

LA RECONNAISSANCE – MOUTON NOIR DE LA GESTION ?

Bien menée, la pratique de la reconnaissance devient un levier incontournable, qui augmente la motivation, l'estime de soi et la confiance autant des employés que de leurs patrons, donc vous !

Être reconnu est un besoin de base pour tout être humain, autant que de manger, boire, dormir, être en sécurité, être accepté par un groupe et s'accomplir. A. Maslow est à l'origine de la bien connue pyramide des besoins (en lire plus au http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins_de_Maslow).

Dans notre travail de coaching avec les dirigeants, la pratique de la reconnaissance des employés s'est avérée une pièce de résistance, un **défi de taille**, pour ne pas dire le mouton noir de la gestion ! Plusieurs s'en méfient, pensant que **la reconnaissance rend les employés dépendants et à leur merci**.

Nous avons identifié quatre types de dirigeants face à la reconnaissance :

- **Ceux qui s'en abstiennent carrément.** Habituellement ils n'ont pas reçu de reconnaissance eux-mêmes, et ne sont donc pas conscients de son importance. Ils ne savent pas comment faire. Ils pensent que la reconnaissance ne fait pas partie de leur rôle, et que les adultes n'en ont pas besoin.
- **D'autres ignorent comment le faire concrètement.** Ils veulent bien reconnaître, et posent des gestes concrets – parfois fort coûteux - qui n'auront pas la portée voulue. Ils font l'erreur de projeter leurs propres besoins de reconnaissance sur leurs employés, et posent les gestes que eux-mêmes aimeraient recevoir. Et bien sûr ils sont déçus des résultats, et se disent que « ça ne marche pas ».
- **Il y en a qui se servent de la reconnaissance à des fins personnelles**, pour manipuler les gens. Gare à eux, car les personnes ont des détecteurs de mensonges pour ce genre de manigances ! L'effet produit en sera un d'une méfiance tout à fait contreproductive !

Dans la même veine, si vos employés sentent que vous les reconnaissez uniquement pour augmenter la performance et la rentabilité de votre portefeuille, l'effet sera le même. Qui a le goût de se faire traiter comme le chien de Pavlov ? Ce n'est pas exactement ce qu'on appelle de la dignité humaine !

- Enfin il y a certaines personnes – peu nombreux - **qui savent** exactement quel mot, quel geste, quelle image utiliser afin que les gens autour d'eux se sentent **valorisés, importants et hautement motivés** à donner le meilleur d'eux. Ce qui caractérise ces personnes : ils tiennent les valeurs humaines en haute estime. Il m'est arrivé une fois



dans ma vie dans les organisations de rencontrer une gestionnaire qui savait me reconnaître. Je me serais levée sans rechigner à 3h du matin pour la dépanner ! Elle me donnait des ailes et je ne l'ai jamais oubliée !

Pour connaître vos habiletés de reconnaissance, faites donc un petit diagnostic d'absentéisme / présentéisme / satisfaction de vos employés dans votre organisation ! Eh oui, ces éléments sont directement interreliés. **Eh oui**, nous pouvons vous aider à le faire de façon très simple.

La reconnaissance est une attitude, qui démontre un réel intérêt et engagement vers le mieux-être de l'autre. Il se traduit par de vraies rencontres d'humain à humain. La simulation n'y a pas sa place. Pour bien reconnaître il est essentiel de d'abord connaître les différents types de personnalités de ses employés et leurs aspirations. Ensuite il est nécessaire d'ajuster ses interventions de façon ciblée, dans le but de rejoindre chaque personne dans son monde à elle, pour que les gestes posés, les mots dits / écrits, lui **donnent un sens**.

C'est uniquement dans cette perspective globale que la pratique de la reconnaissance produit les résultats voulus : **l'engagement et la satisfaction des employés ET l'augmentation de la performance**. Bien menée, la pratique de la reconnaissance devient un levier incontournable, qui augmente **la motivation, l'estime de soi et la confiance** autant des employés, que de leurs patrons, donc vous ! Avec en prime des affaires qui roulent au-delà des espérances. Qui dit mieux ?

Je vous souhaite une pratique de la reconnaissance instructive et valorisante ! Et n'hésitez pas à me contacter pour faire une différence de taille dans la mobilisation et la libération du potentiel humain !

Fière partenaire de votre succès !

Heidi Spühler, Coach certifiée
heidi@alifera-coaching.com