

LA VERTU DES ERREURS

On regarde les erreurs comme le pire ennemi de la performance et de la rentabilité. L'erreur crée un état d'incertitude et de malaise pour l'individu et son équipe qui peut être plus dommageable que l'erreur elle-même.

Bon début de semaine,

Comment vous sentez-vous lorsque vous commettez une erreur?

Est-ce que le reproche n'est jamais loin dans votre esprit ? Et dans votre organisation, est-ce que l'erreur est calculée seulement en pertes pures et simples ? Notre rapport à l'erreur peut faire toute la différence dans la vie de notre organisation et dans notre propre vie.

C'est un défi pour les responsables de créer un climat dans leur organisation, qui fera que l'erreur va être un jalon de la croissance. Nous avons beau savoir que l'erreur est humaine et que nous faisons tous des erreurs, ce que nous ressentons quand une erreur survient peut être teinté par la crainte ou la peur. On pense au coût de l'erreur. Ce que nous coûte cette erreur du point de vue de la perception des autres. Si nous sommes leaders d'une équipe, on peut le voir comme un manque de notre part. On va associer l'erreur à l'incompétence, à la distraction ou encore, au manque de responsabilité de la personne.

L'attention est centrée sur l'erreur plutôt que sur le climat qui se crée autour de cette erreur. Je constate que l'enjeu le plus important c'est le climat qui est créé par l'attitude que les personnes concernées adoptent à ce moment-là. Si le climat de travail est positif et qu'il est basé sur la confiance et le respect entre les membres d'une équipe, l'erreur permet de s'améliorer. On est proactif face à l'erreur. On agit rapidement pour corriger l'erreur et cela devient positif. Je pense à une organisation qui a la réputation d'être un partenaire fiable pour ses clients. Cette réputation ne repose pas sur le fait que leurs équipes ne font pas d'erreur. Nous le savons, l'erreur est humaine !! Cette réputation repose sur le fait que les équipes réagissent rapidement pour corriger l'erreur lorsqu'elle survient et que l'organisation cherche à s'améliorer constamment.

Que vous soyez leader d'une équipe, d'une organisation ou membre d'une équipe, pouvez-vous voir clairement l'impact de vos réactions par rapport à l'erreur ?

Pour vous situer par rapport à cette réalité, voici quelques pistes de questionnement :

1. Que pensez-vous de l'erreur pour vous-même?

2. Quand vous faites une erreur, ce que vous ressentez au moment où vous le constatez, est-ce la même chose que vous pensez?

3. Êtes-vous tolérants envers l'erreur des autres?

4. Qu'est-ce que vous avez mis en place dans votre organisation par rapport à cette réalité?

Dans tout accompagnement et dans les programmes d'entraînement que j'offre, l'attitude par rapport à l'erreur fait partie des facteurs de réussite que je regarde avec la personne. On ne peut se construire sur le blâme et la culpabilité. Nous avons à développer une saine estime de soi-même et une confiance en nos moyens.

Cette semaine, je vous invite à regarder comment vit l'erreur dans votre organisation et dans votre entourage.

Bon entraînement.

Ronald Young

Coach en entreprise