



LES LEÇONS DE LA JUNGLE...

Lawrence **POOLE**

LES ENNEMIS DE LA CONFIANCE

Dans la nature, les espèces font tout ce qu'elles peuvent pour que règne un climat de confiance entre leurs membres et elles pratiquent toutes sortes de techniques visant à nourrir le lien qui les unit. Par exemple, «la galère portugaise», qui ressemble à une méduse, n'est pas réellement un animal à part entière, mais plutôt une colonie complexe d'individus liés physiquement entre eux. Au centre de cette communauté se trouve le «gérant», une sorte de ballon gonflé au gaz auxquels sont attachés des animaux tentaculaires - des «zoécies». Celles-ci capturent leur proie et la dirigent au centre de gestion, où elle est pré-digérée et redistribuée équitablement sous forme de nutriments à l'ensemble de la colonie. Dans ce cas, il est facile d'être confiant si l'on est nourri de l'intérieur en même temps que le reste de sa communauté.

De leur côté, vivant dans un labyrinthe de tunnels, les taupes s'organisent comme les insectes. Une reine gère une colonie de plus de 100 membres qui ne se reproduisent pas tant qu'elle peut le faire et sécrète des effluves chimiques qui signalent à chacun quel rôle adopter dans la communauté. Ainsi, les plus petites taupes s'occupent de la nourriture et les plus grosses creusent les tunnels et défendent la tribu contre les prédateurs et les taupes d'autres tribus. Dans ce monde sans lumière, chaque taupe a besoin de l'odeur émise par la reine pour être reconnue sinon elle est considérée comme un ennemi.

Les animaux d'un ordre plus élevé, comme les singes, passent plusieurs heures à s'épouiller les uns les autres pour s'assurer qu'ils s'imprègnent bien des odeurs de leur tribu. Beaucoup plus qu'une session de nettoyage, ces rituels sont une façon de partager des phéromones, substances chimiques que chacun excrète et qui est à la base de toute relation. Le lien d'attachement ainsi créé constitue une forme d'alliance d'aide mutuelle, confiants que chacun défendra l'autre en cas de besoin.

La confiance est tellement importante à la qualité de vie sociale, que je suis toujours surpris quand je vois des leaders humains agir comme si elle s'établissait automatiquement. La plupart d'entre eux gaspillent le peu de confiance que leur témoignent leurs collaborateurs et ils songeront à consolider leurs équipes ou à intervenir de façon drastique seulement après que les relations de travail se soient détériorées.

Comment les gens arrivent-ils à éroder la confiance que les autres ont en eux? Les experts s'entendent pour dire que les gestionnaires d'entreprise le font tout le temps, de différentes façons. Les erreurs principales incluent:

Les messages contradictoires, les normes inconsistantes, la bienveillance mal placée, la fausse rétroaction, le manque de confiance aux autres, prétendre qu'un défaut qui est évident n'existe pas, traiter les rumeurs comme si elles circulaient dans un vacuum, le manque de performance constant de l'organisation.

Gestion Consult-IIDC Management inc.

Tél.: (514) 481-2835 • Téléc.: (514) 481-0837

www.consult-IIDC.com; info@consult-IIDC.com