



# La reconnaissance, un facteur clé du leadership

*L'importance de la reconnaissance dans les relations interpersonnelles, que ce soit au sein de la famille, entre amis, ou encore dans le milieu professionnel, est indéniable.*

*Dans cet article, nous aborderons la reconnaissance et l'utilisation de la communication non violente (CNV) depuis le point de vue du leadership, mettant en avant leur impact dans le contexte professionnel. En parallèle, dans un autre article intitulé « [Was will meine innere Cheerleaderin?](#) », nous fournirons des idées sur comment accroître son estime de soi.*

Les bienfaits de la reconnaissance au travail sont nombreux : amélioration du climat de travail, augmentation de la mobilisation du personnel, résistance plus importante au stress, productivité accrue, etc. La reconnaissance peut aider à renforcer le sens du travail. Lorsque les agents voient l'impact positif de leurs contributions, cela peut augmenter leur satisfaction et leur bien-être mental en donnant un sens à leur travail. En somme, la reconnaissance est un facteur de protection de la santé mentale et elle contribue donc au bien-être au travail.

À cette occasion, nous vous invitons à vous poser quelques questions par rapport à cette thématique : quand avez-vous exprimé votre reconnaissance envers un(e) collègue pour la dernière fois ? Le faites-vous régulièrement ? Le faisons-nous d'ailleurs assez ? Savez-vous comment exprimer votre reconnaissance vis-à-vis d'un(e) collègue ?



La communication non violente (CNV) ne sert pas seulement à résoudre les conflits, elle sert au moins autant à dépasser notre pudeur d'exprimer notre gratitude. Dans la pratique de la CNV, méthode préconisée par le Service psychosocial de la Fonction publique, le distinguo est fait entre « faire un compliment » et « exprimer sa reconnaissance ».



# La fonction publique

Même si au premier abord il serait tentant d'y voir la même chose, il faut savoir que du point de vue de la CNV, il existe une différence fondamentale : le compliment a une intention manipulatrice alors qu'exprimer sa reconnaissance équivaut à se réjouir du passé sans rien attendre en retour de la part de son interlocuteur.

Dire « merci » en CNV suit ce processus : "Voici ce que tu as fait ; voici ce que je ressens ; voici le besoin qui chez moi a été satisfait". La communication non violente nous encourage à passer des simples compliments et éloges à une gratitude intérieure authentique et à une reconnaissance sincère, sans attente de réciprocité.

**LES MOTS-CLÉS :** Santé mentale, bien-être au travail, appréciation

Ci-après vous trouverez un exemple concret d'application des principes de la CNV

Le problème avec les compliments simples est qu'ils manquent souvent de profondeur. Alors qu'exprimer sa reconnaissance donne du sens, du détail et permet à son interlocuteur de comprendre pourquoi il/elle est valorisé(e). En exprimant nos remerciements de cette manière, nous renforçons la relation et chacun des interlocuteurs (nous-même et l'autre) ressent des émotions positives. La CNV donne les clés pour exprimer sa reconnaissance en trois étapes :

1. Décrire le(s) acte(s) que nous reconnaissons
2. Exprimer le sentiment de plaisir associé à cet (ou ces) acte(s)
3. Détailler le (ou les) besoin(s) que ces actes ont satisfait(s) en nous

*Voici un exemple suivant les trois étapes mentionnées :*

1. Bravo pour ta présentation, j'ai beaucoup apprécié le détail des prévisions budgétaires sur base de devis.
2. Cela m'a fait plaisir de voir quelque chose d'une telle exactitude et en même temps présenté de manière compréhensible.
3. Cela me rassure de voir qu'on sait persuader.

Cela peut paraître technique, mais avec un peu de pratique il est possible de le rendre parfaitement naturel. Il est essentiel de ne pas oublier que pointer du doigt ce qui est positif est important, voire primordial, afin de maintenir un moral élevé. Considération et motivation vont de pair.



# La fonction publique

Nous sommes tous demandeurs de reconnaissance, parfois nous avons l'impression que notre travail ou notre investissement n'est pas assez remarqué ou considéré. Gérer le manque de reconnaissance peut être difficile. Un manque important de reconnaissance au travail multiplie le risque de vivre une détresse psychologique élevée.

Pour s'entraîner à la communication non violente, voici quelques étapes que vous pouvez suivre :

**Apprendre les principes de base** : Commencez par vous familiariser avec les principes fondamentaux de la CNV, tels que l'observation sans jugement, l'expression de sentiments, la prise de conscience des besoins et la formulation de demandes claires.

**Pratiquer l'écoute empathique** : Exercez-vous à écouter activement les autres. Concentrez-vous sur comprendre leurs sentiments et leurs besoins derrière leurs paroles.

**Exercices de conscience de soi** : Prenez le temps de vous connaître vous-même, en identifiant vos propres sentiments et besoins. Cela vous aidera à communiquer de manière authentique.

**Observer sans jugement** : Pratiquez l'observation sans jugement en identifiant spécifiquement les actions ou les comportements des autres qui vous ont touché ou que vous appréciez.

**Informez-vous** : Explorez des livres, des articles et des ressources en ligne sur la CNV pour approfondir votre compréhension et découvrir de nouveaux outils et techniques. Profitez du soutien de différents services du ministère de la Fonction publique qui vous aideraient à approfondir ce sujet.

**Patience et persévérance** : La CNV est une compétence qui s'améliore avec la pratique et le temps. Soyez patient avec vous-même en gardant à l'esprit que chaque petite amélioration compte.

En intégrant ces pratiques dans votre quotidien et en vous engageant dans un processus d'apprentissage continu, vous développerez progressivement vos compétences en communication non violente et améliorerez vos relations personnelles et professionnelles.

## POUR APPROFONDIR

<https://bepax.org/publications/test0.html>

Livre : « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) »  
de Marshall B. Rosenberg

## ACTUALITÉ

[Parcours de développement en management – Niveau 1](#)

[Parcours de développement en management – Niveau 2](#)

[Axe n°8 : Leadership — Portail de la fonction publique - Luxembourg \(public.lu\)](#)

[Formations sur mesure — Portail de la fonction publique - Luxembourg \(public.lu\)](#)

## CONTACT

Service psychosocial  
10, avenue John F. Kennedy  
L-1855 Luxembourg

[service-psychosocial@mfp.etat.lu](mailto:service-psychosocial@mfp.etat.lu)

Tel. : 247-73100

[www.fonction-publique.public.lu](http://www.fonction-publique.public.lu)



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Fonction publique

Service psychosocial