

Les signes d'attention



Introduction

Une des difficultés majeures est que nos collaborateurs attendent un signe de reconnaissance auquel nous ne répondons pas toujours.

- Les signes de reconnaissance sont importants dans les échanges entre les êtres humains
- La façon de demander, de les donner et de les recevoir est différente pour chacun
- Les besoins de chacun ne se rencontrent pas toujours.

Illustration (1)

Charlotte rentre chez elle, toute contente : elle a réussi à boucler un gros budget dans les temps impartis, et en en dépassant pas les sommes allouées – exercice particulièrement difficile dans sa profession. Quant elle arrive à la maison, elle se sent légère et impatiente de partager sa réussite avec son mari. Elle le découvre, immuable devant son ordinateur. Le bébé est lavé, nourri et couché par la nounou, et son mari s'adonne à son sport préféré, surfer sur internet. Joyeuse, Charlotte se précipite vers son mari pour lui raconter son succès. Celui-ci l'écoute calmement, la félicite sans montrer autant d'enthousiasme qu'elle le désirerait, puis retourne à son ordinateur ; Charlotte se sent déçue, elle aurait aimé plus de chaleur; Et pourtant elle connaît son mari. Il ne faut pas trop compter sur lui pour s'emballer et donner les signes d'attention dont Charlotte a besoin et qu'elle attend de lui.

Définition

Le signe d'attention (*stroke* en anglais) est l'unité de vie sociale.

Ces signes peuvent verbaux ou non verbaux : une parole, un sourire, un regard, un signe de tête,

Les signes verbaux sont plus explicites, plus simples à intégrer. Il demande de la part d'émetteur de s'impliquer un peu dans la relation. Il est plus difficile pour le récepteur de les ignorer;

Ils peuvent être positifs ou négatifs : des compliments ou des critiques.

Ils peuvent être formulés de façon conditionnelle ou inconditionnelle comportement ou personne.

En AT, toute intervention qui crée une reconnaissance de l'autre est appelée « signe de reconnaissance ». Nous faisons souvent à peine attention à ce flot constant d'échanges avec les autres; Mais, si ces signes viennent à manquer , nous nous sentons mal et parfois nous déprimons!

Les signes conditionnels ou inconditionnels

Les signes conditionnels renvoient à notre comportement - à ce que nous faisons (*faire*). Ils sont fortement chargés en intensité qu'ils soient +ou -. (! Forme est donc important – piège du politiquement correct)
Les signes inconditionnels renvoient à notre personne – à ce que nous sommes (*être*). Ils sont moins chargés en intensité.

Les signes positifs procurent chaleur et joie, sentiment de bien-être.
Attention : certaines personnes refusent les signes +; leur éducation ne les a pas habitués à en recevoir => ils ont du mal à les accepter.

Les signes inconditionnels négatifs sont difficiles à entendre.

- Renvoient une image – de nous-même
- Peuvent être destructeur si la personne n'a pas les moyens de relativiser ce qu'il perçoit (enfant pas ex).

Les signes conditionnels et inconditionnels

Signes inconditionnels positifs :

- Je t'aime énormément
- Je te trouve intelligent
- J'apprécie ton sens de l'humour

Signes conditionnels positifs

- J'aime ta robe
- J'apprécie beaucoup ton travail
- Tu as bien compris ce dont je parle

Signes inconditionnels négatifs :

- Tu es méchante
- Tu es vraiment insupportable
- Je déteste tes grands airs

Signes conditionnels positifs

- Je déteste que tu me fasses attendre
- Tu as fait une grosse bêtise
- Ton rapport n'est pas assez travaillé

Les signes verbaux

Signes de reconnaissance positifs :

- Quelle bonne soirée j'ai passé, merci
- J'adore ta nouvelle coiffure
- Très bien ton intervention ce matin auprès de l'équipe

Signes de reconnaissance négatifs

- Tu t'es encore trompé
- Tu es vraiment mal coiffée
- Comment as-tu pu acheter une telle horreur

Les signes non verbaux sont souvent plus discrets, donc plus faciles à ignorer.

Attention à répondre à certains signes non chargés d'intensité émotionnelle (ex : un signe de tête, un clin d'œil, un sourire) si ils sont mal vécus.

« il est méprisant, il ne me salue pas quand on se rencontre »

Les signes non-verbaux

Signes de reconnaissance positifs :

- Un sourire
- Un signe de la main
- Un clin d'œil
- Un geste amical

Signes de reconnaissance négatifs

- Un regard qui se détourne à mon approche
- La grimace d'un collègue à la lecture d'un rapport
- Des gestes insultants
- Pas de réponse à la demande

Les signes positifs, conditionnels ou inconditionnels , sont en général bienvenus, mais ils peuvent aussi tomber à plat.

Ex : attente d'un signe de reconnaissance sur notre intelligence ou notre compétence, nous pouvons nous sentir mal compris en recevant un signe sur notre gentillesse ou notre aspect physique.

Et inverse : attente de mot d'amour et reçoit un compliment sur notre efficacité!

Filtres des signes + de reconnaissance

- Non correspondance en attente et réception du message
- Le message en correspond à ce que nous pensons de nous
- Perception du message comme non sincère (*strokes en toc*)
- Perception de message mécanique , manipulateur, plus dérangeant qu'agréable.
- Peu de valeur du message car vient d'un ami et donc pas tjs objectif!
- Notre culture
- Notre propre image
- Oui ... mais

Les signes verbaux et non-verbaux

Signes de reconnaissance verbaux positifs :

- Quelle bonne soirée j'ai passée, merci
- J'adore ta nouvelle coiffure
- Très bien ton intervention ce matin auprès de l'équipe

Signes de reconnaissance verbaux négatifs

- Tu t'es encore trompé
- Tu es vraiment mal coiffée
- Comment as-tu pu acheter une telle horreur

Les signes non verbaux sont souvent plus discrets, donc plus faciles à ignorer. Attention à répondre à certains signes non chargés d'intensité émotionnelle (ex : un signe de tête, un clin d'œil, un sourire) si ils sont mal vécus.
« il est méprisant, il ne me salue pas quand on se rencontre »

Signes de reconnaissance -

- Les signes de reconnaissance négatifs sont nécessaires dans les relations d'apprentissage, éducation, vie professionnelle.
- Les signes inconditionnels négatifs sont tjs destructeurs : ils portent sur la personne et l'enferment dans le négatif.
- Attention à la confusion et interprétation : il arrive de prendre un signe conditionnel – pour un signe inconditionnel -
« tu n'as pas bien bien travaillé » -> « tu es nul(le) »
Difficulté de la personne d'entendre la critique.

Signes de reconnaissance -

Attention – important :

Les signes de reconnaissance sont indispensables pour faire progresser les individus (éducation et apprentissage) car permet de savoir que ce qui est fait est inadapté.

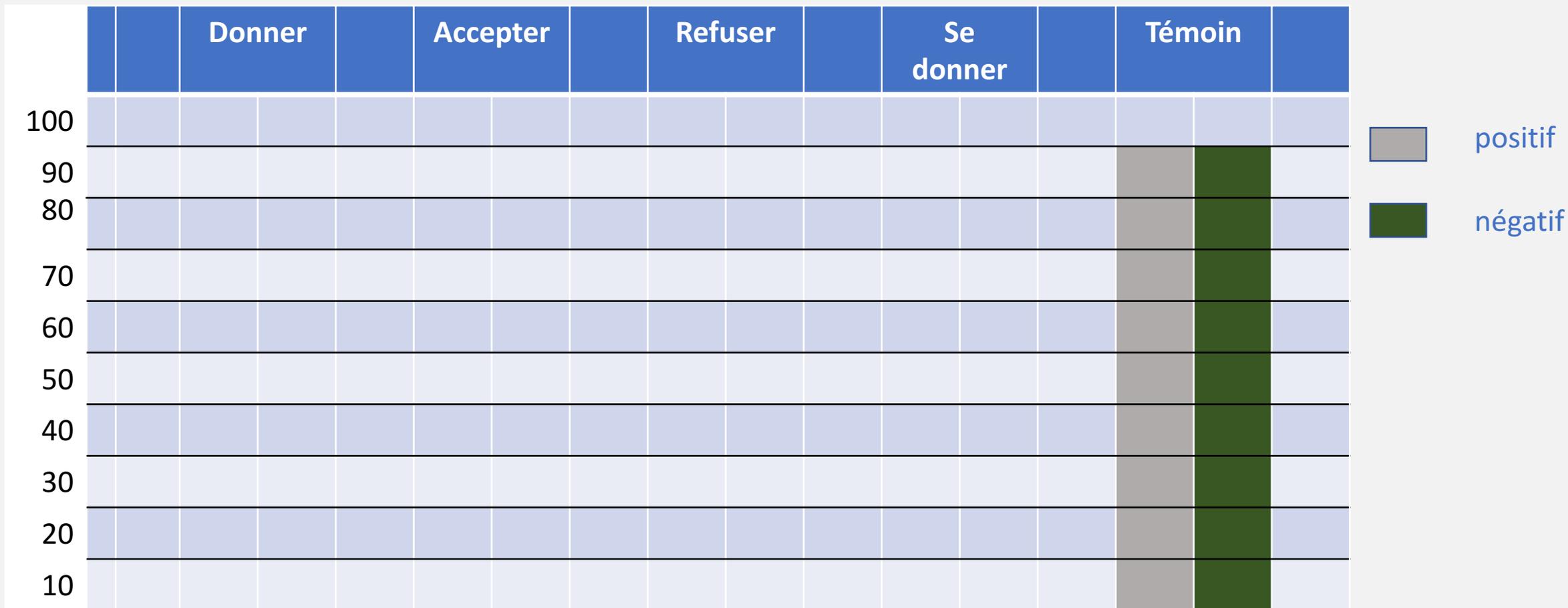
Danger : l'impact des signes négatifs peut décourager et inhiber la personne.

Il faut cinq signes de reconnaissance positifs pour compenser un signe de reconnaissance négatif; il est donc important en situation d'accompagnement de donner aussi des signes +.

Le tableau de l'économie des signes de reconnaissance

Pensez à une journée ordinaire et calculez approximativement le nombre de signe reconnaissance positif ou négatifs que vous donnez, recevez, demandez, refusez et vous donnez à vous-même. Notez de 0 à 100 et montez les colonnes en positif et en négatif.

Le tableau de l'économie des signes de reconnaissance



Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Donner :

Pour augmenter les signes positifs, donnez-vous comme consigne de **donner au moins trois signes positifs de plus par jour et par personne que vous côtoyer**. A la fin de la journée, faites le point, et voyez comment vous avez rempli la consigne : était-ce difficile? Avec qui était ce plus facile? Quel genre de signes avez-vous eu du mal à donner? Quels sont ceux que vous donnez facilement?

Voilà des points que vous pouvez améliorer jour après jour. Cela fonctionne comme un apprentissage : plus on pratique, plus on progresse.

Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Donner :

Pour diminuer les signes positifs, chaque fois que vous êtes sur le point de faire une critique, demandez-vous si cette critique est utile à la personne, et si cela l'aide à s'améliorer; Si vous pensez que le signe négatif est indispensable, faites-le de manière conditionnelle, en attirant l'attention de cette personne sur son comportement et non sur ce qu'elle est. Soyez factuel et précis.

Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Accepter :

Accepter les signes positifs n'est pas toujours facile. Certains ont tendance à ne pas les écouter, à les déformer, ou à se justifier. Pour accepter, la seule consigne est de se dire merci, de les accepter en parole, et d'en garder au moins quelque chose. Ne refuser pas les signes positifs en croyant qu'ils sont faux, uniquement parce que vous n'avez pas été habitué à recevoir ni à accepter les signes de reconnaissance. Dans ce cas, il est intéressant de se demander pourquoi vous refusez un signe positif, quelle croyance à votre propre sujet empêche que vous acceptiez.

Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Accepter :

Accepter les signes négatifs est encore plus difficile. Souvent, ils peuvent vous paraître déplacés ou injustes. Là encore , plutôt que vous défendre, et vous justifier, il est intéressant d'apprendre à les écouter et à vous demander en quoi ils possèdent un peu de vérité. Entendre les signe de reconnaissance négatifs peut vous permettre de mieux vous connaître, et de comprendre l'image que vous renvoyez aux autres.

Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Demander :

La meilleure façon d'obtenir des signes de reconnaissance positifs est de le demander! Mais très souvent, vous vous dites que cela ne se fait pas.

Faites l'expérience de demander à vos amis de vous dire quelque chose de gentil. Ou alors, lorsque vous faites quelque chose de nouveau, osez demander à des gens bien intentionnés ce qu'ils en pensent. Vous verrez que , très vite, vous trouverez des personnes qui sauront vous encourager. Vous courrez aussi le risque de recevoir des signes négatifs. Mais si vous apprenez à mieux les gérer, vous pourrez affronter ce risque.

En revanche, si vous avez pris conscience de votre tendance à demandeur des signes négatifs, demandez-vous pourquoi. Que cherchez? Cela vous aide-t-il? Sinon, pouvez-vous inverser la tendance et demander plutôt des signes positifs?

Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Refuser :

Refuser des signes +, cela signifie ne pas laisser entrer les signes + qui ne vous conviennent pas , soit parce qu'ils correspondent pas à ce dont vous avez besoin, soit parce que vous les trouvez « *en toc* ».

Refuser les signes – revient à ne pas prendre pour argent comptant toutes les critiques, et à regarder calmement ce que vous pouvez en garder. Un grain de vérité critique fait moins mal qu'une critique à 100%.

Il est important de toujours refuser les signes inconditionnels négatifs. Même si vous n'êtes ni gentil, ni compétent, ni sérieux à un moment de votre vie, ce n'est qu'un comportement. Il ne s'agit pas de vous dans toute votre complexité.

Comment changer?

Pour chaque colonne, regardez ce que vous voulez augmenter ou diminuer.

- Se donner :

Plus nous nous critiquons, plus nous sommes durs et exigeants avec nous-mêmes, plus nous sommes en manque de signes de reconnaissance positifs venant de notre part, et plus nous sommes dépendants de l'extérieur pour nous en donner. Apprenez à être votre meilleur ami en vous félicitant de vos réussites, en vous encourageant quand c'est difficile, vous deviendrez ainsi autonome.

Observez comment dans une journée, vous vous donnez des signes -, et sur quels sujets. Puis donnez-vous pour consigne de vous **attribuer au moins trois signes positifs par jour, surtout sur les sujets où vous manquez de confiance.**

A l'inverse si vous vous donnez des signes -, faites le sur des critiques constructives fondées sur des faits et non sur des aspects subjectifs.

Conclusion

N'oubliez- pas, les signes de reconnaissance nous sont indispensables. Notre bien-être , notre rapport à la vie dépendent de la façon dont nous les donnons, et dont nous les recevons. Par conséquent, nous ne devons pas rester passif devant notre besoin de signes de reconnaissance. Il est de notre responsabilité de faire en sorte que nos besoins soient satisfaits et nous avons les moyens de demander et de recevoir les signes qui nous sont nécessaires.

Epilogue

Et si nous mettions en application la théorie et que vous me transmettiez vos signes de reconnaissance? Si ils sont positifs, ils m'encouragerons certainement à poursuivre sur cette voie pour d'autres présentations. Si ce sont des signes de reconnaissance négatifs, ceux-ci me permettons de m'améliorer pour les prochaines présentations.

Pour ma part, je me félicite et je suis content de cette présentation ppt. Prenez soin de vous et de vos proches.

Au plaisir de vous retrouver;

Bon confinement,

Didier COEMELCK

Avril 2020