

OUTIL | Prendre le dilemme par les cornes

Les questions complexes impliquent souvent des possibilités et des défis enchevêtrés qui ne sont pas intuitivement évidents à percevoir clairement et qui impliquent des forces à la fois paradoxales et complémentaires. Lorsque nous formulons ces questions comme comportant des choix oppositionnels du style « l'un ou l'autre », nous contribuons involontairement à leur insolubilité.

APERÇU

L'outil « Prendre le dilemme par les cornes » aide à recadrer – et à reconnaître – les dimensions concurrentes d'une question complexe afin que nous puissions travailler à les concilier. Lorsqu'un groupe est en mesure d'y arriver, cela ouvre la voie à la créativité, à l'innovation et aux conceptions renouvelées. Lorsque nous formulons intentionnellement le « bon » ou l'avantage de chaque élément de notre dilemme commun, nous sommes plus en mesure de trouver une voie à suivre qui concilie la valeur des deux « cornes ». Ce défi est souvent présenté sous la forme d'une « question paradoxale ». Une question est paradoxale si elle articule les hypothèses intégrées et souvent contradictoires que nous détenons sur une question, un contexte ou une organisation. Une question paradoxale permet d'exposer en toute sécurité la tension entre les stratégies adoptées et les circonstances sur le terrain et de découvrir les stratégies précieuses qui se cachent profondément dans ces eaux paradoxales.

« Si j'avais 60 minutes pour résoudre un problème et que ma vie en dépendait, je passerais 55 minutes à déterminer la bonne question à poser. Une fois la bonne question posée, je pourrais facilement y répondre en cinq minutes. »

- Albert Einstein

MODE D'EMPLOI

Étape 1 — Individuellement, puis en petits groupes, générez les paradoxes ou les opposés qui sont présents dans votre travail en utilisant la formulation suivante :

« *Comment pouvons-nous accomplir _____ et _____ simultanément ?* »

Étape 2 — Partagez ensuite vos questions avec l'ensemble des groupes et choisissez les plus puissantes pour les travailler davantage.

CONSEILS ET PIÈGES À ÉVITER

- Assurez-vous que les participant.e.s expriment les deux côtés du paradoxe sous une formule conjointe plutôt qu'oppositionnelle : « Comment se fait-il que nous soyons ___ et que nous soyons ___ simultanément ? », et non en opposition l'un élément envers l'autre.
- Évitez les questionnements axés sur le blâme, ou qui sont représentés plus d'un côté que de l'autre en déséquilibre. Voici un exemple d'une question tendancieuse : « Comment pouvons-nous nous concentrer sur nos client.e.s lorsque nous sommes obligés de consacrer de plus en plus de temps à la bureaucratie du siège social ? »
- Évitez les questions relatives aux données auxquelles il est possible de répondre avec plus d'analyse.
- Faites appel à votre expérience sur le terrain ; demandez : « Quand avez-vous remarqué que ces deux choses sont vraies en même temps ? »

Voici un exemple de question paradoxale qui ressort d'une articulation de chaque

« corne » de notre dilemme de façon positive :



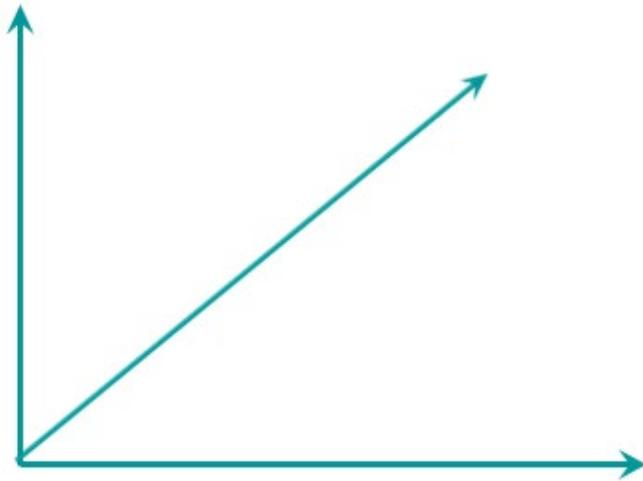
Explorez les « cornes » de votre dilemme pour élaborer votre question paradoxale.

CORNE #1

Énoncez cela comme un objectif ou une aspiration positive.

ARTICULEZ VOTRE QUESTION PARADOXALE

« Comment pouvons-nous accomplir _____ et _____ simultanément? »



CORNE #2

Énoncez cela comme un objectif ou une aspiration positive.

Source : Dre Frances Westley