou de ne pas respecter les délais de résolution.

Guidé par la discipline



Efficace : Leur approche organisée peut fournir un cadre structuré pour les conversations difficiles, en veillant à ce que tous les aspects de la question soient abordés de manière systématique et approfondie.



En surtension : Leur rigidité et leur focalisation sur le processus peuvent étouffer le dialogue dynamique et adaptatif nécessaire pour résoudre efficacement les questions complexes ou sensibles.

Vision d'ensemble



Efficace : Les personnes qui ont une vision d'ensemble élevée sont précieuses dans les conversations difficiles en raison de leur perspective visionnaire. Elles peuvent aider à cadrer la conversation en termes d'objectifs plus larges et d'implications futures, encourageant ainsi un dialogue constructif visant à trouver des solutions à long terme.



En surtension : Lorsqu'elles sont débordées, leur tendance à proposer des idées irréalistes peut entraver la conversation, rendant difficile la recherche de solutions pratiques et immédiates aux conflits ou aux problèmes en cours.

Terre à terre



Efficace : Les personnes terre à terre peuvent ancrer les conversations difficiles dans la réalité et l'aspect pratique, s'assurer que les discussions restent centrées sur des résultats réalisables et sur les détails nécessaires pour résoudre le problème.



En surtension : Leur résistance au changement et leur focalisation excessive sur les détails peuvent étouffer les résolutions créatives et donner l'impression qu'elles dédaignent les idées novatrices ou non conventionnelles, ce qui risque d'augmenter les tensions.

Extraverti



Efficace : Les personnalités extraverties peuvent faciliter les conversations difficiles ouvertes et engageantes, encourageant toutes les parties à exprimer leurs pensées et leurs sentiments, ce qui peut conduire à des solutions plus complètes et inclusives.



En surtension : Leur nature dominante et bavarde peut éclipser les voix plus calmes, entraînant un déséquilibre où tous les points de vue ne sont pas entendus, ce qui peut laisser certaines questions sans réponse.

Introverti



Efficace : Les introvertis peuvent apporter une approche réfléchie aux conversations difficiles, en écoutant attentivement et en fournissant un feedback réfléchi, ce qui peut contribuer à une meilleure compréhension des problèmes.



En surtension : S'ils sont trop réservés, ils peuvent avoir du mal à exprimer leur point de vue ou à s'engager pleinement dans la conversation, ce qui pourrait conduire à négliger des idées ou des solutions importantes.

Concentré sur les résultats



Efficace : Leur approche axée sur les résultats garantit que les conversations difficiles restent axées sur la résolution du problème, ce qui peut conduire à une action rapide et décisive, en mettant l'accent sur l'objectivité.



En surtension : Leur recherche agressive de solutions et leur négligence à l'égard des sentiments des autres peuvent accentuer les conflits et créer une atmosphère de ressentiment et d'opposition plutôt que de coopération.

Concentré sur les personnes



Efficace : Leur insistance sur l'harmonie et la compréhension peut rendre les conversations difficiles moins conflictuelles et plus axées sur la recherche d'une solution mutuellement acceptable, ce qui favorise une atmosphère positive.



En surtension : Une focalisation excessive sur l'évitement des conflits peut conduire à ce que des questions importantes soient contournées ou ne soient pas abordées directement, ce qui peut entraîner la persistance de problèmes non résolus.

Choisissez les deux aspects avec lesquels vous résonnez, et les deux que vous rencontrez le plus souvent de la part de la personne avec qui vous prévoyez de parler

Imaginez que vous entamez la conversation que vous souhaitez avoir. Qu'êtes-vous susceptible de ressentir l'un et l'autre ? Cela vous aidera à prévoir le type de conversation que vous allez avoir. La familiarité contribuera à réduire la peur des résultats inattendus et vous permettra d'apprécier le style personnel de l'autre.

Vos aspects

Votre premier aspect principal

Comment cela pourrait aider la conversation s'il est utilisé efficacement

Comment cela pourrait faire dérailler la conversation si vous êtes en surtension

Comment sont-ils susceptibles de réagir si vous êtes en surtension ?

1.

Votre deuxième aspect principal

Comment cela pourrait aider la conversation s'il est utilisé efficacement

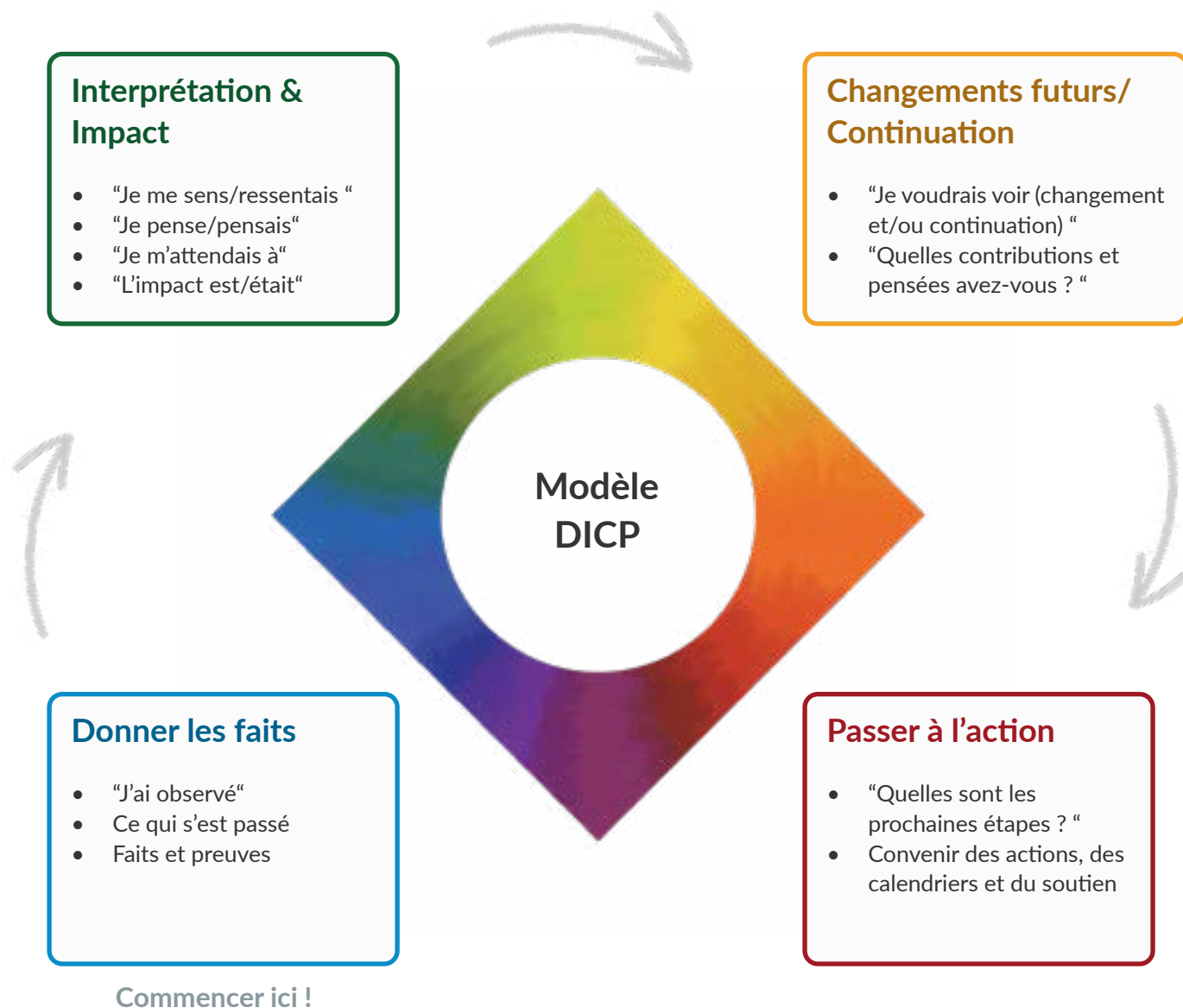
Comment cela pourrait faire dérailler la conversation si vous êtes en surtension

Comment sont-ils susceptibles de réagir si vous êtes en surtension ?

2.

Tracer votre conversation en 4 étapes - DICP

Vous trouverez ci-dessous le modèle DICP que vous pouvez utiliser pour planifier votre conversation.



Traçons un parcours efficace pour votre conversation avec DICP. Indiquez vos réponses avec la phrase d'introduction qui vous semble la mieux adaptée et la plus naturelle dans le modèle (voir page suivante).

Leurs Aspects

Leur premier aspect principal

Comment cela pourrait aider la conversation s'il est utilisé efficacement

Comment cela pourrait faire dérailler la conversation si vous êtes en surtension

Comment sont-ils susceptibles de réagir si vous êtes en surtension ?

1.

Leur deuxième aspect principal

Comment cela pourrait aider la conversation s'il est utilisé efficacement

Comment cela pourrait faire dérailler la conversation si vous êtes en surtension

Comment sont-ils susceptibles de réagir si vous êtes en surtension ?

2.

Maintenant que nous avons identifié comment nous sommes susceptibles de nous présenter et où se situe la limite entre l'efficacité et la surtension, ainsi que pour la personne à qui nous parlons, planifions la conversation.

Quel est le défi que vous souhaitez aborder ? Faites part ici de vos réflexions sur le sujet auquel vous pensez

Interprétation & Impact

- "Je me sens/ressentais "
- "Je pense/pensais"
- "Je m'attendais à"
- "L'impact est/était"

Changements futurs/ Continuation

- "Je voudrais voir (changement et/ou continuation) "
- "Quelles contributions et pensées avez-vous ? "



Modèle DICP

Donner les faits

- "J'ai observé"
- Ce qui s'est passé
- Faits et preuves

Passer à l'action

- "Quelles sont les prochaines étapes ? "
- Convenir des actions, des calendriers et du soutien

Commencer ici !

Il n'y a pas de formule magique pour faire du feedback - mais la pratique aide.

Nous espérons que cette feuille de travail vous a été utile. Il n'y a pas de solution miracle pour faire du feedback, mais la prise de conscience de soi, la conscience des autres, la confiance et un plan font une grande différence. Nous vous souhaitons bonne chance !



Bonne lecture, nous l'espérons ? Nous serions ravis d'entrer en contact avec vous

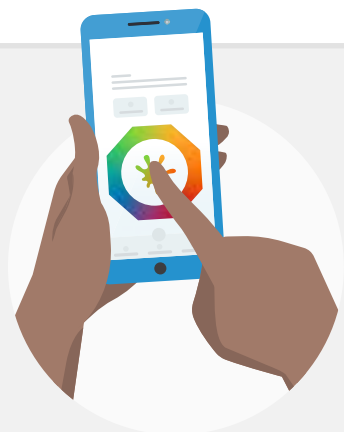
Rejoignez-nous pour un atelier en ligne immersif d'une heure où vous aurez l'occasion de découvrir notre outil de développement personnel, Lumina Spark, comme le ferait toute personne, équipe ou leader en temps réel.

Vous découvrirez comment les grandes organisations du monde entier exploitent pleinement leur potentiel de performance grâce à un développement personnel plus efficace, plus inclusif et plus interactif.

Pour la session, nous vous préparerons un joli portrait Lumina Spark qui mettra en évidence tous vos points forts et les domaines à améliorer. Pendant une heure vous découvrirez la magie unique du 'Splash' de Lumina Spark qui fait ressortir le meilleur de chacun.



Rejoignez-nous pour un atelier en ligne immersif d'une heure



Vous avez envie de discuter de la manière de faire ressortir le meilleur des personnes, des équipes et des dirigeants ?