

Réaliser une rétroaction constructive



Josianne Brouillard
jbrouillard@asstsas.qc.ca

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

Aussi appelée « *feedback* constructif », la rétroaction constructive 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.

Les critères d'une rétroaction constructive

Pour obtenir l'effet escompté, vous devez respecter les six critères suivants.

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 : « Amélie, j'ai vu que tu es montée sur la table pour aller chercher quelque chose dans l'armoire et que tu n'as pas utilisé l'escabeau... ». Au contraire, une interprétation serait énoncée ainsi : « Ce n'est pas correct ce que tu fais, tu vas finir par 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 disposée à écouter ce que vous avez à lui communiquer. Cela sous-entend qu'elle n'est pas occupée à réaliser des tâches ou préoccupée par une situation. Bref, elle doit être disponible physiquement et mentalement pour recevoir vos propos.

La démonstration de votre souci pour la sécurité de l'autre produit un effet qui favorise la confiance et l'entraide mutuelle dans l'équipe de travail.

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 l'autre, les mots choisis et le ton employé auront cette connotation.

Assurez-vous aussi que votre collègue est disposée à écouter ce que vous avez à lui communiquer.

À l'inverse, si l'objectif consiste plutôt à prendre l'autre en défaut ou à lui démontrer qu'elle n'a rien compris des méthodes sécuritaires de travail, 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 non-verbal.

Par exemple : « Karine, ce matin, j'ai observé que tu as soulevé Gabrielle pour la déposer sur la table à langer. Je crains qu'un jour, à force de répéter cette situation, tu finisses par te blesser au dos.



Illustration : Rémy Simard

Vous pouvez choisir comment vous intervenez et dans quel but. La réaction de l'autre lui appartient.

Illustration : Rémy Simard



Je faisais ça moi aussi, c'est plus rapide. Mais à la suite de douleurs, je n'hésite plus à demander à l'enfant d'utiliser le marchepied. Pour lui ça devient un jeu et mon dos ne me fait plus souffrir. Qu'en penses-tu ? ».

Si vous présentiez une rétroaction sans vous préoccuper de la formuler de façon constructive, elle pourrait ressembler à ceci : « Karine, je t'ai vue ce matin avec Gabrielle à la table à langer. Désolée de te dire ça, mais tu ne l'as vraiment pas... ».

La réaction de l'autre

Malgré tout, 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 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.

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. ●

Bon à savoir !

Pour vous préparer à réaliser une rétroaction constructive, prévoyez de :

- **la formuler** de façon respectueuse ;
- **la rendre utile** en visant l'amélioration d'une activité ou d'une tâche concrète ;
- **l'énoncer** de façon précise en vous référant à des faits et à des observations claires et sans jugement ;
- **la transmettre** dans un délai raisonnable.

POUR EN SAVOIR PLUS !

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