

La démarche « Diapason »

Un jeu pour harmoniser nos relations humaines Apprendre à travailler en équipe et prévenir les conflits

Gilles Le Cardinal, mars 2015

Objectifs de Diapason

Diapason est un jeu, issu de la méthode PAT-Miroir, qui permet à quatre personnes d'étudier une situation relationnelle délicate car deux points de vue aux logiques différentes s'y rencontrent.

Son objectif est double :

- Permettre aux quatre participants-joueurs, qui vont constituer une équipe coopérante, d'élargir leur perception de la situation étudiée grâce à la découverte des idées des trois autres ;
- Construire ensemble des préconisations consensuelles qui permettent de sécuriser la situation, d'atteindre tous les objectifs souhaitables, et de définir les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour éviter que la situation se transforme en conflit.

Originalités de diapason

L'originalité du « serious game » **Diapason** est de prendre comme objet d'études les ressentis des deux personnes impliquées dans la situation étudiée et non pas les personnes elles-mêmes qui se rencontrent. Pour décrire une relation spécifique, ce jeu sérieux est fondé sur le fait qu'il est utile de se poser les trois questions suivantes :

- quelles sont les peurs possibles des personnes qui entrent en relation dans la situation étudiée ?
- quels sont leurs attraits possibles par rapport à la relation ?
- quelles sont les tentations possibles, c'est à dire d'avoir les comportements mettent en péril leur coopération ?

Pourquoi se poser ces trois questions ?

- Parce que toutes les relations peuvent être à la fois :
 - dangereuses : on se met à la merci de l'autre qui est libre d'avoir ou non une attitude coopérative ;
 - fécondes : en mettant en commun nos compétences, nous avons l'opportunité de réussir ce que nous n'aurions jamais pu faire seuls ;
 - conflictuelles : on peut mettre en œuvre consciemment ou inconsciemment des comportements qui apparaissent à l'autre comme inadéquats, voir inadmissibles.

Il est donc utile d'identifier les peurs qui signalent les dangers, les attraits qui montrent les objectifs, les tentations qui transgressent une règle de bonne conduite. Ces trois ressentis se développent toujours de façon plus ou moins importante autour d'une relation, sans même que nous en prenions conscience parfois. On pourra consulter un texte qui justifie les fondements théoriques de Diapason.

Comment faire de nos différences une richesse ?

La relation réunit deux êtres « uniques et défaillants » :

- La différence de nos uniques (compétences, talents, valeurs, culture) peut devenir souffrance et donner lieu à de la jalousie (qu'on appelle aussi « désir mimétique »), voir de la compétition (qui est le meilleur ?, qui est le plus fort ?) ;

- La défaillance de l'autre peut être difficile à découvrir et à supporter, surtout quand elle a été cachée durablement. Réciproquement ma défaillance, mes défauts peuvent être difficiles à supporter par l'autre.

En effet « La souffrance de la différence n'est acceptable que dans la joie de la reconnaissance ».

Sortir de pièges de la relation

Nous avons naturellement tendance à croire que ce qui nous paraît évident l'est aussi pour les autres. Or nos évidences sont loin d'être partagées par tous... Pourquoi ?

- C'est une question de culture différente : « oui » peut se dire chez les uns en hochant la tête, chez les autres en tournant la tête de droite à gauche, d'où des malentendus graves peuvent se produire.

- Cela peut être dû à une question de différence d'importance donnée aux informations et à leurs interprétations (voir l'image de la jeune et la vieille)

- C'est aussi peut-être une question de point de vue : celui de l'acteur diffère considérablement de celui de l'observateur d'une situation.

Il est donc important d'identifier les évidences qui sont partagées de celles qui ne le sont pas, notamment :

- les peurs partagées et celles qui ne le sont pas

- les attraits communs de la relation et ceux qui ne le sont pas

- les tentations de la relation que chacun reconnaît comme gênantes et celles qui ne sont pas reconnues comme telles.

Nous sommes acteurs de notre vie et spectateur de la vie des autres. Or nous venons de voir que les représentations du monde sont différentes si l'on est acteur ou spectateur.

Une question importante se pose alors :

Comment tenir compte de ces différences pour qu'elles ne pourrissent pas la relation ?

- *En construisant un fonds commun d'évidences avec l'autre : notamment la finalité de la rencontre, ces dangers qui sont sources d'échec.*

- *En essayant de se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre sa représentation du monde. Ce travail est facilité en cherchant quels sont les peurs, les attraits et les tentations possibles du point de vue de l'autre.*

Comment comprendre l'autre différent et tirer partie des différences?

« Toute personne adopte le comportement qui lui apparaît comme satisfaisant compte-tenu de sa représentation du monde ». Si donc, son comportement nous étonne, c'est que nos représentations du monde sont bien différentes. Mais il faut aussi considérer la proposition inverse :

« Toute personne tend à construire une représentation du monde qui rende satisfaisants ses comportements ».

Il est donc important est utile :

- d'essayer de connaître la représentation du monde de l'autre et lui donner les moyens de connaître notre représentation du monde

- de chercher à construire ensemble une représentation du monde qui tienne compte des deux points de vue. En effet elle sera plus riche et plus complète que celle qui était la nôtre et la sienne avant ce travail

L'intérêt d'énoncer les peurs, les attraits et les tentations possibles d'une situation difficile

C'est pour cela que nous proposons d'énoncer en face-à-face, les peurs les attraits et les tentations que nous jugeons possible pour nous et pour l'autre, en nous aidant mutuellement à le faire. Ce large inventaire décrit pas à pas la complexité de la situation relationnelle. Chacun va mettre une note d'importance à chacun des énoncés, ce qui va permettre, d'une part d'établir un classement général, d'autre part de détecter les plus gros écarts entre les avis des uns et des autres. Le classement général des peurs, des attraits et les tentations possibles est une première représentation commune, qui sera complétée par les histogrammes de deux point de vue, des barreaux dont la hauteur est égal à la somme des notes obtenues respectivement par les peurs, les attraits et les tentations des deux points de vue puis la somme des deux points de vue, c'est-à-dire pour la relation elle-même. Cela constitue une deuxième représentation visuelle commune de la situation d'interactions qu'il sera facile d'interpréter ensemble à l'aide du graphique décrivant les différentes situations relationnelles. Cela veut dire qu'il est indispensable :

- de faire un inventaire des peurs, des attraits et des tentations possibles des deux points de vue

- de les faire noter, puis de procéder à la moyenne et à l'écart type, de manière à obtenir un classement général intégrant les deux subjectivités, de construire les histogrammes et de point de vue et de la situation relationnelle.

Nous avons ainsi co-construit une représentation commune de la situation à travers le classement des peurs attraits et tentations possibles et leur représentation sous forme d'histogrammes.

Passer d'une analyse à des propositions concrètes d'amélioration de la situation étudiée

Cette analyse la situation, aussi complète soit-elle n'est pas suffisante, elle doit déboucher sur des propositions d'amélioration de la situation étudiée.

Il faut pouvoir maintenant en tirer les conclusions pour définir les actions à mettre en œuvre par les deux acteurs pour améliorer leurs relations. La phase d'analyse est très utile pour cela. On procède alors de la façon suivante :

- On travaille les peurs de chaque point de vue classées par ordre d'importance en nommant le danger que chacune d'elles signale et en recherchant la précaution qui permettrait de sécuriser la situation

- On travaille ensuite sur les attraits en nommant l'objectif précis qui sous-tend chacun d'eux, ce qui permet de rechercher les moyens et stratégies qui permettent d'atteindre ces objectifs

- On travaille enfin sur les tentations en nommant la valeur que transgressée dans le comportement qu'on a jugé ensemble inadaptée et nuisible ; puis on recherche la bonne pratique à mettre en pour respecter la valeur identifier.

Il ne reste plus qu'à se mettent d'accord sur « qui fait quoi, ou, quand, comment, pourquoi ». Mais cela sera d'autant plus facile que les points de vue ont convergé et que les préconisations ont été trouvées par les acteurs eux-mêmes.

Domaine d'application de Diapason et de la méthode PAT Miroir

On ne peut pas attendre d'un jeu qui dure deux heures un programme d'action d'un projet complexe, domaine privilégié de la méthode PAT-Miroir.

Plusieurs simplifications ont été opérées pour réduire le temps à consacrer à un problème :

- Ne prendre en compte que 2 points de vue
- Ne pas centrer le travail sur les interactions comme le fait PAT-Miroir, mais sur les ressentis des deux points de vue (les PAT) par rapport au thème étudié
- Ne pas construire de thèmes incontournables qui constituent un tableau de bord très important du management des grands projets, mais se contenter d'une représentation commune constituer par le classement des PAT et des histogrammes.
- Aboutir non pas à un programme d'action mais à un ensemble de préconisations qui pourront servir de base à un programme d'action ultérieur

Conclusion

Si PAT-Miroir reste incontournable pour construire de façon consensuelle un programme d'action qui mobilise tous ceux qui sont concernés par le changement envisagé dans un projet complexe qui doit tenir compte de multiples partenaires, Diapason a une ambition plus modeste de clarifier à quatre une situation précise en prenant successivement les deux points de vue en présence.

PAT-Miroir conduit à un programme d'action complet précisant les responsabilités de chacun dans la mise en œuvre des actions qui en découlent. Il peut mobiliser de 6 à 300 personnes et ses objectifs s'étaler sur plusieurs mois voir plusieurs années.

Diapason, lui, traite d'un sujet beaucoup plus restreint et plus précis, mais non moins périlleux.

Il met en jeu une table de 4 personnes, mais aussi autant de tables que nécessaire pour faire participer toutes les personnes concernées. Il permet à chacun de s'exprimer et de partager ses idées sur la question traitée et de déboucher ensemble sur une vingtaine de préconisations qui visent à améliorer la situation problématique étudiée. Un partage des résultats obtenus par les différentes tables enrichi encore les participants.