



Outil : Méthode de rétroaction recevable

Vous souhaitez adresser un comportement non désiré directement avec la personne concernée afin de conserver de bonnes relations, mais vous ne savez pas comment aborder le sujet et vous souhaitez être bien préparé? Nous vous proposons cette méthode de rétroaction recevable en 4 étapes afin d'y arriver. N'hésitez pas à demander les conseils de votre gestionnaire.

1. Annoncer votre intention

Clarifier le but de la discussion pour établir un contexte propice à l'échange.

J'aimerais te parler concernant la situation de ce matin et t'entendre également à ce sujet. Ce n'est pas facile pour moi de te dire ce que je veux te partager, mais notre relation professionnelle est importante pour moi.

2. Décrire les faits et comportements

Décrire de manière objective les événements (quoi, quand, où).

Ce matin, tu m'as répondu de façon bête devant l'usager et j'ai eu l'impression que tu ne souhaitais pas travailler avec moi.

3. Exprimer l'impact

Exprimer les conséquences de ces actions sur vous, les autres, le travail, etc.

L'usager a entendu et après il ne m'a pas laissé continuer de lui faire des soins. J'ai également été distraite le reste de l'avant-midi, car ça m'a blessé.

4. Faire preuve d'ouverture

Demander à l'autre ce qu'il en pense et chercher des solutions ensemble.

J'aimerais savoir comment tu réagis à ce que je viens de te dire et réfléchir avec toi pour qu'on trouve une solution. Crois-tu que la prochaine fois que tu as quelque chose à me dire, on peut prendre un moment en privé pour en discuter?

Facteurs clés pour une rétroaction recevable réussie :

Éléments à considérer

- Le bon **moment** pour tous.
- Le bon **endroit** en privé.
- Le bon **ton**, être calme.

L'attitude à privilégier : être respectueux



Laissez l'autre s'exprimer et écoutez-le



Parlez au « je »



Soyez en mode solutions