

LA CRITIQUE CONSTRUCTIVE N'EXISTE PAS

Par Charlie Saccarelli, ABOM | Président de [Chadwick Optical, Inc.](#)

Cher lecteur,

Nous allons jouer à un petit jeu. Je vais vous dire ce qui me dérange vraiment chez vous dans le but de vous aider à vous améliorer. Vous savez... c'est ce qu'on appelle la **critique constructive** !

« Tu ne fais jamais attention et tu fais trop d'erreurs. »

Quelle est votre première réaction en entendant cela ? Si vous êtes humain, comme la plupart d'entre nous, vous serez, dans un premier temps, probablement sur la défensive. Vous penserez à toutes les raisons qui font que ce qui vient d'être mentionné est faux. Avez-vous déjà entendu quelqu'un dire quelque chose de méchant, pour ensuite essayer de l'adoucir ? Peut-être que cela pourrait être constructif. Essayons ça.

« Ne le prends pas mal, mais tu ne fais jamais attention et tu fais trop d'erreurs. »

Comment vous sentez-vous ? Offensé ? Mais j'ai dit de ne pas le prendre mal ! Détendez-vous ! Et si je l'adoucissais avec un peu d'humour ?

« Ne le prends pas mal, mais tu ne fais jamais attention et tu fais trop d'erreurs. LOL ! »

Non ? Toujours pas ?

Pourquoi ne pas l'adoucir encore plus en utilisant la théorie « poo sandwich » (sandwich au caca) de Dale Carnegie, qui consiste à placer une critique entre deux choses positives ?

« Nos clients t'aiment, mais tu ne fais jamais attention et tu fais trop d'erreurs. Continue à faire du bon travail ! »

Au mieux, c'est incroyablement déroutant. Êtes-vous nul ? Ou êtes-vous incroyable ?

Le mot « critique » est défini comme « l'expression de la désapprobation de quelqu'un ou de quelque chose basée sur des fautes ou des fautes perçues ». L'adjectif « constructive » est défini comme « servant un but utile ; qui sert à se développer. ». Ces deux termes sont, par nature, contradictoires. Vous ne pouvez donc simplement pas qualifier la critique de constructive et le mettre en pratique. C'est comme des crevettes géantes ou des politiciens honnêtes. Il est impossible d'exprimer une désapprobation tout en essayant de la rendre positive.

John Gottman, expert en mariage, appelle la critique et la défense des « cavaliers de l'apocalypse » qui mènent au divorce et au mal être. Que cela vous plaise ou non, votre lieu de travail est en quelque sorte un mariage arrangé entre des personnes qui ne s'associeraient pas nécessairement entre elles. Alors, autant en tirer le meilleur parti.

Les questions que vous souhaitez vous poser avant toute interaction avec quelqu'un sont :

Quelle est le but de cette interaction ?

Que **voulez-vous** en retenir ?

Que voulez-vous qu'**ils** en retirent ?

Si le but de vos critiques constructives est de vous défouler, j'ai une critique pour vous : Ceci est **votre** problème et non le leur.

Si la fonction est au contraire de construire quelque chose, **mettez-vous dans la même équipe** car la personne en face de vous n'est pas un adversaire mais un coéquipier. Soyez direct dans la définition du ou des problèmes. Posez des questions pour déterminer ce qui manque.

« Hé, les dernières fois que tu as rempli ce formulaire, ces cases sont restées vides. J'avais aussi des problèmes avec ça. Voici ce que je fais maintenant. Penses-tu que cela fonctionnerait pour toi ou as-tu d'autres idées ? »

Comment vous sentez-vous ? C'est difficile de réagir de manière défensive à cela, n'est-ce pas ?

Nous sommes nos pires critiques. Les gens doivent être conscients de leurs omissions, mais cela ne doit pas servir à vous sentir mieux. Concentrez-vous sur le constructif. Si nous pouvons éviter la boucle critique / défense, le négatif crée une opportunité d'amélioration constructive. Et tout ceci commence lorsqu'on accepte que la critique constructive n'existe pas.