

Faire des erreurs et les corriger

Si vous vous trompez et que vous utilisez un mot, un prénom, un pronom ou un accord incorrect :

- 1 Excusez-vous brièvement ;
- 2 Corrigez-vous et utilisez le bon mot, prénom, pronom ou accord ;
- 3 Passez à autre chose.



Si vous continuez à faire des erreurs, parlez-en à la personne concernée afin de répondre aux émotions négatives que ces erreurs peuvent évoquer pour elle. Passer à la page suivante pour plus d'informations.

Quelques rappels

- Ne laissez pas la peur de faire des erreurs vous empêcher de fournir des soins à des personnes de la diversité.
- Les erreurs sont inévitables. Plus importantes que ces erreurs, ce sont les réponses aux questions suivantes :
 - ✓ Apprenons-nous de nos erreurs?
 - ✓ Intégrons-nous ces enseignements?
 - ✓ Cela améliore-t-il la qualité des soins que nous fournissons?
- De nombreuses personnes évitent d'accéder à certains soins en raison d'expériences négatives qu'elles ont eues par le passé dans le milieu de la santé. S'excuser après avoir fait une erreur peut faire la différence.
- Il est essentiel de créer une relation de confiance avec les usagèr·e·s pour leur offrir des expériences positives en matière de soins. Cette relation de confiance encourage les usagèr·e·s à revenir lors ce qu'ils en ont besoin et assure un meilleur état de santé sur le long terme.

Faire des erreurs et les corriger



Il est parfois nécessaire de s'excuser de manière plus approfondie ou de parler à quelqu'un si vous faites des erreurs à répétition à son propos. Dans ces cas-là, considérez les points suivants :

- 1A Inspirez profondément.** Faites preuve de compassion envers vous-même. Vous n'êtes pas la première personne à commettre une erreur et vous ne serez pas la dernière.
- 1B Excusez-vous.** Permettez-vous d'éprouver de la tristesse ou des remords pour avoir fait une erreur, tout en gardant à l'esprit que les excuses ne sont pas faites pour attirer l'attention sur vous ou vos sentiments.
- 1C Reconnaissez le mal qui a été fait.** Prenez le temps de comprendre votre erreur. Il est nécessaire de comprendre où, quand et comment vous vous êtes trompé-e pour savoir comment vous faire pardonner. Cela montre également à la personne concernée que vous vous souciez de son bien-être.
- 1D Écoutez et croyez ce que l'on vous dit.** Parfois on ne se rend pas compte que l'on a fait une erreur jusqu'à ce que quelqu'un d'autre nous le fasse savoir. Dans cette situation, la meilleure chose à faire est simplement d'écouter et de croire ce que l'on vous partage. Si vous ne comprenez toujours pas l'erreur que vous avez commise, vous pouvez demander des éclaircissements ou vous engager à vous éduquer plus sur le sujet.
- 2A Invitez les personnes concernées à vous parler de leur expérience.** Les personnes qui ont subi un préjudice sont les mieux placées pour vous dire ce que vous pouvez faire pour rectifier votre erreur et les aider à mieux se sentir. Suivez leurs conseils et invitez-les à partager leurs idées. Cependant, sachez que ce genre de blessure ne guérit pas grâce à des gestes ponctuels, mais grâce à un engagement sur le long terme à entretenir des relations de confiance.
- 2B Prenez vos responsabilités.** Œuvrer à remédier au mal causé. Cela ne veut pas dire d'effacer le mal qui a été fait et cela ne passe pas forcément par des excuses, mais cela signifie ne pas s'attarder sur ce mal. Au lieu de ça, engagez-vous à continuer votre éducation sur le sujet, à changer les systèmes qui contribuent aux erreurs, et à faire suite aux actions réparatrices qui ont été proposées par les personnes concernées.
- 3A Allez de l'avant.** Il est possible que l'on vous pardonne votre erreur, mais ce n'est pas obligatoire. L'absence de pardon ne doit pas vous empêcher d'aller de l'avant.

Et après...

Utilisez vos expériences pour aider les autres à s'éduquer. Vous pouvez être un-e allié-e pour les personnes de la diversité des genres divers en utilisant vos expériences individuelles pour inciter des changements sur l'ensemble du système.