



DANS UN SIMPLE COMPLIMENT



Pourquoi est-ce si difficile de donner du *feedback* positif, de féliciter, de souligner une bonne action ?

par *PIERRETTE DESROSIERS, M. Ps.,*

Psychologue du travail, conférencière, coach d'affaires

« J'ai l'impression que cela me diminue, j'ai l'air faible. »

« L'autre pourrait en abuser, se sentir irremplaçable et me demander une augmentation de salaire, s'il sait qu'il est bon. »

« Il pourrait aller voir ailleurs. »

« Mon frère ne me dit jamais que je travaille bien, pourquoi faudrait-il que je lui dise qu'il fait bien son travail ? »

« Je ne me sens pas bien à complimenter, ce n'est pas naturel pour moi. »

Voilà autant de raisons données par les producteurs qui expliquent cette crainte de donner du *feedback* positif : orgueil, peur, inconfort, estime de soi fragile.

Pourtant, le *feedback* positif est un excellent investissement. C'est bien connu en management, la création et le maintien d'un état émotif positif constituent des clés de la performance et le *feedback* positif est un outil fort puissant. Lorsqu'il est fait de façon appropriée, il peut non seulement ajouter à la motivation, à la satisfaction au travail et au rendement, mais aussi à la qualité de la relation.

Toutefois, pour être efficace, le *feedback* positif doit faire référence à une action, une performance ou un événement précis. De plus, il doit être sincère, spécifique, donné au bon moment. Par exemple, on dira à Marc : *« J'apprécie que tu sois resté plus tard pour nous dépanner la semaine dernière, cela nous a permis de rentrer tout notre foin, sans qu'il se fasse mouiller. »*

On ne parle pas ici de complimenter pour complimenter de façon gratuite, car, dans ce cas, l'encensement créera l'effet inverse : la résistance, la méfiance et même la démotivation. Contrairement à ce qu'on peut penser, une simple tape dans le dos à la fin de l'année, même si elle est sincère, en disant : *« Marc, je suis fier de toi »,* n'apporte pas grand-chose. Lorsque le *feedback* est trop vague, la personne peut l'interpréter comme gratuit, attribuable à la bonne humeur de l'autre ou encore à de la manipulation.

On ne doit pas attendre des miracles, des performances extraordinaires ou encore des gestes héroïques pour donner du *feedback* positif. C'est une habitude qui se développe. Il s'agit de regarder dans le quotidien pour trouver des occasions. Ce n'est pas parce que nos parents ne nous ont jamais complimentés sur nos actions que nous devons offrir le même traitement à ceux qui nous entourent. Rappelez-vous combien



Pierrette Desrosiers
PSYCOACHING

Pierrette Desrosiers, M.Ps.
*Psychologue du travail
Conférencière
Coach d'affaires*

Courriel: pierretted@lincsat.com
www.desrosierspsycoaching.com

☎ 819 849-9016
☎ 819 849-9421

849, Rang 10
St-Herménégilde, QC
JOB 2W0

de fois vous auriez souhaité entendre quelques bons mots de vos parents.

Soyons sincères, nous avons tous besoin de nous sentir appréciés. Il y a des employés qui vont quitter leur poste parce qu'ils ne reçoivent jamais de reconnaissances, seulement des critiques.

Dans un couple, c'est la même chose. De façon générale, quand nous observons les relations qui vont bien, nous verrons en moyenne dix *feedbacks* positifs pour une critique négative. À l'opposé, les relations conflictuelles vont s'échanger dix critiques négatives pour une positive. Et vous, dans vos relations, faites le bilan : quel est votre ratio ? Rappelez-vous, dans cette société où on paie pour tout, le *feedback* positif est gratuit et rapporte beaucoup. Alors, utilisez-le et récoltez les dividendes.

Dans le prochain article, nous verrons comment faire une critique constructive.

Vous avez des commentaires ou des suggestions ? N'hésitez pas à communiquer avec Pierrette Desrosiers.

*Paru dans **Le Bulletin des agriculteurs** – Mai 2008*



Pierrette Desrosiers
PSYCOACHING

Pierrette Desrosiers, M.Ps.
*Psychologue du travail
Conférencière
Coach d'affaires*

Courriel: pierretted@lincsat.com
www.desrosierspsycoaching.com

☎ 819 849-9016
📠 819 849-9421

849, Rang 10
St-Herménégilde, QC
JOB 2W0