

Outil 3 : Comment donner un feed-back réussi

Pour donner un feed-back, voici une technique des plus simples à retenir et à appliquer.

1. Préparation

Dès le début de la rencontre, indiquez à votre interlocuteur que vous aimeriez être écouté sans interruption jusqu'à ce que vous lui laissiez la parole. Ne pas oublier que donner un feed-back se réalise dans le respect de soi et de l'autre.

2. Faits

Nommez seulement les faits liés au feed-back que vous voulez donner et non les perceptions que vous avez. Vous pouvez nommer les impressions que vous avez eues par les faits, mais assurez-vous d'aller les valider afin de connaître la réelle intention de votre interlocuteur. Sélectionnez les faits récents et réduisez le nombre de faits à partager si vous avez tardé à vous exprimer. Évitez toutes accusations et respectez les règles de base de la communication. Situez toujours les faits présentés (à quel moment cela s'est passé) afin que la personne puisse se remémorer l'événement. Parler des faits permet de mettre en contexte le feed-back.

Exemples de faits :

- Lorsque je t'ai demandé de m'aider avec un patient, tu m'as répondu sur un ton bête...
- Lorsque tu as validé l'ensemble des équipements nécessaires au bon déroulement d'une procédure mardi dernier, tu as coché la fiche indiquant que tout avait été vérifié. Toutefois, la procédure débutée, tu as oublié de mentionner une condition médicale importante...
- Depuis deux semaines, à chaque fois que l'on se rencontre dans le corridor, tu détournes le regard...

Exemples à ne pas faire :

- Je te vois parler avec les gens dans le corridor et je sais très bien que tu parles dans mon dos...
- Tu te prends vraiment pour une autre avec tes petits airs supérieurs...
- Il faudrait que tu revoies tes comportements à mon égard, car tu me manques beaucoup de respect...

3. Conséquences

Faites par la suite le lien entre le fait et la ou les conséquences que cela a eu sur vous. Parlez au « je » et nommez l'impact du geste ou de la parole sur vous.

Exemples de conséquences :

- ... je me suis sentie très mal de te demander cette aide. J'ai senti que je te dérangeais. Je me sens moins confortable maintenant de te demander cette aide.
- ... ce qui aurait pu avoir des conséquences graves pour le bon déroulement de la procédure dont le risque de contamination.
- ... je sens que tu m'évites et je me questionne beaucoup sur les raisons qui auraient pu justifier que tu ne me regardes plus, car je ne vois pas ce que j'ai fait de mal.

4. Pause

Laissez un moment de silence afin que la personne puisse prendre un temps de réflexion. Donnez l'opportunité à l'autre personne de réagir en lui laissant son temps de parole, sans l'interrompre. N'hésitez pas à poser des questions afin de bien comprendre le point de vue de l'un et de l'autre.

5. Demande de collaboration

Partagez vos attentes quant à l'amélioration de la situation/de la relation et assurez-vous d'être en accord avec votre interlocuteur sur les moyens qui seront mis en place. Vous pouvez baser vos moyens en fonction de la discussion que vous avez eue. Par exemple, si la personne n'était pas enjouée de vous aider, car elle était surchargée, demandez-lui de vous le signifier tout simplement la prochaine fois.

Exemples de demande de collaboration :

- Je préférerais pour une prochaine fois que tu m'indiques si tu as du temps ou non pour m'aider.
- Lorsque tu valides une procédure, je m'attends à ce que tu donnes toute l'information nécessaire afin que l'intervention soit autant sécuritaire pour le patient que les intervenants.
- La prochaine fois que j'ai cette impression, j'irai te voir directement au lieu d'attendre de t'en parler. [Réplique de l'interlocuteur] Et de mon côté, je ferai plus attention aux autres lorsque je circulerai et que je serai dans ma bulle afin d'en sortir pour vous saluer.