



Pierrette Desrosiers
PSYCOACHING

Cultivez
le meilleur
des gens

Récoltez
le succès en
entreprise



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

pierrettedesrosiers.com

T 819 849.9016

F 819 849.9421

pierrette@pierrettedesrosiers.com

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

LES CARACTÉRISTIQUES D'UN « FEEDBACK » OU D'UNE CRITIQUE* EFFICACE :

POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

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*, ou 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 qu'une critique soit efficace, elle doit :

- Être donné avec courtoisie et dans le respect de l'individu.
- Être spécifique plutôt que général.
- Être orienté vers les solutions et non vers les causes.
- Être donné en fonction des comportements, non pas de la personnalité.
- Être clair et précis.
- Être descriptif et/ou référer à l'expérience plutôt qu'à l'inférence.
- Éviter toute forme de jugement.
- Être donné au moment propice, le plus tôt possible après l'événement.
- Être vérifié en termes de compréhension.
- Référer à des comportements sur lesquels le récepteur a du pouvoir et qu'il peut changer.

Le « *feedback* » constitue un outil essentiel à l'amélioration des compétences. Par le « *feedback* », un individu prend davantage conscience de l'impact de ses comportements.

Voici les étapes pour donner une critique constructive :

1. Décrire la situation et ou le comportement (observable)
2. Ne pas étiqueter, exagérer ou juger
3. Parler pour soi
4. Exprimer les conséquences
5. Limiter sa critique aux éléments dont on est certain
6. Faire une demande claire et/ou demander à l'autre de proposer une solution
7. Vérifier la compréhension de l'autre
8. Vérifier que notre intention = l'effet désiré

Note : Après avoir rencontré l'employé, il peut être recommandé de lui remettre par écrit l'objet de la critique, surtout dans le cas de critique qui sont en lien avec un comportement problème ou de rendement important. Ainsi, s'il n'y a pas



Pierrette Desrosiers
PSYCOACHING

Cultivez
le meilleur
des gens

Récoltez
le succès en
entreprise



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

pierrettedesrosiers.com

T 819 849.9016

F 819 849.9421

pierrette@pierrettedesrosiers.com

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

d'amélioration, un document écrit pourra soutenir une démarche de prise de sanction ou de congédiement, le cas échéant.

**Le terme critique ou feedback est utilisé dans le même sens.*