

FICHE N°9

## DONNER ET RECEVOIR ; PRENDRE OU REJETER UNE REMARQUE CONSTRUCTIVE

### PROBLÉMATIQUE

À force de travailler ensemble des tensions interpersonnelles apparaissent. Bien souvent, les militants concernés ont tendance soit à taire ce qui les dérange (par peur de rompre l'équilibre relationnel ou de blesser) soit à pousser « un coup de gueule » quand ça ne va pas.

D'autre part, lorsqu'un militant demande son avis à un autre, sur une intervention, une animation de réunion ou de formation, etc la réponse est souvent de l'ordre du « oui, oui c'était bien » ou bien « ouais ça allait » ou encore « ça aurait pu être mieux, mais bon ... ».

### OBJECTIF DE LA FICHE

Cette fiche a pour objectif de vous permettre de formuler des remarques constructives et de comprendre l'intérêt d'en recevoir.

### APPORTS

#### 1) Avant l'interview

Tout d'abord, dire à quelqu'un que, par exemple, quelque chose dans son comportement ou sa façon de travailler ne nous convient pas, n'est pas quelque chose d'aisé en apparence. Cela est encore amplifié par le fait d'être dans un milieu syndical. D'une part, parce que la relation hiérarchique n'est pas reconnue ou acceptée et d'autre part, parce que l'engagement militant est accompagné d'une croyance encore forte qui fait que le « bon » militant est celui qui refuse le succès et s'interdit l'échec.

En premier lieu, donner ou recevoir des remarques demande un état d'esprit particulier qui se caractérise par :

- **La co-responsabilité.** C'est-à-dire de se sentir aussi responsable de ce qui se passe, de l'évolution de l'autre (s'il se plante et que je ne lui dis pas, je porte une part de responsabilité de son prochain plantage).
- **La bienveillance** (différencier de la gentillesse). C'est-à-dire la capacité à intervenir et agir dans le sens de l'intérêt de la personne ainsi que du collectif. D'ailleurs, la bienveillance n'exclue pas la fermeté quand c'est nécessaire mais elle permet de relativiser, faire preuve de solidarité. Elle prévient, aide et accompagne... Concrètement, il s'agit de ne pas monter un problème en épingle, ne pas s'attendre au tournant, relativiser, accepter l'autre tel qu'il est même s'il nous agace. Se centrer sur ses qualités, s'en servir de levier, de ressources pour bosser avec lui, le reconnaître.
- **La confidentialité.** C'est-à-dire que ce qui est confié à quelqu'un, entre quatre yeux, ne se retrouve pas à la machine à café deux jours plus tard.
- **La capacité à questionner ses certitudes et habitudes ?** C'est-à-dire accepter d'entendre des avis différents sans chercher automatiquement à les contrer ou à se justifier. C'est accepter de se remettre en question, être ouvert, à l'écoute des remarques, critiques...

Il faut garder à l'esprit qu'une remarque, un retour, adressé à un interlocuteur est un signe de reconnaissance particulier. S'il permet de renvoyer votre perception personnelle à votre interlocuteur à propos de la façon dont vous avez ressenti son action ou sa manière de faire, il n'en est pas moins impliquant.

Mais pour être utile, votre remarque (positive comme « négative ») doit être audible et acceptable. Elle doit avoir du sens, être concrète. Elle doit également être sincère, personnalisée, dosée, appropriée et argumentée.

A ce titre il est important d'éviter les remarques de type inconditionnelles (« tu es un menteur », « tu es génial ») qui ne sont pas exploitables concrètement et de leur préférer des remarques de type conditionnelles (« tu as mentis lorsque tu as dit que... », « j'ai bien aimé quand tu as fait ... »).

Concrètement :

- Vous allez parler de point fort et de piste de progrès ( et non de point faible).
- Vous emploierez le « je » bannirez le « on ».
- Vous construirez votre remarque en rappelant le fait ou l'action que la personne a mené et qui appelle votre commentaire.
- Vous exprimerez ce que vous avez ressenti, l'émotion que cet acte a provoqué pour vous.
- Vous conclurez en formulant une proposition précise: (une manière de faire, un point fort que vous décrierez et, qu'elle a intérêt, selon vous, à garder et à reproduire ou une option, une piste de progrès, une manière différente de faire que vous lui décrierez concrètement qu'il pourrait essayer à l'avenir.)
- Exprimez-vous de façon sincère, directe (Éviter d'avancer masquer, de s'exprimer avec des sous-entendus, par énigme)
- Soyez concis, allez au but et soyez synthétique.
- Rappelez lui que ce n'est que votre avis, que des propositions et que la personne est libre d'en faire ce qu'elle veut.

### CE QU'IL FAUT RETENIR

- Faites preuve de bienveillance.
- Parlez en votre nom (« je » et non pas « on »).
- Partez des faits, exprimez votre ressenti puis formulez des propositions en terme de points forts sur lesquels s'appuyer et de piste de progrès à travailler.
- Vous exprimez un avis, des propositions, la personne est libre de les retenir, ou pas.
- Si quelqu'un vous livre des remarques constructives, c'est un signe de reconnaissance à votre égard.