

Faire confiance à mauvais escient

De nombreuses raisons nous poussent à faire confiance à mauvais escient sans nous en rendre compte:

- L'être humain n'est pas autonome: les situations de dépendance ou d'interdépendance dans lesquelles nous nous trouvons depuis notre naissance nous forcent à faire confiance à d'autres gens.
- Erreurs de raisonnement:
 - Nous avons tendance à faire automatiquement confiance aux gens qui nous ressemblent: qui sont de la même nationalité que nous, qui font partie de la même classe sociale que nous, etc.
 - Le contact physique engendre la confiance (p. ex.: poignée de main!).
 - Nous considérons fréquemment que les apparences telles que l'âge, l'habillement ou les traits d'un visage ("Il a une bonne tête") correspondent à des qualités psychologiques sous-jacentes (honnêteté, fiabilité, etc.).

- Nous avons tendance à voir ce que nous avons envie de voir.
- Nous avons tendance à croire que notre propre perspicacité (y-compris notre capacité à identifier les individus qui sont dignes de confiance) est supérieure à la moyenne.
"Environ 95% des étudiants MBA auxquels j'enseigne la négociation considèrent régulièrement que leur aptitude à évaluer la personnalité de leur camarades d'étude (droiture, franchise, etc.) est supérieure à la moyenne de la classe."
- Nous avons tendance à sous-estimer la probabilité qu'un malheur nous arrive (que nous soyons une fois victime d'une tromperie par exemple).
- La quasi-totalité des signes indicatifs de l'honnêteté peuvent être manipulés ou simulés :
 - Regarder son interlocuteur dans les yeux
 - Lui sourire souvent
 - Effleurer sa main ou le bras
 - Le rassurer ("Je suis quelqu'un qui joue toujours cartes sur table")
 - Faire preuve de compréhension ou de compassion à son égard

Source: Roderick M. Kramer, *Rethinking Trust*, Harvard Business Review, June 2009