



ANNEXE 3

EXEMPLES DES ÉTAPES DU FEED-BACK ET DU JUGEMENT

1. Exemples étapes du feed-back

Exemple A:

Le client a rédigé 4 pages A4 de tâches à effectuer.

Feed-back que l'aide-ménagère peut donner :

- **Je vois** que vous avez préparé une liste de 4 pages de tâches.
- **Je me sens** submergée
- **J'estime important** de pouvoir exécuter correctement les tâches. Je suis incapable de réaliser l'ensemble de ces tâches en 4 heures.
- **Puis-je vous demander** d'indiquer quelles sont les tâches les plus importantes à réaliser aujourd'hui ?

Exemple B:

L'aide-ménagère trouve quelques langes sales dans la maison.

Feed-back que l'aide-ménagère peut donner :

- **Je vois** qu'il y a des jouets qui traînent sur le sol du séjour et de la cuisine. Je vois aussi des langes sales traîner sur le sol de la salle de bain.
- **Je me sens** frustrée cela me met mal à l'aise.
- **J'estime important** de pouvoir exécuter ma tâche, qui est le nettoyage, correctement. Le rangement me fera perdre la moitié de mon temps, et ne me permettra pas de tout nettoyer.
- **Puis-je vous demander** de ranger les jouets et les langes afin que je puisse nettoyer correctement ? Puis-je commencer par les chambres afin que vous puissiez ranger pendant ce temps ?
- Si le client n'est pas présent ou en télétravail et n'est pas en mesure de ranger **Puis-je vous demander** de ranger les jouets et les langes la semaine prochaine afin que je puisse nettoyer correctement ? Aujourd'hui, je vais m'occuper du rangement, mais je n'aurai pas le temps de nettoyer les chambres et le couloir. »

2. Exemples de jugement : chaque personne est sujette au jugement.

- « Cette maison est bordélique »
- « Ma remplaçante ne nettoie pas bien »
- « Mon consultant ne fait preuve d'aucune compréhension »
- « Mon client est très désagréable »

Le jugement déclenche une réaction excessive chez l'autre. Ce qui complique la tenue d'un entretien. Se rejeter mutuellement la faute, s'enfuir ou se taire ne contribue pas à la compréhension mutuelle.

Au lieu de juger, il est préférable de mettre des mots sur ce que **vous voyez (ou entendez)**.

Je vois que...

- « Dans cette maison, les livres des enfants traînent sur la table, entre les miettes de pain et un pot de choco ouvert. Dans la cuisine, la vaisselle n'est pas faite et les armoires sont ouvertes »
- « Ma remplaçante est venue hier. Je vois des cheveux et de la poussière sur le sol, et des traces de savon sont encore visibles sur la baignoire »
- « Mon consultant m'a dit qu'il ne pouvait pas m'aider pour mes problèmes privés »
- « Mon client ne m'a pas dit bonjour ce matin »

Le client (n'importe qui) se montrera plus compréhensif face à des descriptions de ce que vous voyez ou entendez que face à un jugement.