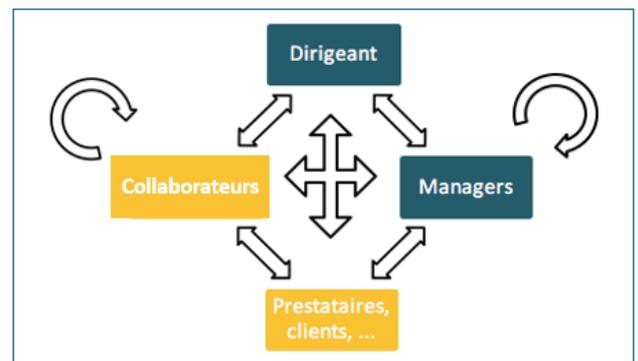


# APPORTEZ-VOUS DE LA RECONNAISSANCE AU TRAVAIL



La reconnaissance tient une place très importante dans la motivation au travail, tant pour les collaborateurs que pour les dirigeants et les managers. Si la rémunération répond à des besoins matériels, la reconnaissance répond à des besoins psychologiques. Elle permet de mettre en évidence l'existence d'une personne et de reconnaître ses compétences, ses efforts et ses résultats.



Qui peut donner de la reconnaissance au travail ?

Moi, collaborateur, je peux et je veux agir sur la Qualité de Vie au Travail de mon dirigeant

Moi, dirigeant ou manager, je peux et je veux agir sur la Qualité de Vie au Travail de mon collaborateur

## OBJECTIFS

- ✓ Apprécier à leur juste valeur les réalisations, pratiques et efforts investis au travail par le salarié et par l'employeur
- ✓ Écouter les suggestions de l'autre pour une meilleure prise de décision
- ✓ Nourrir la confiance réciproque

## FORMES POSSIBLES

### 1. Reconnaître la personne

- Saluer tous les jours
- Prendre des nouvelles
- Accorder du temps à l'autre
- S'intéresser à son interlocuteur
- Être courtois
- Être attentif, compréhensif
- Respecter l'autre
- Rester dans la bienveillance
- Aménager le temps de travail

### 2. Reconnaître les compétences

- Associer aux décisions
- Mettre en avant les travaux de l'autre
- Souligner les qualités professionnelles
- Reconnaître la créativité, la capacité d'innovation
- Réaliser des feedbacks en tête à tête
- Adapter sa communication à chacun

### 3. Reconnaître les efforts

- Valoriser l'engagement
- Encourager le comportement citoyen
- Signaler une contribution particulière
- Favoriser l'autonomie
- Proposer davantage de responsabilités
- Remercier pour tout travail
- Expliquer le bénéfice apporté après un remerciement

### 4. Reconnaître les résultats\*

- Féliciter pour la qualité du travail
- Saluer la progression des indicateurs
- Transmettre la satisfaction des clients
- Adapter la forme de reconnaissance au collaborateur
- Récompenser l'atteinte des résultats

Bonjour Chef, est-ce que je peux faire quelque chose pour vous ?

Lundi :

L'école m'a appelée, mon fils est tombé dans la cour de l'école. Est-ce que je peux partir tout de suite ?

Bien sûr !  
J'espère que ça va aller.

Mardi :

Alors, comment va votre fils ?

Rien de grave, merci beaucoup.

Chef, merci de vous être investi pour ce projet. J'imagine que ça a dû être compliqué.

(Devant le salarié) Monsieur le client, je vous présente xxxx qui va traiter votre dossier. Je sais qu'il s'occupera bien de vous, il a toute ma confiance.

Essaye même si tu hésites. Je sais que tu en es capable et au besoin je t'épaulerai.

Chef, bravo et merci pour votre travail qui a permis de décrocher ce contrat.

Voilà le dossier ! ↔ Merci.

Chef, vous aviez raison, la démarche QVT a réellement amélioré nos conditions de travail.

Je trouve que vous avez très bien traité ce dossier compliqué.

\* Féliciter un collaborateur toute l'année n'oblige pas un dirigeant à l'augmenter... mais il faut aussi penser à l'encourager en proportion des résultats dégagés 😊.

« Récompenser » ne passe pas seulement par la rétribution matérielle (prime, augmentation, meilleur ordinateur, ...), mais aussi par l'action sur l'organisation, la formation, la responsabilisation, la confiance, ... etc.

Un dirigeant aussi peut apprécier des « gestes » : « bon anniversaire », « bon courage pour le congrès », « comment s'est passé le forum ? », petit cadeau d'anniversaire ou de Noël, muguet, ...

## CONNAISSEZ - VOUS LE RATIO DE LOSADA ?



Marcial Francisco Losada est un psychologue chilien qui a travaillé sur le développement des équipes ayant de hautes performances.

En 2004, il a démontré que les équipes efficaces avaient au minimum six interactions positives pour une seule négative. Celles avec une performance médiocre échangeaient trois fois plus de paroles négatives que positives.

Interactions positives : voir précédemment dans ce document les formes de reconnaissance réciproque.  
Interactions négatives, exemples : « absurde, réfléchis avant de parler, vous êtes nul, vos chiffres sont mauvais, je ne te parle pas, ... »

Losada a ainsi révélé qu'avec un ratio compris entre 2,9 et 11,6 d'interactions positives les équipes présentent les meilleures performances, leurs collaborateurs s'épanouissent (\*) et .... l'entreprise voit sa rentabilité augmenter.

$$\frac{\text{Paroles positives}}{\text{Paroles négatives}} = \frac{2,9}{1} \text{ minimum}$$

Nous sommes convaincus que ces interactions positives nourrissent la reconnaissance réciproque !

(\*) *Et ça marche aussi pour la vie de couple 😊, il y a alors besoin de 5 gestes tendres, marques d'affection ou compliments pour chaque action négative.*

### Astuce / Conseil :

- Clarifier les résultats attendus et donner les moyens de les atteindre 😊
- Appliquer ces bonnes pratiques avec vos clients et fournisseurs

... POUR ALLER PLUS LOIN ...

- Consultez ici le [Guide Anact Aract : Les 10 questions sur la reconnaissance au travail](#)
- Téléchargez ici le [Code de conduite des bonnes relations au travail](#) de l'ordre des conseillers en ressources humaines agréés