

Faciliter la **collaboration** entre individus aux profils différents

L'enjeu

Beaucoup d'équipes rassemblent des participants aux profils variés, que ce soit par leur formation, leur métier ou leurs origines culturelles. Or cette diversité est souvent vécue comme un obstacle : il est tellement plus facile de travailler avec des gens qui nous ressemblent ! De fait, ces différences conduisent facilement à des débats sans fin. Et souvent, lorsqu'un point de vue finit par s'imposer, c'est au détriment des autres. On perd alors tout le bénéfice que peut apporter la diversité des points de vue. Or le respect de quelques principes peut permettre à des individus aux profils variés de travailler efficacement malgré leurs différences.

Trois principes clés

TRAVAILLEZ ACTIVEMENT À INSTAURER LA CONFIANCE	
La différence suscite naturellement la méfiance, plus ou moins avouée ou reconnue. Or la confiance est indispensable à l'implication de chacun et à la qualité des débats. Œuvrer pour créer un climat de confiance est donc tout aussi important que de veiller à l'avancement des travaux.	● Efforcez-vous de montrer que vous êtes ouvert à la discussion : cela incitera à une attitude réciproque. Ex : Évoquez ouvertement vos doutes et vos incertitudes. ● Mettez l'accent sur ce qui peut vous rapprocher de vos interlocuteurs : cela contribuera à développer une certaine complicité. Ex : Évoquez des expériences passées similaires, soulignez votre objectif commun, désignez un "ennemi" commun. ● Surveillez votre langage : évitez ce qui peut susciter un sentiment d'exclusion ou d'opposition. Ex : "Vous, les Américains..." En particulier, méfiez-vous des métaphores ou de l'humour, souvent mal compris par des personnes de culture différente.
LUTTEZ CONTRE LES RISQUES D'INCOMPRÉHENSION	
Entre interlocuteurs aux modes de pensée différents, les risques d'incompréhension sont élevés. Il faut donc adapter son mode de communication de façon à maximiser ses chances d'être compris malgré la diversité des styles de ses interlocuteurs.	● Adaptez votre argumentation au mode de raisonnement de l'autre. Ex : Face à des individus qui privilégient les idées, soulignez ce qui est nouveau. Pour ceux qui sont davantage ancrés dans les faits, mettez l'accent sur les modalités de mise en œuvre. ● N'hésitez pas à formuler le même message sous plusieurs formes. Ex : Illustrez votre discours par des schémas au paperboard, récapitulez-y par écrit les conclusions clés d'un échange, etc. ● Sollicitez du feedback sur la façon dont chacun communique. Vous pourrez ainsi prendre conscience de la façon dont on perçoit vos messages. Ex : Votre discrétion naturelle peut donner l'impression que vous n'êtes pas d'accord.
ACCEPTÉZ DE VOUS EN REMETTRE À DES APPROCHES DIFFÉRENTES	
Lorsque les points de vue sont très différents, chacun a tendance à juger erronée l'approche de l'autre. Pour échanger de façon constructive, il est essentiel de chercher à comprendre les atouts de l'approche de l'autre et de savoir occasionnellement renoncer à son point de vue.	● Veillez à présenter vos opinions comme un point de vue et non une vérité absolue. ● Lorsqu'un point de vue vous dérange, suspendez votre jugement afin de maintenir votre qualité d'écoute. Trop occupé à recenser ce que vous jugez erroné ou à préparer votre contre-attaque, vous risquez de ne pas mieux comprendre les fondements d'un point de vue différent du vôtre... ● Incitez chacun à exposer la logique qui sous-tend ses conclusions. En focalisant les idées sur le "pourquoi", plutôt que le "pour ou contre", vous tirerez mieux parti des échanges de chacun. ● Il existe plusieurs bonnes façons d'aborder un même problème. Adopter une approche différente de la vôtre ne revient pas à démissionner mais à accorder votre confiance à l'autre.