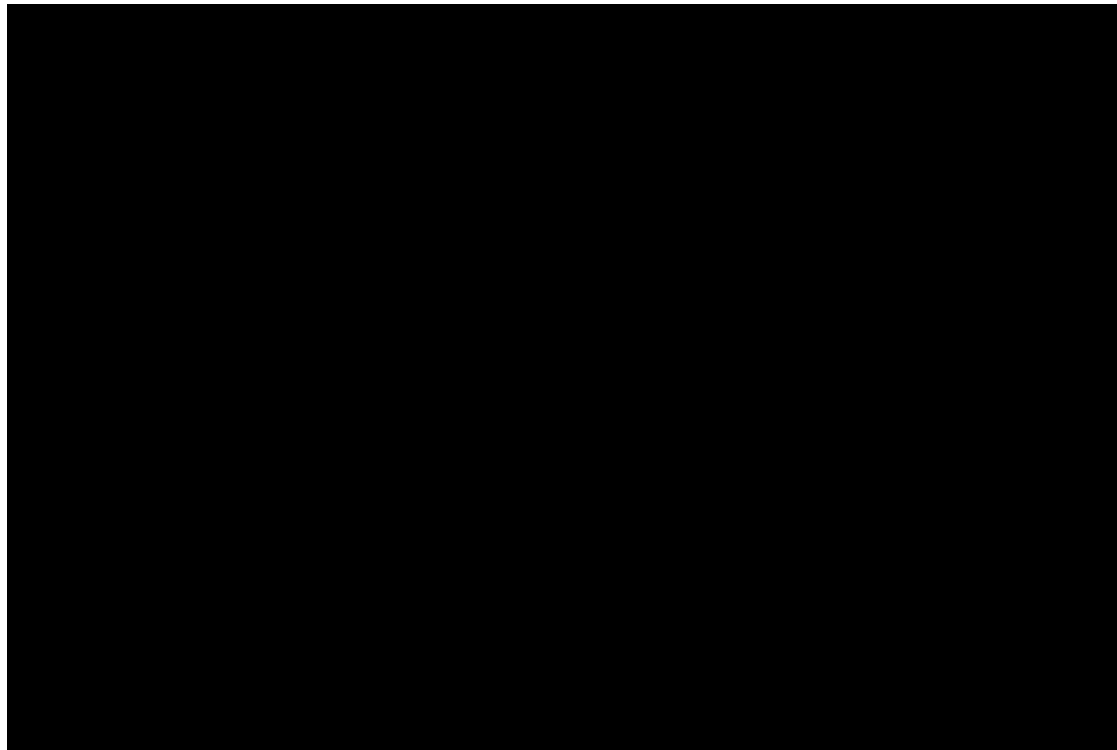
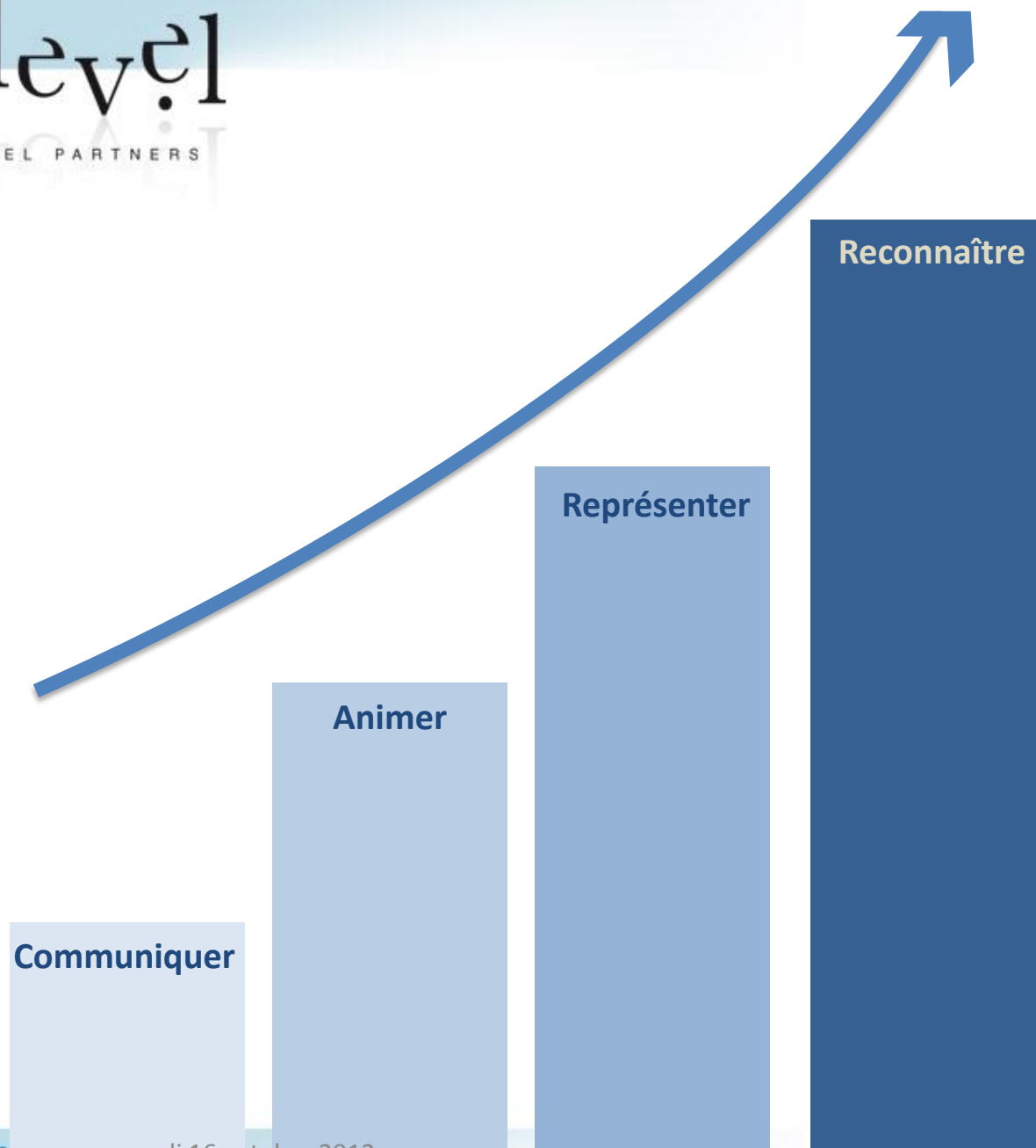


BONJOUR ET BIENVENUE





RAPPELS LEVEL 3 REPRESENTER



LEVEL 4

RECONNAITRE

Reconnaissance ?

Définition

Regard que chacun porte sur ses capacités
autant que sur celles des autres (dictionnaire)

Mais aussi exploration, en paternité, d'un état, d'une course...



Qu'est-ce que la reconnaissance?

Pour le collaborateur, la reconnaissance sert à :

DEVELOPPER

SOUDER

CELEBRER

RECOMPENSER

MOTIVER



Qu'est-ce que la reconnaissance?

Pour l'entreprise et le manager, la reconnaissance sert les finalités suivantes :

ATTIRER

INTEGRER

FIDELISER

RECOMPENSER

MOTIVER



ATTIRER

- Image de la société,
- Sécurité de l'emploi,
- Annonces, Ecoles,
- candidatures spontanées,
- ...



LA POSTE



INTEGRER

- Circuit de recrutement,
- Internet, réseau, recruteurs,
- Durée du recrutement,
- Qualité des entretiens,
- Formation d'accueil,
- ...

RECONNAITRE level 4

Qu'est-ce que la reconnaissance?



LA POSTE



FIDELISER

- Ambiance générale,
- Leadership perçu,
- Relations avec l'encadrement,
- Travail en réseau,
- Outils utilisés,
- ...

RECONNAITRE level 4



LA POSTE



naissance?

MOTIVER

- Intérêt du travail,
- Rapport aux valeurs de la société,
- Ouverture de perspectives d'avenir,
- Formation professionnelle et personnelle,
- Qualité du travail,
- ...



LA POSTE



RECOMPENSER

- Augmentations,
- Promotions,
- Mise en responsabilité,
- Perspectives réelles de carrière
- ...



LA POSTE



LES FORMES DE LA RECONNAISSANCE

Quelles formes de reconnaissance
Connaissez vous,
Pratiquez vous?

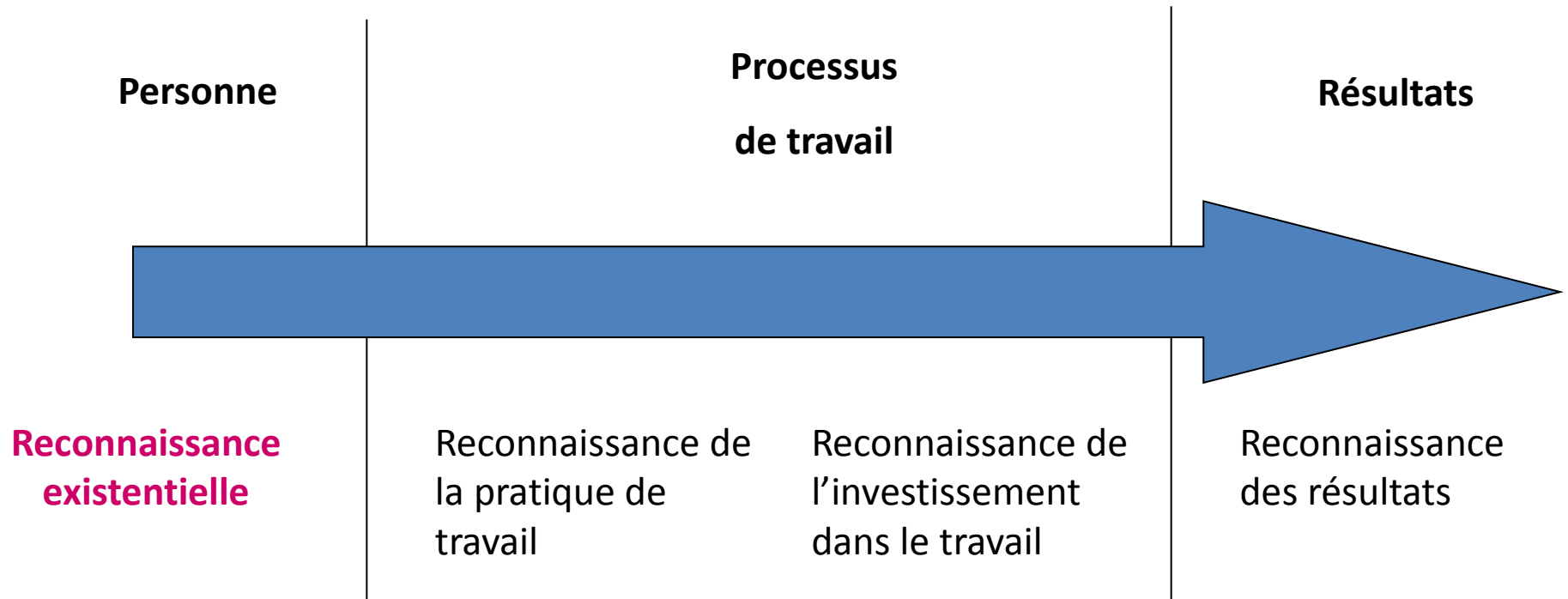


RECONNAISSANCE

Existentielle,
Pratique de travail,
Investissement au travail,
Résultats obtenus,
D'entraînement des autres,
Individuelle ou collective.

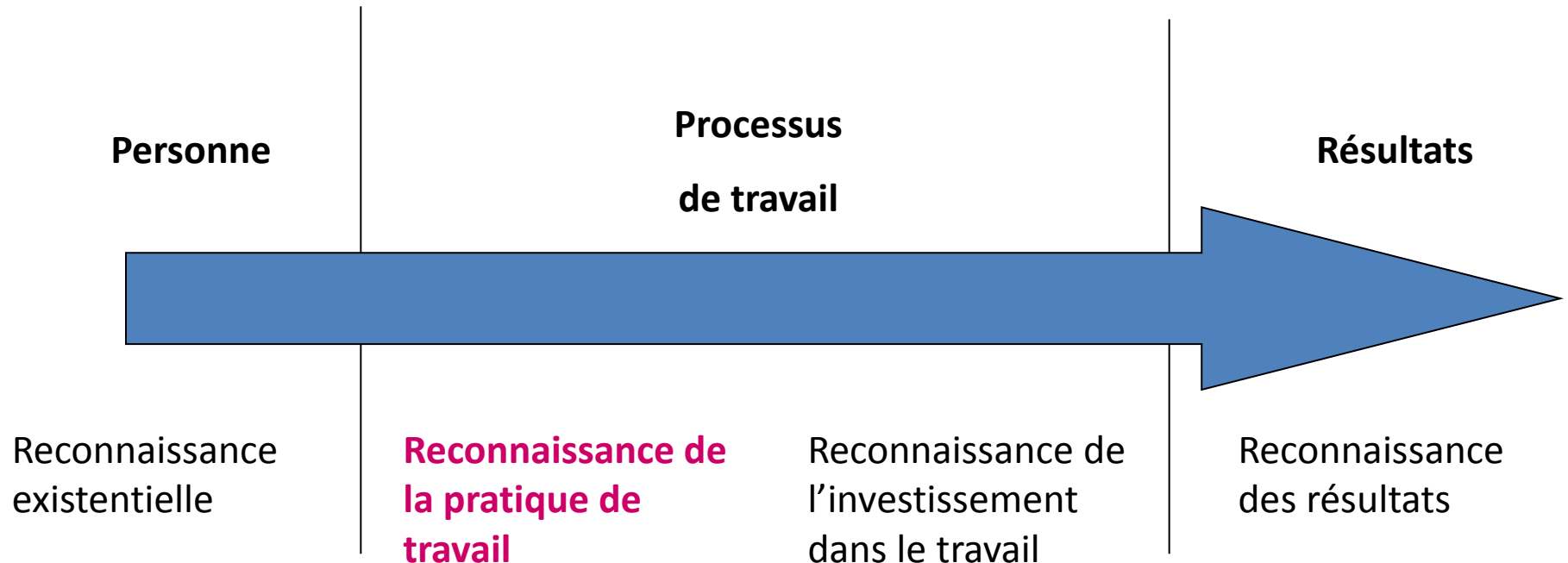


La reconnaissance existentielle



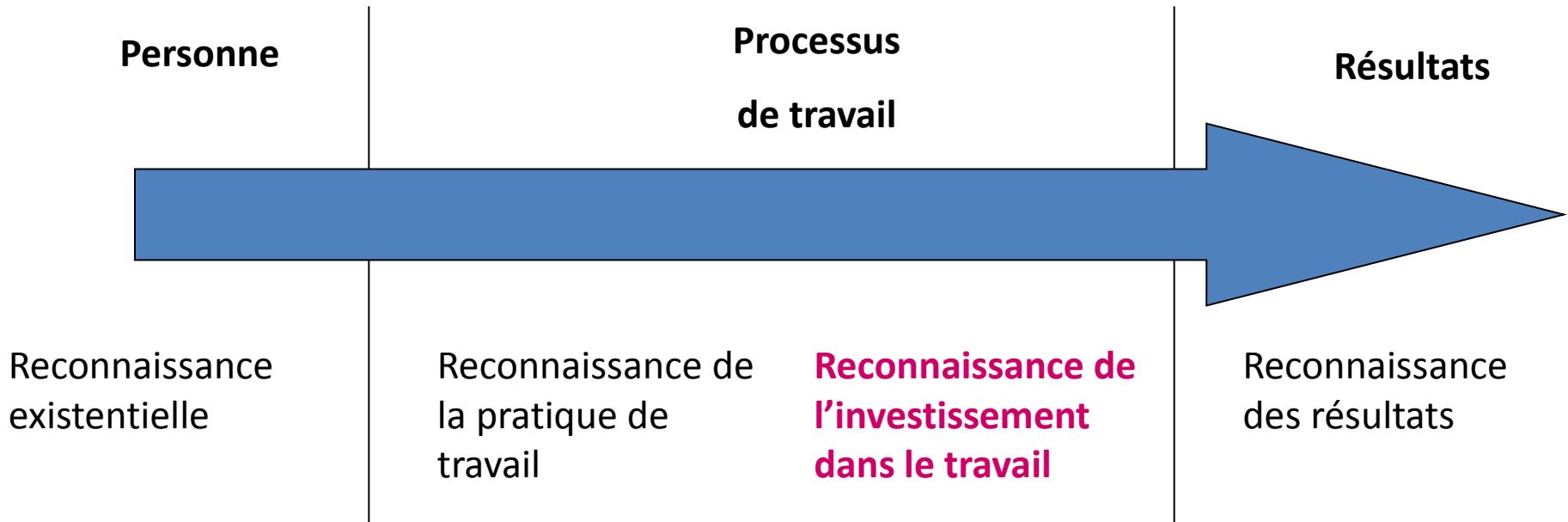
- S'intéresse à la personne ou au collectif de travail
- S'exprime au sein des relations interpersonnelles
- Surtout de nature informelle

La reconnaissance de la pratique de travail



Reconnaissance de la manière d'exécuter le travail englobant les comportements, les compétences et les qualités professionnelles du collaborateur.

La reconnaissance de l'investissement dans le travail

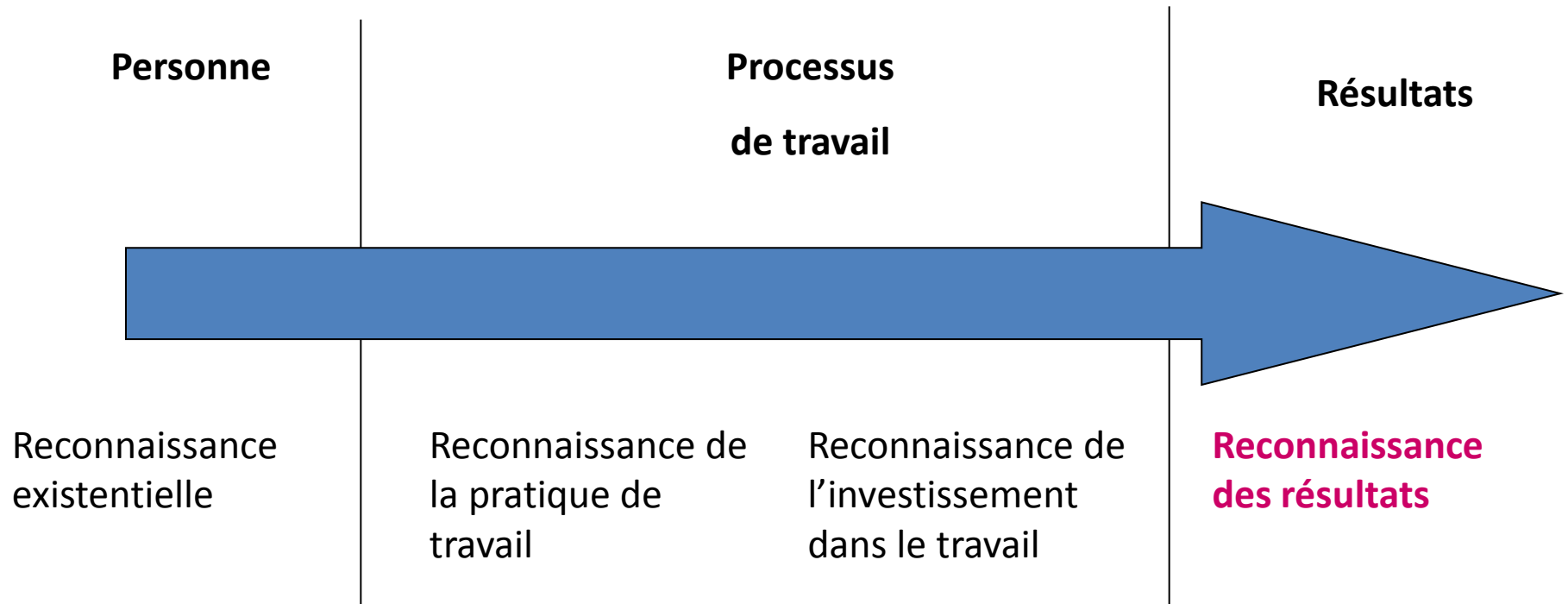


**Reconnaissance de
l'investissement
dans le travail**

Reconnaissance de la participation et de la contribution en termes d'efforts consentis et d'énergie déployée sans lien direct avec les résultats quantifiables.



La reconnaissance des résultats



- Porte sur les résultats, le rendement, la contribution des employés à l'atteinte des objectifs de l'entreprise
- Souvent de nature formelle (prime, bonus, etc.)



Qu'attendez vous en tant que manager ?

Les bonnes pratiques de reconnaissance

LA DEMARCHE :

- SUR LE CHAMP
- SOUVENT
- AVEC PRECISION



METHODOLOGIE

Préalable indispensable : avoir des points de repères et des objectifs à atteindre.

- Fixation d'objectifs collectifs
- Fixation d'objectifs individuels quantitatifs et qualitatifs
- Les instruments de pilotage : les jalons – le reporting

Qu'attendez vous en tant que manager ?

METHODOLOGIE

Préalable indispensable :

- Connaître mes besoins en terme d'ambiance, de relationnel, de feed back, d'implication ... de mon équipe et le faire savoir
- Connaître les types de personnalités (Level 1) avec lesquels je me sens le mieux, et identifier les autres

Savoir, Prévoir et Décider

21

21



Qu'attendez vous en tant que manager ?

Bilan de ma pratique managériale en terme de reconnaissance

Mes points forts	Mes points à améliorer

Les bonnes pratiques de reconnaissance

Connaissez vous les
attentes de vos
collaborateurs en terme de
reconnaissance ?

Les bonnes pratiques de reconnaissance

LA SINCERITE

LA REACTIVITE

LA PROXIMITE HIERARCHIQUE REFLECHIE

LA GRADUATION

LA PERSONNALISATION

LA COHERENCE

LA LEGITIMITE

Qu'attendent vos collaborateurs ?

Les bonnes pratiques de reconnaissance

On a tendance à offrir la reconnaissance que l'on aimerait avoir :

- Savoir différencier mes propres besoins de ceux de mes collaborateurs
- Connaître les besoins de reconnaissance de mon équipe et faire du « sur-mesure »
- Exprimer mes sentiments : action - ressenti



Les mauvaises pratiques de reconnaissance

Quels sont les pièges à éviter ?

Les mauvaises pratiques de reconnaissance

LA DISTANCE HIERARCHIQUE

LE LAXISME

LA VARIABILITE D 'HUMEUR

LA PERSONNALISATION

L'INCOHERENCE COMPORTEMENTALE

L'AUTORITARISME

L'ARBITRAIRE

Les effets de la non-reconnaissance sur le collaborateur

Effets négatifs sur :

Perte de qualité

Perte de repères



Démotivation au travail

Laisser aller

Les effets de la non-reconnaissance sur la société

Effets négatifs sur :

Désengagement du personnel

Manque d'investissement de la part des membres de l'organisation



LA POSTE

Préjugés négatifs de la part des salariés concernant les actions organisationnelles et rumeurs

Savoir, Prévoir et Décider

29

29



Les effets de la non-reconnaissance sur vous

Effets négatifs sur :

Perte de légitimité

Augmentation du stress



LA POSTE

Difficultés dans la progression de carrière



Reconnaître signifie aussi savoir recadrer

DEFINITION

Recadrer c'est :

- Confronter, faire savoir
- « Corriger le tir »



DEMARCHE

- TOUT DE SUITE
- BRIEVEMENT
- RAREMENT

METHODOLOGIE

Préparation :

- Quels sont les faits que j'ai observés et/ou que j'ai vérifiés ?
Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ?
- Quelles ont été mes réactions, mes sentiments, mes besoins non satisfaits ?
- Qu'est ce que je veux changer ? Comment le mettre en place concrètement ?
- Y a-t-il une sanction à envisager ?
- Quel est l'objectif positif attendu ?
- Prendre rendez vous et annoncer le motif



METHODOLOGIE

L'entretien :

- Recueil des informations et des faits : Poser des questions - Reformuler - Écouter activement : les propos, les émotions, la relation
- Partage des faits et rappel des règles
- Expression des conséquences
- Expression des ressentis

METHODOLOGIE

L'entretien :

- Se mettre d'accord sur les solutions
- Récapituler
- Conclusion, engagement positif pour l'avenir et plan d'action écrit et chiffré.
- Rendre compte à la hiérarchie.

QUIZ

INDIQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
IL PLEUT	F
IL FAIT BEAU AUJOURD'HUI	O
C'EST UN RATE IL NE REUSSIT JAMAIS RIEN	O
IL N'ECOUTE PAS QUAND JE LUI PARLE	O
IL PARLE PLUS SOUVENT QUE MOI	O
JE SUIS TRES DECU PAR CE QUI EST ARRIVE AUJOURD'HUI	S
IL PASSE SON TEMPS A COUPER LA PAROLE	O



INDIQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
PIERRE RELIT ATTENTIVEMENT SON RAPPORT	O
C'EST LE BON MOMENT POUR ETUDIER LES RESULTATS	O
IL REGARDE AU PLAFOND PENDANT QUE JE LUI PARLE	F
IL SE FACHE A PROPOS DE RIEN	O
IL S'EXPRIME CLAIREMENT	O
IL ECOUTE ATTENTIVEMENT	O
J'AI LE SENTIMENT QUE LE MANAGEMENT DEVRAIT PRENDRE DES MESURES PLUS ENERGIIQUES	O



Savoir, Prévoir et...

INDIQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
IL RESPECTE LES DELAIS	F
IL GERE BIEN SES PRIORITES	O
IL S'EXPRIME MAL	O
IL DIT « NOTRE PATRON EST MAUVAIS »	F
IL AGIT SELON LES DIRECTIVES	F
IL EST OUVERT A MES IDEES	O
C'EST DIFFICILE DE DISTINGUER LE JUGEMENT DE L'OBSERVATION	O



Savoir, Prévoir et...

40

INDIQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
C'EST UNE NOUVELLE CATASTROPHIQUE	O
JE SUIS TOUT A FAIT DEMORALISE D'AVOIR PERDU CET APPEL D'OFFRE	S
ON PARLE DANS LE VIDE AVEC LUI IL N'ECOUTE JAMAIS RIEN	O
J'EN AI ASSEZ DE VOS INTERRUPTIONS CONTINUELLES	S
CE MANAGER EST MAUVAIS IL NE NOUS APPREND JAMAIS RIEN	O
NOUS VOUS TROUVONS REMARQUABLE	O
JE NE ME SENS PAS A L'AISE DANS CETTE EQUIPE	S
JE NE SUIS PAS A MA PLACE DANS CE GROUPE	O



Nos 4 émotions

COLERE

PEUR

JOIE

TRISTESSE

Savoir, Prévoir et Décider

42

42

la joie est ressentie quand nos besoins sont satisfaits ,lors d'événements agréables, de succès, d'échanges intéressants , de perspectives motivantes ...

Nos 4 émotions

la joie :

content – emballé – de bonne humeur –
ébloui – excité – ravi – réjoui – satisfait –
sécurisé – admiratif – serein – regonflé –
régénéré – stimulé – heureux – comblé –
confiant – fier – mobilisé à – passionné –
enchanté - admiratif – rassuré

La colère est ressentie lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits, lorsque on se sent frustré ou en désaccord, lorsque quelqu'un nous a porté préjudice, ne nous entend pas, ne nous écoute pas, ...

La colère :

fâché – furieux – frustré – impatient –
irrité – mécontent – choqué – hors
de soi – énervé – exaspéré – excédé

Nos 4 émotions

La peur est ressentie devant un danger réel ou potentiel ou imaginaire, lorsque nous ne comprenons pas quelque chose, que nous manquons de repères, d'informations, devant les changements et l'inconnu.



La peur : effrayé – inquiet – paniqué –
anxieux – angoissé – alarmé –
déconcerté – défait – effaré –
méfiant – pessimiste


La tristesse est ressentie lorsque nous avons perdu ou allons perdre quelque chose ou quelqu'un auxquels nous étions attachés comme une personne, un travail, un projet ,un idéal, un bien

Nos 4 émotions


La tristesse :

amer – attristé – bouleversé – chagriné
– contrarié – déçu – démoralisé –
dépité – dérouté – désabusé – désolé
– écoeuré -

Conclusion

- 
- Faites la synthèse de l'entretien
 - Points forts, axes d'amélioration
 - Objectifs
 - Rappelez des grandes lignes du plan d'action
 - Remerciez le collaborateur pour sa participation à l'entretien
 - Demandez un feedback au collaborateur sur la façon dont vous avez conduit l'entretien (si le collaborateur a suffisamment de maturité)

Suivi

- 
- Rédigez le compte-rendu sur le support le plus rapidement possible
 - Laissez le collaborateur y ajouter ses commentaires (maximum 48 heures)
 - Faites signer le document
 - Tenez une « to do » liste à jour
 - Tenez informer le collaborateur sur l'avancement du plan d'action
 - Tenez informer le collaborateur sur ce qui ne pourra pas être réalisé

**Par un suivi de qualité, vous assurez
votre crédibilité pour le prochain
entretien annuel**



Les outils de l'interviewer

- ❖ Support d'entretien et de compte rendu.
- ❖ Questionnement
 - Questions ouvertes, questions fermées
- ❖ Ecoute active, reformulation,
- ❖ Gestion des « signes »,
- ❖ Gestion des silences,





Faire preuve de reconnaissance dans le cadre de l'entretien Individuel

RECONNAITRE Level 4

Les entretiens annuels

Etude de cas



Filmée

Présentée

Commentée

Exercice collectif en deux groupes:

Chaque groupe se désigne un rapporteur

Préparation 15minutes Présentation filmée 5 minutes

Synthèse 10 minutes

Savoir, Prévoir et Décider