

CRITIQUE ET MOI

Beaucoup d'articles parlent de la gestion des conflits et c'est utile. Pour ma part et dans un esprit de prévention, je souhaite vous parler de comment adresser une critique et quelle méthode adopter pour être efficace dans le milieu du travail bien sûr, mais aussi dans votre cercle privé et familial.

Par Laurent Gajac – contact@conseilet-services.fr

Il existe plusieurs méthodes qui aident à adresser une critique ou exprimer quelque chose qui vous déplaît sans mettre votre interlocuteur sur le mode défensif et engendrer ainsi ce conflit tant redouté... Mais dans un premier temps voyons comment faire un reproche qui... rapproche.

Pas simple si on souhaite le faire dans un esprit de construction. On a tous à un moment ou un autre passé sous silence la critique en espérant éviter le conflit et le moment fatal où il faudra s'expliquer. Et pourtant, les situations ne manquent pas !

Pas envie de « *se prendre la tête* », comme on dit. Plein de bonnes raisons que l'on s'invente de ne pas s'exprimer comme « *ça sert à rien* », « *ça ne changera rien* », « *pas à moi de lui dire* », etc. La raison principale est que l'on ne sait pas comment s'y prendre, quels comportements adopter et l'on se sent stressé ou mal à l'aise.

C'est pourquoi avant de vous donner mon avis, je vous propose tout d'abord de faire le point sur les erreurs à ne pas commettre

À éviter

Le piège classique de la critique, c'est mettre l'autre en position de coupable, en d'autres termes formuler les questions en commençant

par pourquoi : pourquoi as-tu ce problème ? Pourquoi as-tu fait ça ? Dès lors, votre interlocuteur n'est plus en mode écoute mais en mode défensif puisqu'il se sent obligé de se justifier.

En programmation neuro linguistique, il existe un présupposé qui dit que : « *le comportement de l'autre est une réponse à mon propre comportement.* »

Et souvent, en réponse, vous allez récolter de l'agressivité ou une apparente soumission (je ne dis rien mais je n'en pense pas moins). Sur ce dernier point, j'ai un principe que j'applique souvent, contrairement à l'adage : « *qui ne dit mot ... et bien, ne dit mot* », vérifiez ! Quand on critique, nous avons souvent tendance à appuyer nos propos en généralisant le comportement en cause. Fleurissent alors dans nos phrases des mots comme : jamais ; encore ; toujours ; rien. Exemples : « *Tu es encore en retard !* », « *C'est toujours pareil avec toi !* » Ces généralisations ont tendance à provoquer, en retour, un ressenti négatif. Pour preuve, souvenez-vous la dernière fois que l'on s'est adressé à vous en ces termes.

À faire

Au préalable réfléchissez sur votre intention, sur le but que vous souhaitez atteindre. Si c'est pour faire rager l'autre et bien lâchez-vous mais assumez car, en face, vous n'aurez peut être pas affaire à un ingrat ! Si c'est pour faire prendre conscience, faire évoluer, alors ne cherchez pas un coupable et évitez de généraliser la situation ou le comportement : attaquez le problème et non la personne. La critique doit être constructive, indiquer une direction et rassembler.

À suivre

Vous pouvez convenir d'une rencontre à venir pour consolider les bons comportements. Féliciter quand les résultats sont là. Proposer de l'aide si nécessaire. Faire le point sur ce qui a été dit et ressenti, sur les engagements à venir, pour justement éviter le conflit, est aussi très important. Primordial même si vous souhaitez que cela produise des effets à long terme.

À suivre, la méthode dont l'acronyme est le mot Desc. ■

(*) Laurent Gajac

Fondateur dirigeant du groupe Conseil & Services, spécialisé dans la recherche, le développement et l'amélioration du potentiel professionnel. Le groupe est composé de trois centres de formations présents à La Réunion, à Rennes et à Bordeaux. Laurent Gajac est coach professionnel, facilitateur en intelligence collective, il conçoit et anime des groupes de pratiques professionnelles et des sessions de formation, essentiellement sur les thèmes de la communication interpersonnelle, du management et de l'accompagnement au changement.

