

Formation de formateurs pour le programme de formation à l'accompagnement pour conseillers cliniques



Centre de santé et de services sociaux –
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke

Centre affilié



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Équipe de conception du Programme de formation à l'accompagnement pour les conseillers cliniques

Julie Lane, chercheuse, Direction de la coordination et des affaires académiques (DCAA)

Marie Massuard, professionnelle de recherche, DCAA

Raymonde Camirand, professionnelle de recherche, DCAA

Cynthia Raymackers, agente de planification, de programmation et de recherche (APPR), DCAA

Coordination des travaux

Julie Lane, chercheuse, DCAA

Marie Massuard, professionnelle de recherche, DCAA

Cynthia Raymackers, APPR, DCAA

Remerciements

Johanne Archambault, directrice, DCAA

Marilou Collins-Poulette, APPR, DCAA

Nancy Hamel, gestionnaire, DCAA

Luce St-Cyr, coordonnatrice en gestion de l'information, DCAA

Équipe de conception du document *Cahier promotionnel*

Marie Massuard, professionnelle de recherche, DCAA

Raymonde Camirand, professionnelle de recherche, DCAA

Julie Lane, chercheuse, DCAA

Collaboration aux travaux

Raymonde Camirand, professionnelle de recherche, DCAA

Sophie Gaudreau, professionnelle de recherche, DCAA

Mise en pages

Annédith Lacharité, technicienne en administration, DCAA

Sarah Archambault, technicienne en administration, DCAA

Lyne Turcotte, agente administrative, DCAA

Révision du document

Lucie Roy, agente administrative, DCAA

Le Programme de formation à l'accompagnement pour conseillers cliniques a été développé par la Direction de la coordination et des affaires académiques (DCAA) du Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS) à des fins de diffusion et d'utilisation dans les différents CSSS et organismes partenaires. **La reproduction et l'utilisation, en tout ou en partie, des documents liés à ce programme sont autorisées, pourvu que la source soit mentionnée. Toute reproduction et utilisation à des fins lucratives est interdite. Toute modification ou adaptation des documents doit faire l'objet d'une entente avec le CSSS-IUGS.**

Pour citer ce document

MASSUARD, M., R. CAMIRAND et J. LANE (2012). *Cahier promotionnel*, sous la coordination de J. Lane et M. Massuard, Programme de formation à l'accompagnement pour les conseillers cliniques, 3^e éd., Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, Sherbrooke, 9 p.

ISBN : 978-2-923738-71-0 (imprimé)

© Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, 2012

CONTEXTE

Les auteurs sont nombreux à avoir démontré que l'accompagnement clinique constitue une modalité importante de soutien à l'intervention, tant pour la qualité de services offerts aux usagers que pour le développement des compétences des intervenants (Gagnier, 2002; McGilton *et al.*, 2004; Harkness and Hensley, 1991 dans Triantafillou, 1997)ⁱ. Les mêmes auteurs soutiennent que le soutien clinique contribue à diminuer le stress au travail, à prévenir l'épuisement professionnel ainsi qu'à limiter le roulement du personnel.

La formation des conseillers cliniques est essentielle pour favoriser le développement des compétences requises dans le cadre de leurs fonctions, car leurs tâches sont complexes, c'est-à-dire formatives, normatives et de soutien. Par contre, il existe peu ou pas de formation spécifiquement liée au soutien clinique et les conseillers ont besoin de lieux d'échanges et d'une structure de codéveloppement.

C'est dans ce contexte qu'a été élaboré un programme de formation adapté aux conseillers cliniques. Les besoins majeurs identifiés ont trait à des thèmes tels que : les relations interpersonnelles; les stratégies; les techniques et les approches à développer pour soutenir l'accompagnement; les outils à créer et à adapter.

Le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke (CESS) a été mandaté par le CSSS-IUGS pour la diffusion de ce programme.

DESCRIPTION

Le programme de formation offert aux accompagnateurs cliniques est constitué de 13 ateliers de formation d'une durée de 3 h 30. De plus, les participants ont accès à une heure de *coaching* pour chaque atelier. Ces formations permettent aux participants de développer des compétences liées à leur fonction de conseiller clinique. La formation est un moment privilégié pour mettre en pratique les stratégies et les approches abordées et elle vise à favoriser le transfert des apprentissages dans le contexte du travail. Les participants sont particulièrement amenés à développer des compétences alternatives à l'approche d'encadrement.

Tous les ateliers sont conçus en cohérence avec le référentiel de compétences en accompagnement clinique élaboré à la suite d'une analyse des besoins et des écrits dans le domaine.

CONDITIONS D'ADMISSION

Le programme de formation pour les conseillers cliniques s'adresse aux personnes ayant une fonction de soutien clinique dans leur équipe, soit aux superviseurs cliniques et aux conseillers cadres cliniques ou aux agents de coordination professionnelle et aux assistants au supérieur immédiat lorsque le volet clinique fait partie de leurs tâches, etc.

Les personnes intéressées doivent s'engager à participer à l'ensemble du programme de formation.

COMPÉTENCES À DÉVELOPPER ET DÉROULEMENT DU PROGRAMME

Les objectifs généraux du programme sont les suivants :

- développer les compétences inhérentes au rôle de conseiller clinique selon le référentiel de compétences;
- développer et renforcer son identité professionnelle liée à la fonction de conseiller clinique;
- favoriser l'échange et le réseautage entre personnes de même fonction.

COMPÉTENCES VISÉES ET OBJECTIFS DES ATELIERS

Atelier 1. Planifier les rencontres d'accompagnement et effectuer leur suivi

- Établir le contrat d'accompagnement avec la personne accompagnée
- Établir un plan d'action avec la personne accompagnée

Atelier 2. Accompagner dans un contexte d'autorité

- Composer avec la position d'autorité
- Reconnaître et analyser les relations multiples dans le contexte du soutien clinique

Atelier 3. Alterner entre accompagner et encadrer

- S'approprier des stratégies d'accompagnement efficaces
- Utiliser des stratégies pour faire une rétroaction efficace

Atelier 4. Utiliser l'approche orientée vers les solutions

- Utiliser ce qui particularise l'approche orientée vers les solutions
- Ajuster sa posture relationnelle au profil de coopération de la personne accompagnée
- S'approprier les stratégies spécifiques de l'approche orientée vers les solutions

Atelier 5. Atelier d'intégration I

Atelier 6. Utiliser des modalités d'accompagnement de groupe

- Identifier les éléments de base de l'animation et de l'accompagnement de groupe
- Utiliser la modalité du codéveloppement en accompagnement de groupe

Atelier 7. Adapter l'accompagnement selon les caractéristiques de la personne accompagnée

- Identifier les principales caractéristiques de la personne accompagnée qui peuvent expliquer sa résistance
- Utiliser des stratégies pour diminuer la résistance de la personne accompagnée

Atelier 8. Composer avec les dynamiques relationnelles

- Reconnaître et analyser les dynamiques relationnelles
- Utiliser des stratégies pour composer avec les dynamiques relationnelles

Atelier 9. Anticiper et gérer les conflits selon les limites de ses responsabilités, en concertation avec le gestionnaire

- Être en mesure d'analyser sommairement un conflit
- Identifier son profil de styles de gestion des conflits
- Avoir une connaissance de base de stratégies à utiliser lors d'interaction en situation de conflit

Atelier 10. Atelier d'intégration II

Atelier 11. Collaborer à l'évaluation des compétences professionnelles des intervenants accompagnés

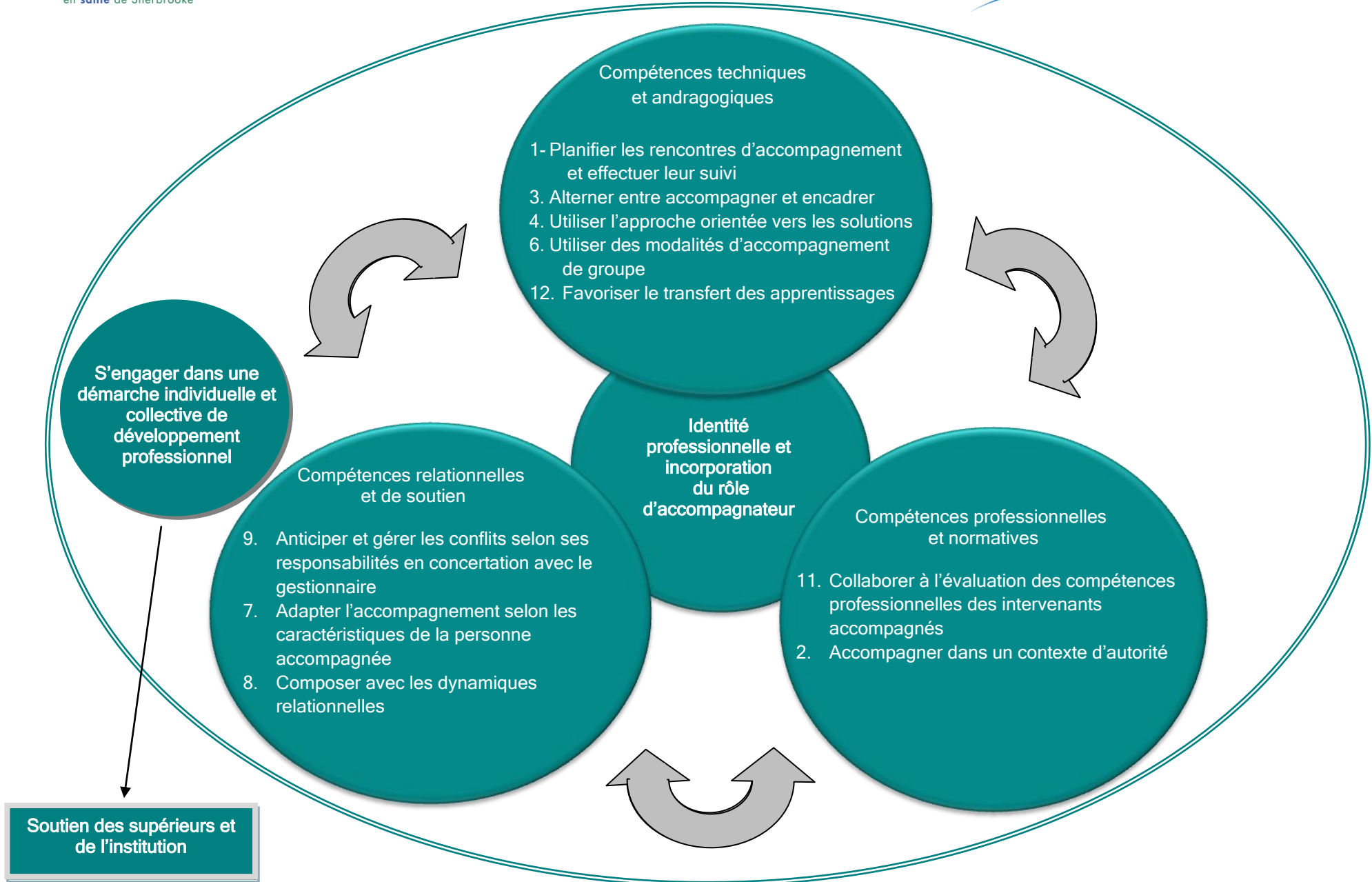
- Utiliser des stratégies pour évaluer dans le cadre du soutien clinique
- Reconnaître les biais possibles à l'évaluation et utiliser des stratégies pour les éviter

Atelier 12. Favoriser le transfert des apprentissages

- Utiliser des stratégies pour accompagner les intervenants dans le transfert de leurs apprentissages
- Planifier et mettre en œuvre une activité de transfert des apprentissages

Atelier 13. S'engager dans une démarche individuelle et collective de développement professionnel

- Autoévaluer son cheminement personnel quant aux compétences visées par le programme de formation
- S'engager dans une démarche individuelle et collective de développement professionnel
- Prendre soin de soi



STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Différentes stratégies sont mises en place tout au long des périodes de formation :

- jeux de rôles (en dyade, en triade, en grand groupe, etc.);
- études de cas;
- réflexions et discussions de groupe, etc.

Ces stratégies ont pour objet de favoriser le transfert des apprentissages.

De plus, l'accès à un *coaching* individualisé d'une heure, à la suite de chaque atelier de formation, a pour but de maximiser le transfert des apprentissages et d'offrir un soutien personnalisé. La participation aux périodes de *coaching* n'est pas obligatoire, mais elle est fortement suggérée et est une partie intégrante du programme de formation.

Pour obtenir des informations concernant la programmation, les modalités d'inscription ou pour toute autre information relative au Programme de formation à l'accompagnement pour conseillers cliniques, contactez :

Lucie Morier
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke
500 rue Murray, bur. 900, Sherbrooke J1G 2K6
819 821-5122
lmorier.cess@ssss.gouv.qc.ca



Mise à jour : 11 janvier 2012

ⁱ Gagnier, J.P. (2002). « Le processus de supervision. Soutenir l'exercice des responsabilités individuelles et collectives ». *Pratiques émergentes en déficience intellectuelle. Participation plurielle et nouveaux rapports*, sous la direction de Gagnier, J-P. et Lachapelle, R. Presses de l'Université du Québec, 284 p.

McGilton, K. et al (2004). Identifying and Testing Factors that Influence Supervisors' Abilities to Develop Supportive Relationships with Their Staff. Canadian Health Services Research Foundation. Nursing Research Fund. 35 p.

Triantafillou, N. (1997). A solution-Focussed approach to mental health supervision. *Journal of systematic therapies*, 16(4), 305-328.