

L'art du feedback positif : oser, capitaliser, partager

Module adaptatif

~20 min

Notre cerveau repère le négatif en priorité : un biais bien documenté qui explique pourquoi les équipes parlent davantage de ce qui cloche que de ce qui marche — quand les plus performantes font l'inverse. Le feedback positif ne s'arrête pas au « bravo » : le module donne la méthode SBI pour rendre une félicitation crédible, et un entretien en cinq questions qui transforme un succès individuel en apprentissage collectif.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Comprendre le biais de négativité et pourquoi les équipes performantes émettent plus de remarques positives que négatives.
- 02 Formuler une félicitation crédible avec la méthode SBI, et desserrer les trois freins qui retiennent de la donner.
- 03 Capitaliser sur un succès en cinq questions, du processus suivi à l'apprentissage transposable à d'autres sujets.
- 04 Ancrer le feedback positif entre pairs : rituel de réunion, gestes à distance, reconnaissance adressée à son manager.

— PUBLIC CONCERNÉ

Managers et collaborateurs qui veulent ancrer dans leur équipe l'habitude de saluer le travail bien fait.

- **Prérequis** : aucun

— DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

- 1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
- 2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
- 3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
- 4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
- 5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

— UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Samedi, une vendeuse du magasin de bricolage que dirige Kofi a transformé la colère d'un client en commande de cuisine complète. Kofi lui a lancé un bravo en passant. Il la voit lundi à 9 h. Comment saluer ce succès pour qu'il profite à toute l'équipe ?

— ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Méthode SBI — Situation, Comportement, Impact (Center for Creative Leadership)
- Méthode Afthonios du feedback capitalisé en 5 questions
- Biais de négativité (Paul Rozin & Edward Royzman, 2001)
- Rôle des émotions positives dans les équipes performantes, inspiré des travaux de Barbara Fredrickson

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Center for Creative Leadership : méthode SBI (Situation-Comportement-Impact)
- Paul Rozin & Edward Royzman, « Negativity Bias, Negativity Dominance, and Contagion » (2001) : biais de négativité
- Barbara Fredrickson : travaux de psychologie positive sur le rôle des émotions positives dans les équipes performantes
- Bradler et al. (2016) — expérience de terrain sur la reconnaissance et la performance