

LA RECONNAISSANCE

FACTEUR DE RESSOURCES

Bien souvent, les managers ont le sentiment d'avoir peu de moyens pour valoriser leurs agents, car ils ne peuvent influencer sur le salaire et l'évolution de carrière. Néanmoins **d'autres formes de reconnaissance existent.**

La **reconnaissance symbolique** (verbale) permet à chacun de prendre conscience de son rôle, de la place qu'il occupe dans le fonctionnement de l'équipe, de même que son utilité et de la pertinence de sa contribution à l'atteinte des objectifs organisationnels.

En ayant le sentiment d'être « à la bonne place », la motivation dite « intrinsèque » augmente : l'agent travaillera avec plaisir. C'est un levier de **performance individuelle et collective.**

D'après Christophe DEJOURS, psychiatre et enseignant en psychodynamique du travail, la principale rétribution dans le travail est symbolique ou morale : **la reconnaissance.** De cette dimension symbolique dépendra **l'engagement et l'efficacité** d'un agent.

Mais attention, la reconnaissance ne se fait pas n'importe comment. Il ne suffit pas d'une tape dans le dos. La reconnaissance verbale constitue une **ressource de prévention.** C'est **l'appréciation** de la personne comme un être qui mérite **respect** et qui possède des **besoins** ainsi qu'une **expertise.**

Il existe **4 formes de reconnaissance** :

Ex. : Transmettre des informations – Permettre à la personne de s'exprimer sur son travail, Donner les moyens d'atteindre les objectifs, etc.

Existentielle

Pratique de travail

Ex. : Commentaires sur les qualités professionnelles - Souligner l'innovation ou les idées des agents, etc.

Ex. : Remerciement verbal d'un agent pour son implication - Remerciement de l'implication des agents lors des vœux du Maire, etc.

Investissement dans le travail

Résultats du travail

Ex. : Valoriser les réussites lors de l'entretien professionnel - Valoriser les réussites et projets des différents services lors des réunions du personnel, etc.

Elles sont complémentaires et indépendantes !

Il y a **deux formes de jugements** d'un travail :

1. Le jugement **d'utilité** : est-ce que le travail qui a été réalisé est utile pour le service, la collectivité ? Ce jugement est en général réalisé par le supérieur hiérarchique.
2. Le jugement **de beauté** : est-ce que le travail est bien fait ? dans les « règles de l'art » ? La beauté d'un travail est en général, évaluée par les pairs : les collègues exerçant le même métier. Cette reconnaissance va développer le sentiment d'appartenance à un métier, à un collectif. L'agent pourra développer une identité positive.

Astuce : Le ratio de LOSADA – Pour être performante, une équipe a besoin de :

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