

Fiche 14 Comment exploiter des événements « révélateurs » ?

La technique de l'**incident critique** permet de détecter les difficultés et succès rencontrés au quotidien par les travailleurs à partir d'« anecdotes » révélatrices.

La technique de l'incident critique favorise le relevé des compétences mises en œuvre dans les activités de travail et/ou requises par celui-ci. Elle permet aussi de réfléchir à la pertinence de la formation comme solution à un problème.

Que fait-on par exemple avec des épidémies régulières de gastro-entérites dans une maison de repos ? Comment gérer le malaise de certains éducateurs face à des comportements sexuels de résidents handicapés qui les questionnent ? « On se plaint régulièrement de la qualité de l'accueil chez nous... », etc.

Elle peut être utilisée en groupe de discussion ou lors d'un entretien.

Il est demandé au(x) participant(s) de rédiger un incident critique :

- une description brève et concrète ;
- d'une situation professionnelle à un moment précis ;
- hautement signifiante.

« Pouvez-vous vous souvenir d'une occasion où vous avez réussi à accomplir une mission malgré les difficultés ou, au contraire, où vous avez fait quelque chose d'inefficace, qui vous a empêché d'atteindre l'objectif que vous poursuiviez ? »

Il est important que les incidents critiques soient rédigés en deux temps :

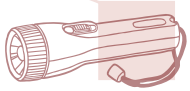
- un temps où le descriptif, l'enchaînement objectif des activités lors de l'événement est privilégié ;
- un temps pour les explications subjectives souvent teintées d'émotions, révélatrices des grilles de lectures personnelles.

L'animateur de réunion peut faire émerger les problématiques plus générales qui se dégagent de ces anecdotes et, lors d'une prochaine réunion, envisager avec le groupe les solutions adéquates. (Voir fiche 16, La résolution de problèmes)

Pour aller plus loin

Les compétences professionnelles. Descriptif, mesure et développement », sous la direction de Bernard Gangloff, éditions de l'Harmattan, 2000, p. 115 à 125.

Techniques pour communiquer, André de Peretti, Jean-André Legrand, Jean Boniface, Hachette éducation, Paris, 1994, p. 150.



Exemple :

L'histoire se passe dans un service ambulatoire psycho-médico-social (une maison médicale, un centre de planning familial, un centre de santé mentale...).

Un des membres de l'équipe confie une situation qui l'a embarrassé et qui constitue pour lui une anecdote signifiante.

Il a aidé une famille africaine qui a voulu le remercier en lui offrant un cadeau. Cela est tout à fait inhabituel pour lui. Il considère qu'un professionnel ne peut recevoir de cadeau, dans la mesure où sa prestation ne relève pas d'une faveur, mais d'une mission explicite qui n'attend pas un retour de quelque nature de la part des usagers. Son réflexe « naturel » est de refuser mais il sent bien, même s'il n'est pas familier d'un travail en contexte multiculturel, qu'il y a là autre chose que la sollicitation d'un passe-droit quelconque et qu'une signification lui échappe.

Devait-il accepter ? Quel sens attribuer à l'initiative de cette famille ?

L'équipe constate qu'elle est de plus en plus confrontée à des situations interculturelles qui l'interpellent et la mettent parfois en difficulté. L'un ou l'autre dans l'équipe a bien quelques notions anthropologiques, mais il faut admettre que l'on se sent plutôt dépourvu.

Bref pour traduire cela à partir des concepts développés dans cette boîte à outils, l'équipe sent qu'il lui manque des compétences spécifiques pour gérer ce genre de situations.

A partir de là, des pistes de solutions peuvent s'envisager, notamment la formation de l'équipe.

Des faits anodins en apparence sont parfois révélateurs de réels problèmes.