

La rétroaction

Que l'on soit étudiante, étudiant ou membre du personnel, il arrive que l'on ait à adresser une critique à un camarade ou un collègue. Comment, dans de telles situations, faire passer son message en mettant de son côté toutes les chances d'être bien compris, de préserver sa relation avec l'autre et de ne pas générer d'effets secondaires indésirables?

Voici quelques éléments de réponse :

Le contenu de la rétroaction elle-même

- Décrire le comportement de l'autre
Exemple : « Quand tu as fait... », « Quand tu as dit... »
- Décrire les impacts sur moi du comportement de l'autre ou les sentiments suscités par ce comportement
Exemple : « Cela a entraîné les conséquences suivantes... », « Cela m'a fait réagir de telle façon... », « Je me suis senti comme ceci... »
- Formuler une demande en vue de satisfaire vos besoins
Exemple : « J'aurais besoin que... », « J'aimerais que... »
- Exemple complet : « Quand tu m'as dit que je devais m'occuper de cette section du travail, je me suis senti mal car je ne connais pas bien ce sujet. J'aurais besoin que nous nous concertions pour partager la charge de travail. »

Les caractéristiques d'une rétroaction efficace

- Descriptive et non évaluative (les faits ne sont pas contestables)
Exemple: « Lorsqu'il est arrivé cela... »
- Expérientielle et personnelle (privilégier le message au « je »)
Exemple: « Je me suis senti... »
- Précise (tirée d'exemples précis)
- Dosée (un ou deux éléments à la fois)
- Faite au moment opportun (pas trop longtemps après l'incident; prévoir un moment pour en discuter, c'est-à-dire ne pas tenter de régler ça dans le corridor entre deux réunions)
- Offerte plutôt qu'imposée
Exemple : « Est-ce que tu me permets de te faire part d'un commentaire ? »
- Validée, en vérifiant la compréhension
Exemple : « Comment reçois-tu ma rétroaction et qu'en comprends-tu ? »