

Fournir de la rétroaction (*feedback*)

En formation pratique en ergothérapie

Journée PF
19.04.2024

Haute école de travail social et de la santé Lausanne



Intervenant·es

Denis Pouliot-Morneau, M.A., erg.

Maître d'enseignement HES

Louise Raffourt, ergothérapeute

Assistante HES

Ergothérapie, HETSL

Raquel Becceril, PhD

Experte en formation par la simulation

Unité d'enseignement par la simulation (UES) - HESAV

Marine Laforge, M.Sc. ,infirmière diplômée

Maître d'enseignement HES

Soins infirmiers, HESAV



Intentions du jour

- Pratiquer une rétroaction constructive (négative)
- Inscrire la rétroaction dans le développement professionnel de praticiennes réflexives, praticiens réflexifs
- Survoler ce que les étudiant-es connaissent à ce sujet et qui peut être remobiliser en stage

Sommaire

- 1 Introduction
- 2 Jeu de rôles et pratique de différents *feedbacks*
- 3 Synthèse, échanges

Enjeux de la rétroaction

- En fonction de niveaux de formation
 - différentes démonstrations de compétence attendues à ce moment
- Confronter vs préserver
- Rôle d'enseignant-e des PFs
 - *problématique: étudiant-es de 3^e en difficulté*
- Apprendre et pratiquer des techniques
 - sans s'y cantonner
 - les hybrider à votre sauce dans votre pratique

Utilité / nécessité pédagogique

- Au cœur de l'évaluation formative
 - Promeut l'apprentissage de trois façons:
 - En informant l'apprenant-e au sujet de sa **progression**
 - En informant l'apprenant-e à propos d'éléments observés qui demandent **amélioration**
 - En **motiv**ant l'apprenant-e à s'engager dans des activités d'apprentissage appropriées

Jeu de rôles

Créer un *feedback*

- Observez le jeu de rôles (4 min)
- Discutez entre vous (par 3) de vos observations (3 min)

Pratiquer le feedback

- Préparez un feedback selon 1 des 3 formats qui vous est assigné – *sous-groupes de 3 personnes*
- Présentez votre feedback en sous-groupe (2 min)
 - 1 personne présente son feedback (selon format)
 - 1 personne joue l'étudiant-e qui le reçoit
 - 1 personne observe
- Discutez à partir du format utilisé (3 min)
- Tournez pour couvrir les 3 formats

Synthèse, échanges

Retour activité en sous-groupes

- qu'est-ce qui est difficile / facile ?
 - pour quelles raisons? quels contextes ?
 - comment cela se lie-t-il à votre pratique de PF ?
- quels liens avec le niveau de formation ?
 - compétence attendue
 - indicateurs clairs ou pas, explicites vs implicites
 - normes de performance ?
- qu'avez-vous pensé des différents formats ?

Ce que les étudiant-es reçoivent

- semestre 1, module 1103
- Atelier 3 h sur rétroaction
 - théorie (types, formats, cadre ...)
 - en fournir
 - à un-e client-e (*positive redirigée; constructive*)
 - à un-e collègue (*constructive*)
 - en recevoir (*négative*), aller la chercher de la part des client-es

Positif

- Encourager, motiver
- Soutenir
- Approuver, valider
- *Lorsque client·e a positivement évalué son comportement; peut être + générale*
- *Si client·e ne réagit pas bien à la rétroaction positive, **arrêtez***

Positif redirigé

- Rediriger la posture négative du client vers une posture positive
- *Devrait viser comport. / actions particulières et non énoncé général*

Constructif

- Fournir des informations critiques afin d'assurer et soutenir:
 - sécurité
 - apprentissages
 - choix positifs
 - réflexion

Feedback

Taylor, 2020;
Weiste, 2018

Visées de la rétroaction

- Amélioration savoir / habiletés / comportement
(Burgess & Mellis, 2015)
- Contribuer à la formation de praticiennes réflexives, praticiens réflexifs
 - développement continu
 - apprentissage tout au long de la vie
 - devenir soi-même un formateur, une formatrice (avoir eu des modèles de rétroaction)

Barrières à la rétroaction (*feedback*)

Manque d'opportunité d'observer des activités

- Le FB a un meilleur impact si basé sur une observation directe, à partir de normes/attentes explicites
- Dans les milieux cliniques qui sont tous surchargés, il y a souvent un manque de ressources pour suivre et accompagner les apprenant-es.

La volonté d'éviter de contrarier des étudiant-es avec un FB critique et honnête

- Le FB peut être difficile si la performance est mauvaise

Le manque de FB externe (enseignant/PF à étudiant-es)

- Les étudiant-es qui ont de bonnes performances ont tendance à se sous-estimer, alors que les étudiant-es qui ont de moins bonnes performances ont tendances à se surestimer

Feedback

ne veut **PAS** dire
faible = mauvais
fort = bon
*en fonction des
circonstances
(contexte, buts)*

Faible

- Compétence non observable
- Observateur·trice non expert·e
- **Information générale**
- Norme implicite
- Information de 2^e main
- Pas objectif d'amélioration de la performance
- Pas d'intention de réobserver

Fort

- Compétences et tâches observables
- Observ. expert·e
- **Information très spécifique**
- Norme explicite
- Observation directe (personnelle)
- Objectif explicite d'amélioration de la performance
- Plan de réobserver

Contexte

(Cantillon et Sargeant, 2008; Van de Ridder et al., 2008)

Cadre (fréquent, au bon endroit, au bon moment, courtois)

Contenu (quantité limitée, un ou deux messages clés, faits observés, spécifiques, comportements modifiables)

Diverses techniques possibles (cookie-lemon-cookie, Pendelton, Pendelton +, Reflective Feedback Conversation ...)

Phases

(Cantillon et Sargeant, 2008)

Introduction (mettre à l'aise ; explorer les besoins, stimuler l'autoévaluation)

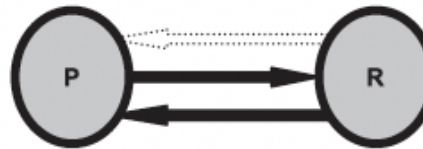
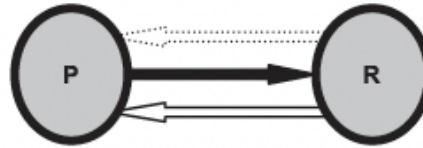
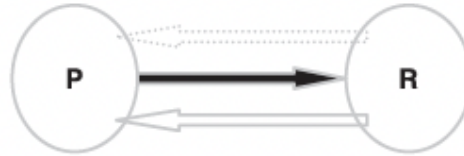
Restitution des **observations** (descriptive, objective, équilibrée, limitée à quelques éléments)

Résolution (alternatives, suggestions, argumentation)

Fin (vérifier la compréhension, définir plan d'action, etc.)

Formes de la rétroaction

- information
 - focale sur le contenu
- réaction
 - focale sur interaction avec information
- cycle
 - focale: information, données, améliorer qualité réponse



en formation
clinique: «
*Specific
information about
the comparison
between a
trainee's
observed
performance and
a standard, given
with the intent to
improve the
trainee's
performance.* »

Formats, techniques

Cookie-Lemon-Cookie Vision Behavioriste

- Cookie +
- Lemon -
- Cookie + (Dohrenwend, 2002)

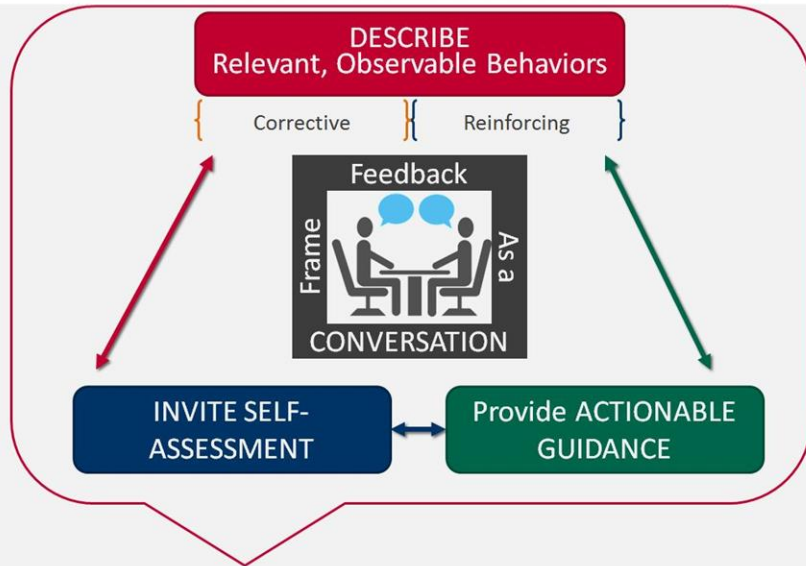


Pendleton (Pendleton, 1984)

- Demander au stagiaire ce qui s'est bien passé
- Dire au stagiaire ce qui s'est bien passé
- Demander au stagiaire ce qui pourrait être amélioré
- Dire au stagiaire ce qui pourrait être amélioré

Pendleton + (Pendleton et al., 2003)

- Demander au stagiaire ce qui s'est bien passé
- Dire au stagiaire ce qui s'est bien passé
- Demander au stagiaire ce qui pourrait être amélioré + plan d'action
- Dire au stagiaire ce qui pourrait être amélioré + plan d'action



Reflective Feedback Conversations

Depicted by Karen Spear, Ellinwood

(Cantillon & Sargeant, 2008)

Références

- Burgess, A., & Mellis, C. (2015). Feedback and assessment for clinical placements: Achieving the right balance. *Advances in Medical Education and Practice*, 6, 373–381. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S77890>
- Burgess, A., van Diggele, C., Roberts, C., & Mellis, C. (2020). Feedback in the clinical setting. *BMC Medical Education*, 20(Suppl 2), 460. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02280-5>
- Cantillon, P., & Sargeant, J. (2008). Giving feedback in clinical settings. *BMJ*, 337, a1961. <https://doi.org/10.1136/bmj.a1961>
- Dohrenwend, A. (2002). Serving up the feedback sandwich. *Family Practice Management*, 9(10), 43–46.
- Pendleton, D. (1984). *The Consultation: An Approach to Learning and Teaching*. Oxford University Press.
- Pendleton, D., Schofield, T., Tate, P., & Havelock, P. (2003). *The New Consultation: Developing doctor-patient communication*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/med/9780192632883.001.0001>
- Taylor, R. R. (2020). *The intentional relationship: Occupational therapy and use of self* (2nd ed.). F. A. Davis Company.
- Van De Ridder, J. M. M., Stokking, K. M., McGaghie, W. C., & Ten Cate, O. T. J. (2008). What is feedback in clinical education? *Medical Education*, 42(2), 189–197. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2923.2007.02973.x>
- Weiste, E. (2018). Relational interaction in occupational therapy: Conversation analysis of positive feedback. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 25(1), 44–51. <https://doi.org/10.1080/11038128.2017.1282040>