Le feedback qui pique

Recevoir une critique sans se défendre ni s'effondrer.

COMPRENDRE

Pourquoi ça pique autant

L'être humain est une espèce sociale : notre cerveau traite la désapprobation et la critique un peu comme des menaces physiques. Quand un commentaire négatif arrive, l'alarme interne sonne, et deux réflexes apparaissent : **se défendre** (« oui, mais... ») ou **se sauver** (tout accepter, puis ruminer). Dans les deux cas, on n'écoute plus vraiment.

> **À retenir : la piqûre, c'est de la biologie, pas de la vérité.** Ce que tu ressens dans les trois premières secondes n'est pas une information fiable sur la gravité de la critique. C'est juste l'alarme. Elle sonne... puis elle se calme.

DANS CETTE FICHE

Cette fiche te donne

- La grille **Entendre / Clarifier / Choisir** : 3 questions avant de réagir
- La réponse en trois temps pour les 10 premières secondes
- Une banque de phrases pour **demander** du feedback à ton gestionnaire
- Les repères pour reconnaître quand ce n'est plus du feedback

MYTHE OU RÉALITÉ?

« Si ça me fait mal, c'est que je suis trop sensible. »

MYTHE. La réaction de stress face à la critique est universelle. La sensibilité n'est pas le problème; la réaction à chaud, oui.

« Un bon employé ne reçoit pas de critiques. »

MYTHE. Une personne qui apprend produit forcément du travail imparfait. C'est le mode d'emploi normal d'une première année en poste.

« Un feedback, ça se prend au complet ou pas du tout. »

MYTHE. Un feedback est une information, pas un verdict. Tu peux en garder un morceau et laisser le reste, à condition d'avoir vraiment entendu d'abord.

Le tri de base : travail ou personne?

Un feedback légitime décrit un **comportement ou un résultat observable** (« ton rapport est arrivé deux jours en retard »). Un jugement vise **ce que tu es** (« tu es paresseux »). Le premier est modifiable, situé dans le temps, utilisable. Le deuxième n'est pas du feedback. S'il se répète, vois les repères en page 4.

L'OUTIL CENTRAL

La grille Entendre / Clarifier / Choisir

Trois questions à te poser avant de réagir pour vrai. Prends une critique récente que tu as reçue, au travail, à l'école ou dans un stage, et passe-la à travers la grille.

1

Entendre

« Qu'est-ce qui a été dit, exactement? »

Les mots réels, pas ton interprétation. La phrase entendue (« je suis incompétent ») n'a souvent jamais été prononcée.

2

Clarifier

« Est-ce que j'ai un exemple concret? »

Sans exemple, un feedback est un nuage. Demande : « Peux-tu me montrer un endroit précis? Ça ressemblerait à quoi, une version réussie? »

3

Choisir

« Qu'est-ce que je décide d'en faire? »

Fondé : je change ma façon de faire. **Partiellement fondé :** je garde un morceau. **Non fondé (à froid) :** je laisse passer. Les trois réponses sont légitimes.

À TOI DE JOUER

Cas pratique

Repense à une critique qui t'a piqué récemment.

1. Entendre. Les mots exacts qui ont été dits (pas ce que tu as ressenti) :

2. Clarifier. L'exemple concret que tu as, ou la question que tu poserais pour l'obtenir :

3. Choisir. Ta décision : qu'est-ce que tu gardes, qu'est-ce que tu laisses, et quel sera ton premier geste?

Vérification rapide : si à l'étape 1 tu as écrit un jugement sur ta personne (« il pense que je suis nul »), retourne aux mots réels. Si les mots réels visaient effectivement ta personne, ce n'est pas cette grille qu'il te faut : va voir la page 4.

SUR LE MOMENT

Les 10 premières secondes

Le pire moment pour improviser, c'est quand l'alarme sonne. Prépare ta réponse d'avance : elle ne t'engage à rien, sauf à écouter.

1. Respire

Une vraie respiration par le nez pendant que l'autre finit sa phrase. Signal au corps : il n'y a pas de tigre dans la pièce.

2. Reformule

« OK. Si je comprends bien, le problème c'est le délai, pas le contenu? » Tu montres que tu as entendu, sans rien admettre ni contester.

3. Remercie

« Merci de me le dire, j'aime mieux le savoir maintenant. » Pas du zèle : ça ferme la porte au mode défensif.

Critique lancée devant d'autres, ou sur un ton sec? Tu as le droit de gagner du temps : « Je veux bien qu'on en parle. Est-ce qu'on peut se prendre dix minutes tantôt? » Reporter, ce n'est pas fuir : c'est choisir un moment où tu pourras écouter pour vrai.

NIVEAU EXPERT

Banque de phrases : demander du feedback

Ne pas attendre le feedback : aller le chercher. Quand c'est toi qui demandes, tu choisis le moment, le sujet, et il n'y a pas d'effet de surprise.

APRÈS UNE TÂCHE OU UN PROJET

- « Qu'est-ce que je pourrais faire différemment la prochaine fois? »
- « Sur une chose à améliorer en priorité, tu dirais quoi? »

EN CONTINU (EMPLOI D'ÉTÉ, TEMPS PARTIEL)

- « Est-ce que ma façon de faire X te convient, ou tu ferais ça autrement? »
- « S'il y a quelque chose que je devrais ajuster, j'aime mieux le savoir tout de suite. »

EN RENCONTRE AVEC TON GESTIONNAIRE

- « J'aimerais avoir ton retour sur [tâche précise] : qu'est-ce qui a bien marché, et qu'est-ce qui a moins bien marché? »
- « Qu'est-ce qui ferait la différence entre un bon travail et un excellent travail, dans mon poste? »

APRÈS UN FEEDBACK REÇU

- « J'ai retravaillé [élément] suite à ton commentaire. Est-ce que c'est plus proche de ce que tu avais en tête? »
- « Peux-tu me montrer un exemple de ce que tu considères réussi? »

Truc de pro : pose une question précise plutôt que « as-tu du feedback pour moi? ». Une question vague donne une réponse vague (« non non, c'est beau! »). Une question précise donne de l'information des mois avant l'évaluation officielle.

LES REPÈRES

Quand ce n'est plus du feedback

Un bon gestionnaire critique le travail, jamais la personne. Quelques repères pour reconnaître la ligne :

DU FEEDBACK, MÊME MALADROIT

- Vise une tâche, un résultat, un comportement précis
- Situé dans le temps (« mardi », « ce rapport »)
- Tu peux en faire quelque chose de concret
- Ponctuel, lié à une situation réelle

DES SIGNAUX D'ALERTE

- Vise ce que tu es : intelligence, caractère, valeur
- Se répète, sans lien avec une tâche précise
- Humiliation devant les autres, moqueries
- Te laisse diminué plutôt qu'outillé

Au Québec, le harcèlement psychologique au travail est encadré par la **Loi sur les normes du travail** : ton employeur a l'obligation de le prévenir et de le faire cesser. Si les signaux d'alerte se répètent, parles-en à une personne de confiance et informe-toi auprès des ressources ci-dessous. Un épisode complet de JobStory y sera consacré.

BOÎTE À RESSOURCES

CNESST
cnesst.gouv.qc.ca · 1 844 838-0808
Normes du travail et harcèlement psychologique

Tel-jeunes
teljeunes.com · texto 514 600-1002
Pour les 20 ans et moins

Éducaloi
educaloi.qc.ca
Tes droits au travail, expliqués simplement

Info-Social
811, option 2
Soutien psychosocial, 24/7

Carrefour jeunesse-emploi (CJE)
rcjeq.org
Accompagnement gratuit près de chez toi

Balado JobStory
Épisode « Savoir dire non au travail »
Poser ses limites sans se fermer de portes

DÉFI DE LA SEMAINE

Choisis ton niveau et coche au fur et à mesure.

Niveau 1 · Recevoir sans réagir

- [ ] J'ai repéré un moment où j'ai reçu un commentaire (travail, école, ailleurs)
- [ ] J'ai testé les trois temps : respire, reformule, remercie
- [ ] J'ai noté ce qui s'est passé : dans la conversation, et en dedans de moi

Niveau 2 · Aller le chercher

- [ ] J'ai choisi une tâche récente et une personne de confiance
- [ ] J'ai posé une question de la banque de phrases (page 3)
- [ ] J'ai passé la réponse dans la grille : entendre, clarifier, choisir