

Les étapes de la connaissance

Inconsciemment incompetent. Cette étape se situe en amont de tout apprentissage. Au début, nous ne savons pas que nous ne sommes pas compétents. Avant de m'intéresser à la conduite d'une voiture, je n'avais pas forcément conscience que je ne savais pas conduire. Cette phase peut intervenir très en amont. A un moment, je prends conscience qu'il faut que je passe mon permis de conduire et que je ne sais pas conduire, que je dois aller dans une auto école … Je prends conscience petit à petit du chemin qu'il me faudra parcourir. Je prends conscience de l'étendue de mon incompetence. Je suis alors Consciemment incompetent. Cette phase s'accompagne souvent d'une grande motivation et d'un plaisir intense de démarrer un nouveau projet. Après quelques leçons de conduite et un apprentissage par mimétisme, j'ai emmagasiné une foule d'informations, de savoir faire et de nouvelles compétences. Je sais à présent ce qu'il faut faire, mais je reproduis ces comportements de manière scolaire. Je suis devenu Consciemment compétent. Cette phase peut s'accompagner d'une phase de découragement. Beaucoup d'entre nous ont probablement vécu cette période pendant laquelle tout semble se bousculer. On doit tout gérer en même temps : l'accélérateur, la boîte de vitesses, la circulation, les clignotants. On pense que l'on n'y arrivera jamais. Pourtant à un moment je deviens Inconsciemment compétent. Quand je vais au bureau, les milliers de gestes que j'accomplis pour conduire ma voiture s'enchaînent sans même que j'y pense. A tel point qu'il arrive que je sois tellement absorbé par un sujet que je ne me souviens plus par quel endroit je suis passé. Est-ce que pour autant, mes yeux, mes oreilles, mes muscles n'ont pas fonctionné ? Si naturellement, mais ils étaient pilotés par un programme, une séquence préenregistrée qui est déroulée de manière totalement automatique et inconsciente, me permettant ainsi de rendre mon attention disponible pour d'autres sujets. Les sujets que je viens d'aborder, qu'ils traitent de l'apprentissage ou de la connaissance, sont présents quotidiennement dans l'entreprise. L'entreprise est un lieu d'acquisition de compétences et de savoir faire. C'est un endroit où l'on crée du savoir et où l'on transmet du savoir. Lorsque que l'on conduit un projet, on va mobiliser des compétences, c'est-à-dire du savoir. On va régulièrement transmettre du savoir (au client, au sein de l'équipe, en rédigeant des documentations). On va également acquérir des expériences, ou des connaissances, que l'on transmettra à leur tour. Il me paraît également important de vérifier quels sont les ressentis individuels face à l'acquisition de compétences. Lorsque qu'on utilise ses compétences suffisamment longtemps pour être inconsciemment compétent, on peut accéder à une sensation de maîtrise qui rend l'exercice de son métier confortable et rassurant. Confronté à une acquisition de compétences rapide et soutenue, cette personne pourra éprouver un sentiment de peur et se mettre à rejeter tout nouvel apprentissage. Inversement, un autre collaborateur considèrera comme « routinier » le fait d'appliquer pendant longtemps des compétences acquises et n'aura de cesse d'en acquérir de nouvelles.