

Favoriser la réflexion au sein de votre équipe



De quoi s'agit-il?

Aider le personnel à devenir plus réflexif favorise une culture d'apprentissage et mène à une meilleure résolution de problèmes, à une prise de décision plus éclairée et à un développement professionnel continu. Dans le secteur des services aux individus, où le personnel fait face à des situations souvent chargées émotionnellement, la réflexion permet de prendre du recul par rapport aux expériences vécues et d'améliorer continuellement ses interventions.



Pourquoi ça fonctionne

- Encourage la **pensée critique** plutôt que les réactions impulsives.
- Aide le personnel à **apprendre de ses expériences** au lieu de reproduire les mêmes erreurs.
- Permet de **mieux comprendre les hypothèses existantes et les autres points de vue** susceptibles de clarifier certaines situations.
- Améliore les **résultats pour la clientèle** grâce à des décisions plus réfléchies.
- Réduit l'**épuisement professionnel** en offrant un espace pour aborder les défis rencontrés.

Réflexion : Pourquoi c'est important pour vous

Avant de mettre ces stratégies en place, prenez un moment pour réfléchir à ces questions :

- **Pourquoi est-il important d'améliorer la capacité réflexive du personnel?** Ai-je observé des décisions précipitées ou des erreurs récurrentes?

- **Quelles hypothèses guident nos décisions et nos actions?** En suis-je conscient·e?

- **Qu'est-ce qui m'a empêché-e de favoriser davantage la réflexion dans mon équipe jusqu'ici?** Est-ce le manque de temps ou l'idée selon laquelle les membres de l'équipe réfléchissent déjà par eux-mêmes?

- **Qu'est-ce qui va changer maintenant?** Comment puis-je intégrer la réflexion sans alourdir la charge de mon équipe?



Comment l'utiliser dès maintenant

1. Intégrer des périodes de réflexion dans les rencontres

- Commencez les réunions d'équipe avec cette question : « **Nommez une chose que nous avons apprise la semaine dernière** ».
- Réalisez des **études de cas** où l'équipe analyse une situation passée et explore des approches alternatives..

2. Poser des questions réflexives en rencontres individuelles

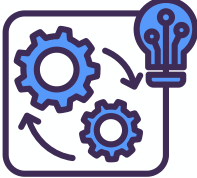
- Remplacez « *Qu'est-ce qui se passe?* » par des questions comme :
 - « *Quel a été ton principal défi cette semaine?* »
 - « *Qu'est-ce que tu as bien fait? Que pourrais-tu faire différemment?* »
 - « *De quel soutien as-tu besoin pour cheminer?* »

3. Utiliser un cadre simple pour stimuler la réflexion

- Proposez le modèle « **Quoi? Et alors? Et maintenant?** » au personnel
 - **Quoi?** (Qu'est-ce qui s'est passé? Décrire la situation.)
 - **Et alors?** (Pourquoi est-ce important? Quelles sont les leçons à retenir?)
 - **Et maintenant?** (Qu'est-ce que je ferai différemment la prochaine fois?)

4. Modéliser la pratique réflexive

- Partagez vos propres réflexions, par exemple :
 - « *J'ai réalisé que j'aurais pu communiquer cette attente plus clairement.* »
 - « *J'ai appris quelque chose d'important en faisant une erreur cette semaine...* »
- Cela normalise la réflexion comme **outil de développement**, et non comme une faiblesse.

	5. Encourager la réflexion entre pairs ◦ Créez des binômes pour permettre au personnel de réfléchir ensemble à des situations plus complexes. ◦ Proposez une « réflexion de 5 minutes » en fin de journée, où les membres de l'équipe discutent d'un apprentissage avant de partir.
 Exemple concret	Pour les soutenir dans leur résolution de problèmes au quotidien, Lee a intégré le modèle « <i>Quoi? Et alors? Et maintenant?</i> » dans ses conversations avec les membres de l'équipe pendant quelques semaines. Vers la fin de la deuxième semaine, Lee a remarqué que le personnel arrivait déjà aux rencontres en ayant réfléchi aux volets « <i>Quoi?</i> » et « <i>Et alors?</i> », et en étant prêt à explorer les options du « <i>Et maintenant?</i> ».
 Pour consolider cette pratique	• Essayez une nouvelle pratique de réflexion par semaine. • Soulignez les membres du personnel qui partagent des réflexions pertinentes afin de renforcer l'habitude. • Gardez une approche sans pression : la réflexion doit être un outil d'apprentissage, pas une évaluation.