



simple

La *simple* vérité
sur la **confiance**

Édition spéciale pour la journée internationale
de la confiance

vanessa hall

vanessa hall

simple
La **v**érité
sur la **confiance**

Avec simplicité et clarté, Vanessa partage avec nous son unique et brillant modèle démontrant comment construire et maintenir la confiance dans nos relations.

La simple vérité sur la confiance

Droit d'auteur © 2007 Vanessa Hall

Première publication 2007 par Entente Itée

Distribué en Australie par: Entente Itée
Level 14, 309 Kent St, Sydney NSW 2000

Tél. 612 9290 8592 Courriel: info@entente.com.au Site web: www.entente.com.au

Pour toute information, commandes et tout autres produits, visitez notre site :

www.thetruthabouttrust.com

Ce livre a tous les droits d'auteur. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, gardée dans un système de recherche documentaire ou transmise sous toute forme que ce soit électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre sans l'autorisation prioritaire écrite de l'Éditeur.

La simple vérité sur la confiance

Confiance. 1ère ed. ISBN 9780980395310 (pbk.).

1. Confiance 2. Relations interpersonnelles. I. Titre.
Hall, Vanessa (Vanessa Rae), 1969- .

158.2

Dessins originaux et typographie créés par David Chambers: www.davidchamberscreative.com.au

Édition spéciale par Kobus Deysel: kdeysel@iburst.co.za

Imprimé et relié par McPherson's Printing Group

Traduction en français : Anick Patry www.anickpatry.com

*"C'est impossible de vivre sans confiance.
C'est être emprisonné dans la pire
cellule de toute, la sienne".*

Graham Greene

simple
La vérité
sur la **confiance**

La confiance est au cœur de toutes nos **relations**
– en affaires et dans nos relations personnelles.

Mais qu'est-ce que la **confiance**?

Je définis la confiance comme étant l'habileté à compter sur:

- une personne
- une compagnie
- un produit ou un service

...pour ainsi donner un résultat.

La question est sur qui ou sur quoi on compte,
pour obtenir quel résultat?

Regardons comment la confiance est créée et comment elle peut être brisée sans que nous nous en apercevions!

Mon fils Lachlan avait 9 ans lorsqu'un jour il a apporté à la maison une page décrivant «ma maman» qu'il avait créée à l'école pour la Fête des mères.

En voici une copie, voyez si vous pouvez repérer le truc qui m'a attiré toute mon attention?



Immédiatement après le ah ah c'est mignon merci, j'ai dit après : "Qu'est-ce que tu veux dire par parfois elle sait tenir ses promesses?"

J'étais plutôt **indignée**. Je pensais : " Ce n'est pas moi".
"Bien parfois tu ne tiens pas tes promesses" : a dit lachlan,
c'est un fait.

“Peux-tu me donner un exemple? ” J'étais un peu confuse à ce moment-là.

“Comme l'autre jour tu as dit que nous irions peut-être voir un film ce week-end et nous ne sommes pas allés”, a-t-il dit en faisant la moue.

Oh ça va, ce n'était pas vraiment une promesse.

Lachlan m'a regardé et a dit : «Je croyais que c'en était une».

J'ai réfléchi à ce que je venais de dire et j'ai ensuite réalisé qu'il s'agisse d'une promesse ou non, l'important était comment cela avait été **perçu**.

J'ai commencé à réfléchir à toutes les fois que je dis des trucs du genre, pas seulement à mon fils, mais aussi au travail et à mes amis.

Ma tête s'est mise a tournée.

Je me suis remise sur pied et je lui ai ensuite demandé :

“Comment t'es-tu senti?”

... en lui tendant ma main.

“Je ne sais pas quand je peux te faire confiance”, a-t-il répondu.

Il m'a regardé droit dans les yeux et j'ai senti comme si
quelqu'un me pénétrait et déchirait mon cœur en mille
morceaux.

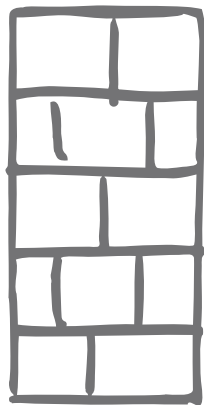
Mon fils m'a appris une grande leçon ce jour-là et ce fut le début du développement du «prototype» que nous allons maintenant explorer.

Ce que j'ai réalisé c'est qu'il existe quelques éléments de base qui contribuent à être capable de faire confiance ou pas.

J'ai donc créé un très simple modèle qui explique ce qu'est la confiance.

Je le dessine comme un mur.

La première partie du mur représente nos attentes.



Attentes.

Nous avons tous des attentes dans chaque relation dans lesquelles nous nous engageons et dans toutes nos interactions avec les gens, les entreprises, produits et services.

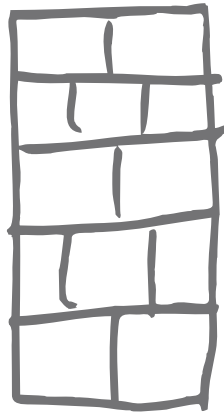
Nos **attentes** viennent:

- de nos expériences passées
- Des choses que nous avons vues, entendues ou lues
- des choses que les gens nous disent
- des expériences qui ont quelque chose en commun

Par exemple dans une relation avec votre partenaire, vous pouvez avoir les attentes que:

- Votre partenaire se rappelle de votre anniversaire
- ou que vous regardez le football le vendredi soir avec vos copains ou encore que
- Votre partenaire est responsable de sortir les poubelles.

L'autre partie du mur représente nos besoins.



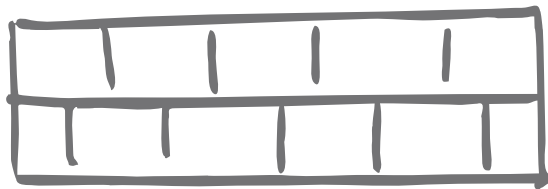
Besoins.

Ce sont nos besoins qui nous motivent dans toutes nos relations et nos interactions. Nous cherchons des façons de satisfaire nos besoins chaque jour.

Les besoins sont différents des attentes – ce sont les trucs de base dont nous avons **besoins** pour fonctionner cela inclut des choses comme le besoin de nourriture

- le besoin de sécurité
- le besoin d'un sentiment d'appartenance
- le besoin de respect
- le besoin de reconnaissance
- le besoin de grandir et de croître

La troisième partie de notre mur représente les promesses.



Promesses

Maintenant nos attentes et nos besoins sont les **nôtres** – ce que nous attendons et avons besoin dans nos relations et nos interactions.

Les promesses sont celles qui nous sont faites par **l'autre personne**, par une entreprise, un produit ou un service.

Des promesses nous sont faites tous les jours.

Elles peuvent être implicites ou explicites.

Plus les promesses semblent qu'elles vont combler nos besoins, plus nous serons attirés par la personne, l'entreprise, le produit ou le service qui nous a fait la promesse.

Juste pour clarifier –
Les promesses **implicites** sont des choses **suggérées**,
mais non pas dites clairement et catégoriquement.

Par exemple, le logo d'une entreprise et sa marque crée une promesse implicite.

Une publicité avec deux personnes heureuses qui vendent un certain produit fait la promesse implicite que si vous achetez ce dit produit vous serez automatiquement heureux aussi.

Ou quand quelqu'un vous offre des fleurs chaque semaine pendant un mois, cela crée une promesse implicite et l'attente qu'il va continuer à vous acheter des fleurs!

D'un autre côté, les promesses explicites sont clairement nommées et vous disent **exactement** ce que vous allez recevoir.

Par exemple, la mission d'une entreprise et ses valeurs peuvent souvent faire des promesses explicites au sujet de comment les employés vont se comporter lorsque vous traiterez avec eux en tant que **client** et quelle sera l'ambiance au travail.

Un contrat de travail est une promesse explicite.

Une étiquette sur un aliment est une promesse explicite.

Les serments de mariage sont des promesses explicites.

Alors toutes les relations dans lesquelles nous nous engageons ainsi que toutes les interactions que nous avons avec une personne, une compagnie, un produit ou un service sont basées sur ces trois éléments :

Nos **attentes**, nos **besoins** et les **promesses** qui nous sont faites par les autres.

Nous les appelons nos

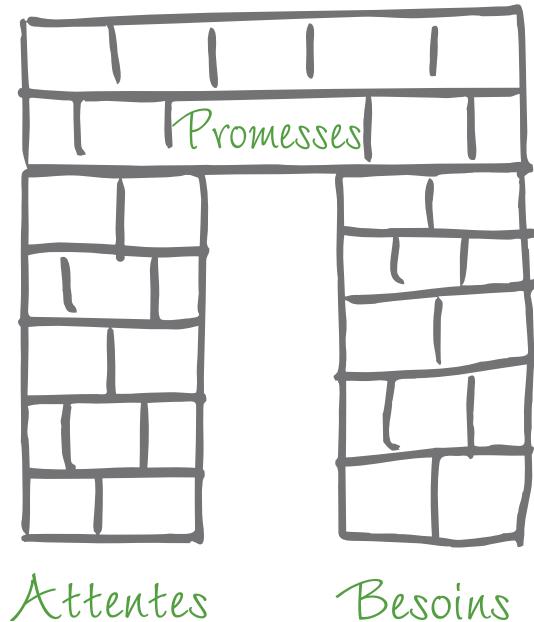
“ABPs”.[®]

Notre capacité à faire confiance est basée sur notre croyance que :

Nos **attentes** seront comblées ou gérées
Nos **besoins** seront comblés et
les **promesses** qu'on nous a faites seront tenues.

*Le résultat attendu est donc que nous comptons sur le fait que nos abs
soient totalement comblés.*

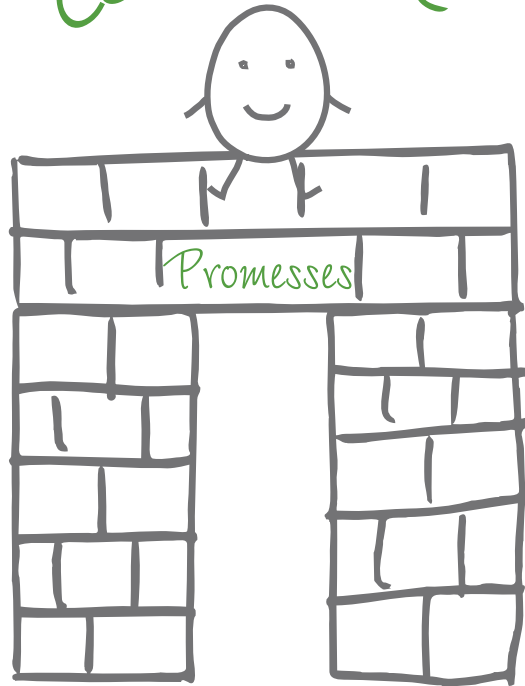
Notre mur ABP® ressemble à ceci:



Parce que la confiance est quelque chose de très **fragile** qui peut être brisée facilement...

Nous représentons la confiance comme un œuf, voici à quoi cela ressemble.....

CONFIANCE



Attentes

Besoins

La confiance repose sur l'équilibre entre nos attentes, nos besoins et nos promesses ABPs. Si nos attentes et besoins ne sont pas comblés...

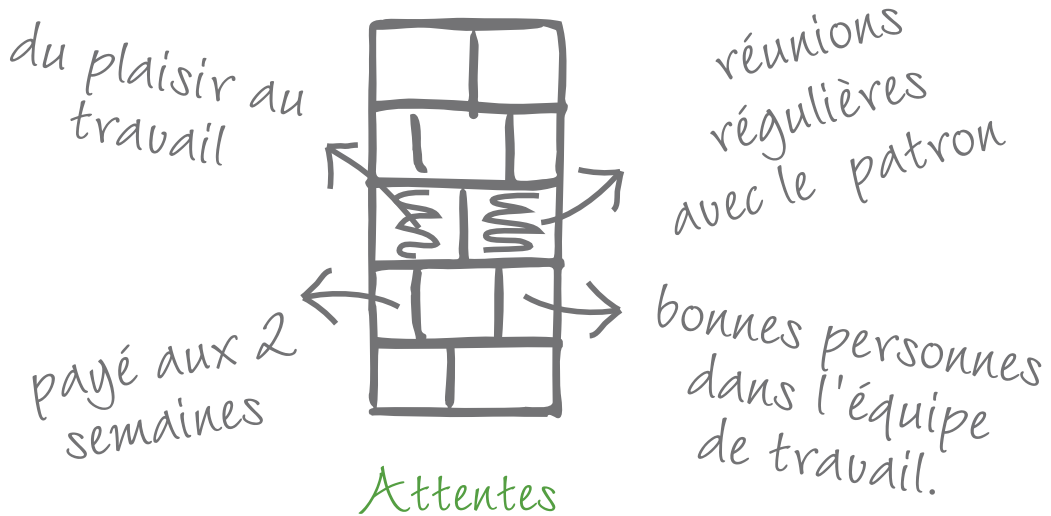
.....et les promesses non tenues, les briques commencent à
tomber du mur...

On sait tous ce qui est arrivé à Humpty Dumpty dans la comptine :

“Tous les chevaux et les hommes des rois n'ont pas pu remettre
Humpty à sa place!”

Cela peut se produire aussi avec la **confiance** lorsque le mur est
brisé.

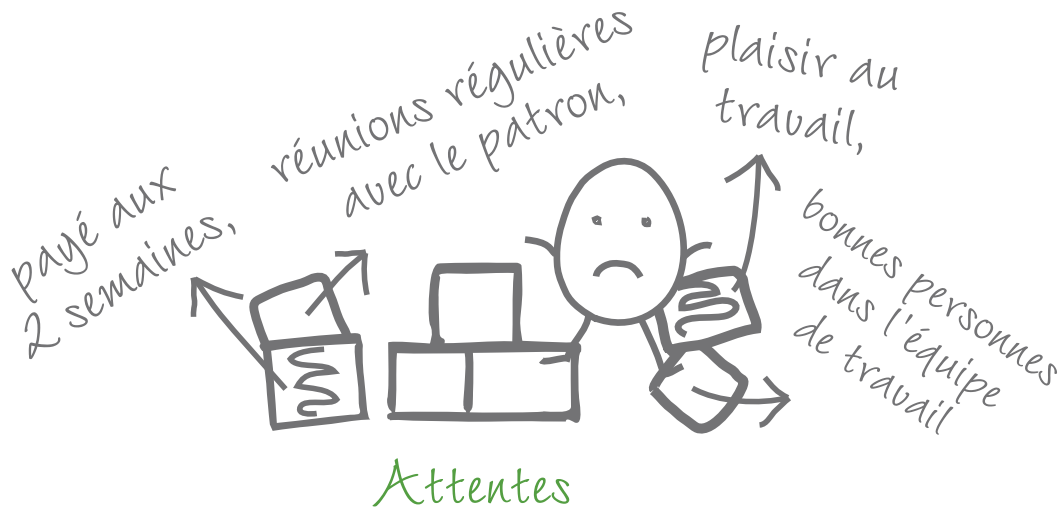
Par exemple nous pouvons avoir des attentes au travail comme suit:



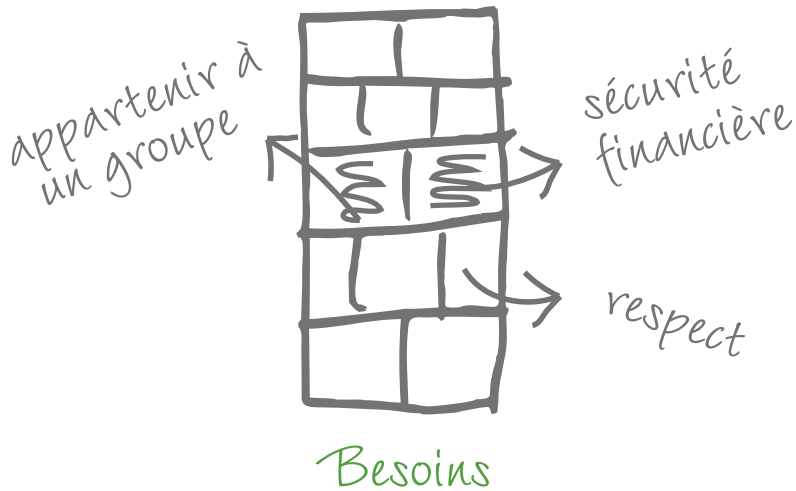
Celles qui sont ombragées sont celles qui sont les plus
importantes pour nous.

(Ces dernières brisent le mur plus rapidement si elles ne sont pas comblées. – Je sais car un ingénieur des ponts et chaussées me l'a confirmé!)

Alors si ces attentes ne sont pas comblées,
voici ce qui arrive au mur.



La même chose se produit pour nos besoins.



appartenir à
un groupe



respect

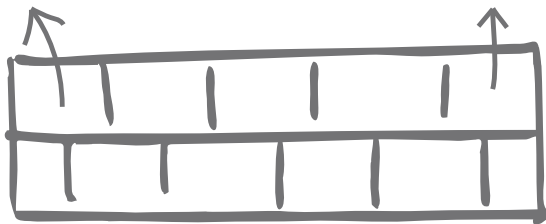
sécurité
financière

Besoins

Les promesses implicites ressemblent à ceci sur notre mur de promesses:

*tout le monde
s'entend bien ici*

*tout le monde dit son
mot sur ce qu'on fait*



Promesses Implicites

Normalement si ces promesses implicites ne sont pas tenues,
nous sommes tellement **contrariés** que nous partons.

Bien souvent nous ne disons rien.

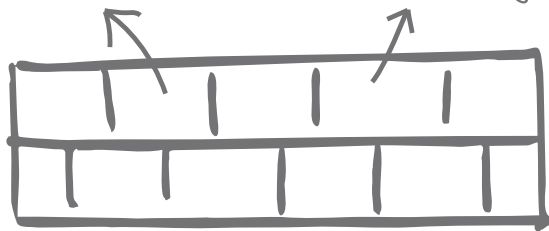
Souvent nous ne pouvons rien dire car la promesse était
comme subtilement suggérée.

Ce n'était pas vraiment assuré, mais c'était tout de même une
promesse!

Les promesses **explicites** ressemblent à ceci sur notre mur de promesses:

on va vous payer
35\$ de l'heure

et le plaisir est
une de nos valeurs.

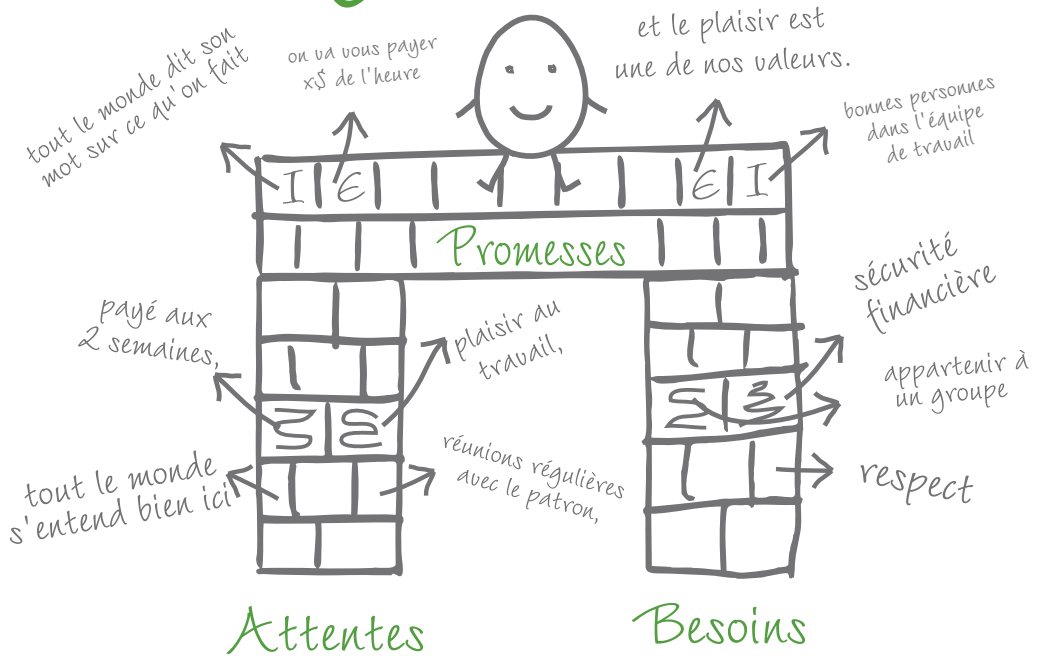


Promesses Explicites

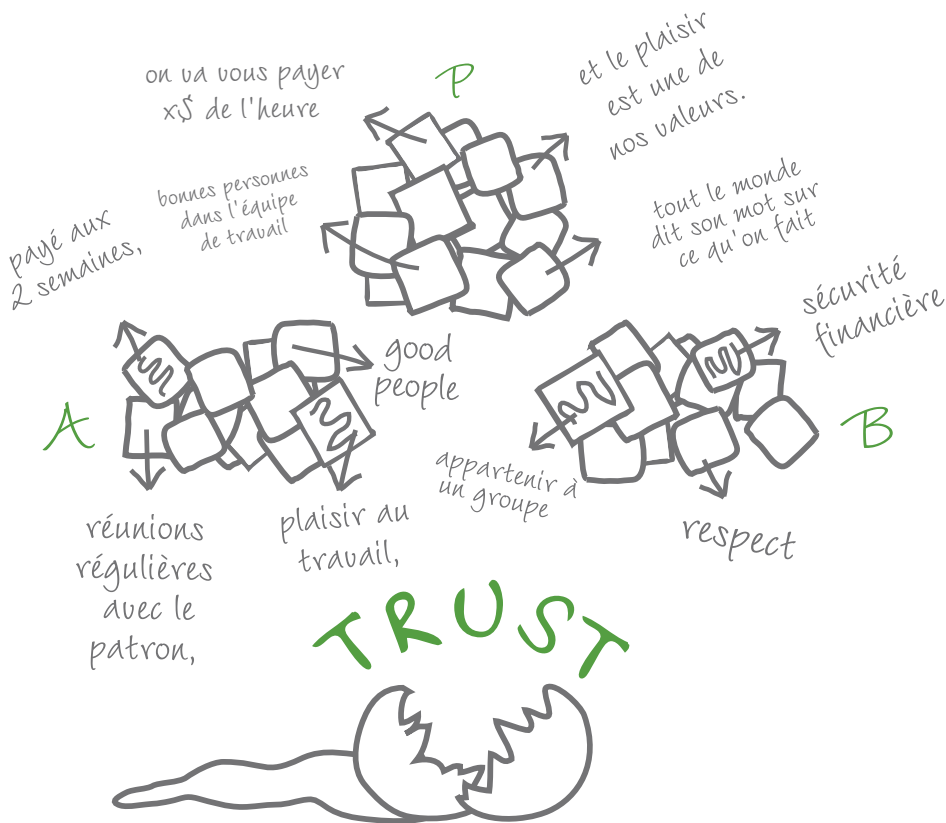
Quand ces dernières ne sont pas comblées, normalement nous disons quelque chose. Après tout, c'était clairement affirmé, alors qu'on-t-il pensé?

Voici ce à quoi ressemble notre mur entier :

CONFIANCE

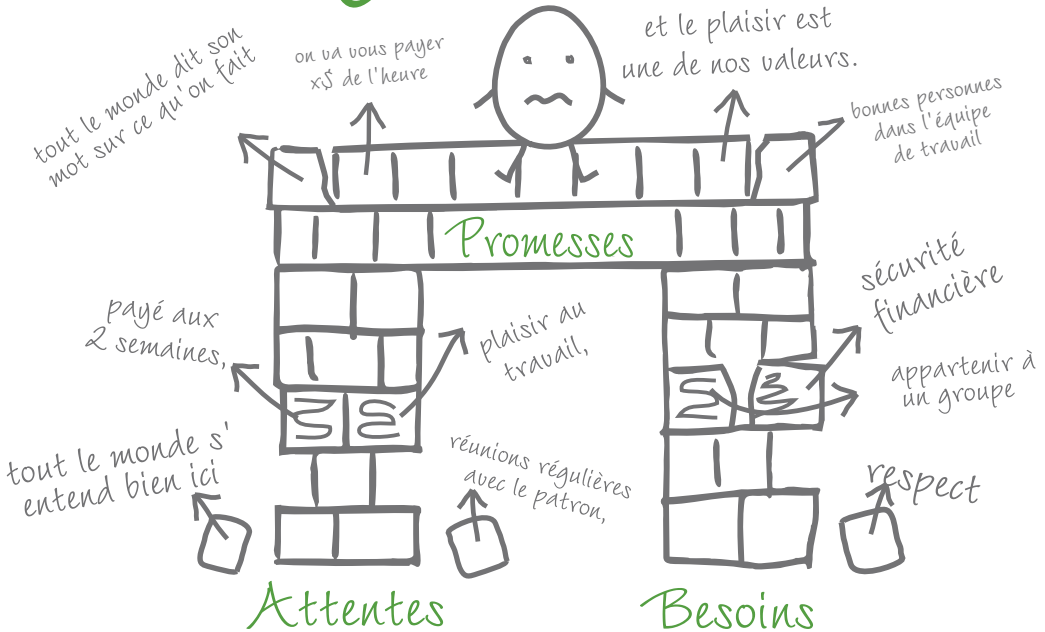


Alors si plusieurs de ces attentes, besoins et promesses ne sont pas comblés ou tenues, regardez ce qui arrive au mur...



Parfois, si quelques-uns des ABPs pas si importants ne sont pas comblés, le mur va **craquer**, mais la confiance ne sera pas brisée.

CONFIANCE



Mais ce ne sera pas très satisfaisant non plus. Quand ceci se produit nous sommes souvent **décus**, confus et nous ne cessons de mettre des efforts dans la relation.

Ce qui est **essentiel** de comprendre si vous voulez
construire des relations de
confiance est ceci...

Soyez **clair**
à propos de vos attentes
et besoins des autres

Énoncez-les.

Communiquez-les à toutes les fois que vous en avez l'occasion,
ainsi l'autre personne est claire.

Faites seulement des promesses que vous pouvez tenir
et **tenez-les!**

Si la personne, l'entreprise, le produit ou le service avec lequel vous faites affaire vous dit qu'il ne peut pas promettre de combler vos attentes ou vos besoins, vous devez soit...

Gérer vos attentes à **propos**
du but de cette relation ou interaction ou...

Trouvez quelqu'un d'autre ou quelque chose d'autre qui peut.

Votre confiance est précieuse, alors prenez-en bien soin. Ne la mettez pas sur un mur qui est déjà fragile et craqué.

Mais rappelez-vous...

Les autres vont vous no **évaluez**
sur la même base,
alors...

Découvrez ce que les autres **attendent** de vous et de quoi ils ont **besoin**
et ne **promettez** que ce que vous pouvez vraiment **donner**.

La confiance est tellement importante pour créer
des relations **saines** et solides.

Nous avons tous besoin de pouvoir compter sur les autres. C'est
dans la nature humaine.

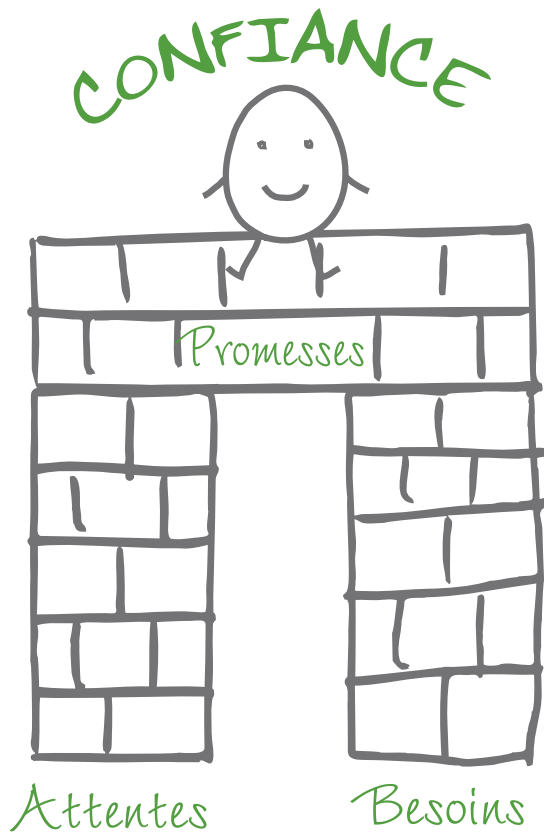
Lorsque nous pouvons faire confiance aux autres, nous n'avons pas à nous inquiéter. La confiance amène la **paix** d'esprit.

La confiance est un cadeau merveilleux.

Quand quelqu'un vous fait confiance, ils vous dit:

'Je crois que vous allez
combler mes attentes et besoins et je crois que vous allez tenir les
promesses que vous m'avez faites.'

C'est assez particulier.



**Rappelez-vous toujours que la confiance est fragile,
traitez-la avec soin!**



Pour plus d'information sur nos produits et services pour vous aider
à bâtir la confiance, visitez:

www.entente.com.au
www.thetruthabouttrust.com

Remerciements

Un gros, gros merci à mon fils Lachlan qui m'a lancé sur ce chemin et à mon merveilleux partenaire qui croit en moi et me soutient.

traduit en français par : Anick Patry Conférencière, formatrice et coach
www.anickpatry.com

À tous ceux qui lisent ce livre et qui changent leur façon de
construire des relations...

À propos de vanessa

Vanessa est aussi affectueusement connue comme «la Dame de Confiance». Elle est auteure lauréate et conférencière internationale, entrepreneure et fondatrice du premier mouvement mondial sur la Confiance. Son expérience professionnelle en gestion du risque, conformité et services des finances a motivé Vanessa à vouloir incorporer dans le monde des affaires un environnement où la confiance règne davantage. Son expérience de vie personnelle où la confiance fut plutôt une série d'échecs ainsi «qu'un déclencheur significatif» son fils ont vraiment beaucoup influencé Vanessa à se dédier avec passion à sa mission de vie. Sa mission étant d'enrichir et de permettre aux gens de travailler dans un climat de confiance en affaires, de se faire confiance dans les relations interpersonnelles et en société.

Félicitations!

Vous faites une différence!



vanessa hall
international ambassador for trust

Son organisation «Entente» est une entreprise sociale ayant une branche commerciale et c'est aussi une fondation à but non lucratif. Ses activités commerciales comprennent de la formation, des conférences ainsi que de la consultation auprès des corporations, du gouvernement et des ONG.

Entente offre un récent programme (le Bus de la Confiance 2011) à but non lucratif pour les étudiants et les enseignants dans les écoles et dans les ONG.

Grâce à un programme unique de parrainage, les corporations peuvent subventionner des activités et des programmes leur permettant d'apprendre eux-mêmes sur la confiance et à la fois de contribuer à la fondation sur la

Confiance. Entente a des projets et des représentants qui opèrent en Australie, en Afrique du Sud, en Jamaïque, au Népal, en Allemagne, aux États-Unis, au Royaume Uni, en Russie et en Chine.

Vanessa habite à Sydney avec son mari Peter et son fils Lachlan.