

L'étudiant en difficulté comment l'accompagner vers la réussite

Sylvie Scurti
Annie Rochette
Avril 2009

À la fin de l'atelier, le superviseur :

- DÉPISTERA les situations où l'étudiant est en difficulté
- IDENTIFIERA les différents facteurs impliqués (causes et conséquences)
- COMPRENDRA son rôle dans l'accompagnement d'un étudiant en difficulté
- CONNAÎTRA différents moyens pour faciliter son rôle d'accompagnateur
- DÉTERMINERA des pistes de solution possibles

Plan de la rencontre

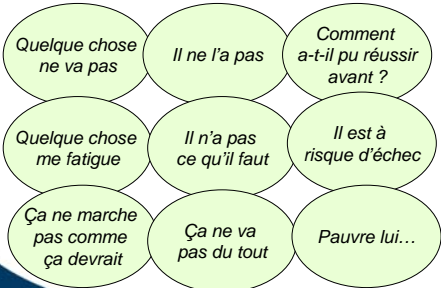
- Introduction
- Définition de la situation « étudiant en difficulté »
- Rôle du superviseur
- Analyse du problème
- Démarche systématique (6 étapes)
- Plan d'intervention
- Conflits et résolution

Un étudiant en difficulté

Expérience vécue ?



Les premières impressions



Les comportements observables

- Retard dans ses notes
- Non préparé
- S'isole
- S'absente
- A l'air fatigué
- Pleure
- Démotivé
- Confiance excessive
- Négatif
- Hostile
- ...

Cette première étape est **essentielle** pour comprendre la nature des difficultés

Un étudiant en difficulté...

Ne rencontre pas les attentes *du point de vue de* :

Apprenant
2%

Superviseur
84%

Université
75%

À partir de :

Une impression

Un incident

Autre...

Observation directe, indirecte, dossiers

Un étudiant en difficulté...

Ne rencontre pas les attentes :



Le superviseur
s'interroge

À quel moment ?

Le problème est-il réel ?

Stage d'au moins 4 semaines

Le problème est-il réel ?

Comportement ?

Unique

Surveiller

Récurrent

Conséquences ?

Sur l'apprentissage

Sur l'enseignement

Sur les services

Important !!

Le problème est-il réel ?

Si **NON** (comportement sans conséquence), chercher à comprendre ce qui fait réagir ou questionner

Attention aux conclusions hâtives

Expérience de stage antérieure ?

(ex. étudiant toujours en retard)

Vécu personnel ?

Subjectivité

Quelle est la source ?

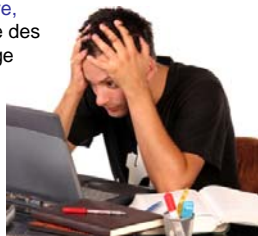
L'étudiant



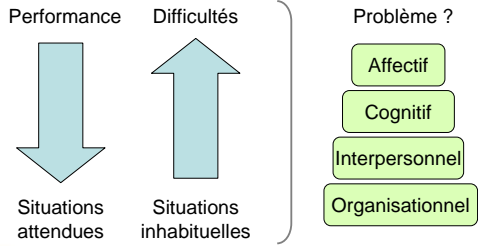
Le superviseur

Un étudiant en difficulté

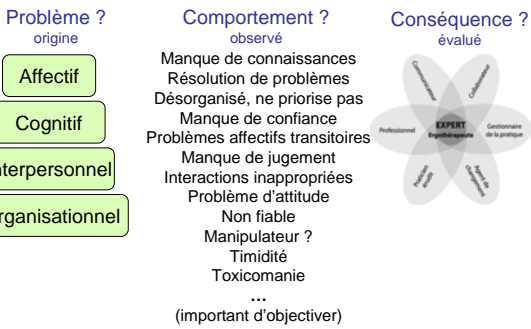
- Étudiant qui a des problèmes de **savoir**, **savoir faire** ou **savoir être**, pouvant compromettre l'atteinte des compétences visées par le stage
- Le superviseur se questionne



Un étudiant en difficulté



Un étudiant en difficulté



Un étudiant en difficulté



Un étudiant en difficulté

- Ne sait pas qu'il ne sait pas
- Évalue sa performance à la hausse

Stratégie d'adaptation

Engagement
Résolution de problèmes
Verbalisation d'émotions
Recherche de support

+

Désengagement

Évitement
Isolement social
Dévalorisation

-

Santé mentale affectée

Le superviseur ressent ...

- Colère envers l'étudiant
- Colère envers les pairs qui l'ont laissé passer
- Crainte d'être mauvais juge, d'être trop sévère
- Dénî (*trop occupé, manque de temps, minimisation*)
- Envie de sauver l'étudiant
- Hâte que le stage se termine
- Sentiment d'épuisement
- Envie de renoncer à l'enseignement

Le rôle du superviseur

Aider l'étudiant à identifier ses difficultés et l'accompagner dans le développement de ses habiletés et compétences

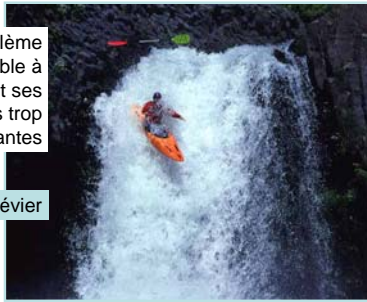
Le guider dans sa trajectoire



Le rôle du superviseur

Éviter... que le problème ne devienne impossible à résoudre et ses conséquences trop importantes

L'empêcher de dévier



Le rôle du superviseur



Dépister



Accompagner



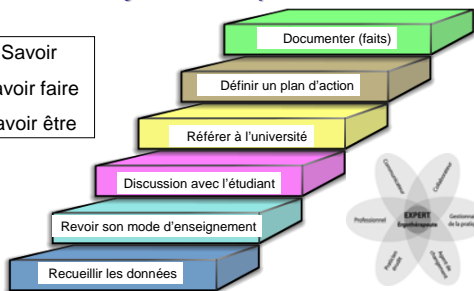
Aviser

Réduire le délai

Chercher du soutien

Démarche systématique

Savoir
Savoir faire
Savoir être



1. Recueillir les données



- Noter les comportements observables et leur récurrence (voir les indicateurs pour chacun des rôles)
 - Ne respecte pas les délais : retard de 1 semaine pour les rapports de X, Y et Z (*gestionnaire*)
 - S'isole (se cache ?), les autres intervenants le cherchent à 2 reprises pour discuter d'un cas (*collaborateur*)
 - Oublie de recueillir l'information importante dans son évaluation (ex. environnement) (*expert*)
- Ressortir les points forts
 - La démarche pour son travail de stage est attentionnée (*érudit*)
 - Son approche avec le client est adéquate (*communicateur*)

Problème

Affectif
Cognitif
Relationnel
Organisationnel

Problèmes personnels
(rupture amoureuse, déménagement, problème d'argent, maladie, ...)

Ne pas être trop invasif

Exemple : l'étudiante vit avec une sœur gravement handicapée qui fait des crises à toutes les nuits. La famille ne dort pas. L'étudiante se sent responsable de soutenir ses parents. Est prise dans un dilemme, rester ou quitter le foyer familial.

Exemple : la mère de l'étudiante est en phase terminale d'un cancer.

Problème

Affectif
Cognitif
Relationnel
Organisationnel

Intégration de l'information
Raisonnement clinique
Connaissances
Communication orale

Faire raisonner à voix haute

Exemple : pour la 2^e fois, l'étudiante entre dans la chambre d'un grand brûlé en omettant de mettre les vêtements de protection. Les consignes lui ont été données à deux reprises.

Exemple : lors de son dernier stage en pédiatrie, l'étudiante n'arrive pas à tirer des conclusions de son analyse. Je dois l'aider en grande partie pour faire ses plans d'intervention.

Problème

- Affectif
- Cognitif
- Interpersonnel
- Organisationnel

Interaction avec les autres

Attitude


Isolement, timidité

Familiarité

Manque ou excès de confiance

Manipulateur

Contestataire



Exemple : (avant-dernier stage) l'étudiante ne va jamais vers les autres intervenants. Elle retarde des démarches plutôt que d'initier les contacts, mes collègues me disent n'ont jamais vu quelqu'un de si timide.

Exemple : l'étudiant est « baveux ». Il a toujours des excuses pour expliquer ses retards, que son journal de bord n'est pas fait. Il argumente constamment. Il sait enjôler avec son petit air charmant. C'est un enfant gâté et j'ai pas le goût de jouer à la mère !!

Problème


- Affectif
- Cognitif
- Interpersonnel
- Organisationnel

Planification

Gestion de l'horaire

Organisation

Contamination des autres compétences



Exemple : l'étudiante cumule un retard dans tous ses rapports. Il reste deux semaines avant la fin de son stage, elle n'a complété qu'un seul rapport sur les 6 attendus.

Exemple : l'étudiant n'arrive pas à suivre le cours d'une entrevue. Il passe d'un thème à l'autre, se mêle dans ses papiers, je dois prendre la relève une fois sur deux.

Sources de stress possibles

- Degré de performance
- Charge de travail
- Adaptation à un nouvel environnement de vie
- Absence de structure dans certains stages
- Exposition à la souffrance humaine
- Conflit éthique (valeurs dissonantes)
 - Risque de cynisme et de mensonge
- ...

Université de Montréal | École de réadaptation | Programme d'ergothérapie | 2009

2. Revoir son style d'enseignement

- Questionner son propre mode d'enseignement (directif, non directif ?)
- Ai-je discuté du style d'apprentissage de l'étudiant ?
- Les attentes ont-elle clairement été établies au début du stage (contrat) ?
- Ai-je donné suffisamment de rétroaction ?
- Suis-je disposé à faire cet accompagnement ?



3. Discuter avec l'étudiant

- Validation et **rétroaction** (*principal catalyseur dans l'amélioration d'une performance*)

Rencontre planifiée

Demander ce qu'il en pense

Donner son point de vue

Analyser la problématique

Établir un plan d'action

Dans de courts délais

À éviter :

- Noyer le message principal
- Insister davantage sur les points positifs
- Rétroaction « sandwich »
- Attendre trop longtemps (plusieurs observations, délais trop courts)

4. Aviser l'université



- Aider à définir et comprendre la situation
- Cibler un comportement récurrent en fonction des expériences de stage antérieures (ex. problème de gestion)
- Valider le superviseur (impressions, attentes, organisation du stage) ou l'aider à s'orienter autrement
- Assister le superviseur dans l'élaboration du plan d'action

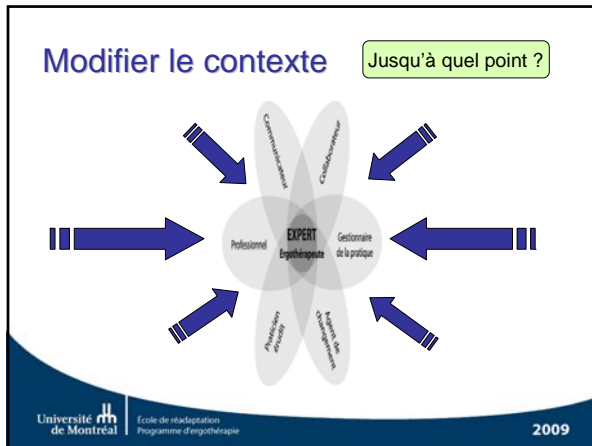
5. Définir le plan d'action

- L'étudiant doit reconnaître le problème et accepter de faire des changements
- Il peut prendre la liberté de ne pas modifier son attitude mais doit en assumer les conséquences



5. Définir le plan d'action

- L'étudiant présente son plan d'action en précisant les objectifs (priorisés), moyens et délais
 - ex. voir 3 patients d'ici une semaine, compléter une évaluation initiale sans oublier la sphère « environnement », référer à un modèle théorique (préciser lequel), initier le contact professionnel avec un collègue, élaborer un horaire approprié à la réalisation des activités de stage et le respecter, ...).
- Le superviseur approuve ou modifie en fonction des attentes et du contexte
- Modifier le contexte pour faciliter les apprentissages ?
 - (réduction du case-load, suspendre certaines activités)



L'étudiante vit avec une sœur gravement handicapée qui fait des crises à toutes les nuits. La famille ne dort pas. L'étudiante se sent responsable de soutenir ses parents. Est prise dans un dilemme, rester ou quitter le foyer familial.

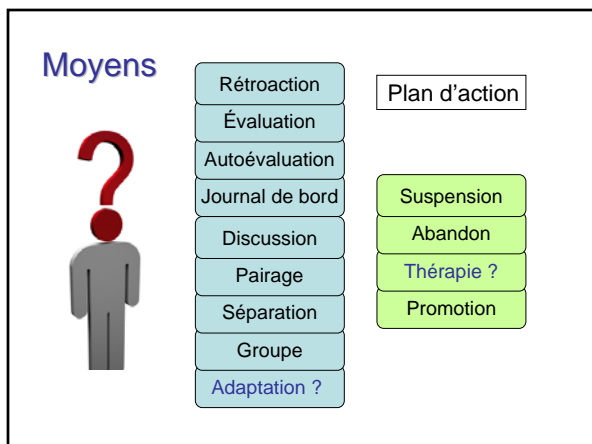
L'étudiante en dernier stage en pédiatrie n'arrive pas à tirer des conclusions de son analyse. Je dois l'aider en grande partie pour faire ses plans d'intervention.

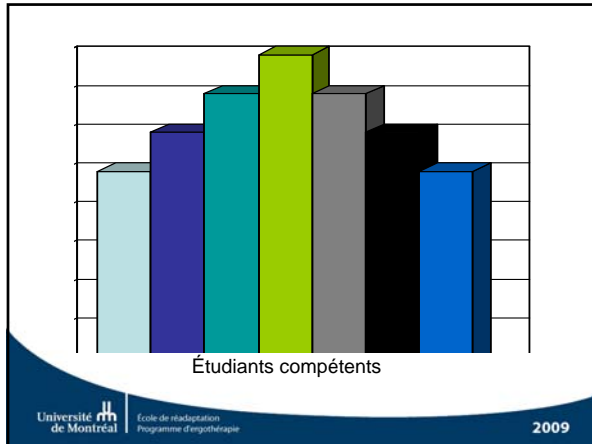
L'étudiante est à son avant-dernier stage. Elle ne va jamais vers les autres intervenants. Mes collègues me disent qu'ils n'ont jamais vu quelqu'un d'aussi timide.

L'étudiante cumule un retard dans tous ses rapports. Il reste deux semaines avant la fin de son stage, elle n'a complété qu'un seul rapport sur 6.

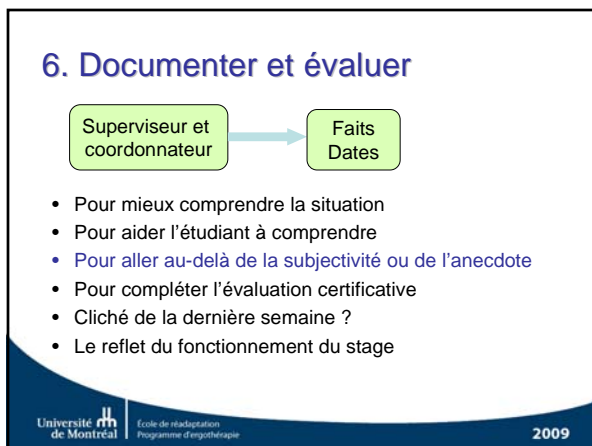
L'étudiant est « baveux ». Il a toujours des excuses pour expliquer ses retards, que son journal de bord n'est pas fait. Il argumente constamment. Il sait enjôler avec son petit air charmant. C'est un enfant gâté, et j'ai pas le goût de jouer à la mère.

L'étudiant n'arrive pas à suivre le cours d'une entrevue. Il passe d'un thème à l'autre, se mêle dans ses papiers, je dois prendre la relève une fois sur 2.





- ### Pendant qu'à l'université...
- Rencontrer l'étudiant au besoin
 - Revoir le plan d'action avec l'étudiant et le superviseur (objectifs, moyens, délais)
 - Aider à compléter l'évaluation et émettre la recommandation
 - Exposer les conséquences possibles
 - Dans le cas d'une recommandation d'échec, documenter et présenter le dossier à la direction
 - Respecter les règles de confidentialité
- Université de Montréal | École de réadaptation Programme d'ergothérapie | 2009



Je pense que je suis juste
Je n'aime pas ce que je fais
Je dois le faire

Rigueur

Futur ergothérapeute en difficulté

Université de Montréal | École de réadaptation Programme d'ergothérapie | 2009

Inférences

- **Le halo** : une qualité, un bon coup ou un défaut de l'étudiant « colore » tout le reste
- **Le contraste** : un étudiant « moyen » apparaît « très bon » en comparaison à l'étudiant précédent (ou l'inverse)
- **La sévérité** : plein de sa nouvelle science, le nouveau superviseur ne tolère aucune erreur
- **La généralisation** : à partir d'un échantillon d'observations, étend les résultats à tous les domaines possibles
- **La clémence** : parce que l'étudiant donne de la rétroaction positive de son stage, le superviseur oublie ses faiblesses
- **La contamination** : l'influence de la perception des autres

CPASS-DFP N. Caire Fon

Conflit

Survient dans les relations interpersonnelles

Superviseur Apprenant

Plus fréquemment qu'on ne le croit (28 %)

51 % des étudiants
Une des activités les plus stressantes du parcours

16 % des superviseurs
Une activité clinique fréquente

Université de Montréal | École de réadaptation Programme d'ergothérapie | 2009

Conflit

Perception d'une menace (réelle ou non)
Différences (valeurs, idées et sentiments)

Issue fonctionnelle

Créativité, innovation, motivation,
opportunité de croissance personnelle

Non fonctionnelle

Sabotage et atteinte personnelle

Type de conflits

Divergences personnelles
et culturelles

Communication

Conflit de rôles

Environnement et
organisation

Basé sur les antécédents personnels
(culture, genre, orientation sexuelle,
traditions familiales, éducation,
valeurs, ...)

Hautement émotionnel et souvent plus
difficile à résoudre



"The children now love luxury; they have bad manners, contempt for authority; they show disrespect for elders and love chatter in place of exercise. Children are now tyrants, not the servants of their households. They no longer rise when elders enter the room. They contradict their parents, chatter before company, gobble up dainties at the table, cross their legs, and tyrannize their teachers."

SOCRATES (469-399 B.C.)

Type de conflits

Divergences personnelles et culturelles

Communication

Conflit de rôles

Environnement et organisation

Message non reçu ou information mal interprétée, conclusions différentes.

Ex. le superviseur présume que l'étudiant se présentera aux réunions inter hebdomadaires, l'étudiant ne se présente pas car il n'a pas été formellement invité par son superviseur.

Ex. donner des commentaires incitatifs et attendre des résultats.

Type de conflits

Divergences personnelles et culturelles

Communication

Conflit de rôles

Environnement et organisation

Rôles et responsabilités non clarifiés lors du contrat.

Relation de pouvoir :
Superviseur expert / Étudiant défensif.

Inadéquation entre les compétences et les demandes.

Ex. superviseur exige que l'étudiant fasse l'entretien du matériel de positionnement.

Ex. le superviseur demande à ce que l'étudiant lave les clients lors des AVQ.

Ex. l'étudiant est passif, tout le stage repose sur le superviseur

Type de conflits

Divergences personnelles et culturelles

Communication

Conflit de rôles

Environnement et organisation

Manque de ressource (matérielle ou financière).

Non reconnaissance du statut dans l'organisation.

Peut générer de la frustration et nuire au sentiment d'appartenance.

Ex. pas d'espace pour l'étudiant, supervision obligatoire non désirée, pas accès à la rétribution financière.

Méthodes de résolution

- **La force** : « *je gagne, tu perds* ». Imposer sa solution. Peut être utile dans une situation d'urgence en position d'autorité. Utilisée à répétition, elle mène à l'hostilité et au ressentiment. *(Le superviseur oblige l'étudiant à compléter son rapport d'évaluation avant de partir).*
- **L'évitement** : « *je perds, tu perds* ». Quand les émotions sont trop vives, ou quand la personne croit que les efforts pour résoudre le conflit sont inutiles ou peuvent aggraver la situation. Parfois, l'évitement s'impose pour donner le temps de réflexion. Ne résout jamais le conflit mais aide à mieux se préparer. *(Le superviseur évite de parler à l'étudiant de son retard dans ses notes).*
- **Le compromis** : « *je gagne un peu, tu gagnes un peu* ». Solution rapide. Terrain d'entente où chacun y gagne un peu. Cela implique la recherche de solution de la part du superviseur et de l'étudiant. Satisfaction partielle. La solution n'est peut-être pas la meilleure. *(Le sup. décide de faire l'accueil du nouveau client pendant que l'étudiant rattrape son retard).*

Modes de résolution

- **L'accommodement** : « *tu gagnes, je perds* ». Faire fi de ses propres préoccupations par crainte de nuire à la relation. Cette stratégie peut convenir dans une situation où ce n'est pas si important pour soi. *(Le superviseur choisit terminer le rapport non complété par l'étudiant puisque le client a congé demain, et l'étudiant quitte à l'heure).*
- **La collaboration** : « *je gagne, tu gagnes* ». Les objectifs et les besoins de chacun sont pris en considération. Favorise la discussion et le partage des différents points de vue. Ce mode est plus long, mais le degré de satisfaction est partagé et la relation préservée. *(Le superviseur explique l'importance de compléter le rapport en lien avec les compétences visées par le stage et revoit le contrat d'entente. L'étudiant reconnaît sa part de responsabilité et choisit de compléter le rapport avant de partir.)*

Conditions de résolution

- Reconnaître la présence d'un conflit
- Se responsabiliser, démontrer de la **volonté** de résolution
- Ouvrir le **dialogue**
- S'en tenir aux **faits**, et non aux impressions et jugements
- Souligner les **points forts**
- Gérer **soi-même** la situation (ne pas utiliser d'alliés)
- Chercher à comprendre, recevoir le point de vue de l'autre (**ouverture**)
- S'**autocritiquer**
- Être capable de **demander** de l'aide



Références

- Preceptor Education Program (PEP)
<http://www.preceptor.ca/>
- E-tips for practice education www.practicededucation.ca
- Nathalie Caire Fon. L'étudiant en difficulté. Centre de pédagogie appliquée aux sciences de la santé (CPASS), Faculté de médecine. Université de Montréal

Merci !!!
