

Les questions de la clinique de l'activité

Quand la psychologie s'intéresse au travail elle peut regarder le salarié, l'équipe, l'entreprise ou le travail lui-même. Dans ce dernier cas, elle va s'attacher à mettre en évidence ce qui donne du sens au métier, et particulièrement, tout ce qui accrochent et frictionnent. C'est dans la discussion autour de ces conflits que chacun pourra élargir sa vision de ce qui se joue et faire évoluer les règles de métier. Dans cette approche, la « clinique de l'activité », le collectif est régénéré et le travail revitalisé. C'est l'objectif primaire de l'action, le bonus est d'un sentiment individuel de mieux-être des salariés.

Voici les questions de la clinique de l'activité telle que théorisé par Yves Clot

Elles ont pour objectifs de :

Explorer les empêchements et le travail empêché

- Qu'est-ce que vous n'arrivez pas à faire dans votre travail, malgré vos efforts ?
- Qu'aimeriez-vous faire différemment si vous en aviez la possibilité ?
- Qu'est-ce qui vous empêche aujourd'hui de faire du "bon travail" selon vous ?
- À quel moment avez-vous le sentiment de devoir faire un travail "dégradé" ?

Revenir sur l'histoire de l'activité

- Qu'est-ce que vous faisiez avant et que vous ne pouvez plus faire aujourd'hui ?
- À partir de quand les choses ont-elles changé pour vous ?
- Y a-t-il eu un moment où vous avez dû renoncer à certaines façons de faire ?
- Qu'avez-vous perdu dans votre manière de travailler ?

Mettre au jour les conflits de critères

- Qu'est-ce qui fait, pour vous, un travail bien fait ?
- Est-ce que ce critère est compatible avec ce qu'on vous demande aujourd'hui ?
- Entre ce qu'on vous demande et ce que vous jugez juste, comment vous débrouillez-vous ?
- Qu'est-ce que vous devez sacrifier pour tenir votre travail ?

Identifier les obstacles et tensions

- Qu'est-ce qui vous bloque le plus dans votre travail ?
- Où mettez-vous le plus d'énergie sans que ça fonctionne comme vous le voudriez ?
- Qu'est-ce qui vous fait perdre du temps ou du sens ?
- Quelles situations vous mettent en difficulté ou en tension ?

Accéder à l'activité réelle (ce qui ne se voit pas)

- Pouvez-vous me décrire concrètement comment vous faites cette tâche ?
- Qu'est-ce que vous faites en plus de ce qui est prescrit ?
- À quels moments devez-vous improviser ?
- Quelles astuces avez-vous développées pour faire face aux contraintes ?

Faire émerger le non-dit / le refoulé de l'activité

- Y a-t-il des choses que vous faites mais dont on ne parle jamais ?
- Qu'est-ce que vous gardez pour vous dans votre travail ?
- Qu'est-ce qui vous semble important mais qui n'est pas reconnu ?
- Qu'est-ce que vous n'avez jamais eu l'occasion de dire sur votre travail ?

Soutenir le pouvoir d'agir

- Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir transformer dans votre situation ?
- Sur quoi avez-vous encore une marge de manœuvre ?
- Qu'est-ce qui vous aide à tenir malgré les difficultés ?
- Si vous pouviez changer une seule chose, ce serait quoi ?

Dimension collective du travail

- Comment vos collègues font-ils face à ces difficultés ?
- Avez-vous des espaces pour discuter du travail réel entre vous ?
- Qu'est-ce qui est partagé dans votre équipe, et qu'est-ce qui ne l'est pas ?
- Qu'est-ce qui vous aide (ou non) dans le collectif ?

Conclusion :

Il est souvent difficile pour les salariés de répondre directement à toutes ces questions car le travail ne se laisse pas facilement démasquer... C'est pourquoi, le psychologue clinicien de l'activité va observer le travail, provoquant ainsi une auto-observation de ses actes par le salarié. Et pour faire émerger les divergences ou les blocages du travail, l'intervenant privilégie la question « comment faites-vous ? ». Elle est sans jugement, met en avant le travail, et fera apparaître les difficultés à réaliser la tâche.