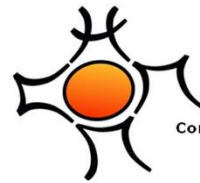


Au temps pour nous !

Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable et responsable.

www.com-hom.com

Feed-Back : un temps pour éviter l'erreur relationnelle

« Au temps pour nous »...



Je suis impressionné de voir l'impact sur la performance de l'entreprise, des non-dits, qui obstruent la relation. La qualité de la relation détermine la qualité de l'information délivrée et, surtout, la capacité à trouver ensemble des solutions à valeur ajoutée pour l'équipe et l'entreprise (inter-«équipes»).

Alors pourquoi avons-nous si peu de temps accordé « au temps pour nous... », au temps de la relation, du feed-back au service de la motivation ?

Je vois la relation comme un tuyau à travers lequel passe le travail. La qualité du tuyau (son entretien, le colmatage de ses fissures, le curage de son obturation) se juge lors des périodes de pression. Lorsque le travail arrive en masse, c'est à ce moment où la qualité de la relation, la capacité des membres d'une équipe ou des différents services à se mettre en coopération pour résoudre la situation, se voit.

L'afflux d'informations par mail, renforcé par le déploiement du télétravail, ont appauvri l'entretien de nos tuyaux.

Alors quel temps est accordé au « nous » dans votre entreprise ? Quelle forme cela prend-il ?

L'important est de pouvoir échanger sur des situations :

- Qui ont nourri le collaborateur, l'équipe : feed-back positif
- Qui ont mis le collaborateur, l'équipe en difficulté : feed-back négatif

Echanger simplement et dans le calme sur ces situations permet bien souvent :

- De mettre à jour et de lever des difficultés de l'organisation
- De comprendre les différences et les besoins essentiels de chacun/de chaque service dans l'interaction

C'est le temps des feed-back, en français littéralement « nourrir en retour ».

Le feed-back positif



Notre cerveau se focalise naturellement sur ce qui fonctionne mal. Le feed-back positif passe souvent au second plan. Au-delà de cette focalisation sur le négatif, le feed-back positif est évité par pudeur, par manque de temps, en lien avec une rancœur passée, ...

Il peut également prendre des formes de condescendance ou de jugement : « c'est bien », « tu es parfait(e) », « je te félicite » ...

Ces formes d'expressions révèlent en fait une forme de domination alors que le feed-back positif relève d'une intention de don, d'humilité, de volonté à permettre à notre interlocuteur de percevoir la valeur ajoutée qu'il apporte.

Il s'agit de prendre le temps de décrire ce que la personne/le service partenaire a réalisé, ce que cela nous a fait (livrer son sentiment : sa joie, sa fierté, son soulagement, ...) et ce que cela a permis de faire (à quel besoin cette action a répondu et quel résultat il a permis d'atteindre...).

Alors dès que vous ressentez une émotion positive, agissez : il est urgent de prendre le temps du feed-back qui nourrira la relation, confortera la personne dans ses talents et nourrira [l'effet Pygmalion](#).

Attention, ne gêchez pas tout en enchainant votre feed-back positif avec une demande. La personne comprendra facilement qu'il s'agissait d'un soudoiement.

Le feed-back négatif



En référence à Harry Potter, il existe le **quai 9 $\frac{3}{4}$** :

Sous l'effet de la colère ou de la lassitude, la réaction peut aller :

- Au **quai 9** : à l'attaque (reproches en masse à la personne : tu es, tu n'as pas,... ou solutions toutes faites : tu n'as qu'à...)
- Au **quai 10** : aux non-dits (ces reproches tournent dans notre tête mais ne sont pas exprimés)

Pour trouver le **quai 9 $\frac{3}{4}$** , celui de l'expression posée et réfléchie du feed-back négatif, il faut :

- Prendre conscience de l'émotion qui vous anime et qui vous pousse à reporter la responsabilité de cette émotion sur l'autre
- Respirer pour reprendre ses esprits (ces deux mots ont la même racine, comme me l'a appris [Clément Jacquelin](#)).
- Reprendre contact avec les faits : quelle est la situation, qu'est ce que la personne fait et qui vous impacte (ce qu'elle fait, non ce qu'elle est).
- Identifier les besoins en vous qui sont touchés : c'est cet acte d'humilité et de transparence qui est difficile à faire car il nous amène à assumer que, d'une façon ou d'une autre, nous sommes dépendant de l'autre.
- Faire une demande positive et négociable



C'est souvent cette pudeur du besoin qui nous amène au reproche et nous coupe de la relation. Trouver le quai 9 ¼ du feed-back négatif ajusté est essentiel dans nos organisations pour, ensemble, trouver le chemin de la relation et de la créativité.



Alors aucunement besoin d'une baguette magique pour « prendre ce temps pour nous » et faire le point régulièrement sur l'état des relations inter-personnelles ou inter-services.

La pratique de la Communication Non Violente et du feed-back régulier permet d'entretenir une relation positive et d'éviter l'erreur relationnelle (le blocage lié au non-dit ou au mal dit qui finit au mal-entendu).

Tout est une question d'intention : êtes-vous venu sur le quai 9, le quai 10 ou le quai 9 ¼ : celui de l'intention positive et du partage des besoins ?

Pour aller plus loin :

- [Se connaître et comprendre les autres pour coopérer](#)
- [S'affirmer et favoriser la coopération](#)
- [Développer vos compétences relationnelles en situation tendue](#)
- [Accompagnement individuel](#)
- Ou nous consulter pour une journée sur le feed-back.



Marc VILCOT
[Com-Hom](#)

Marc Vilcot : J'ai vécu 17 années enrichissantes de vente et management dans l'industrie. De formation technique (Grenoble INP 89), mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite orienté vers des activités commerciales et marketing : directeur commercial (1997-2007). En 2008, je me suis investi dans la formation et l'accompagnement, poursuivant ainsi, dans des contextes variés, le développement de la performance par « le travailler ensemble ».

Je trouve en Com-Hom : confrontation de nos approches, évolution permanente de nos pratiques, laboratoire d'idées, confiance.

J'accompagne et je forme en management d'équipe, vente & négociation, performance individuelle et collective, lecture des personnalités, régulation des relations & gestion de conflit, cohésion d'équipe & coopération.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)
Crédit photographique : [Com-Hom](#), [Adobe Stock](#),