



Pierrette Desrosiers  
PSYCOACHING

Cultivez  
le meilleur  
des gens

Récoltez  
le succès en  
entreprise



Pierrette Desrosiers, M.Ps.  
Psychologue du travail  
Conférencière . Coach

[pierrettedesrosiers.com](http://pierrettedesrosiers.com)

T 819 849.9016

F 819 849.9421

[pierrette@pierrettedesrosiers.com](mailto:pierrette@pierrettedesrosiers.com)

849, rang 10  
St-Herménégilde, QC  
J0B 2W0

## COMMENT RECEVOIR UN *FEEDBACK* OU UNE CRITIQUE\*?

Nous désirons tous mieux nous connaître et nous améliorer. Il semble n'y ait que deux façons d'y parvenir : l'introspection, qui consiste à s'auto évaluer, s'analyser, se questionner, faire un bilan de nos actions et des résultats ; ou le *feedback* (critique constructive), qui consiste à recevoir une évaluation d'un comportement ou d'une situation, dans le but de nous aider à faire et à être meilleur. Malheureusement, dans plusieurs cas, la critique constructive devient destructive.

Sans *feedback* provenant des autres, nos possibilités de progrès et de développement sont limitées. C'est là que survient un grand paradoxe : comme être humain, nous cherchons à nous améliorer et, du même coup, nous cherchons à préserver ce que nous avons de plus cher, notre *égo*. Cela explique l'hésitation courante devant une demande de critique constructive sur tel ou tel point à nos pairs. Souvent, cette expérience s'est déjà avérée très négative et souffrante.

**Pour recevoir un *feedback*, il faut :**

**Écouter et demeurer ouvert :**

- Se concentrer sur ce qui est dit et sur la façon dont c'est dit.
- Avoir une attitude de réceptivité, d'accueil et d'ouverture.
- Éviter de porter un jugement hâtif : laisser à l'autre la chance de terminer ce qu'il a à dire, de transmettre son idée au complet.

**S'assurer d'avoir bien compris :**

- Vérifier la justesse de notre compréhension.
- S'il y a lieu, demander des éclaircissements ou de citer des faits.
- S'assurer que le message de l'interlocuteur est bien saisi et que les modifications, améliorations ou actions à entreprendre sont bien comprises.

**Éviter de se justifier :**

- Apporter certaines précisions ou éléments d'information si nécessaire, mais rien de plus, et ce, même s'il y a désaccord avec le *feedback* reçu.
- Éviter un dialogue où l'on cherche qui a raison et qui a tort : chacun a sa propre perception et a droit à son opinion.

**Valider auprès des autres :**

- Au besoin, ou en cas de doute, vérifier si les autres membres partagent l'opinion reçue.

**En bref lorsque l'on reçoit une critique (ou *feedback*) :**

1. Respirer
2. Écouter attentivement
3. Demander de clarifier
4. Représenter le message
5. Reconnaître les éléments fondés
6. Prendre le temps de discerner ce qu'on a entendu
7. **Examiner les éléments suivants:**
  - a) Expertise ou compétence : Est-ce que la personne possède la compétence relative au *feedback*?



Pierrette Desrosiers  
PSYCOACHING

Cultivez  
le meilleur  
des gens

Récoltez  
le succès en  
entreprise



Pierrette Desrosiers, M.Ps.  
Psychologue du travail  
Conférencière . Coach

[pierrettedesrosiers.com](http://pierrettedesrosiers.com)

T 819 849.9016

F 819 849.9421

[pierrette@pierrettedesrosiers.com](mailto:pierrette@pierrettedesrosiers.com)

849, rang 10  
St-Herménégilde, QC  
J0B 2W0

- b) Conflit d'intérêts : Est-ce que la personne est en conflit d'intérêts?
- c) Précision ou généralité : Est-ce que la personne vous donne du feedback sur quelque chose de précis ou de général
- d) Consensus : Est-ce qu'il y a consensus sur ce que l'on vous dit? Prenez la peine de vérifier avec d'autres
- e) Ami ou ennemi : est-ce que la personne veut réellement votre bien ou si celle-ci est rongée par l'envie en votre présence ?

*\*Les mots feedback ou critique constructive sont utilisées dans le même sens.*