

Critique constructive

Pierres d'achoppement

Les cadres ont tendance à considérer un problème de manière trop étroite (sans envisager d'alternatives) et binaire (il n'y a que deux possibilités: juste ou faux).

Lorsqu'ils expriment une critique, leur conception reste figée – elle ne se modifie pas, quel que soit le cours de la discussion.

Conseils

- * Décrivez les informations dont vous disposez et votre perception du problème
 - Soyez prêt à considérer d'autres informations et à discuter une perception différente.
 - Si nécessaire, montrez-vous néanmoins déterminé à traiter et à résoudre le problème.
- * Ne donnez pas l'impression que vous avez déjà identifié la *cause* du problème.
- * Ne donnez pas l'impression que vous avez déjà déterminé la *solution* du problème.
 - Négociez la solution du problème (tout en ayant réfléchi par avance à ce que vous ferez, si vous ne parvenez pas à un accord).

D'après Jean-François Manzoni, [A Better Way to Deliver Bad News](#), Harvard Business Review, Septembre 2002