

*Le dialogue professionnel,
opérateur de santé et
d'efficacité au travail*

Katia Kostulski

CNAM

Centre de Recherche sur le Travail et
le Développement

Clinique de l'Activité

Katia.Kostulski@cnam.fr

Méthodologie de l'intervention

- *L'activité de travail, entre réel et réalisé*
- *Méthodologie et méthodes : le dialogue professionnel comme ressource pour l'efficacité et la santé au travail*
- *Une intervention dans un bloc opératoire : le dialogue professionnel entravé*

Une perspective vygotkienne sur l'activité (Clot, 1999)

Travail prescrit

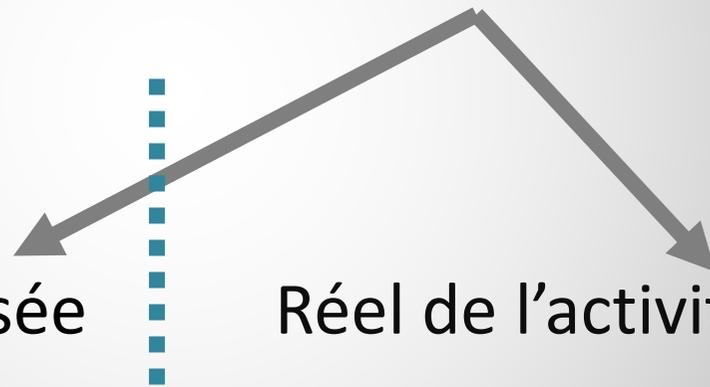
Travail réel

Activité réalisée

Réel de l'activité

métier

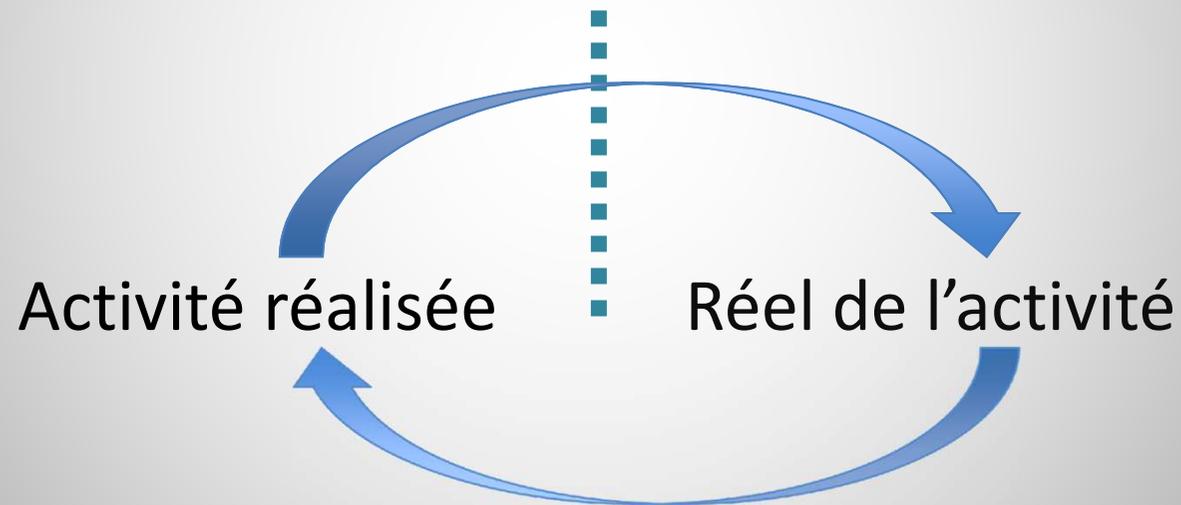
genre professionnel



Une perspective vygotskienne sur l'activité (Clot, 1999)

Travail prescrit

Travail réel



Santé efficacité
développement du métier

Différents niveaux d'organisation et de réorganisation du travail

➤ Organisation du travail

- Postes de travail, horaires, locaux, outils, prescriptions...

➤ Collectifs professionnels

- Manières concrètes de prendre les choses et les gens dans un milieu donné...
- Le « genre professionnel » du métier

➤ Individus

- Histoire personnelle dans et en dehors du métier...

Méthodologie et méthodes

Méthodologie :

- ce que l'on cherche à faire : Développer ?
- Transformer le statut de l'expérience
- « Méthodes indirectes » : c'est en mouvement qu'un corps montre ce qu'il est
- dépersonnaliser...
- Accompagner un développement de l'expérience professionnelle collective et subjective

Méthodes : Les moyens que l'on se donne pour réaliser la méthodologie

- L'instruction au sosie
- Les autoconfrontations croisées

Méthodologie et méthodes

- Un principe de l'analyse : l'expansion des dimensions subjectives du travail :
 - 1) observations des situations de travail et constitution d'un groupe de volontaires
 - 2) analyses de l'activité sur des activités choisies par le collectif
 - 3) restitutions et expansion de l'analyse au métier plus largement aux instances de l'organisation et aux commanditaires de l'intervention
- Les Méthodes :
 - » L'instruction au sosie
 - » Les autoconfrontations croisées

Les méthodes (1/2)

- La méthode des instructions au sosie et l'élaboration de l'expérience de travail
 - 1) enregistrement audio « demain, je vais te remplacer »
 - 2) contributions des contextes et des modalités langagières
 - 3) le rapport de ce que l'on dit à ce que l'on fait : une expérience indirecte du réel de l'activité

Les méthodes (2/2)

- La méthode d'analyse en ACC : rendre dicibles et discutables les questions du travail
 - 1) **film d'une activité choisie** :
 - les soins d'escarres de Mr P., réalisé par deux IDE différentes à des moments différents
 - L'instrumentation d'une intervention sur une hernie discale, réalisées par chacune des deux instrumentistes volontaires pour être filmées
 - 2) **autoconfrontation simple** : chaque professionnel est confronté à son propre film
 - 3) **autoconfrontation croisée** : les deux professionnels sont confrontés ensemble aux films de leurs activités et réagissent sur leurs façons de faire respectives

Une intervention dans un bloc opératoire

Informations confidentielles, non diffusable

Santé et efficacité au travail sont liés

- *« Occupez vous de la souffrance, on s'occupe du reste... »*
- *Les RPS : “Risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.” (Gollac & al, 2012)*

Santé et efficacité au travail sont liés

Canguilhem, 1966:

« La santé est un volant régulateur des possibilités de réaction »

« la santé, c'est une marge de tolérance des infidélités du milieu »