

— La chronique —



MERYEM LE SAGET
CONSEIL EN ENTREPRISE

WWW.LESAGET.COM



COMPÉTENCE OU INCOMPÉTENCE ?

FACE AUX SITUATIONS NOUVELLES que nous rencontrons chaque jour, chacun doit apprendre sans cesse. Savez-vous qu'il est fréquent, quand nous abordons une nouvelle matière, un savoir-faire peu familier ou un nouveau job, de sous-estimer le fossé qui nous sépare de la compétence ? Un certain nombre de personnes se disent « Cela ne doit pas être sorcier, je vais savoir ! ».

CE N'EST QU'EN SE CONFRONTANT à "ce que l'on ne sait pas" que l'on découvre tout ce qui nous manque encore. Avant ce moment de lucidité, les spécialistes en éducation et formation appellent notre état l'incompétence inconsciente. C'est le premier niveau d'apprentissage. D'ailleurs, malgré la réalité des faits, certaines personnes continuent à ignorer le gap et se croient meilleures qu'elles ne sont. « Mais si, je sais faire... » Elles ont un angle mort important, elles ne voient pas où est le problème. C'est très surprenant pour l'entourage, qui se rend bien compte que la personne n'est pas vraiment "compétente" sur le sujet !

VIENT ENSUITE L'INCOMPÉTENCE CONSCIENTE. La personne a progressé, elle est maintenant consciente qu'elle ne maîtrise pas tout et qu'il lui manque des bases. En ouvrant les yeux, elle réalise le fossé qui la sépare de la performance. Par exemple, apprendre une langue étrangère peut sembler facile au début, on arrive à se débrouiller avec quelques tournures de phrases et le minimum de conjugaison. Mais si l'on veut parler un peu mieux, cela demande beaucoup plus de travail. À ce stade, les meilleurs alliés de notre apprentissage sont le bon vouloir et l'humilité.

TROISIÈME NIVEAU : LA COMPÉTENCE CONSCIENTE. Cette fois, on connaît ses forces, on sait que l'on possède certaines connaissances ou savoir-faire particuliers, et on recueille régulièrement des signes qui renforcent notre confiance : feedback positif, bons résultats, sentiment d'être à l'aise sur le sujet. Quel confort !



ENFIN, EN HAUT DE L'ÉCHELLE SE TROUVE LA COMPÉTENCE INCONSCIENTE. En progressant encore, l'aisance devient telle que l'on oublie tout le savoir-faire qui se cache derrière. Les grands artistes sont souvent dans cette catégorie. La compétence est entièrement assimilée, intégrée. Bien souvent, cela correspond à des domaines d'excellence ou encore à des qualités personnelles tellement familières qu'elles sont comme une seconde nature : disponibilité aux autres, générosité, résolution de problèmes, intuition, créativité...

CE MODÈLE EN QUATRE ÉTAPES, connu sous le nom des quatre niveaux d'apprentissage*, mériterait bien un cinquième niveau. Car la tendance à se complaire au niveau 4 en étant satisfait de soi est dangereuse. Une fois que l'on maîtrise, il faut néanmoins rester en apprentissage. À celui qui lui disait que sa peinture, finalement, était faite de simples traits, le maître de peinture japonais Hokusai répondait : « Il m'a fallu plus de 80 ans pour savoir faire ce trait, et je n'ai pas fini d'apprendre. »

* www.gordontraining.com