

# Astuce de MD

## Comment adopter une culture positive de l'erreur

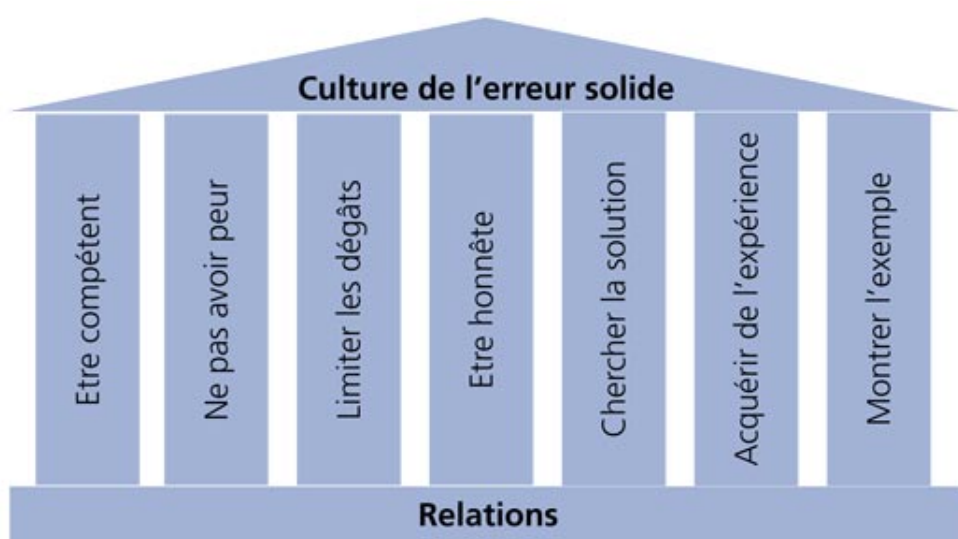


Même si nous aimerions être parfaits, nous sommes tous sujets à l'erreur. La différence réside dans notre manière de l'appréhender. Que ce soit par la dissimulation, le tabou, la punition ou alors l'examen et l'apprentissage. Notre article vous révèle les traits distinctifs de la culture positive de l'erreur, afin de vous aider à améliorer vos relations privées et professionnelles via à une approche constructive des erreurs – les vôtres comme celles des autres.

### Remettez en question votre propre comportement

La conception même de l'erreur dépend fortement de notre propre évaluation: certains considèrent que parler en agitant sa fourchette est un manque de savoir-vivre, d'autres que c'est une broutille. Une opportunité ratée sera perçue par les uns comme la tragédie d'une vie, pour d'autres ce sera le signe que les choses devaient se passer comme cela. Posez-vous la question: quelle est votre réaction lorsque vous ou d'autres commettez une erreur classique, comme par exemple une confusion, un lapsus révélateur, un renseignement erroné ou encore la suppression d'un fichier par inadvertance?

### Les 7 piliers d'une culture positive de l'erreur



#### 1<sup>er</sup> pilier: préférer le bien fait au parfait.

Essayez-vous toujours de viser la perfection et d'éviter à tout prix les erreurs? Cette exigence comporte des risques, pour vous comme pour les autres: mal interprété, en effet, le perfectionnisme coûte beaucoup de temps et d'énergie et conduit à un travail inefficace. En voulant toujours la perfection, vous surmenez rapidement vos enfants, vos collaborateurs ou vous-même, par exemple. **Dans l'idéal, adoptez le principe de Pareto, selon lequel 80 pour cent du résultat est obtenu en investissant 20 pour cent du temps.** Autrement dit, il faut adapter sa propre exigence de perfection. Toujours selon Pareto, il ne faut viser la perfection que dans les 20% des cas qui comptent vraiment (présentations, décisions importantes, etc.). Pour les 80 pour cent restants, des prestations solides sont parfaitement suffisantes.

#### 2<sup>e</sup> pilier: ne pas avoir peur de faire des erreurs.

La crainte de se tromper conduit à une réflexion qui reste bloquée sur la sécurité et fait manquer des opportunités. De nombreuses études prouvent que la peur de faire des erreurs lamine la créativité et empêche les innovations. Car toute innovation représente un risque – en fin de compte, elle est synonyme de changement – et ce risque, à brève échéance, est perçu comme plus dangereux que le statu quo. A tenter d'éviter les erreurs et de se prémunir contre tout faux pas, on risque de faire du sur place, voire de reculer. Dans le cadre professionnel, la règle est la suivante: plus l'on occupe un poste à responsabilité, plus il est important de prendre en compte les risques mesurables. **Ayez donc le courage d'affronter un danger calculable.** Même dans la sphère privée. **Et n'en tirez aucune mauvaise conséquence.** Car celui qui ne parvient pas à oublier, pardonner et recommencer à zéro, devient la victime de son malheur. Or, plus vous êtes affligé(e) d'une fausse culture de l'erreur, plus vous aurez de peine à vous réjouir de la vie et à établir des relations d'amitié avec vos semblables.

### 3<sup>e</sup> pilier: endiguer rapidement les dégâts.

La règle de base d'une solide culture de l'erreur est la suivante: plus l'on tarde à corriger une erreur, plus les dégâts sont importants. Si l'on attend que l'erreur s'efface d'elle-même, on risque de provoquer une vraie catastrophe. La seule solution est d'accepter que des erreurs puissent arriver et de mauvaises décisions être prises. Soyez donc compréhensifs, montrez votre appréciation lorsqu'on vous confesse honnêtement une erreur (au lieu d'espérer une hypothétique amélioration) et prenez des mesures rapides et courageuses afin d'éviter le pire. Si vous vous apercevez que l'une de vos décisions fait chou blanc, mettez-y un terme sans attendre. **Ne continuez pas sur une voie erronée.** Les hommes et femmes d'affaires perdent beaucoup d'argent, simplement parce qu'ils ne veulent pas reconnaître qu'un projet est condamné à l'échec. Même dans le domaine privé, il peut s'avérer difficile d'avouer avoir pris la mauvaise décision – par exemple, lorsqu'on ne s'est pas marié par amour, lorsqu'on a choisi la profession que nos parents rejetaient la meilleure ou lorsqu'on fait des spéculations malheureuses en bourse.

### 4<sup>e</sup> pilier: désarmer l'autre en étant honnête.

Appréhendez vos erreurs de manière offensive: avouez-les franchement à votre interlocuteur, au lieu d'essayer de les dissimuler, ce qui aggraverait encore votre situation.

Lorsque les erreurs sont reconnues et avouées à temps, les dégâts peuvent être endigués.

### 5<sup>e</sup> pilier: chercher des solutions, non des coupables.

Accuser l'autre n'est que trop humain. Et parfaitement improductif, car l'attention est portée sur le passé qui, lui, ne peut plus être changé. Lorsqu'une crise aiguë surgit, il ne faut pas s'attarder sur le dommage déjà causé, mais se demander comment le circonscire autant que possible. Regarder vers l'avant est gage d'opportunité et de croissance, ce qui n'est pas le cas si l'on reste attaché au passé et que l'on cherche des coupables. En fin de compte, vous avez besoin de la créativité et de l'engagement de toutes les personnes concernées – même des «causeurs de dommages» – pour trouver une bonne solution. Ne vous renfermez donc pas sur une position défensive.



J'y étais, mais c'est lui qui a fait l'erreur!

### 6<sup>e</sup> pilier: acquérir de l'expérience – tout en essayant, autant que possible, de ne pas refaire la même erreur.

L'erreur représente une opportunité d'apprentissage. Une chance à saisir. Dans le cas contraire, si les mêmes erreurs se répètent, la faute doit être punie. Que vous décidiez de rappeler à l'ordre ou de congédier un collaborateur ou encore de réduire l'argent de poche de votre enfant, les principes d'une sanction équitable et constructive restent les mêmes: **récompensez l'honnêteté et l'aveu et adaptez la punition à la faute.** Si vous vous rendez compte que vous-même reproduisez toujours une erreur précise, recherchez-en la source. Souvent, une erreur récurrente cache une raison plus profonde. Certaines fautes professionnelles peuvent ainsi être des manifestations de votre subconscient vous indiquant que vous n'êtes plus satisfait(e) de votre travail ou secteur d'activité. Une attitude cassante et bourru avec les autres peut être un signe d'auto-défense: on ne veut pas risquer d'être déçu(e) en nouant des relations trop étroites.

### 7<sup>e</sup> pilier: montrer l'exemple.

Si vous souhaitez adopter une approche constructive de l'erreur dans les sphères privée et professionnelle, vous devez en faire l'apologie, reconnaître ouvertement vos erreurs et faire preuve de magnanimité pour celles de votre entourage. **Montrez-vous conciliant(e) plutôt que rancunier(ère).** C'est le signe d'une culture exemplaire de l'erreur, bien plus que d'avouer simplement ses propres erreurs. Montrez de la grandeur d'âme en ne cherchant pas à tout prix une justification et tirez un trait sur les anciennes erreurs. Soyez bienveillant(e) et généreux(se). Si vous avez de la peine à pardonner, adoptez la position suivante: ayez la volonté de pardonner. Les personnes qui ont assez de force de caractère pour passer l'éponge sur les erreurs forcent l'admiration. L'empathie est un avantage: si vous réussissez à ressentir les raisons qui ont poussé quelqu'un à mentir, que ce soit par peur ou par surmenage, vous serez en mesure de pardonner plus facilement et rapidement.

Source: [www.stil.de](http://www.stil.de), article «Stehen Sie zu Ihren Schwächen: 7 Säulen einer gesunden Fehlerkultur» (en allemand seulement)

Pour plus d'informations: [www.poste.ch/directpoint](http://www.poste.ch/directpoint).

La Poste Suisse  
PostMail  
Marketing direct  
Viktoriastrasse 21  
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888  
E-Mail [directpoint@post.ch](mailto:directpoint@post.ch)  
Internet [www.poste.ch/directpoint](http://www.poste.ch/directpoint)