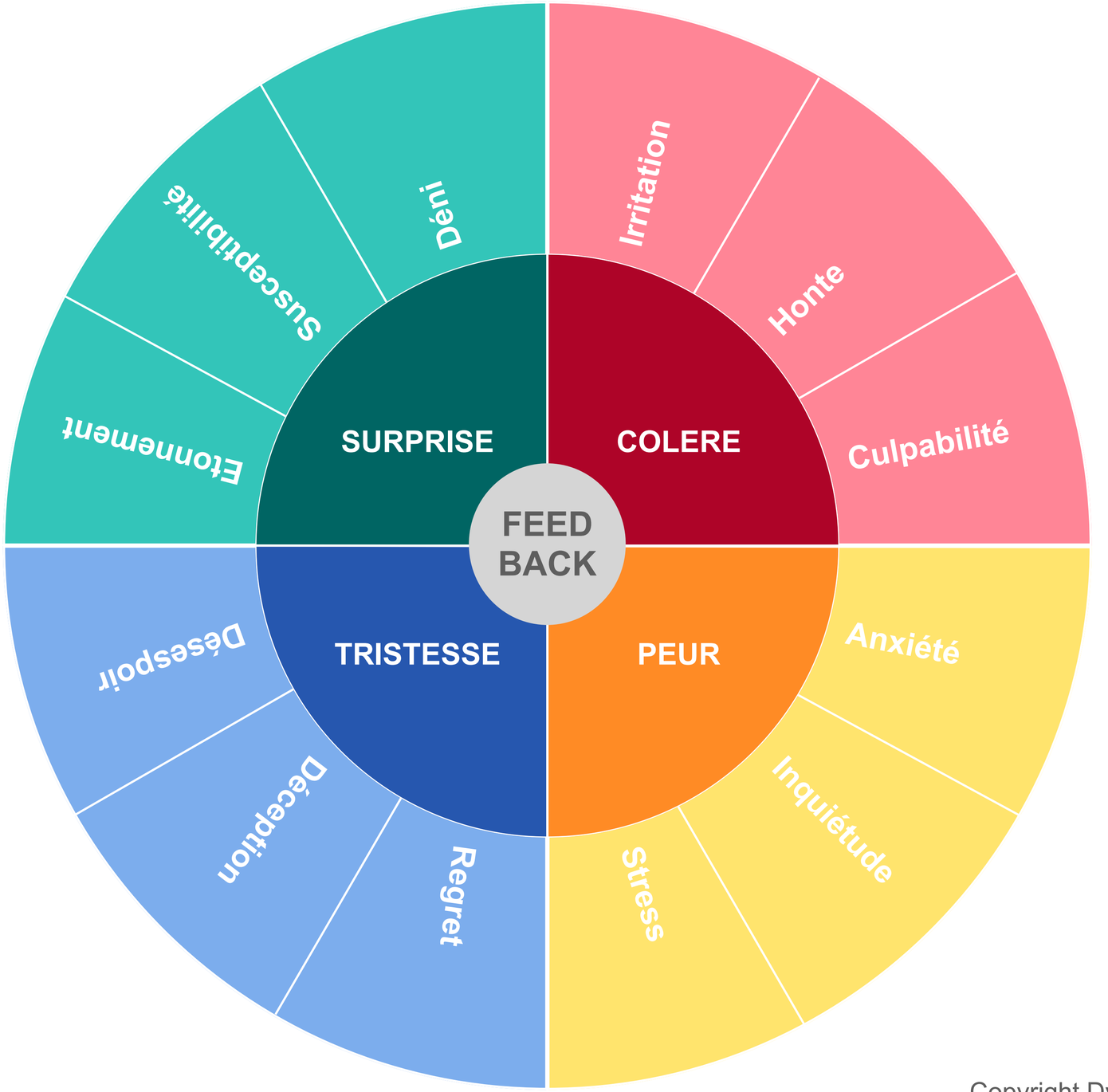
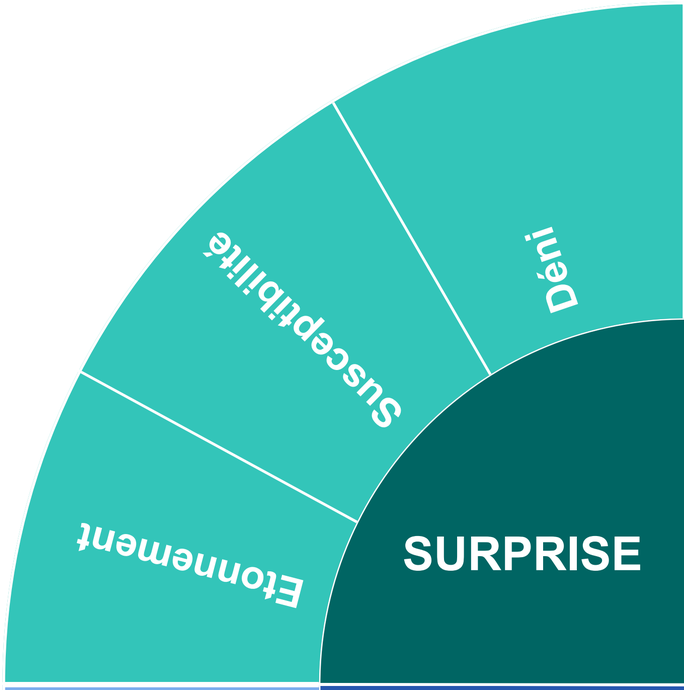
Les principaux ressentis face au feedback négatif

et leurs prises en compte

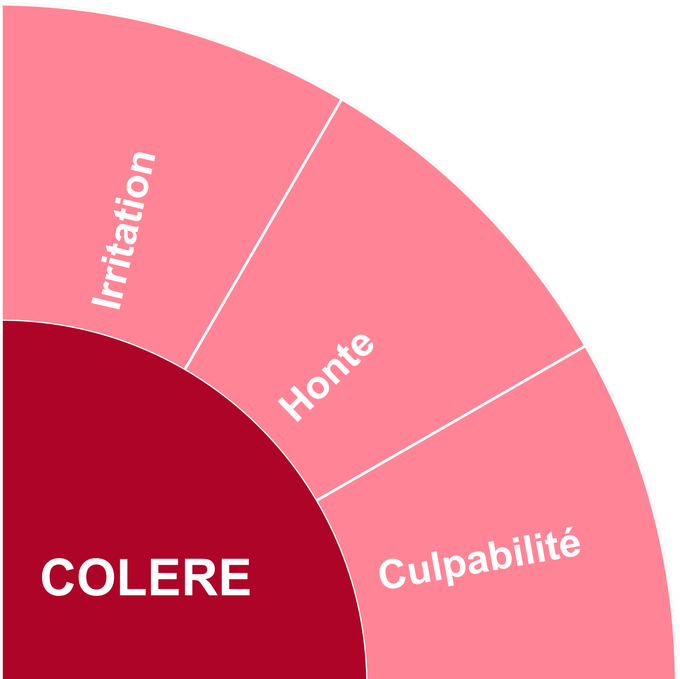


Copyright Dynesens

ETONNEMENT	SUSCEPTIBILITE	DENI
La personne ne s'attend pas au feedback **imprévu**	La personne **se sent blessée** par ce qui lui est dit	La personne **refuse de croire** ce qui lui est dit
Inviter la personne à recevoir un feedback	Rappeler **l'intention positive** du feedback	Evoquer des **faits** incontestables

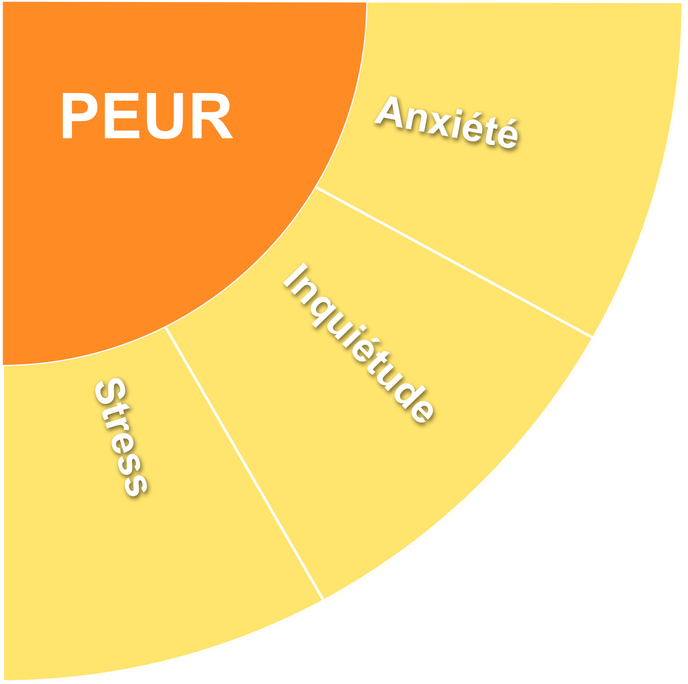


Copyright Dynesens



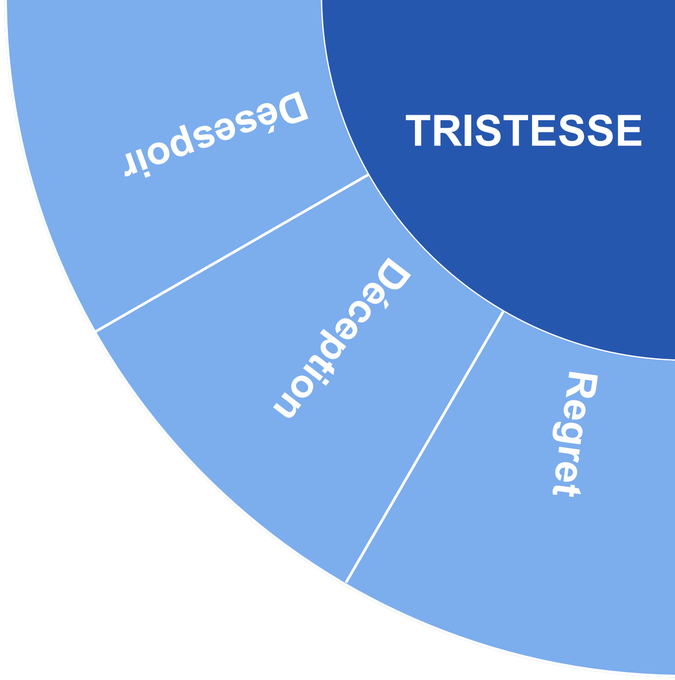
IRRITATION	HONTE	CULPABILITE
La personne **s'énerve** en réaction à ce qui lui est dit ou à la manière dont cela lui est dit	La personne se sent déshonorée ou humiliée face au **regard des autres**	La personne **s'en veut** de ce qu'elle a dit ou fait
Rester calme et demander ce qui est à **l'origine** de cette réaction	Rappeler que le feedback n'est pas un jugement moral mais a pour vocation d'être un **échange constructif**	Insister sur le fait que les erreurs et les échecs sont normaux et qu'ils permettent **d'apprendre** et de **s'améliorer**

Copyright Dynesens



ANXIETE	INQUIETUDE	STRESS
La personne croit que le feedback est un préalable à une **sanction**	La personne **appréhende** les conséquences du feedback	La personne se sent **incapable** de corriger son action, modifier son comportement
Rassurer sur l'objectif **constructif** du feedback	Rappeler les **résultats** concrets attendus du feedback (évolution, progression)	Inviter la personne à **formuler** ce dont elle a besoin pour corriger son comportement ou ajuster son action

Copyright Dynesens



REGRET	DECEPTION	DESESPOIR
La personne est **mécontente** ou **peinée** par une décision qu'elle a prise dans le passé	La personne éprouve du **chagrin**, de la **vexation** de ne pas avoir obtenu ce qu'elle désirait	La personne **ne croit plus** en un changement possible
Souligner qu'il vaut mieux des regrets que des remords et l'inviter à tirer les **enseignements** de ce qui a été vécu	Inviter la personne à s'interroger sur le **réalisme de son désir** et à évoquer ce qu'elle a appris de la situation	Affirmer son **soutien** dans la mise en ouvre des changements nécessaires

Copyright Dynesens