

Billet #3

ACCUEILLIR LA COMPLEXITÉ COMME UNE OPPORTUNITÉ.

**"LA MARQUE D'UNE INTELLIGENCE
DE PREMIER PLAN EST QU'ELLE EST
CAPABLE DE SE FIXER SUR DEUX
IDÉES CONTRADICTOIRES SANS
POUR AUTANT PERDRE LA
POSSIBILITÉ DE FONCTIONNER."**

Francis Scott Fitzgerald



Complexité n'est pas synonyme de compliqué.

La complexité s'inscrit dans la multiplicité des interactions, et donc des acteurs qui viennent tous avec leurs aspirations, leurs atouts et leurs difficultés, et qui s'influencent réciproquement.

La complexité naît de la rencontre des multiples vérités subjectives qui semblent contradictoires, mais n'en sont pas moins vraies.

ex 1 : "Les clients est roi" vs "la rentabilité est primordiale".

ex 2 : "Il faut décider vite" vs "tout doit être parfait".

Partons de l'hypothèse que chacun fait pour le mieux dans le contexte qui est le sien.

NB : Il n'y a aucune raison a priori de rejeter cette hypothèse pour tous si on l'admet vraie pour soi-même.

Des ressources nombreuses qui font toutes pour le mieux... la complexité devient alors une opportunité.

Mais comment en tirer parti ?

L'enjeu est de trouver les voies dans lesquelles les acteurs internes et externes contribueront à une même réalisation, dans lesquelles chacun trouvera une forme de satisfaction (qui viendra compenser le coût d'appartenance au groupe). Les vérités de chacun peuvent se compléter, ou au moins se juxtaposer, plutôt que s'opposer.

Face à la complexité, une simplification est tentante : vouloir changer les ressources - les autres - pour qu'ils s'adaptent, et donc ignorer leurs vérités. C'est monnaie courante, l'enfer c'est les autres.

Une autre voie, plus pérenne et plus exigeante, consiste à chercher quels objectifs et quelles modalités de fonctionnement permettront à ces acteurs de faire le choix de travailler de manière syntonique* : changer le contexte plutôt que les personnes.

La complexité n'est un problème que si chacun s'accroche, parfois malgré lui, à sa propre vision du monde et cherche à y faire rentrer les autres.

** Une personne est dite syntonique lorsqu'elle a tendance à vibrer en harmonie avec le milieu dans lequel elle se trouve*