

« La confiance, est-ce encore possible ? »

Charisme, presque du vieux français,
Empathie, on ne sait plus très bien ce que c'est,
Bienveillance, trop « bisounours »,
Symétrie des attentions, tout le monde n'est pas d'accord,
Intelligence émotionnelle, encore un coup des psy.,
Écosystèmeⁱ, vraiment fumeux,
Holistiqueⁱⁱ, là, on touche au sublime, non ?

Alors, alors... que vais-je faire de tout cela moi, dans mon rôle d'encadrant.e ?
Ce qui peut m'aider, c'est lorsque l'on me donne des compétences : formation au management d'équipe, visuel, au leadership, au pilotage de la performance, à motiver l'engagement, à codévelopper, à responsabiliser, au manager-coach, aux risques psycho-sociaux... de nombreuses compétences, avec lesquelles je ne sais pas toujours composer quand mon collaborateur arrive systématiquement en retard ou qu'il ne fait jamais ce que je j'attends de lui, et que mon propre encadrant me renvoie à mes formations qui ont pris tant de temps et que pendant ce temps-là mes collègues ont dû assurer l'activité et...

Ce qui peut m'aider, c'est lorsque l'on me donne des outils : tableau de Reporting, KPIs, Swot, Métaplan, bilan de fonctionnement, entretien individuel annuel, mensuel, MBTI, grille de compétences, chartes, plannings partagés, base de données, de compétences, d'incidents... la liste n'est jamais exhaustive.

N'est pas trublion qui veut.
Chez Téléprofil, nous aimons cette posture. C'est pourquoi nous nous faisons l'avocat du diable, d'autant plus facilement que cela fait 20 ans que nous déployons formations et outils pour accompagner l'encadrement, quel que soit le secteur d'activité. Nous nous faisons l'avocat du diable pour tenter de revenir à un fondamental, s'il n'en restait qu'un : la confiance.

Ouh là là, mais est-ce suffisant, ça ? Avoir confiance, est-ce que ce n'est pas tout accepter, ne jamais pousser les personnes à progresser, à être plus compétentes, plus performantes, plus agiles, plus productives, plus... plus... ?

Revenir à ce fondamental, la confiance, c'est sans doute éviter l'écueil de la sacrosainte « responsabilisation » dont on parle tant (trop ?) aujourd'hui. « Responsabiliser », est-ce la carotte et le bâton, l'infantilisation, une injonction, un abandon ?

Si l'encadrant, quel que soit son niveau d'encadrement - manager de proximité ou cadre dirigeant -, a confiance en ceux qu'il encadre, il sera alors possible de trouver des solutions, des façons d'agir, voire des contournements à la norme, pour réussir ensemble. La confiance peut aussi permettre de trouver des solutions locales, individualisées et personnalisées, face à un collaborateur « hors-cadre », en doute, en colère... La confiance, c'est accepter les faiblesses pour trouver d'autres leviers, plus performants finalement.

Téléprofil Sarl

15, rue du Grand Veneur 75003 Paris
RCS Paris 490 526 944
N° formation 11 75 41382 75
Tél. : +33 6 12 90 40 00
www.teleprofil.com - contact@teleprofil.com

La confiance, c'est de ne pas avoir peur du doute. La confiance, c'est aussi pouvoir dire simplement « Je ne suis pas satisfait et voilà pourquoi ».

La confiance, d'accord, mais comment ?

La confiance ne se décrète pas. Cela n'a pas à voir avec la volonté de faire confiance. Ce sont plutôt des actions relationnelles quotidiennes avec une hypothèse et une prise de risque : « Et si je tentais la confiance ? ». C'est un processus à (re)construire, des « autorisations » à obtenir liées aux valeurs de l'entreprise. Et cela demande un peu de persévérance, comme l'apprentissage d'une langue oubliée.

Très basiquement, il est possible de commencer par se poser quelques questions simples à partir d'une situation d'encadrement insatisfaisante : « Qu'est-ce que j'attends concrètement ? Mes attendus sont-ils clairs ? Ai-je obtenu un engagement ? Si je n'obtiens pas le résultat, qu'est-ce que cela me fait, quelles sont les réelles conséquences pour moi et pour mon entreprise, à court et long terme, qu'est-ce que je peux en faire à mon niveau, que puis-je faire d'autre que je n'ai déjà fait, que puis-je obtenir de différent localement ? ». Et enfin, la mise en doute : « Mes attendus étaient-ils finalement urgents, importants, pertinents, légitimes, incontournables ? ».

La vertu de cette forme de maïeutique est que à l'encadrant peut sortir de cette injonction paradoxale (la fameuse) : « Sois parfait dans un environnement imparfait ». Cela lui donne du confort par une meilleure maîtrise de son poste. Cela accroît la valeur de sa contribution dans l'entreprise.

Nous l'avons testé.


Notre constat après l'avoir expérimenté chez nos clients : **la réorganisation des liens à partir du paradigme « La confiance comme socle »** donne du sens aux actions. Il s'agit de renouer avec la confiance entre les personnes, entre les services ou activités, entre les hiérarchies, avec les processus, avec la finalité de l'entreprise, etc.


Renouer avec la confiance est un outil indispensable pour tisser des liens positifs, entrer dans une relation aux autres plus attentionnée, dans un rapport à son emploi plus serein et qui redonne de l'intelligence de situation, y compris dans un contexte sensible, depuis longtemps ancré.

Résultat : on recrée de la motivation et on génère une productivité plus vertueuse, participative et raisonnée.

Soyez heureux et prenez soin de vous, nous vous faisons confiance pour cela ;-)

Nathalie-Marie de Grimal
Consultante, dirigeante de Téléprofil

 06 12 90 4000

 nmdegrimal@teleprofil.com

ⁱ Co-construction (faire-ensemble), l'écosystémie consiste à prendre en considération la personne et ses différents environnements (systèmes) dans une relation dynamique où l'influence est réciproque. Des relations négociées entre ces environnements permettront de produire les changements désirés avec une transformation durable des pratiques.

ⁱⁱ En épistémologie ou en sciences humaines, l'holistique est relatif à la doctrine qui ramène la connaissance du particulier, de l'individuel à celle de l'ensemble, du tout dans lequel il s'inscrit.