

Savoir faire des critiques *sans se faire des ennemis*

« *Les critiques, même les bonnes, sont une invasion* » IAIN PEARS

« *Les enfants ont plus besoin de modèles que de critiques* » Joseph Joubert (écrivain 18ème)

« *Mieux vaut les critiques d'un seul que l'assentiment de mille* » proverbe chinois

S'affirmer, c'est trouver la juste mesure entre la passivité et l'agressivité :

- 1) **faire valoir ses droits** en respectant ceux des autres,
- 2) **exprimer ses besoins et ses idées** sans les imposer,
- 3) **extérioriser ses émotions et ses revendications** sans les projeter.

C'est aussi mieux écouter les autres, entendre leurs besoins et comprendre leurs intentions.

L'affirmation de soi s'évalue dans les types de situations suivants :

- 1) Formuler une demande
- 2) Accepter ou refuser une demande, poser les limites
- 3) Recevoir ou **formuler une critique**
- 4) Recevoir ou formuler un compliment
- 5) Exprimer ou défendre son point de vue
- 6) Désamorcer et recadrer les situations de conflit

Exemple de la file d'attente au supermarché

Etre affirmé, c'est avoir le choix de ses réactions, selon les circonstances

Emettre une critique

Il faut toujours garder à l'esprit que **personne n'aime recevoir de critiques**. Etre critiqué, c'est souvent la remise en cause d'un comportement que nous considérons sincèrement comme légitime. Il est donc important d'avoir sur ce sujet un comportement adapté pour éviter les conséquences négatives.

Les personnes égocentriques émettront bien sûr plus souvent des critiques que les allocentriques et auront plus de mal que ces derniers à les recevoir.

Les personnes extraverties feront plus facilement des critiques et y répondront plus facilement.

Les personnes empathiques comprendront plus facilement les critiques qui leurs sont adressées et y répondront de manière mieux appropriée (si elles sont affirmées).

Une personne égocentrique, extravertie, antipathique et agressive trouvera dans la critique le moyen de se faire de solides ennemis !

Une critique ne doit pas être un reproche.

Une critique concerne un comportement (tu as **fait**...)

Un reproche concerne directement la personne (tu **es**)

Pourquoi faire une critique ?

Sans critique, pas de communication authentique, pas de mise au point sur ce qui ne va pas, donc pas d'évolution. Aussi, le risque de s'enfermer dans une **relation dominant-dominé pathologique**. Et beaucoup de **frustration**, avec pour conséquence une **baisse de l'estime de soi** ou le maintien d'une estime de soi basse.

Ne pas critiquer un comportement gênant peut également avoir des conséquences négatives pour nous-mêmes, notamment recevoir à notre tour des critiques (par exemple les manquements d'un subordonné peut, au travail, nous attirer des critiques de la part de notre hiérarchie).

Que doit-on critiquer ?

Il est important de toujours critiquer le **comportement**. Il est difficile de comprendre et d'accepter une critique qui remet en cause notre **personne**.

Quand doit-on émettre une critique ?

Le plus vite possible après les faits

Comment procéder ?

- 1. La préparer et se mettre à la place de l'autre**
- 2. Décrire les faits (sans généralités)**
- 3. Préciser les conséquences et s'assurer que la critique est comprise**
- 4. Définir la demande de changement**
- 5. Faire une proposition d'aide**

Exemple (jeu de rôle) :

Un vieil ami avec lequel vous partagez souvent des activités culturelles vous donne rendez-vous à 15h45 devant le cinéma pour assister à la séance de 16h. Depuis quelques semaines, il a pris l'habitude d'arriver en retard, mais vous n'avez pas osé lui faire de critique car il est très occupé en ce moment. Il arrive en effet à 16h15. Vous êtes très énervée et déçue car vous avez eu froid et vous détestez rater le début du film. De plus, il s'excuse à peine, se contentant de pester contre les embouteillages. Vous décidez de protester.

1. Préparer la critique

- Qu'est-ce qui exactement ne va pas dans le comportement de l'autre.
- Les conséquences pour moi (concrètes, émotives). Suis-je réellement concerné ?
- Ce comportement est-il exceptionnel ?
- Risque-t-il de se transformer en habitude ?
- Pourquoi l'autre a-t-il ce comportement ?
- Est-il responsable ? Peut-on y remédier ?

2. Décrire les faits

Pas de généralités mais des exemples précis. Le but : ne pas se mettre en position d'accusateur mais adopter une attitude ouverte au dialogue.

Asséner « Tu es encore en retard ! » donne d'emblée un ton agressif à la critique et constitue un jugement de valeur, une remise en cause de l'autre. Il faut toujours rester factuel : « *Etienne, tu arrives avec 1/2 heure de retard, comme les deux dernières fois.* »

3. Préciser les conséquences et s'assurer que la critique est comprise

Clarifier les conséquences du comportement incriminé et on demande à l'autre s'il est d'accord pour partager le même constat. « *J'ai eu froid et j'étais un inquiète. Je suis également déçue car nous avons raté le début du film. Tu comprends ma gêne ?* ».

4. Définir la demande de changement

On dit clairement ce que l'on attend de l'autre et on lui fixe un objectif de changement comportemental réaliste et accessible. Pas de généralités (« Il faut que tu changes ! »), mais des propositions concrètes : « *La prochaine fois, je te demanderai d'être à l'heure ou de me prévenir si tu as un problème* ».

5. Faire une proposition d'aide

Eventuellement, on peut proposer à l'autre de l'aider à trouver une solution à son comportement dysfonctionnel. « *Je comprends que tu sois très pris et que tu puisses oublier l'heure. Si cela peut t'aider, je te propose de t'envoyer un SMS une heure avant pour te rappeler notre rendez-vous. Egalement, si tu penses que cet horaire de séance est difficile pour toi, nous pourrions viser la séance suivante* ».

Exemples :

- *Votre nouveau patron vous donne rendez-vous à 15h45 précises devant l'immeuble abritant la société d'un client. C'est votre seconde journée de travail et il souhaite que vous assistiez à une réunion importante avec lui. Il est en retard. Vous êtes très stressée, au bord de la panique, car vous avez peur d'avoir mal compris le lieu de rendez-vous. En fait, il arrive à*

16h15, très sûr de lui et ne fait même pas allusion à son retard. Malgré les risques encourus, pourquoi est-il important de lui faire remarquer son comportement ?

- Alex et Brigitte sont mariés depuis 15 ans. Alex est un époux facile à vivre et gentil. Son seul gros défaut : l'ironie. Quand le couple est invité chez des amis, l'un des grands plaisirs d'Alex est de raconter des anecdotes dévalorisantes sur sa femme, à seule fin de briller et de faire rire les autres convives. Ce n'est jamais bien méchant, mais Brigitte le prend très mal et se sent profondément humiliée. A tel point qu'elle appréhende beaucoup ces sorties et cherche tous les prétextes pour les éviter. Elle se sent ridicule s'être aussi susceptible et n'a jamais fait de remarques à ce sujet à son mari.

- Un de vos meilleurs amis passe régulièrement vous voir au moment du dîner et vous êtes ravi. Cependant, vous remarquez qu'il n'apporte jamais rien et a tendance à vider le frigo lors de son passage. Lorsque parfois vous faites les courses ensemble, il vous laisse toujours payer. Cette attitude vous gêne mais vous n'osez pas aborder le sujet.

- Vous dînez chez des bons amis et l'un des invités, très apprécié de la maîtresse de maison, vous tient des propos racistes. Vous souhaiteriez le lui faire remarquer car cette attitude vous gêne.

Objectifs de la séance :

1. Comprendre que l'affirmation de soi consiste à adopter un comportement assertif, c'est-à-dire un juste milieu entre se laisser dominer et dominer les autres.
2. Comprendre également que faire et recevoir des critiques ne sont pas des comportements agressifs mais seulement nécessaires à une bonne communication.
3. Et surtout, ne pas confondre CRITIQUE (concernant ce que FAIT une personne) et REPROCHE (visant ce qu'EST la personne).
4. Savoir faire une critique qui provoquera un changement de comportement et non une riposte
5. Entraînez-vous dès maintenant ! **Rappelez-vous que ce sont les petites victoires qui favorisent les grands changements**

Bibliographie

- *Savoir s'affirmer en toutes circonstances*, Charles Cungi, Ed Retz
 - *Affirmez-vous ! Pour mieux vivre avec les autres*, Frédéric Fanget, Odile Jacob, 2011
- Et toujours ...
- *Imparfaits, libres et heureux, pratique de l'estime de soi*, C. André, Odile Jacob Poches
 - *Dieu voyage toujours incognito*, Laurent Gounelle, Anne Carrière Editions
 - *L'Homme qui voulait être heureux*, Laurent Gounelle, Anne Carrière Editions, 2008

Pour ceux qui souhaiteraient avoir un recueil complet des textes relatifs aux thèmes abordés lors des réunions, un manuel broché est disponible sur Amazon (taper « amazon naudet estime » dans Google ou bien aller sur mon site) pour accéder à la commande.

