Education permanente et leadership

« DES PAROLES QUI DÉMOTIVENT AUX PAROLES QUI STIMULENT »

Véronique Sichem

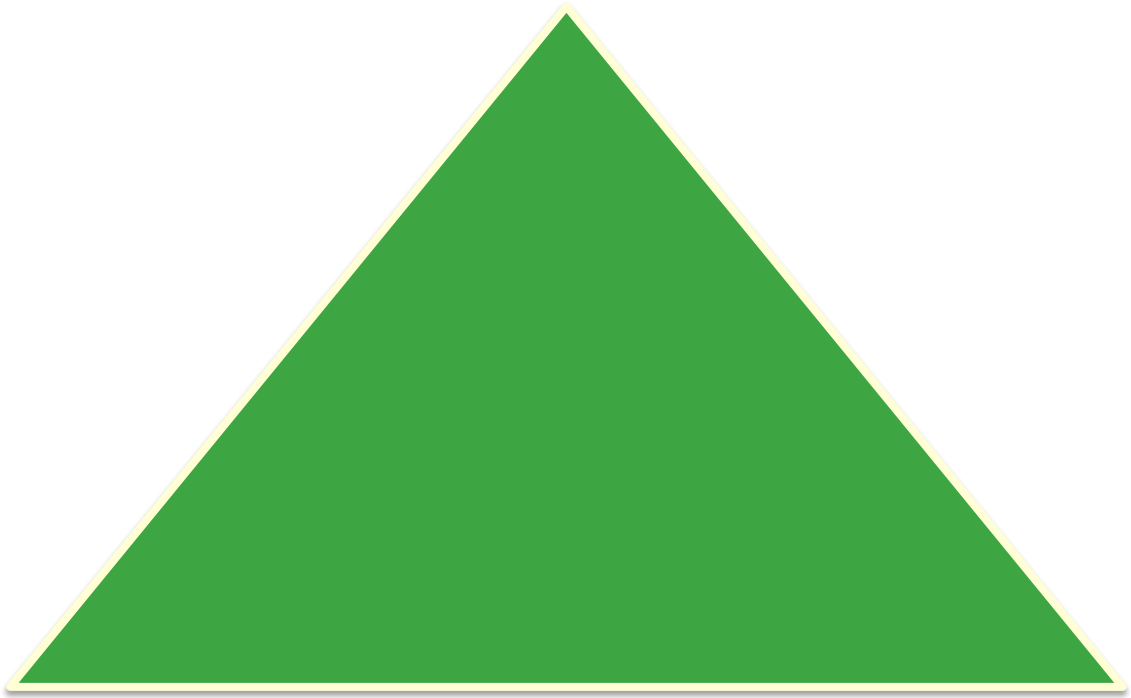
La motivation

Paul Diel - 1947

C'est ce qui nous meut de l'intérieur
C'est à dire nos **mobiles**

A différencier de nos **motifs**
C'est à dire les buts qui découlent de l'action

Motifs (but)



Moyens ***Mobile (Energie)***

On ne motive pas les gens mais

On peut créer un contexte motivant

et

On peut aussi démotiver les gens

Un contexte motivant c'est un contexte qui

1. Fournit des motifs mobilisateurs pour l'action
2. Permet de passer à l'action tout en laissant une marge de manoeuvre et de liberté
3. Permet de réaliser un projet avec d'autres (même si ce n'est pas avec tous les autres)
4. Permet de réaliser son projet personnel en servant celui de la collectivité
5. Favorise la bonne humeur

Favoriser la motivation avec de l'argent c'est facile

Si on donne beaucoup d'argent,

les personnes auront tendance à faire

ce qu'on leur demande et du mieux possible.

Mais

Faciliter la motivation des gens sans

le levier de l'argent, c'est plus difficile.

C'est même un talent.

L'argent est « témoin » d'un échange
C'est une monnaie d'échange

Qu'échange-t-on quand il est question d'argent?

Des objets de consommation, des produits, des services,…

Mais aussi

Des signes de considération, de reconnaissance, de la protection, de l'énergie vitale ou sexuelle, des privilèges,…

C’est pourquoi les paroles prononcées et les gestes que vous faites comptent au moins autant que l'argent pour entretenir la motivation.

Repères pour le leader d'un groupe

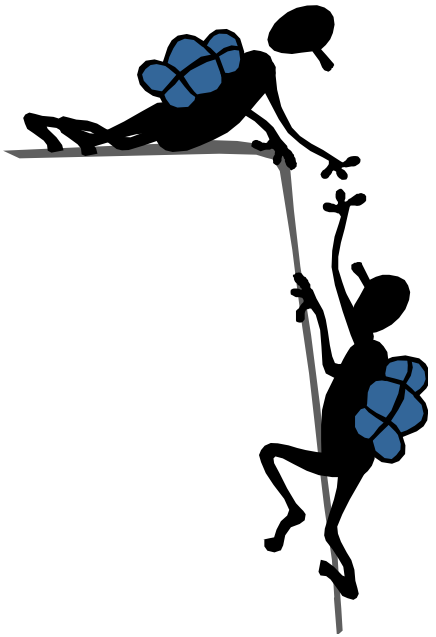
5 FACTEURS POUR MAINTENIR ET DÉVELOPPER L'EFFICACITÉ ET LA MOTIVATION PROFESSIONNELLES

1er facteur

De la structure

2ème facteur

Une hiérarchie facilitante et soutenante



3ème facteur

Une communication claire

Rappelons-nous que

La communication est apriori un malentendu car

Les filtres…

Entre ce que je pense,
ce que je veux dire,
ce que je crois dire,
ce que je dis
et
ce que vous avez envie d'entendre,
ce que vous croyez entendre,
ce que vous entendez,
ce que vous avez envie de comprendre,
ce que vous croyez comprendre
et ce que vous comprenez ,
Il y a de multiples possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer mais essayons tout de même.

Bernard Weber

4 ème facteur

Des signes de reconnaissance

5ème facteur

La possibilité de donner du sens à son travail quotidien

Aujourd'hui…

Centrons nous

sur

les signes de reconnaissance

On a tous besoin du….

S **S**euil

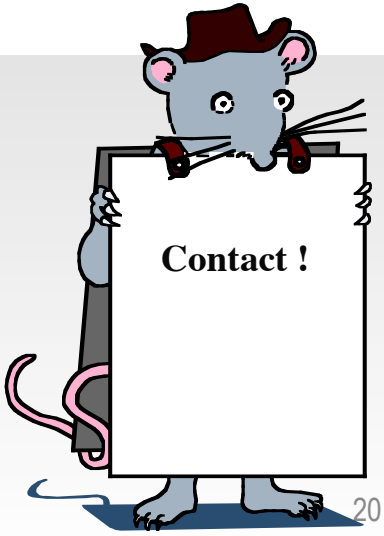
M **M**inimum

I **I**ndispensable de

C **C**aresses

De l'anglais « STROKE »

caresse, coup, lésion

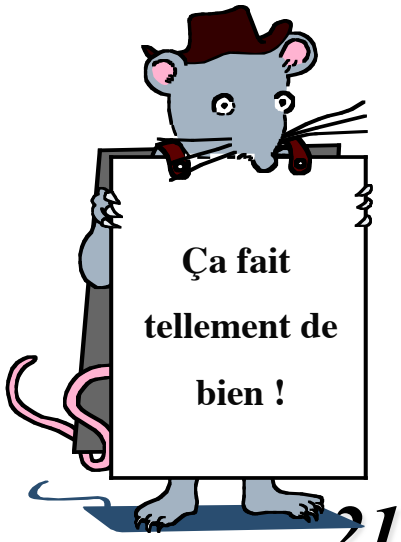


Qu'est ce qu'un signe de reconnaissance?

C'est tout acte qui implique de reconnaître l'existence d'autrui (Berne)

Pour ce que la personne FAIT
(reconnaissance de la performance)

Pour ce que la personne EST
(considération pour la personne)



Le signe de reconnaissance est

Positif

un compliment, une caresse,
une marque de considération,
encouragement, un point précis
à améliorer…

Négatif

un reproche, une claque,
une confrontation,
une critique,…

Attention

Un SR négatif n'est pas
un ordre,
une consigne,
un message à l'impératif,…
tel que « Cesse de ….»
« Ca suffit de … » ou « Arrête de… »

mais consiste à

indiquer à la personne ou dans un travail ce qui ne convient pas et à indiquer comment l'ajuster

Un SR + ne consiste pas
à lancer des fleurs, à valoriser à tout crin, à apprécier des comportements négatifs,
à complimenter des personnes qui font des erreurs, à inventer des points positifs…

mais consiste à

trouver ce qui chez une personne ou dans un travail quelconque est positif

Le signe de reconnaissance est

Verbal (20%)
et
Non verbal (80%)

Importance de la congruence entre le verbal et le non verbal!

	Inconditionnel Etre	Conditionnel Faire
POSITIF	Je te respecte comme tu es	J'apprécie ta façon de me parler
NEGATIF	**Tu es mauvais, je te méprise**	Je désapprouve ta manière d'agir

Non aux dévalorisations

Y compris

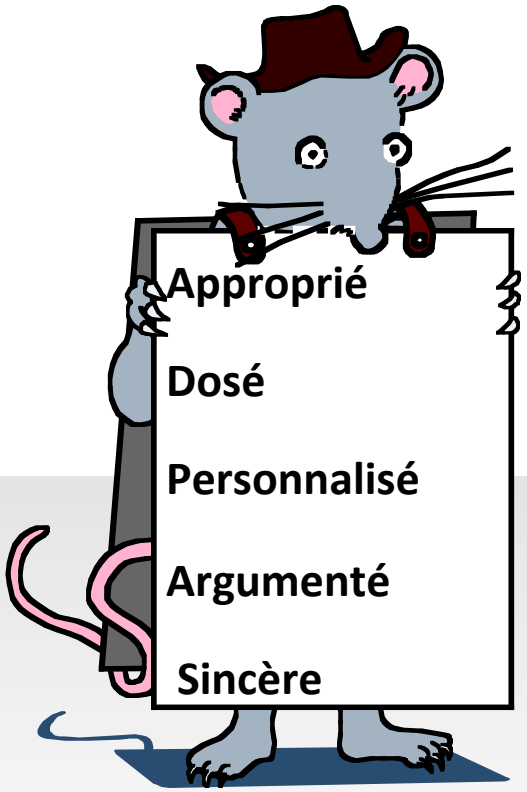
Par le silence

Par le rire

Par l'ironie

Par tout moyen pour détourner de l'objectif

Votre message est-il un SR?
Oui, s'il est…



L'économie des signes des reconnaissance

C'est à dire
Comment les signes de reconnaissance circulent-ils?

(Se) Donner

Refuser

Demander

Recevoir

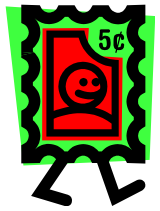
5 critères de gestion

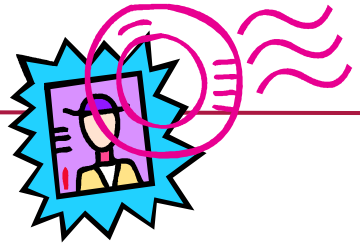
- **Donner**
- **Recevoir**
- **Demander**
- **Refuser**
- **Se donner**

Avez-vous des collections cachées?

Attention

aux messages retenus
et
aux timbres





Un timbre?

Un timbre est un sentiment “collectionné” à l’issue d’une tension ou d’une situation insatisfaisante,
et
ce sentiment va permettre de confirmer des croyances et des façons d’agir.

Lorsque les personnes n'obtiennent pas assez de SR et gardent des besoins insatisfaits (non reconnus),

elles collectionnent des timbres
et
compensent l'insatisfaction par un « sabotage » de leur travail.

Passivité quand tu nous tiens!

Exemple:

Arriver systématiquement en retard,
Eviter telle tâche,
Avoir l'air débordé,
Tomber malade,
En faire moins que demandé,…

Attention!!!

Les timbres se transforment en paroles qui agressent, heurtent et blessent autrui.
C'est à dire:
- jetées à la face d'un interlocuteur,
- mêlées à des plaisanteries
- mêlées à de l'ironie
- mentionner directement leurs défauts aux gens
- etc...

Leur résultat est un environnement brûlant ou glacial, aride et épineux

Il n'y a pas
d'écologie extérieure sans écologie intérieure!

Quand on veut bouger ou parler,
il convient d'abord
d'examiner son esprit,
de dissoudre ses timbres,
de mettre son esprit en état de stabilité
et
ensuite seulement agir
comme il se doit.

Fonctions d'un SR

Fluidifie la relation
Stimule
Crée les conditions motivantes
Agit favorablement sur l'ambiance
Diminue les tensions nerveuses
(chez soi et chez autrui)
Favorise l'accomplissement du travail
Prévient les collections de timbres
Prévient et régule tensions et conflits

Journées « portes ouvertes »

Chaque jour, distribuez des signes de reconnaissance

N'attendez pas d'avoir des reproches à faire, des critiques à émettre, des mauvaises nouvelles à annoncer avant de donner des feed-back!

Passer l'information au tamis

1er tamis: celui de la vérité

2ème tamis: celui de l'utilité

3ème tamis: celui de la bonté

Réfléchissez d'avance de sorte que le message soit précis, clair et objectif

Ayez à votre disposition les informations nécessaires

Donner un SR + ou -

Etre bref – dire exactement ce que vous voulez – être précis

Ne pas tourner autour du pot ou faire deviner – pas de généralités ni de sous-entendus

Le formuler une fois suffit

Sans insister ni répéter

Décrire objectivement la situation

Pas de questions détournées

Donner un SR + ou - (suite)

Utiliser le « je » pour parler de mes sentiments et avis

Utiliser le « tu » pour nommer les comportements

Utiliser le « nous » pour faire référence au collectif

Regardez la personne quand vous lui parlez ou l'écoutez

Pas de « on »

Donner un SR + ou - (suite)

Préciser en quoi le comportement affecte +ment ou –ment le travail, les personnes, la structure,…

N'imaginez pas que c'est évident (nos évidences ne sont pas celles des autres)

Si vous formulez une critique, indiquez aussi le changement concret et observable demandé

La critique est liée à un comportement et n'est pas un rejet de la personne!

Soyez à l'écoute des réactions d'autrui

Donnez les signes de reconnaissance négatifs en entretien privé dans votre bureau

Veillez à ne pas être dérangés

Ne coincez jamais un entretien où vous abordez quelque chose de difficile entre deux autres rendez-vous ou entre deux portes!

Il n'est pas possible de prévoir de manière certaine la durée d'un tel entretien

Choisissez un moment où vous pourrez vous revoir l'un et l'autre et vous reparler si nécessaire

Pas de signe de reconnaissance négatif le vendredi après-midi ou la veille d'un congé

Ne croyez pas au

Les processus proposés ne sont pas magiques

Ils n'entraînent pas automatiquement des résultats immédiats

Vous pourriez être amenés à réitérer votre message pour qu'il soit capté ou pour donner du soutien

Ce n'est pas forcément de la mauvaise volonté chez l'autre! Gardez-vous de ce jugement: c'est très encombrant et peu utile