



Comment exprimer une rétroaction recevable à une personne ayant eu un écart de comportement à mon égard

Outil pour les employés et les gestionnaires

Préparation de mon intervention

Description de la situation ou de l'écart de comportement observé à mon égard

Mes intentions → Celles-ci doivent être constructives

Qu'est-ce qui motive mon intervention, la raison de l'échange?

Les faits (Documentés et observés)

Éviter les perceptions et les jugements.

« Je veux te parler... ou j'ai remarqué... tu as ... »

Inviter ou laisser la personne s'exprimer « J'aimerais savoir et comprendre pourquoi? »

Les effets

Les impacts qui en ont découlés. Quelles sont les conséquences, les effets sur moi, le travail, l'équipe, la clientèle, etc.?

Mes sentiments

« Je suis présentement... (inquiet, déçu, surpris, etc.). Je n'ai pas apprécié le fait que ... »

Associer la personne à la recherche de solutions ou lui demander « Qu'est-ce qu'on fait avec cela? »

Ma demande (Claire et précise)

Exprimer mes attentes ou convenir d'un engagement pour la suite

Les conditions gagnantes :

- Intervenir directement auprès de la personne concernée lorsqu'un est victime d'une incivilité (Règle de 3);
- Exprimer une rétroaction rapidement après l'évènement;
- Préparer votre intervention;
- Choisir un lieu discret pour votre intervention;
- Rester calme et bref;
- Éviter les blâmes, le mépris et les reproches;
- Prévoir le temps, pour ne pas être dérangé et pour faire une intervention de qualité;
- Écouter la version de la personne, utiliser le « je » et être objectif, lui donner la possibilité de s'expliquer et l'impliquer dans la recherche de solutions;
- Ne pas insister pour obtenir des excuses;
- Demander de l'aide interne en cas de non résolution (supérieur immédiat, ressources humaines, PAE, syndicat);
- Documenter votre intervention (date, nature, etc.).

Références :

Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail. « *Formulaire d'intervention pour offrir une rétroaction recevable à une personne en cas d'écart de comportement à mon égard* »

https://rh.cssmi.qc.ca/wp-content/uploads/2019/05/Formulaire_retroaction_Employes.pdf