

Management de la performance

Briefer, débriefer et pratiquer le feedback

2 jours (14 heures) | ★★★★★ 4,6/5 | MGORG-FEEDB | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management > Management des équipes et des personnes > Management de la performance



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Utiliser ces trois outils de manière récurrente et organisée ou de manière ponctuelle
- Transmettre un message en recueillant immédiatement le feedback de l'équipe
- Faciliter la coordination de l'équipe
- Remobiliser et remotiver l'équipe.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Managers de proximité, chefs de projet.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentations de chacun
- Attentes et objectifs visés de chacun
- Présentation de la formation

Briefing ou directives de l'action

- Préparation collective et individuelle à l'activité du service
 - Identifier en amont la liste des sujets avec les enjeux d'amélioration
 - Informer l'équipe de la démarche
 - Planifier la séance (date, lieu, heure, durée, ordre du jour)
 - Anticipation de la gestion des problèmes possibles et leurs solutions
- Déroulement en trois temps
 - Rassembler l'équipe, attendre que tout le monde soit présent
 - Rappeler la durée et le but de la séance 15 à 30 minutes maximum
 - Amorcer le dialogue avec quelques questions
- Conclusion
 - Interpeller l'équipe pour vérifier si tous les points essentiels ont été abordés
 - Reformuler les décisions prises
 - Rappeler la date du prochain temps de briefing ou de débriefing

Débriefing ou compte-rendu de l'action

- Les 4 étapes
 - Programmation
 - Rappel des éléments le jour J
 - Parole distribuée
 - Questions-clés
- Phase descriptive
 - Fixer une limite de temps
 - Passer en revue les objectifs définis
 - Discuter de ce que la session de débriefing va comporter, de comment la session de débriefing va se dérouler
 - Donner le ton pour un environnement respectueux
 - Répondre aux questions
 - Spécifier votre rôle comme celui d'un facilitateur / animateur uniquement
 - Communiquer sur vos attentes en termes d'auto-évaluation et d'évaluation de performance d'équipe
- Phase d'analyse
 - Formuler des questions simples et ouvertes
- Phase d'application ou de synthèse
 - Passer en revue les actions, décisions et conséquences liées à la vie réelle
 - Enseignement de principe, procédure, recommandation...
 - Apporter des exemples de bonnes interactions
 - Discuter de comment il est possible de traduire cela dans le travail
- Phase d'application ou de synthèse
 - Passer en revue les points abordés
 - Demander aux participants ce qu'ils feraient maintenant si la même situation survenait
 - Planifier la prochaine session
 - Donner un feedback aux apprenants sur l'action dans son ensemble
 - Remercier chacun de sa participation

Feedback ou réactions à chaud

- Les trois sortes de feedback
 - Feedback d'alternative : introduit une différence
 - Feedback de renforcement : invite à ne plus refaire l'action
 - Feedback réflexif : modélise ce qui est présent

Les techniques de feedback

- Centré sur les actes et non sur les acteurs
- Authentique
- Factuel
- Constructif et utile

Les erreurs à éviter

- Donner du feedback uniquement lorsqu'il y a un problème
- Donner un feedback indirect par email ou téléphone
- Ne pas être direct, délivrer des messages confus, à double sens
- Mélanger des informations différentes dans un même feedback
- Resservir les vieux problèmes
- Critiquer sans proposer ni donner des pistes d'amélioration

L'attitude positive en feedback

- Le recevoir positivement
- L'écouter jusqu'au bout
- Réfléchir avant de répondre
- Demander des explications
- Demander des pistes d'amélioration
- Remercier la personne

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

feedback