

FEED-BACK

Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un temps d'échange entre les membres d'une équipe à la fin d'une activité ou d'une situation vécue. Temps habituellement court, il permet de faire une synthèse, de renforcer la confiance, d'échanger et de capitaliser sur une activité qui a eu lieu, un évènement, une action.

Le Feed-Back pour quoi ?

- Pour s'améliorer.
- Pour la sécurité des soins.
- Pour apprendre ensemble.
- Pour échanger.
- Pour mémoriser.
- Pour le travail en équipe.
- Pour développer les compétences individuelles et collectives.

Comment ça se passe ?

Le Feed-Back a pour objectif de parler de ce qui a été bien fait et de ce qui doit être amélioré. Il doit se dérouler au calme, au bon moment, cibler les comportements et les actions observées, être court. Il ne s'agit PAS d'une évaluation, il n'y a pas de jugement. Le Feed-Back est un élément clé de la communication et de l'apprentissage.

Une vigilance particulière doit être apportée aux éléments de langage. Il faut être vigilant à ne pas annuler les messages positifs par la formulation des phrases. Eviter les « tu as » ou « tu n'as pas », les « faudra mieux faire », les « mais » lors des transitions. Faire plutôt participer avec des « que/qu'en pensez-vous / penses-tu ? ».

Etapes du Feed-Back

- Invitation à participer.
- Auto-évaluation.
- Validation ou corrections des observations.
- Identification des éléments positifs et des actions d'amélioration éventuelle.
- Conclusion.

**Partager
Apprendre
Progresser ensemble !**

D. GACHOUD, Stratégie de communication au service de la formation : quelques outils pratiques. Revue médicale Suisse, 2015 : 493.
I.SIMONETTO. Neurosciences et sécurité. Editions Mardaga, Bruxelles 2020.
G. Le BOTERF. Repenser la compétence. Eyrolles. Clermont-Ferrand 2010.