



Guide de recommandation

OUTIL 3

La technique de la supervision

Définition générale :

La supervision est un processus d'analyse des pratiques professionnelles avec un tiers qui apporte son éclairage spécifique.

Définition et objectifs de la supervision au sein d'Agricall.

L'objectif des supervisions cliniques est d'aider le praticien à développer et maintenir ses compétences, et à surmonter les problèmes, afin de fournir aux personnes accompagnées un service d'une qualité optimale dans le respect des règles éthiques.

Il existe plusieurs types de supervision avec des dispositifs différents. Les supervisions peuvent se dérouler en groupe ou en individuel. Le superviseur peut lui aussi appartenir à des courants différents : systémique, psychanalytique, ...

Les supervisions peuvent être des supervisions de « cas » ou « d'équipe »

Au sein d'Agricall, nous avons fait le choix de supervision de cas et en groupe. Notre superviseur a une longue pratique et expérience dans l'écoute des familles en difficulté (y compris avec des personnes avec des troubles psychotiques). Il est psychanalyste.

La supervision à Agricall remplit plusieurs objectifs :

- Assure la cohérence des interventions et des objectifs communs entre les salariés et les indépendants
- Permet de voir comment les autres interviennent
- Profitable à tous vu les compétences diverses
- Aide pour les situations qui posent problème
- Permet d'envisager comment l'accompagnement va se clôturer
- Assure une formation continue

Il est également possible d'organiser des supervisions « à thème ».

Si nous voulons résumer ce qu'est la supervision au sein d'Agricall, nous dirions que c'est un **processus sans idées** à priori de ce qu'il va falloir faire ou de ce qu'il serait bien de faire. Il est primordial que le processus de supervision reste ouvert afin de ne pas entraîner de blocage, de mettre à mal le lien de confiance. Ce sont donc des **hypothèses** qui se construisent ensemble (avec l'équipe et avec le superviseur) puis qui se testent en situation réelle, par l'intervenant.

Le processus de supervision se veut un **processus ouvert** comme le sont les interventions. Il ne se protocolise pas. Parfois, c'est un détail évoqué en supervision qui va servir de base de travail, de base pour une hypothèse et in fine de base d'intervention.

Il ne faut donc pas avoir d'attente magique quant au résultat car qu'est ce qu'un résultat ?

Cadre de travail : quelques points de repère

- **Rythme et durée des séances** : les séances se déroulent une fois par mois sur une durée de deux heures.
- **L'extériorité du superviseur** : le superviseur ne fait pas directement partie de l'équipe, il n'intervient pas directement auprès des personnes accompagnées. Il est en effet préférable que le superviseur soit extérieur à l'équipe et qu'il n'y ait pas de relation hiérarchique avec les participants du groupe.
- **Ce qui est présenté en supervision** : en général, nous présentons 2 ou 3 situations (maximum) lors de la séance de supervision de 2h. L'idéal est que la situation présentée soit préparée par écrit en repérant ce qui pose problème et en formulant des questions à ce sujet. Il est souvent intéressant de repérer la manière dont la personne accompagnée s'exprime et les termes choisis (ce qu'elle dit exactement). Outre le superviseur, chaque personne de l'équipe a la possibilité de s'exprimer et d'apporter son avis ou son éclairage sur les situations présentées.
- **Formulation d'hypothèses** : Quel sens donnons-nous à la situation rencontrée? Au nom de quoi agissons nous ? Les intervenants convoquent leurs références et opèrent un "métissage" théorique qui permet de prendre de la hauteur, de varier les points de vue. On rejoint des concepts et cela permet de relier subjectivité et objectivité, singularité et universalité.
- **La recherche des réponses possibles** : Interroger l'action c'est aussi se demander comment la rendre efficace. Si "ça rate", si "ça ne marche pas comme ça", comment pouvons-nous nous y prendre pour trouver de nouvelles façons de faire satisfaisantes ? Il arrive souvent que ce travail se fasse après les séances de supervision.

Namur

Texte rédigé par Agricall Wallonie asbl