

Exprimer une critique



Notions clés

La critique se fait rarement "à chaud" ce qui permet de prendre le temps d'envisager et de préparer ce moment.

Elle se fait, de préférence, à huis-clos, sauf si elle est destinée à un collectif.

Oser dire en face des choses difficiles et de préférence dans la sérénité et la non-violence c'est-à-dire dans le respect de l'individu.

La méthode de Gordon (Psychologue)

Provoquer un entretien avec l'intéressé(e) afin de lui faire la critique en face

- ✓ **Lors de l'entrevue**, lui remettre en mémoire la situation faisant l'objet de la critique.
- ✓ **Exprimer la critique** en décrivant les faits, les comportements observables et les propos tenus faisant l'objet de la critique. Relater uniquement ce qui est observable afin d'éviter tout jugement et interprétation.
Exemple : "Hier, lorsque vous avez éclusé le bateau "la tirelire", j'ai observé que vous avez menacé verbalement l'équipage de le faire attendre lors de son prochain passage".
- ✓ **Exprimer votre propre ressenti** lié à la situation.
Exemple : "Cette situation m'a heurté(e) et je me suis senti(e) très mal à l'aise". Utiliser le « je » et non le « tu » critique.
- ✓ **Réfléchir avec l'intéressé(e)** pour explorer les solutions afin que ce scénario ne se reproduise plus.
Exemple : "Avez-vous des solutions à proposer pour éviter la récurrence ?"
(Éventuellement, vous pouvez aider la personne à explorer toutes les hypothèses de solutions).
- ✓ **Remercier la personne et exprimer quel sera le bénéfice pour le service**, pour les usagers, et pour les individus impliqués dans cette situation.
Exemple : "Je vous remercie car tout le monde y gagnera, tant les usagers que les personnes du service.
- ✓ **Rendre compte par écrit à la hiérarchie** de la situation et des dispositions envisagées.

