

LES BESOINS DE RECONNAISSANCE EN ENTREPRISE DES ATTENTES UTOPIQUES OU REALISTES ?

Par Martine Bouana Maignan (formatrice, coach et médiateur en entreprise).

Pourquoi avons-nous tant besoin d'être reconnus ? Comment reconnaît-on nos pairs ? Qui donne des signes de reconnaissance ? Qu'est-ce qui va satisfaire nos besoins de reconnaissance ? Besoin de reconnaissance, caprice ou besoin vital ?

Les signes de reconnaissance, à quoi ça sert ?

Autant de questions pour lesquelles les réponses restent parfois floues. Pourtant, nous avons tous besoin du regard des autres pour maintenir le lien social. C'est donc parfois une véritable prouesse d'entretenir des liens harmonieux dans nos relations professionnelles quand la pression quotidienne nous accule à toujours plus de performance, de productivité et de rentabilité.

Pourquoi donner des signes de reconnaissance ?

De nombreuses expériences montrent que l'efficienne passe par une bonne image et une bonne estime de soi. Cependant, à cet égard, nous ne sommes pas tous égaux et la confiance en soi nécessite qu'on la développe et qu'on l'entretienne. Notre valeur est celle que nous voulons bien, ou devrais-je plutôt dire, celle que nous pouvons nous accorder. Elle s'alimente des retours qui nous sont faits par nos pairs : les signes de reconnaissance. Ils ont pour effet d'entretenir notre soif de stimulation, nourriture psychologique indispensable à notre équilibre.

Dans les organisations, ces signes de reconnaissance vont servir à l'évaluation de la performance individuelle et collective. Une performance fructueuse passe par l'identification des forces et des faiblesses de chacun. Connaître ses forces c'est savoir sur quoi nous pouvons nous appuyer à tout moment. Entendre quelles sont nos faiblesses nous donne l'opportunité d'y pallier et nous renforce. En tenir compte nous permet de mieux les maîtriser. Quand nous sommes plus forts, nos angoisses et nos craintes reculent pour laisser la place à la confiance en soi.

Comment satisfaire ces besoins de reconnaissance ?

Si notre objectif consiste à éteindre notre soif de stimulation par des signes de reconnaissance délivrés par des tiers, comment puis-je inciter mes pairs à m'en donner ?

Une bonne nouvelle, la communication marche en miroir ! Si je sais donner des signes de reconnaissance, j'en recevrai en échange. Alors si les signes de reconnaissance servaient à reconnaître la différence ? Accepter la différence de l'autre pour s'en enrichir, n'est-ce pas le plus beau projet que l'on peut conduire pour tirer le meilleur parti du travail d'équipe ?

Il existe plusieurs formes de signes de reconnaissance avec ou sans condition. S'ils sont inconditionnels, ils vont toucher la personne dans son identité, de manière globale (« j'ai toujours plaisir à travailler avec toi » ou encore « j'ai du mal à te comprendre quand tu utilises le jargon technique »). Nous avons là un signe de reconnaissance inconditionnel positif et un négatif.

S'ils sont conditionnels, ils sont alors spécifiques, argumentés et basés sur des faits concrets et observables (« J'ai apprécié la manière dont tu as conduit ta dernière réunion,

elle m'a parue claire et les horaires ont été respectés. » ou encore « Je t'ai entendu élever le ton en parlant à Untel hier, quelle en était la raison ? »). Nous avons cette fois un signe de reconnaissance conditionnel positif et un négatif.

En s'abstenant de jugement de valeur, ils sont recevables et visent l'objectif de donner à notre interlocuteur, l'occasion de prendre conscience de l'image qu'il renvoie et de la modifier, s'il le juge utile. Même lorsque les relations sont difficiles, les messages de reconnaissance sont puissants. Ils créent ou maintiennent du lien, permettent de rapprocher les points de vue et de dépasser certains préjugés. Être en désaccord avec quelqu'un n'empêche pas de lui reconnaître des talents et du mérite. Ce n'est pas un signe de faiblesse, bien au contraire ! C'est faire la part des choses, poser les bases d'une relation équilibrée, et ne pas sous-estimer l'importance que nous attachons au regard de l'autre.

C'est donc dans la façon de donner des signes de reconnaissance que nous motiverons ou non notre interlocuteur à en prendre acte. Habilement présentés, ils deviennent de véritables cadeaux à offrir ... et à recevoir.

Au contraire, l'absence de signe de reconnaissance peut avoir des conséquences désastreuses. Sans eux, nos mécanismes de défense dominent nos perceptions, nous peinons à prendre du recul et préférons en retour, les non-dits. Nous devenons alors, victime d'une souffrance que nous produisons et qui peut être contagieuse. Nous entrons dans un cercle vicieux qui s'auto alimente par notre rigidité. La crainte d'être pris à défaut ou jugé laisse déborder notre imagination. C'est alors que la méfiance nous envahit et devient elle aussi, contagieuse.

La méfiance et la rigidité sont des causes d'inefficacité des équipes, non en raison des différences individuelles, mais parce que les individus restent campés sur leurs positions desquelles émergent des conflits. Un cercle vicieux dans lequel nous nous interdisons l'ouverture vers l'autre et qui peut nous conduire à des dysfonctionnements.

Développer son assertivité nous donne les permissions de donner, de se donner, de demander, de refuser, et d'accepter les signes de reconnaissance. Plutôt que de se taire, apprenons donc comment dire. Même négatifs les signes de reconnaissance nourrissent notre soif de stimulation. Sans stimulation, nous finissons par déprimer et nous replier sur nous-mêmes.

Nous pouvons affirmer que le besoin de reconnaissance, loin d'être un simple caprice, est source de vitalité et de motivation. Satisfaire ces besoins participe efficacement à éviter la souffrance au travail.



Retrouvez cet article sur le site
www.rencontres-creatives.fr