

Comment offrir de la rétroaction à votre collègue

1. Les principes de la rétroaction

<p>Donner un commentaire spécifique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commencer en précisant le sujet de votre rétroaction • Parler en utilisant le « je » • Choisir les mots justes, compréhensibles (éviter le jargon) et spécifiques pour décrire l'action ou le non verbal • Éviter les généralités (toujours, jamais) 	<p>« <i>Tes notes cliniques pourraient être plus concises.</i> » (au lieu de : « <i>Tu as écrit un roman.</i> »)</p>
<p>Limiter la quantité d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'en tenir à l'essentiel dans votre rétroaction (ce qui réduit la confusion) 	<p>« <i>Je pense que tu pourrais améliorer la technique que tu as utilisée.</i> »</p>
<p>Poser des questions ouvertes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laisser votre collègue s'exprimer et faire part de ses idées; ensuite, soumettre les vôtres 	<p>« <i>Comment t'es-tu senti lorsque le patient s'est mis à pleurer? As-tu des stratégies à proposer pour gagner sa confiance?</i> »</p>
<p>Éviter le ton flatteur ou accusateur, les qualificatifs (bon, gentil, aimable, meilleur) et le jeu de « qui a tort ou raison » (p. ex. : tu dois, il faut)</p>	<p>« <i>Les patients apprécient ta bonne humeur et ton attention.</i> » « <i>J'ai observé que tu maîtrises déjà le contact professionnel avec les patients.</i> » (au lieu de : « <i>Tu es gentil, tu travailles très bien et l'équipe t'aime beaucoup.</i> »)</p>
<p>Éviter la relation gagnant-perdant Tenir compte de la perspective de votre collègue et du but d'un stage (apprentissage)</p>	<p>Quand l'opinion diffère : « <i>Je comprends ton point de vue. Peux-tu m'expliquer les principes qui soutiennent ta façon de faire?</i> »</p>

2. Comment formuler la rétroaction?

<p>Confirmer les points forts de votre collègue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souligner ce qui est réussi 	<p>« <i>Tu sais poser les questions pertinentes aux patients.</i> » « <i>Tu as bien su reconforter la patiente malgré sa réticence.</i> »</p>
<p>Identifier de façon constructive les comportements à améliorer</p>	<p>« <i>Je pense que tu pourrais revoir l'organisation de ta journée.</i> »</p>
<p>Identifier les obstacles possibles à l'atteinte des objectifs</p>	<p>« <i>Je vois que tu as fait des efforts pour surmonter ta crainte.</i> » « <i>Je sais que c'est difficile d'effectuer des transferts avec des patients en surpoids.</i> »</p>
<p>Encourager votre collègue à adopter d'autres comportements ou actions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire le lien entre l'objet de la rétroaction et la solution. 	<p>« <i>Que dirais-tu de commencer les préparatifs plus tôt pour que tes patients soient prêts à l'heure pour leur rendez-vous en réadaptation?</i> »</p>
<p>Faciliter le changement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aider votre collègue à appliquer les changements proposés 	<p>« <i>Tu verras, cette technique t'aidera à aller plus vite.</i> »</p>

<ul style="list-style-type: none">• Ouvrir la porte à des pistes de solution et un plan d'amélioration• Identifier les avantages d'un changement de comportement	
<p>Clarifier les perceptions de votre collègue par rapport à son rendement</p> <ul style="list-style-type: none">• Donner un temps de réflexion à votre collègue• L'inviter à s'interroger sur son rendement	<p>« <i>Quels seraient les résultats si tu procédais différemment?</i> »</p>