

Comment restaurer la confiance ?

Par Patrick K. Magyar



Pendant la pandémie, des fossés toujours plus profonds se sont creusés entre amis, au sein des familles et dans les entreprises. La confiance qui lie les humains a pris un coup, que ce soit en raison de la pandémie ou parce qu'on en a profité pour diviser les gens – peu importe. Or, sans confiance, une équipe n'est pas en mesure d'atteindre l'excellence. Restaurer la confiance est donc indispensable dans toutes les entreprises.

Troquer la confiance contre la peur ?

La confiance n'est pas la seule émotion qui soit assez forte pour inciter une personne à se surpasser. La peur peut elle aussi être fructueuse, à force. Pour moi, la peur n'est pas la solution.

Restaurer la confiance

La confiance a été bouleversée partout. En ces temps de corona, la société est divisée. Le vaccin est source de nombreux conflits. La situation évolue, parfois pas tellement à cause du virus lui-même, mais plutôt en raison des tensions et de la méfiance générale qui en résultent. Et, surtout, nous communiquons de plus en plus à distance, et de moins en moins en tête-à-tête. Les masques et le télétravail n'aident pas non plus. Nous ne sommes plus aussi proches. Il faut faire demi-tour. Il a rarement été aussi important d'investir dans la confiance et de la placer au centre. Mais comment faire ?

La confiance en cinq étapes

Nous avons combiné mes expériences en matière de renversements de situation avec les connaissances de mes partenaires en psychologie et en neurobiologie. A partir de là, nous avons trouvé une méthode (éprouvée jusqu'à présent) en cinq étapes qui permet d'instaurer ou de restaurer la confiance.

Favoriser la proximité : au fond, j'aime beaucoup la numérisation et le télétravail. Mais la proximité est essentielle; les humains communiquent aussi de manière non verbale, ce qui est souvent plus efficace que les mots. Un minimum de proximité physique est nécessaire pour instaurer la confiance. Une fois que la proximité a été créée, il faut laisser de la place aux aspects personnels, ainsi qu'aux expériences et aux histoires communes.

Etre à l'écoute : pour instaurer la confiance, il ne faut pas juste parler et agir, mais aussi écouter. Si l'on veut imposer son point de vue, ce n'est pas de la confiance dont on a besoin, mais de l'obéissance.

Accepter la diversité et la différence : écouter nous aide à reconnaître les points de vue qui sont différents des nôtres. Si l'on n'est pas prêt à les accepter et à se montrer ouvert, on ne va pas bien loin.

Se comporter de manière exemplaire : nous n'aimons pas quand les autres se mêlent de nos affaires et savent mieux que nous. Il est important de se comporter de manière exemplaire, c'est-à-dire comme on aimerait que les autres se comportent avec nous. Et cela ne vaut pas que pour le chef, mais pour chaque membre de l'équipe.

Créer des liens : des liens sont créés lorsqu'on a des relations positives avec une personne. En entreprise, la clé pour y parvenir est la poursuite d'objectifs communs. Mais il est aussi primordial de reconnaître et de valoriser les performances de chacun. Cet objectif est atteint lorsque les membres de l'équipe arrêtent de contrôler leurs collègues et de leur faire croire qu'ils savent mieux qu'eux.

Un petit coup de pouce

Les humains sont des êtres sociables. Au fond, ils veulent se faire confiance et atteindre des objectifs ensemble. Je sais par expérience que souvent, il suffit de donner quelques impulsions pour (re)lancer la machine de la confiance. Mais il ne faut pas se reposer sur ses lauriers. C'est en forgeant que l'on devient forgeron.

Mission Team, un outil précieux

Et comment donner un coup de pouce à son équipe ? Je me permets, exceptionnellement, d'évoquer ici un de nos produits, conçu exprès pour cela. Mission Team (www.mission-team.com) est un atelier qui donne un coup de pouce aux équipes (quels que soient leur type et les rapports hiérarchiques de leurs membres) en les incitant à s'engager sur le chemin de la confiance et à prendre une décision commune (celle d'être liés). Nous avons créé cet atelier, qui a vu le jour avant la pandémie, car nous sommes convaincus que la confiance est LA clé pour qu'une équipe tende vers l'excellence. En ces temps difficiles, c'est plus important que jamais !