

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Techniques – Compliments

Un mot souvent utilisé est le mot « feedback », qui signifie simplement « retour ». C'est pourquoi Cameleon divise cette notion en : feedback positif, feedback négatif et feedback neutre.

- ⑥ Feedback neutre : répéter ce que dit l'autre : voir le chapitre sur l'écoute active.
- ⑥ Feedback négatif : voir assertivité.
- ⑥ Feedback positif : vous êtes au bon chapitre : donner (et recevoir) un feedback positif ou des compliments.

Donner des compliments est un art, ou un talent ! Il existe des méthodes afin d'améliorer la façon de donner compliment, le rendre plus fort. C'est pourquoi nous vous donnons ci-dessous quelques techniques afin de renforcer les compliments. Attention cependant : si votre compliment n'est pas sincère, peu importe les techniques que vous ajouterez, cela restera un mauvais compliment. L'inverse est également valable : renforcer un compliment sincère avec les techniques suivantes en fait un compliment parfait !

Oser dire que c'est bien

Comment un Belge dit-il que quelque chose est bien ? Il ne le dit pas ! Ou au mieux, il dira : « Ce n'est pas mal. » Ce n'est pas clair s'il s'agit d'un compliment ou d'une critique déguisée.

En outre, nous avons tendance à surtout entendre le négatif, de sorte que même un message positif intentionnel sera souvent interprété comme négatif par le destinataire. Exemple : « *Vous l'avez fait très rapidement.* »

S'agit-il d'un compliment ou d'une critique déguisée qui n'est pas bien interprétée sur le plan du contenu ? Le destinataire moyen l'entend souvent comme une critique. C'est dommage, mais c'est comme ça. « *Ce n'est pas mauvais.* » Pourquoi ne pas dire simplement : « *C'est très bien* » ?

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

« *La réunion était structurée.* »

Cela semble être un compliment, mais le destinataire moyen réagit souvent en vérifiant ce que l'autre voulait dire (négatif) : « *Y avait-il trop de structure, était-ce trop rigide ?* »

Évitons tout cela en utilisant cette simple technique : osons dire que c'est bien ! Par conséquent, dites clairement que c'est bien et dites-le dès le début ! En effet, l'interprétation douteuse ou négative se manifeste rapidement. Évitez cela en l'utilisant comme première phrase.

« *Je pense que c'est une bonne chose : vous l'avez fait très rapidement.* »

« *J'ai un compliment pour vous, c'est très bien/vous avez adopté une bonne approche/c'était clair, etc.* »

« *Félicitations, vous avez très bien structuré la réunion.* » Avec un tel début, pas de doute possible : c'est un compliment !

Soyez concret

Reprenez des faits du deuxième ou même troisième niveau :

Pourquoi faire un compliment ? Pour motiver quelqu'un et lui montrer quel comportement vous aimez et aimeriez voir davantage. Pour y parvenir, le compliment doit être concret.

Entendre dire que vous avez bien géré la réunion est agréable et motivant. Mais qu'avez-vous bien fait ? L'apprentissage n'est pas encore suffisamment concret. Avoir utilisé une structure est déjà une étape suivante. Maintenant, vous pouvez découvrir quels aspects sont particulièrement positifs pour la personne à l'origine du compliment. Peut-être davantage au niveau de l'approche des différents types. Ou fait-il surtout référence au timing de la réunion ? Seule la concrétisation nous apprend exactement de quoi il s'agit (et donc ce qui doit être répété).

Et pourtant cela ne suffit pas. En effet, il faut aller jusqu'au deuxième niveau. Si nous continuons à prendre l'exemple de la « structure » : en quoi est-elle bien ? Le fait qu'il y avait un ordre du jour au préalable, ou qu'un résumé clair a été fait à chaque fois avant de passer à un autre point de l'ordre du jour, ou... ?

Vous voyez, sans concrétisation, nous n'en sommes pas encore à l'apprentissage.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

J'ai bien aimé la façon dont vous avez mené la réunion. En particulier la structure utilisée au niveau de l'approche. Je l'ai surtout remarqué dans la façon dont vous avez suivi les points à l'ordre du jour et dont vous les avez mis de côté pour plus tard lorsque la discussion menaçait de passer à autre chose.

Sur le danger d'aller trop loin, il peut même y avoir un troisième niveau : le niveau des exemples. Il soutient votre compliment, car vous prouvez votre sincérité. Ce n'est pas un petit compliment qu'on fait aussi rapidement.

Quand avez-vous vu cela concrètement au cours de la réunion, qu'a fait exactement le président ?

« Lors du point sur la redistribution des tâches, Tom a conclu avec les conséquences sur le règlement de la commission. Ensuite, vous êtes immédiatement intervenu en indiquant que cela concernait le point suivant. D'ailleurs, la même chose s'est produite lorsque, lors du point divers, un participant est revenu sur un point précédent ; vous l'avez alors arrêté poliment en lui disant que cet aspect avait déjà été discuté et conclu plus tôt lors de la réunion. »

Faites le lien avec la personnalité

Alors que le feedback assertif ne peut absolument pas être en lien avec la personnalité, il renforce justement un compliment. Au lieu de dire quelque chose d'objectif, vous traduisez le compliment en un aspect de la personnalité.

« *Ce document est bien structuré* » dit quelque chose sur le document, mais pas nécessairement sur l'auteur.

En le rendant personnel, vous le rendez plus fort :

« *Vous avez vraiment une façon structurée de présenter les choses* », ou

« *Vous parvenez à simplifier les choses difficiles grâce à la façon dont vous les structurez.* »

Surtout en ces temps de compétences comportementales, de relations professionnelles, de valeurs, etc., il s'agit du lien qui devrait être plus souvent prononcé en interne. Faites donc l'exercice : qu'est-ce que votre collègue a fait de bien, qu'est-ce que cela dit sur son attitude et cela s'intègre-t-il dans votre valeur

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

d'entreprise ? Nous travaillons ainsi à nouveau à l'objectif d'apprentissage qui consiste à faire des compliments.

Remerciez la personne si vous êtes satisfait

Tellement simple et tellement clair, mais rarement appliqué. Quelque chose a été fait correctement, rapidement, en respectant les accords, de manière agréable : remerciez alors la personne !

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Énumérez les conséquences concrètes

Et prouvez-les par des faits.

Un compliment est plus fort si les conséquences positives sont mentionnées.

« *Cette structure a rendu la réunion beaucoup plus agréable.* »

« *Nous avons ainsi terminé plus rapidement.* »

« *Grâce à cette approche, il n'y avait pas que les interlocuteurs qui parlaient et nous avons entendu toutes les personnes concernées* », etc.

Mais ici également jusqu'au niveau d'exemple :

« *Sinon, nous entendons rarement Marie, alors que je l'ai maintenant clairement vu participer* »,

« *David n'a pas monopolisé les discussions, alors que cela arrive souvent* ».

« *Alors que nous ne sommes habituellement qu'au deuxième point à 11 heures du matin, nous étions déjà au quatrième point cette fois-ci* »,

« *Ingrid vient de me dire que la plupart du temps, elle se sent houspillée lors d'une telle réunion, mais que ce n'était pas le cas aujourd'hui, alors que nous avons abordé de nombreux points* ».

Selon ce qui est important pour le destinataire, vous pouvez ajuster les conséquences. Le destinataire fait-il particulièrement attention aux conséquences humaines, préfère-t-il entendre des chiffres, les conséquences positives pour l'organisation, etc. ? Un alignement sur le destinataire renforce encore davantage les compliments.

Utilisez le nom du destinataire

Un nom personnalisé, il ne généralise pas et n'englobe pas. N'hésitez donc pas à l'utiliser ! Encore une fois, c'est tellement simple.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Soyez honnête et sincère

Une banalité, relisez l'introduction, tout est tellement simple.

Ne minimalisez pas

Que fait le destinataire moyen avec un compliment ? Le rejeter ou le minimiser en disant des choses comme :

« C'est tout à fait normal. »

« Je ne fais que mon travail. »

« Cela ne me demande pas beaucoup d'efforts. »

« C'était vite terminé. »

« C'est facile avec ce groupe », etc.

Lorsque nous recevons un compliment, nous ne pouvons pas nous empêcher de le rejeter immédiatement !

Quand cela arrive, dites-le et confirmez à nouveau votre compliment :

« Vous ne devez pas le rejeter. C'est assez exceptionnel et vous l'avez fait à merveille. »

Et mieux encore, évitez que la personne rejette le compliment en posant une question à la fin de votre message. De cette façon, le destinataire répond à la question et ne pense plus à rejeter votre compliment.

Exemples :

« Bravo pour avoir réussi à intéresser tout le monde si vite à la nouvelle idée. Votre préparation était particulièrement bonne, car vous saviez parfaitement quelles objections pourraient se présenter. Comment saviez-vous que Laura opposerait une résistance à la gestion du temps ? »

« Superbe rapport, comment avez-vous eu l'idée d'utiliser ce formulaire ? »

Member of the Cameleon Group



Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Pas de condition

Que pensez-vous que le destinataire pense quand il entend : « Vous vous y connaissez en ordinateurs, non ? » À ce moment-là, il pense directement qu'on va lui demander de raccorder une imprimante. C'est peut-être un peu exagérer, mais même la phrase classique « Continuez ainsi » est une forme de condition. Laissez tomber cette phrase. Avec le compliment chaleureux que vous venez d'offrir, la personne aura envie de continuer. Ne complimentez que si vous n'attendez rien de l'autre.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Recevoir des compliments

Confirmation positive :

Nous aimons tous être complimentés, alors montrons-le. Tout d'abord en ne les minimisant pas (voir ci-dessus) et en montrant notre gratitude. Nous appelons cela une confirmation positive.

« *Merci, cela me fait plaisir.* »

« *C'est gentil de le dire.* »

Vous avez également lu ci-dessus à quoi devrait ressembler un bon compliment. Donc, si vous n'obtenez pas quelque chose que vous aimeriez entendre, posez la question !

Question positive :

Vous voulez entendre plus concrètement ce qu'il en est, parce qu'un compliment général de type « Vous avez bien fait » ne vous éclaire pas vraiment sur la situation. Alors, posez simplement la question : « *Qu'en pensiez-vous précisément ?* »

Il vous manque des exemples pratiques ? Encore une fois, demandez. Et si on ne peut pas vous les donner, vous pouvez alors vous poser des questions sur la justification.

Vous pouvez ainsi poser plusieurs questions pour chaque renforcement : « *Quel impact pensez-vous que cela a eu ?* », « *Qu'est-ce que cela vous dit sur moi en tant que personne ?* », etc.

Atténuer :

Dans la pratique, cette technique est pratiquement uniquement applicable en cas de critique, mais voici un aperçu de l'approche.

Vous atténuez, vous restez dans les limbes.

« *Je comprends ce que vous voulez dire, mais je ne le vois pas toujours comme ça.* »

Dans le cas des compliments, cela tend très rapidement à minimiser. De plus, il

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

serait étrange d'atténuer des compliments.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

cameleon[®]
Business Training

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Compliments

Il y a toujours une vérité dans le feedback, vous ne devez pas en douter. Parfois, c'est surtout du point de vue de la personne qui fait le compliment (et cela en dit plus sur elle que sur vous). Néanmoins, il y a toujours une part de vérité ; nous devons trouver cette part, ce qui rend la technique de la question positive encore plus importante.

Mais la vision la plus importante sur les compliments est l'équilibre émotionnel. Ce concept veut que nous recherchions un équilibre entre critiques et compliments, comme si nous réalisions un exercice comptable. Vous pouvez uniquement retirer quelque chose de votre compte (exprimer des critiques) que si vous l'avez d'abord crédité (faire des compliments). Certains disent même que nous devrions conserver le rapport 3/1: au moins 3 compliments par critique.

Nous entendons souvent les collaborateurs l'exprimer très clairement au sujet de leur responsable : « Quand il donne des critiques, je ne l'écoute plus, car il ne parle jamais non plus du positif. »

Et dans le cadre de notre vision, nous aimons prendre le parti des évidences. Souvent, vous entendez qu'il ne faut pas complimenter les évidences. Notre vision est tout le contraire : complimentez les évidences ! Lorsqu'une personne fait simplement son travail et le fait bien, c'est déjà merveilleux et cela mérite un compliment !

Une quête importante concerne également l'association de critiques et de compliments. Voici notre point de vue à ce sujet :

Évitez le macrophilisme ou le microphilisme

- ⑥ Le macrophilisme indique qu'un message commence par de nombreux compliments, mais qu'il y aura une critique (sévère) à la fin. Comme nous l'avons décrit plus haut, cela signifie que nous n'écoutons plus le compliment et que les destinataires se montrent méfiants dès qu'ils reçoivent un compliment (« aie, qu'est-ce qui va suivre ? »). Ne le faites pas ?
- ⑥ Le microphilisme commence par une phrase initiale qui indique un compliment, pour ensuite passer à un torrent de critiques. Ici aussi, le destinataire reçoit des messages contradictoires, ce qui suscite encore plus

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

de méfiance par rapport aux compliments.

Cet exemple est tellement extrême qu'il est irréal, mais nous le voyons malheureusement très souvent dans la pratique.

« Vous vous en sortez très bien, mais vous devez vraiment changer la façon dont vous vous y prenez avec les autres équipes. Et nous constatons la même chose au sein de l'équipe. La façon dont vous parlez parfois à vos collègues ! Vous n'imaginez pas combien le nombre de plaintes que nous avons reçues à votre sujet. »

« Bravo pour la façon dont vous gérez vos projets ! Presque toujours à temps, bonne communication, nous voyons également que la préparation se passe bien et que vous savez de quoi vous parlez. Il devrait y en avoir davantage comme vous ! Par contre, faites attention à garder un œil sur vos budgets, parce qu'il y a souvent des erreurs. »

Que pensez-vous que le destinataire retiendra de ces deux messages ?

Associez ce qui précède à tous les autres points de vue selon lesquels nous retenons surtout du négatif et minimisons souvent le positif.

Conclusion : ne mélangez pas ! Gardez-les séparés autant que possible.

Bien entendu, la pratique ne permet pas toujours de bien séparer le feedback. Il suffit de penser à une entrevue de coaching ou d'évaluation, où cette nuance est nécessaire durant un seul entretien. Il est alors encore plus important de séparer et de dire clairement quand il s'agit d'un feedback positif ou négatif.

L'ordre est une question de bon sens, en fonction du message que vous voulez faire passer.

- ⑥ Si vous voulez surtout secouer quelqu'un et présenter les choses de façon claire, vous devez commencer par le contenu négatif.
- ⑥ Si vous voulez donner un élan positif à quelqu'un, faites-lui un compliment à la fin.
- ⑥ S'il est question des deux : alternez les aspects positifs et négatifs.

Member of the Cameleon Group