

Développer son empathie organisationnelle



Inserm

La science pour la santé
From science to health



Objectifs

Comprendre les points de vue des collaborateurs et collaboratrices

Durée

Variable

Aperçu

Remplir des outils de diagnostic en prenant la place d'un·e collègue

Public

Tout le monde

Utilisation

Un des moteurs fréquents des tensions, lors de crises et/ou de changements, est le blocage de personnes sur leurs positions propres et la difficulté qui arrive dès lors à comprendre et appréhender les points de vue des autres. Parmi les techniques de médiation de conflits, on retrouve ainsi des invitations à exprimer le point de vue de l'autre avant d'exprimer son propre point de vue. Nous proposons ici deux approches pour cela.

Outils de diagnostic

Une première approche simple consiste à identifier un outil de diagnostic pertinent par rapport aux changements prévus, au projet à mettre en place, aux tensions existantes, etc. et à demander aux différentes parties prenantes de le remplir non pas de leur point de vue mais du point de vue d'une autre personne de l'équipe.

Si plusieurs services ou équipes sont concerné·es, il convient de s'assurer que chacun·e remplit l'outil de diagnostic du point de vue d'une personne d'un autre service ou d'une autre équipe, pour favoriser le décalage de point de vue.

Un débriefing peut ensuite être réalisé : soit à l'échelle de l'équipe, soit par des échanges bilatéraux pour confronter le point de vue projeté et le point de vue effectif.

Réunion avec la méthode des « six chapeaux »

La méthode des « six chapeaux » est une réunion qui consiste à demander aux différent·es participant·es de se forcer, lors de leurs interventions, à adopter un point de vue donné, en leur attribuant (à tour de rôle), une couleur :

- Rouge : intuition et émotion (« ce que ça m'inspire »)
- Vert : vert (« faire un pas de côté », créativité ...)
- Blanc : neutralité (centré sur les informations disponibles)
- Noir : critique négative (« c'est n'importe quoi, parce que ... »)
- Jaune : critique positive (« c'est génial, du coup on pourrait ... »)
- Bleu : méthode (« avant de travailler sur ça, il faut déjà ... »)

Points de vigilance

Si des tensions fortes existent déjà dans l'équipe, la confrontation des points de vue non encadrée par un·e professionnel·le de la médiation peut attiser les conflits.

Références

M.J. Gava, J.-L. Chavanis, *Outils et pratique de la médiation : Dénouer et prévenir les conflits*, Interéditions, 2019

E. de Bono (trad. M. Sauvalle), *Les six chapeaux de la réflexion*, Eyrolles, 2017

