

## Situations difficiles : plus de lucidité, voir ses limites

### Anticiper ses incompétences et réduire l'impact de ce constat

**Ce qui était vrai hier, n'est parfois plus vrai aujourd'hui. Comme décrit dans l'article précédent de janvier, les caractéristiques économiques de notre monde nous font avancer plus vite. La situation la plus périlleuse est donc de se retrouver par surprise confronté-e à notre incapacité à gérer le défi ou le problème rencontré. Dans ce contexte, il devient compliqué d'être efficace et de s'en sortir indemne...**

Si vous disposez d'une forte agentivité\*, vous allez immédiatement prendre du recul, rechercher des informations, imaginer une option qui vous est propre, reconstruire une nouvelle manière de faire pour ne pas reproduire la même erreur (idéal pour le point III ci-dessous). En cas de faible agentivité, vous allez chercher ailleurs ce qui a déjà fonctionné chez quelqu'un d'autre pour ne pas prendre de risque supplémentaire. Dans les deux cas, **une énergie importante va être nécessaire pour gérer cet obstacle**. Comme nous ne savons pas comment éviter d'être incompétents, nous proposons de l'anticiper ce moment !

Les phases d'apprentissage, modèle de G.Maslow nous rappellent comment nous pouvons réduire les mauvaises surprises, mieux, les anticiper. Pour mémoire, les quatre phases :

**I – Inconscient-e-incompétent-e** : je ne suis pas soumis à une situation qui me démontre une ou des limites, je pense donc que je sais faire et que je n'ai pas besoin de quoi que ce soit (... pour l'instant). Jusque-là, tout va bien !

**II – Conscient-e-incompétent-e** : je suis confronté-e à une situation qui, de fait, me met face au constat que je ne suis pas si efficace ou compétent-e que prévu. Ce moment est le plus souvent très désagréable à vivre. Il déstabilise, il touche à des aspects tels que « ma réputation », « le regard des autres si j'échoue », « l'échec est possible », etc. Je me retrouve alors en situation de « victime » ayant le sentiment de subir la situation.

*Dans les faits : chaque fois qu'un dirigeant souhaite mettre en place une nouveauté, il/elle déclenche immédiatement la phase II du processus d'apprentissage chez les usagers ! C'est pour cette raison que les constats de « mécanismes de défenses ou résistances aux changements » se manifestent. Il est donc bien évident qu'un changement, ça se prépare...*

Deux stratégies possibles lors de cette phase II : la première, le déni, largement répandu (ce n'est pas de ma faute, c'est les autres, je pouvais pas prévoir, je savais pas, etc.) ; à tort ou à raison, ce genre de croyance ne va en aucun cas résoudre la situation immédiate et encore moins la situation future. La seconde stratégie plus utile, le passage à l'action pour améliorer immédiatement ses compétences.

**III – Conscient-e-compétent-e** : le fait d'être passé à l'action et de produire un nouveau résultat va vous permettre de vous démontrer que vous êtes capable d'agir grâce, par exemple, à une nouvelle manière de faire, une nouvelle connaissance ou méthode. Ce moment vous sort de l'état de « victime », sentiment pour le moins peu « écologique » pour votre état d'esprit...



[www.opemans.com](http://www.opemans.com)

**IV – Inconscient·e·compétent·e** : l'entraînement et la répétition de la nouvelle compétence acquises sous la phase III va vous faire découvrir cette quatrième phase où vous aurez le sentiment que « c'est facile ». La bonne nouvelle, c'est le confort et la confiance nouvelle. L'autre bonne nouvelle c'est que le monde va continuer de changer autour de vous et qu'il n'est question de temps pour vous retrouver confronté·e à l'étape II ! Plus la durée de la phase I est longue, plus l'intensité des sentiments négatifs est grande à la phase II. Le tout est de savoir à quel rythme il est le plus favorable d'identifier ses incompétences ?

En conclusion, deux conseils pour anticiper ses incompétences et réduire l'impact de ces constats inévitables : le premier, utiliser les Valeurs (article de janvier) pour examiner comment vous êtes capable d'y contribuer par vos actions. Le second, provoquer les situations nouvelles régulièrement limitera l'ampleur des écarts de compétences.

\*agentivité : croyance que je peux influencer mon futur (« Auto-efficacité », Albert Bandura, Ed. Ouvertures psychologiques 2003)

---

ARTICLE RÉDIGÉ PAR CDO CONSULTING/ALAIN MOUNIR – 06.02.2017



[www.opemans.com](http://www.opemans.com)

---