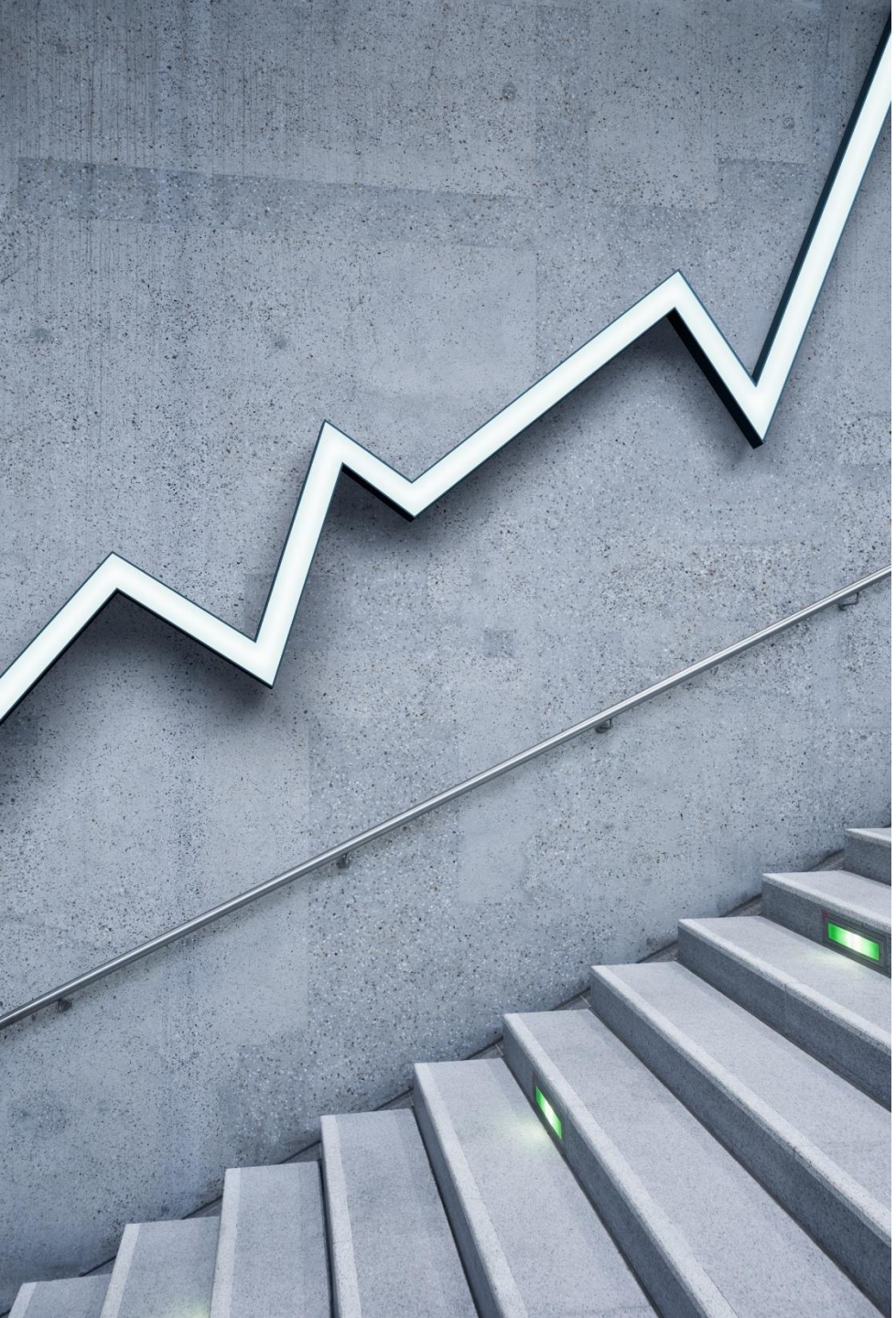


Work-Shop micro. Communication. Feedback constructif.

YVAN TALENTI

COACH CÉRTIFIÉ CCP.

00h45 / 01h00

«La communication est la clé pour construire des ponts et non des murs».

-ANTHONY ROBBINS

Améliorer les échanges au sein de l'équipe.

La communication et le feedback sont essentiels dans le travail d'équipe pour plusieurs raisons :

1. Améliore la coopération : Une communication claire et respectueuse aide chaque membre à bien comprendre son rôle et les attentes, favorisant une meilleure collaboration.
2. Renforce la confiance : Le feedback constructif crée un climat de confiance où chacun se sent écouté et valorisé, ce qui motive les collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes.
3. Encourage le développement : En donnant un feedback honnête et bienveillant, on permet aux collaborateurs de comprendre leurs points forts et les domaines à améliorer, soutenant ainsi leur croissance professionnelle.
4. Réduit les conflits : Une bonne communication permet de résoudre les malentendus rapidement, réduisant les tensions et maintenant un environnement de travail harmonieux.

EN SOMME, LA COMMUNICATION ET LE FEEDBACK FAVORISENT UNE DYNAMIQUE DE TRAVAIL POSITIVE, OÙ CHACUN SE SENT IMPLIQUÉ ET ENCOURAGÉ.

Pour bien communiquer, il est essentiel de maîtriser certaines bases qui renforcent la clarté et la compréhension dans les échanges :

1. **Écoute Active** : Prêter une attention totale à l'interlocuteur, sans interrompre, en montrant des signes d'intérêt. Cela permet à l'autre de se sentir entendu et respecté, ce qui favorise un échange constructif.
2. **Reformulation** : Après avoir écouté, reformuler les idées principales de l'interlocuteur pour confirmer la compréhension. Cela aide à éviter les malentendus et à clarifier les messages.
3. **Langage Non-verbal** : Les gestes, le regard, et le ton de voix jouent un rôle majeur dans la perception du message. Un langage non-verbal aligné avec les mots exprime le sérieux et la sincérité de la communication.
4. **Clarté et Simplicité** : Utiliser un langage clair, adapté à son interlocuteur, et aller droit au but évite les confusions. Les messages simples sont plus facilement compris et retenus.
5. **Empathie et Ouverture d'Esprit** : Être sensible aux émotions et aux besoins de l'autre permet d'adapter son message et de montrer une réelle considération, ce qui facilite un échange authentique et respectueux.

-EN APPLIQUANT CES PRINCIPES, LA COMMUNICATION DEVIENT PLUS FLUIDE ET LES RELATIONS DE TRAVAIL S'AMÉLIORENT NATURELLEMENT.

Donner un feedback constructif est essentiel pour encourager l'amélioration et maintenir un climat de travail positif. Voici les clés pour y parvenir :

Être spécifique et factuel : Décrire précisément ce qui a bien été fait ou ce qui pourrait être amélioré, sans généraliser ni exagérer. Par exemple, au lieu de dire « Tu fais souvent des erreurs », dire « La dernière présentation contenait des erreurs de calcul sur les diapositives 2 et 4 ».

Utiliser un ton bienveillant et respectueux : Le but est d'encourager et non de critiquer de manière négative. Un ton calme et empathique aide à faire passer le message sans blesser ni décourager.

Se concentrer sur le comportement, pas la personne : Le feedback doit porter sur des actions ou des résultats, et non sur des traits de caractère. Dire « La préparation de la réunion pourrait être améliorée » est plus constructif que « Tu es toujours désorganisé ».

Équilibrer le positif et le constructif : Commencer par un point positif, puis donner le feedback à améliorer, et conclure avec un encouragement. Cette méthode, parfois appelée « feedback sandwich », aide à faire passer les critiques plus facilement et à garder la motivation de l'interlocuteur.

SUITE →

Suggérer des solutions : Proposer des pistes d'amélioration ou des conseils pratiques permet de transformer le feedback en opportunité de développement. Par exemple, « Pour éviter les erreurs de calcul, tu pourrais relire avec une check-list de vérification. »

Éviter le moment de la frustration : Donner du feedback à chaud peut souvent mener à des remarques mal perçues. Il est préférable d'attendre d'être calme et de choisir un moment approprié pour un échange constructif.

Demander des retours : Encourager l'interlocuteur à donner son point de vue ou à poser des questions. Cela permet de créer un dialogue et de montrer que le feedback est un échange, pas une critique unilatérale.

-EN APPLIQUANT CES PRINCIPES, LE FEEDBACK DEVIENT UN OUTIL PRÉCIEUX POUR SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE TOUT EN RENFORÇANT LA RELATION DE TRAVAIL.

Les Bases de la Communication Efficace. Pourquoi c'est important ?

Renforce les relations de travail. Encourage un environnement de confiance et de respect.

Trois Éléments Clés :

Écoute Active : Montrer qu'on est attentif.

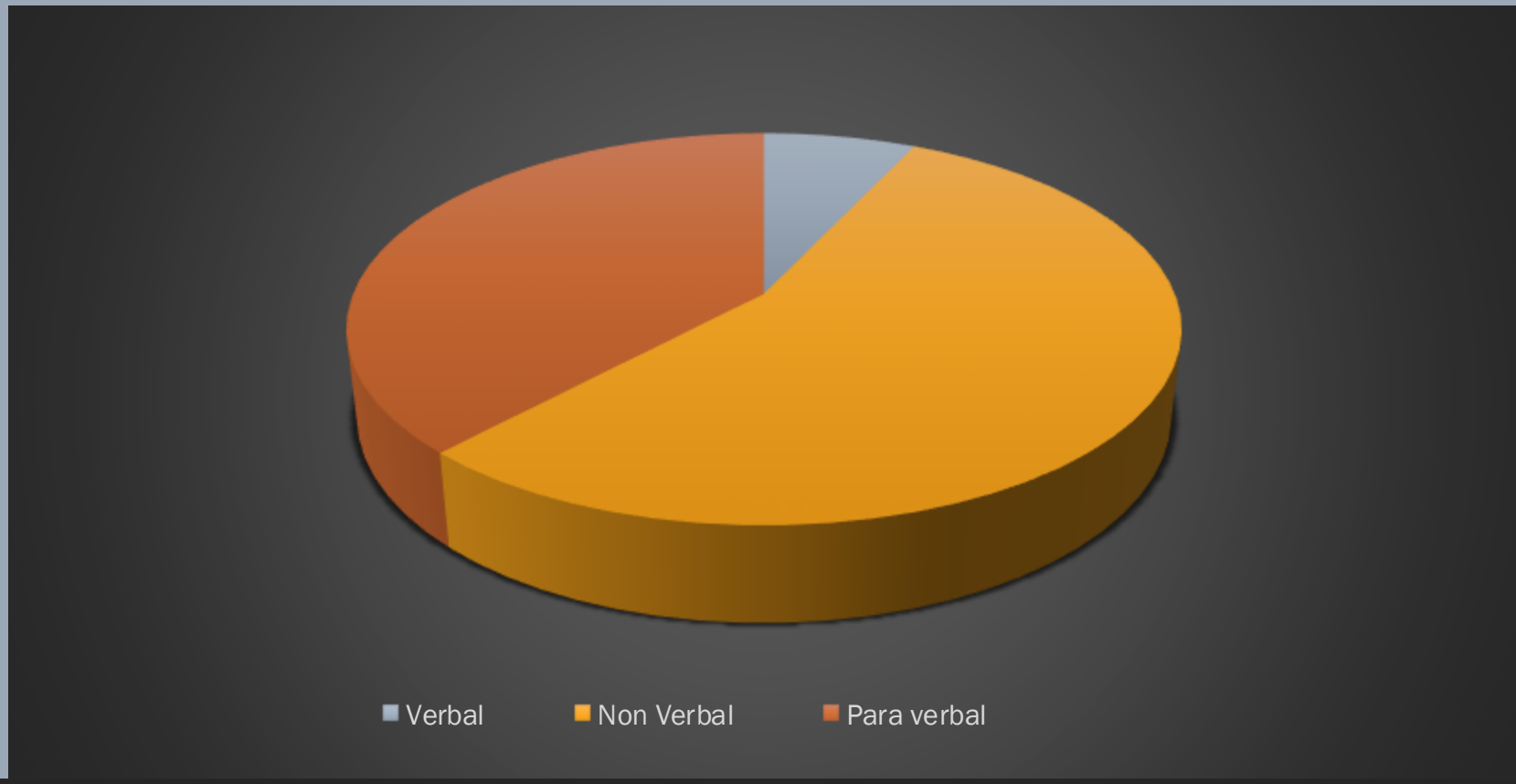
Reformulation : Vérifier la compréhension.

Langage Non-verbal : Le ton, les gestes, le regard.

« LA COMMUNICATION EST LA CLÉ POUR UNE VIE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE RÉUSSIE. »

Les échanges relationnels

- **Verbal** 7%
- **Non Verbal** 55%
- **Para verbal** 38%



« LA COMMUNICATION EST L'ART DE SE FAIRE COMPRENDRE AVEC LE MOINS DE MOTS POSSIBLE ET LE PLUS DE SENS POSSIBLE. »

Feedback / Bonne et mauvaise pratique. Le Sandwich.

- Interrompre ou ignorer ce que dit notre interlocuteur.
- Ecouter et reformuler les points clés. Poser des questions pour comprendre les besoins. Votre interlocuteur se sentira compris et valorisé.

Méthode du Feedback Sandwich :

- **Positif :** Commencer par un commentaire positif.
- **Constructif :** Identifier un point à améliorer.
- **Positif :** Clôturer avec un autre point positif ou un encouragement.

-**DÉFINITION :** LE FEEDBACK DESTINÉ À ENCOURAGER ET AMÉLIORER SANS CRITIQUER DE MANIÈRE DESTRUCTRICE.

Exemple :

1. **Commencer par un point positif :**
   « Je voulais d'abord te remercier pour ton implication dans la gestion des emails et ta volonté d'apprendre. tu réponds aux demandes des clients. C'est un atout positif pour notre équipe, car ça montre un bon sens du service. »

2. Feedback constructif :
« J'ai remarqué qu'il y a eu une erreur dans le dernier email envoyé xxxX, où certaines informations n'étaient pas exactes, ce qui a causé un peu de confusion du client qui a demandé d'être plus attentifs. Je pense qu'une relecture rapide avant l'envoi pourrait être utile pour éviter ces petites erreurs. »

3. Clôturer avec un encouragement :
« Je te remercie et continue comme ça. En prenant juste un moment pour vérifier les détails, je suis sûr que tes envois seront encore plus précis et appréciés. Merci pour ton travail ! »

Merci pour votre écoute et votre précieux engagement.