

7 conseils pour critiquer correctement un collaborateur

Si vous constatez un comportement manipulateur chez un collaborateur, il vous faut, en tant que cadre, agir rapidement. Plus votre critique de son comportement est cohérente, plus le collaborateur concerné se rendra compte rapidement qu'il ne gagne rien à agir de la sorte. Les conseils suivants^{1,2,3} peuvent contribuer à ce que l'entretien de communication des critiques soit bénéfique pour tous : pour votre collaborateur, pour vous en tant que cadre et pour votre établissement.

1. Prenez le temps nécessaire

Pour l'entretien de communication des critiques, prévoyez au minimum 30 minutes. Annoncez la durée prévue à votre collaborateur lorsque vous convenez du rendez-vous avec lui. Fixez le rendez-vous de manière à ne pas être dérangé et à ne pas être pris par le temps.

2. Restez concret et juste

Préparez-vous à l'entretien. Notez quand et à quelles occasions le comportement du collaborateur vous a donné une impression négative. Décrivez les faits calmement et de manière objective. Les généralités, les suppositions et les accusations de tiers sont totalement inappropriées.

3. Entraînez-vous à critiquer en vue de motiver

Entamez toujours l'entretien par un compliment, par exemple « *Je suis très satisfait du travail que vous fournissez en tant que chirurgien* ». Décrivez concrètement le comportement gênant que vous avez observé et le comportement que vous souhaitez pour une bonne collaboration. Proposez votre soutien.

4. Formulez des messages à la première personne

Par le biais de messages à la première personne, par exemple « *De mon point de vue...* », « *Cela m'étonne que...* », vous rendez compte de votre impression personnelle. Ainsi, le collaborateur ne perd pas la face et peut s'exprimer à ce propos. Les messages formulés

à la deuxième personne du pluriel impliquent une confrontation et provoquent une attitude défensive.

5. Menez un dialogue

Laissez le collaborateur décrire sa vision des choses. Demandez « *Comment ça se fait que...* ». Stoppez les justifications sans fin et les échappatoires : « *Ce n'est pas la question, revenons plutôt à...* » Le cas échéant, indiquez les différences par rapport à votre vision de la situation.

6. Posez des limites

Exposez calmement mais clairement que vous ne tolérez pas le comportement que vous avez critiqué. Évitez les reproches personnels, mais montrez au contraire les conséquences auxquelles le collaborateur s'expose s'il ne modifie pas son comportement.

7. Terminez l'entretien sur une note positive

Terminez l'entretien comme vous l'avez commencé : par un compliment. Convenez conjointement d'un objectif que le collaborateur formule lui-même sous forme de points clés qu'il vous transmet. Lors du prochain rendez-vous, vous pourrez effectuer une comparaison en fonction de l'évolution.

¹ <https://www.onpulsion.de/1287/14-tipps-wie-sie-ein-konstruktives-kritikgesprach-fuehren/> Consulté le 16.10.2018

² <http://www.lorenzen-vertrieb.de/verkaufstipps/fuehrung/kritikgesprach/> Consulté le 16.10.2018.

³ <https://www.monster.de/karriereberatung/artikel/kritik-ubem-wie-sag-ichs-am-besten>. Consulté le 16.10.2018