

L'Art de superviser des stagiaires – formation de base

BÂTIR UN CLIMAT DE CONFIANCE



**FORMATION
CONTINUE
EN SANTÉ**



**CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ**
Volet Université d'Ottawa

La présente initiative a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

cnfs.ca

La compétence visée

Mettre en place les stratégies qui contribuent à créer un climat de confiance avec le stagiaire.

Descriptif

À la fin de cet atelier, le participant pourra agir sur les facteurs déterminants pour établir une relation de confiance avec son stagiaire et choisir des stratégies afin de créer un milieu de stage ouvert et accueillant.

Le participant reconnaîtra les qualités qui caractérisent un bon superviseur et leurs incidences sur le processus de supervision. Il sera également en mesure de déterminer les compétences de communication nécessaires pour initier et maintenir une relation positive entre le superviseur et le stagiaire en tenant compte des différences culturelles, générationnelles, etc.

Unités

Unité 1 : La relation de confiance

- Qu'est-ce qu'une relation de confiance?
- L'importance de la première impression
- Qu'en est-il de l'orientation?

Unité 2 : Des stratégies pour développer la relation de confiance

- La création d'une relation saine : l'affaire du superviseur ou du stagiaire?
- Les frontières relationnelles : une pente glissante!
- Quels sont les risques de dépasser les frontières?
- Être un bon superviseur : inné ou acquis?
- Les caractéristiques du stagiaire et leurs rôles dans la relation de confiance

Unité 3 : La communication : un pilier de la relation de confiance

- La communication : un pilier de la relation de confiance
- Définissons d'abord la communication
- Comment améliorer ses habiletés de communication avec le stagiaire?

Unité 4 : Établir des relations dans l'acceptation de la différence

- La différence d'âge qui se côtoie : le choc des générations
- La personnalité : un élément clé de la relation
- Culture et sensibilité culturelle

L'importance de la relation de confiance

S'intéresser à la relation de confiance qui s'établit entre un stagiaire et son superviseur est nécessaire, car la qualité d'une telle relation est le facteur le plus important pour l'apprentissage du stagiaire, sa satisfaction et la réussite du stage.

Cette relation :

- Se déroule dans un environnement sécuritaire où le stagiaire peut discuter ouvertement de ses préoccupations
- Repose sur la confiance manifestée l'un envers l'autre
- Sert de pilier à la supervision
- Nécessite des frontières claires exprimées au début de stage

Lorsque le superviseur réussit à créer un climat positif par une relation respectueuse qui repose sur la confiance, la supervision est alors un processus efficace.

(Beddoe, 2017; Beddoe et Davys, 2016; Bernard et Goodyear, 2019; Scaife 2019)

Comment accueillir votre stagiaire?

« Le rire est la plus courte distance entre deux personnes. » - (Victor Borge, 1997)

Cette citation exprime bien l'importance de la première impression pour établir une relation de confiance.

La première journée du stagiaire dans son milieu de stage, donne le ton et colore les expériences qui vont suivre. L'accueil du stagiaire est une étape cruciale, car elle a une incidence sur l'établissement d'un climat propice à l'apprentissage.

Cette étape sert aussi à déterminer les besoins particuliers du stagiaire et à l'initier au milieu clinique. Il est souhaitable de partir du bon pied!

Voyons quelques stratégies qui vont vous aider à bien accueillir votre stagiaire :

- Modifiez votre horaire afin de prendre le temps de connaître le stagiaire dès la première journée.
- Discutez ensemble pour apprendre à vous connaître. Discutez de ce qu'il aime en dehors du travail, ses valeurs, ses loisirs, ses passions.
- Accueillez le stagiaire de façon spéciale! Plus le stagiaire se sent accueilli, plus il aura confiance en lui et pourra relever les nouveaux défis. En ce sens, vous pouvez organiser une petite surprise pour souligner son arrivée.
- Précisez clairement vos attentes. Le stagiaire saura à quoi s'en tenir et sera plus à l'aise. Le stagiaire qui ne sait pas trop ce qui est attendu de lui peut vivre de l'anxiété, des déceptions et cela peut créer un climat nuisible à l'apprentissage et à la relation
- Expliquez aussi comment vous entendez procéder pour la rétroaction et l'évaluation du rendement. Afin de réduire l'effet de surprise et l'anxiété du stagiaire, prenez le temps de l'informer des méthodes que vous utilisez pour noter ses bons coups et ses défis au cours du stage.

La communication au cœur de la relation

La communication fait référence à l'ensemble des processus qui permettent de transmettre des informations ou un message particulier à l'aide de paroles, de gestes ou de signes.

Selon Potter et Perry (2010), la communication est le moyen d'établir la relation de confiance entre le superviseur clinique et le stagiaire. Selon ces auteurs, la qualité et les habiletés de communication sont essentielles pour réussir l'enseignement et favoriser l'apprentissage.

D'ailleurs le superviseur devrait discuter avec le stagiaire de ses attentes en lien avec la communication. Les notions de confidentialité, de non-jugement, de bienveillance et de respect lors des échanges communicationnels entre le superviseur et le stagiaire seront alors abordées. Cette démarche de la part du superviseur donne le ton à la relation qui s'ensuivra et crée un contexte favorable à l'apprentissage.

Plusieurs éléments viendront influencer la communication, notamment les paramètres de la communication, les bruits externes et internes, les valeurs, les normes sociales, etc.

(Abric, 2019; Brunstein et Cazemajou, 2016; De Villers, 2007; Potter et Perry, 2010)

Comment bien encadrer un stagiaire d'une autre génération?

Le milieu de stage est un lieu où les gens de diverses générations se côtoient et travaillent ensemble. Les superviseurs sont souvent appelés à encadrer des stagiaires de générations différentes et il importe donc de comprendre comment cet élément peut influencer la relation de confiance.

Les jeunes qui émergent de chaque génération ont des caractéristiques qui leur sont propres et surtout, des manières d'apprendre qui diffèrent de celle de leur superviseur. Ces différences peuvent poser des défis relationnels et occasionner des mésententes, des tensions, voire des conflits intergénérationnels.

Quatre générations se côtoient actuellement dans nos milieux professionnels (Baby-boomers, générations X, Y et Z) et les superviseurs sont principalement appelés à encadrer des étudiants de générations Y et Z.

(Danan *et al.*, 2018; Géraud-Latour, cité dans Danan *et al.*, 2018; Roberts *et al.*, cités dans Danan *et al.*, 2018)

Quelles sont les caractéristiques de ces derniers?

GÉNÉRATION Y



- Besoin constant de nouvelles expériences
- Conciliation travail-famille primordiale
- Fait partie des prises de décision
- Fervent d'argumentation et de critique
- Difficulté à accepter la rétroaction négative
- Attentes élevées envers le superviseur

GÉNÉRATION Z



- Souplesse dans l'horaire de travail
- Priorité donnée aux informations trouvées en ligne et sur les réseaux sociaux
- Le respect se gagne par la compétence et la courtoisie
- Fait partie des prises de décision

On ne doit pas utiliser ces caractéristiques pour camper les personnes dans des boîtes spécifiques. Ces informations doivent plutôt encourager la juste appréciation des différences, favoriser une prise de conscience des éléments communs sur lesquels miser pour améliorer la communication et stimuler la réflexion en ce qui concerne les différentes valeurs associées à chacune des tranches d'âge afin de bâtir une relation de confiance solide.

(Aubut, 2011; Desrochers Hogue, 2011; Perrin-Joly, 2017; Saba, 2017)

Pour soutenir la motivation et l'effort des stagiaires de la génération Y et Z, la supervision doit avoir une structure souple et le superviseur peut :

- **Structurer le stage**, p. ex. : définir les rôles, établir des objectifs clairs et expliquer au stagiaire l'utilité des tâches qui lui sont demandées
- **Adapter la communication**, p. ex. : discuter du mode de communication privilégié et préférer les activités interactives en groupe
- **Favoriser l'engagement du stagiaire**, p. ex. : le laisser le libre choix d'activité d'apprentissage ou de client, le faire participer activement aux décisions et aux nouvelles idées, et lui proposer des défis qui le passionnent
- **Intégrer la technologie**, p. ex. : stimuler la créativité grâce à la technologie, utiliser des logiciels plutôt que des livres et lui demander des recherches d'information valide et fiable sur le web

(Danan *et al.*, 2018; Hills *et al.*, 2017; Stewart *et al.*, 2017; Wiedmer, 2015)

Références

- Abric, J. C. (2019). *Psychologie de la communication : théories et méthodes*. Dunod.
- Aubut, J. (2011). Différences intergénérationnelles au-delà des X et des Y. *Le Médecin du Québec*, 46(4), 57-61.
- Beddoe, L. (2017). Harmful supervision: A commentary. *The Clinical Supervisor*, 36(1), 88-101.
- Beddoe, L. et Davys, A. (2016). *Challenges in professional supervision: current themes and models for practice.*, Jessica Kingsley Publishers.
- Bernard, J. M. et Goodyear, R. Y. (2019). *Fundamentals of clinical supervision* (6^e éd.). Pearson.
- Brunstein, V. et Cazemajou, A. (2016). Communiquer efficacement avec les étudiants et leur poser les bonnes questions. Dans T. Pelaccia (dir.), *Comment (mieux) former et évaluer les étudiants en médecine et en sciences de la santé?* (p. 134-148). De Boeck Supérieur.
- Danan, J-L., Pelaccia, T. et Kanny, G. (2018). Mieux connaître les étudiants que vous supervisez. Dans T. Pelaccia (dir.), *Comment (mieux) superviser les étudiants en sciences de la santé dans leurs stages et dans leurs activités de recherche?* (p. 21-43). De Boeck Supérieur.
- Desrochers Hogue, M.-È. (2011). *X + Y + boomers, comment résoudre l'équation intergénérationnelle?* <http://www.releve.qc.ca/quebec/X-Y-boomers-comment-resoudre-1.html?lang=fr>
- De Villers, M.-È. (2007). *Multidictionnaire de la langue française*. Québec Amérique.
- Hills, C. M., Levett-Jones, T., Lapkin, S. et Warren-Forward, H. (2017). Generation y health professional students' preferred teaching and learning approaches: A systematic review. *The Open Journal of Occupational Therapy*, 5(1), 12.
- Perrin-Joly, C. (2017). Générations au travail, générations en relation : un autre regard sur l'allongement de la vie active. *Gérontologie et société*, 39(153), 9-23.
- Potter, P.A. et Perry, A.G. (2010). Soins infirmiers. *Fondements généraux* (Tome 1). Chenelière Éducation.
- Saba, T. (2017). Les valeurs des générations au travail : les introuvables différences. *Gérontologie et société*, 39(153), 27-41.
- Scaife, J. (2019). *Supervision in clinical practice: A practitioner's guide*. Routledge.
- Stewart, J. S., Oliver, E. G., Cravens, K. S. et Oishi, S. (2017). Managing millennials: Embracing generational differences. *Business Horizons*, 60(1), 45-54.
- Wiedmer, T. (2015). Generations do differ: Best practices in leading traditionalists, boomers, and generations X, Y, and Z. *Delta Kappa Gamma Bulletin*, 82(1), 51.

Pour compléter votre formation sur la création d'un climat de confiance, inscrivez-vous à l'adresse suivante : <https://www.cnfs.ca/professionnels-de-la-sante/formation-a-la-supervision/formation-de-base>.

Vous y trouverez d'autres informations utiles sur l'accueil et l'orientation du stagiaire, les qualités du superviseur, les caractéristiques du stagiaire, le développement des habiletés de communication, les types de personnalité, les différences culturelles, etc.