# manageris

# Recevoir une critique

# L'enjeu

Qui ne s'est jamais senti attaqué par une critique rapportée par un collègue, ou blessé par un feedback négatif? La tentation d'un rejet en bloc est souvent forte. Or une réaction défensive conduit le plus souvent à passer à côté d'une occasion d'apprentissage. Pour autant, être réceptif à la critique ne veut pas dire la prendre au pied de la lettre. Bien accueillir une critique n'est pas aisé. Apprendre à le faire est un atout essentiel pour accroître sa capacité à progresser.

## Trois bons réflexes

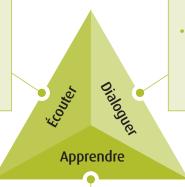
Tirer parti d'une critique suppose de réprimer sa réaction réflexe de défense pour en faire une occasion d'apprentissage.

# Placez-vous dans un état d'esprit d'écoute et d'ouverture

- Acceptez la critique comme une démarche légitime et normale : c'est une façon naturelle d'initier des changements susceptibles de conduire à une meilleure performance ou de meilleures relations de travail.
- Ne voyez pas forcément la critique comme une attaque personnelle.
   Même si cela n'est pas toujours aisé, efforcez-vous de "passer au-dessus" de ce qui vous blesse pour entendre ce qui pourrait être pour vous une source d'enrichissement.
- Sachez néanmoins repérer les cas où la critique dépasse l'acceptable : la mauvaise foi, une insulte ou encore un mensonge ne rentrent pas dans une relation constructive.

# Discutez de la critique de façon constructive

- Évitez de répondre sous le coup de l'émotion : n'interrompez pas votre interlocuteur (ex : prendre des notes peut aider à prendre du recul), proposez d'en reparler le lendemain une fois l'émotion retombée, etc.
- Reformulez pour vérifier que vous avez bien compris le sens de la critique.
   Ex : "Si je vous ai bien compris, vous pensez que... C'est bien cela ?"
- N'hésitez pas à approfondir certains points.
  Ex : "Pourriez-vous me préciser à quel moment je vous ai semblé peu coopératif?"
- Pensez à toujours remercier votre interlocuteur. Vous montrerez ainsi que vous appréciez qu'on vous donne un feedback sincère et que vous êtes ouvert à de tels échanges.



### Gardez votre libre arbitre

Ne prenez pas la critique pour argent comptant : c'est à vous de décider ce que vous en ferez.

- Commencez par valider la pertinence de la critique. Ex : vous a-t-on déjà fait ce retour auparavant ? Votre interlocuteur est-il en situation de porter un jugement objectif et qualifié ? La critique concerne-t-elle bien votre comportement ou êtes-vous la cible d'une mauvaise humeur pour des difficultés dont vous n'êtes pas la cause ? N'hésitez pas à demander à une tierce personne ce qu'elle en pense.
- Sachez délaisser les aspects de la critique qui vous semblent infondés ou peu importants, et vous concentrer sur les points sur lesquels il vous semble pertinent d'agir.
- Ne vous contentez pas d'identifier les symptômes du problème : cherchez quelles en sont les **causes** pour y trouver la solution adéquate. Ex : on vous reproche de ne pas coacher suffisamment vos collaborateurs. S'agit-il d'un problème de compétences ou d'un manque de temps lié à un problème d'organisation ?
- Selon la qualité de la relation avec votre interlocuteur, envisagez avec lui les **solutions** possibles ou demandez **conseil** à un collègue de confiance.