

LA SUPERVISION

1. Qu'est-ce que la supervision ?

L'ACC fait de la supervision une exigence pour l'accréditation.

C'est un élément nécessaire à la relation d'aide, afin que les conseillers puissent :

- augmenter et améliorer leurs compétences
- développer leur compréhension et sensibilité à leurs propres réactions et sentiments
- faciliter leur compréhension des sentiments de leurs clients
- développer leur propre connaissance de Dieu, de la spiritualité, de la théorie de la relation d'aide, de ses outils et de son processus.

Négliger le besoin de supervision fait courir le risque aux conseillers de stagner, de sauter des points importants les concernant, ainsi que leurs clients, et de tromper potentiellement ces derniers (d'une manière inconsciente). La supervision permet au conseiller de discuter de son travail avec quelqu'un qui n'est pas un ami ou un collègue proche (où une collusion pourrait s'établir), mais avec une personne expérimentée et qualifiée travaillant dans un domaine semblable au sien.

La supervision a pour but :

- *le développement personnel*
- *examiner la relation avec le client*
- *considérer le processus de la relation d'aide*
- *assurer la protection du client*

Elle comprend les éléments suivants :

- le soutien et l'encouragement du conseiller
- l'enseignement et l'intégration des connaissances théoriques et pratiques d'une manière spirituelle
- le développement de modèles chrétiens de relation d'aide
- la promotion de valeurs professionnelles et d'une éthique chrétienne
- la prise de conscience des transferts et contre-transferts qui peuvent survenir dans la relation tripartite entre le client, le conseiller et le superviseur.

2. Qui peut faire de la supervision ?

Le superviseur devrait être une personne suffisamment qualifiée et expérimentée en relation d'aide, bien qu'il ne soit pas nécessaire qu'il ait la même approche que le conseiller. Il devrait avoir une bonne compréhension du travail du conseiller. Le processus de supervision n'est pas de type directif, mais plutôt de type consultatif.

Le superviseur aura une compréhension globale des éléments et du processus de la supervision, et sera conscient des caractéristiques de la supervision interactive.

La supervision interactive comprendra :

- la prise en compte à la fois du problème à traiter, et de la relation avec le client
- comment la relation et l'interaction du conseiller et du client sont reproduites dans la relation de supervision (transfert, contre-transfert et processus parallèle).

Le superviseur s'efforcera de créer une relation dans laquelle :

- les sentiments du conseiller sont identifiés librement et sans jugement
- les détails de la situation sont examinés dans un cadre confidentiel, défini par un contrat et des limites claires. Le rôle du superviseur est d'assurer que la relation entre le client et le conseiller ne risque pas de faire des dégâts.

3. Différentes approches de la supervision

a) Supervision individuelle

Avantages : une concentration meilleure sur le conseiller et ce qu'il présente. Moins de risques de dispersion par rapport au sujet.

Désavantages : elle n'aide pas si le superviseur ne comprend pas l'approche du conseiller (méthodologie), et peut même inciter le conseiller à s'adapter à l'approche du superviseur.

b) Supervision de groupe

(quand 3-4 conseillers se réunissent avec un superviseur)

Avantages : elle offre une plus grande variété de discernement et d'avis sous le regard sécurisant et expérimenté d'un superviseur qualifié. Elle permet d'apprendre au travers de ceux qui partagent leurs difficultés.

Désavantages : elle prend du temps, ce qui est un élément précieux pour un conseiller très occupé. Il peut arriver que d'autres approches ne correspondent pas à celle que le conseiller utilise.

c) Supervision de groupe par des pairs

(quand 3-4 conseillers de même expérience se réunissent sans superviseur qualifié).

Avantages : elle peut offrir un certain nombre d'approches et de discernement, et enrichir par la présentation du travail des autres.

Désavantages : les collègues peuvent être réticents à la confrontation et aux défis. Elle peut manquer d'expérience plus large et de recul.

Remarque : ce type de supervision doit, comme les autres, être fait sur la base d'un contrat professionnel régulier en prise avec les difficultés du conseiller (et non à partir d'une situation idéale), dans le but de maintenir des standards hautement professionnels du processus de supervision.

4. Fréquence de la supervision

Il n'y a pas de règles établies pour cela, mais il est évident que plus le temps passé à faire de la relation d'aide est grand, plus une supervision est nécessaire. Le minimum est probablement une fois par mois. Un certain nombre de superviseurs professionnels demandent des honoraires, et le prix peut être un facteur décisif pour fixer la fréquence de la supervision.

La régularité de la supervision est importante pour le conseiller qui voit des clients de manière régulière. Les rencontres devraient être fixées par avance afin d'assurer une régularité, et non laissées à l'avenant, quand il y a nécessité. Un accord devrait être passé pour un temps, une place, une confidentialité déterminés, non susceptibles de changement, interruption ou renvoi à plus tard. Le superviseur montrera, par son exemple personnel, l'importance de la relation et du travail sur soi à la personne supervisée. Celle-ci, par le professionnalisme et la qualité des soins qu'elle reçoit, pourra ainsi appliquer cet exemple à son client.

5. Redevabilité, confidentialité et responsabilités légales

Le superviseur devrait connaître et avoir lu les documents qui définissent l'ACC :

- *la Confession de foi*
- *le Code éthique*
- *le cadre législatif (en vigueur dans son canton)*

Il est important que les superviseurs et les personnes supervisées comprennent ce qui est en jeu dans ces documents. Chacun serait bien avisé de se renseigner ou de demander au secrétariat ACC quel est le cadre légal en vigueur dans son canton. Le superviseur a une responsabilité envers la personne supervisée sur le contenu de sa supervision. Il est hautement recommandé, afin de garantir un niveau de pratique élevé, que les superviseurs bénéficient eux-mêmes d'une *supervision de leur supervision*. La fréquence dépendra du nombre de supervisions assumées. La régularité est importante. Le même problème se pose dans la relation de supervision ou avec un client. C'est un bon modèle professionnel pour les personnes supervisées, et il limite les risques de faire des dégâts.

6. Directives pour la confidentialité

- 6.1 Prenez toute précaution raisonnable pour garantir la confidentialité des informations obtenues dans la relation contractuelle avec le client.
- 6.2 Intégrez dans votre pratique la protection de l'identité et de la vie privée des clients, sauf dans les cas où vous êtes soumis aux exigences de la loi, ou lorsque vous avez l'autorisation formelle des clients de révéler leur identité à d'autres.
- 6.3 Assurez-vous que vos collègues ou d'autres membres du personnel avec lesquels vous travaillez sont aussi conscients du besoin de garder la confidentialité du client, et qu'ils la respectent avec toute personne avec laquelle ils sont en contact.
- 6.4 Quand vous communiquez des informations sur votre pratique de la relation d'aide, faites tous vos efforts pour protéger l'identité des clients.

- 6.5 Assurez la sécurité de toute information que vous possédez sur vos clients, qu'elle soit écrite ou enregistrée (cassettes audio ou vidéo, mémoire informatique).
- 6.6 Au début de la relation d'aide, expliquez clairement aux clients leurs droits d'avoir accès à toute information que vous détenez à leur sujet.
- 6.7 Là où une raison impérative de rompre la confidentialité s'impose, telle la reconnaissance d'un délit punissable par la loi, les clients devraient être rendus conscients de leur position, et une tierce personne informée.
- 6.8 L'enregistrement des séances de relation d'aide (audio, vidéo, photo, ou tout autre moyen électronique) ne sera entrepris qu'avec l'accord explicite du client.
- 6.9 Toute démonstration publique de compétences en relation d'aide ou de travail avec des clients devrait au préalable faire l'objet d'une autorisation écrite, spécifiant les conditions dans lesquelles ces séances se dérouleront.
- 6.10 Prenez toute précaution pour que les dossiers des clients dont vous avez la garde ne soient conservés que le temps nécessaire à identifier les personnes. Ensuite de quoi, les dossiers devraient être détruits ou retournés aux clients, ou rendus anonymes afin d'empêcher l'identification.

7. Le contrat de supervision

(base pour un contrat mutuel)

- 7.1 Précisez la nature de la supervision (personnelle, de groupe, de groupe par des pairs, groupe de personnes).
- 7.2 Régularité : séances fois par mois, pendant une année. Nombre d'heures par séance.
- 7.3 Le coût de chaque séance : Frs.
- 7.4 Un contrat convenu pour la préservation de la confidentialité de tout matériel du client, ou des notes des membres du groupe.

7.6 Contenu de la séance :

- *présentation de cas et supervision*
- *jeu de rôle en groupe*
- *travail mutuel (si utile pour soutien personnel)*
- *évaluation de l'ensemble des cas*
- *discussion d'une question éthique, d'un thème particulier, etc.*
- *partage d'informations sur des livres, articles, conférences, etc.*

Il doit être clair que la séance de supervision n'est pas une séance de relation d'aide. Si un membre du groupe ressent un besoin impératif dans ce sens, cela doit être négocié dans le groupe, et la relation d'aide doit être conduite par un membre du groupe. Une supervision du conseiller doit suivre immédiatement après.

8. Les responsabilités du superviseur

- 8.1** Créer un espace de sécurité, personnel et confidentiel, où la supervision peut explorer les questions soulevées par la relation avec les clients.
- 8.2** Aider la personne supervisée à explorer ses émotions et la rendre capable de clarifier ses pensées, sentiments et fantasmes (hypothèses).
- 8.3** Partager des expériences, des connaissances, des informations de manière appropriée et modéliser des capacités de manière spirituelle et professionnelle.
- 8.4** Confronter la pratique jugée non biblique, manquant de sagesse, non conforme à l'éthique professionnelle ou incompetente.
- 8.5** Confronter les zones d'ombre et les mécanismes de défense de la personne supervisée d'une manière aimante, spirituelle et sans jugement.
- 8.6** Faire respecter les contrats d'organisation que la personne supervisée a établi avec ses clients, ou dans la relation de supervision (personnelle ou de groupe).

9. Les responsabilités de la personne supervisée

- 9.1** Identifier et reconnaître ses propres limites, identifier les points sur lesquels elle a besoin d'aide et se donner l'espace et le temps de les explorer, afin de parer au risque potentiel d'isolement.
- 9.2** Devenir toujours plus capable de partager librement et avec compétence les questions soulevées par la pratique de la relation d'aide.
- 9.3** Avoir un esprit ouvert à l'enseignement.
- 9.4** Etre capable d'identifier les réponses nécessaires et appropriées.
- 9.5** Respecter le contrat d'organisation établi dans le cadre de la relation de supervision (personnelle ou de groupe).
- 9.6** Etre ouvert à recevoir le feed-back, l'aide et les suggestions des autres.
- 9.7** Etre conscient et maîtriser les tendances à justifier, expliquer ou défendre - être conscient de ses propres mécanismes de défense et pourquoi ils sont là.
- 9.8** Etre ouvert à remettre en question et à confronter les autres avec amour et douceur (dans un groupe).
- 9.9** Etre ouvert à communiquer aux autres ses propres reflets, aide et suggestions (dans un groupe).
- 9.10** Etre conscient et maîtriser les tendances à donner des conseils et à avoir une attitude de compétition (dans un groupe).