

ÊTRE OUVERT·E À LA CRITIQUE



Qu'est-ce qu'être ouvert·e à la critique ?

Une **critique**, positive ou négative, est une réaction d'un tiers sur votre comportement ou votre travail. Être ouvert·e à la critique n'a rien de simple. Cela signifie la recevoir sans tomber dans l'émotion. Vous l'acceptez de manière positive, même si elle n'est pas toujours exprimée de façon agréable. La critique permet de poser des questions et d'apporter des améliorations.

Je **suis** un.e aide-ménagère **ouvert·e à la critique** car :

- je suis capable de la considérer de manière positive et non comme un signe d'échec ;
- je sais quelle critique est utile et peut m'aider à mieux nettoyer ;
- je la considère comme une opportunité d'apprentissage ;
- je comprends que tout le monde n'est pas parfait et qu'il est toujours possible de s'améliorer.



Exemples

Dans la vie de tous les jours

Vous avez préparé de la soupe pour votre grand-mère. Elle vous dit qu'elle est trop salée. Vous y prêtez attention la fois suivante.

« Je la trouve bonne mamy. Mais pour toi, je vais utiliser moins de sel la prochaine fois. »

Vous arrivez régulièrement chez votre coiffeur avec 5 à 10 minutes de retard. Il vous explique que cette situation est gênante et perturbe son planning.

« Je comprends que cette situation est gênante pour vous. Je vais à l'avenir faire de mon mieux pour arriver à l'heure. »

Au travail

Lorsque vous arrivez chez vos clients, vous les saluez toujours en disant « bonjour » avant d'immédiatement commencer votre travail. Madame Salmon vous explique que vous n'êtes pas très agréable lorsque vous arrivez. Elle aimerait discuter un instant avec vous. « Mais bien sûr Madame Salmon. Je tente de toujours commencer mon travail immédiatement, pour ne pas perdre de temps. Je vais en tenir compte à l'avenir et prendre le temps de parler avec vous. »

Madame Jamar : « Vous n'avez pas bien nettoyé la fenêtre dans la cuisine ». Vous lui demandez ce qu'elle entend par là. Elle répond que des gouttes d'eau séchées sont visibles. Vous n'avez visiblement pas séché la partie supérieure du châssis. Vous comprenez maintenant ce que le client veut dire et ferez particulièrement attention à l'avenir.



Trucs et astuces

- Demandez au client quelles sont ses attentes, de bonnes conventions permettent d'éviter la critique.
- Une fois votre travail terminé, demandez l'avis de votre client. Vous saurez ainsi s'il est satisfait ou s'il y a des choses que vous devez améliorer.
- Remettez votre travail en question : si j'étais client, serais-je satisfait·e ?
- Soyez ouvert·e à la critique.

Faites-le :

En écoutant activement

Montrez avec votre verbal et votre non-verbal que vous accordez de l'attention à ce que l'autre vous dit. Acquiescer, adopter une attitude ouverte, etc.

En demandant des explications

Essayez de comprendre la critique. Posez des questions pour déterminer ce que l'autre veut dire précisément. Assurez-vous de bien avoir compris le client, en écoutant, résumant et posant des questions.

Exemple : « Vous avez expliqué avoir été gêné par mon retard. Quand est-ce arrivé exactement ? Qu'avions-nous convenu ? »

En faisant preuve d'appréciation

Remerciez l'autre pour ses informations. Cela peut sembler étrange, mais tentez de considérer la critique comme une opportunité et non comme une menace. Pour l'autre, faire une critique est aussi compliqué.

En y réfléchissant

Vous estimez que les remarques sont justifiées ou non ? Vous vous reconnaissez dans ce que l'autre dit ? Vous pouvez en faire quelque chose ? Vous voulez changer quelque chose à votre comportement ? Quelles sont les conséquences ? Essayez de ne pas vous mettre sur la défensive. Il est

préférable de demander à l'autre ce qu'il attend de vous, et pourquoi.

En faisant quelque chose d'une critique

Faites savoir à l'autre ce que vous allez faire de la critique reçue. Si vous décidez d'en faire quelque chose, dites-le.



Qu'avez-vous appris ?

Pour moi, être ouvert·e à la critique, c'est:

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI

