Donner un feed-back positif : conseils pratiques pour le supérieur hiérarchique immédiat (le « n+1 »)

**1. Pourquoi est-il important de donner un feed-back ?**

Littéralement, feed-back signifie ‘nourrir en retour’.

Cela consiste pour le supérieur hiérarchique, habituellement le supérieur hiérarchique immédiat (« le n+1 ») à donner son évaluation positive ou négative sur le comportement et les prestations de chaque membre de son équipe.

**1 bis. Pourquoi donner est-il important de donner un feed-back POSITIF ?**

Paradoxalement, donner un feed-back positif se pratique parfois moins souvent que le feed-back négatif. Et pourtant, il n’est pas moins important pour autant. En effet :

* Un feed-back positif favorise l’apprentissage de vos collaborateurs.
* Reconnaître un comportement positif, c’est encourager.
* Ne pas reconnaître un comportement positif démotive (‘*pff, pour mon chef, ce n’est jamais bon !*’).

**2. Comment donner un feed-back positif ?**

De nombreux supérieurs ont des difficultés à complimenter. De leur côté, les collaborateurs ne savent parfois pas comment réagir et se sentent parfois gênées ; ils minimisent leurs prestations ou pensent peut-être que vous êtes un 'frotte-manche'.

C’est pourquoi les techniques pour donner un feed-back positif méritent également votre attention !

* Donnez un feed-back positif sur des prestations exceptionnelles et dignes d’éloges. Donnez également des compliments sur des tâches auxquelles votre collaborateur a consacré beaucoup de temps et d’énergie. Recherchez-les activement, mais soyez honnête : seuls les compliments sincères fonctionnent.
* Donnez plutôt des compliments sur le comportement, les prestations, le travail et les qualités plutôt que sur la personne / la personnalité.
* Un commentaire positif repose sur des faits concrets et corrects, et suit directement le comportement ou les prestations.  
  *Exemple :*
  + *Mauvais compliment : Tu es vraiment quelqu'un de sociable.*
  + *Bon compliment : J’apprécie que tu puisses facilement nouer des contacts avec les nouveaux engagés.*
* Idéalement, donnez un feed-back positif à la forme 'je' et en 3 étapes :
  + Décrivez quel comportement vous avez vu.   
    *Exemple : J’ai vu que tu as aidé rapidement et aimablement ce client.*
  + Dites ce que vous en pensez.   
    *Exemple : Je trouve que c’est bien et très professionnel.*
  + Dites quelle conséquence cela entraîne.  
    *Exemple : Cela me donne confiance en toi. À l’avenir, tu pourras accueillir seul les* *clients.*
* Faites des compliments que votre collaborateur peut utiliser (utilité !).
* Ne vous laissez pas influencer par votre sympathie ou votre antipathie personnelle pour un collaborateur donné.
* Choisissez le bon moment et la bonne situation : il est préférable de faire des compliments pendant le travail.
* Soyez bref.
* Ne faites pas des compliments pour adoucir la critique que vous allez formuler.   
  ‘*C’était très bon, mais …*’ affaiblit votre compliment.
* Terminez de préférence avec un encouragement à continuer de la sorte. Ou finissez avec une question afin que le collaborateur ne se sente pas mal à l’aise après un compliment. E*xemple : Je trouve que tu as bien rédigé ce rapport. Comment t'y es-tu pris au juste ?*
* Des réactions nombreuses, courtes, directes et personnelles sont les plus efficaces.
* Le feed-back positif passe également par le langage corporel. Pensez au contact visuel, aux expressions du visage, à l’attitude, aux mouvements ou aux gestes.
* Prévoyez un entretien sur les bonnes prestations lors d’une concertation future. Pendant cette concertation, mettez l’accent sur le positif et sur la manière d’appliquer cela dans le fonctionnement quotidien de l’équipe.

Au-delà du collaborateur, pensez aussi à l’effet positif sur l’équipe :

* Une équipe peut également mettre l’accent sur des points positifs et des solutions qui existent déjà afin de les renforcer.
* Si vous complimentez un collaborateur parce qu’il a trouvé une bonne idée, discutez en au sein de l’équipe pour déterminer comment cette solution peut être intégrée dans les méthodes de travail de l’équipe, dans les services ou les produits.
* Utilisez le feed-back positif individuel afin d’apprendre également en tant qu’équipe.

**3. Préparez votre feed-back positif**

* Une nouvelle journée, un nouveau compliment. Chaque jour, il y a une raison de faire un compliment à un collaborateur.
* Observez bien vos collaborateurs
* Réfléchissez sur quoi vous voudriez faire un compliment.
* Quelles prestations de votre(vos) collaborateur(s) appréciez-vous ?
* Quels comportements appréciez-vous chez vos(votre) collaborateur(s) ?

**4. Réfléchissez à votre pratique**

* Quels compliments avez-vous récemment donnés à votre(vos) collaborateur(s) ?
* De quelle manière les avez-vous donnés ? (par mail ; en passant, pendant le travail, lorsque tout le monde pouvait l’entendre, etc.)
* Pour quels collaborateurs le faites-vous et pour quels collaborateurs ne le faites-vous pas ? Tenez compte de collaborateurs qui ne reçoivent jamais ou rarement un compliment de votre part.
* Comment vos collaborateurs ont-ils réagi au feedback positif ?
* Pensez-vous que cela aura un impact sur leurs prestations et leur fonctionnement futurs ?