

Développer une culture du feedback: quel est votre prochain pas?



Réseau COOP

Atelier présenté au congrès de la FCCT - 2023



Réseau COOP

Plan de l'atelier

- Introduction - 15 min
 - Présentation de l'atelier (objectifs, balises, logistique)
 - Activité d'ouverture
 - Impacts positifs d'une culture du feedback
- Entrevue appréciative - 40 min
- Outils et pratiques - 15 min
- PAUSE - 30 min
- Prochain petit pas (PPP) - 10 min
- Consultation Troïka - 35 min
- Clôture (5 min)



Objectifs

- Identifier les éléments essentiels d'une culture du feedback.
- Réfléchir à son rapport au feedback et à son rôle pour instaurer une culture du feedback.
- Connaître des outils et des pratiques qui favorisent l'échange de feedbacks.
- Élaborer un plan PPP (prochain petit pas), et recevoir du soutien pour l'améliorer.



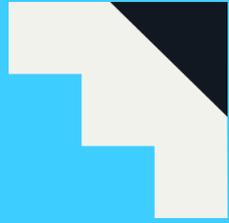
Activité d'ouverture

Lorsque je dis le mot *feedback* (vous pouvez fermer les yeux si vous voulez)

Quelle est votre réaction physique ?

Où est-ce que cette réaction se situe dans votre corps ?

Quelle est votre réaction émotionnelle ?



Définition

Il s'agit d'une **culture** où les travailleurs.euses sont incité.e.s à donner et recevoir des commentaires constructifs pour favoriser l'amélioration continue, le développement des compétences et la réussite collective.

Plusieurs recherches ont démontré que les équipes et organisations les plus performantes cultivent **un haut niveau de sécurité psychologique**. Cette atmosphère favorise le partage de feedbacks entre tout le monde, de manière régulière et candide, et permet d'apprendre ensemble.

N'oubliez pas que le feedback se fait en permanence, de manière consciente ou non; ne pas en donner, c'est déjà un feedback

Pourquoi utiliser le feedback?

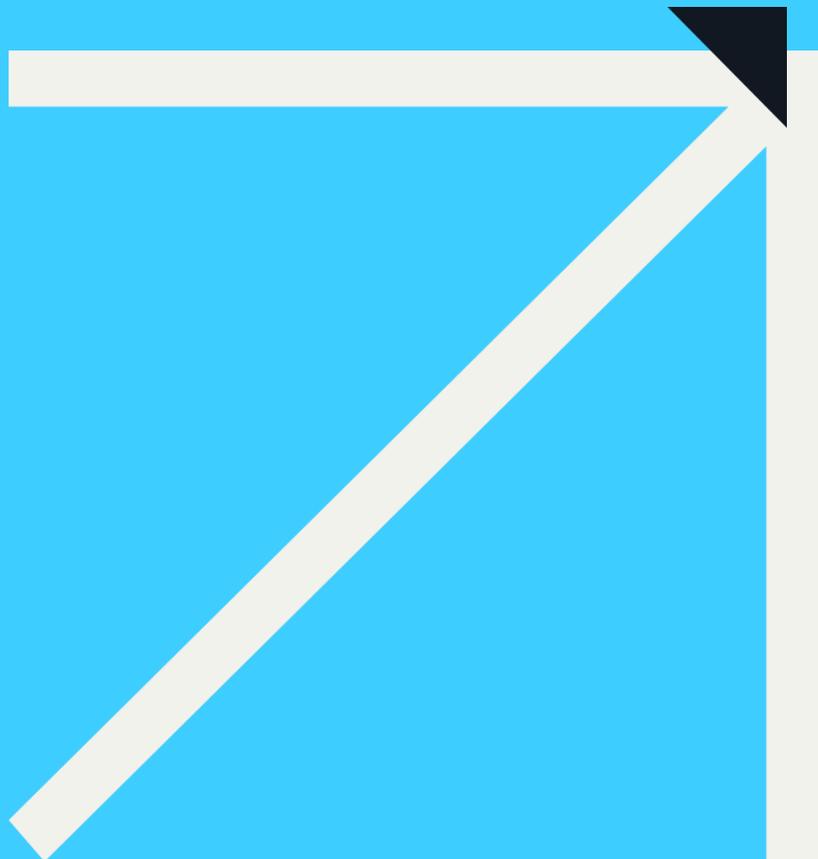
- ✓ Donner et recevoir des signes de reconnaissance, reconnaître le travail et les forces d'une personne.
- ✓ Renforcer la motivation et l'engagement.
- ✓ Ajuster les comportements pour plus d'efficacité professionnelle et de qualité relationnelle.
- ✓ Développer une culture d'apprentissage permanent.

Impacts positifs d'une culture du feedback

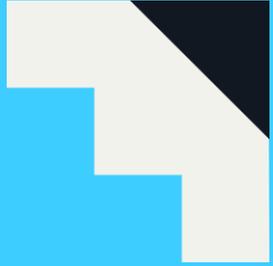
- ✓ Innovation organisationnelle
- ✓ Augmentation de la créativité
- ✓ Mobilisation des travailleurs.euses
- ✓ Une meilleure performance



Parcours COOP



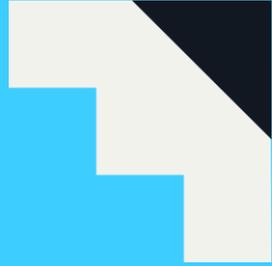
Entrevue appréciative



Partagez une histoire de succès. Décrivez une expérience où un échange de feedback a eu un impact positif dans votre milieu. Que s'est-il passé ?

En groupe de deux – 15 minutes

- Chaque personne a 7 minutes pour parler de son expérience (une ou plusieurs histoires de succès).
- L'autre personne écoute et peut poser des questions pour clarifier ou approfondir.
- Je ferai un signe quand il sera temps de changer.
- Prêtez attention à ce qui a rendu le succès possible.

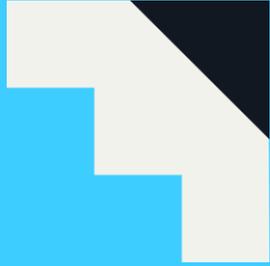


Entrevue appréciative

Partager des histoires de succès

Par groupes de quatre – 15 minutes

- Chaque personne retransmet un résumé de l'histoire de son partenaire.
- Je ferai un signe quand il restera 5 minutes.
- Prenez note des éléments et des conditions permettant le succès.
- Écrivez les éléments qui ressortent sur des post-its (un élément par post-its)



Entrevue appréciative

Partager des histoires de succès

En plénière - 10 minutes

- Lire la récolte de post-its.
- Comment pouvons-nous investir davantage dans les conditions qui favorisent le succès?



Outils et pratiques (quelques idées)



Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
 Que devrions-nous continuer à faire ?
 Ou devrions-nous célébrer ?
 Ou avons-nous fait des progrès ?

Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?
 Ou avons-nous rencontré des problèmes ?
 Qu'est-ce qui était frustrant pour nous ou pour les autres ?
 Ou est-ce qui nous a empêchés d'avancer ?

Quelles sont vos idées ?
 Quelles sont vos idées pour les prochaines collaborations ?
 Ou voyez-vous des possibilités d'amélioration ?
 Quel est le potentiel inexploité ?

Que devrions-nous faire ?
 Quelle devrait être la prochaine étape ?
 Que devrions nous changer précisément ?
 Que devrions-nous continuer à faire au-delà de cette réunion ?

Sujet du bilan:

Description du processus et autres idées de questions

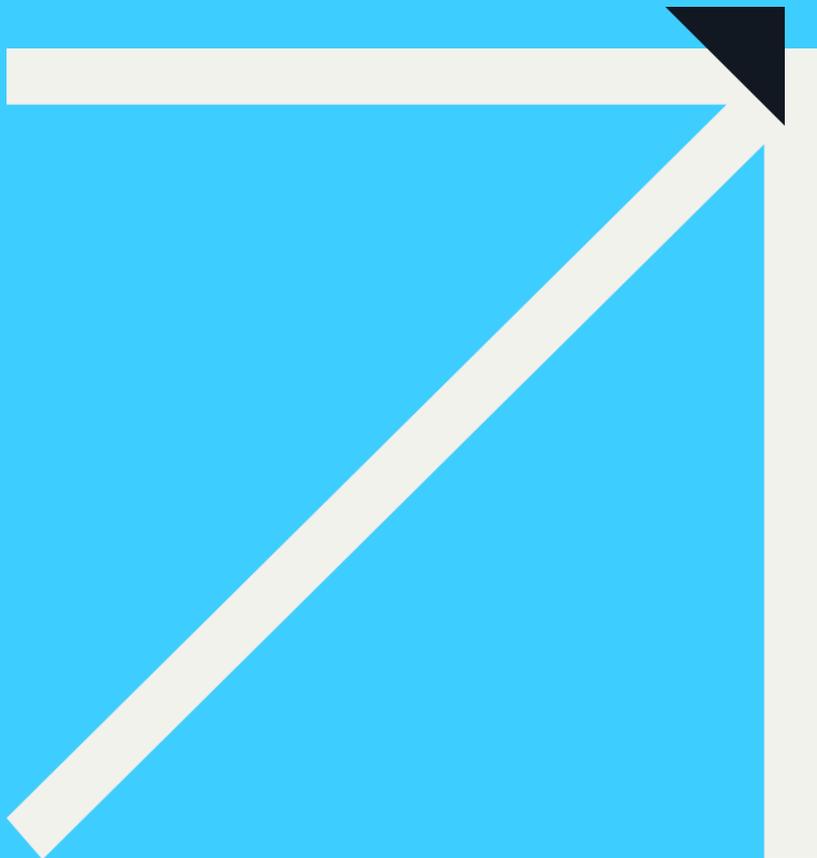
See an example

VOICI DONC 3 MÉTHODES POUR PRÉPARER UN FEEDBACK NÉGATIF* DE QUALITÉ :

	OSCAR	DESC	OSBD (COMMUNICATION NON VIOLENTE)
0	VÉRIFICATION DE LA DISPONIBILITÉ EST-CE QUE TU ES DISPONIBLE ?		
1	OBSERVATION SPÉCIFIQUE DES FAITS	DESCRIPTION OBJECTIVE DES FAITS	OBSERVATION DES FAITS
2	CONSEQUENCE NOUS N'AVONS PAS EU LE TEMPS DE FINIR	ÉMOTION RESENTIE JE ME SUIS SENTI AGACÉ DE NE PAS AVOIR LE TEMPS DE FINIR	SENTIMENT RESENTI J'AI BESOIN D'EFFICACITÉ ET DE RESPECT POUR MON TEMPS...
3	ALTERNATIVE PROPOSÉE J'AIMERAI QUE TU ARRIVES À L'HEURE LES PROCHAINES FOIS	SOLUTION ENVISAGÉE COMME ÇA NOUS POURRONS RATTRAPER LE RETARD	BESOIN FONDAMENTAL PEUX-TU ARRIVER À L'HEURE LES PROCHAINES FOIS ET M'AIDER À RATTRAPER LE RETARD ?



Parcours PLUS



Pause

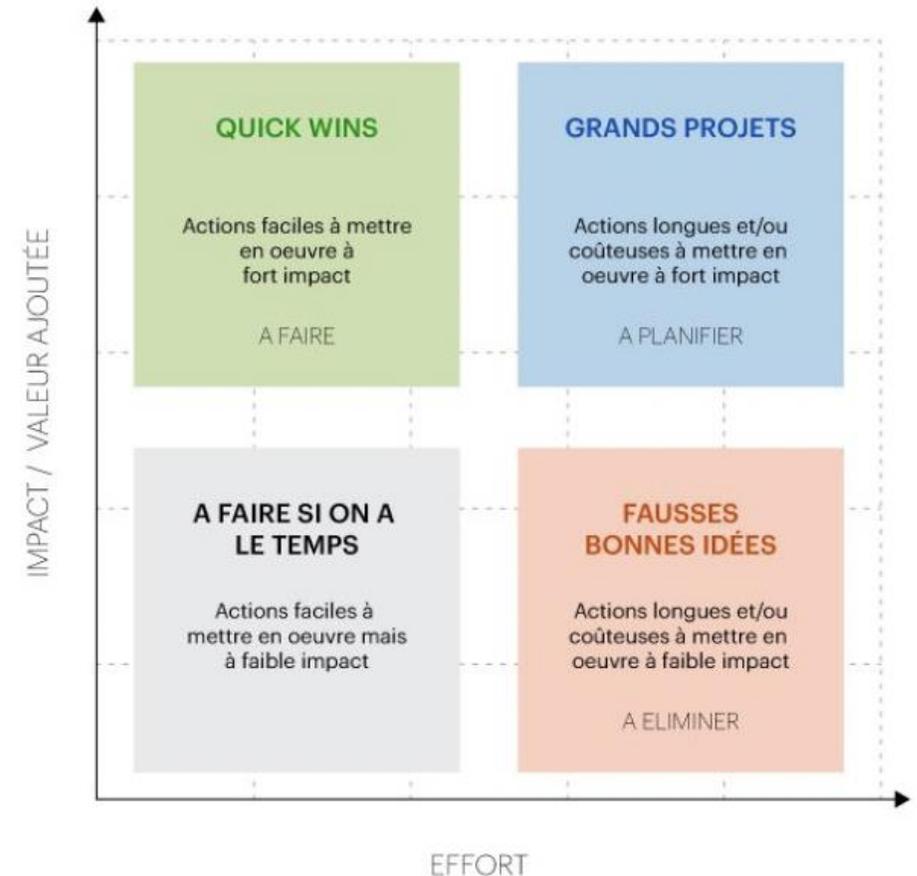


Votre prochain petit pas (un plan PPP)

Élaboration d'une ébauche - 10 min

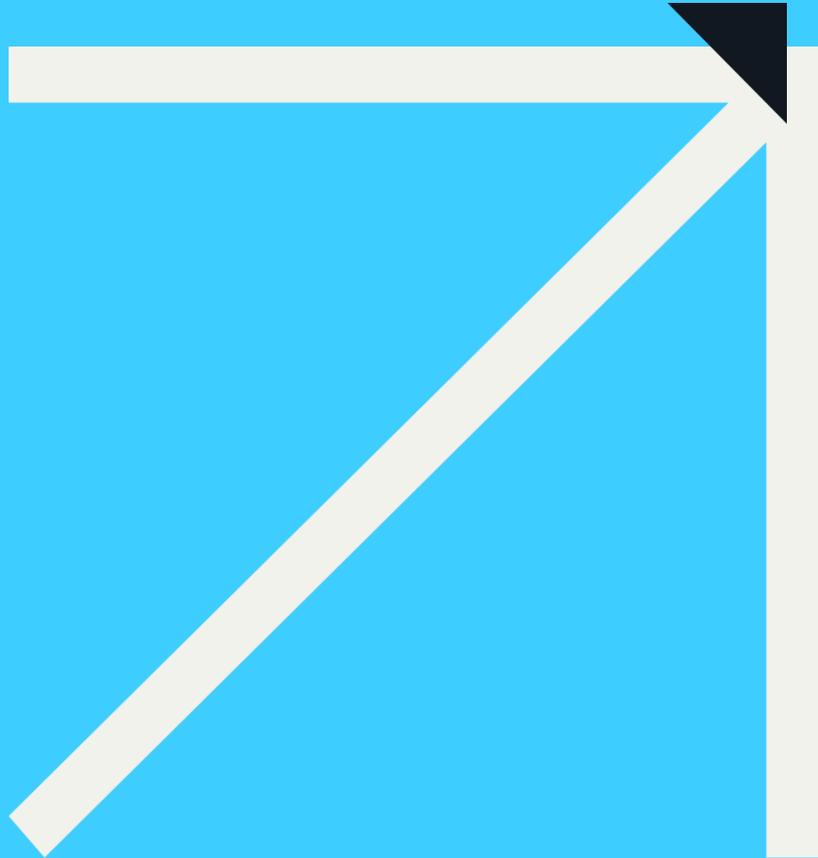
- Quel est votre objectif (en tenant en compte votre rôle et votre contexte)?
- Quelle action pouvez-vous entreprendre bientôt pour faire un pas dans cette direction?
- Quel est votre échéancier?
- Quelles seront vos sources de soutien?
- Comment surmonterez-vous les obstacles?

Si vous hésitez entre plusieurs idées, vous pouvez utiliser la matrice effort vs impact (ci-contre).





Parcours COOP



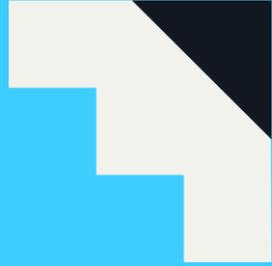
Consultation Troïka



Formulez une demande d'aide et obtenez les conseils d'au moins deux autres personnes.

Individuellement – 2 min

- Réfléchissez à la question que vous aimeriez poser à d'autres personnes du groupe pour améliorer votre PPP.
 - Quel est votre défi principal ?
 - De quelle sorte d'aide avez-vous besoin ?



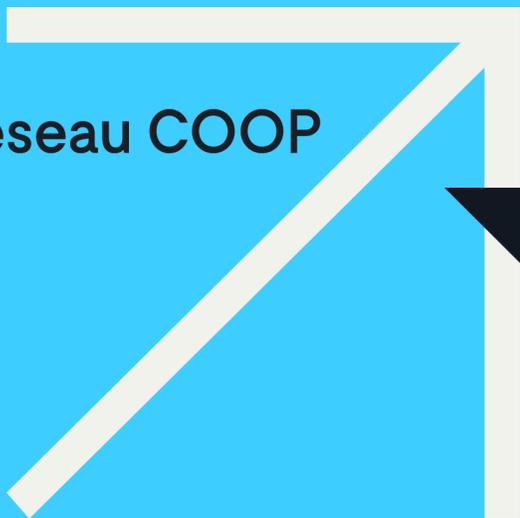
Consultation Troïka

En groupe de trois – 30 minutes

- Chaque personne à tour de rôle joue le rôle de client.e - 10 min
 - La cliente pose sa question – 1 min
 - Les autres personnes (dans le rôle de consultant.e.s) posent des questions de clarification – 2 min
 - Le client se retourne (ou s'éloigne), écoute et ne parle pas.
 - Ensemble, les consultant.e.s proposent des idées, des suggestions, des conseils - 5 min
 - La cliente partage ce qui a le plus de valeur pour elle - 2 min.



Réseau COOP



Clôture

Avec quoi repartez-vous ?
Quel est votre prochain pas ?

MERCI POUR VOTRE
PARTICIPATION !!



Réseau COOP