

## OUTIL 15 Les 5 langages d'appréciation

### Présentation

Cet outil est l'adaptation professionnelle, par Gary Chapman et Paul White, des *5 langages de l'amour* de Gary Chapman. Il expose les cinq façons de témoigner des marques d'appréciation, que chacun a sa manière préférée de recevoir.

- **Les paroles valorisantes** : expression orale ou écrite de son appréciation et de sa gratitude par des compliments de personne à personne, des félicitations en public, de simples mots comme « merci » ou « bon travail ! »...
  - **Les cadeaux** : il s'agit de prendre le temps d'observer les goûts d'un collègue, ses passe-temps et ses centres d'intérêt pour lui offrir un présent choisi spécifiquement et lui montrer que l'on se soucie de lui.
  - **Les services rendus** : ils consistent à recevoir l'aide d'un collègue, dépanner un collègue surchargé, travailler ensemble à un gros projet.
  - **Les temps de qualité** : ce sont des moments privilégiés passés avec un membre de l'équipe, une sortie entre collègues, un travail en équipe ou une simple discussion.
  - **Le toucher physique** : au travail, le contact physique devant se faire dans le respect des limites de l'autre et des normes du milieu de travail, c'est un geste spontané comme une « tape dans la main », une poignée de main, un geste de soutien...
- Nous communiquons naturellement notre appréciation en utilisant notre langage relationnel préféré. Cela fonctionne bien quand la personne qui la reçoit parle le même langage. Mais si elle a un langage de motivation différent, le message envoyé ne va pas avoir l'impact escompté, voire induire une mauvaise communication et générer d'éventuelles tensions.

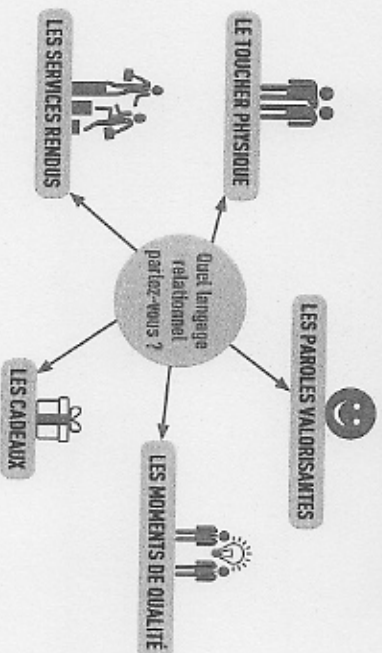
### Intérêt des 5 langages d'appréciation

- Créer un environnement de travail positif.
- Partager des signes de reconnaissance authentiques et efficaces.
- Tisser des relations saines au travail.

### Pour l'utiliser

- Découvrir son langage relationnel favori.
- Repérer celui des autres.
- Offrir des marques d'appréciation adaptées au langage relationnel des autres.

### LES 5 LANGAGES D'APPRÉCIATION



### Exemple d'application

Pascalie et Nathalie travaillent dans le même cabinet comptable depuis plus de 10 ans et ne s'apprécient guère. Régulièrement, Pascalie passe dans le bureau de Nathalie pour lui demander : « Je passe à la compta, est-ce que tu veux que je preme ton dossier ? » ; « J'ai fini l'organisation de la réunion de mardi, tu veux que je t'aide à finir ta présentation ? » Ce comportement agace profondément Pascalie qui se dit intérieurement : « Mais pour qu'elle se prend à toujours me montrer qu'elle a fini son travail... à vouloir m'aider sans que je lui demande... » ; « Et puis quand je lui propose d'aller déjeuner, elle refuse toujours prétextant qu'elle doit aller aider un tel... elle ne m'apprécie pas... »

De son côté, Nathalie se dit la même chose : « Pascalie ne m'apprécie pas, elle refuse toujours mes propositions d'aide, je ne la comprends vraiment pas. »

Lors du séminaire annuel, elles ont fait une découverte qui a tout changé : elles n'ont pas le même langage d'appréciation ! Pascalie comprend alors que les propositions d'aide imaginaient, que Nathalie l'apprécie en tant que collègue. Et Nathalie intègre qu'en déclinant les invitations de Pascalie, elle refuse le cadeau relationnel consistant à passer un moment ensemble.

Leur relation s'est très vite améliorée.

### POINTS DE VIGILANCE

- ▶ Utiliser cet outil pour comprendre les relations et les bonifier et non pour manipuler l'autre.
- ▶ Entendre son langage principal en s'ouvrant sur les 4 autres.