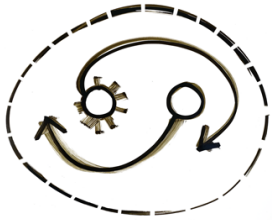
INTERVIEWS EN DIALOGUE

https://www.presencing.com/tools/dialogue-interview



PRESENTATION

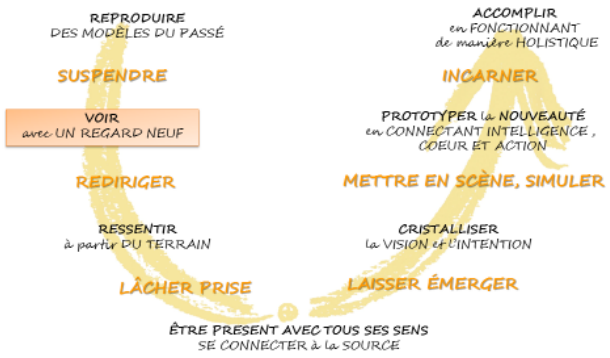
Des interviews sous forme de dialogue engagent la personne interviewée dans une conversation qui fait réfléchir et qui est génératrice d'idées. Cet outil peut être utilisé pour préparer des projets, des ateliers ou pour des programmes de développement de compétences.

Les interviews en dialogue :

- Permettent d'avoir un nouveau regard sur les questions et les challenges que vivent les personnes interviewées.
- Peuvent vous aider à trouver des partenaires pour un projet.
- Préparent les participants à un événement proche.
- Mettent en place un terrain propice au développement d'une initiative que vous souhaitez co-créer.

OBJECTIF

Initier un dialogue générateur qui favorise l'émergence de la réflexion personnelle, de la réflexion en groupe et des étincelles de créativité collective.



Les interviews en dialogue peuvent être utilisées à toutes les phases du processus U, le plus souvent lors de la phase de préparation.

PRINCIPES

- Créez de la transparence et de la confiance au sujet de l'objectif et du processus de l'entrevue.
- Exercez une écoute intense.
- Suspendez votre "Voix du Jugement": voyez la situation à travers les yeux de la personne interviewée, ne jugez pas.
- Entrez en contact avec ce que vous ne savez pas: au cours de la conversation, faites attention et faites confiance aux questions qui vous viennent à l'esprit.
- Ayez du plaisir à écouter: appréciez et goûtez totalement l'histoire que vous entendez raconter. Mettez-vous à la place de la personne qui est interviewée.
- Utilisez votre capacité d'écoute génératrice: essayez de vous concentrer sur la meilleure possibilité d'avenir pour la personne interviewée et la situation en question.
- Laissez-vous emporter: n'interrompez pas, posez des questions de manière spontanée. Sentez-vous toujours libre de dévier de votre questionnaire si des questions importantes vous viennent à l'esprit.
- Utilisez la puissance de la présence et du silence: Une des manières les plus efficaces « d'intervenir » en temps qu'intervieweur est d'être tout-à-fait là avec la personne interviewée – et de ne pas interrompre un bref moment de silence.

UTILISATIONS ET RESULTATS

Les interviews en dialogue sont utilisées pour préparer des projets, des ateliers ou des programmes destinés à augmenter les compétences ou à lancer des changements.

Les interviews en dialogue:

- Fournissent des informations factuelles sur les challenges, questions et attentes du moment des participants ou sur les challenges actuels de l'organisation.
- Augmentent la conscience des participants ou des membres d'une organisation au sujet du processus à venir et de la manière dont ce dernier peut leur être utile ou servir leurs intérêts.
- Augmentent le niveau de confiance entre facilitateur et participants, ce qui aide à créer un terrain propice aux relations.
- A utiliser avec… la Pratique de Pleine Conscience, les Interviews des Parties Prenantes

EXEMPLE

Ursula Versteegen, qui a co-développé cette méthode avec Otto décrit une de ses expériences :

Il y a quelque temps j'ai eu une interview en dialogue avec Walter H. Le challenge le plus difficile dans une interview de dialogue, pour moi, c'est quand il faut « sauter du pont ». Le moment où je dois me forcer à quitter la sécurité pour être totalement « présente » est le moment le plus laborieux de l'interview, et j'ai vraiment peur quand je sens que ce moment arrive. Pourtant, une fois que j'ai osé sauter et que j'ai surmonté ma peur et ma maladresse, c'est la sensation la plus fluide et la plus belle qu'on puisse expérimenter.

Walter est ingénieur dans une entreprise automobile présente au niveau mondial. Walter m'a dit pour commencer 'J'ai su dès l'âge de dix ans que je voulais devenir ingénieur et travailler avec des voitures. Quand j'étais gosse, je passais plus de temps chez le ferrailleur qu'à la plaine de jeux.' Cela faisait plus de dix ans qu'il occupait différentes fonctions en tant qu'expert qualité dans différentes usines. Quand il parlait de voitures, Walter était enthousiaste : j'aimais l'écouter dire 'tout le monde m'a accueilli à bras ouverts dès le début. On m'a très vite donné des responsabilités.' C'était comme si je pouvais toucher sa fierté de construire des voitures de qualité.

'Cela fait quelques semaines maintenant, continue-t-il, que je suis dans les Ressources Humaines et les Relations Industrielles. C'est un nouveau domaine pour moi. Il y a une très longue liste de choses dont je suis responsable maintenant : organisation du travail ; réorganisation ; organisation du leadership dans les usines ; syndicats ; rapports d'absentéisme ; prévention ; hygiène ; sécurité au travail ; vieillissement du personnel… Mes challenges sont les suivants : Comment convaincre les gens dans les usines de participer à des politiques de sécurité et d'hygiène ? Comment négocier avec les syndicats, leur vendre nos idées ? Comment puis-je prendre des décisions pour tous ces gens qui doivent obéir à ces règles sans avoir d'autorité formelle ?'

Après qu'il m'ait lu cette liste, je me suis sentie bizarre. Il m'a fallu un moment pour me rendre compte que mon niveau d'énergie était passé de cent à zéro. Pourquoi ? Que s'était-il passé ? En continuant à l'écouter parler de son challenge, j'ai remarqué qu'il avait changé lui aussi. Sa voix était devenu plus formelle, il parlait plus vite, sa manière de parler le faisait paraître plus distant, plus fermé, et même peut-être plus déterminé et résolu. Mon écoute baissait. C'était comme si il était passé du rôle du gars de la production, sympathique, enthousiaste et pragmatique à celui d'un bureaucrate qui savait exactement tout ce que ces gens de la production devaient faire. Je me suis sentie distante mois aussi. Je lui ai posé des questions au sujet des parties prenantes : 'Quelles seraient les personnes les plus cruciales à rencontrer pour obtenir des perspectives variées sur ton nouveau travail ?' J'avais l'espoir silencieux que les parties prenantes lui diraient ce que je sentais que je ne pouvais pas lui dire. 'Oh, je les ai déjà rencontrées, me dit-il directement, je leur ai communiqué mes responsabilités et leur ai demandé des commentaires.'

Je me voyais sur le pont, et je savais qu'il fallait que je saute si je voulais faire la différence. Cependant j'étais retenue en arrière par un poids interne incroyable. Une partie de moi-même disait, 'Dis-lui pourquoi sa manière de mener des interviews de parties prenantes est inutile.' L'autre partie, la partie qui fait peur, me disait, ouvre ton cœur, permets-lui de te changer toi.' A ce moment-là a surgi un souvenir : récemment, alors que je travaillais à la maison mère d'une entreprise pharmaceutique, j'avais été exactement dans la même position que Walter. Je devais convaincre des divisions et des sites de production d'un tas de points de vue conceptuels, d'arguments et de choses à faire qui n'avaient rien à voir avec ma propre expérience. Moins je me sentais utile, plus mon style de communication leur dispensait enseignement ou instructions alors que j'aurais dû être en mode apprentissage.

Alors, j'ai sauté : 'En t'écoutant, je commence à me poser des questions sur la différence qu'il y a entre travailler pour une usine ou travailler à la maison mère.' Je l'entends acquiescer. La distance entre nous commence à fondre. J'ai parlé lentement, du fond de moi, de la personne perdue et qui se sentait inutile dans ces circonstances : ' Je ne sais pas du tout si et comment cette expérience peut avoir un rapport avec toi.' Je parlais prudemment, en attendant que le mot correct vienne, ne sachant pas quel serait le suivant. 'Dans mon cas, quand j'ai demandé aux gens de la production ce qu'ils attendaient de moi, ils m'ont répondu 'Franchement, madame Versteegen, nous n'avons pas du tout besoin de vous pour ce que vous faites pour le moment, nous sommes désolés de vous le dire.'

Le silence régnait. J'aurais pu entendre tomber une épingle. Pourtant ce silence était de l'énergie pure. J'ai entendu un profond soupir de soulagement, et ensuite Walter a dit, 'C'est exactement ce qu'ils m'ont dit.' A ce moment-là toute la conversation a changé. Je lui ai demandé, 'Tout à l'heure tu as mentionné qu'un des éléments importants que tu as appris en production était que les choses paraissent toujours différentes quand on les regarde de l'extérieur ou quand on les regarde de l'intérieur. Dans quelle mesure ce savoir s'applique-t-il à ta situation maintenant ?'

Le temps s'est ralenti. Puis, il dit, "Eh bien, une des interviews a été différente. C'était celle où j'ai parlé à un responsable de la production que je connais bien et que je respecte beaucoup. Je ne lui parlais pas en assumant le rôle de responsable des relations industrielles, je lui parlais en tant qu'égal, en tant que pair dans la fonction de responsable de production également. Il m'a dit, 'Walter, en tant que représentant du groupe, tu m'apportes des réponses à des questions que je ne me pose pas. Par contre j'ai beaucoup de questions et de problèmes pour lesquels j'ai besoin de ton aide en tant que praticien pair, j'ai besoin que tu m'aides à trouver des réponses nouvelles et innovantes.'

Alors je lui ai demandé, 'Pourquoi a-t-il pu te dire cela ?' Walter répondit, 'Je suppose que c'est parce que je me suis mis à la place de mon collègue, en partant de la production pour envisager le groupe. Dans les autres interviews, je regardais de l'extérieur, du groupe vers la production.'

SOURCES

C. Otto Scharmer, (2009) Theory U: Learning from the Future as it Emerges. Berrett- Koehler: San Francisco.

W. Isaacs. (2009) The Art of Thinking Together. Currency and Double Day: NY.

D. Bohm. (2204) On Dialogue. Routledge Classics: London and NY.

ORGANISATION

Participants et lieux

- Les interviews en dialogue fonctionnent mieux en face à face. Si ce n'est pas possible, ayez recours à des interviews par téléphone.

Timing

- 30-60 minutes pour une interview par téléphone.
- 30-90 minutes pour une interview en face-à-face. .

Ces deux chiffres sont des estimations et doivent être adaptées au contexte particulier.

Matériel

- Utilisez le guide d'interview (questionnaire), mais n'hésitez pas à dévier si nécessaire.
- Utilisez du papier et de quoi écrire pour prendre des notes. Vous pouvez aussi parfois utiliser un enregistreur.

PROCESSUS

SÉQUENCE

1. Préparation:
   - Définissez et revoyez les questions pour les adapter au contexte et à l'objectif précis.
   - Fixez les rendez-vous pour les interviews.
   - Si les interviews ont lieu en face à face, trouvez un endroit tranquille.
   - Renseignez-vous sur la personne interviewée et sur son organisation.
   - Si l'interview va être menée par plusieurs intervieweurs, mettez-vous d'accord sur les rôles (qui est l'intervieweur principal, qui prend note).
2. Juste avant de rencontrer l'interviewé, prévoyez un peu de temps de calme et de préparation. Par exemple, 15 à 30 minutes avant l'interview en face à face, il faut commencer à anticiper la conversation avec un esprit ouvert et un cœur ouvert.
3. Commencez l'interview. Utilisez le questionnaire d'interview ci-dessous comme guide, mais n'hésitez pas à vous en éloigner pour permettre à la conversation de se développer naturellement et de suivre son cours.
4. Prenez un temps de réflexion sur l'interview immédiatement après l'interview pour revoir :
   - Qu'est-ce qui m'a le plus frappé ? Qu'est-ce qui m'a surpris ?
   - Qu'est-ce qui m'a touché ?
   - Dois-je assurer un suivi pour un des éléments ?
5. Après avoir finalisé toutes les interviews, revoyez les informations et résumez les résultats.
6. Clôturez : après chaque interview (au plus tard le lendemain matin) envoyez un mot de remerciement à la personne que vous avez interviewée.

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE:

1. Décrivez le parcours de leadership qui vous a amené ici.
2. Quand avez-vous été confronté à des challenges importants et qu'est-ce qui vous a aidé à y faire face ?
3. Décrivez les meilleures expériences d'équipe que vous ayez eues. En quoi sont-elles différentes d'autres expériences d'équipe
4. Quels sont les trois challenges majeurs que vous rencontrez pour l'instant ?
5. Quelles sont les plus importantes parties prenantes?
6. Sur base de quels résultats votre performance va-t-elle être considérée comme un succès ou un échec – et à quelle échéance ?
7. Que devez-vous laisser tomber et que devez-vous apprendre pour réussir dans votre rôle actuel de leader ? Quelles compétences devez-vous développer ?
8. Comment allez-vous vous y prendre pour permettre à votre équipe de se développer? Qu'attendez-vous de votre équipe et qu'est-ce que votre équipe attend de vous ?
9. Quels critères utiliserez-vous dans neuf à douze mois pour évaluer si vous avez réussi ?
10. Réfléchissez maintenant sur notre conversation et écoutez votre voix intérieure: quelle question importante a émergé de cette conversation et aimeriez-vous emporter avec vous dans le parcours qui vous attend ?