



Donner une critique constructive

Le concept en bref

S'assurer que chacun effectue ses tâches dans le cadre de ses responsabilités et dans le respect les uns des autres, cela fait partie des responsabilités du manager, mais aussi de chaque membre d'une équipe.

Et parfois, ce qui doit être dit ne fait pas plaisir.

Donner une critique constructive dépendra principalement de 4 dynamiques : poser des objectifs et un cadre qui permettent de se donner du feedback ; distinguer la valeur de la personne de la critique de ses actions ; communiquer de manière non-violente et choisir le bon moment.



Donner une critique constructive

Poser des objectifs et un cadre

Dans les relations d'équipe, la critique constructive sera facilitée si les objectifs de la collaboration sont clairs, et s'il y a un cadre proposé pour donner du retour. On ne peut pas reprocher à un collaborateur quelque chose qui n'a pas été défini clairement – que ce soit en termes de règlement intérieur, d'objectifs professionnels ou autres.

Mettre en place des points réguliers (réunion bilatérale tous les mois, entretien annuel, etc.) donnera la possibilité d'aborder ces choses dans une dynamique de normalité, sans avoir à émettre une « *convocation dans le bureau du patron* ». Cela permet également de pouvoir donner du feedback positif régulièrement, et faire le point sur les besoins, ce qui alimente la motivation de l'équipe.

Distinguer l'être et le faire

Lorsqu'une critique doit être faite, il est nécessaire de bien distinguer la valeur et les motivations de la personne (qui elle est), de ses actions (ce qu'elle fait). Il est nécessaire de marquer l'appréciation de l'être, et d'être précis dans la critique du résultat d'actions spécifiques.

Communiquer de façon non-violente



Pour donner la critique, suivre le schéma ci-dessus : débiter par les points positifs, puis aborder les points à améliorer, et terminer par une note positive et encourageante.

La critique négative sera constructive si :

- On commence par **noter les faits** qui posent problèmes. Être précis permet d'identifier des comportements ou des actions - cela évite le jugement de valeur de la personne, et donne la possibilité de rectifier des actes.

- On exprime ensuite **ce que les faits provoquent comme conséquences**, en termes de qualité de travail ou de ressenti personnel dans nos émotions. La manière dont nous interprétons les événements sont entendables tant que nous sommes capables de dire « voilà ce que j'ai ressenti face à... » puisqu'elle ne juge pas la motivation, mais l'effet produit.
- On **donne à l'autre la possibilité de s'expliquer** sur la situation, de donner son interprétation des faits, et que l'objectif de la discussion est de trouver une solution



Bon à savoir

L'une des bases de la communication non-violente préconise :

« Lorsque tu as fait ceci, j'ai ressenti cela et voilà comment nous pourrions mieux faire ».

Choisir le moment

Enfin, le choix du moment et du média est primordial. Le bon moment, c'est s'assurer du respect de la dignité de l'autre (critique en privé) et de sa réceptivité. Le bon média, c'est donner la possibilité d'un échange où l'on peut choisir ses mots et ses réactions aussi en fonction du non-verbal (éviter les emails et favoriser le face-à-face).

Cela vous concerne

Que l'on soit membre ou responsable d'une équipe, il arrive des moments où l'on ressent le besoin de dire des choses qui ne font pas plaisir, que ce soit sur la qualité d'un travail, un comportement qui paraît inacceptable ou simplement un point qui pourrait être amélioré pour permettre de meilleures relations et un meilleur travail.

Donner une critique constructive, c'est aussi apprendre à poser des limites aux personnes avant d'exploser (colère, cris) ou d'implorer (dépression, burn-out).

Et puis, il y a la manière dont vous recevez vous-mêmes les feedbacks – cette Fiche peut-être un outil pour savoir demander et cadrer l'échange de critiques constructives.

Applications pratiques

>>> Être au clair sur le but de la critique négative : la préservation de l'harmonie dans l'équipe, le respect mutuel, une contribution équilibrée des membres de l'équipe à l'accomplissement des objectifs... tout cela est légitime et doit être clair pour vous et pour la personne à qui vous donnez la critique. Même si ce n'est pas agréable, c'est parfois nécessaire.

>>> Vous préparer et vous entraîner à donner une critique constructive, en vous aidant de cette Fiche et en demandant conseil.

>>> Mettre en place les structures et le cadre qui favoriseront l'échange de feedbacks, qu'ils soient positifs, négatifs, et dans tous les cas constructifs.

Dans mes activités de consultance, coaching et formation, j'ai accumulé des ressources utiles aux responsables d'équipe et de structures. Ces fiches gratuites se veulent simples et pratiques. Si vous voulez aller plus loin, je vous propose un accompagnement personnalisé - contactez-moi à ketsia.bonnaz@gmail.com