

# Je reçois une critique

## Pourquoi ?

Dans un contexte professionnel, un·e interlocuteur·rice (responsable, collègue, bénéficiaire) peut vous faire une critique (constructive ou non).

## Comment ?

L'écoute active est une méthode d'écoute utilisée entre autres dans les professions avec une relation à l'autre importante comme les psychologues ou les assistant·e·s sociaux·ales. Elle est très utile pour recevoir une critique et vous aidera à bien réagir.

Bien que recevoir une critique n'est pas très agréable, ne vous victimisez pas en vous justifiant, en contre-attaquant, en niant voire même en pleurant.

Voici quelques conseils :

- › écoutez et accueillez avec tranquillité : la critique n'est pas un verdict et ne le prenez pas personnellement
- › posez des questions ouvertes : la personne ne répond pas seulement par oui ou par non mais elle permet à la personne de réfléchir et de construire sa pensée
- › ces questions sont Qui ? Quand ? Quoi ? Comment ? Pourquoi ? Combien ?
- › reformulez : cela permet de montrer à l'autre que le message est compris et donne envie de communiquer. Par exemple : « tu veux dire que... », « si j'ai bien compris... »
- › refusez les généralités de type « toujours, jamais, tout le temps »
- › résumez : cela permet de relancer la discussion, de donner un retour à votre interlocuteur·rice. Décrivez les points d'accords et de désaccords
- › reconnaissez vos points forts et vos limites
- › demandez éventuellement un délai de réflexion : vous n'êtes pas toujours en mesure de répondre tout de suite
- › dépassez le stade de la critique en élaborant avec l'autre une piste de solution.

Si la personne en face de vous n'est pas constructive et que son but est de vous disqualifier, n'hésitez pas dans ce cas à couper court. Certaines personnes peuvent être manipulatrices et la critique peut être énoncée de manière malveillante. Attention toutefois à ne pas coller trop vite d'étiquette de « manipulateur·rice ».

Vous pouvez répondre, sans entrer dans le jeu de la critique. Restez flou·e, faites des phrases courtes, énoncez des principes, des expressions « toutes faites » et restez poli·e.

Vous pouvez dire, par exemple :

- › pourquoi viens-tu me trouver pour me dire cela ?
- › je sais que je peux te demander ton avis si j'en ai besoin
- › tu me dis que tout le monde pense cela : si les personnes en question ont quelque chose à me dire, qu'elles n'hésitent pas à venir vers moi pour en discuter
- › « l'air ne fait pas la chanson ».