

Construire une culture fondée sur la confiance

PRÊT(E) À METTRE CECI EN PRATIQUE

5m

« *When the trust account is high, communication is easy, instant, and effective.* » **Stephen R. Covey**

(Lorsque le capital de confiance est élevé, la communication est facile, instantanée et efficace).

Il est plus facile de perdre la confiance d'autrui que de la gagner. Pour que les personnes puissent bien travailler ensemble, il doit exister une certaine confiance. La confiance en interne se transmet également aux clients et partenaires extérieurs. Il est très difficile d'instaurer cette confiance : il ne suffit pas de convoquer une réunion et d'annoncer que vous souhaitez introduire davantage de confiance au sein de l'équipe.

Pour qu'un leader améliore la confiance au sein de son équipe, la communication doit être sincère, les actions cohérentes et la loyauté patente.



1RE ÉTAPE : REGARDEZ AUTOUR DE VOUS

Commencez par analyser le langage corporel de vos collègues. Inutile d'être un grand expert. Vous avez commencé à apprendre à lire et comprendre la signification non verbale des expressions des visages des gens, etc. comme un jeune enfant.

Les personnes paraissent-elles ouvertes, ou au contraire plutôt sur la défense ? Lorsque les gens parlent, parviennent-ils à le faire librement, ou tentent-ils de dissimuler quelque chose ? Le véritable travail d'équipe ne fonctionne pas dans un environnement négatif et restrictif.

Identifiez des domaines spécifiques qui peuvent être améliorés en instaurant davantage de confiance. Ainsi, concernant les collègues qui craignent de demander de l'aide ou une formation : quel est l'effet de cette situation sur leur rendement ? Demander de l'aide : c'est bien là un des actes de confiance les plus importants qu'une personne puisse accomplir.



2E ÉTAPE : ÉCOUTEZ ATTENTIVEMENT

Soyez ouvert d'esprit et ne rompez pas cette ligne de conduite : la façon dont une personne dit les choses est tout aussi importante que ce qu'elle dit. Cela vous indiquera ce qui compte vraiment pour eux. Soyez attentif, montrez du respect, ne pressez pas les gens lorsqu'ils s'expriment, et faites attention à votre langage corporel. Le fait d'écouter un collègue est un investissement à court terme abordable qui comporte des bénéfices à long termes.

Programmez des réunions régulières lors desquelles les collègues peuvent discuter de problèmes, d'idées et de nouveautés.

Dans des discussions de groupes, il est important que chacun partage son point de vue et ses sentiments. Les collègues timides ou réservés devront être encouragés. Aidez-les à se faire entendre. En apportant de l'air frais, on peut se débarrasser des malentendus et des plaintes. Prenez le temps de traiter les ressentiments et de rétablir la qualité des relations. (voir la rubrique-conseil au sujet de la Gestion de conflits)

3E ÉTAPE : PARLEZ DE MANIÈRE CLAIRE

Les gens ne savent pas lire dans les esprits. Quelle est leur meilleure place ? En avez-vous parlé avec eux ? Vous devez définir la direction et le rythme, mais il faut en parler avec tout le monde.

Vos collègues savent que vous n'êtes pas parfait, donc soyez fier lorsque les choses fonctionnent, mais reconnaissez vos erreurs lorsque cela se passe moins bien. Un leader qui reconnaît qu'il faut lutter pour réaliser un projet crée un climat d'ouverture dans le cadre duquel les solutions possibles sont plus faciles à obtenir.



4E ÉTAPE : AGISSEZ DE MANIÈRE HONORABLE

On ne peut pas toujours faire plaisir à tout le monde. Le fait de vous engager ou de faire croire à quelqu'un que vous l'avez fait, simplement pour le satisfaire, aura des conséquences négatives si vous ne respectez pas vos engagements. Votre parole vous engage, ils doivent pouvoir vous faire confiance.

Même lorsque les circonstances évoluent, les gens voudront savoir pourquoi leur chef s'est trompé dans ses prévisions. Tenez tout le monde informé aussi bien que possible.

Pensez à la façon dont les décisions affectent les personnes impliquées. Le fait d'utiliser votre pouvoir pour que les autres se sentent impuissants est inutile, outre le fait que cela n'est pas correct. Les collègues moins expérimentés ne vous adresseront pas directement de reproches, mais ils développeront des opinions négatives et exprimeront leurs problèmes d'autres manières, et cela peut être dommageable pour l'entreprise.

5E ÉTAPE : LE CERCLE DE LA CONFIANCE

En qualité de fondateur et de PDG de Trusted Advisors Associates, Charles H. Green travaille avec des clients de tous types et de toutes tailles. Il pense qu'il faut laisser la matière parler d'elle-même, au lieu de tout faire tourner autour d'une approche marketing. Pour annoncer « Nos clients nous font confiance », il lance plus volontiers : « Nous sommes les lauréats de la récompense la plus humble ».**

Green identifie quatre mesures qu'une entreprise peut employer pour évaluer son capital de confiance :

1. Orientation « Client » : Les clients doivent penser que votre idée de la réussite ne consiste pas simplement à obtenir qu'ils vous donnent de l'argent ;
2. Esprit collaboratif : Toute l'équipe doit adhérer à l'idée que chacun apporte une contribution significative à l'équipe.
3. Transparence : Les collègues qui se sentent exclus de décisions importantes perdront confiance, orientation et motivation.
4. Cadre temporel : Les affaires correspondent aussi bien à des relations durables ou à des transactions ponctuelles. Gardez à l'esprit les objectifs à long terme pendant votre routine quotidienne.



CONCLUSION

Le fait d'établir une culture de confiance bénéficiera autant à vous qu'aux autres. Des collègues qui croient en vous, qui savent que vous agirez de manière loyale et juste, et qui n'ont pas peur de vous parler librement vous aideront à obtenir davantage de résultats en moins de temps. Les clients qui font confiance à l'entreprise continueront de travailler avec vous, et les partenaires extérieurs renouvelleront leur collaboration avec vous.

LECTURE COMPLÉMENTAIRE ET NOTES

*Green, Charles H., 2014. *Reports of Trusted Advisor's Demise are Greatly Exaggerated*. trustedadvisor.com, [blog] 10 juin. Disponible à l'adresse : </trustmatters/reports-trusted-advisors-demise-greatly-exaggerated> [dernier accès le 18 juin 2014].

**Ibid