

Approches réflexives en matière de retour sur l'expérience

Qu'est-ce que le retour sur l'expérience ?

La retour sur l'expérience désigne des conversations structurées ou semi-structurées qui favorisent la réflexion, l'apprentissage, le travail d'équipe, le bien-être et l'amélioration continue à la suite d'expériences cliniques, éducatives ou professionnelles.²²



Le retour sur l'expérience peut avoir lieu après :

- des événements ou procédures cliniques;
- des simulations ou activités pédagogiques;
- des interactions difficiles au sein de l'équipe;
- des expériences émotionnellement stressantes;
- des incidents évités de justesse ou des événements liés à la sécurité des patients.

Lorsqu'il est mené de manière réfléchie, le retour sur l'expérience peut favoriser la sécurité psychologique, la communication, le travail d'équipe, l'apprentissage et l'amélioration des systèmes.

Types de retour sur l'expérience

Retours sur l'expérience opérationnels ou cliniques :

Ils se concentrent sur le déroulement des soins, la communication, le travail d'équipe et la sécurité des patients.

Retours sur l'expérience pédagogiques ou réflexifs :

Ils favorisent l'apprentissage, la rétroaction, la réflexion et le développement professionnel.

Retours sur l'expérience axés sur le soutien émotionnel :

Ils offrent un espace propice à des discussions de soutien après des expériences stressantes ou émotionnellement difficiles.

Retours sur l'expérience liés à la détresse morale :

Ils explorent les défis éthiques, les conflits de valeurs ou les expériences d'impuissance.

Approches réflexives en matière de retour sur l'expérience²³

Principes pour un retour sur l'expérience axé sur le soutien

Un retour sur l'expérience efficace doit :

- Favoriser la sécurité psychologique et une communication respectueuse.
- Mettre l'accent sur l'apprentissage, la réflexion et l'amélioration des systèmes plutôt que sur la recherche de responsables.
- Encourager la diversité des points de vue et une participation équitable.
- Clarifier l'objectif et la structure de la discussion.
- Utiliser des approches tenant compte des traumatismes et centrées sur la personne.
- Éviter d'exiger des personnes qu'elles expriment leurs émotions ou revivent des expériences traumatisantes.

Considérations relatives à l'animation

Les animateurs doivent :

- Définir des attentes comportementales respectueuses.
- Être attentifs aux rapports de force ou aux voix dominantes.
- Favoriser une participation inclusive et une écoute active.
- Reconnaître quand un soutien supplémentaire ou un suivi peut être nécessaire.
- Adopter une approche axée sur le développement plutôt que sur la sanction.