

La systématique du retour

À l'intérieur d'une vision systémique-constructiviste, le retour est une information fournie depuis le contexte auquel se réfère le comportement. Les retours reflètent les exigences du contexte et leur servent d'orientation pour un comportement propre. Dans le cadre d'un développement de compétences, un être humain apprend en situation un comportement conduisant à la réussite grâce à un retour se référant au contexte.

Le retour est autoritaire.

L'autorité est de mise si le retour fait référence à des exigences décrites de manière concrète dans le sens de vrai ou de faux.

Le questionnement de connaissances factuelles se sert d'une troisième instance pour exprimer un retour – de l'information fixée par écrit. Le formateur légitime son autorité avec les informations qui sont disponibles pour tous les participants.

Le coaching lui-même est un contexte interprété par des valeurs. Si tous les participants partagent le même système de valeurs, cela constitue une base légitimant l'autorité. S'il n'existe pas d'étalon partagé par tous concernés par le retour, alors l'autorité perd sa légitimité et cède la place à l'arbitraire. Une orientation n'est pas nécessaire.

L'étalon du retour doit être connu par tous.

Si une personne donnant un retour dans un contexte donné n'est pas conscient de ses propres sentiments, motivations, besoins, valeurs et talents influant sur son retour, alors celui-ci n'est en général par légitimable.

La personne donnant un retour le fait sur un sujet qui lui tient à cœur. Ce faisant, il fait de lui-même la mesure ou l'étalon du retour. Il ne saisit pas le sens du retour, du contexte, des intérêts de son interlocuteur et de ceux des autres participants.

La personne donnant un retour doit avoir développé une compétence personnelle, pour atteindre une compétence d'action lui permettant de donner un retour. Dans le cadre de sa compétence socio-communicative, une personne donnant un retour doit tenir compte des intérêts des personnes concernés par le retour et du sens du retour.

Les méthodes pour donner un retour essaient en général de limiter les dégâts émotionnels d'un comportement arbitraire et autoritaire.

L'autorité sera adoucie par des manières de formuler contenant un souhait. On montre de l'intérêt pour son interlocuteur en lui témoignant l'estime, ce qui signifie par le respect des valeurs de la personne recevant du feedback.

Toutes les méthodes ont en commun que seul ce qui a été observé concrètement peut faire l'objet d'un retour.

À l'intérieur du développement de la compétence, une condition pour l'apprentissage est qu'un être humain peut s'évaluer lui-même dans le cadre des exigences d'un contexte. Le retour concernant d'autres personnes permet de contrôler son propre comportement en situation résultant d'une

autoévaluation.

Plus un être humain arrive à s'évaluer lui-même dans un contexte, c'est à dire se donner lui-même un retour, plus son comportement en situation sera couronné de succès. Pour pouvoir s'évaluer lui-même dans un contexte, un être humain doit avoir compris les exigences et le sens du contexte.

Une auto-évaluation réussie contient la nécessité de développer son propre étalon systémique.

Du point de vue constructiviste, un étalon propre est également l'expression de ses propres sentiments, motivations, besoins, valeurs et talents. Avoir un étalon à soi permet d'écarter le danger de l'arbitraire, même envers soi-même.

Ce n'est qu'avec l'utilisation d'un modèle que l'étalon reçoit une structure permettant à l'utilisateur de ne plus agir en sa qualité de personne (de manière autoritaire), mais en grande partie de manière dissociée.

Le retour fait pendant l'enseignement et l'apprentissage à la Hamburger Schule, l'école de Hambourg

- Le retour fait partie de la méthodologie du curriculum.
- Le retour s'oriente selon des modèles.
- Le curriculum permet un transfert de l'utilisation d'un modèle de coach à l'utilisation d'un modèle de personne donnant un retour.
- À l'intérieur d'un développement de compétences, le développement de la compétence personnelle est prioritaire.
- Tous les participants, que ce soit directement ou indirectement, seront tour à tour des donneurs de retour.
- Le retour considéré comme méthode sera transmis et exercé.
- Les objectifs d'apprentissage et les degrés de compétence sont vérifiés par le retour.