

Discussion pédagogique

🔴 De l'utilisation des incidents critiques dans le cadre d'une intervention à l'éthique auprès d'étudiants en IFSI 2/2

Charlaine DURAND Novembre 2009

Descriptif : À l'instar de ce que préconise une équipe canadienne sur l'utilisation programmée des incidents critiques comme outil pédagogique dans le cadre à la formation au management, il est possible d'utiliser ceux qui se présentent au moment où ils se présentent... À condition toutefois que le thème du cours initialement prévu s'y prête...

Après la fin du cours, deux des trois étudiantes dont l'entrée en cours avait été refusée, sont venues s'excuser. Elles disaient avoir été choquées par mon refus d'intégrer le cours. Je leur signifiai que ceci fait partie de l'apprentissage professionnel. L'exactitude est un repère important dans l'organisation des soins. L'une des deux étudiantes, âgée d'une quarantaine d'année s'est ainsi sentie « infantilisée » même si elle comprenait que le règlement est à respecter, elle s'identifiait à son fils qui aurait eu un mot sur son carnet de correspondance pour un retard à un cours... La seconde dit l'avoir encore plus mal vécu que la première. Ayant été surveillante dans un collège, c'est elle qui refusait l'entrée aux élèves qui arrivaient en retard... Avec le recul, je regrettais leur absence à ce cours mais je ne pouvais faire autrement...

Discussion pédagogique

La présentation de ce cours rend compte sommairement de la logique dans laquelle ont été intégrés les incidents critiques pour contextualiser leurs reprises. Deux incidents critiques est assez lourd à intégrer et peuvent devenir pesants ; c'est à déconseiller. Mais le nombre s'est imposé par force ce qui m'a conduit à raccourcir la portée du premier qui avait été programmé. Dans le cadre de ce cours, c'est avant tout en termes d'illustration qu'ils ont été utilisés. Le but n'était pas de culpabiliser les contrevenants mais d'utiliser ces incidents critiques (l'un par choix, l'autre s'imposant par force ce jour-là) comme outil pédagogique pour un cours souvent très théorique pour des étudiants de première année.

Les incidents critiques, nous l'avons vu, sont des moments chargés d'émotion et de tension, tant pour les étudiants que pour le responsable du cours. Les valeurs y sont souvent convoquées et sont elles-mêmes sources d'émotions. Prendre un incident critique comme support pour un cours sur les valeurs et leur dynamique dans le comportement soignant permet d'illustrer par le vécu les difficultés d'une décision à prendre, liée à la présence des émotions. Il a permis dans ce cas précis de mener une réflexion à la fois sur l'incident lui-même, sur le règlement intérieur et les attentes de la profession, mais aussi de proposer une prise de distance avec les faits en les théorisant. Cette manœuvre d'abstraction a permis de réaliser un lien entre la pratique et la conceptualisation sur des pratiques parentes.

Ces incidents critiques (la salutation et la ponctualité) sont en lien étroit avec l'intime des personnes parce qu'ils parlent de ce qu'ils connaissent (éducation) et qui relèvent d'une préoccupation fondamentale de tout sujet éduqué : répondre à l'injonction du savoir-vivre en société. La reprise en groupe d'une déviance de comportement par un intervenant peut avoir le fâcheux effet d'entraîner une réaction du groupe d'étudiants dans un mouvement de solidarité collective, et ne retenant que son statut comme critère, ceux-ci peuvent se retourner contre l'intervenant, sinon sur le fond de la critique, au moins sur la forme dans la façon dont il l'a formulée. Les valeurs sont des acquis culturels et font appel aux réflexes collectifs du groupe d'humains qui les partagent. [1]

La reprise de ces incidents critiques a contribué à interpeller les étudiants au niveau des valeurs qui fondent leur éthique de conviction et leur rapport avec les autres. L'intérêt de réaliser cette reprise d'incident critique avec un support théorique a permis une distanciation émotionnelle progressive. Il y aurait eu un risque si la reprise avait été réalisée avec autant de profondeur sans adossement théorique : qu'elle fût davantage vécue comme une leçon de morale humiliante et moins comme l'occasion d'une démonstration de la théorie développée sur le rôle et le jeu des valeurs dans les comportements humains. L'incident critique a été un outil pédagogique au service d'une meilleure compréhension et donc une possibilité d'appropriation optimisée par les émotions en présence à ce moment-là.

Nommer les valeurs que l'on défend n'est pas toujours chose aisée. Elles sont souvent déclinées en principes que l'on tente de respecter (j'ai des principes.). Remonter à partir d'une règle jusqu'à la valeur qui la sous-tend en identifiant le principe qu'elle pose pour s'appliquer permet aux étudiants d'identifier leurs propres valeurs. Ainsi, d'une « faute » nous extrayons des valeurs, d'une décision nous démontrons un dilemme possible entre des valeurs, et des hésitations émerge l'humanité de la réflexion dans les décisions à prendre même pour des incidents qui semblaient insignifiants. Cet exercice apprend à l'étudiant à se décentrer émotionnellement pour pouvoir évaluer une situation moins en fonction de son ressenti, ce qui contribue à pouvoir respecter les volontés des personnes prises en charge.

Cette opération mentale qui consiste de passer du cas particulier au général par le travail d'analogie faite par le formateur grâce au caractère expérientiel de l'incident critique impose d'emblée chaque participant à une prise de position et les confronte à la limite de leurs heuristiques de décision. Par le positionnement qu'ils ont pris en faveur ou non des contrevenants, clairement exprimé ou non à leur voisin de table, ils vivent la limite du jugement de valeur et franchissent ainsi le pas de reconnaître l'utilité d'un outillage théorique pour augmenter leur capacité à résoudre des problèmes qui touche des situations où se rencontre les cas extrêmes ou des situations limites aux enjeux pluriels.

L'intérêt de l'exploitation de l'incident critique au fil du cours est de ne pas s'exposer aux réflexes défensifs des étudiants car l'analyse des enjeux faite par l'étude sans culpabilisation de l'incident et l'analogie réalisée avec des situations qui sortent du contexte permet de réaliser des combinaisons plus variées et de proposer une lecture plus complexe que celle qu'ils avaient eu au prime abord et sur laquelle ils avaient fondé leur jugement de valeur.

Ceci permet de comprendre à la fois la limite du jugement qu'ils avaient fait d'emblée sur la décision prise concernant l'attitude des retardataires et sur leur propre jugement concernant l'évaluation de la situation, en évaluant du même coup la décision qu'ils auraient

prise à la place de l'intervenant. Il ne s'agit pas là de les perdre par d'habiles jeux de pensées contradictoires. Mais de leur faire prendre conscience de la complexité d'une situation, en complexifiant l'approche (et non en la compliquant) afin qu'ils entrevoyent que la décision à prendre n'est pas simple de prime abord d'autant que les émotions ont vite fait de faire un écran rendant difficile la prise de recul. L'analyse de cet incident critique a suivi donc la logique du cours, ce qui a permis de ne pas perdre le fil de l'exposé et de rendre évident l'utilité de cet équipement théorique.

Il est nécessaire pour l'intervenant d'être lui-même au clair avec ses propres valeurs tant professionnelles que personnelles. La pratique de la posture réflexive dans le cadre du traitement des incidents critiques lui permettra de clarifier ses choix d'orientations devant le groupe afin d'aider les étudiants à développer leur propre sens critique.

Conclusion

L'incident critique est porteur d'une charge émotionnelle parce que l'humain est porteur de valeurs. Il peut donc nous servir de levier pédagogique intéressant par le vécu des valeurs et des émotions qu'elles convoquent dans une prise de décision. Pour autant, si l'incident est issu du vécu des étudiants, des précautions sont à prendre pour gérer cette charge émotionnelle. On doit alors s'attacher à travailler la distanciation émotionnelle pendant l'exercice pédagogique lorsque celui-ci met en cause directement les personnes de l'auditoire.

L'incident critique est un outil intéressant dans l'enseignement des notions éthiques. Faire éprouver émotionnellement l'éthique de conviction pour faciliter la compréhension de la nécessité d'une éthique de responsabilité possède un effet de levier pédagogique [2] qui permet de rendre assimilables ces apports théoriques nés d'une pratique alors qu'ils ignorent encore la réalité émotionnelle de certaines décisions. L'incident critique présente l'avantage d'offrir un vécu expérientiel avec des situations qu'ils ne pourraient sinon connaître pour la majorité d'entre eux, que de façon livresque en première année. Parler d'un conflit de valeurs, d'une souffrance éthique ne prend pas sens pour celui qui n'y a jamais été confronté ou qui n'en a pas eu conscience parce que leur horizon d'intérêt à ce moment-là en était éloigné.

Cet outil pédagogique peut aussi être utilisé dans le cadre des analyses de pratiques, en référençant au fur et à mesure les axes de réflexions aux apports théoriques qu'ils ont reçus antérieurement. Le vécu et l'évocation par l'étudiant de situations extrêmes ou de cas limites rencontrés lors d'un stage doit permettre d'interpeller l'individualité de chaque participant. L'explicitation des positionnements de chacun devra se faire dans la diversité des regards qui peuvent être portés sur la situation évoquée. Il est important que l'étudiant comprenne qu'il n'y a pas de solution toute faite, de réponse miracle ou de "meilleure solution". L'éthique consiste avant tout de tenter de prendre la moins mauvaise solution pour la personne compte tenu du rapport bénéfices / risques... le bénéfice devant avant tout se comprendre comme la visée d'une qualité de vie acceptable pour et par l'individu et sa famille.

« Voilà le projet pédagogique de l'incident critique, soit celui d'affiner la capacité à porter un jugement critique sur la base de critères utilisés en pleine conscience pour conclure quant aux gestes à poser, aux décisions à prendre tout en assumant clairement ses valeurs. » [3] .

Notes

[1] Bouchard (B) et Al. « L'approche de l'incident critique en tant que mode d'enseignement en classe : plaidoyer pour sa revitalisation » p 26

[2] Ib p 11

[3] Ib p 21

BIBLIOGRAPHIE

BOUCHARD (B), M. Sc, CMA : Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue ; CALVEZ (V), D. (Ph) : groupe ESSCA ; JOLY (A), D. (Ph) : HEC Montréal « L'approche de l'incident critique en tant que mode d'enseignement en classe : plaidoyer pour sa revitalisation. » XIV Conférence Internationale de Management Dstratégique, Pays de la Loire, Angers 2005 <http://w.w.w.stratégie-aims.com/>

FOREO « Improviser face à un incident critique » UCL/CEDILL/VALIBEL http://www.enseignement.be/download.php?do_id=1937

LANGVIN (L) NAULT (T) Université du Québec à Montréal <http://www.unites.uqam.ca/pcpes/pdf/incidentsAIPU04.pdf>

MORANDINI (F) "Pratiques et logiques en pédagogie" Education 128, Nathan Université, 2002

MORANDINI (F) "Modèles et méthodes en pédagogie" Education 128, Nathan Université, Deuxième édition actualisée 2004

POURIN (C), DAUCOURT (V), BARBERGER-GATEAU (P). « Utilisation de la méthode des incidents critiques dans la construction d'un outil de mesure de la satisfaction en psychiatrie » Société française de santé publique 2001/2 – n° 13 P 169 à 177

RESWEBER (J. P.) "Les pédagogies nouvelles" PUF, 5eme édition actualisée, 1999

WEBER (M) " Le savant et le politique" Bibliothèques 10/18 2002

TEXTES DE LOI

Code de la santé publique Livre III, Auxiliaires médicaux, Titre 1, Profession d'infirmier ou d'infirmière, Chapitre 2, Règles professionnelles, Sections 1,2 et 3. (art R 4312-1 à R 4312-49).

Loi no 90-602 du 12 juillet 1990 relative à la protection des personnes contre les discriminations.

Le principe de non discrimination : Site handicap.gouv Archives : http://archives.handicap.gouv.fr/dossiers/adultes/adultes_cito81.htm

DOCUMENTS

DURAND (Ch) "Valeurs et responsabilités professionnelles" Cours UE 2.1 S1 Législation Éthique 2009