

SIGNES DE RECONNAISSANCE OU STROKE

Définition

Eric Berne (analyse transactionnelle)

Unité de reconnaissance ; signe verbal ou non verbal, positif (ressenti agréablement par celui qui le reçoit) ou négatif (ressenti désagréablement par celui qui le reçoit), conditionnel (qui porte sur l'agir) ou inconditionnel (qui porte sur l'être), essentiel à la survie psychologique de l'individu.

L'analyse transactionnelle montre que l'individu a trois besoins fondamentaux dans sa vie personnelle comme professionnelle : besoin de structuration, de stimulation et de reconnaissance. La reconnaissance est un enjeu de survie psychologique pour l'individu. On peut apprendre à :

- Sortir de la pénurie traumatique de signes de reconnaissance
- Éviter autant que possible les signes de reconnaissance négatifs
- Échanger des signes de reconnaissance positifs d'une façon déterminante pour créer un environnement de confiance.
- Donner des signes de reconnaissance conditionnels pour le processus d'apprentissage et l'évaluation des performances (dans une situation managériale).

4 formes de signes de reconnaissance.

Les signes positifs conditionnels (qui portent sur ce que la personne fait) et les signes positifs inconditionnels (qui portent sur ce que la personne est) aident à trouver de l'assurance, à conforter sa confiance en soi, à créer un climat de bienveillance (sans complaisance) et de confiance...

Les signes négatifs conditionnels (sur le faire) sont pertinents pour envisager des axes de progression. Ils sont plus faciles à entendre, si auparavant la personne a pu engranger des signes positifs.

Les signes négatifs inconditionnels (sur l'être) sont à proscrire. Ils renforcent des sentiments d'humiliation ou de dénigrement qui sont dommageables pour la personne et pour la relation.

	Positifs	Négatifs
Sur le faire Signes conditionnels	J'ai apprécié la clarté de ton propos quand tu as donné ton opinion	Ton rapport ne va pas à l'essentiel. Ce serait bien que tu puisses...
Sur l'être Signes inconditionnels	J'apprécie ta pertinence et ta façon de m'écouter lorsque tu as...	Tu es complètement nul, ce que tu dis est absurde et tu n'es vraiment pas à la hauteur !

5 modalités

- Donner à l'autre
- Se donner à soi : comment je me reconnais et je nourris (ou pas) mon estime de moi (ai-je une vision de moi négative ou positive...)
- Demander : suis-je en capacité de demander des feed-back à l'autre pour progresser ou pour être nourri.e positivement.
- Accepter : est-ce que je prends les signes que l'on me donne ou est-ce que je nourris une dévalorisation...
- Refuser : est-ce que je suis en capacité de refuser des signes qui me serait dommageable, puis-je distinguer ce qui me permet de progresser de ce qui me nuit ?

Le manque de signes de reconnaissances

- La création de problèmes ou le déclenchement de conflit cachent un besoin de signes de reconnaissance, quite à ce qu'ils soient négatifs.
- La pénurie de signes de reconnaissance entraîne des comportements rigides ou un éloignement de ses propres sentiments. Les personnes font alors « payer » leur manque par des attitudes de persécuteur ou sauveteur pour obtenir de la reconnaissance.

Donner des signes de reconnaissance¹

Les signes de reconnaissance sont à offrir avec sincérité, simplicité sans modération. Mais pour cela, quelques précautions sont utiles à connaître pour qu'ils soient bénéfiques. Ainsi, s'ils s'appuient sur une généralité, ils sont reçus avec réserve (surtout s'il s'agit de signes qui porte sur l'être). Par exemple, « *je te trouve intelligent* » ne donne aucune information ; même si cela fait plaisir, l'autre risque de ne pas y croire. Soit il prend le propos avec rejet ou dédain « *il me connaît mal* » ; soit il active une peur de déplaire et de se sentir contraint « *s'il me trouve intelligent, il va falloir que je sois à la hauteur* » ou encore il réactive son système de dévalorisation « *je ne vois pas en quoi je suis intelligent* » (ce qui n'est pas le but recherché !). En fait, la personne ressent un malaise car elle ne sait pas ce qu'on lui a offert. En le contextualisant ou en le personnalisant, c'est-à-dire en s'appuyant sur une observation tangible, il est recevable. « *Quand je vois ta capacité à résoudre ce problème et à prendre en compte tous ces paramètres pour proposer une solution utile, j'apprécie ton intelligence et ton habileté dans la façon de t'exprimer* » est un signe de reconnaissance positif inconditionnel. Les signes de reconnaissance positifs conditionnels portent sur ce que la personne fait : « *J'apprécie le travail que tu as réalisé lors de ce projet, car la réponse que tu apportes est adéquate avec notre besoin.* »

Qu'ils soient conditionnels ou inconditionnels, ils sont nourrissants pour la personne. Nous avons tous besoin de signes de reconnaissance, quitte à en chercher des négatifs – en dé-

1. *Plaisir d'être en réunion*, Béatrice Poncin, Éditions du Croquant, septembre 2010

clenchant des problèmes, en provoquant un conflit ou encore en s'attirant des brimades. Quelles qu'en soient les conséquences, ils seront préférables à l'absence de signes (l'indifférence).
C'est en étant encouragé positivement que l'on peut se développer au mieux (l'effet Pygmalion).

Évaluation personnelle

C'est une évaluation intuitive de la fréquence à laquelle je reçois, je donne, je demande, je me donne, je refuse des signes de reconnaissance (et de quelle nature : positifs ou négatifs) pour regarder en quoi ce que je vis est satisfaisant et ce que j'aurais envie de changer. Suis-je en capacité de me nourrir (développer ma confiance en moi) sans attendre des autres (risque de se mettre en victime si aucune demande n'est faite...)

Signes de reconnaissance positifs					
Toujours					
Très souvent					
Souvent					
Quelquefois					
Rarement					
Jamais					
	DONNER	ACCEPTER	DEMANDER	SE DONNER	REFUSER
Jamais					
Rarement					
Quelquefois					
Souvent					
Très souvent					
Toujours					
Signes de reconnaissance négatifs					

Processus pour donner des signes de reconnaissance

Cet exercice est à utiliser lorsque l'on souhaite renforcer des liens dans l'équipe, conforter la confiance en soi et dans l'autre, donner une place à chacun, encourager les personnes dans le développement de leurs compétences, restaurer une confiance déficiente dans un collectif, instaurer un climat propice à la coopération...

Mettre des protections

Il est possible que des personnes craignent, voire refusent cet exercice. Il convient de l'utiliser à bon escient et de mettre des protections, telles que :

- Poser les règles : pas de signes de reconnaissance inconditionnels négatifs ; donner des signes de reconnaissance sincères ; les contextualiser pour éviter les généralisations. Un signe de reconnaissance n'est pas une flatterie.
- Préciser que :
 - la réception se fait sans commentaires ou « *Merci, mais ...* » pour éviter la dévalorisation.
 - il est possible de refuser ce que l'on a reçu sans que cela ne soit un rejet de celui qui donne (liberté à celui qui reçoit).
- Gérer un temps équitable pour chacun.

Exemple de processus

- Constituer des groupes de 3 à 5 personnes (selon l'interconnaissance, le niveau de confiance dans le groupe et le temps disponible)
- Chacun prend le temps de réfléchir individuellement à ce qu'il va donner à une personne (éventuellement, l'écrire sur un post-it à offrir).
- La personne concernée commence par se donner à elle-même (à haute voix) des signes de reconnaissance.
- Chacun des participants en fait autant pour elle.
- La personne concernée peut éventuellement exprimer comment elle se sent ou comment elle reçoit cela.
- On passe à la suivante.

Variante, pour un grand groupe : chacun va tirer au sort au moins 2 personnes (chaque nom étant préalablement écrit sur 2 papiers), va prendre le temps d'écrire et signer un signe de reconnaissance positif, puis va aller le donner de manière individuelle à la personne (lui lire et lui offrir le texte écrit). Cela va donner lieu à un joyeux brouhaha.