



Chaque mois, retrouvez dans les *Dossiers du PDG* une présentation synthétique d'un thème sur lequel CEO Europe vous fait partager son expertise.

*Dossier réalisé par
John Schonegevel,
iCEO #17532, UK*

Retrouvez-nous
sur le web :

www.ceo-europe.com

+33 (0)147 701 998

Votre entreprise est-elle digne de confiance ?

- Il faut toute une vie pour construire, et un seul instant pour tout perdre.

La confiance est une valeur fondamentale dans les affaires. Nos économies ne peuvent fonctionner sans la confiance. Et pourtant, beaucoup d'organisations, d'équipes ou d'individus luttent avec la confiance. Ils luttent pour gagner la confiance de leurs clients ; ils échouent dans le développement de la confiance de leurs employés. Sans confiance, toutes les parties deviennent cyniques, désillusionnées et démotivées. Quand ils le peuvent, ils avancent. Avec l'espoir de travailler avec d'autres (fournisseurs, employeurs) dans lesquels ils peuvent avoir confiance.

Qu'en est-il de votre propre organisation

Voici un petit test

Parmi les comportements négatifs suivants, combien pouvez-vous en constater au sein de votre structure :

- dire une chose et en faire une autre
- ne pas suivre ses engagements
- s'attribuer le mérite du travail d'une autre personne
- ne pas partager les informations de manière opportune ou systématiquement
- tirer sur le messenger
- écouter dans l'intention de répliquer plutôt que de comprendre
- ne pas déléguer les missions les plus intéressantes pour aider les autres à évoluer
- montrer un intérêt superficiel envers les autres
- agir comme si vous saviez des choses qu'en fait vous ne connaissez pas
- être sur la défensive par rapport aux réactions des autres.

Si vous constatez régulièrement n'importe lequel de ces comportements chez vos employés, alors vous avez sûrement un problème qui, sans réaction de votre part, pourrait détruire le peu de confiance qui pourrait encore exister. Les organisations avec un faible indice, voire une absence de confiance, deviennent dysfonctionnelles et échouent dans l'atteinte des résultats. Le résultat final sera l'échec.



Que peut-on faire ?

Tout d'abord, avouez-vous le problème. Reconnaissez et acceptez le fait que ce soit un vrai problème, auquel vous devez donner priorité. Reconnaissez également que cela commence au sommet. On ne peut établir la confiance si l'attitude dominante est : « faites ce que je dis, mais pas ce que je fais. »

L'un des moyens les plus efficaces pour bâtir la confiance est de respecter les 3 C (comme le fait Novations Consulting Partners) :

Considération – montrez un réel intérêt dans le bien-être des autres. Ils vous feront sans doute plus confiance s'ils pensent que vous partagez leur souci du succès de l'organisation, s'ils pensent que vous vous préoccupez de leurs besoins et s'ils croient que vous ferez tout votre possible pour leur venir en aide quand cela sera nécessaire.

Crédibilité – prouvez que vous êtes digne de confiance et que vous possédez les connaissances, les aptitudes et l'influence nécessaires. Les gens ont besoin d'être sûrs que vous avez les connaissances et les aptitudes nécessaires pour accomplir votre travail et que vous pouvez exercer votre influence avec succès pour être effectif dans votre rôle. Les personnes les plus importantes doivent croire que vous êtes honnête et que vous respectez l'éthique.

Constance : offrez une conduite régulière et fiable, un support et un suivi dans la réalisation du travail. La constance est basée sur le sérieux et la fiabilité. Cela veut dire faire que vos actes suivent votre parole. Cela signifie respecter vos engagements. Cela veut dire établir des normes et des attentes claires et fournir l'aide nécessaire pour atteindre le but.

Instaurer un climat de confiance, c'est puiser dans le besoin de chacun de participer et de se sentir important. Les gens qui font confiance et en qui l'on fait confiance sont plus productifs et loyaux. Ils communiquent de façon ouverte et directe. Ils sont prêts à partager leurs idées et à prendre les risques appropriés. Ils font preuve de créativité et d'initiative. En d'autres mots, les organisations basées sur la confiance travaillent mieux.

N'aimeriez-vous pas vous-même travailler dans une telle organisation ?

La confiance - - Il faut toute une vie pour la construire, et un seul instant pour la perdre. Vous devriez penser à inclure un point sur la confiance à l'ordre du jour de votre prochaine réunion de direction ou de travail en équipe.

*Dossier réalisé par
John Schonegevel,
iCEO #17532, UK*

Retrouvez-nous
sur le web :

www.ceo-europe.com

+33 (0)147 701 998