

## Principales résistances vivre le changement (suite)

### Peur

Peur du jugement, peur de s'engager, peur de se tromper, les peurs envahissent trop souvent le monde des relations humaines entre adultes. Dans le conte « Les habits neufs de l'Empereur » de Hans Christian Andersen, c'est à un enfant que revient le privilège d'exprimer librement « ce que tout le monde pense, mais n'ose pas exprimer ». Nos peurs sont un obstacle important pour le développement des équipes de travail.

Évidemment, le principal problème avec la peur, c'est qu'elle n'a pas de raison d'être. Elle n'existe que dans le cerveau de la personne qui la conçoit. C'est pourquoi il faut la contrer par l'ouverture, l'écoute et la franchise. Le cheminement éthique doit se faire sans sanction. Tous doivent sentir qu'ils peuvent s'exprimer librement et sans conséquence. Les idées et les opinions sont faites pour être discutées et chacun doit s'attendre à ce que ses opinions soient respectées sans être jugées. En contrepartie, on acceptera la règle de la majorité, personne ne cherche à convaincre. Cependant, lorsqu'il y a des divergences, la majorité l'emporte. Il ne faut pas oublier que nous avons parfois des idées préconçues. Nous éprouvons parfois du mal à les exprimer et à les remettre en question.

### Incohérence

Il arrive parfois qu'on se trompe. Personne n'est à l'abri d'une erreur, d'une omission, d'une mauvaise réponse ou simplement d'une mauvaise humeur. On pourra alors vous reprocher de ne pas être cohérent, de dire une chose une journée et de faire le contraire le lendemain. Dans certains cas, cela nous permet de réaliser que notre idée comporte des effets que nous n'avions pas prévus. Il se peut également qu'il s'agisse d'un réflexe issu du passé. Un proverbe populaire dit : « Chassez le naturel, il revient au galop ! »

Dans une démarche éthique, il est important de garder une grande ouverture et d'accorder à **tous** le droit à l'erreur. Gardez donc une grande ouverture aux remarques et aux commentaires, mais également à reconnaître les erreurs et à reprendre les débats sur des aspects particuliers d'une politique ou d'une orientation. Cette démarche est très importante dans le développement d'une approche, puisqu'elle est le test de la réalité. C'est dans l'application que vous pouvez voir l'impact d'une mesure, ses limites et les impacts. Il ne faut donc pas hésiter à remercier ceux qui acceptent de faire des commentaires. Il est parfois risqué de faire un commentaire, mais garder le silence, c'est refuser de poursuivre le débat. Il faut donc poursuivre la démarche en recherchant la collaboration de tous.

## Perfectionnisme

Le peintre Claude Monet affirmait : « J'ai cherché la perfection, et j'ai détruit ce qui allait bien. » Parfois, une attitude trop perfectionniste laisse peu de place à l'expérimentation et à l'improvisation. Il faut avoir la bonne formule du premier coup, tout régler au quart de tour, tout prévoir, ne rien laisser au hasard, ne pas avoir à reprendre et surtout ne pas faire preuve d'incohérence. Cependant, cette volonté de bien faire devient souvent handicapante parce qu'on ne peut pas se tromper. Tout doit être parfait. On glisse rapidement vers la dictature personnelle. Les exigences sont très élevées, mais qui vous le demande ? Est-ce vraiment nécessaire ? Dans certains cas, on peut aller jusqu'à ne pas reconnaître nos erreurs afin de ne pas perdre la face.

Il faut limiter l'improvisation et l'expérimentation. Cependant, ils ont leur place dans tous les processus de changement. Le développement d'un code d'éthique repose sur l'ouverture et l'animation des discussions dans l'équipe. Tous les participants ont droit à l'erreur. Ils doivent développer leur esprit critique afin de permettre des débats de fond sur les questions de base entourant le code d'éthique : l'amélioration de la qualité dans la garderie éducative de jeunes enfants. Si on veut comprendre, on doit poser des questions, soulever des objections et parfois tester des solutions.

## Conclusion : Gérer le changement !

Une entreprise doit toujours avoir la préoccupation de gérer le changement. Créer et instaurer un code d'éthique constitue un changement important. Le personnel aura de nouvelles attentes vis-à-vis la clientèle et il sera évalué selon les nouvelles normes. Certains se sentiront concernés, d'autres ne verront pas le changement tout de suite, mais, tôt ou tard, tous exprimeront des réactions positives ou négatives. Il existe des moyens très simples pour s'assurer que ces réactions demeurent positives. Il faut s'assurer que les personnes participent aux changements et à leurs implantations.

Plusieurs entreprises spécialisées et des universités offrent des formations sur la gestion du changement. Notamment, nous vous recommandons de prendre connaissance des documents suivants :

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxzaXZpc3BhY2VtY2VtMTAxGd4OjUzYzQwY2RkN2JkNzYyOWY>