



# CONSTRUCTIVE LA CRITIQUE

**Le *feedback* aide à développer les compétences de chacun ou à améliorer nos relations. Encore faut-il savoir comment le faire.**

*par PIERRETTE DESROSIERS, M. Ps.,*

*Psychologue du travail, conférencière, coach d'affaires*

*« Chérie, ton pâté est très bon, mais tu devrais mettre plus d'épices. Mais rassure-toi, je trouve que tu es une excellente cuisinière. »*  
Qu'est-ce que chérie entend ? Les compliments, la critique, ni l'un ni l'autre ?

Nous avons tous à donner du *feedback* sur les comportements des autres, que ce soit dans une relation de patron-employé, d'associés ou de couple. Dans les cours de management, on enseigne la technique du *feedback sandwich* depuis des années. En fait, cette technique nous apprend à donner une critique constructive pour que l'autre améliore ses compétences ou un point précis, tout en préservant son *ego*.

## **La technique classique consiste à ceci :**

Faire un commentaire positif précis : *« J'apprécie comment tu t'appliques lorsque tu soignes les vaches. »*

Faire une critique ou une suggestion d'amélioration : *« Par contre, j'aimerais que tu fasses le bain de trayons après chaque vache et non attendre que tu aies terminé de traire toute la rangée. »*

Terminer par un commentaire globalement positif : *« Je suis satisfait du travail que tu fais en général. »*

L'objectif principal de cette technique est bien entendu de donner ou de recevoir une critique plus facilement. Mais est-ce vraiment le cas ? Les gens ne sont pas dupes ! Ma mère disait : *« Quand on m'envoie des fleurs, je m'attends à recevoir le pot ! »* Après quelques fois, on finit par reconnaître la technique, les commentaires positifs sont dilués et souvent la critique aussi. À force de vouloir tout faire en même temps, on ne fait rien.

Quand c'est le temps d'exprimer un commentaire positif, faites-le. Quand c'est le temps de faire une critique constructive, faites-la aussi. Toutefois, une approche différente permettrait de réellement améliorer un point précis et de sauvegarder l'individualité (*ego*) de l'autre, tout en ne risquant pas de noyer le poisson dans l'eau.



**Pierrette Desrosiers**  
PSYCOACHING

**Pierrette Desrosiers, M.Ps.**  
*Psychologue du travail  
Conférencière  
Coach d'affaires*

Courriel: [pierretted@lincsat.com](mailto:pierretted@lincsat.com)  
[www.desrosierspsycoaching.com](http://www.desrosierspsycoaching.com)

☎ 819 849-9016  
☎ 819 849-9421

849, Rang 10  
St-Herménégilde, QC  
JOB 2W0

L'approche consiste à faire une observation, d'offrir vos suggestions en soulignant un ou deux avantages que cela donne, et un ou deux inconvénients que cela permet d'éviter.

**Par exemple :**

**Observation et suggestion :** « *J'ai remarqué que tu attendais d'avoir trait plusieurs vaches avant de faire le bain de trayons. Il serait préférable de le faire après chaque vache.* »

**Avantage recherché :** « *Tu es déjà près de la vache, donc tu ménages des pas en le faisant tout de suite.* »

**Évitement d'un inconvénient :** « *Cela évite que la vache se couche sans avoir eu son bain de trayons et cela la stresse moins, car tu es déjà à côté d'elle.* »

En mentionnant les avantages trouvés et les inconvénients évités, la critique serait moins menaçante pour la personne qui la reçoit.

Finalement, rappelez-vous que lorsqu'on fait un compliment, on ne doit pas faire suivre une critique négative. Si vous offrez des fleurs, n'en profitez pas pour lancer le pot en pensant que cela fera moins mal ! Dans ce cas, les roses risquent de ressembler à des pissenlits.

Vous avez des commentaires ou des suggestions ? N'hésitez pas à communiquer avec Pierrette Desrosiers.

Paru dans **Le Bulletin des agriculteurs** – Juin 2008



**Pierrette Desrosiers**  
PSYCOACHING

**Pierrette Desrosiers, M.Ps.**  
*Psychologue du travail  
Conférencière  
Coach d'affaires*

Courriel: [pierretted@lincsat.com](mailto:pierretted@lincsat.com)  
[www.desrosierspsycoaching.com](http://www.desrosierspsycoaching.com)

☎ 819 849-9016  
📠 819 849-9421

849, Rang 10  
St-Herménégilde, QC  
JOB 2W0