© SYS

So Yung Straga

SUR LE TERRAIN

Place des groupes de codéveloppement à l'hôpital ?

Les remaniements hospitaliers issus des contraintes de financement de santé publique ont comprimé les structures mais également les équipes de soins. Les besoins de performance obligent les soignants à travailler à flux tendu. Les hôpitaux sont devenus des lieux de déploiement de stratégies à la recherche de parts de marché. On cherche à atteindre l'efficience là où auparavant on cherchait uniquement la qualité.

So Yung Straga, cadre de santé, facilitatrice en codéveloppement professionnel, CHR Citadelle, Liège

Mots clés

Co-développement - formation - apprentissage - motivation - efficience

Dans ce contexte, les cadres éprouvent bien des difficultés à motiver leurs équipes mais aussi à se motiver soi-même. Le codéveloppement professionnel est une approche simple et efficace, capable de soutenir des équipes de cadres.

LE PRINCIPE

Des groupes de 8 personnes au maximum se rassemblent une fois par mois et dévoilent leurs préoccupations professionnelles du moment. Ils acceptent de suivre un processus qui guide la séance, empêchant un déversement continu de plaintes non constructives.

Les participants adhèrent au principe de l'apprentissage des uns par rapport aux autres, augmentant au fil des rencontres la qualité de leur pratique professionnelle. La confidentialité et l'apprentissage de la bienveillance accompagnent chaque groupe ; cela amène une dimension de confiance et de partage, indispensable au maintien de la qualité de vie au travail.

LA METHODE

La pratique se décline en 6 étapes clés. Les facilitateurs, formés au codéveloppement professionnel, sont attentifs à suivre ces étapes systématiquement. On pourrait penser que ce processus rigidifie les échanges, mais au contraire ces étapes créent l'opportunité pour chaque participant de s'exprimer librement.

Étape 1

▸ Le "client" de la séance expose sa problématique ou sa préoccupation professionnelle

En une dizaine de minutes, le « client » explique le sujet qu'il souhaite partager afin de récolter les avis et conseils des autres personnes du groupe, devenues ses « consultants » pour quelques heures. Il parle et personne ne l'interrompt.

L'apprentissage de l'écoute et de la mise en perspective du « client » dans sa préoccupation est l'expérience de cette première étape.

Étape 2

▸ Les « consultants » posent des questions de clarification

Les « consultants » se focalisent sur la problématique et posent des questions purement factuelles leur permettant de mieux appréhender l'objet de la séance.

À cette étape, il s'agit d'être capable de poser de véritables questions, sans y ajouter une part de subjectivité qui frôle parfois le jugement. Les demandes de reformulation des questions par le facilitateur accentuent l'apprentissage.

Étape 3

▸ Contrat de cette consultation

Le « client » formule sa demande, ce qu'il souhaite de cette consultation : « J'aimerais que vous me conseilliez sur… », « Aidez-moi à… ».

À cette étape, le « client » formule ses attentes, mais il s'agit bien d'un contrat passé entre ce dernier et les « consultants ». Nous ne négligeons pas les limites de temps et de moyens qui nous sont impartis pour répondre aux attentes de notre client. Avec cette réalité, nous convenons ensemble du contrat.

Étape 4

▸ Les "consultants" proposent au "client" des pistes de solution, de réflexion

À l'étape 4, le « client » garde le silence et note toutes les suggestions apportées par les « consultants ». Il peut s'agir d'expériences similaires, de conseils, de suggestions de lecture ou de formation, d'avis… Nous ne recherchons pas de

© Espaceinfirmier.fr, Initiatives Santé 2018

consensus, la divergence est même souhaitée, car elle apporte un choix plus important à notre client. Nous veillons au rythme, qui est directement dépendant de la capacité du client à prendre note.

Étape 5

▸ Le « client » présente la synthèse de ce qu'il retient, ce qu'il a envie de réaliser

Le « client » réalise un tri dans tout ce qu'il a entendu. Nous considérons qu'il reste l'unique personne capable de savoir ce qui est utile dans l'amélioration de sa problématique. Cela étant, la récolte des suggestions a naturellement été entendue de tous ; cet aspect du codéveloppement reste un bénéfice commun au groupe.

Lors de cette étape, les « clients » décrivent souvent le fait que les « consultants » leur suggèrent des solutions auxquelles ils n'ont pas pensé auparavant… Autant de personnes différentes apportent autant de prises de conscience de la problématique sous des angles différents.

Étape 6

▸ L'apprentissage de chaque participant

Il s'agit d'une étape cruciale de débriefing permettant de préciser ce que chacun a appris, pas seulement sur le fond mais également sur la forme. Ce moment permet également aux participants d'exprimer librement un éventuel inconfort ressenti durant la séance. Chaque séance dure environ 2 h 30.

LES SEANCES SUIVANTES

À chaque nouvelle séance, le « client » de la séance précédente raconte en quelques minutes ce qu'il a réalisé ou non. Puis la séance continue sous le même schéma que décrit précédemment. Il y a autant de séances que de participants.

Ensuite, la poursuite du travail du groupe dépendra de la volonté des participants. ■

© Espaceinfirmier.fr, Initiatives Santé 2018