

MAITRISER LA CULTURE FEEDBACK

1 jour

OBJECTIFS

- ✓ Convaincre les managers pour convaincre les salariés
- ✓ Développer, le leadership et l'affirmation managériale lors et en dehors de l'entretien
- ✓ Connaître son mode de fonctionnement, son profil pour chasser les émotions
- ✓ Identifier et apaiser les réactions de son interlocuteur : action préventive et action curative
- ✓ Savoir émettre une critique positive ou négative en bannissant l'opinion et en se servant d'éléments factuels
- ✓ Savoir bâtir un plan de progrès en écartant le reproche et en intégrant une dimension pédagogique
- ✓ Savoir reporter à sa hiérarchie

PUBLIC

Toute personne confrontée au changement dans son environnement professionnel et souhaitant l'aborder de façon constructive

PRE REQUIS

Aucun

PROGRAMME

Intégrer l'importance du feedback

- Comprendre le rôle du feedback : Un moyen de transmettre un retour à une personne sur ses actes
- Comprendre les intérêts du feedback pour le collaborateur
 - Mieux comprendre l'impact de ses actes
 - Se sentir considéré ou reconnu et percevoir à travers le feedback l'intérêt qui lui ai porté
 - Se donner la possibilité de maintenir sa performance, de progresser et d'ajuster sa contribution au travail de l'équipe
- Comprendre les intérêts du feedback pour le manager
 - S'assurer que le collaborateur ait bien compris ce qu'on attend de lui
 - Montrer à son collaborateur l'intérêt qu'il porte, à lui et à son travail
 - Éviter un recadrage ultérieur
 - Maintenir la qualité de la relation
- Comprendre les intérêts du feedback pour l'entreprise
 - Optimiser les performances individuelles et collectives
 - S'assurer de la bonne compréhension et du partage des objectifs
 - Développer la réactivité
 - Contribuer à la qualité des communications et des relations

Savoir convaincre

- Se préparer à donner du feedback
- Savoir reconnaître et valoriser ses collaborateurs
- Oser dire
- Bannir les attitudes de jugement

- Faire preuve d'affirmation : l'exercice n'est pas toujours aisé
- Maîtriser son stress, son émotion lors des prises de paroles en face à face :
 - Connaître son profil et identifier le profil des autres
 - Connaître sa zone de confort et sa zone d'inconfort
 - Identifier ses difficultés pour prévenir l'émergence de l'émotion
 - S'affirmer par la forme
 - Renforcer sa communication verbale et non verbale

Atelier pratique : Séances de mise en situation : le démarrage de l'entretien
Conception de sa matrice forces faiblesses
Utilisation de l'outil DESC
Séances vidéo restituées et débriefées

Savoir réagir

- Gérer les difficultés, les obstacles et les inquiétudes à priori
- Gérer les postures de fuite d'attaque ou de manipulation
 - Comment prévenir et identifier les risques ?
 - Comment apaiser ou mettre en confiance ?
 - Comment recadrer
- Gérer les réactions sur le vif
 - Comment réagir face à un collaborateur sur la défensive qui conteste notre évaluation ?
 - Comment argumenter de manière factuelle ?
 - Comment différencier l'erreur de la faute ?

Atelier pratique : Présentation des différentes méthodes outils et mise en pratique par le biais de jeux de rôle

Savoir développer

- Développer un plan d'action en identifiant les causes racines
- Proposer un plan de développement des compétences
- Articuler les écueils, les difficultés à l'amélioration continue
 - Comment analyser une non-conformité ?
 - Comment proposer un plan d'action et organiser un plan de surveillance ?

Atelier pratique : Mise en situation d'entretien de progrès

MODALITES D'EVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Evaluation des compétences en début et en fin de formation

Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

Modalités pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques, d'outils opérationnels et de méthodes

Cas pratiques directement liés aux situations professionnelles rencontrées par les participants

Mises en situation

Partage d'expériences

Éléments matériels :

Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation