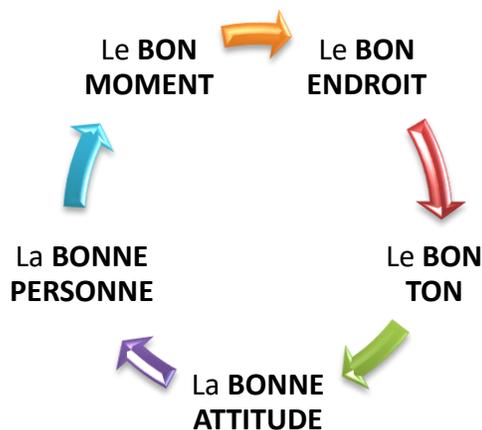


Méthode de rétroaction recevable

Vous souhaitez adresser le comportement non désiré directement avec la personne afin de conserver de bonnes relations, mais vous ne savez pas comment aborder le sujet et vous souhaitez être bien préparé?

	INTENTION	Clarifier le but de la discussion pour établir un contexte propice à l'échange.	Ce n'est pas facile pour moi de te dire ce que je veux te partager, mais je tiens à notre relation professionnelle et c'est important pour moi.
	FAITS	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.
	EFFETS	Exprimer les conséquences de ces actions sur vous, les autres, sur le travail, etc.	L'usager t'a entendu et après il ne m'a pas laissé continuer de lui faire ses soins. J'ai également été distraite le reste de l'avant-midi.
	SENTIMENT	Évoquer les émotions suscitées par la situation (ex. : blessé, déçu, en colère, etc.)	Ça m'a blessé sur le coup. Je ne savais pas si j'avais fait quelque chose de pas correct.
	DEMANDE	Formuler des attentes claires et précises pour l'avenir.	Je sais que nous sommes dans une période de grand stress actuellement. J'aimerais ça, si tu trouves cela difficile, que tu m'en parles en privé au lieu de réagir comme tu l'as fait ce matin devant l'usager. Es-tu à l'aise avec cette solution?



- ✓ Écoutez-vous et remarquez si c'est le bon moment aussi pour votre collègue. **Prévoir du temps.** Lorsque la « bulle émotive » est pleine, ce n'est pas le bon moment.
- ✓ Trouvez-vous un petit coin tranquille pour que **chacun soit à l'écoute de l'autre.**
- ✓ Soyez en **mode solution.** Le but est d'avoir de bonnes relations professionnelles et que la situation désagréable ne se reproduise pas.
- ✓ Évitez les blâmes, les reproches, le mépris et **parlez au « JE ».**
- ✓ Adressez-vous à l'autre de façon **respectueuse**, en adoptant une **attitude calme.** Invitez et laissez la personne s'exprimer pour **comprendre** sa réaction.
- ✓ **Parlez directement à votre collègue** de la situation. N'allez pas chercher l'opinion d'autres personnes.