

La rétroaction constructive dans le cadre d'une évaluation de rendement

Faits observés	Apporter des faits observables et non discutables avec le plus de détails possible.
Attentes claires	Nommer clairement le résultat attendu et non les moyens d'y arriver.
Question de validation	Cette question permet de valider les faits et de voir aussi s'il y a des circonstances atténuantes.
Faire nommer les conséquences	Faire nommer les conséquences des actions fautives afin de faire émerger le niveau de conscience de la personne sur les impacts de ses gestes.
Questions de découverte	Préparer des questions ouvertes permettant d'élaborer un plan d'actions correctives. Ne pas hésiter à en poser plusieurs et ne pas tomber dans le piège d'accepter la première solution proposée.
Récapitulation	Permet de valider la compréhension commune.
Plan de suivi	Décider du format et de la fréquence des suivis désirés.
Engagement	Recherche d'un OUI. On doit donc poser une question fermée. Si la réponse semble incertaine, demander ce qui manque pour avoir un engagement ferme aujourd'hui et répéter les étapes de questionnement si requis jusqu'à l'obtention d'un OUI franc.