

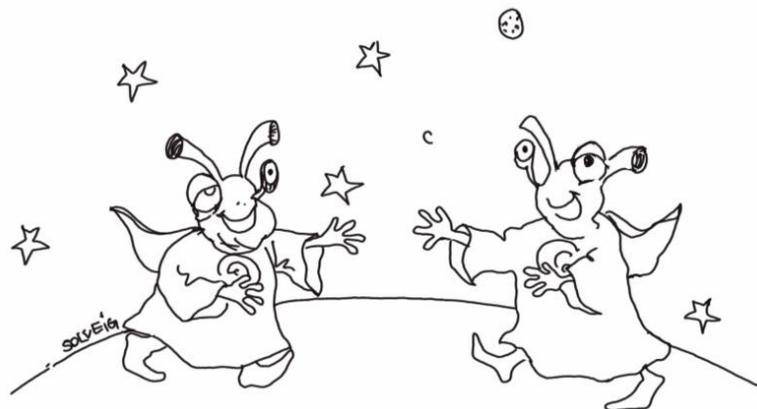


COMMUNICATION - COACHING D'ÉQUIPES
GRAPHOLOGIE - ORIENTATION & RH
www.victoire-degez-conseil.fr

Signes de reconnaissance : preuve de l'existence...

Le diable se cache dans les détails... Il y a parfois des conflits ou des incompréhensions qui nous éclatent à la figure sans que nous les ayons anticipés. Ils sont souvent liés à un déficit de reconnaissance d'un des protagonistes. Pierre est chef d'entreprise et visite un atelier de son usine. Il fait une visite éclair et, focalisé sur le problème à régler, il omet de saluer personnellement chacun de sa dizaine d'ouvriers. Serrer la main lui est apparu secondaire, un détail, aussi, il ne comprend pas pourquoi sa visite suscite ensuite de la frustration et du mauvais esprit. Il a pourtant eu le sentiment d'avoir été attentif à leur problème. Pourtant, quand on entend ses salariés, ils ont eu l'impression désagréable d'avoir été transparents et pas vraiment écoutés. En fait, ils ont manqué des signes de reconnaissance attendus sur leur personne – j'existe et je compte - et sur la qualité de leur travail et de leur investissement. Avant la résolution de leur problème, c'était leur première attente, même si elle n'était pas explicite.

Dans les années 1960, un psychiatre d'origine canadienne, Eric Berne, a élaboré l'analyse transactionnelle et mis en valeur le besoin de chacun de recevoir des signes de reconnaissance. Cette nécessité vitale conditionne en grande partie les relations humaines, qu'elles soient personnelles ou professionnelles. On appelle signe de reconnaissance « **tout acte impliquant la reconnaissance de la présence d'autrui** ».



AH, QUELQUE CHOSE ME DIT QUE NOUS AVONS
DES CHOSES EN COMMUN...

La bienveillance comme fondement

C'est parce que nous recevons des signes de reconnaissance, que nous nous sentons vivants et en relation avec les autres. Sans eux, nous nous sentons en danger, isolés du groupe social, avec le sentiment de ne pas exister. Ce besoin primitif très visible chez le petit est tout aussi vital chez les adultes, même s'il prend des formes différentes. Plus le monde est insécurisant et plus les personnes ont le besoin d'être rassurées grâce à ce sentiment d'appartenance. Lorsque c'est vécu sans excès, cela donne une solidité interne qui permet l'ouverture à la différence. En revanche, le manque de

reconnaissance entraîne nombre de dysfonctionnements relationnels. La vie professionnelle n'échappe pas à cette règle.

Tout sauf l'indifférence...

En effet, une personne préfère recevoir des signes négatifs plutôt que de supporter l'indifférence. Comme un enfant transgresse pour attirer l'attention, un collaborateur est parfois tenté de torpiller un projet parce qu'il a le sentiment que son avis ne compte pas et qu'il est invisible. Sans rentrer dans un débat politique, on a pu observer cette problématique à grande échelle dans la crise des gilets jaunes. Barry White Jr, un jeune professeur d'une école primaire de Charlotte aux USA a une pédagogie particulièrement créative pour donner des signes de reconnaissance à ses élèves. Tous les matins, il les accueille un à un avec un « check » personnalisé. Un check est un salut qui consiste à se taper dans les mains selon un certain rite. Cet enseignant a pris le soin de les élaborer en fonction du caractère de chacun.

Pour visualiser la vidéo de cet enseignant, [cliquez ici](#)

Pour les jeunes comme pour les adultes, le salut est une occasion d'envoyer un signe de reconnaissance positif, lorsque l'on prend le temps de vraiment regarder et écouter son interlocuteur au lieu de galvauder ce moment qui ne nous prend que quelques secondes. Pourtant, il va souvent conditionner le reste de l'échange. Bien évidemment, les signes de reconnaissance ne se limitent pas à ce moment. Ils émaillent nos relations et notre quotidien.

Ces signes peuvent être **verbaux**, plus ou moins spontanés et sincères ou **non-verbaux** et s'exprimant au travers de notre gestuelle, qui trahit à chaque instant les émotions qui nous animent. Selon l'attitude interne que nous avons à l'égard de notre interlocuteur, la façon dont nous l'estimons, nous transmettons un message qu'il capte et qui soutient notre communication ou bien au contraire la parasite. Nous lui signifions qu'il est important ou non à nos yeux. Lorsque le message est positif, nous créons un contexte bienveillant et favorable à la communication et nous permettons aux autres de remplir leur réservoir émotionnel et énergétique. Marc Twain disait qu'un compliment lui procurait au moins deux mois de bonheur. Les signes de reconnaissance ne se limitent pas non plus aux paroles valorisantes. Ils représentent une attention à l'autre et une considération de ce qu'il est et fait. Ces signes deviennent négatifs lorsqu'ils prennent la forme de critiques ou d'attitude de mépris, ou bien qu'ils sont tout simplement absents. Un responsable qui ne prend pas la peine de saluer ses collaborateurs ou bien de lire le rapport qui lui a été remis, renvoie un message d'indifférence qui provoquera ensuite une réaction de défense négative. C'est ainsi qu'on voit des conflits ou des rancœurs profondes s'installer à cause de manques de considération.

Ces signes de reconnaissance peuvent être **conditionnels** et s'attacher à l'**avoir** ou au **faire**, aux résultats ou bien être **inconditionnels** et concerner l'**être**. « *Tu as bien géré ce dossier ou tu n'as pas respecté les délais* » sont des signes conditionnels, plus adaptés pour un contexte professionnel. « *Tu es sympa ou tu es nul* » sont des signes inconditionnels qui atteignent plus profondément la personne et peuvent lui donner le sentiment d'être enfermée dans un jugement sans avoir de possibilité d'évoluer.

Et enfin, pour être réellement positif, un signe de reconnaissance doit être dosé et approprié au contexte. Faire un compliment sur une tenue dans un contexte personnel est adapté, mais pas en situation hiérarchique.

Quelques signes de reconnaissance :

Verbaux positifs

« Ça me fait plaisir de te voir. »
« J'apprécie de travailler avec toi. »
« Merci pour ce joli cadeau ! »
« Bravo, tu as réussi ! »
Envoi d'un message de réconfort

Non-verbaux positifs

Faire un clin d'œil complice
Sourire avec sincérité
Se tourner vers l'autre
Ouvrir les bras
Rendre service
Regarder et écouter activement

Verbaux négatifs

« Nous ne sommes pas du même monde... »
« Bon, allez, que veux-tu ? » (Soupir...)
« Ça tombe vraiment à plat, ton idée ! »
« Ton évaluation est mauvaise. »
« Peut mieux faire... »

Non-verbaux négatifs

Lever les yeux au ciel
Avoir un sourire gêné ou ironique
Détourner le regard ou le corps
Avoir un geste vulgaire ou insultant
Faire la moue
Grimacer

Il est intéressant d'apprendre à observer les éléments de langage et la gestuelle qui colorent en permanence nos échanges. Certaines personnes ont naturellement des facilités pour comprendre ce langage, mais rien n'est perdu pour celles qui ont moins d'aptitudes, car cette compréhension d'autrui

se travaille. Un leader qui manque d'intelligence relationnelle souffre d'un réel handicap pour manager ses équipes. A l'opposé, celui qui a pris le temps de s'améliorer sur ce sujet gagne en charisme et en habileté, sachant créer les conditions d'un travail valorisant et épanouissant pour ses collaborateurs.

Le grand défi du leader est de passer du savoir-faire d'un expert au savoir-être d'un dirigeant influent, et la perspicacité dans les relations humaines en est la clé de voûte.

Si vous voulez améliorer votre leadership par une communication plus ajustée, [cliquez ici](#).

Leaders, quelques conseils pour apprendre à donner des signes de reconnaissances

A adopter

- Penser avant tout à valoriser les talents au lieu de se fixer sur le négatif.
- Rester dans la bienveillance.
- Quand on a un reproche à faire, commencer par une parole valorisante avant d'aborder un sujet désagréable et terminer par une parole positive.
- Avoir un ratio d'au moins deux signes positifs pour un négatif.
- Garder une position haute sur le cadre et une position basse sur le contenu.
- Ecouter et laisser l'autre s'exprimer sans préparer ses arguments.
- Regarder vraiment les personnes qu'on rencontre.
- Parler des faits et de son ressenti sans être dans le jugement.
- Penser que malgré certaines antipathies, toute personne a des qualités qu'il nous faut découvrir.

A éviter

- Considérer que l'humilité est de la faiblesse et la gentillesse de la naïveté.
- Croire que sa gestuelle est neutre et que, quand on ne dit rien, on ne communique pas.
- Juger intérieurement.
- Se penser supérieur.
- Prioriser les choses avant les personnes.
- Être fixé sur les objectifs sans prendre le temps d'écouter et d'expliquer.
- Ajuster son attention au niveau hiérarchique des personnes.
- Manier l'ironie.
- Gouverner par la peur, la colère ou l'humiliation.
- Préparer sa réponse au lieu d'écouter son interlocuteur.
- Avoir une approche manichéenne.
- Mélanger l'être et le faire et réduire une personne à une action.

Pour approfondir le sujet :

VICTOIRE DÉGEZ

Mieux communiquer pour vivre heureux

Guide pour améliorer ses relations personnelles et professionnelles

Préface de Vincent Neymon



PIERRE TÉQUI éditeur

L'information du mois

Le premier séminaire de formation/certification au TLP-Navigator a eu lieu à Paris. En avant-première, écoutez les premières impressions des stagiaires. [en cliquant ici](#)

Prochains séminaires parisiens les **7/8/9 octobre** et les **2/3/4 décembre 2019** destinés au coachs, consultants RH, DRH, et leaders.



Pour en savoir plus sur les activités du cabinet Victoire Dégez Conseil, [cliquez ici](#).