

Encourager la rétroaction entre stagiaires

Stratégie 1 : Mettre en place des principes de base de la rétroaction

Les principes de la rétroaction	Exemple de rétroaction
<p>Donner un commentaire spécifique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se fonder sur des observations (faits) • 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>« Par rapport à ta tenue de dossier, je remarque que tes dernières notes cliniques font plus d'une page, elles pourraient être plus concises. » (au lieu de : « Tu as écrit un roman. »)</p>
<p>Limiter la quantité d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'en tenir à l'essentiel (ce qui réduit la confusion) 	<p>« Je pense que tu pourrais améliorer la façon dont tu prends des notes lorsque tu es avec le patient. Tu pourrais utiliser un gabarit pour réduire la quantité de texte que tu écris. »</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>« Comment s'est déroulée ton entrevue avec le patient? As-tu des stratégies à proposer pour gagner sa confiance? »</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>« Les patients apprécient ta bonne humeur et ton attention. »</p> <p>« J'ai observé que tu maîtrises déjà le contact professionnel avec les patients. » (au lieu de : « Tu es gentil, tu travailles très bien et l'équipe t'aime beaucoup. »)</p>

Stratégie 2 : Structurer sa rétroaction selon le modèle de Pendleton

Il existe plusieurs méthodes pour formuler et structurer la rétroaction. Le **Modèle de Pendleton**, très complet et structuré, est un outil simple à mettre en place pour les étudiants.

Lisez les différentes étapes de l'application du Modèle de Pendleton dans un contexte de triade constituée d'un étudiant A et d'un étudiant B :

1. Obtenir le consentement de l'étudiant B pour effectuer la rétroaction

Par exemple, l'étudiant A pourrait dire à l'étudiant B : « Si tu es d'accord (ou si tu me le permets...), je te propose que l'on discute de... »

2. Inviter l'étudiant B à décrire la situation et à nommer les éléments positifs (ou les points forts) de son intervention

Par exemple, l'étudiant A pourrait dire : « Quel était ton objectif avec ton patient? Quels ont été les points forts de ton intervention? »

3. Valider et bonifier les éléments positifs de l'intervention de l'étudiant B

Par exemple, l'étudiant A pourrait dire : « Tu as bien relevé tes points forts, j'ajouterais que tu es resté calme et que tu as ajusté ton discours à celui de ton patient. »

4. Demander à l'étudiant B de nommer des éléments à améliorer

Ici, il est important de ne pas parler de faiblesses, mais plutôt de défis ou de points à améliorer.

Par exemple, l'étudiant A pourrait dire : « Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans ton intervention? »

5. Stimuler la réflexion de l'étudiant B sur des stratégies qui pourraient améliorer son rendement

Par exemple : « Comment t'y prendras-tu pour... (dépendra de ce que l'étudiant B aura indiqué au point 4. Ce pourrait être : optimiser l'efficacité de ta démarche, perfectionner tes techniques de manipulation, etc.). »

« Est-ce la meilleure stratégie? »

« Penses-tu à autre chose que tu pourrais faire? »

« Que dirais-tu d'essayer un jeu de rôle? »

(Hardavella *et al.*, 2017)