

COMMUNICATION

Réaliser une rétroaction constructive

La communication est au cœur des relations interpersonnelles et du bon fonctionnement des activités quotidiennes. En santé et en sécurité du travail, elle permet d'échanger des informations sur la tâche, de former à l'utilisation d'un équipement, d'apprendre sur les risques de blessure, etc.

EFFETS FAVORABLES SUR L'ÉQUIPE

LA DÉMONSTRATION DE VOTRE SOUCI POUR LA SÉCURITÉ DE L'AUTRE PRODUIT SOUVENT UN EFFET QUI FAVORISE LA CONFIANCE ET L'ENTRAIDE MUTUELLE DANS L'ÉQUIPE DE TRAVAIL.

Pour aborder un collègue à la suite d'une observation sur sa tâche et lui indiquer votre perception sur les dangers qu'il court, la communication représente aussi un très bon moyen d'agir en prévention. Encore faut-il vous y prendre avec doigté !

La rétroaction constructive

Aussi appelée « *feedback* constructif », cette action consiste à communiquer un avis à une personne sur le comportement observé et sur les résultats possibles. Elle vise à modifier les comportements futurs. La rétroaction constructive est dite de façon objective, en utilisant des faits et en démontrant une intention d'amélioration, plutôt que de jugement. Pour obtenir l'effet escompté, vous devez respecter les six critères d'une rétroaction constructive.



6 critères d'une rétroaction constructive

1

L'observation

Pour obtenir un bon accueil, le **feedback** constructif doit se référer à ce que vous avez observé. Il doit s'appuyer sur des faits.

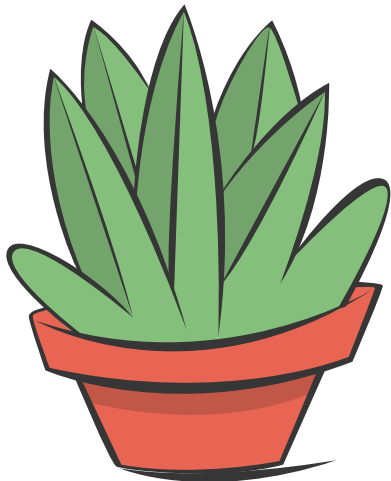
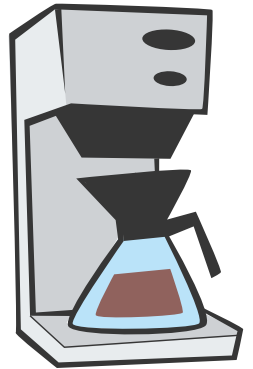
PAR EXEMPLE : « Isabelle, j'ai vu qu'en soulevant M^{me} Gilbert, tes genoux sont demeurés droits, non fléchis... ». Au contraire, un jugement personnel serait énoncé ainsi : « Ce n'est pas correct ce que tu fais, tu vas te blesser ! ».

2

Le bon moment

Votre rétroaction doit être présentée le plus tôt possible à la suite de votre observation. L'image que vous gardez en tête sera plus près de la réalité. Vous l'expliquerez plus facilement et l'autre personne se souviendra mieux de la situation et du contexte.

Assurez-vous aussi que votre collègue est disposé à écouter ce que vous avez à lui communiquer. Cela sous-entend qu'il n'est pas occupé à réaliser des tâches ou préoccupé par une situation. Bref, il doit être disponible physiquement et mentalement pour recevoir vos propos.



3

Le lieu favorable à l'écoute

Vous devez choisir un bon endroit pour réaliser votre rétroaction. La conversation doit se dérouler dans le calme et avec discrétion.

4

L'intention face à l'autre personne

Avant d'émettre toute opinion, posez-vous la question : « Dans quel but est-ce que je m'apprête à réaliser cette rétroaction ? ». Si vous avez une réelle intention de bienveillance et démontrez un souci pour la sécurité de l'autre, les mots choisis et le ton employé auront cette connotation.

À l'inverse, si l'objectif consiste plutôt à prendre l'autre en défaut ou à lui démontrer qu'il n'a rien compris des méthodes de soulèvement sécuritaire, par exemple, cela se percevra dans votre langage.

5

Les bons mots, le ton juste

Puisqu'il s'agit de votre opinion et de votre avis, adressez-vous à l'autre en utilisant le « je ».

PAR EXEMPLE : « J'ai observé que..., Je crains pour..., Je crois que... ». Un ton de voix respectueux et accueillant favorise l'écoute et l'ouverture de l'autre personne.



6

Le langage corporel bienveillant

L'expression du visage, la gestuelle, le regard et la posture parlent aussi de vos intentions réelles. La bienveillance rend le regard attentionné et soucieux de l'autre. Il doit y avoir une cohérence entre votre langage verbal et votre langage non verbal.

PAR EXEMPLE : « Nancy, j'ai observé qu'à la suite du soin auprès de M^{me} Victor, il y a quelques minutes, tu ne t'es pas lavé les mains. Je te rassure, mon but n'est pas de te prendre en défaut. Ça m'est arrivé aussi de vouloir aller vite. Mais je l'ai bien regretté. On prend des risques inutiles, pour nous et pour la clientèle. Qu'en penses-tu ? ». Si vous présentiez une rétroaction sans vous préoccuper de la formuler de façon constructive, elle pourrait ressembler à ceci : « Nancy, tu n'as pas pris le temps de te laver les mains ce matin après avoir vu une cliente, pourtant on le répète souvent ! »

**BON À
SAVOIR !**

POUR VOUS PRÉPARER À RÉALISER UNE RÉTROACTION CONSTRUCTIVE, PRÉVOYEZ DE :

- LA FORMULER DE FAÇON RESPECTUEUSE ;
- LA RENDRE UTILE AVEC L'OBJECTIF D'AMÉLIORATION D'UNE ACTIVITÉ OU D'UNE TÂCHE CONCRÈTE ;
- L'ÉNONCER DE FAÇON PRÉCISE EN VOUS RÉFÉRANT À DES FAITS ET DES OBSERVATIONS CLAIRES ET SANS JUGEMENT ;
- LA TRANSMETTRE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.

Ce qui dérange la communication

Même en veillant à bien appliquer les six critères d'une rétroaction constructive, il est possible d'obtenir une réaction peu collaborative de votre collègue. Cette réponse peut s'expliquer par divers facteurs.

- **Fatigue** : son état physique et psychologique peut influencer sur sa perception des situations.
- **Période de changement** : la personne peut vivre des situations qui la perturbent, ce qui compromet son ouverture à la discussion.
- **Capacité d'écoute** : une personne inquiète, préoccupée avec le sentiment d'être submergée par diverses tâches, aura de la difficulté à vous accorder de l'attention.
- **Relation difficile** : si votre relation avec la personne est tendue, elle percevra possiblement votre *feedback* comme un jugement, alors que ce n'est pas votre intention.



La réaction de l'autre

Malgré tout, l'autre peut demeurer fermé à une rétroaction constructive. Vous pouvez choisir comment vous intervenez et dans quel but. La réaction de l'autre lui appartient. Pour autant, devez-vous vous abstenir d'intervenir si vous observez un risque de blessure ? Non, car si vous croyez réellement à la prévention et à l'importance de la bienveillance des uns envers les autres, intervenir auprès de l'autre n'est que la démonstration de ces valeurs.

POUR EN SAVOIR PLUS

ASSTSAS. *Choisir le travail d'équipe et la saine communication*, Formation (asstsas.qc.ca/saine-communication).