

Quelques idées reçues sur la confiance

L'enjeu

La confiance est une composante fondamentale des relations humaines. Sans elle, nous devrions contractualiser chaque élément de nos interactions, expliciter systématiquement le sens de nos propos. Lorsque la confiance existe, nous gagnons en efficacité et en sérénité. Nous pouvons échanger en nous comprenant à demi-mot, prendre des initiatives en anticipant les attentes de l'autre, confronter des points de vue sans que cela soit interprété comme une attaque personnelle. Mais la confiance est difficile à construire et reste toujours fragile.

Quelques erreurs de conception à rectifier

Beaucoup de frustrations liées à la confiance sont en fait dues à une conception erronée de ce en quoi elle consiste.

La confiance est un état : « je me sens en confiance »

FAUX La confiance est avant tout une **décision**, qui mérite d'être prise de façon réfléchie et délibérée. En effet, de bonnes relations ou des valeurs partagées ne suffisent pas à prouver qu'une personne sera fiable dans le domaine concerné. Prendre conscience qu'il s'agit d'un choix délibéré permet d'accorder sa confiance à meilleur escient.

Ex : « Quel que soit mon interlocuteur, je m'oblige à m'interroger : ai-je raison de lui faire confiance ? » Ce dirigeant n'est pas un sceptique. Il a conscience qu'accorder sa confiance relève de sa responsabilité.

La confiance tient à la personne : « il/elle est digne de confiance »

FAUX On accorde sa confiance à quelqu'un **dans une situation donnée, pour une action donnée**. La confiance doit être réévaluée au cas par cas, en tenant compte à la fois de l'importance de l'enjeu, des motivations de la personne et de sa maîtrise des aptitudes requises. Sans quoi on s'expose à des déconvenues. De même, on peut ponctuellement accorder sa confiance à quelqu'un malgré un historique difficile.

Ex : « Philippe est un collaborateur de toute confiance. Pour autant, je ne lui confierais jamais une négociation délicate. Ce n'est pas son point fort. »

La confiance confère un sentiment de sécurité : « je me sens rassuré »

FAUX Faire confiance est en soi une prise de risque. Nous acceptons de nous rendre **vulnérables** en confiant une action ou une décision à un autre. S'il trahit cette confiance, il peut nous porter préjudice. C'est pourquoi il est naturel d'être inquiet lorsqu'on accorde sa confiance.

Ex : « Même si je fais vraiment confiance à Peter, je suis toujours un peu inquiet quand je lui confie un dossier important. En fait, faire confiance, c'est plutôt stressant ! »

La confiance se renforce dans le temps : « plus on se connaît, plus on peut se faire confiance »

FAUX La confiance est fragile et n'est **jamais acquise**. Il est vrai qu'on connaît mieux quelqu'un avec le temps, mais on découvre à la fois ses atouts et ses limites. Or faire confiance conduit parfois à être déçu. Plus qu'à accroître la confiance, le temps doit servir à améliorer la lucidité avec laquelle on décide d'accorder sa confiance.

Ex : « Avec Sophie, on se connaît bien. Globalement, je dirais qu'on se fait une totale confiance... au point d'oser discuter des sujets sur lesquels on se fait confiance ou pas ! »

➔ La confiance est le résultat d'une décision délibérée, qui doit être réévaluée régulièrement.