



# N°5 – Confiance et bienveillance (posture du manager)

## CONTEXTE

Un évènement exceptionnel génère des questions nouvelles, remet en question des processus, des réalités que l'on croyait stables, établies.

Il est source d'incertitudes et de stress pour nos équipes. Face à une situation exceptionnelle, une crise, la fonction managériale apparaît ainsi essentielle pour guider et rassurer les collaborateurs.

Ceci implique d'adapter nos missions et changer nos postures.

## ENJEUX

- >> Maintenir la communication avec l'équipe.
- >> Continuité de la cohésion donc de la motivation.
- >> Assurer l'équilibre du paradoxe distance - rapprochement.



## CONSEILS & ACTIONS

### AYEZ UNE POSTURE DE CONFIANCE, RASSURANTE ET BIENVEILLANTE

Montrez à vos collaborateurs que vous leur faites confiance pour gérer au mieux leur activité et créer un climat favorable à la collaboration :

- >> Rassurez les collaborateurs quant à la gestion par l'employeur de la crise ; moyens de travailler à distance, mise en œuvre de suivi des confinés, salaire...
- >> Tenez-vous disponible et en position d'écoute de vos collaborateurs.



#### Exemple :

*Diffusez régulièrement un message d'encouragement à vos collaborateurs, soulignant les avancées réalisées, les remerciant et en se tenant à leur disposition pour toute question.*

# INTÉGREZ L'INCERTITUDE DANS VOTRE MANAGEMENT

Relativisez la situation, ne cherchez pas à maîtriser ce qui ne peut pas l'être :

- >> Concentrez-vous sur les objectifs réalistes pour vous et vos équipes.
- >> Faites preuve de souplesse, adaptez votre message en fonction de l'évolution de la situation.
- >> Soyez solidaire des décisions prises, l'incertitude de la situation et l'évolution des connaissances peuvent engendrer des changements de stratégie, de décision. Explicitez ces évolutions à votre équipe sans jugement.



## Exemple :

*Face à des tensions éventuelles, adoptez une posture rassurante en relativisant les difficultés rencontrées et en expliquant les raisons des décisions prises*

---

## AFFIRMEZ LE LEADERSHIP ET CULTIVEZ LA CONFIANCE MUTUELLE

Soyez assurés dans vos choix ; arbitrez sans ambiguïtés, en explicitant vos choix de façon transparente :

- >> Identifiez des relais managériaux qui pourront diffuser selon les mêmes modalités les informations à l'ensemble de l'équipe.
- >> Délivrez un message de confiance dans les équipes.
- >> Maintenez le lien avec votre équipe (maintien de la pause-café en visio par exemple).



---

## PROJETEZ-VOUS VERS L'AVENIR

Projetez-vous sur l'après crise avec un optimisme raisonné :

- >> Incitez les agents à mettre à profit cette situation exceptionnelle pour conforter leurs compétences.
- >> Mettez en perspective la situation et ses enseignements pour le futur.



## Exemple :

*Proposez aux agents de développer leurs compétences grâce à la formation à distance via le CNFPT, d'engager une réflexion à moyen terme sur vos processus au regard de l'expérience vécue.*