



Cultiver un climat de confiance

Amené auprès du groupe en début de formation, le cadre des échanges (ou cadre de confort) a pour but d'instaurer un climat de confiance sincère, favorisant l'essai-erreur, une parole libre, des échanges et feedbacks constructifs, etc. Le formateur s'assurera par la suite de le faire vivre tout au long de la formation.

L'importance de la confiance dans l'apprentissage

La confiance joue un rôle clé dans l'apprentissage à plusieurs titres :

- Elle favorise la coopération et l'engagement des membres du groupe.
- Une fois installée, la confiance offre un cadre de sécurité dans lequel les participants s'autorisent des prises de risques clés pour leur apprentissage et accueillent les feedbacks constructifs d'autres membres du groupe et du formateur.
- Selon les travaux de recherche de Paul J. Zak, auteur de l'article "[les neurosciences de la confiance](#)", publié dans Harvard Business Review, la confiance au sein d'un groupe réduit de façon significative le niveau de stress ressenti, qui joue un rôle d'inhibiteur potentiel d'apprentissage.

Dès les premiers instants de formation, le formateur a un rôle clé à jouer dans l'instauration de ce climat de confiance, en étant notamment garant du cadre des échanges pendant la formation.

Instaurer un climat de confiance au sein d'un groupe, étape par étape

1. Identifier les principes clés de fonctionnement du groupe en amont de la formation

Certains principes sont communs à toutes les formations s'appuyant sur la force du collectif : **droit à l'erreur** (ou à l'essai) indispensable à un apprentissage serein, **coresponsabilité** pour rendre les membres du groupe acteurs, **écouter pour comprendre** (vs écouter pour répondre) pour faciliter les échanges, **bienveillance dans les feedbacks** (avec l'intention sincère d'aider l'autre dans sa progression). En complément et selon le contexte de la formation, certains principes peuvent être ajoutés : la confidentialité, l'équivalence de parole (dans un groupe avec différents niveaux de hiérarchie), etc.

2. Clarifier les principes avec le groupe le Jour J

En début de formation, présenter les principes retenus, en précisant qu'il s'agit de principes importants aux yeux du formateur pour que la formation se déroule dans les meilleures conditions pour toutes et tous.

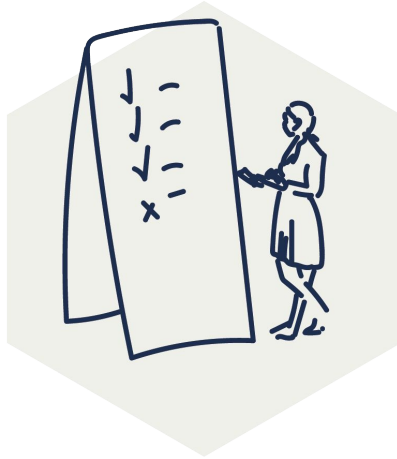
Amener chaque principe avec intention et sens. Par exemple, le droit à l'erreur, s'il n'est pas explicité, peut être perçu comme une forme d'injonction, voire une banalité ! En revanche, s'il est mis en perspective avec l'un des piliers de l'apprentissage de Stanislas Dehaene selon les neurosciences (l'erreur et le retour immédiat sur l'erreur), les participants sont davantage invités à tenter, se tromper, et donc à apprendre !



3. Questionner les participants avant validation de ce cadre

Avant de valider le cadre des échanges de la formation, **demander aux participants s'ils sont en accord** avec ces principes, et s'ils souhaitent **compléter** le cadre de référence de la formation pour se sentir parfaitement à l'aise avec le groupe.

Cette étape est fondamentale car elle apporte par la suite au formateur la légitimité d'intervenir si le groupe sort du cadre établi.



Bonnes pratiques pour faire vivre un climat de confiance dans le temps

- **Écrire les principes du cadre des échanges**, et les laisser visibles tout au long de la formation : cela permet au formateur de s'y référer et pourquoi pas de le compléter si besoin (à l'initiative du formateur ou à la demande du groupe).
- **Incarner le cadre des échanges en tant que formateur** : le formateur est le premier garant du cadre, et se doit d'être exemplaire. La reformulation s'appuyant sur les termes des participants traduit une écoute active, la construction systématique de feedbacks s'appuyant sur des observations et propositions alternatives concrètes est modélisante pour le groupe, etc.
- **Renforcer les postures s'inscrivant dans le cadre des échanges, et réagir immédiatement lorsque le groupe s'en éloigne**. En formation, encourager la formulation de feedbacks appuyés par des observations objectives, valoriser une parole concise et avec intention, inviter un participant partageant une vérité générale à s'exprimer librement et au "Je", sont des exemples de valorisations ou de réactions aux comportements observés.

