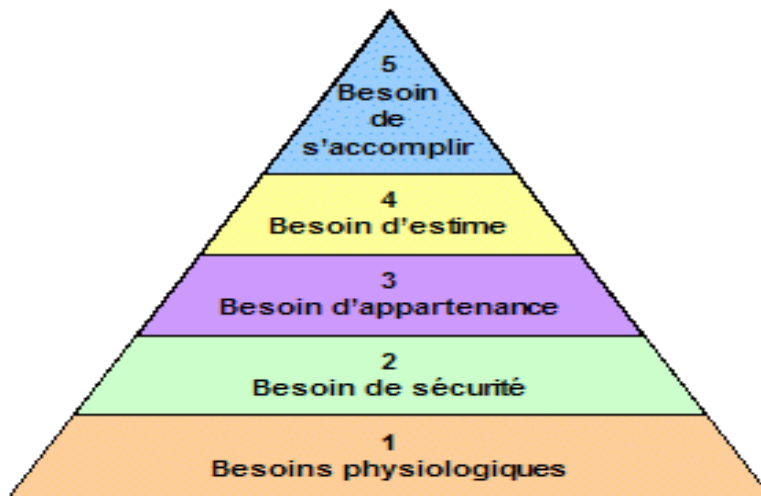


FICHE PRATIQUE n° 4

La reconnaissance

Définition :

- H La reconnaissance est un besoin vital. Elle est autant nécessaire à la vie que l'eau que nous buvons, les aliments dont nous nous nourrissons et l'air que nous respirons.
- H Obtenir de la reconnaissance signifie « j'existe, je suis important, je suis aimé, apprécié, considéré »
- H A l'inverse, donner de la reconnaissance, c'est montrer à l'autre qu'il existe, qu'il est important, qu'il est aimé, apprécie, considéré.
- H Le besoin de reconnaissance correspond aux niveaux 3) besoin d'appartenance, 4) besoin d'estime et 5) besoin de s'accomplir dans la pyramide de Maslow.



- H Le besoin de reconnaissance est un besoin universel.

« Tous les individus dans notre société ont un besoin ou désir d'une évaluation d'eux-mêmes élevée, stable et fondée, un besoin de respect de soi, ou d'estime de soi, et de l'estime des autres » (Maslow 2004, in Tous Reconnus)

Les 4 sortes de signes de reconnaissance :

	Positifs	Négatifs
Conditionnels (ce que la personne FAIT)	« <u>Ton intervention</u> était excellente, tu as fait du bon travail. » Effet sur la personne : motivant et encourageant vis-à-vis de la tâche	« <u>Ton analyse d'incident est incomplète.</u> Voilà ce que je souhaiterais... » Effet sur la personne : positif si justifié car permet de clarifier les attendus.
Inconditionnels (Ce que la personne EST)	« J'ai beaucoup de plaisir à travailler avec <u>toi.</u> » Effets sur la personne : confiance en soi, renforcement et autonomie.	« <u>On ne peut jamais compter sur toi.</u> » Effet sur la personne : destructeur, perte d'estime de soi ; ne donne pas de repère...

Le seul caractère négatif d'un signe de reconnaissance ne le rend pas « mauvais » en soi : un feedback négatif sur ce qui a été fait par la personne l'aide à s'améliorer, à développer de nouvelles compétences, à se remettre en question, à progresser.

Dans un contexte de travail, un manager peut donner des signes de reconnaissance :

- H Conditionnels positifs
- H Conditionnels négatifs
- H Inconditionnels positifs (mais attention à ne pas faire de traitement de faveur et de créer de sentiment de jalousie ou d'injustice chez les autres membres de l'équipe.



L'utilisation de signes de reconnaissance inconditionnels négatifs est formellement interdite !

Différents moyens de donner de la reconnaissance :

- H Verbaux, qui sont explicites (Bonjour, comment vas-tu, bravo, bon travail...)
- H Non verbaux, qui s'expriment autrement que par les mots (tape sur l'épaule, écoute attentive, regards, sourire...), des temps privilégiés, conviviaux...

Les six lois de la reconnaissance:

1. La reconnaissance est indispensable pour la survie biologique et psychologique ;
2. La reconnaissance peut être une source d'énergie positive ou négative ;
3. Un individu préfère un signe de reconnaissance négatif plutôt que pas de signe du tout ;
4. Le signe de reconnaissance peut être conditionnel ou inconditionnel ;
5. Le signe de reconnaissance inconditionnel est plus intense que le signe de reconnaissance conditionnel ;



6. Le signe de reconnaissance est une ressource naturelle, gratuite, inépuisable et à la portée de tous.

Une équation :

$$10 - = 1 +$$

Cette équation signifie que 10 signes de reconnaissance négatif ont le même « pouvoir » ou « impact » en termes de changement de comportement qu'un seul signe de reconnaissance positif.

Par exemple, si un manager veut faire des retours à son collaborateur sur un rapport, il faudra qu'il répète dix fois « ce n'est bien » contre une seule fois « ça c'est bien » pour que le cerveau enregistre l'information entre ce qui est bien ou mal dans le rapport.

Par conséquent, pour être économe en énergie, mieux vaut s'attacher au positif qu'au négatif !

Quelques conseils pratiques :

- H Avoir des critères d'appréciation connus, compris, expliqués ;
- H Donner un signe de reconnaissance pour ce qui est normal, pas seulement l'exceptionnel ;
- H Donner un signe de reconnaissance immédiatement pas en décalage;
- H Oser donner de la reconnaissance, même maladroitement, mais sincèrement ;
- H Ecouter est toujours un moyen de donner de la reconnaissance ;
- H Encourager les personnes à dire du bien de leur travail pour favoriser l'auto-reconnaissance ;
- H L'absence d'appréciation est un pire qu'un signe négatif ;

Se donner des permissions :

- H Demande les signes de reconnaissance que tu veux.
- H Donne les signes de reconnaissance que tu souhaites donner.
- H Accepte les signes de reconnaissance que tu veux.
- H Refuse les signes de reconnaissance dont tu ne veux pas.
- H Donne-toi à toi-même des signes de reconnaissance positifs.

Où en êtes-vous avec les signes de reconnaissance ?

Nous ne sommes pas tous égaux face aux signes de reconnaissance qui revêtent un aspect subjectif. Il est ainsi fréquent que l'on filtre les signes de reconnaissance.

Evaluer avec une note de 1 à 10 votre capacité à :

- H Accepter des signes de reconnaissance positifs / négatifs
- H Demander des signes de reconnaissance positifs / négatifs
- H Refuser des signes de reconnaissance positifs / négatifs
- H Donner des signes de reconnaissance positifs / négatifs
- H Se donner des signes de reconnaissance positifs / négatifs

