

Faits - Opinions - Sentiments

FAITS

Un **fait** est

- **Objectif**
- **Indiscutable**

C'est un évènement vérifié ou vérifiable, composé de données observables par tous.

Exemple : « L'avion que je vais prendre est un Airbus »

OPINIONS

Une **opinion** est

- **Subjective**
- **Discutable**

C'est un jugement porté sur les faits, un point de vue personnel.

Exemple : « Les Airbus sont nettement plus confortables que les Boeing »

SENTIMENTS

Un **sentiment** est

- **Subjectif**
- **Indiscutable**

C'est un ressenti personnel, en fonction de notre vécu.

Exemple : « J'aime voyager dans cet avion »

Faits - Opinions - Sentiments

Donner du feedback **négalif**

Feedback = Fait(s) + éventuellement Sentiment

- **Fait(s)** : « Au cours du projet Lambda tu as eu X jours de retards sur telle et telle tâche (donner des exemples concrets) »
- **Eventuellement Sentiment** : « Je n'ai pas apprécié que tu ne respectes pas tes engagements »

Faits - Opinions - Sentiments

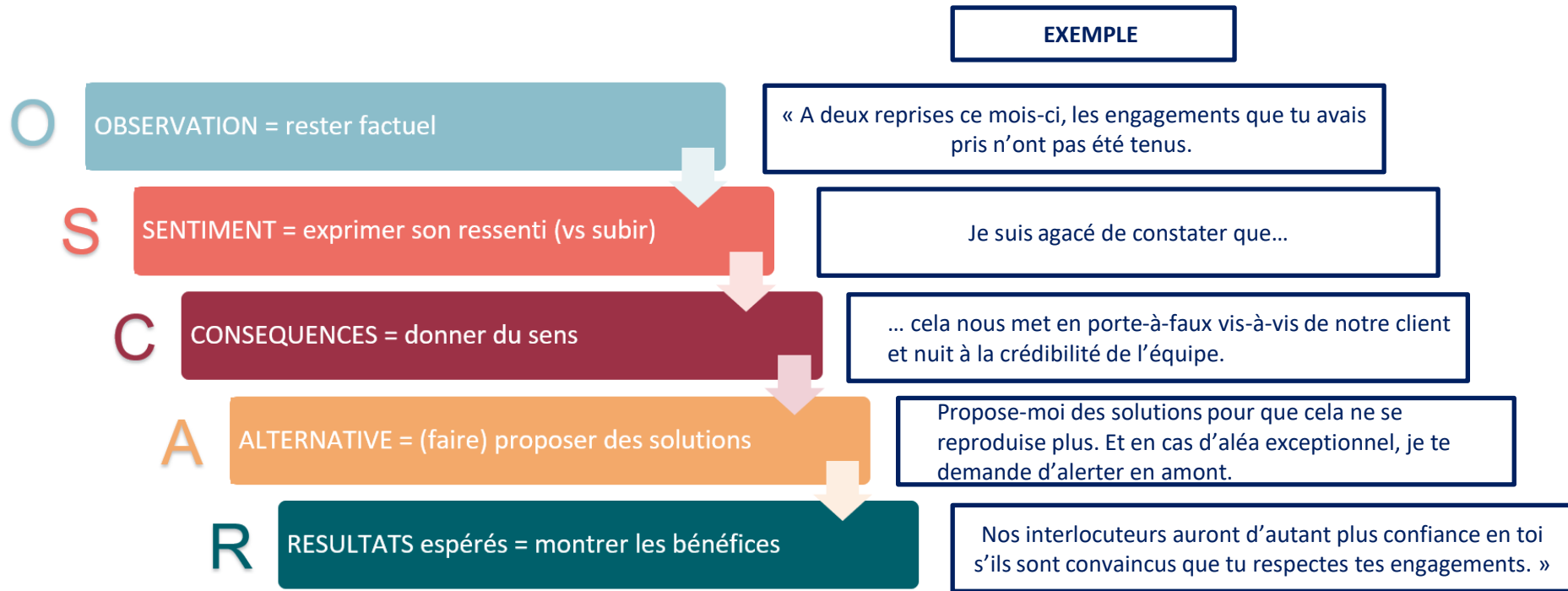
Donner du feedback **positif**

Feedback = Opinion + Fait(s) + Sentiment

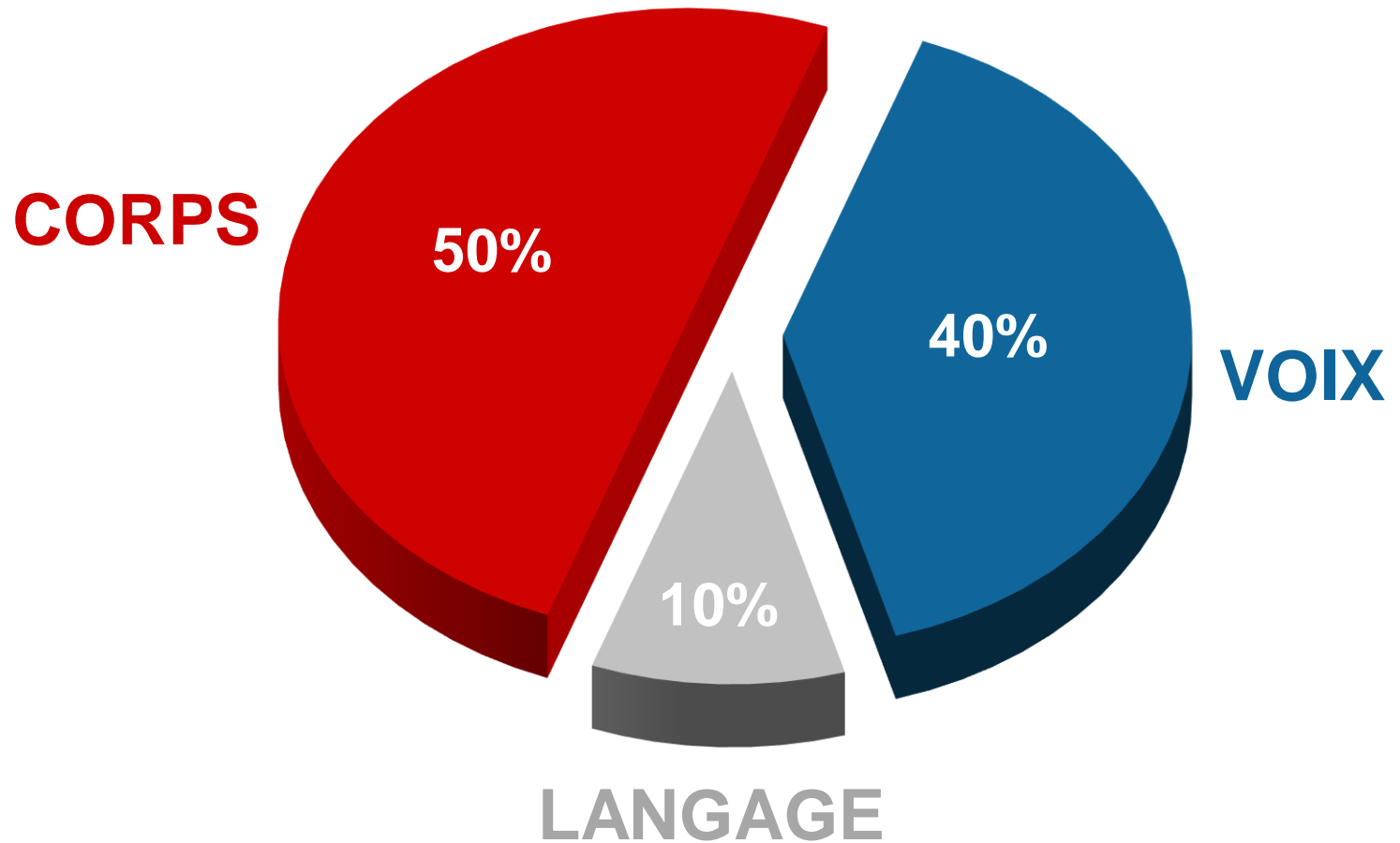
- **Opinion** : « Tu as fait un excellent travail »
- **Fait(s)** : « Car au cours du projet Lambda tu as réalisé ceci et cela (donner des exemples concrets, éventuellement avec des résultats chiffrés) »
- **Sentiment** : « Je suis ravi d'avoir travaillé avec toi sur ce projet »

Donner un Feedback

- Un feedback vise à aider le collaborateur à progresser, il est donc essentiel de le préparer avec soin et d'être dans **une posture bienveillante ET courageuse** au moment de le partager
- Une méthode de feedback :

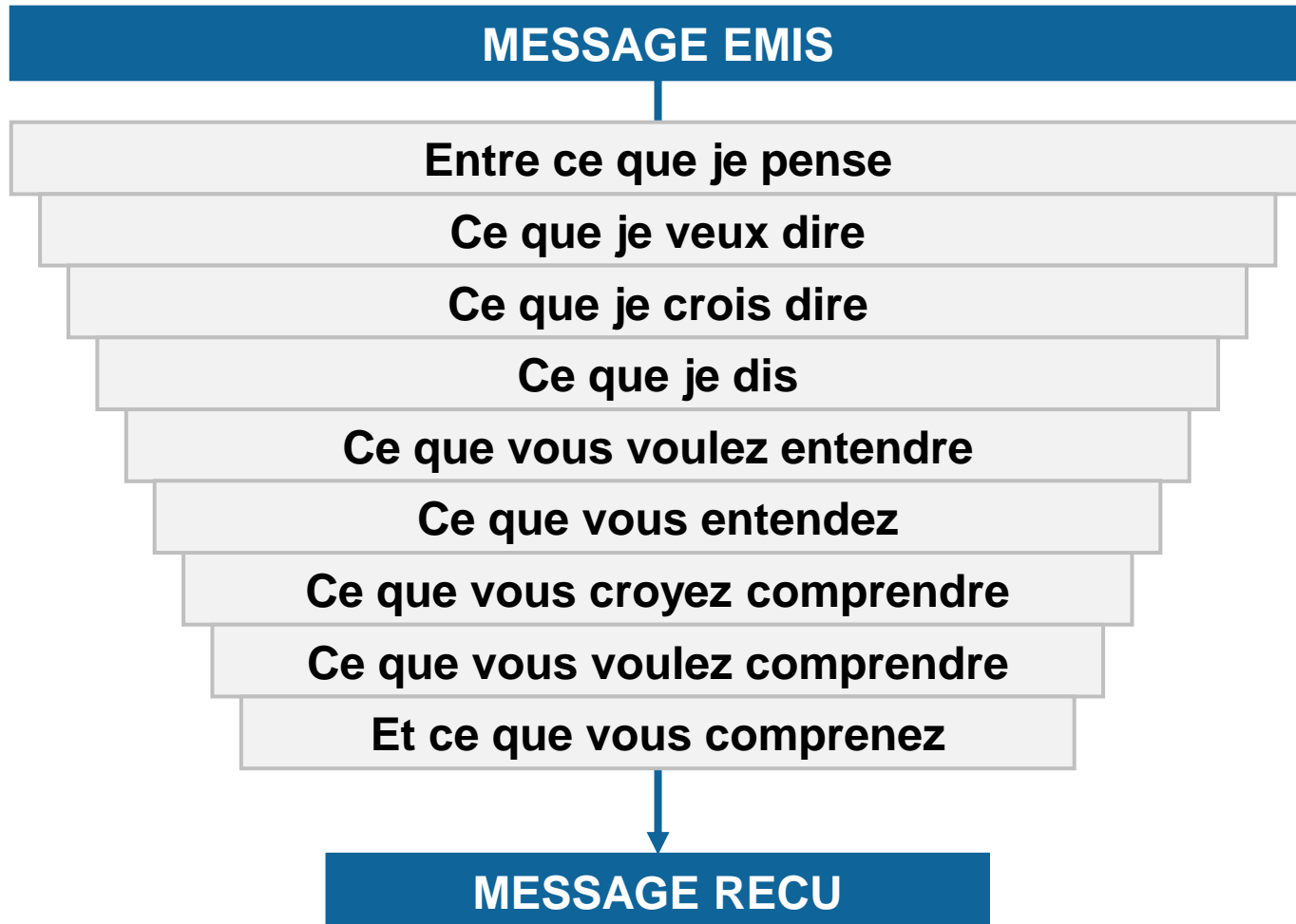


La première impression



Message reçu 5 sur 5 ?

Les distorsions entre message émis et message reçu



**Il y a au moins 9 possibilités
de ne pas s'entendre...**