

Comment inspirer confiance dans son travail ?

Par Matthieu Tellier, consultant, formateur et coach, fondateur de VVM Conseil

La confiance n'est pas à sens unique, y compris dans un cadre professionnel. Elle se nourrit notamment de légitimité, de partage de connaissances et de dialogue.

Nous ne sommes pas tous égaux dans notre capacité à créer des relations de confiance. Cela dépend de notre personnalité et de nos histoires individuelles. Si nous sommes orientés sur des principes comme être prudent, ne pas tout croire et rester sur ses gardes, il sera probablement difficile de tisser des liens de confiance.

À la base de la confiance au quotidien, il doit y avoir une forme de croyance positive, une bonne dose de lâcher prise et une certaine foi en l'autre. C'est un double mouvement : « *Je te donne ma confiance car je pense que tu ne me trahiras pas* », en même temps que « *Tu peux me faire confiance car je ne te trahirai pas* ». Ce mouvement nécessite du temps. Il doit se prouver chaque jour et se nourrit par des moments d'échanges de qualité.

À l'inverse, il est aisé de faire la liste de tous les comportements qui nuisent à la qualité de la relation : changer d'humeur, se mêler de tout, vouloir plaire à tout le monde, chercher à avoir raison coûte que coûte, ne jamais prononcer des mots comme « *pardon* » ou « *je suis désolé* », répandre des rumeurs, ou encore ne pas tenir ses engagements.

Se confronter à l'autre

L'enjeu derrière la notion de confiance est celui de la différence. C'est une question pour chacun d'entre nous : comment réagir face à un avis différent du sien ? Car tous les jours nous sommes confrontés à l'acceptation ou non d'une autre vision des choses. Ainsi, pour inspirer confiance, il peut être utile de se poser cette première bonne question : est-ce que je prends vraiment le temps d'écouter l'avis de mon collègue, de mon manager, de mon client, de la personne du service d'à côté ?

Définir une base relationnelle commune

Pour créer une relation saine, le socle doit être clair et partagé. Ce cadre requiert au moins deux principes. Tout d'abord, le fait d'avoir des intérêts communs. Et ensuite dans les échanges, chaque personne doit être crédible. Mon avis doit être perçu par l'autre comme légitime. Pour inspirer confiance, une clé pourrait donc être de s'engager principalement sur des sujets que nous maîtrisons. Paradoxalement la relation se nourrit de notre aptitude à dire « *je ne connais rien à cette question* ».

Partager des émotions

Pour que la confiance devienne un rituel relationnel, il faut que les deux personnes passent du temps ensemble et partagent. Ce partage peut concerner des savoirs, des connaissances, des informations. Et ce partage doit être aussi plus intime, plus personnel. Il est question de partager son expérience, ses doutes, ses interrogations, ses ressentis. Pour créer et nourrir une relation de confiance, je dois être capable d'exprimer mes émotions de manière sincère, sans masque ni faux semblant.

Être cohérent dans la durée

Si l'authenticité circule bien dans la relation, elle a ensuite besoin de persister. Car la confiance c'est aussi une question de fiabilité. C'est à travers les actions réalisées dans le temps que l'on peut être certain que chacun fait ce qu'il a dit qu'il ferait. Il y a donc une phase d'auto-observation pour se demander si ses comportements sont réguliers et sécurisants pour l'autre : est-ce que je change d'avis souvent ? Est-ce que je fais toujours ce que je dis ? Est-ce que je préviens quand je ne peux pas le faire ?

Une authenticité simple

La confiance se nourrit de dialogue. Et parfois la simplicité fait toute la différence : s'intéresser à l'autre, lui poser des questions, lui demander son avis, être spontané, admettre ses limites et ses erreurs, le regarder dans les yeux, ne pas oublier de

sourire parce que notre agenda est rempli, garder son sens de l'humour et puis très simplement déjeuner ensemble.

À l'heure où le monde du travail s'interroge sur la manière dont il peut recruter et fidéliser les salariés, la question de la confiance comme confort psychologique à créer et à entretenir arrive à tous les étages de l'entreprise. À la fois enjeu des ressources humaines et du management, c'est maintenant une belle opportunité pour remettre en débat les questions d'authenticité, de sens, d'expression de soi, de considération individuelle et de performance collective.

3 questions de réflexion

- ◆ Comment je me comporte pendant les moments formels (réunions, séminaires, entretiens) ?
- ◆ Quels sont mes sujets de conversation pendant les moments informels (café, repas) ?
- ◆ Quelles sont les personnes à qui je donne les clefs pour bien fonctionner avec moi ?

