

## Les croyances

Nous avons tous des croyances, et souvent des croyances sur tout. Des croyances sur ce qu'il convient de faire, ou de ne pas faire, de dire ou de ne pas dire. Des certitudes sur nos capacités, sur la réaction des autres... J'entends régulièrement dire : Je n'y arriverai jamais, je suis nul en maths. C'est l'exemple même d'une croyance. Si vous demandez à cette personne ce qui la rend si sûre d'être nulle en maths, et que lui suggérez qu'elle peut s'améliorer, elle rétorque le plus souvent : C'est impossible, ce n'est pas une croyance, c'est la réalité ! La croyance est si solidement ancrée chez elle, qu'il lui est impossible à l'heure actuelle de la mettre en doute. Pour illustrer le phénomène des croyances je vais vous raconter une petite histoire. « Deux enfants jouent dans les vagues au bord de la plage. Rien ne les différencie. Ils sont du même âge, sont élevés dans la même ville et dans le même milieu, ils fréquentent la même école. Ils adorent l'eau et s'amuse depuis plusieurs heures. Tout à coup une vague plus grosse que les autres, les attrape et pendant un court instant les plaque au fond de l'eau avant de les faire remonter à la surface. Un des enfants se relève en hurlant, terrorisé par ce qu'il vient de vivre et court se réfugier dans les bras de sa mère sur la plage. L'autre sort de l'eau en riant aux éclats, heureux de la sensation procurée par la force de l'océan. En une fraction de seconde l'un et l'autre viennent de développer une croyance. Le premier est à présent persuadé que l'océan est très dangereux et qu'il ne faut plus jamais s'en approcher. Le second juge que l'océan est un terrain de jeux fantastique et que l'on a bien tort d'en avoir peur. » Que s'est-il donc passé ? 1) Tous deux ont vécu la même expérience qu'ils ont perçue à travers leurs sens. 2) Puis ils ont interprété (donné du sens) ce qu'ils ont perçu (l'un a associé la notion de danger, alors que l'autre a associé celle de plaisir). 3) Cela a provoqué un ressenti, une émotion (la peur chez le premier, une sensation plaisante pour le second) 4) Qui a induit un comportement (les pleurs pour l'un, le rire pour l'autre). Pour que la croyance s'installe, il faut passer de l'expérience à un processus de généralisation. La généralisation peut venir de plusieurs facteurs : La répétition des expériences. Si ces enfants revivent exactement la même expérience, ils vont l'un et l'autre renforcer leur croyance. Le partage des expériences avec d'autres.

Dans ce cas, le renforcement de la croyance vient du fait qu'en communiquant avec d'autres personnes qui ont vécu des expériences similaires et qui sont parvenus aux mêmes conclusions, on crée un groupe d'appartenance qui nous conforte dans l'idée que notre vision du monde est la bonne.

Ce processus que l'on appelle aussi « croyances populaires », nous conduit à des généralisations sur les hommes, les femmes, les religions, les races... Y a-t-il de bonnes ou de mauvaises croyances ? Non bien sûr. On dira seulement que selon les situations il peut y avoir des croyances plus ou moins aidantes. Cela dépend de... notre objectif ou de notre projet ! Si, devenu adulte, l'enfant de mon histoire qui a développé la croyance que l'eau est un élément dangereux, nourrit le projet de faire carrière dans la marine ou veut devenir patron pêcheur, cette croyance peut devenir limitante. Par contre, si l'enfant n'est jamais en contact avec l'eau, sa croyance ne sera pas un handicap. Au contraire, elle peut s'avérer utile, en le faisant redoubler de vigilance lorsqu'il s'approche de l'eau. Dans la gestion de projet, il est essentiel de connaître les croyances : Des clients Des collaborateurs De soi-même. Connaître vos croyances vous aide à mieux vous connaître. Mieux anticiper vos réactions, mieux maîtriser votre comportement. Connaître les croyances du client vous enrichit et vous aide à découvrir le modèle du monde de vos clients. Vous pourrez alors leur parler de ce qu'ils croient, ce qui leur est familier, ce qui les rassure. Connaître les croyances de vos collaborateurs vous aide à déterminer leurs atouts dans la réalisation du projet. Cela vous aide également à imaginer quelles croyances pourraient devenir des freins et entraver la bonne marche de vos projets. Il existe des techniques pour changer les croyances, ou pour accompagner quelqu'un qui voudrait changer ou abandonner une de ses croyances. Elles ne seront pas traitées dans ce livre. Sachez toutefois, que vous ne changerez pas les croyances de quelqu'un (ni les vôtres d'ailleurs) si :

- Ce n'est pas son objectif
- Vous cherchez à agir contre sa volonté.