

QUAND LE PÉDAGOGUE S'ENNUIE !

STRATÉGIES POUR DEMEURER ÉVEILLÉ ET ALERTE

Bruno Fortin et Serge Goulet

Superviser est un art qui s'apprend¹. Après un certain temps, l'enthousiasme du superviseur débutant risque toutefois de se heurter au doux ronron de l'habitude et au confort de la répétition des anecdotes et des formules qui ont eu du succès. Comment garder la flamme et demeurer le superviseur créatif, enthousiaste et engagé dont les stagiaires ont besoin ?

La normalité, la commodité et le confort peuvent être associés à l'ennui^{2,3}. C'est d'autant plus dommage que les apprenants apprécient les superviseurs qui se renouvellent constamment⁴.

L'antidote à l'ennui est la quête de sens⁵, l'aventure et l'exploration de l'inconnu. Les superviseurs ont donc à prendre des risques et à se mettre en danger. Ils peuvent, par exemple, lancer des défis aux apprenants⁶ et les relever également. Ils varieront les stratégies pédagogiques pour satisfaire les besoins des apprenants, mais aussi les leurs. Ils rechercheront les expériences émotionnelles significatives pertinentes. Ils se laisseront surprendre en accueillant et en valorisant l'inconnu. Plutôt que de rester dans sa zone de confort, le superviseur apprendra ce qui lui est inconnu, d'une façon imprévue et continue.

UTILISER DES STRATÉGIES DE BASE

Le superviseur pose habituellement des questions standard à l'apprenant pour que ce dernier décrive son intervention, en mentionnant ses bons coups et ses malaises. Il l'invite à exprimer son hypothèse diagnostique en exposant ce qui l'a amené à rejeter les autres hypothèses. Il s'intéressera par la suite aux plans de traitement.

Au-delà de ces questions convenues, le superviseur peut avoir recours à des formules de type questions-réponses et à des anecdotes qui retiendront l'attention de l'apprenant et permettront le transfert de connaissances dans des situations diversifiées. Il demandera par exemple à l'apprenant ce qu'il connaît sur le sujet et quels sont les critères diagnostiques de

cette maladie. Il lui demandera en quoi le diagnostic ou le plan de traitement aurait été différent avec une personne d'un autre sexe ? Un homosexuel ? Un enfant ? Une personne âgée ? Une personne d'une autre nationalité ?

PARLER DE SON EXPÉRIENCE ET DE SES VALEURS

Le superviseur est un modèle de rôle. Dans ce cadre, il peut partager ses expériences pertinentes, par exemple au sujet d'un entretien particulier en disant : « J'ai eu un cas intéressant cette semaine. Qu'aurais-tu fait à ma place ? »

Le travail médical a des résonances sociales et morales dont les résidents n'ont pas toujours conscience. Quelques questions opportunes contribueront à les sensibiliser à cette réalité. L'apprenant qui prescrit excessivement des examens se fera demander : « En quoi les résultats de ce test vont-ils changer ton plan de traitement ? ». Celui qui ne se préoccupe pas des coûts devra plutôt répondre aux questions : « Est-ce que l'argent est une source de stress dans la vie de ce patient ? D'après toi, quel est le prix de ce médicament ? Combien coûte cet examen à la société ? Au patient ? »

L'apprenant qui suit aveuglément les modes passagères se verra quant à lui demander : « Est-ce que ton choix de médicament a été influencé par la visite du représentant pharmaceutique ? Ou les présentations au congrès financé indirectement par les compagnies pharmaceutiques ? Est-ce que les auteurs des articles auxquels tu te réfères sont en conflit d'intérêts ? »

Le superviseur devra aussi sensibiliser l'apprenant au contexte social. Il lui demandera par exemple : « Quelles sont les ressources communautaires qui pourraient être utiles à ce patient ? Les compétences en lecture de ce patient sont-elles suffisantes pour qu'il puisse tirer profit des documents que tu lui as remis ? »

Le superviseur prendra soin de porter son attention sur les intentions profondes du supervisé. Est-ce qu'il a de la décence, du respect, de la modestie et de l'humilité ?

M. Bruno Fortin, psychologue, est professeur associé de clinique au CISSS de la Montérégie-Centre. Le Dr Serge Goulet, médecin de famille, est professeur agrégé au Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université Sherbrooke. Les deux exercent au GMF-UMF Charles-Le Moyne, à Saint-Lambert.

ENCADRÉ 1

EXEMPLES DE MÉTAPHORES ET D'IMAGES MENTALES

- ▶ « Permits-moi de te raconter une situation où j'ai fait une erreur. J'aimerais t'expliquer comment cette erreur a pu se produire et comment elle aurait pu être évitée. »
- ▶ « L'intervention médicale, c'est comme survoler un terrain en hélicoptère. Si quelque chose bouge dans un coin, tu atterris pour explorer le terrain plus à fond. »
- ▶ « Le dépistage du cancer de la prostate, c'est comme un signal de détection du mouvement à la maison. Il peut être déclenché par un chat ou par un voleur. C'est parfois beaucoup d'émotions pour pas grand-chose. »

Faire la morale n'est pas une stratégie pédagogique efficace. Il vaut mieux toucher le cœur et l'esprit des apprenants par des métaphores et des images mentales. L'encadré 1 contient quelques exemples.

FAIRE PLACE À L'ÉMOTION

En rapportant leur expérience clinique, les résidents ont parfois recours à des opinions naïves et à des connaissances déclaratives automatiques plutôt qu'aux connaissances réelles associées à un vécu significatif⁷. Le superviseur peut rechercher leur engagement émotionnel afin de les voir absorbés dans ce qu'ils racontent, en train de découvrir ce qu'ils disent pendant qu'ils l'expriment (parole incarnée). Le superviseur peut indiquer son intérêt pour l'expérience émotionnelle en présentant la directive de l'encadré 2.

Le superviseur créatif, enthousiaste et engagé se renouvelle en partie grâce à la pensée réflexive et à l'autoréflexion qui lui permettent d'apprendre constamment de ses erreurs. Capable de compassion envers lui-même puisqu'il est imparfait, il a la curiosité de comprendre son rôle possible dans ces situations problématiques et de mettre ses erreurs au service d'autrui. L'intervention médicale est un processus continu, et chaque étape est nécessaire au déroulement final.

Renonçant à l'agrandissement narcissique de l'image de soi, le superviseur pose un regard réflexif sur son expérience et invite l'apprenant à faire de même.

Parmi ses outils de communication, le superviseur saura utiliser l'humour sain, qui favorise l'apprentissage lorsqu'il est associé de façon pertinente à la matière à l'étude. L'humour améliore la relation enseignant-étudiant, récompense la présence, bonifie les relations sociales et contribue à un environnement détendu et amical⁸.

Qu'est-ce que l'humour? Il s'agit de l'aptitude à percevoir, à créer et à exprimer (par des mots ou des gestes) des liens originaux entre des êtres, des objets, des situations ou des

ENCADRÉ 2

EXPÉRIENCE ÉMOTIONNELLE

« Je te propose, si tu es d'accord, de prendre le temps de te remémorer un moment où tu as rencontré ce patient difficile hier. Quel est le film qui se déroule dans ta tête? Qu'est-ce que tu vois? Qu'entends-tu? Que ressens-tu? Où regardes-tu? De quelle direction provient le bruit? Où se situent les sensations? Par quoi est-ce que tu commences? Qu'est-ce que tu fais ensuite? Comment sais-tu que c'est terminé? À quoi penses-tu? Qu'est-ce qui t'oriente vers cette idée? Qu'est-ce que tu fais? Comment le fais-tu? Qu'est-ce qui te pousse à faire ce geste? »

ENCADRÉ 3

L'HUMOUR ADAPTÉ

- ▶ Prenons une courte pause. J'ai vécu une situation comique cette semaine. Je te raconte.
- ▶ J'ai un pèse-personne dans mon bureau. Mais je ne pèse personne avec ça. Je pèse mes patients dans le corridor. La balance y est plus fiable.
- ▶ Je suis au bout du rouleau... de papier qui recouvre la table d'examen. Un rouleau de papier désagréable à changer.
- ▶ C'est pwish, c'est poche, c'est plate, ce n'est pas chouette !!!

idées, liens qui font sourire ceux à qui on les communique, car ils les comprennent et les apprécient.

L'humour léger, positif et valorisant sera priorisé, en évitant les blagues sarcastiques, racistes, sexistes et agéistes. Rire de soi est souvent moins risqué. Le superviseur saura rire de l'humour adapté provenant de l'apprenant. Le superviseur est aussi un modèle de rôle dans son utilisation de l'humour (encadré 3).

FAIRE PLACE AUX RÉTROACTIONS MULTIPLES

Profitant des occasions qui se présentent, le superviseur ajuste ses interventions en fonction du cheminement du stagiaire. Il n'a pas à lui transmettre tout ce qu'il sait et s'abstiendra de briller par ses connaissances. Il se mettra plutôt au service de l'apprenant en le rejoignant là où il est. Pour bien superviser, il est souhaitable de connaître l'apprenant. Pour ce faire, il est utile de vérifier sa réaction à notre style de supervision. Comme modèle de rôle, le superviseur peut montrer sa capacité à recevoir de la rétroaction (encadré 4).

Le superviseur peut enrichir sa pratique en s'alliant à un collègue dans le cadre d'une cosupervision. Il peut également superviser les apprenants en équipe de deux.

- ▶ Je vais vous superviser avec mon collègue. Cela vous permettra d'avoir accès à différents points de vue.

- ▶ Qu'est-ce que tu penses de ma façon de superviser ? Qu'est-ce que tu apprécies ? Jusqu'à quel point te sens-tu compris et respecté en supervision ?
- ▶ Qu'est-ce que tu suggérerais comme changements ou améliorations ? Manque-t-il quelque chose dans nos rencontres de supervision ?
- ▶ Jusqu'à quel point parlons-nous de ce qui t'importe ?
- ▶ Demande à ta patiente ce qu'elle pense de vos rencontres.

- ▶ Je vais vous superviser avec un de vos pairs. Vous pourrez échanger sur ce que vous observez et obtenir ainsi une rétroaction supplémentaire. De plus, vous aurez l'occasion de vous entraîner à donner des rétroactions utiles et efficaces.

Certains superviseurs enrichissent leur pratique en prenant le risque de suivre ou de donner de la formation, parfois dans un domaine qu'ils connaissent un peu moins. Certains trouvent du matériel pédagogique ou informatique intéressant à utiliser. D'autres encore repèrent un problème clinique qui les préoccupe. Poussés loin de l'ennui par la curiosité, ils prennent connaissance des données existantes, puis les transmettent généreusement.

EN GUISE DE CONCLUSION

La flamme de l'enthousiasme du superviseur est-elle vouée à s'éteindre ? Est-il possible de se renouveler sans cesse ? Ce renouvellement se fera au bénéfice de l'apprenant, mais aussi du superviseur qui conservera ainsi une relation positive avec lui-même et avec sa profession. Rappelons encore une fois que le superviseur est également un modèle de rôle dans sa relation avec sa profession et dans sa façon de devenir un professionnel mature et passionné digne d'être imité. //

BIBLIOGRAPHIE

1. Cardinal D, Couturier L, Savard J et coll. La supervision de stagiaires : un art qui s'apprend. *Reflets* 2014 ; 201 (20) : 42-75.
2. Barbara A, Misztal BA. the ambiguity of everyday experience: between normality and boredom. *Qual Social Rev* 2016 ; 13 (4) : 100-20.
3. Schuetz S, Tenbroek A, Reeder A et coll. *Ennui on easy street: the effect of convenience on boredom*. Warrensburg : University of Central Missouri ; 2014. 12 pages.
4. Waters DJ, Waters LS. On the self-renewal of teachers. *J Vet Med Educ* 2011 ; 38 (3) : 235-41.
5. Van Tilburg WA, Igou E.R, Sedikides C. In search of meaningfulness: nostalgia as an antidote to boredom. *Emotion* 2013 ; 13 (3) : 450-61.
6. Healy A, Jones M, Lalchandani L et coll. *A cognitive antidote to boredom: motivational effects of interspersing quizzes during fact learning*. 55th Psychonomic Society annual meeting. Long Beach : 2014 ; 19 : 54.
7. Lievin T, Fortin M, Millette B et coll. L'entretien d'explicitation : une approche potentiellement féconde pour faciliter la supervision clinique des résidents. *Pédagogie médicale* 2008 ; 9 (4) : 221-33.
8. Fortin B, Méthot L. S'adapter avec humour au travail interdisciplinaire : pistes de réflexion. *Revue québécoise de psychologie* 2004 ; 25 (1) : 99-118.