

LES SIGNES DE RECONNAISSANCE

CONFIANCE EN SOI, CONFIANCE EN L'AUTRE

Objectifs

- ~ Découvrir la signification des signes de reconnaissance, leur impact sur l'estime, la confiance en soi et en l'autre
- ~ Savoir utiliser des signes de reconnaissance adaptés pour nourrir des relations plus équilibrées, éviter les conflits, tensions, malentendus, de blesser ou d'être blessé.
- ~ Dans la relation client, avoir des réflexes appropriés pour faciliter l'échange et la compréhension mutuelle.

Les applications concrètes de cet outil :

Ajuster son comportement non verbal et sa communication, sortir de l'accusation et du jugement (de soi, de l'autre, d'une situation), oser dire, savoir dire, oser et savoir demander, faire une critique constructive.

Un Signe de Reconnaissance est un **signe physique ou non physique, verbal ou non verbal**, par lequel on indique aux autres qu'on les reconnaît et grâce auquel les autres nous disent, « je te reconnais !».

Ignorer une personne, peut être ressenti de manière bien plus douloureuse qu'une insulte ou un coup. Et parfois, nous pouvons inconsciemment chercher la dispute ou bien les critiques, ou créer des situations d'échecs, de tensions, plutôt que d'avoir le sentiment de ne rien recevoir du tout.

Les Signes de Reconnaissance sont **indispensables** à l'équilibre d'une personne (confiance et estime de soi) et d'une **relation** (donner/recevoir), **quelle qu'elle soit, aussi brève soit-elle.**

IL EXISTE 3 TYPES DE SIGNES DE RECONNAISSANCE

1. Les Signes de Reconnaissance *verbaux ou non-verbaux*

Quand je rencontre quelqu'un, je peux lui dire " bonjour " ou bien lui serrer simplement la main ou bien encore lui sourire ... Nos échanges sont constitués de signes de reconnaissance verbaux et nonverbaux.

Le NON VERBAL (le corps, la gestuelle, l'intonation, le volume de la voix, le regard) prime sur le langage verbal.

Le NON VERBAL prédomine à plus de 90% nos échanges interpersonnels.

Notre non verbal dit le VERITE SUR NOTRE ETAT INTERIEUR. Il exprime NOTRE vérité. Le corps de notre interlocuteur également, pour celui qui sait et qui veut le voir.

2. Les Signes de Reconnaissance *positifs ou négatifs*

Positif, il permet à la personne de se développer de façon équilibrée, de développer son autonomie, la confiance et l'estime de soi.

Dans la relation à l'autre, donner et recevoir du positif aide à mettre en confiance, à générer une communication saine et équilibrée.

Négatif, il peut blesser, abîmer, nuire au développement de la personne car il provoque des sentiments tels que de rejet, d'abandon, d'humiliation et génère la colère, la tristesse, la peur (et donc du stress qui en est la conséquence).

Dans la relation à l'autre, donner et recevoir du négatif, ferme les cœurs (car ça fait mal), renferme (« être braqué »), nous coupe de notre objectivité, nous met en réaction, nous empêche d'entendre et d'être entendus.

3. Les Signes de Reconnaissance basés sur le FAIRE (« conditionnel ») ET sur l'ETRE (« inconditionnel »)

Un signe de reconnaissance **conditionnel** s'applique à ce que nous **faisons ou pas**, un signe de reconnaissance **inconditionnel** à ce que nous **sommes ou ne sommes pas**. Ils peuvent donc être donnés et reçus de façon **positive et négative**.

NOUS POUVONS DE CE FAIT, APPRECIER UNE PERSONNE DONT CERTAINS COMPORTEMENTS NOUS DEPLAISENT.

Exemples pratiques

Conditionnel car centré sur le FAIRE (Extérieur de la personne. Reconnaître ou exprimer ce que la personne fait, dit).

En «négatif » :

« Je n'apprécie pas votre attitude », « je ne vous donne pas le droit de me parler ainsi ».
« Ce que tu as fait m'a blessé ».
« Je n'ai pas compris votre demande ».
« Vous avez oublié de me donner le document ».

En «positif »

« Merci de m'avoir aidé », « Vous avez été très clair », « Vous êtes doué pour trouver la panne » « Vous avez bien géré la situation ! », « Ma présentation power point a intéressé l'équipe ».

Inconditionnel car centré sur l'ÊTRE (Qui la personne EST à vos yeux)

En « positif »

" Je t'aime ", « j'apprécie quand tu veux me faire plaisir », « je te trouve intelligent /généreux / courageuse ,... (qualités humaines, talents) », « je vous fais confiance », « je sais que je peux compter sur vous », « J'apprécie votre humour », « je suis fière de toi! », « Vous êtes radieuse ! »

SOFTTEAM Institute

En « négatif »

« je me trouve laide, grosse, nulle, bête, ... », « je n'y arriverai jamais ! », « je vais me planter ! ». « tu n'es qu'un bon à rien ! », « vous êtes des incapables ! », « vous ne m'avez pas compris », « tu ne comprends jamais rien toi ! », « mais tu es bête ou quoi ? T'es bouchée !!?? » « tu me déçois ». « tu me fait honte », « hors de ma vue ! », « dégage ! »

C'est donc la manière dont nous allons nous y prendre pour exprimer, qui fera la différence.

Pour que le message passe, il est donc important de rester sur l'action, le factuel, le faire ou le dire, pour éviter de blesser la personne, qu'elle ne se ferme ou « attaque ».

En effet, nous ne savons pas comment la personne reçoit ce qu'on essaye de lui dire car nous n'avons pas la même histoire, les mêmes références. Certains mots, actes, anodins à nos yeux, peuvent s'avérer catastrophiques, blessants, humiliants pour l'autre. Pour cela, au plus nous parlons FAITS, BESOINS, ATTENTES, au plus nous avons de chances que notre message soit entendu et que le dialogue soit constructif.

Surtout, éviter le « TU » qui tue qui ne peut que avoir comme conséquence le sentiment de jugement, d'attaque personnelle et donc, de réaction personnelle...

La plupart des conflits et des disputes sont la conséquence d'une mauvaise gestion des signes de reconnaissance. Cela génère des états de stress, UNE PERTE DE TEMPS ET D'ENERGIES.

Des signes de reconnaissance **négatifs inconditionnels (centrés sur Qui EST la personne)** donnés **ou reçus de façon répétitive** sont ceux qui blessent le plus et entraînent des conséquences négatives sur la confiance et l'estime de soi, la motivation, polluent toute relation personnelle et professionnelle.

PREDOMINANCES DE MA PERSONNALITE

« MESSAGES DE REFERENCES »

Introduction : Nous avons tous reçu des millions de messages verbaux et non verbaux (signes de reconnaissances +/-, des « conseils », des recommandations), qui nous disaient ou nous montraient comment nous avions intérêt à nous comporter dans la vie pour être quelqu'un de bien aux yeux des autres (des proches dans un premier temps). Certains messages, ancrés, en plus de nos expériences de vie, nous sont aujourd'hui bénéfiques car ils nous permettent d'utiliser des qualités de notre personnalité de façon adaptée, de croire en nos capacités. Sous stress (la peur de ne pas être reconnu/aimé/accepté aux yeux des autres, la peur de décevoir, d'être bête, d'avoir la honte, etc), nous font prendre des réflexes qui nous nuisent, nuisent à la relation, la qualité de notre travail, nous empêchent de nous affirmer dans certaines situations de façon adaptée. Ces réflexes sont liés à une somme de croyances dites

SOFTTEAM Institute

«généralisantes, limitantes ». Il s'agit de les déceler, les comprendre, chercher comment les transformer en de nouvelles, plus objectives.

Pour chacune des questions suivantes, attribuez : 4, 3, 2, 1, ou 0 point(s) selon que vous pensez-y ressembler

Exactement (4)

Beaucoup (3)

Un peu (2)

Peu (1)

Pas du tout (0)

1. Quand arrive le week-end, j'ai toujours plein d'idées sur ce que je pourrais faire, mais je ne mène pas tout jusqu'au bout.
2. J'aime que les choses se fassent vite ; une idée, une action. J'aime « taper dedans », que ça avance.
3. Je n'aime pas parler de moi : je suis plutôt secret. Je n'étale pas mes états d'âme.
4. Mes journées sont bien remplies, j'ai toujours quelque chose à faire et je suis souvent débordé. Je ne finis pas toujours ce que j'entreprends.
5. Quand je reçois des amis, je fais tout pour qu'ils se sentent bien ; je donne le meilleur de moi-même pour qu'ils gardent un excellent souvenir du moment que nous passons ensemble.
6. L'écoute n'est pas mon point fort. Ça prend du temps. Je pense souvent avoir compris avant que l'autre n'ait terminé sa phrase.
7. Quand quelqu'un m'expose ses difficultés, je ne sais pas souvent quoi lui dire. J'ai du mal à consoler et à encourager.
8. Avant de décider, j'aime analyser les situations, prendre du recul, observer les détails. C'est important car, dans la vie, quand on fait quelque chose, il faut le faire bien.
9. Quand on me demande un service, je dis presque toujours « oui ». J'ai beaucoup de mal à refuser et après coup, j'ai souvent l'impression de m'être laissé dépasser par ma gentillesse, d'être allé(e) trop loin dans mes promesses.
10. Je n'aime pas beaucoup travailler en groupe. Je me sens plus efficace seul(e). D'ailleurs, dans la vie, il faut savoir se débrouiller seul.
11. Je n'aime pas les réunions qui traînent : je suis souvent de ceux qui prennent la parole pour dire : « Alors, concrètement, qui fait quoi, quand et comment ? »

SOFTTEAM Institute

12. J'adore prendre en charge de nouvelles missions : je suis souvent volontaire. La quantité de travail ne me fait pas peur. J'ai parfois des difficultés à équilibrer mon temps de travail.
13. Je n'aime pas le conflit et les climats hostiles. J'ai souvent du mal à dire à quelqu'un que je ne suis pas d'accord, ou de faire des remontrances.
14. Je sépare vie privée et vie professionnelle. Je ne supporte pas qu'on se mêle de ma vie privée.
15. Je suis exigeant et je vois souvent le détail qui manque.
16. J'agis quelques fois trop vite et je fais des fautes d'inattention.
17. J'aime les voitures confortables et silencieuses mais ça me paraît trop luxueux pour moi.
18. Dans ma vie professionnelle, je souffre de ne pas pouvoir approfondir suffisamment ce que j'ai à faire.
19. J'aime que mon manager s'intéresse à moi. Je ne travaille bien qu'avec des gens que j'apprécie.
20. J'ai à cœur de faire tout ce que l'on me demande mais je n'y arrive pas toujours.
21. Quand je dois faire un achat, je m'attache à ce qu'il plaise à mon entourage.
22. Je suis en train de me dépêcher pour finir ce test et je me demande si je suis dans les temps.
23. Je suis consciencieux(se) et scrupuleux(se).
24. Je prends grand soin de mes affaires personnelles : certains me trouvent même un peu maniaque.
25. Je me demande souvent si la façon dont je fais le travail va plaire à mon manager.
26. Je me domine, je suis maître de moi, je n'aime pas montrer mes faiblesses.
27. J'ai la réputation au travail d'être un rapide et de pouvoir mener plusieurs affaires de front.
28. Je trouve qu'il est difficile de répondre avec exactitude aux questions de ce test.
29. Je pense qu'il faut travailler dur pour avoir de bons résultats.
30. A mon avis, ce genre de test « psy » n'a pas grande valeur

LES PREDOMINANCES DE MA PERSONNALITE

(*Nos croyances, sur nous-mêmes, sur les autres*)

Fais plaisir !

5

9

13

19

21

25

Total

Sois fort !

3

7

10

14

26

30

Total

Fais effort !

1

4

12

17

20

29

Total

Dépêche-toi !

2

6

11

16

22

27

Total

SOFTTEAM Institute

						Total
<i>Sois parfait !</i>						
8	15	18	23	24	28	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

MESSAGES DE REFERENCES ATOUT ET PIEGES

MESSAGES	ATOUTS	PIEGES
<p>Fais Plaisir !</p> <p>« Je réussirais ma vie si je sais faire plaisir à tout le monde. C'est comme cela que je me sens reconnu(e) !</p>	Sens de l'adaptation Serviable Sociable Sait encourager Chaleureux Pacifique Généreux	Veut plaire Ne sait pas dire non Évite les conflits N'est pas à l'écoute de ses propres besoins Il se laisse influencer Complimente à l'excès Manipulation, chantage affectif
<p>Sois Fort !</p> <p>« Dans la vie, il faut se méfier, surtout ne pas montrer ses faiblesses et s'arranger pour s'en sortir seul »</p>	Sérieux Responsable Autonome Décideur Leader Sécurisant	Solitaire, Secret Il paraît froid et sévère N'exprime pas ses sentiments Il a du mal à faire confiance Il préfère travailler seul
<p>Fais effort !</p> <p>« Il faut toujours recommencer et s'acharner, c'est comme cela qu'on peut y arriver. Les choses ne tombent pas du ciel ! »</p>	Travailleur Courageux Volontaire Sens de l'effort Engagement moral	Fatigué Dispersé Débordé Jamais fini Surmené

SOFTTEAM Institute

Dépêche-toi ! «Il faut agir rapidement : vite fait, bien fait... Efficacité avant tout !»	Réactif Rapide Concret Locomotive Esprit de synthèse	Superficiel N'écoute pas Impulsif Activiste Dispersé Exporte son stress
Sois parfait ! «Dans la vie, quoique je fasse, je m'attache à ce que ce (je) soit parfait !	Précis Sens de l'organisation Exigeant avec soi-même Esprit d'analyse Réfléchi	Exigeant avec autrui (trop) Maniaque Il a du mal à se décider Il a du mal à choisir Il se noie dans les détails Lent

DES PISTES POUR TROUVER DES « ANTIDOTES »

Les signes de reconnaissance renforcent certains types de comportements...

Si un comportement est efficace et nous rapporte des signes de reconnaissance (positifs ou négatifs) il y a des chances que nous continuons à utiliser ce comportement.

Nous avons chacun une " qualité " de signes de reconnaissance qui nous sert à maintenir l'image que nous avons de nous-mêmes. Ces facteurs-là vont influencer aussi la qualité des signes de reconnaissance que nous allons donner aux autres.

La somme des signes de reconnaissance que nous avons reçu, que nous continuons de recevoir et que nous nous donnons, génère (et confirme) certaines **croyances**, que nous avons tendance à généraliser. Elles constituent notre vision de nous-même, du monde qui nous entoure et nous font vivre des situations en rapport avec celles-ci.

Nous ne prenons aucune décision, ni n'entreprendons aucune action, sur la base de la réalité elle-même. Nous agissons et décidons en fonction de nos croyances et jugements concernant notre « réalité »

Pour changer une perception dite « négative » de soi, de ses comportements, transformer la croyance limitante en croyance mobilisante, voici quelques pistes :

- Arrêter de se comparer aux autres

- Ne plus identifier ce que je suis avec ce que je fais.

SOFTTEAM Institute

En effet, ce n'est pas parce que je pose certains actes que mon identité profonde est réduite à ceuxci !

- Retraduire les étiquettes qu'on m'a attribuées en comportements observables :

Par exemple, pour une personne qui se trouve timide, plutôt que de se dire « je suis timide » (ce qui l'enferme dans un processus où il n'y a pas de porte de sortie), se dire plutôt : « je n'ose pas faire le premier pas vis-à-vis d'un inconnu », ou « j'ai tendance à rester dans mon coin, même en société », ou, « je n'ose pas demander »...

Cette étape consiste à retourner à des comportements observables plutôt que de poser une sentence, une condamnation où la personne est définitivement enfermée.

- Se donner des permissions

L'idée de ce processus est de négocier avec son inconscient de petites exceptions comportementales à la règle générale en évitant des phénomènes de blocage ou de résistance au changement. A un moment, on se rend compte que ces permissions « exceptionnelles » se muent en de nouvelles habitudes qui améliorent notre vie.

Ces permissions deviennent par la suite, de nouvelles croyances, plus appropriées, plus objectives.

MES RESSOURCES DE COMMUNICANT

D'après les expériences d'Albert Mehrabian, les leviers qui impactent la communication se répartissent comme suit :

- 55% Le non verbal : corps, postures, gestes, expressions, regard
- 38% Le para verbal : la voix, son rythme, son volume, son débit
 - 7% Le verbal : le contenu, les mots

