

Formation de coordinateurs

Les règles et le cadre

Règles

Sanctions éventuelles et adaptées

Cadre

Mieux vivre ensemble

SENS

Quelle utilité?

Etre plus structuré
Respecter les besoins individuels et le bien-être de chacun
Vivre ensemble, se donner des règles de fonctionnement
Veiller à la sécurité
Respecter le cadre, le lieu, l'environnement
Règles institutionnelles
Respect du ROI et des lois ...

Note: Quid des
habitudes?

En quoi sont-elles
aidantes?
En quoi sont-elles
freinantes?

Règles

Existent-elles?

Connues de tous?

Clares et sans ambiguïté

Justes en non arbitraires

Pertinentes

Légitimes et expliquées

Evolutives

Hierarchisées

Participatives

Assorties de sanctions

Suscite la réflexion

Réfléchies et différées dans le temps (au besoin)

Responsabilisantes

Justes et expliquées

N'excluant pas l'écoute et le ressenti

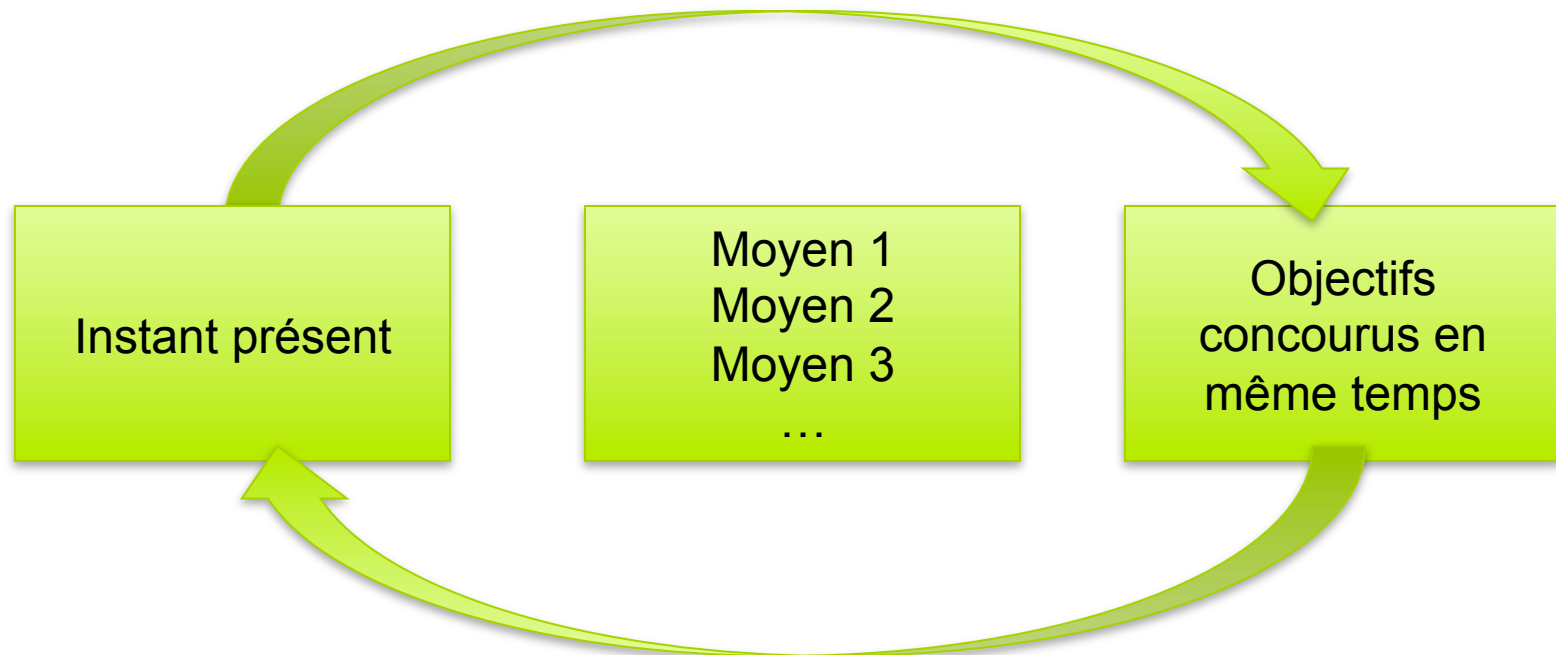
Appliquées à l'acte et non à la personne

Sommatives (droit à un avertissement)

Les règles

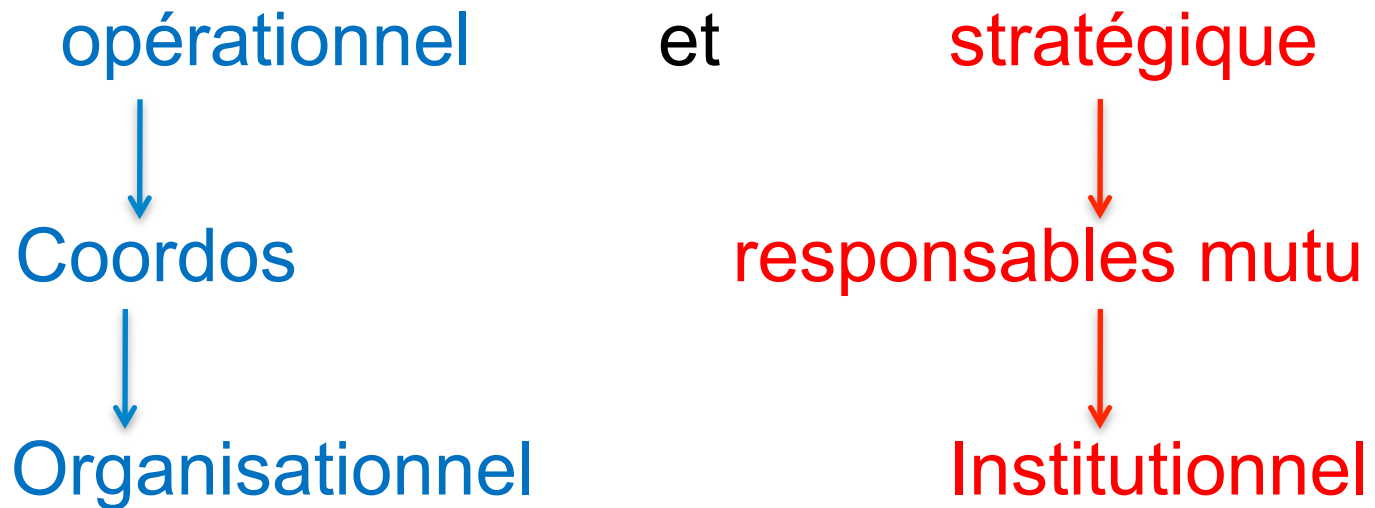
Les sanctions

La différence entre les moyens et les objectifs



La gestion de l'équipe

- Distinction entre

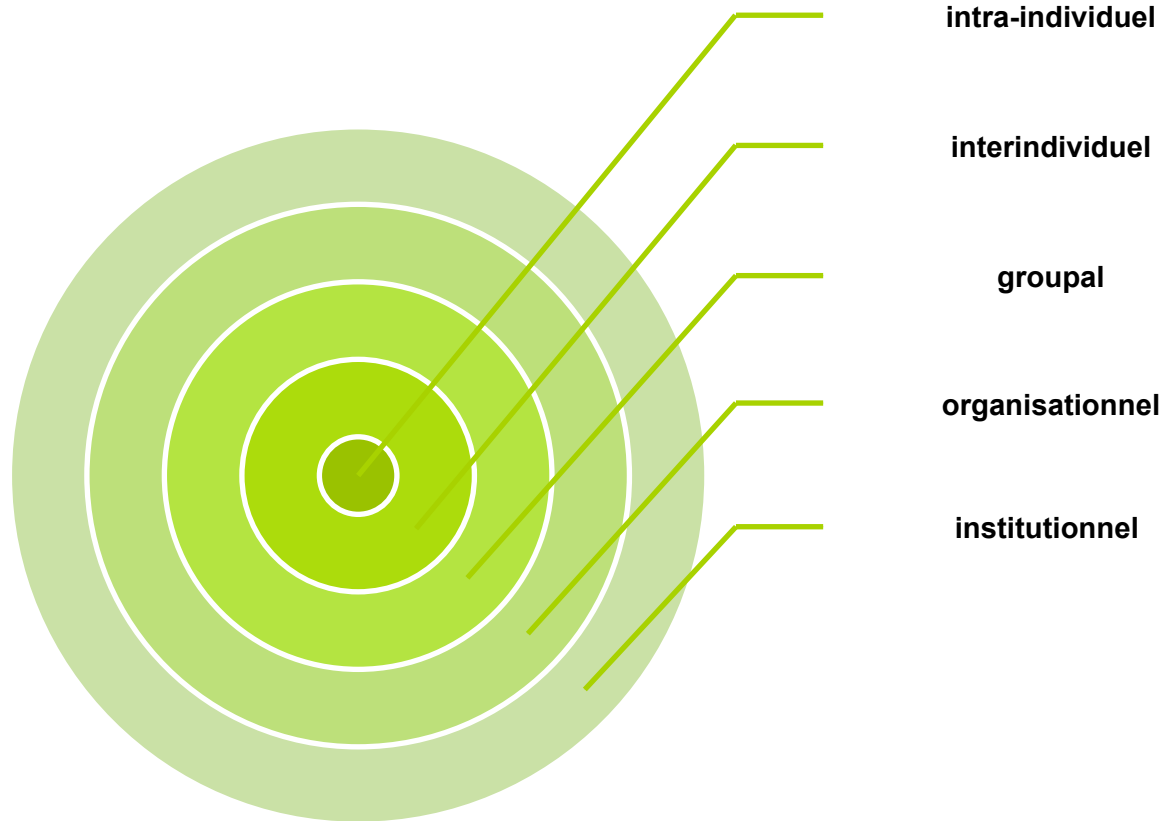


- La métaphore du bateau et de la voiture

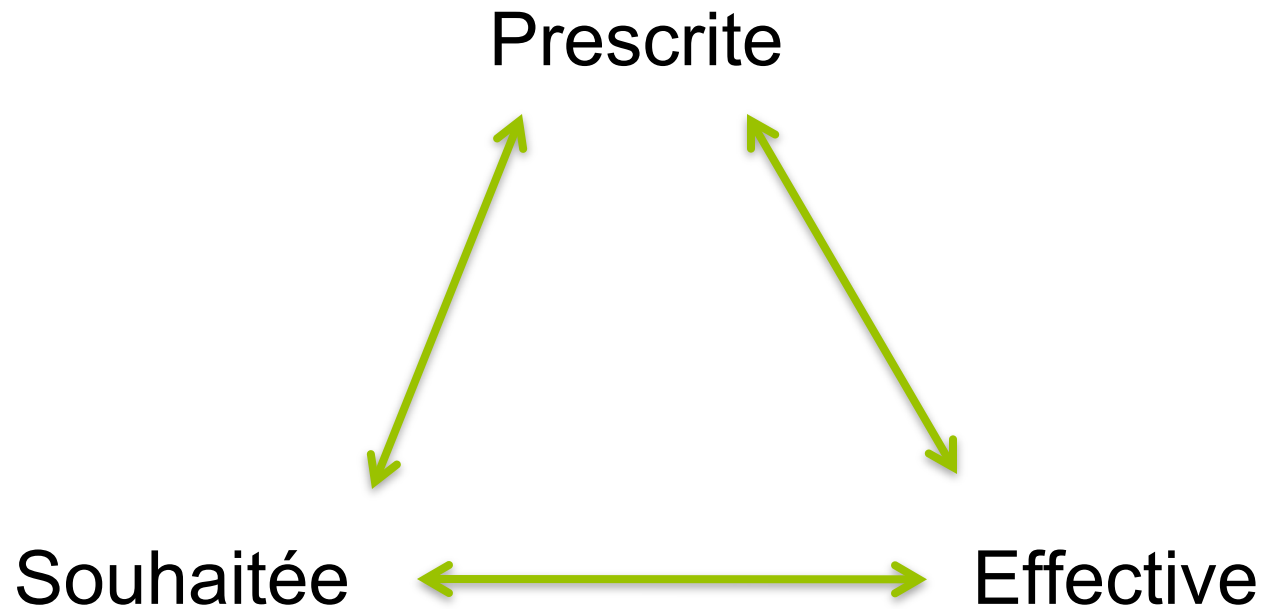
Les niveaux d'« intelligibilité » et la complexité

5 niveaux de réflexion:

- intra-individuel
- interindividuel
- groupal
- organisationnel
- institutionnel



Triangle des missions



Rosace du coordinateur



Rosace du coordinateur

- Administratif
- Organisation (structure, cadre, planification)
- Communication interne
- Communication externe
- Gestion relationnelle et motivation
- Gestion du processus, du quotidien, de l' "ici et maintenant"
- Evaluation

Avant

Pendant

Après



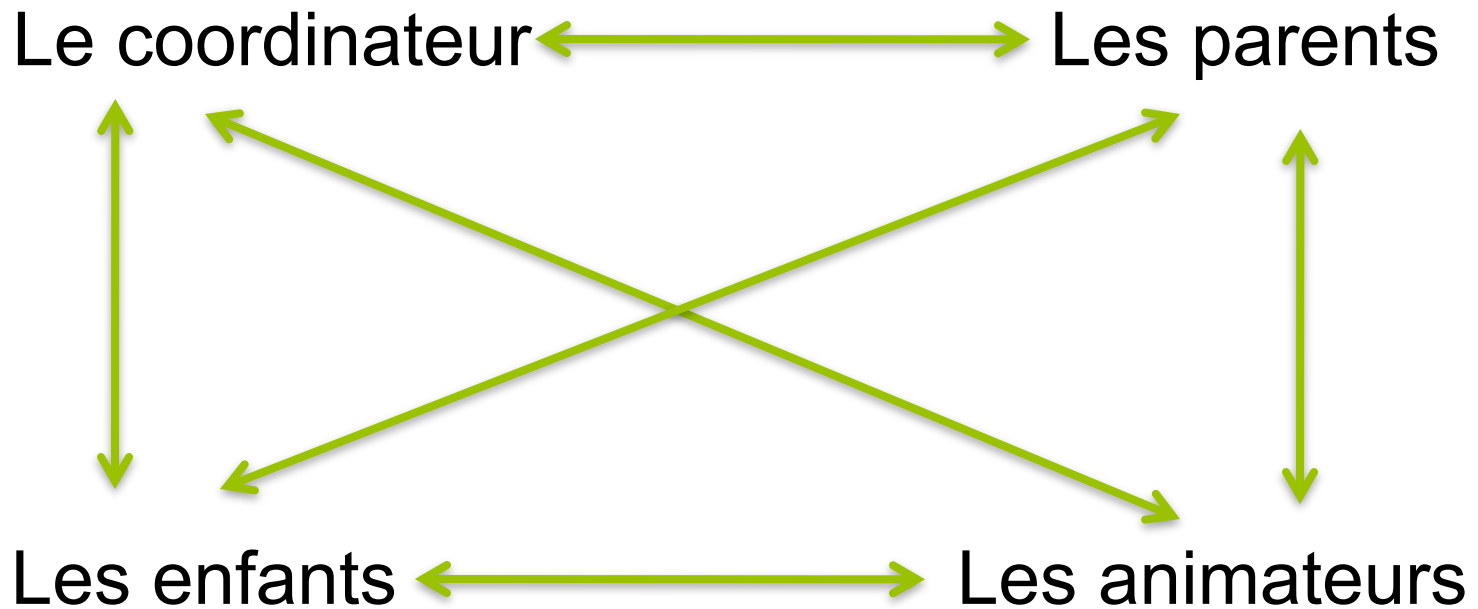
Rosace du coordinateur

- Administratif
 - Assurances, fiches médicales, formulaires,...
- Organisation (structure, cadre, planification)
 - Programme, grille de séjour, prépa activités,...
- Communication interne
 - Explication aux animateurs, infos aux enfants,...
- Communication externe
 - Relations extérieures, parents,...

Rosace du coordinateur

- Gestion relationnelle et motivation
 - Gérer les conflits, donner l'envie, rencontrer les besoins,...
- Gestion du processus, du quotidien, de l' "ici et maintenant"
 - Tâches quotidiennes, imprévus,...
- Evaluation
 - Du résultat, du processus, en cours, en fin,...

Objectifs centrés sur...



Gestion des incidents critiques

- Réflexion à partir du rôle et du statut du coordo
- 2 techniques
 - Oui mais...
 - Points de vue multiples

Les rôles et statut

- Le *statut* est un attribut « social » (externe et/ou interne) attribué à une personne.
- Les *rôles* se construisent au fur et à mesure que les membres du groupe, d'une part, perçoivent la nécessité pour le groupe de voir certaines fonctions spécifiques assumées et, d'autre part, relèvent des préférences et initiatives personnelles des individus.

Quelques cas rapportés...

- Totemisation Un enfant est malade → les animateurs sont maquillés → coordo se démaquille et prend en la charge la pharmacie (dont il n'est pas responsable). Comme c'est le seul qui s'est démaquillé, il ne délègue pas → tensions...
- Lors d'un camp scout, un enfant « souffre-douleur » est mis quasi à nu par d'autres enfants → le coordo engueule les enfants → Mais il en rigole avec les animateurs...

Quelques cas rapportés ...

- Ex-couple entre coordo et animateur → le coordo n'a aucune autorité → l'animateur va jusqu'à fleurter avec quelqu'un devant les enfants → que faire?
- Un coordo et son « coco » ont tous les 2 trop bu. L'un d'eux demande alors à un animateur de gérer le coordo et d'être « responsable » du groupe durant la nuit

Quelques cas rapportés ...

- Des animateurs fument un joint (pendant la journée). Le coordo le sait. Doit-il réagir et comment?...
- Problème personnel entre le coordo et un animateur → ils s'énervent devant les enfants

Quelques cas rapportés...

- Un enfant pleure et est inconsolable: il veut rentrer chez lui! Le coordo lui dit alors : « Tu veux offrir quelque chose à ta maman? Alors il faut que tu restes jusqu'au bout car c'est en fin de séjour qu'on fait les courses...
- Un coordo part avec son enfant en centre de vacances. Une animatrice engueule ce dernier pour une raison justifiée. Le coordo engueule dès lors l'animatrice. Que faire?...

Quelques cas rapportés...

- Un coordo est parti avec sa femme et son enfant. Or, c'est sa femme qui joue le rôle de coordo, tandis que le coordo en titre n'est pas suffisamment disponible pour les animateurs...

Belbin et les rôles en équipe



Belbin et les rôles en équipe

Rôles de réflexion



PRISEUR - Modéré, stratégique. Il fait preuve de discernement et envisage toutes les options. Évalue avec précision et de manière objective si les idées sont réalistes et bénéfiques.



CONCEPTEUR - Créatif, imaginatif, peu orthodoxe et surtout anticonformiste, il propose de nouvelles idées et des solutions créatives. Il résout les problèmes complexes.



EXPERT - Déterminé, autonome, concentré vers un seul objectif. Il possède une source de connaissances et de compétences techniques peu communes et utiles à l'équipe.

Belbin et les rôles en équipe

Rôles d'action



ORGANISATEUR - Discipliné, fiable, ordonné, méthodique et efficace. Il transforme les idées en actions concrètes et pratiques que les membres de l'équipe pourront réaliser.



PROPULSEUR - Dynamique et fonceur, il travaille bien sous pression. Il a le courage et la capacité de surmonter les obstacles. Il pousse les autres à l'action et aide l'équipe à recentrer son travail.



PERFECTIONNEUR - Il s'assure que le travail est bien fini. Conscientieux, à la recherche des erreurs et omissions. Il a le souci de la perfection. Il fait en sorte que le programme et les délais soient respectés.

Belbin et les rôles en équipe

Rôles de relation



PROMOTEUR - Extraverti, enthousiaste et communicatif. Il explore les opportunités et développe les contacts. Il tire profit des idées et des informations du monde extérieur.



COORDINATEUR - Mature, confiant. Attentif aux autres et diplomate. Il clarifie les objectifs et fait progresser les prises de décision. Il s'assure que les efforts et les qualités des coéquipiers sont utilisés au mieux.



SOUTIEN - Sociable, sensible et conciliant. Il est attentif aux autres et à leurs besoins. Il est plein de tact. A l'écoute, il évite les frictions et recherche les consensus. Il bâtit le relationnel dans l'équipe.

Les fonctions dans un groupe

<u>Fonction de production</u>	<u>Fonction de facilitation</u>	<u>Fonction de régulation</u>
<p>visé à rendre le travail efficace et ce,</p> <ul style="list-style-type: none"> - en fixant les objectifs, - en élaborant les programmes, - en faisant circuler l'information, - en permettant la décision, - en donnant un cadre de stratégie. 	<p>Visé à organiser les activités et clarifier les échanges et ce,</p> <ul style="list-style-type: none"> - en proposant une procédure de travail, - en déterminant les moyens nécessaires pour travailler, - en choisissant les méthodes appropriées, - en créant un climat favorable où chacun peut se sentir à l'aise et peut apporter sa contribution, - en situant chaque discussion dans la vie de groupe, - en élaborant des définitions de fonctions. 	<p>Visé à permettre l'expression individuelle et les affrontements collectifs et ce,</p> <ul style="list-style-type: none"> - en favorisant l'expression et l'implication de chacun, - en essayant de comprendre la pensée de l'autre, - en évitant tout jugement de valeur, - en s'entraînant à la discussion, - en recherchant les conditions d'une participation efficace.

Un séjour à Wégimont...

- Wégimont devient un nouveau centre de vacances de la mutualité.
- Le premier groupe (9 filles et 7 garçons de 14 à 16 ans) arrive cette après-midi. Les animateurs n'ont quasi aucun renseignement quant à l'endroit où ils vont arriver.

● Vos tâches:

- Préparer l'accueil des enfants et des animateurs
- Fournir un plan des bâtiments et des infrastructures (parc, ...) à disposition
- Pouvoir présenter le règlement d'ordre intérieur et vos règles à vous
- Réfléchir à une ou plusieurs activités de connaissance que vous mènerez lors de l'arrivée du groupe
- Décider d'un thème
- Prévoir la rencontre avec votre équipe d'animateurs, les points à discuter et la méthode utilisée lors de leur arrivée
- Avoir prévenu la cuisine du nombre d'arrivants (papier à faire signer par la cuisine)

- Dès maintenant, et par équipe de 4, vous avez deux 1h45' (pause comprise) pour vous organiser.
- Un chef d'équipe, désigné au sort, devra superviser l'ensemble de la réalisation des tâches

<u>Equipe 1</u>	<u>Equipe 2</u>
Lotfi	Julien
Loreka	Céline
Yves	Antoine
Magali	Anaïs

- Vous devez tous avoir un rôle actif
- Les chefs d'équipe doivent posséder leur GSM et nous communiquer leur numéro
- Vous disposez, outre du matériel « classique », d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un GSM pour mener à bien votre mission
- A 10h20, un délégué doit nous présenter un état des lieux à la cafétéria
- D'autres tâches seront précisées durant l'activité

- Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le 0495/30.20.00. au maximum à trois reprises et pas avant 9h50
- Le rendez-vous est prévu à 11h15 à la salle de travail. A ce moment, tout doit être prêt à l'endroit ad hoc



- Quel a été le rôle du chef d'équipe
- Un truc en lien avec le thème (fresque,...)
- La répartition dans les chambres
- Les flèches
- Un horaire « type » affiché
- Courses au magasin

Styles de leadership situationnel

- DIRECTIF
- PERSUASIF
- PARTICIPATIF
- DELEGATIF

(Beaucoup)



ENCOURAGER

PERSUASIF

PARTICIPATIF

DELEGATIF

DIRECTIF

DIRIGER



(Beaucoup)

(Peu)

Styles de leadership situationnel

- Quel style est le meilleur selon vous?
- A quel moment utiliser tel ou tel style de leadership dans votre contexte professionnel?

Médiation: principes fondamentaux, outils et réflexion



Définitions

la médiation est un ***processus de négociation*** facilité par un ***tiers*** n'exerçant ***pas de pouvoir de décision*** ayant pour finalité de permettre aux parties concernées de ***réaliser un projet***, de résoudre ***une situation conflictuelle*** ou de établir/rétablir une ***relation***.

(Stimec, 2007)

Définitions

La médiation se définit comme l'action de mettre en **relation**, par un **tiers** appelé « médiateur », deux personnes physiques ou morales, appelées « médiées », sur la base de **règles et de moyens** librement **acceptés** par elles, en vue de soit de la **prévention** d'un **différend** ou de sa **résolution**, soit l'établissement ou le rétablissement d'une **relation sociale**

(Briant & Palau, 1999)

Définitions

La médiation est un **processus** où les coordinateurs (médiateurs) permettant à chacune des parties la **reconnaissance** de ses points de vues, vérifiant la **compréhension réciproque** et stimulant la **recherche imaginative** de solutions convenant à l'une et à l'autre, peuvent amener les parties à rester en **bonne relation** et à aboutir parfois à un **accord**, qu'elles ne trouvaient pas dans la **négociation**. »

(Salzer & Vouche, 2003)

Ce qui en ressort...

- La médiation s'utilise de manière préventive et/ou curative
- La médiation implique un tiers
- La médiation est une négociation assistée
- la médiation est un mode de gestion de conflit et/ou de négociation
- La médiation est un processus
- La médiation relève de la communication

Ce qui en ressort...

- La médiation est un acte de création de lien social ou de rétablissement du lien social
- La médiation nécessite un cadre stricte mais librement accepté par les parties en médiation.
- La médiation repose sur la créativité des acteurs concernés

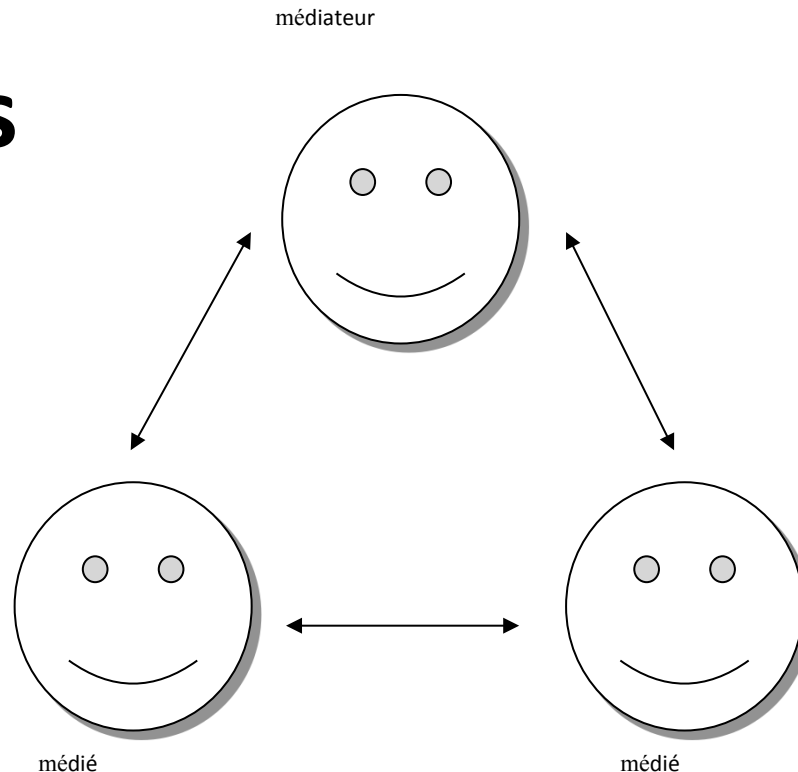
Ce qui en ressort...

- Le tiers médiateur doit être une personne
 - neutre,
 - impartiale,
 - bienveillante,
 - indépendante,
 - sans pouvoir,
 - avec pour seule autorité celle que lui reconnaissent les médiés

Fonctions du médiateur	Objectifs	Attitudes du médiateur	Stratégies et outils du médiateur techniques utilisées en médiation
<i>Prendre charge le processus et établir une structure</i>	<ul style="list-style-type: none"> •guider les échanges interactionnels •établir une relation •créer l'ambiance •gérer l'agressivité •maintenir son objectivité •s'affilier aux participants 	<ul style="list-style-type: none"> •réceptivité •empathie •respect •chaleur humaine •objectivité 	<ul style="list-style-type: none"> •écoute active •questions fermées/ouvertes •reflet •collecte des informations •information fournie •utilisation d'un langage neutre •rythme à l'entrevue •utilisation de l'humour
<i>Etablir une communication fonctionnelle</i>	<ul style="list-style-type: none"> •utiliser une communication <ul style="list-style-type: none"> -directe -fluide -honnête •favoriser l'expression des sentiments •identifier et clarifier les enjeux •partager l'information •identifier les attentes et les projets 	<ul style="list-style-type: none"> •empathie •ouverture d'esprit •compréhension •acceptation •soutien émotionnel •sensibilité •authenticité 	<ul style="list-style-type: none"> •action de : <ul style="list-style-type: none"> -paraphraser -individualiser -universaliser -recadrer -évitement du blâme -clarification -résumé -reformulation -confrontation -interprétation -Redirection
<i>Faciliter la négociation</i>	<ul style="list-style-type: none"> •identifier les besoins, valeurs et intérêts •nommer les enjeux •équilibrer les pouvoirs •favoriser la prise de décision •surmonter les impasses •tester la réalité •planifier 	<ul style="list-style-type: none"> •flexibilité •créativité •réalisme •fermeté 	<ul style="list-style-type: none"> •désamorçage des difficultés futures •accent sur les similitudes •techniques pour favorises la prise de décisions, l'équilibre des pouvoirs et l'affirmation de soi

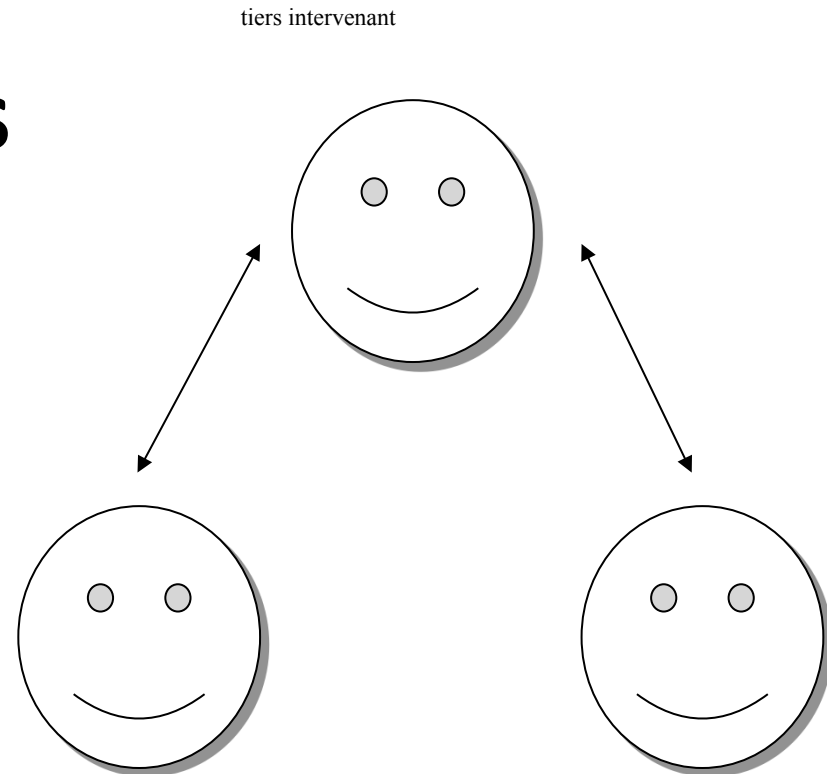
Médiation/ conciliation/ arbitrage

Le processus de médiation



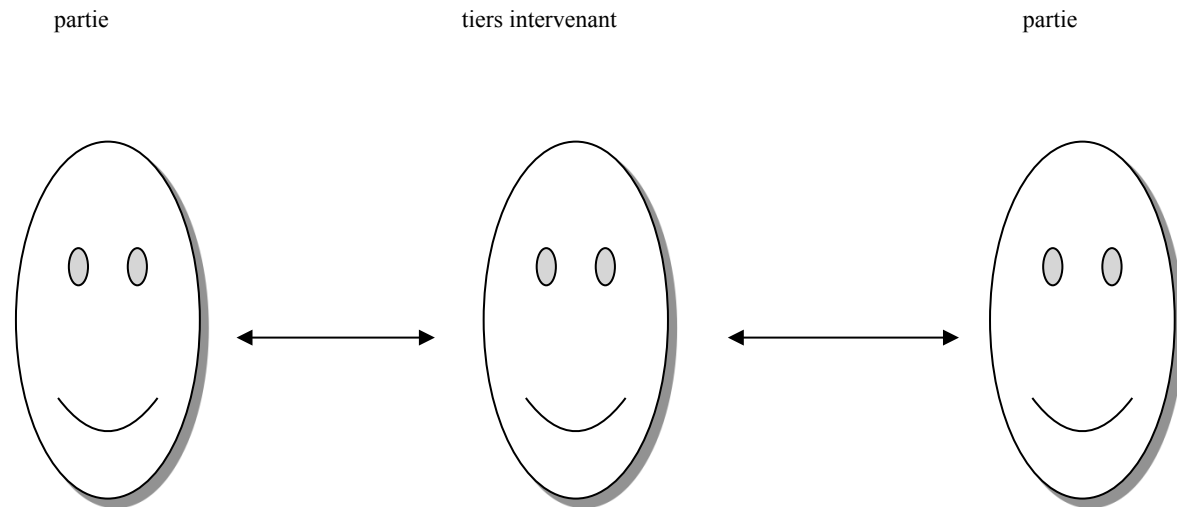
Médiation/ conciliation/ arbitrage

Le processus d'arbitrage



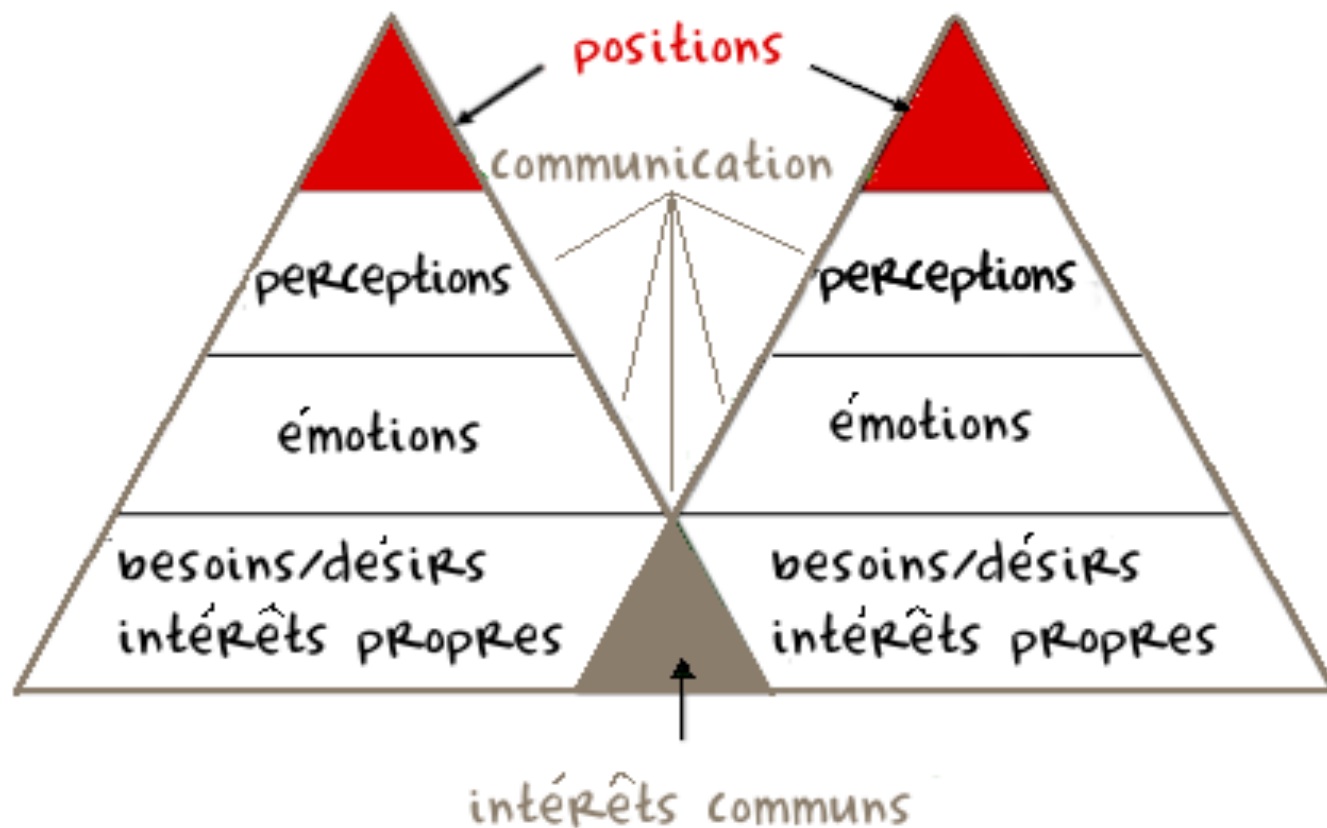
Médiation/ conciliation/ arbitrage

Le processus de conciliation



MEDIATION	CONCILIATION	ARBITRAGE
<p><u>Comportements/actions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sollicite l'accord des deux parties pour mener l'action de médiation - Effectue des entrevues préliminaires dans le but de recueillir l'information nécessaire à la poursuite du processus - Précise la nature de son rôle auprès des parties concernées - Vérifie si les parties acceptent la médiation - Propose et choisit, s'il y a lieu, un endroit propice aux échanges entre les parties - Propose des procédures (règles et démarches de discussion, techniques ou démarches de travail... - N'a pas de pouvoir de décision - Facilite la communication - Conduit les parties dans un processus de concertation les amenant à sélectionner une 	<p><u>Comportements/actions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunit les parties (qu'il peut entendre séparément par moment) - Facilite les communications et les relations entre les parties - Peut faire des recommandations sur le fond - Peut proposer des solutions aux parties - Peut influencer la recherche d'un accord (persuasion, argumentation, expertise) 	<p><u>Comportements/actions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorité et responsabilité pour prendre une décision - Prend la décision qui lie les deux parties - Fixe les procédures

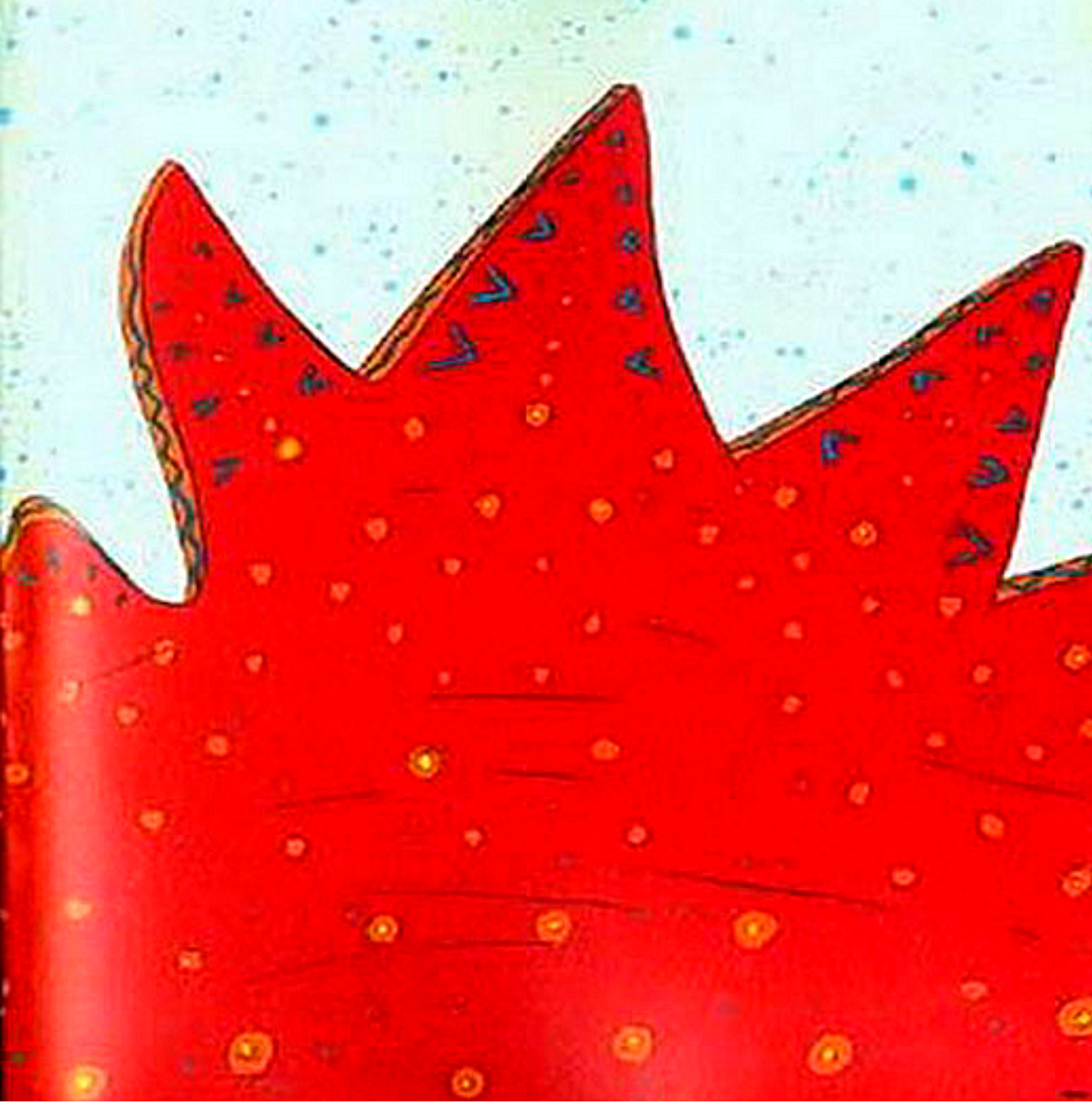
Stades d'escalade du conflit	Manifestations	Modes d'intervention				
1. Confrontation des points de vue	Tentatives de coopération et introduction d'éléments fortuits dans la tension. Les solutions par discussion sont encore possibles.	Modération				
2. Polarisation	Discussions, formation de groupes, violences verbales.					
3. Dichotomie entre comportement verbal et non verbal	Interactions par des contrats, ne pas se satisfaire d'engagements verbaux.		Processus de consultation			
4. Coalition d'images	Propagation de rumeurs, recherche d'alliés à sa cause.	Consultation socio-thérapeutique				
5. Outrage moral et risque de perdre la face	Attaques personnelles directes et publiques, tentatives d'isolement de l'adversaire, peur de perdre la face.			Médiation		
6. Dominance des stratégies de menace	Ripostes et forte augmentation du stress.				Arbitrage	
7. Campagne de destruction systématique contre les sanctions potentielles de l'autre partie	Attaques limitées au dénigrement. Les adversaires sont déshumanisés. Un petit préjudice porté à l'autre est vécu comme une victoire.					Intervention de l'autorité
8. Attaques contre la puissance et les points sensibles de « l'ennemi »	Eclatement, destruction de facteurs vitaux pour le système, désintégration du système de l'ennemi.					
9. Destruction totale et/ou suicide	Déchéance mutuelle, point de non-retour, recherche de l'anéantissement de l'autre au prix de son propre anéantissement.					

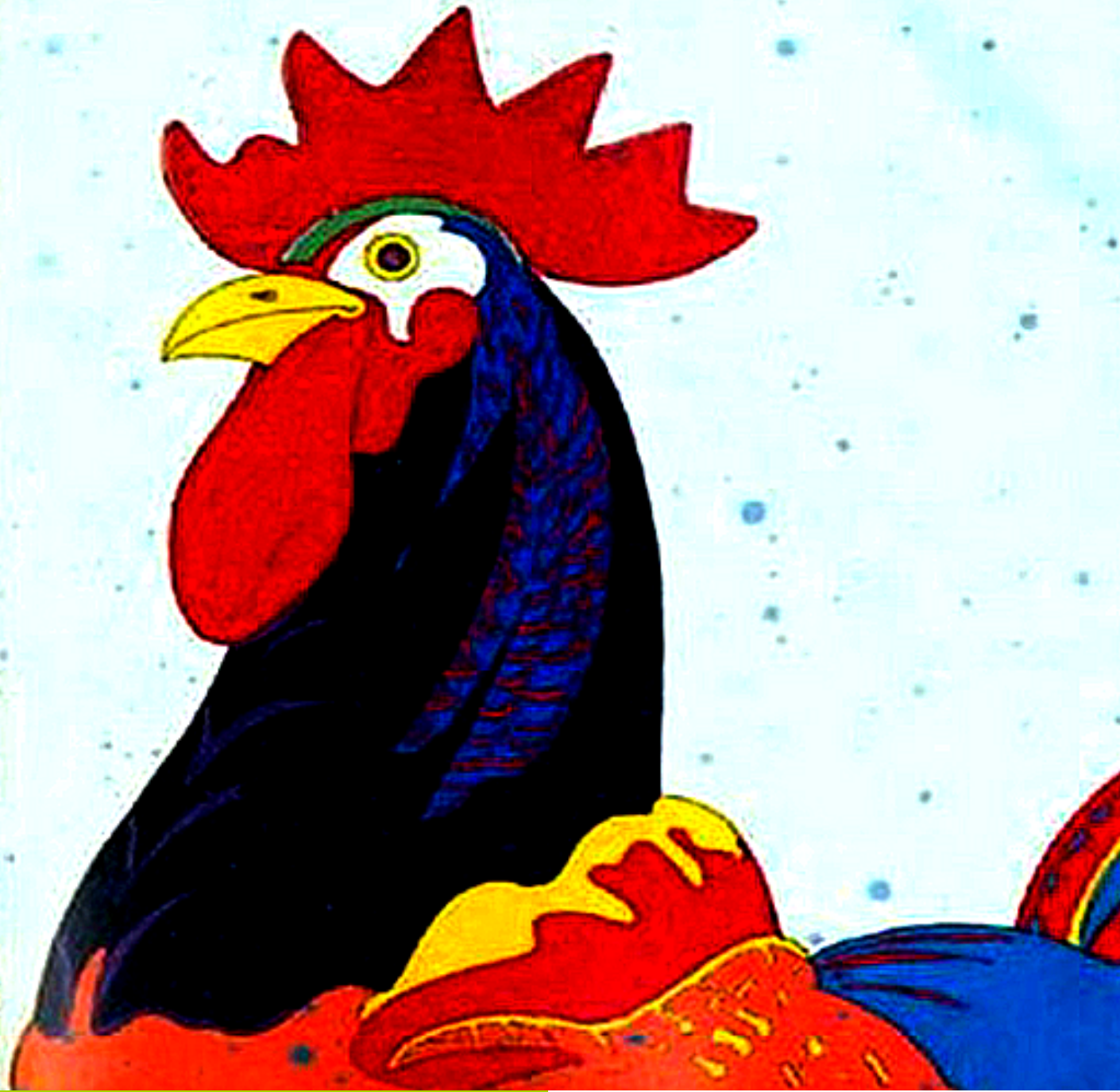


Quelques principes fondateurs...

- La liberté des parties
- L'adhésion des parties
- La neutralité et l'impartialité du médiateur
- L'indépendance du médiateur
- La responsabilité du médiateur par rapport au processus
- La confidentialité et le secret professionnel

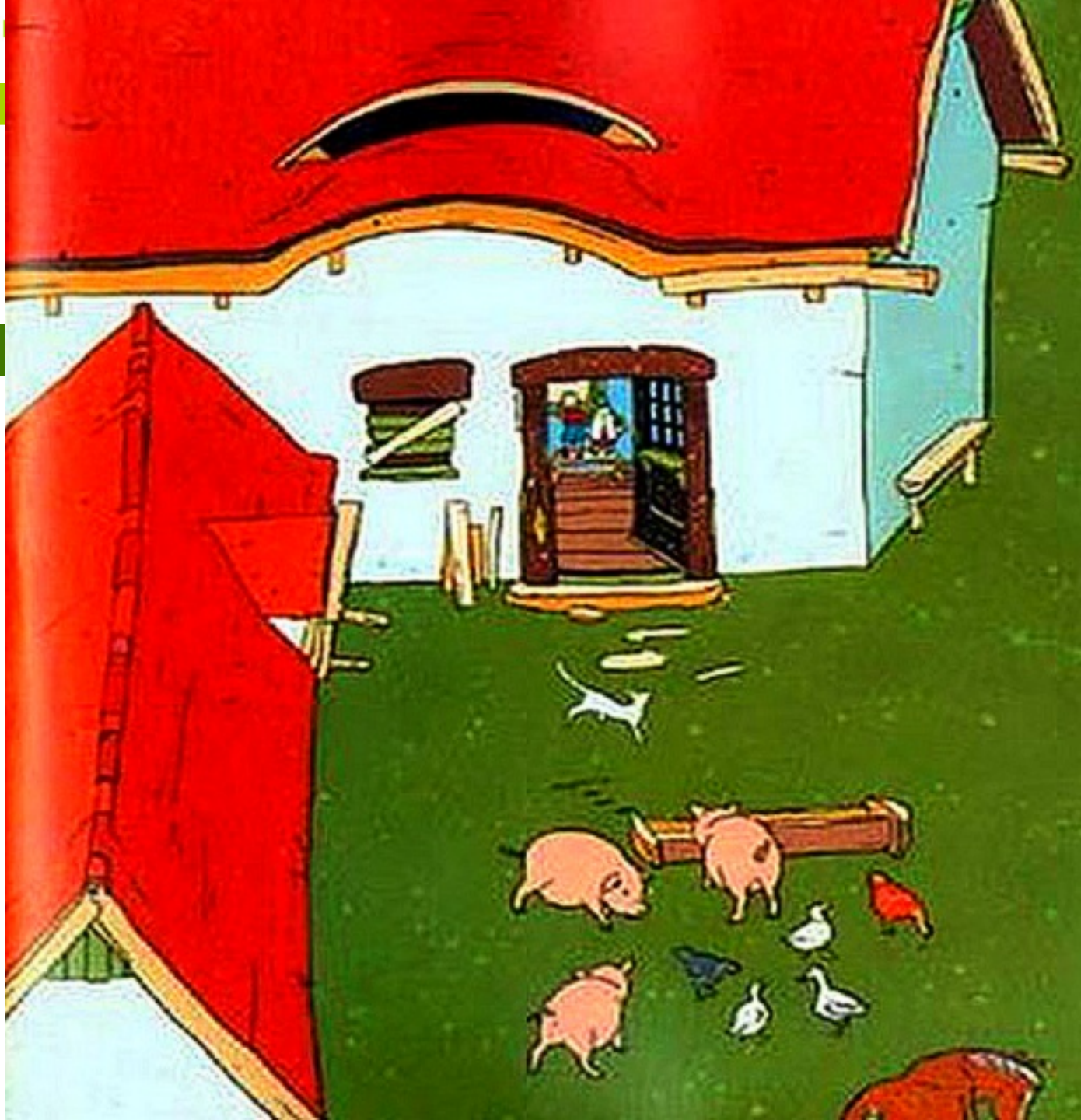


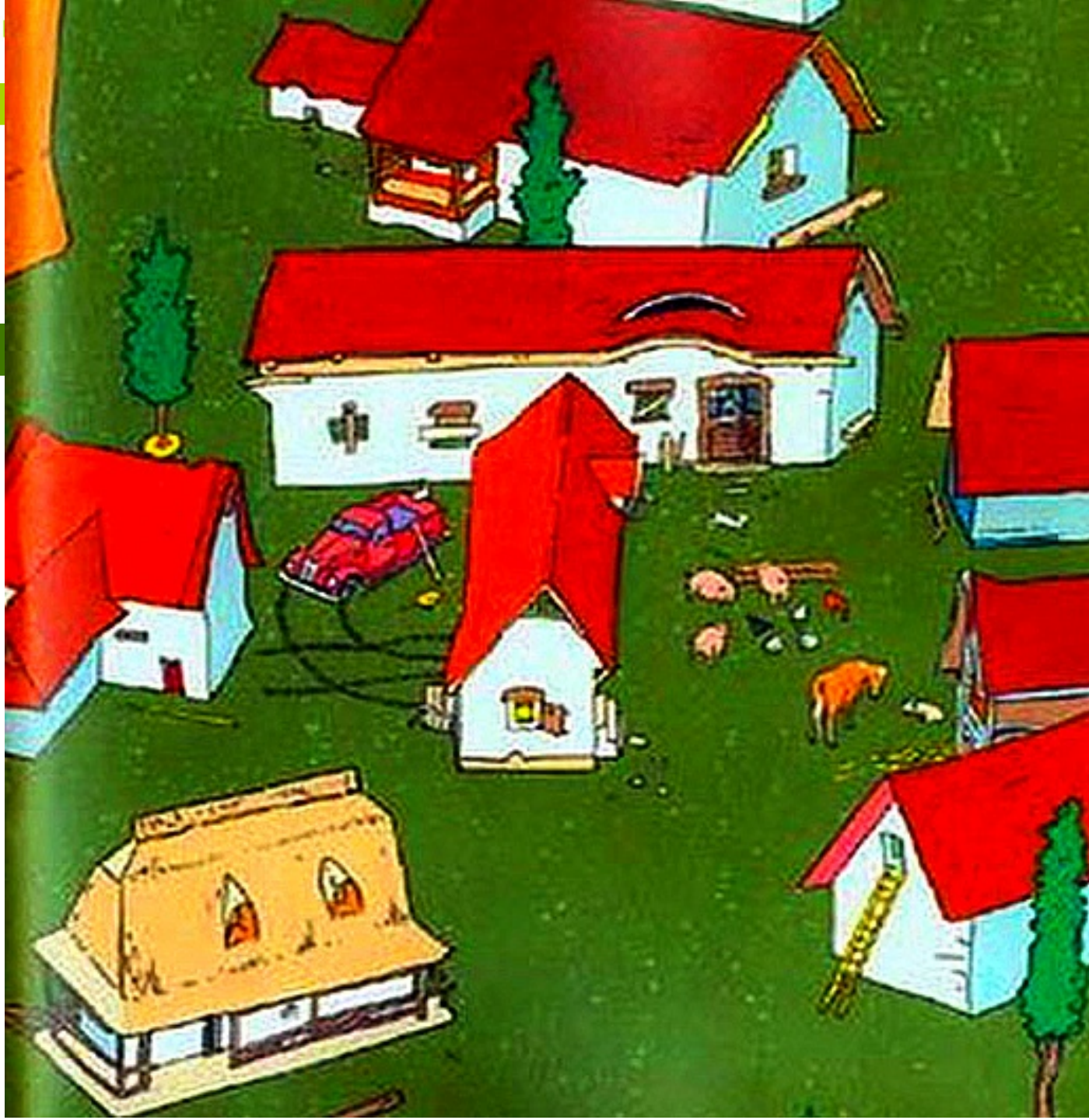


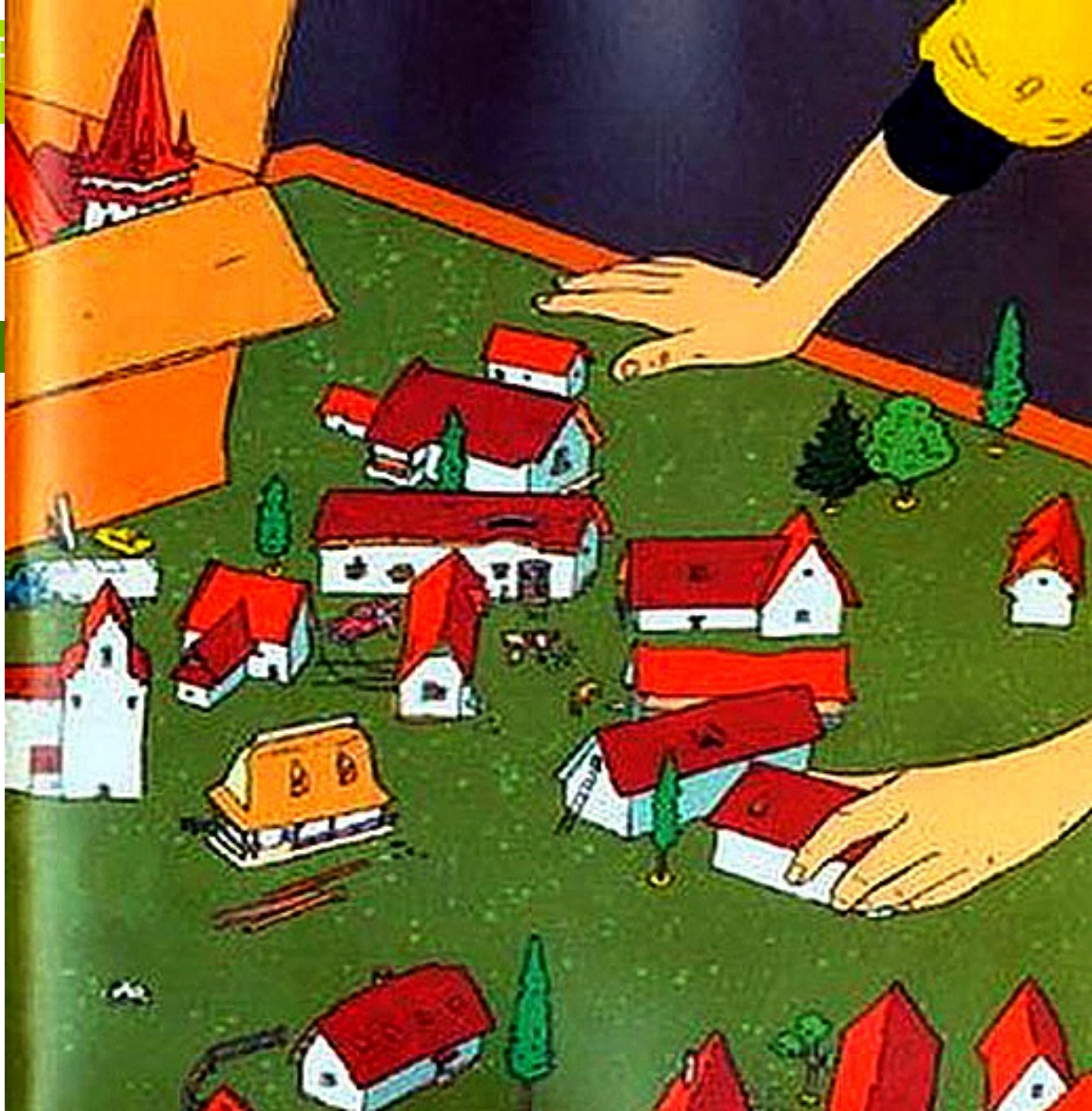








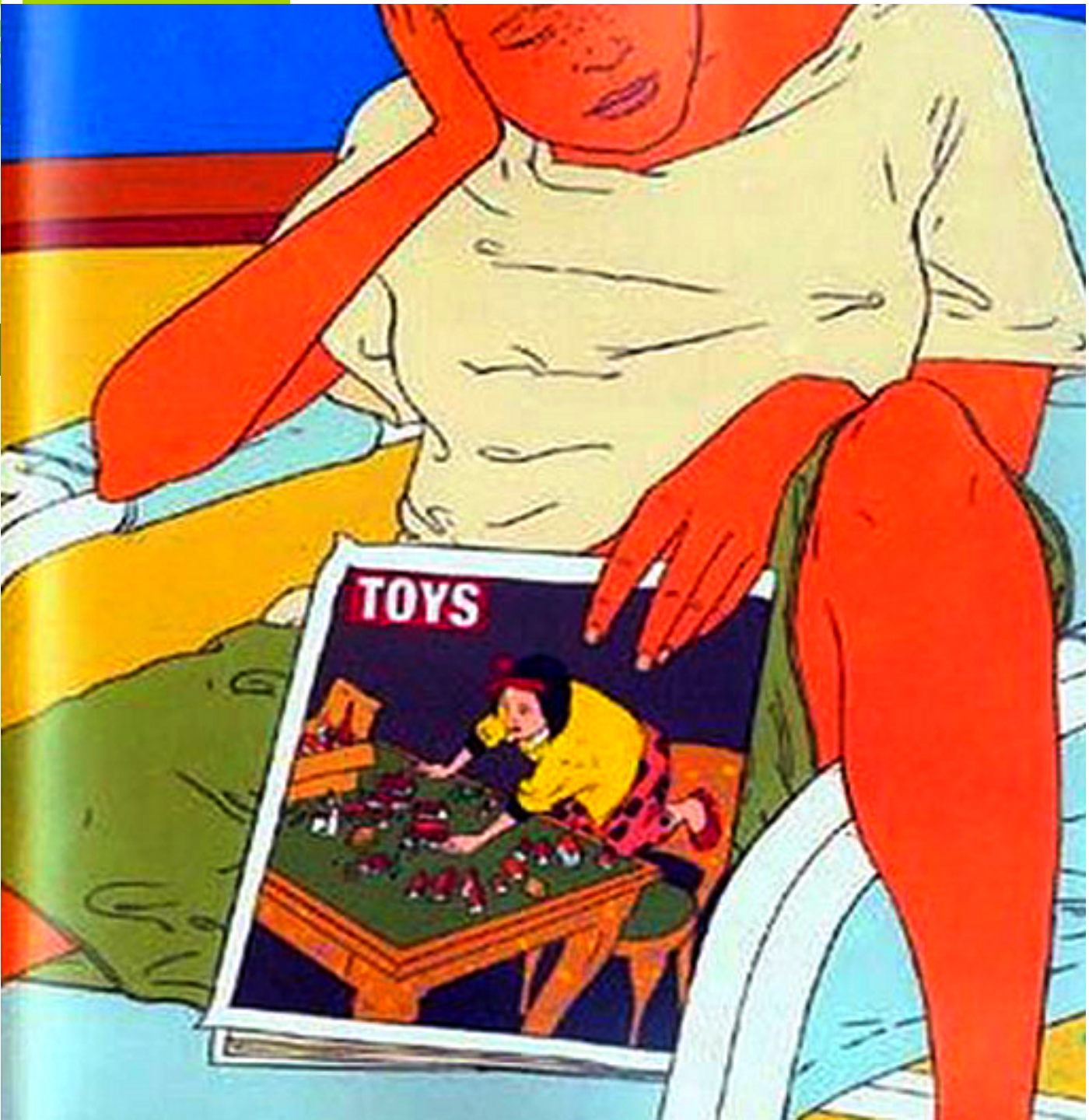




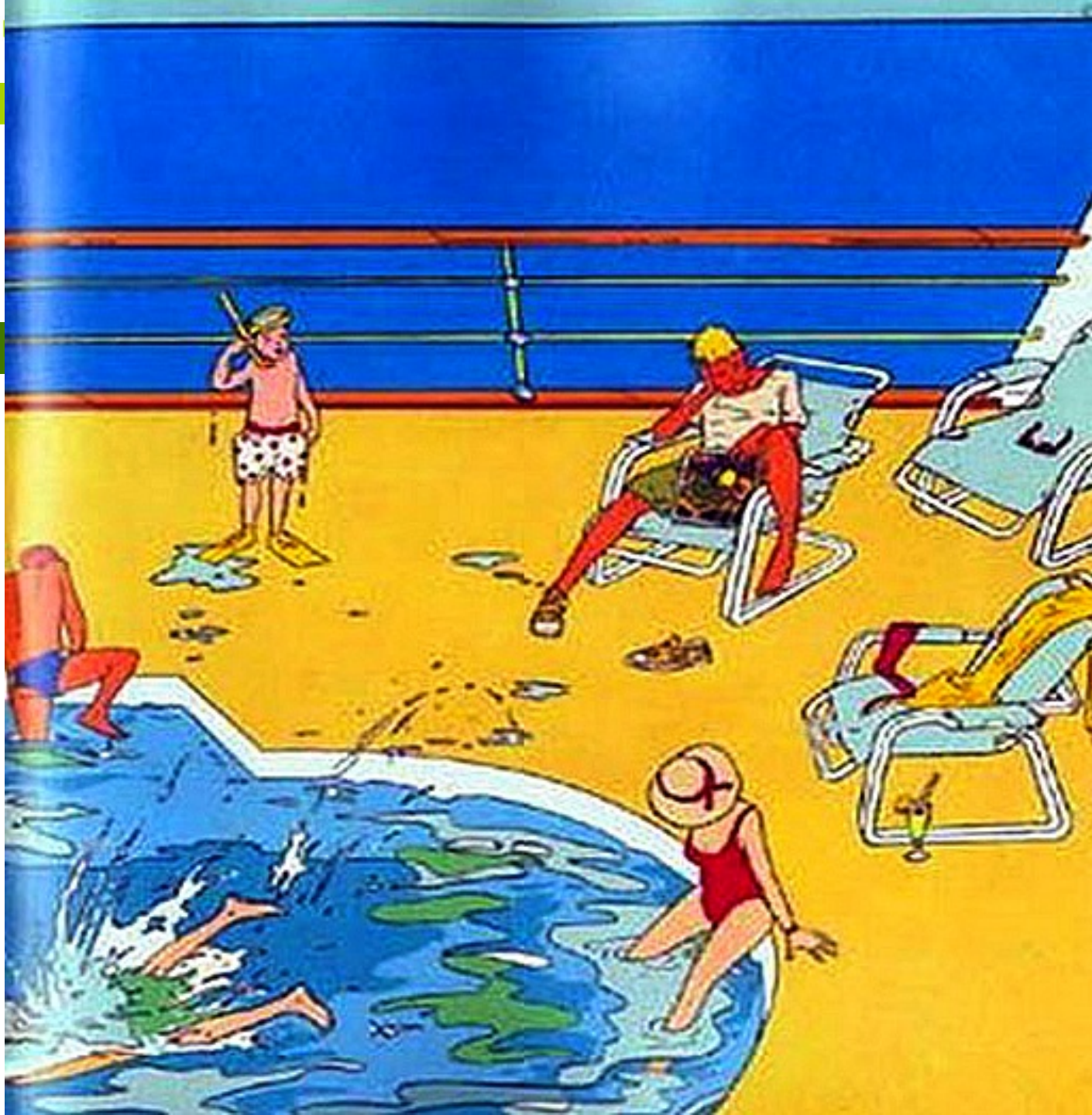


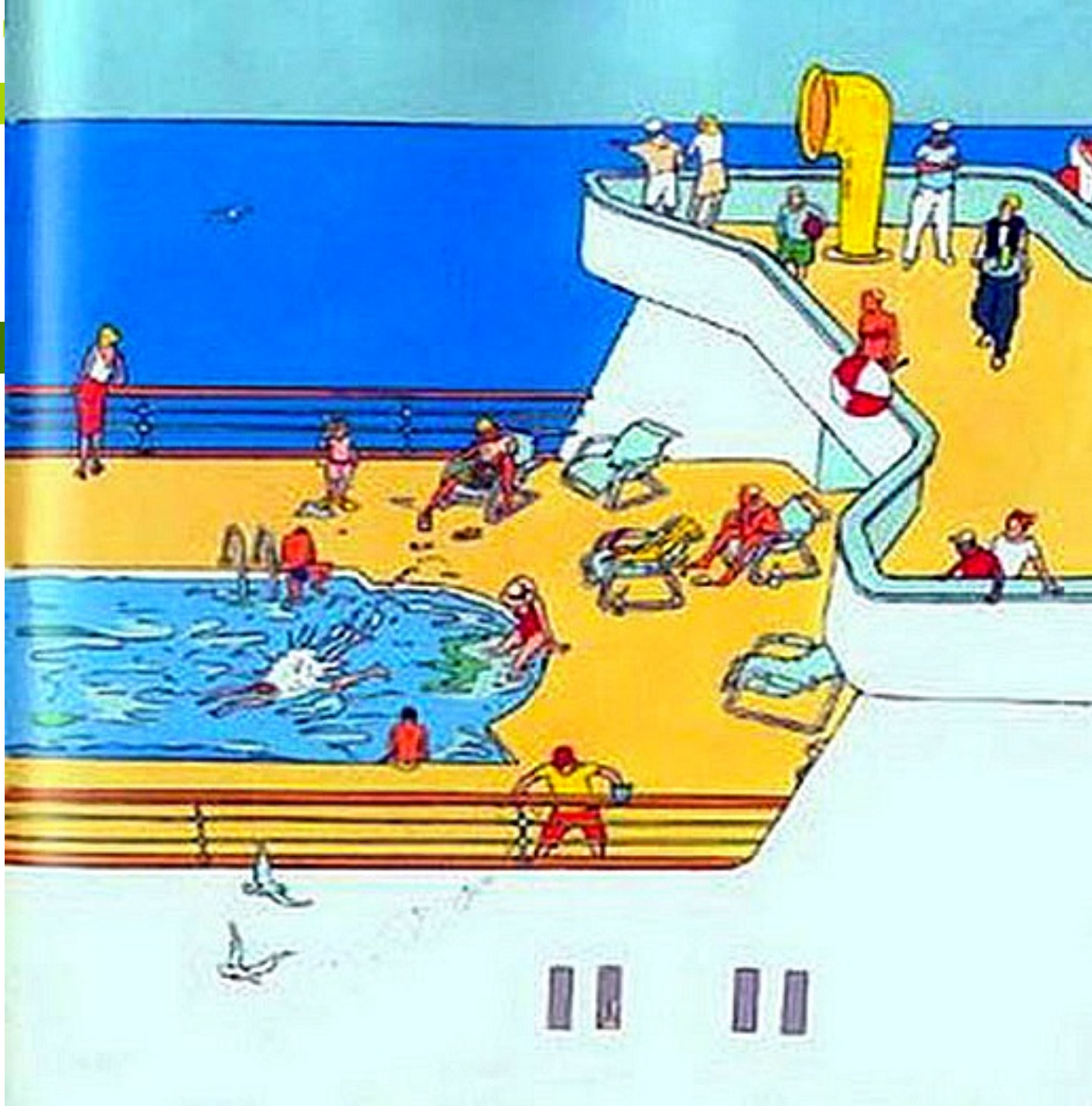
TOYS





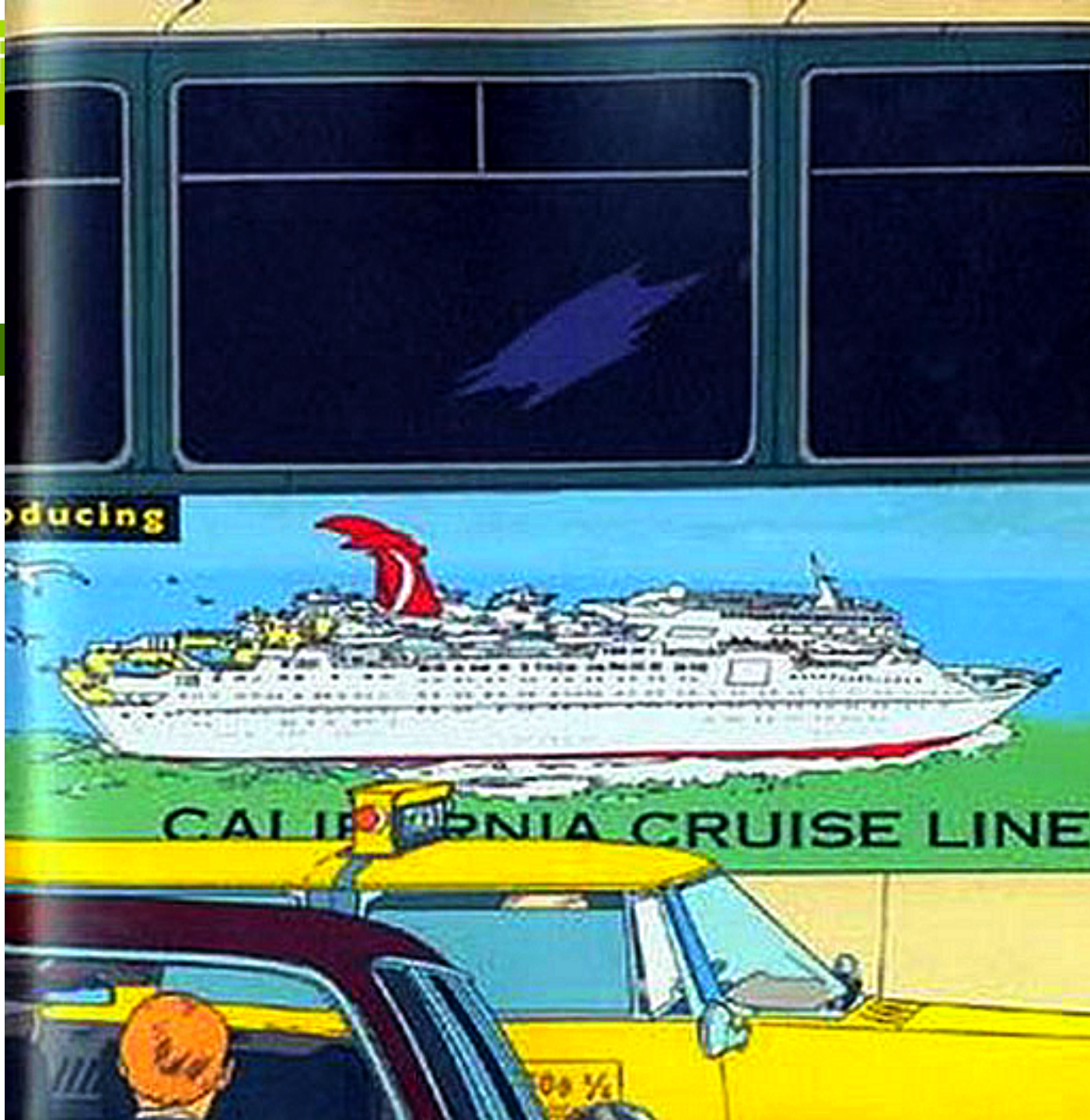






ng





Que voyez-vous?



Que voyez-vous?

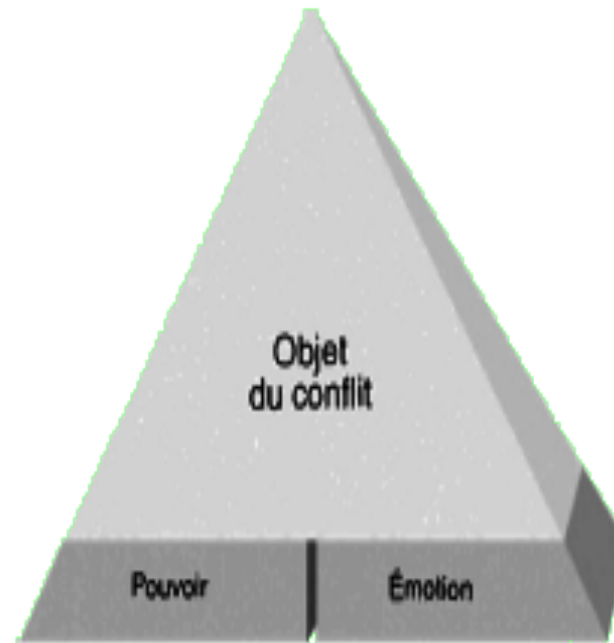


Tout est une question de perception...



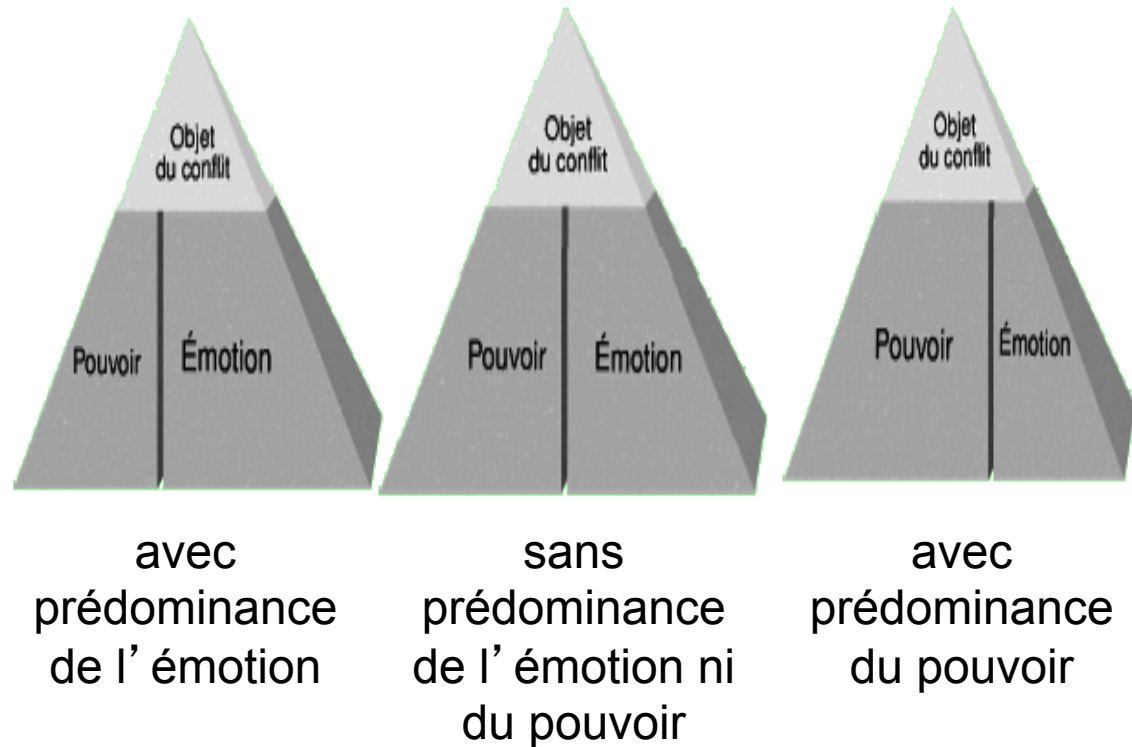
Conflit cognitif et conflit relationnel

**L e
c o n f l i t
c o g n i t i f**

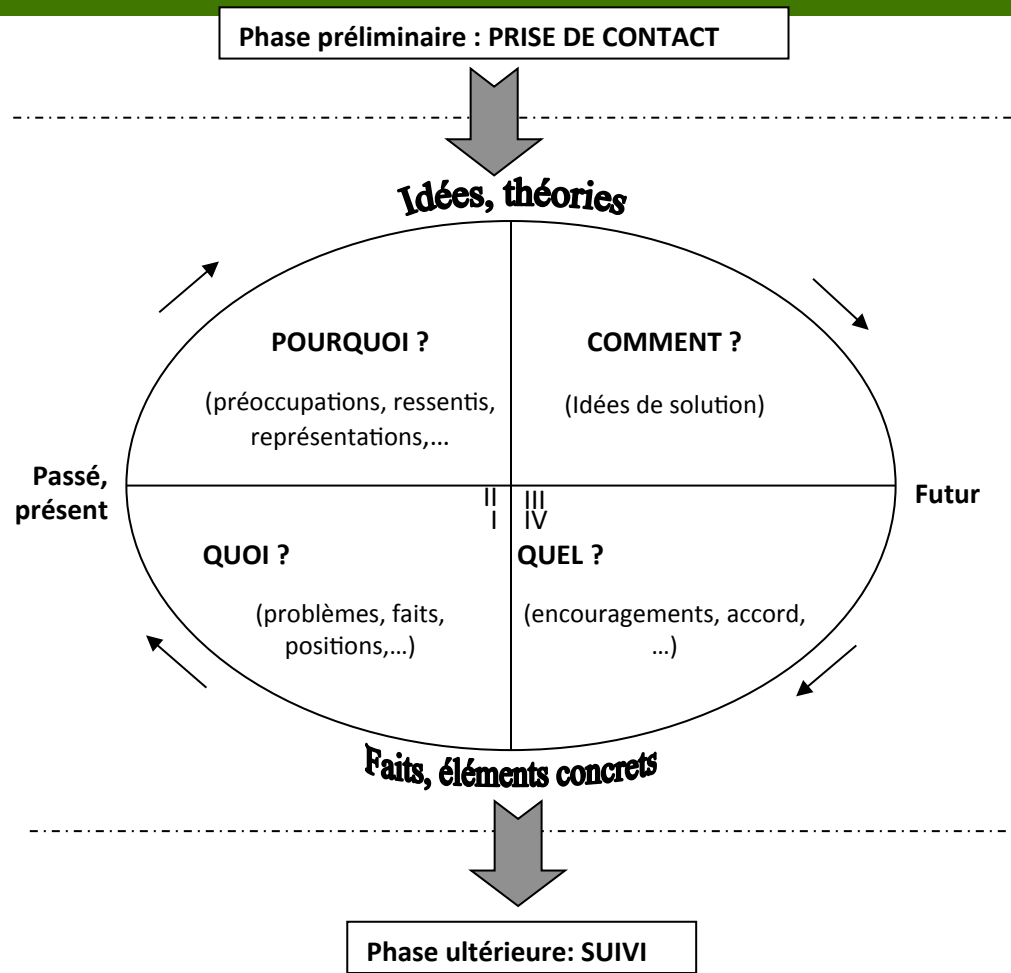


Conflit cognitif et conflit relationnel

Le conflit relationnel ou affectif



Vue globale du processus



Phase préliminaire

- Poser le cadre: présentation de la médiation
- Ecoute des premiers récits de la part des médiés (en alternance ou en différé)
- Prise en compte des craintes, résistances, souhaits,... des médiés
- Préparation à la rencontre entre les parties

Phase 1: définition du problème

- Exposé par chacune des parties en présence de sa représentation de la situation
- Première écoute entre les parties
- Le médiateur intervient très peu quant au fond
- Traite des faits et des ressentis

Phase 2: approfondissement

- Après l'exposé de chaque partie
- Questions de relance, approfondissement des points clés
- Traite des faits et des ressentis avec importance de bien les distinguer
- Mise en parallèle des représentations différentes
- Aboutir sur un « accord sur le désaccord »

Phase 3: recherche de solutions

- Vérification des objectifs des solutions à rechercher
- Créativité
- Idées et non forcément propositions

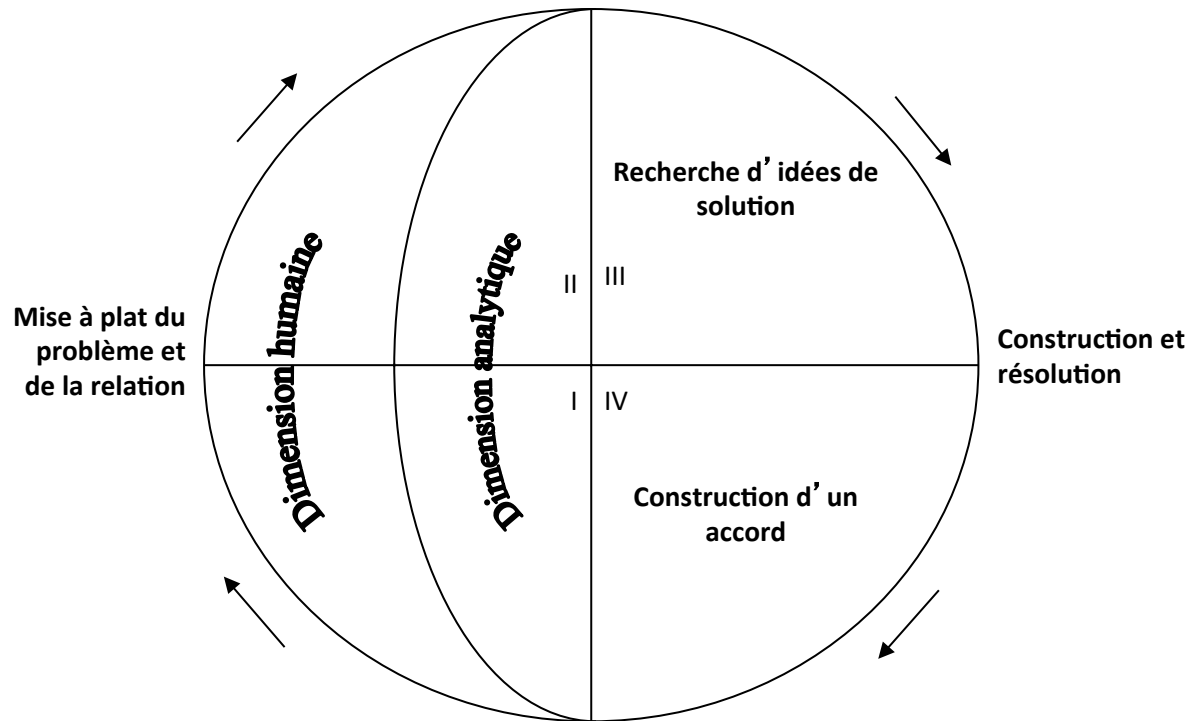
Phase 4: prise de décision

- Accord sur une décision
- Vérification de la faisabilité de celle-ci
- Précision des modalités d'application
- Anticipation des difficultés éventuelles et des alternatives à prévoir
- Évaluation du processus
- Note: le rôle du médiateur peut être minime dans cette phase

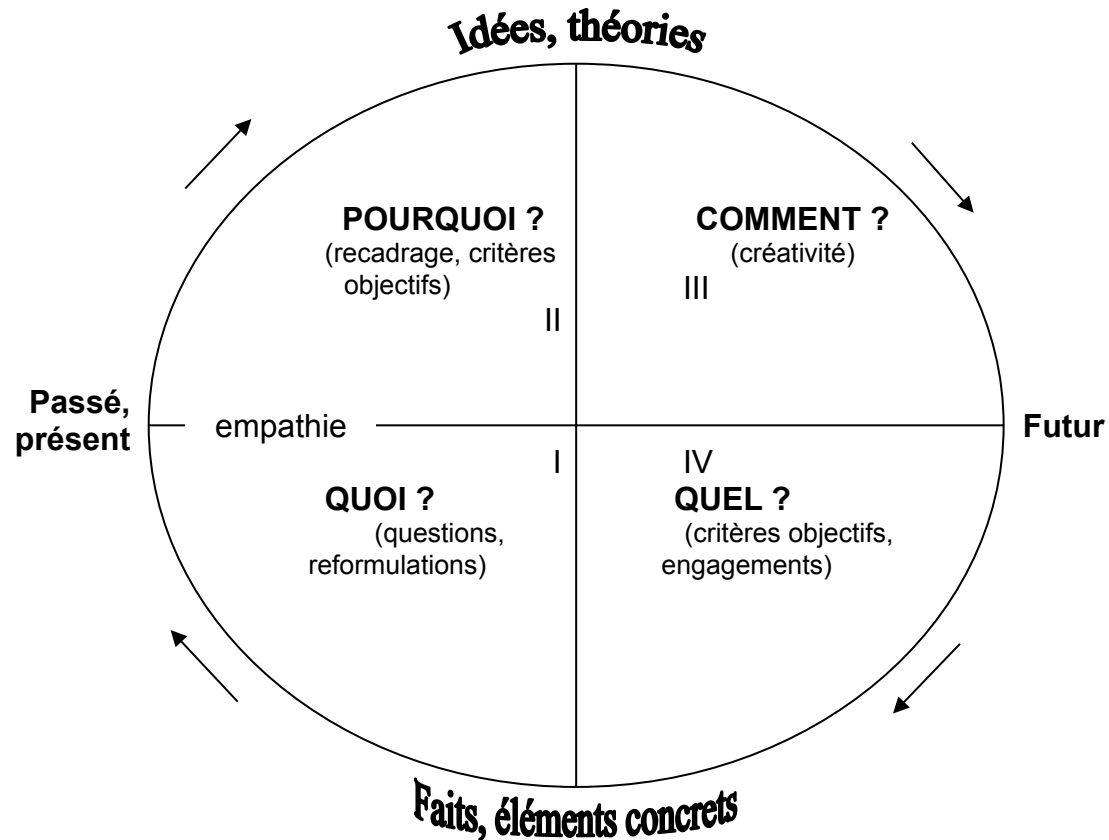
Phase ultérieure: suivi

- Pas toujours obligatoire
- Vérifier la mise en place et le respect de l'engagement pris
- Attention à ne pas réduire l'autonomie des parties

Objectifs des phases



Compétences et techniques



Aptitudes du médiateur : Le portrait-robot de Six

- Le sens des réalités
- Le détachement
- Le don d'ubiquité intellectuelle
- Le sens de la hiérarchie des valeurs
- L'optimisme raisonné
- La souplesse et l'adaptabilité
- L'humilité
- L'inventivité
- La patience
- L'autorité et le caractère

Repérer et analyser les incidents critiques comme outil de ré-ingénierie des dispositifs de formation.

Daniel Faulx
Cédric Danse

Université de Liège
Unité d'Apprentissage et de formation continue des adultes



L'incident critique : caractéristiques de base

- Est généralement imprévu
- Pose question ou difficulté
- Est généralement complexe ou difficile à gérer

Les deux approches de l'incident critique

- Approche « défectologique » (csq indisérables)
 - Une menace pour la sécurité ou l'efficacité des systèmes et des personnes
 - Nuit au bon déroulement de l'activité et à la relation
 - Événement négatif, assimilé le plus souvent à une transgression
 - Tensions, stress, conflits
 - Nécessité régulatrice
 - Avantage et inconvénient : la sécurité ou l'hypertrophie de l'instant présent ?

Les principales règles de traitement d'une situation conflictuelle

- Quelques règles de communication
 - La reconnaissance du point de vue de l'autre
 - Faire écho du ressenti de l'autre
 - Accepter d'entendre ce ressenti et ce point de vue
 - Repérer les zones intouchables et les reconnaître
 - Les messages auto-centrés et la ponctuation sur soi
 - La différenciation opinion-faits-émotion (OFE)
 - Le statut individuel du triangle OFE
 - La connotation positive

Les principales règles de traitement d'une situation conflictuelle

- Quelques principes
 - Ne jamais se mettre dos au mur
 - Plus on défend une position, plus il sera difficile de faire des concessions sans perdre la face
 - Or... personne ne peut se permettre de perdre la face
 - Traiter séparément les questions de personne et de fond

Les principales règles de traitement d' un situation conflictuelle

- chaque conflit traitement de conflit conditionne le traitement suivant
- il n' y a pas de conflit en soi, un conflit est une rencontre de conceptions, représentations, attitudes, attentes, ...

Cinq questions en situation difficile

- Suis-je satisfait de moi-même ?
- Quelle est l'importance du problème ?
- Pour qui ?
- Quel sentiment éveille en moi le problème ?
- Comment le vacancier/l'animateur va-t-il ?
- Quelle est la qualité de ma relation ?

Les deux approches de l'incident critique

- Approche « phénoménologique »
 - « Quelque chose » se passe
 - Dimension intimement subjective
 - Nécessité réactive

Un approche clinique pour aborder les incidents critiques

Pour poser correctement un problème et le résoudre, il est indispensable d'écouter et d'entendre ceux qui le font vivre et le vivent, car il ne peut être résolu qu'avec eux (Schwartz, 2009)

- S'intéresser à des cas particuliers
- Dans leur complexité et leur singularité
- Afin de comprendre le sens pour les personnes elles-mêmes
- Menée avec les acteurs concernés
- Pour à la fois comprendre et chercher des remèdes

Une approche instrumentale pour aborder les incidents critiques

- « La conception se poursuit dans l'usage »
- Nous sommes des usagers de nos propres constructions, conceptions, dispositifs
- L'incident critique est une confrontation d'usages
- L'incident critique amène à découvrir les conceptions sous-jacentes, les noyaux
- En cherchant à mieux connaître les conceptions
- En identifiant les statut des usagers comme concepteurs éventuels

Un guide pour se questionner...

- Quel est l'incident critique repéré?
 - *Nommer et cibler l'épisode qui va permettre d'enclencher la démarche clinique, et ainsi le traiter comme un analyseur*

Un guide pour se questionner...

- En quoi est-ce un incident critique ?
 - *Comprendre l'incident critique dans son caractère intimement subjectif et permettre à la PC de développer une heuristique située (singulière) de l'incident : par rapport à lui, au contexte, à ses collègues, ...*

Un guide pour se questionner...

- Quel est le dispositif dans lequel est survenu l'incident critique
 - *Le nommer, préciser ses enjeux...*
- Qui sont les usagers ?
 - *Voir quelles sont les personnes concernées par le dispositif (y compris celles dont la présence est symbolique ou virtuelle), en ne se limitant pas aux acteurs les plus immédiatement visibles que sont les animateurs et les participants.*

Un guide pour se questionner...

- Qui est concepteur initial de ce dispositif ?
Qui sont les concepteurs en cours d'action ?
 - *Aider à distinguer conception initiale et conception en cours d'action, voir si d'autres concepteurs jouent un rôle de concepteurs afin d'intégrer leur projet dans l'analyse. Etudier leur projets.*

Un guide pour se questionner...

- Quelles sont les activités dans le cadre desquelles est survenu l'incident critique ?
 - *Contextualiser l'incident critique, définir un périmètre d'analyse de l'activité et du projet pour autrui qui est contrarié par l'événement sélectionné.*

Un guide pour se questionner...

- Quel est le projet du coordinateur/ de l'animateur (relativement à l'activité et plus généralement) ?
 - *Identifier les stratégies, règles d'actions, anticipations représentations, croyances et convictions de la PC afin de permettre de voir en quoi l'incident critique vient percuter son projet. La question sert également à dégager des pistes de solutions qui tiennent compte du projet qui aura été exprimé à cette occasion.*

Un guide pour se questionner...

- Quelle est la catachrèse, comment est elle vécue, utilisée, comment pourrait-elle l'être ?
 - *Comprendre l'incident critique en tant que détournement du dispositif prévu afin d'éclaircir le projet du coordinateur/ de l'enseignant et d'investiguer quels sont les éléments du projet qui sont mis à mal par l'incident critique, permettre de réfléchir sur la manière d'intégrer cet usage imprévu dans un développement ultérieur du dispositif.*

Un guide pour se questionner...

- Quel serait un autre mode de réaction qui tiendrait compte de cette analyse, intégrant un usage développemental?
 - *Enclencher la pensée divergente, et faciliter la découverte d'autres modes comportementaux qui s'éloignent des routines défensives*