



Evaluate feedback through a simple grid.

Responding to Criticism

Répondre aux critiques

Évaluer les commentaires grâce à un simple outil.

by / par Merge Gupta-Sunderji

CRITICISM FROM OTHERS is a fact of life. Sometimes it is couched as gentler “feedback,” or presented as a “pointer.” Occasionally, criticism is offered as “advice” but whether it comes up in your professional or personal life, it’s to your benefit to open-mindedly evaluate it.

Keeping an Open Mind

Because criticism is often hurtful, most people respond with a combination of two reactions: to indignantly and completely discount both the message and the source, and to get so upset that they dwell on it for days. Both are destructive responses. Do not fall into the trap of immediately disregarding criticism. If you do, you run the risk of crossing over from confidence into arrogance, and there’s a fine line between the two. Often, there is truth to the feedback, and it can be to your advantage to pay heed to it. But there’s no point in letting it devastate you either. The key lies in finding a way to evaluate and respond to the criticism. The “window model” is an effective tool to accomplish just that.

On a piece of paper, draw a two-by-two grid or window. Across the top write “Not Valid” and “Valid.” Down the side, write “Not Important” and “Important.” Ask yourself if the criticism is valid and important.

Using the window, assess the feedback into one of the four window panes. Only criticism that falls into the fourth pane requires your focus and attention.

Not Valid and Not Important

Let’s say a co-worker, at an informal water-cooler discussion, points out that you mispronounced a word, something that you know is incorrect. In this situation, the criticism is not valid, nor is it important. Simply offer a response such as “I can see why you might think that,” and let it go.

Valid, But Not Important

Another co-worker criticizes you for several spelling errors in an e-mail note you sent to him. In this case, the spelling errors are legitimate as you were in a hurry and didn’t proofread. Fortunately though, the e-mail note was not widely distributed. Here the feedback is valid, but in the large scheme of things, not important. Again, offer a graceful response such as “Thanks for letting me know.”

Not Valid, But Important

Your boss (who incidentally has no fashion sense) casually observes that your shoes clash with your outfit. You know the criticism is not valid; however, because of the source (your boss), it’s likely important. Yet again,

respond gracefully and move on to other pressing issues.

Valid and Important

Your manager lets you know that the report you sent to senior management contains several calculation errors. Upon checking, you realize that she is right. Here, the feedback is both valid and important. This is the only criticism that you should invest energy into acting upon.

For criticism that is valid, but not important politely respond, “I can see why you might think that,” and then self-assuredly move on. ■

LES CRITIQUES sont inévitables. Parfois, elles sont formulées comme un commentaire bienveillant ou un tuyau. Qu’elles surviennent dans votre vie professionnelle ou personnelle, c’est à votre avantage de les évaluer l’esprit ouvert.

Gardez l’esprit ouvert

Parce que les critiques sont souvent blessantes, la plupart des gens réagissent de deux façons : ils refusent catégoriquement et avec indignation de tenir compte du message et de la source, ou encore ils sont si perturbés qu’ils s’y attendent pendant des jours. Ces deux réactions sont destructives. Ne tombez pas dans le piège de

rejeter d'emblée les critiques, car vous courez le risque de passer de la confiance à l'arrogance, et la différence entre les deux est bien mince. Souvent, il y a un fond de vérité dans les remarques et cela peut être avantageux d'y prêter attention. Mais ça ne sert à rien de vous laisser dévaster pour autant. La clé consiste à trouver une façon d'évaluer les critiques et d'y répondre. Il existe un outil efficace pour y arriver.

Sur une feuille de papier, dessinez une grille ou une fenêtre de deux carrés sur deux. Au-dessus des carrés, écrivez « non pertinent » et « pertinent », et sur le côté, « sans importance » et « important ». Chaque fois qu'on vous fait un commentaire négatif, évaluez la critique grâce à cet outil. Posez-vous deux questions :

1. Est-ce que la critique est pertinente (c.-à-d. vraie)?
2. Est-ce que le commentaire est important?

En utilisant cet outil, vous serez en mesure d'évaluer le commentaire. Seules les critiques qui se trouvent dans le 4^e carré méritent votre attention. Vous pouvez fermer les yeux sur les autres sans problème. Dans le cas des trois premiers carrés, contentez-vous de répondre par une formule de politesse non compromettante et passez à autre chose.

Non pertinent et sans importance

Disons qu'un collègue, lors d'une discussion officieuse à la machine à café, vous fait remarquer

que vous avez mal prononcé un mot, ce qui est faux. Dans ce cas, la critique n'est pas pertinente, ni importante. Répondez simplement quelque chose comme « Je vois pourquoi tu penses ça », et n'y repensez plus.

Pertinent, mais sans importance

Un autre collègue vous critique en raison d'un courriel contenant plusieurs fautes d'orthographe que vous lui avez envoyé. Dans ce cas-ci, les fautes d'orthographe sont compréhensibles puisque vous étiez pressé et ne vous êtes pas relu. Heureusement, le courriel n'a pas été distribué à grande échelle. Ici, le commentaire est pertinent, mais sans importance dans un contexte global. Encore une fois, répondez poliment, par exemple, « Merci de me l'avoir signalé ».

Non pertinent, mais important

Votre patron, qui soit dit en passant n'a aucun goût, vous fait remarquer au passage que vos souliers jurent avec votre tenue. Vous savez que la remarque n'est pas pertinente; cependant, en raison de la source (votre patron), c'est probablement important. Encore une fois, répondez avec courtoisie et passez à d'autres sujets plus pressants.

Pertinent et important

Votre gestionnaire vous dit que le rapport que vous avez envoyé aux cadres supérieurs contient

plusieurs erreurs de calcul. Après vérification, vous réalisez qu'elle a raison. Ici, le commentaire est à la fois pertinent et important. C'est la seule critique qui mérite que vous consacriez votre énergie à régler le problème.

À toute critique pertinente, mais sans importance, répondez poliment : « Je vois pourquoi vous pensez ça », puis passez à autre chose, sûr de vous! ■

.....
MERGE GUPTA-SUNDERJI, MBA, CSP, CGA, turns managers into leaders. This popular speaker/author gives people practical tools to achieve leadership and communication success. Contact: www.mergespeaks.com, www.askmerge.com, 403 605 4756.

► **MERGE GUPTA-SUNDERJI, M.B.A., CSP, CGA, fait des gestionnaires des leaders. Cette conférencière et auteure fournit des outils pratiques aidant à mieux communiquer et diriger. Pour la joindre, consultez ses sites Web (www.mergespeaks.com, www.askmerge.com) ou composez le 403 605 4756.**



Voyez vos projets
d'un oeil nouveau.

Faire appel à des professionnels financiers de haut niveau dédiés à vos projets peut s'avérer la meilleure façon de répondre à vos besoins en ressources intérimaires ou d'aborder les initiatives complexes en finance et comptabilité. Nos spécialistes en projets financiers apportent un regard nouveau, ainsi que des idées innovatrices à votre équipe. Ils sont déterminés à vous venir en aide afin que vous réalisiez vos objectifs. Jetons un coup d'oeil aux possibilités.

**Professionnels de projet de haut niveau,
spécialisés en comptabilité et en finance**

1-888-400-7474
roberthalfmr.ca

 **Robert Half**[®]
Management Resources

© 2008 Robert Half Management Resources. 0408-6011