

Travail de certification du CPG de superviseur-e dans le domaine de  
l'action sociale et psychosociale

Haute école de travail social (HETS) - Genève

**Sabine D'AMICO**

# La première fois

*L'influence de la première rencontre  
sur la suite du processus de supervision*

**Tutrice:** Sylvie TISSOT

Lausanne, janvier 2008

## Table des matières

<b>1. Introduction</b>	3
<b>2. <i>La première fois</i></b>	4

a. La place de la <i>première fois</i> dans notre société	4
b. Ce que peut nous apprendre l'éthologie à propos de la première rencontre	5
c. Comment le premier entretien est abordé dans l'action sociale	7
<b>3. Comment la première rencontre est-elle vécue par les superviseurs</b>	8
a. Choix de la méthodologie	8
b. Description de la méthodologie	8
c. Construction du questionnaire	9
d. Description et analyse des résultats	10
<b>4. Quelques aspects théoriques</b>	16
<b>5. Lien entre aspects théoriques et réponses des superviseurs</b>	19
<b>6. Conclusion</b>	21
<b>Bibliographie</b>	23
<b>Annexes</b>	24

## 1. Introduction

*Pour faciliter la lecture et alléger le texte, le mot « superviseur » est employé au masculin*

Ce travail de certification a pour objet l'étude de l'importance de la première rencontre dans le processus de supervision en ceci qu'elle pourrait influencer le reste du processus par son contenu.

Dès le début de ma formation de superviseur, j'ai eu la conviction intuitive que la première rencontre revêt une importance capitale dans le processus de supervision. Cette conviction était soutenue par la croyance que cette première rencontre avait probablement un impact important et même déterminant sur le type de relation qui allait se mettre en place par la suite, ceci en raison de son contenu. J'étais habitée par la question suivante :

**N'y aurait-il pas contenu déjà dans la première rencontre, que ce soit sous forme verbale ou non, même à l'état embryonnaire, tout ou partie des thèmes qui apparaîtront tout au long du processus ?**

J'ai fait de ce questionnement mon hypothèse. Si cette hypothèse devait se vérifier, cela pourrait vouloir dire qu'une attention particulière devrait être requise à ce moment, et une absence de vigilance pourrait faire passer le superviseur à côté d'un aspect important et limiter le processus de supervision.

Mon projet de certification devait répondre à trois critères : m'intéresser, me faire plaisir et contribuer à construire mon identité de superviseur. Lors du choix du sujet, je me suis reportée naturellement au moment de mon inscription à la formation de superviseur, et j'ai fait revivre les motivations qui m'avaient poussée à faire ce choix. J'ai retrouvé au premier rang l'intérêt pour la rencontre d'une part, le plaisir de la découverte d'autre part et une soif d'apprendre encore et encore pour «*Aider sans nuire*» comme le dit Suzanne Lamarre<sup>1</sup> dans son ouvrage qui me sert souvent de référence. Aujourd'hui je suis toujours guidée par ces composantes qui m'accompagnent dans ma formation et agissent comme un catalyseur dans ma vie professionnelle.

Dans un premier temps, je vais explorer l'aspect unique et particulier de la *première fois* et donner quelques exemples de *premières fois* que l'on peut trouver dans des domaines aussi différents que les arts, la culture et les médias. Puis, je vais m'approcher des sciences humaines et plus particulièrement à travers l'éthologie, tenter de trouver des indices sur les raisons qui font que cette *première fois* reste si souvent imprégnée de façon marquée dans notre mémoire. J'évoquerai ensuite quelques ouvrages, parmi le peu de choix existant, qui parle du premier entretien dans le domaine de la relation d'aide et de l'action sociale.

Afin d'obtenir des informations plus précises sur cette première rencontre, et vu le peu d'ouvrage qui lui sont consacrés, j'ai construit un questionnaire que j'ai fait parvenir à l'ensemble des superviseurs de Suisse romande. Dans un deuxième temps, je vais donc, au travers de ce matériel, tenter d'analyser comment mes collègues abordent cette première rencontre et de déterminer l'influence qu'ils lui concèdent sur la suite du processus de supervision.

Enfin, je m'attarderai sur les théories qui traitent du premier entretien et terminerai ce travail en essayant de voir en quoi le fruit de cette recherche, notamment les résultats obtenus au travers des questionnaires, peuvent être un apport dans la pratique de superviseur.

## **2. La première fois**

### **2 a. La place de la *première fois* dans notre société**

Cela semble être une évidence pour tout le monde, dans quelque domaine que ce soit, la *première fois* revêt un caractère émotionnel particulier.

La découverte de l'autre à travers nos cinq sens nous impressionne et dès l'instant du premier regard un peu de cet autre s'imprime en nous. Le caractère particulier unique et merveilleux de cette première rencontre est sans doute lié à la nouveauté de la découverte et au sentiment que tout est possible.

---

<sup>1</sup> LAMARRE Suzanne, « Aider sans nuire, De la victimisation à la coopération », Ed. Lescop, Montréal 1998

Cela est particulièrement vrai dans le domaine de l'Amour: premiers émois, première rencontre, premier baiser, premier rapport sexuel, et là intervient la fascination qu'exerce pratiquement sur toutes les cultures le thème de la virginité.

C'est probablement à propos de l'Amour que le thème de la *première fois* est abordé le plus fréquemment, et cela dans des domaines aussi variés que la littérature, la peinture, la poésie, la musique. Le thème de la *première fois* est traité dans tous les genres de musique : rap, rock, blues, classique, variété, slam, etc. Une quantité d'oeuvres portent soit dans le titre, soit comme thème, la notion de *première fois*, et il serait impossible d'en lister tous les morceaux et toutes les chansons: « *La toute première fois* », « *La première fois que l'on s'aimera* », « *C'est toujours la première fois* », « *De retour pour la première fois* », « *C'est toujours comme ça la première fois* », et même « *La première fois que tu m'as quittée* ».

Dans sa chanson, « *La Première Fille* » Brassens chantait déjà :

« *Elle est la dernière, Que l'on oubliera  
La première fille, Qu'on a pris' dans ses bras* »

Nous touchons un autre aspect de la *première fois*, souvent présent quant on parle de l'Amour et que nous retrouvons dans d'autres domaines : le fait de mettre en rapport la première fois avec une dernière fois. C'est un point clef de notre condition d'humain, irrémédiablement mortel : si la *première fois* revêt une dimension si importante, c'est peut-être aussi parce qu'elle nous rappelle inconsciemment qu'il y aura forcément une dernière fois.

Le sociologue Jean-Claude Kaufmann, dans un livre au nom évocateur « *Premier matin* », estime quant à lui qu'en ce qui concerne l'Amour, c'est au cours du premier matin que tout se joue. Le premier élan de la veille est retombé et cette atmosphère plus calme, pleine de sensualité caressante serait une sorte d'intervalle où les différents éléments constitutifs de l'amour sont susceptibles d'entrer en jeu. Selon Kaufmann, les premiers matins « *sont devenus aujourd'hui un moment crucial, où l'existence est susceptible de basculer dans un cours nouveau.... La simple possibilité du tournant biographique donne néanmoins presque toujours une empreinte particulière au contexte, une ambiance caractéristique quoique insaisissable...* »<sup>2</sup>.

Le thème de la *première fois* attire et fascine dans le domaine de l'Amour, mais il inspire également de manière plus générale et nous pouvons retrouver son évocation dans des domaines très divers. A partir du moment où le choix de mon sujet de certification a été arrêté, j'ai développé une attention particulière à tout ce qui lui faisait écho et chaque fois que j'entendais l'expression *première fois*, mes antennes se dressaient.

Comme à propos de l'Amour, j'ai trouvé de nombreuses références à toutes les *premières fois* dans de nombreux titres de chansons : « *Mes premières fois* », « *Ma première guitare* », « *Ma première surprise party* », etc.

Chez les écrivains, je me suis souvenue de « *La première gorgée de bière* », un recueil de nouvelles, paru il y a quelques années déjà. L'écrivain, Philippe Delerm y décrit avec délice et précision, différents tableaux de notre vie de tous les jours. Il est intéressant de noter que l'auteur utilise un titre aussi évocateur pour rassembler ces descriptions de petits plaisirs quotidiens.

Je me suis également remémorée une émission à la RSR qui avait abordé le thème de la *première fois* avec différentes personnalités. Au début de l'été 2007, j'ai entrepris des démarches auprès de l'archiviste de la radio et j'ai retrouvé ces émissions réalisées par Bernard Pichon. Ne pouvant pas en obtenir de copies, je les ai écoutées sur place et en ai

---

<sup>2</sup> Jean-Claude Kaufmann, « *Premier matin, comment naît une histoire d'amour* », Paris 2002, p. 10

retranscrit une partie pour en saisir l'esprit. L'animateur demandait à différentes personnalités comme le Clown Dimitri, Rock Voisine, Guy Gilbert, Nana Mouskouri de se remémorer différentes *premières fois*. Il demandait également à des personnes âgées dans un EMS de parler de leur premier jour en maison de retraite, de leur première nuit, de la *première fois* où ils se sont dit qu'ils étaient vieux, de la première personne avec qui ils ont eu des affinités.

Il y a quelques temps, j'ai assisté à une conférence d'un psychologue lyonnais, Jacques Variengien sur la violence des adolescents. La conférence avait pour titre : « Etre adolescent pour la *première fois* ». Ainsi l'adolescent est toujours dans une sorte de *première fois* énigmatique et plus il comprend le monde plus il lui est difficile de se comprendre lui-même. Etre adolescent pour la *première fois*, mais en même temps être adolescent pour la dernière fois. L'adolescent est poussé dans le dos par le temps, par son corps qui grandit sans lui laisser le choix. Il pressent qu'il devra sortir de cette période douloureuse mais encore pleine de rêve. Il n'est pas sûr d'en sortir, car être adulte c'est renoncer à tout.

En septembre 2007, je suis tombée sur l'annonce d'un spectacle de théâtre à l'affiche d'une scène lausannoise et intitulé "La *première fois*". Je suis allée voir ce spectacle, mis en scène par Denis Maillefer et joué par le Théâtre en Flamme. J'ai assisté à un exercice intéressant et particulier : neuf comédiens racontaient des *premières fois* de différentes expériences selon un canevas préétablis. Ils improvisaient et choisissaient le moment où ils énonçaient leurs anecdotes ; pour préserver l'intimité de leurs confessions et pour que chaque représentation ait pu, elle aussi, être une *première fois*, les histoires et le mélange des comédiens différaient à chaque soir.

J'ai abordé quelques aspects de la *première fois*, et apporté quelques citations afin de montrer dans quel état d'esprit je me trouvais en faisant mes recherches pour ce travail et afin de donner un peu d'envergure à ce thème.

## **2 b. Ce que peut nous apprendre l'éthologie à propos de la première rencontre**

Si la culture et les médias reprennent abondamment ce thème de la *première fois*, dans les sciences humaines les références deviennent nettement moins nombreuses. J'ai néanmoins trouvé, à travers l'éthologie des informations intéressantes sur ce fameux premier moment où deux personnes se rencontrent et brisent la glace.

L'éthologie s'intéresse de manière privilégiée à l'observation et à la comparaison du comportement entre l'animal et l'homme, tout en cherchant à éviter l'anthropomorphisation. Deux courants se sont succédés au cours du siècle passé. Le premier, entraîné par Konrad Lorenz, a permis de mettre en avant que le besoin de socialisation chez l'homme comme chez les animaux est quasiment un instinct, au même titre que la faim, la peur et la pulsion sexuelle. Le second est représenté par Boris Cyrulnik qui met en avant la dimension de la parole, nécessairement impliquée chez l'homme. Chez l'animal toute expression est liée au contexte et au fonctionnement biologique c'est ce qui permet de se repérer dans son environnement et de communiquer à un autre animal les messages nécessaires à sa propre survie, c'est un langage de signaux. Chez le petit enfant, la gestualité rudimentaire va progressivement être relayée par la parole, de telle sorte que le geste devient secondaire. Ainsi, chez l'homme la communication englobe le signal et son interprétation qui varie en fonction de la relation entre les différents interlocuteurs.

Lors d'une rencontre, homme et animal ont tous les deux des rituels d'approche, mais chez l'animal ce fonctionnement rituel est uniquement inscrit dans son génome. Le rituel humain

lui, dépend de la culture transmise par l'éducation et varie selon les régions, les classes sociales et les familles. Et même dans les familles, bien qu'elles soient soumises à un code spécifique, chaque membre se comporte différemment selon les moments et en fonction de son interlocuteur. Dans une première rencontre tous les sens sont mobilisés, la vue en premier, puisqu'il s'agit d'explorer le plus rapidement possible l'environnement dans lequel l'entretien va se dérouler. Mais tous les autres sens participent aussi à la préhension et à l'élaboration de cette première impression qui marque profondément la première image et la première analyse que le supervisé va en faire. Face à cette situation de première rencontre, la première réaction de chacun de nous n'est pas différente en intensité de ce que peut ressentir un animal. Ce qui change, c'est ce que chaque personne en fait

La fonction des nombreux rituels présents dans chaque type d'échange, est de servir de pare-angoisse comme le souligne dans son livre « Le Premier entretien », Eva-Marie Golder, psychanalyste, docteur en psychologie et professeur à l'Université de Strasbourg. Quand deux personnes se rencontrent pour la *première fois*, comme c'est le cas lors d'un premier entretien en supervision, il y a bien sûr le «*Bonjour*», la poignée de main, le sourire, mais aussi les phrases stéréotypées comme : «*Comment allez-vous ?*», «*Avez-vous trouvé l'endroit facilement ?*» etc. D'autres éléments peuvent également venir aider à soutenir ce vide créé par ce stress inévitable face à l'inconnu ; l'invitation à boire quelque chose ou le fait d'allumer une cigarette, font partie d'une liste qui est encore longue. Mais en fin de compte, quel que soit leur nombre, la fonction de pare-angoisse de ces rituels reste très relative, et ils sont loin d'avoir l'efficacité du rituel animal. Ils ont pour fonction de permettre que le contact soit supportable.

Habitué aux échanges ritualisés, l'homme cherche donc à se rassurer par des formules de politesse. Ensuite il va se servir de paroles destinées à informer son interlocuteur sur ce qui l'amène à venir consulter. Le maniement de la parole est un excellent moyen de protection, et plus l'expression verbale est maîtrisée, moins les phénomènes comportementaux sont repérables. Dans un premier entretien, les phénomènes liés au contexte prennent une place de première importance et le fait, pour l'homme, de ne pas avoir de réflexes innés se manifeste par de l'émotion. Dans ses textes, Boris Cyrulnik reprend la théorisation de Françoise Dolto au sujet de l'émoi, et le voit comme un point d'articulation entre le corps et la parole. L'émoi vient là où il y a manque et induit des réactions qui feront apparaître les traces de l'histoire qui ont marqué le sujet. Ainsi corps, parole et histoire s'articulent dans un ensemble nouveau et spécifique à la rencontre entre deux individus.

## **2 c. Comment le premier entretien est abordé dans l'action sociale**

Je n'ai pas trouvé beaucoup d'ouvrages sur l'aspect spécifique de ma recherche à propos du premier entretien. Ce manque d'information est d'autant plus étonnant que le premier entretien relève de la pratique quotidienne dans toutes les professions qui touchent aux relations humaines. Nous serions donc en droit de nous attendre à une profusion de manuels pour présenter et analyser la phénoménologie et la technique de cette situation somme toute courante et banale.

Ainsi, le premier, et pendant longtemps, le seul livre à aborder cette question était celui de Maud Mannoni "Le Premier Rendez-vous chez le psychanalyste", parut en 1965. Il s'agit d'une présentation des questions essentielles concernant la première rencontre. Ce livre est longtemps resté la seule référence.

Depuis une dizaine d'années d'autres ouvrages ont vu le jour, mais la liste reste très peu étoffée et concerne presque essentiellement le domaine de la psychothérapie et de la psychanalyse. Toujours dans ce domaine, le livre de Catherine Mathelin « Raisins verts et dents agacées » parut en 1994, aborde la thérapie avec les enfants. L'auteur y fait apparaître de manière assez précise le moment où la relation transférentielle se noue avec l'enfant. Ce moment, en terme de psychanalyse, permet de déboucher sur le transfert qui est de manière générale un passage obligé et déterminant pour la suite du processus et s'approche donc de mon questionnement quant à l'influence du premier entretien.

Dans les ouvrages plus récents, j'ai trouvé un livre écrit en 2004 par le psychologue suisse, Edmond Gilliéron qui relève lui aussi que « *dans la littérature psychanalytique il existe relativement peu d'ouvrages consacrés spécifiquement au premier entretien.* »<sup>3</sup>

Eva-Marie Golder, qui relève le même fait, y voit plusieurs raisons qu'elle attribue à la difficulté même de cet exercice. « *Lorsqu'on demande à des praticiens qu'ils soient psychologues, médecins, avocats, rééducateurs et d'autres encore, de dire ce qu'ils font lors d'une première entrevue, on rencontre la plupart du temps une certaine gêne. S'il est relativement simple de dire comment on effectue une anamnèse, il est en revanche nettement plus épineux d'expliquer comment on s'y est pris et de quelle manière on s'est engagé en tant que praticien dans cet échange* »<sup>4</sup>. Elle cherche à mettre en lumière la perspective à partir de laquelle se fait un premier entretien. En principe le praticien s'appuie d'un côté sur une partie théorique implicite, elle-même influencée par les différentes théories de la communication qui ont donné lieu à des pratiques très variées, voire opposées et d'un autre côté sur une dimension inconsciente et subjective.

L'auteur explique également comment « *Tout premier entretien comporte un moment de surprise où quelque chose d'inattendu émerge de l'échange* » et plus loin que « *Tout premier entretien obéit à une structure et une dynamique précises qui aboutissent au nouage du transfert et il s'y joue un certain nombre de phénomènes qui vont s'organiser dans le temps en fonction de l'identification...* »<sup>5</sup>.

### **3. Comment la 1<sup>ère</sup> rencontre est-elle vécue par les superviseurs ?**

#### **3 a. Choix de la méthodologie**

En consacrant mon travail à la première rencontre, mon objectif était de sensibiliser les superviseurs sur le contenu de cette rencontre. Comme il n'existe pas, dans le domaine de la supervision, de matériel tels que des recherches, enquêtes, sondages ou autre sur lesquels m'appuyer, j'ai dû construire un questionnaire quantitatif de recherche.

**Le choix de cette méthodologie a aussi été motivé par l'intérêt et le besoin pour moi de prendre un chemin qui ne m'est pas familier.** Si j'avais choisi comme méthodologie

<sup>3</sup> Edmond Gilliéron, « Le premier entretien en psychothérapie, Paris 2004, p. 163

<sup>4</sup> Eva-Marie Golder, « Au seuil de l'inconscient ; Le premier entretien », Paris 1996, p. 8

<sup>5</sup> Eva-Marie Golder, op. cit., p. 10

l'entretien, je me serais je pense, retrouvée en terrain connu parce qu'en situation relationnelle avec l'interviewé et je me serais privée d'expérimenter une méthode plus rationnelle, plus analytique, plus structurée et qui n'est pas à priori ma tasse de thé. Par exemple en entretien de supervision, je choisis plus facilement d'aborder un questionnement sous l'angle relationnel plutôt qu'institutionnel. Mon propos ici, n'est pas de porter un jugement de valeur sur une démarche plutôt qu'une autre, mais de rendre compte des motivations qui m'ont portée vers un choix qui participe à la construction de mon identité de superviseur et m'ont obligée à développer l'insécurité, la nouveauté, l'inconnu en élargissant ainsi le champ de mes compétences.

### **3 b. Description de la méthodologie**

Dans un premier temps je souhaitais interviewer mes collègues de formation en supervision et leur demander de quelle manière ils ont conduit leurs premiers entretiens, à quoi ils ont été attentifs, ce qu'ils ont perçus, ce qu'ils ont retenus. Je souhaitais ensuite interroger des supervisés à la fin de leur processus, leur demander quelles étaient leurs impressions, les détails dont ils se souvenaient, les faits marquants qu'ils ont retenus. Je pensais enfin pouvoir mettre en lien les impressions des uns et des autres. Je me suis rapidement rendue compte que ce projet, trop ambitieux pour un travail de certification, nécessitait une recherche d'une autre envergure. De plus j'étais contrainte par des questions de temps et de délais à tenir.

J'ai donc décidé de me centrer sur le point de vue des superviseurs en choisissant d'étendre ma recherche au plus grand nombre d'entre eux. J'ai dressé la liste des superviseurs en formation, des superviseurs certifiés en 2006 et des superviseurs inscrits à l'Association Romande des Superviseurs (ARS), ce qui représente environ 200 personnes.

En construisant mon questionnaire, j'ai déterminé à quelle supervision le superviseur devait se référer pour répondre. J'ai été tentée dans un premier temps de demander à chacun de se référer à sa première supervision en tant que superviseur, mais je prenais alors le risque, surtout avec les superviseurs qui exercent depuis longtemps, de n'avoir plus que des souvenirs imprécis, où l'émotif et l'imaginaire auraient pu prendre le pas sur la précision du souvenir. J'ai alors pensé à laisser le superviseur choisir le processus de supervision dont il pensait se souvenir avec le plus de précision. Mais là aussi, je prenais le risque que le choix du superviseur se porte sur un processus de supervision dont il était particulièrement satisfait, ou au contraire sur une supervision qui lui avait posé problème.

Finalement, pour tendre vers le plus d'objectivité possible, j'ai choisi d'imposer au superviseur de se référer au dernier processus de supervision. J'ai alors précisé ma demande en réalisant que le processus de nombreuses supervisions pour lesquelles le premier entretien avait déjà eu lieu, n'était pas pour autant achevé. J'ai donc demandé de surcroît que le processus de supervision ait été mené à terme.

Pour la construction du questionnaire proprement dit, je me suis reportée aux deux questions qui sous tendent mon hypothèse, à savoir :

- « Est-ce vrai que les principaux thèmes sont contenus dans cette première rencontre ? »
- « Est-ce vrai que le processus peut être influencé par cela ? »

Puis j'ai tenté de réfléchir sur la manière dont je pourrais traiter les réponses. J'ai ensuite soumis le questionnaire à une sociologue. J'ai ainsi pu éviter les questions trop inductives.

Par exemple plutôt que de demander combien de thèmes sont apparus lors de la première rencontre et combien de thèmes ont été repris par la suite, j'ai préféré demander la liste des thèmes apparus lors de la première rencontre, puis demander d'indiquer si ces thèmes ont été traités par la suite, me laissant le soin lors du dépouillement, de quantifier ces thèmes.

### **Verbal / non verbal**

Sachant qu'une bonne partie de la communication se fait sur un mode non verbal, j'ai souhaité connaître de quelle manière les thèmes sont apparus lors de la première rencontre. De plus en plus d'auteurs semblent être d'accord sur le fait que la première impression est surtout déterminée par la communication non verbale. En effet, selon de récentes recherches, dans un message, les mots ne compte que pour 7 %, le ton de la voix intervient pour 38 % et le langage corporel pour 55 %.

### **3c. Construction du questionnaire**

Le questionnaire est construit en quatre parties, (**cf. annexe 1**)

- La première partie a pour objectif de mesurer le degré de précision des souvenirs du superviseur concernant le cadre, le fond, et le supervisé en tant que personne.
- La deuxième partie est celle qui recense les thèmes apparus, de manière verbale ou non, lors de la première rencontre. Elle cherche à mesurer l'importance de ces thèmes et s'ils ont été repris par la suite en cours de processus.

Puis vient l'énumération des thèmes apparus par la suite. La comparaison des deux listes de thèmes permet de savoir si ceux-ci étaient contenus ou non dans la première rencontre.

- La troisième partie laisse une plus grande part à la subjectivité du superviseur en le questionnant de manière ouverte sur le caractère particulier de la première rencontre et l'influence qu'elle pourrait avoir sur la suite du processus. Elle a pour objectif d'apporter des éléments de réponses à la question de l'influence.
- La quatrième partie est une partie statistique qui renseigne sur le sexe, l'âge et l'expérience du superviseur.

J'ai envoyé mes questionnaires aux superviseurs romands. Chaque fois que cela m'a été possible j'ai fait mes envois par courrier électronique, soit environ le 80% des superviseurs. Pour le reste, n'ayant pas d'adresse mail, j'ai envoyé mon questionnaire par la poste. Pour les envois par mail comme pour les envois par poste, j'ai chaque fois joint une lettre d'accompagnement pour expliquer ma démarche et pour garantir l'anonymat et la confidentialité du traitement des données, (**cf. annexe 2**). J'étais consciente que le retour par courrier électronique m'indiquerait automatiquement de qui il s'agissait. Chaque personne étant libre de me renvoyer le questionnaire par la poste, j'ai estimé que la possibilité était laissée à chacun de choisir s'il voulait conserver l'anonymat. J'ai respecté la confidentialité dans l'analyse en numérotant chaque questionnaire pour traiter les données.

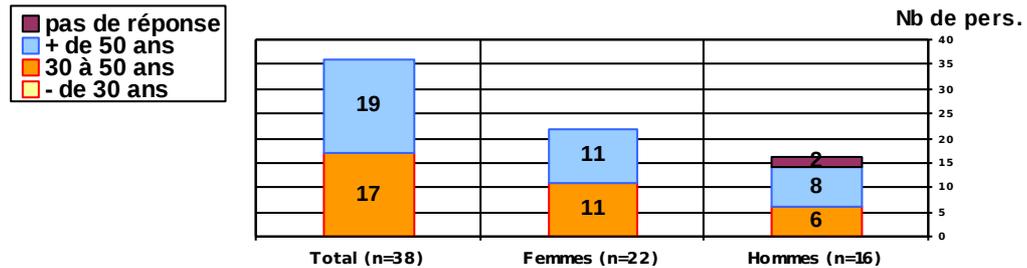
### **3 d. Description et analyse des résultats**

## Préambule (qui est en fait la quatrième partie du questionnaire)

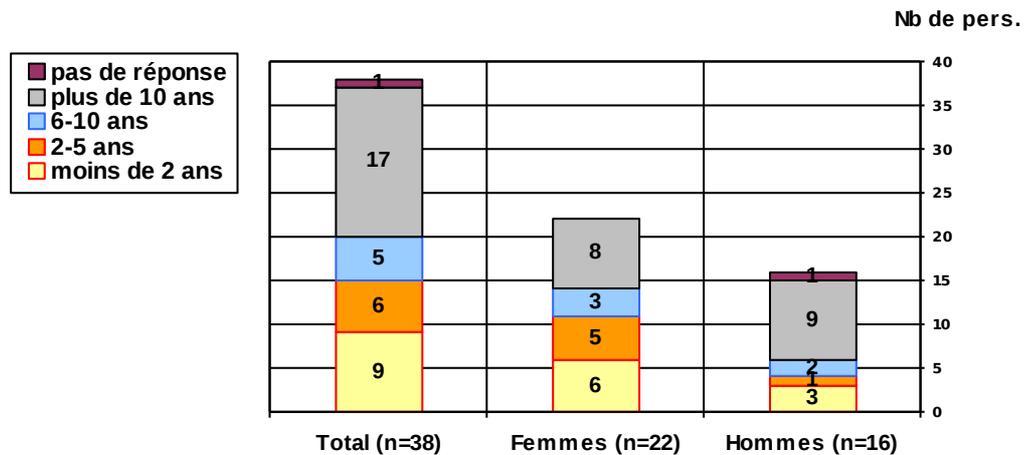
Sur les 200 questionnaires envoyés, 38 m'ont été retournés, soit environ 20% de réponses. La moitié m'est parvenue par courrier traditionnel et l'autre moitié m'a été retournée par courrier électronique.

Sur les 38 questionnaires, 16 proviennent d'hommes et 22 de femmes. Au niveau de l'expérience, 9 hommes sur 16 et 8 femmes sur 22 ont plus de 10 ans d'expérience. 19 superviseurs ont plus de 50 ans. Nous avons donc un échantillon fiable.

### Structure de l'échantillon selon le sexe et l'âge



### Structure de l'échantillon selon le sexe et l'expérience professionnelle (nombre d'années de supervision)



## Première partie

Afin de pouvoir mesurer le degré de précision des réponses obtenues, les personnes interrogées devaient noter sur une échelle de 1 à 6 allant de « très précis » à « pas précis du tout », l'état de leurs souvenirs concernant leur dernier processus de supervision mené à terme.

- Pour les souvenirs concernant le cadre, 20 superviseurs sur 38 ont un souvenir très précis, 15 ont un souvenir précis et 3 un souvenir assez précis.
- Pour les souvenirs concernant le fond, 6 superviseurs ont un souvenir très précis, 14 ont un souvenir précis, 17 ont un souvenir assez précis et 1 seul a un souvenir peu précis.
- Pour les souvenirs concernant le supervisé, il est très précis pour 13 superviseurs, précis pour 17 superviseurs et assez précis pour 8.

Nous pouvons noter que les souvenirs concernant le cadre et le supervisé se situent tous dans la moitié supérieur des degrés de précision, soit entre 1 «très précis» et 3 «assez précis». Une seule réponse concernant le souvenir du fond se situe dans la moitié inférieur sous la note 4 « peu précis ».

### Degré de précision des souvenirs de la première rencontre en ce qui concerne le...

	Très précis	Précis	Assez précis	Peu précis	Pas précis	Pas précis du tout
<b>Cadre</b> (ambiance, lieu, ...)	20	15	3	-	-	-
<b>Fond</b> (thèmes, sujets abordés, ...)	6	14	17	1	-	-
<b>Supervisé</b> (personnalité, attitude, ...)	13	17	8	-	-	-

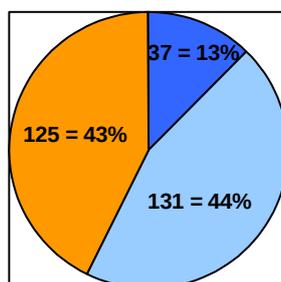
Sur la base de ces résultats, nous pouvons affirmer que le degré de fiabilité des réponses apportées à la deuxième partie du questionnaire - qui traite des thèmes abordés et de leur importance - est très élevé.

### Deuxième partie

Dans mon questionnaire, j'ai demandé aux superviseurs de nommer les thèmes abordés lors de la première rencontre, puis dans un deuxième temps de m'indiquer si ces thèmes ont été repris par la suite. Je me suis attachée à analyser le nombre de thèmes et non le sujet, qui n'est pas le propos de mon travail. **J'ai constaté que les  $\frac{3}{4}$  des thèmes (131/168), ont été repris par la suite dans le processus.**

Ensuite j'ai demandé quels étaient les nouveaux thèmes apparus en cours de processus. Toujours dans l'optique de rechercher si les principaux thèmes traités dans l'ensemble du processus étaient déjà contenus dans la première rencontre, j'ai comparé pour l'ensemble des questionnaires, le nombre de thèmes annoncés à la première rencontre et qui ont été repris par la suite, avec le nombre de thèmes nouveaux apparus au cours du processus. J'ai constaté que 125 thèmes nouveaux sont apparus par la suite, soit un peu moins que les 131 thèmes apparus dès le premier entretien et traités par la suite.

### Ensemble des thèmes abordés (total = 293 thèmes)



<span style="color: blue;">■</span>	Nb de thèmes abordés uniquement lors de la 1ère rencontre
<span style="color: lightblue;">■</span>	Thèmes abordés dans la 1ère rencontre et repris en cours de processus
<span style="color: orange;">■</span>	Nouveaux thèmes apparus en cours de processus

## Ensemble des thèmes abordés

	Nombre total des thèmes	Total des thèmes en %	Moyenne par personne (nb de thèmes)
Nb de thèmes abordés uniquement lors de la première rencontre	37	13 %	0.97
Thèmes abordés dans la 1 <sup>ère</sup> rencontre et repris en cours de processus	131	44%	3.44
Nouveaux thèmes apparus en cours de processus	125	43%	3.28
<b>Total</b>	293	100%	8.68

Dans un deuxième temps j'ai fait une moyenne du degré d'importance pour tous les thèmes apparus lors de la première séance et une moyenne du degré d'importance pour ceux apparus par la suite. En comparant ces moyennes, j'ai constaté que sur 38 questionnaires, à 23 reprises la moyenne d'importance est plus élevée pour les thèmes apparus lors de la première séance, à 2 reprises elle est équivalente et à 12 reprises cette moyenne est inférieure à celle des thèmes apparus par la suite. 1 questionnaire n'avait pas de réponse.

La moyenne générale du degré d'importance des thèmes apparus lors de la première séance est de 4,78 contre 4,20 en ce qui concerne les thèmes apparus en cours de processus

Il est très important de prendre en considération la notion du temps dans la lecture de ces tableaux. En effet si nous prenons un processus de supervision classique de 20 heures, la totalité des thèmes qui apparaissent lors de la première rencontre (131+37=168 au total) apparaissent dans un espace temps qui varie généralement entre une demi-heure et une heure trente. Les thèmes restants (125) apparaissent au cours des séances suivantes soit dans un espace temps d'environ 19 heures.

En conclusion nous constatons que les  $\frac{3}{4}$  (131/168) des thèmes abordés dans la première séance sont repris par la suite. Si la première séance ne contient pas tous les thèmes abordés par la suite (125 nouveaux), elle contient les  $\frac{2}{3}$  de ceux-ci (168/293). Nous constatons de plus, que la moyenne du degré d'importance des thèmes apparus lors de la première rencontre, 4.78 est supérieure à la moyenne du degré d'importance des thèmes apparus par la suite, 4.20.

### Troisième partie

Cette 3<sup>ème</sup> partie est composée de trois questions ouvertes. Pour analyser les résultats, j'ai construit une grille de lecture avec des mots-clés, ce qui m'a permis de regrouper les réponses de chaque questionnaire et de les classer suivant leur appartenance.

Une réponse pouvant toucher plusieurs mots-clé, j'ai donc été amenée parfois à répartir la réponse d'un questionnaire dans plusieurs groupes. Cela explique pourquoi l'addition de tous les groupes de mots-clef dépasse le nombre de questionnaires. Pour retrouver rapidement chaque réponse classée, j'ai inscrit le numéro du questionnaire d'où elle est tirée.

**1<sup>ère</sup> question : «La première rencontre revêt-elle un caractère particulier par rapport à la suite du processus ? »**

A la question 4a «La première rencontre revêt-elle un caractère particulier par rapport à la suite du processus ? », 86% répondent oui (33 superviseurs sur 38).

Pour la question complémentaire «**Pour quelles raisons ?**», j'ai déterminé les 10 groupes suivants:

- Enjeu relationnel/confiance (21)
- Pose du cadre (15)
- Prise de contact/présentation (12)
- Choix (9)
- Contient tous les éléments/influence la suite (6)
- Demande/attente (6)
- Définition/collaboration (4)
- Repérage verbal/non verbal (3)
- Processus/temps (2)
- Thème (2)

A titre d'exemple voici quelques raisons citées par les superviseurs, provenant des groupes de mots-clés principaux :

**Groupe «Enjeu relationnel / confiance» (21)**

Les superviseurs relèvent que dans le premier entretien : «On se pose face à l'autre et l'on crée ensemble un type, une couleur qui va imprégner la relation» - «C'est là que se fixe le style de relation entre les deux personnes, il sera difficile de modifier ce dernier par la suite» - «Apparaît ou non l'envie de travailler ensemble, le supervisé dit beaucoup de lui en condensé, le superviseur peut capter des éléments des besoins du supervisé pour s'y adapter» - «Lors d'une première rencontre tous les sens sont particulièrement éveillés, ils viennent en appuis de soi et ils captent l'autre dans sa globalité » - «On fait connaissance et on regarde si ça se passe entre nous».

**Groupe «Pose du cadre» (15)**

Les superviseurs relèvent que le premier entretien : « C'est un moment important où le cadre de la supervision est fixé» - «Permet de poser les bases de la collaboration, de s'assurer que le supervisé connaît les base de la supervision» - «Permet la définition de ce que l'on va faire» - «Précise le cadre et la confidentialité» - «Moment de la rencontre où le cadre est fixé».

**Groupe «Prise de contact / présentation » (12)**

Les superviseurs relèvent que : «La première rencontre est pour moi une prise de contact» - «Prise de contact, la collaboration est-elle possible ?» - «Présentation de soi au travers de l'exposé des thèmes », « Présentation tenue corporelle» - «Faire connaissance, évaluer si le travail à deux sera possible» - «Chacun se pose, s'évalue» - «Faire connaissance, expliquer la supervision».

**Groupe «Contient tous les éléments / influence la suite» (6)**

Enfin, si j'en viens à la question plus spécifique de mon travail, je note que les superviseurs relèvent à propos de la première rencontre : «La fameuse première impression qui n'est pas un mythe mais contient bien tous les éléments qui composeront la suite pour autant que l'on y soit très attentif» - «Les premières impressions, préconstruisent, influenceront éventuellement la suite du processus» - «Comme dans toute première rencontre, chaque personne imprime ses impressions et celles-ci laissent augurer (à tord ou à raison ?) ce que pourra être la relation...» - «C'est la première rencontre durant laquelle se joue beaucoup.

*Est-ce que le feeling passe entre les deux? Je suppose que la première rencontre sert de modèle pour le futur fonctionnement» - «Au niveau de la relation, la première rencontre est très importante. Chacun se pose, s'évalue, etc. Permet par la suite de s'y référer» - «Je réalise qu'elle contient tous les éléments de la suite».*

**2<sup>ème</sup> question « Selon vous la première rencontre a-t-elle une influence sur la suite du processus ? »**

Pour cette question 4b, les superviseurs devaient évaluer le degrés d'importance de cette influence sur une échelle allant de 1 à 4, soit : « 1. Pas du tout », « 2. Un peu », « 3. Moyennement » et « 4. Beaucoup ».

22 superviseurs pensent que la première rencontre influence « beaucoup » la suite du processus et 12 superviseurs pensent qu'elle l'influence « moyennement »; soit 34 superviseurs sur 38 pensent que la première rencontre a un influence certaine sur la suite du processus.

Enfin, 1 superviseur estime qu'elle a « un peu » et 1 autre « pas du tout » d'influence sur la suite du processus. Deux questionnaires n'ont pas de réponse.

Ainsi, plus de la moitié des superviseurs interrogés (22/38) pensent que la première rencontre à beaucoup d'influence sur le processus. Non seulement parce qu'elle permet d'installer une relation de confiance et de poser le cadre, mais aussi parce qu'elle contient une grande partie des thèmes qui seront repris par la suite.

Pour la question complémentaire à la question 4b « **De quelle manière ?** », j'ai procédé de la même façon que pour la question 4a en déterminant les 10 groupes suivants :

- Pose la base/objectif de travail (8)
- Confiance (6)
- Influence processus (6)
- Dimension verbale/non verbale (5)
- Porte en elle la suite (4)
- Mesurer/évaluer changement (4)
- Attente (1)
- Pose du cadre (1)
- Choix (1)
- Repère contexte (1).

Voici, pris dans les deux groupes où les réponses sont les plus nombreuses, quelques réponses citées par les superviseurs, sur la manière dont la première rencontre influence la suite du processus.

**Groupe «Pose la base / objectif de travail» (8)**

Les superviseurs relèvent que la première séance influence le processus parce que : «Le superviseur et le supervisé s'engagent à ce qui a été défini lors de l'entretien » - «Elle

*représente la base de l'établissement de la relation de travail » - «On pose les pistes de travail qui vont être reprises» - «Envie de travail à deux, objectifs de cette supervision» - «Première séance comme point de référence à partir duquel s'organise massivement la suite» - «Elle sert de modèle à la suite du processus, aux fonctions, aux relations, aux possibilités, à l'ouverture».*

#### **Groupe «Confiance» (6)**

*Les superviseurs relèvent que la première séance influence le processus parce que : «Cette première rencontre est un moment important au niveau de la création du lien, de l'établissement d'un climat de confiance et de partenariat, ceci de part et d'autre» - «Je crois qu'elle ouvre ou pas, ou peu, les portes d'une confiance possible» - «Premier élément de la confiance, nécessaire à la relation» - «Faire confiance ou pas» - «Etablissement d'une relation de confiance, envie de travailler à deux.*

Et enfin, les deux groupes qui concernent plus spécifiquement mon travail.

#### **Groupe «Influence le processus» (6)**

*Les superviseurs relèvent que cette séance est : «Très importante elle peut se révéler le creuset de bon nombre de balises et de non-dit, d'émotions et d'incompréhensions qui pourront être repris ultérieurement» - «On pose les pistes de travail qui vont être reprises, de plus face aux premières impressions, elles vont se modifier ou non, pendant le processus de supervision» - «Définition dans un sens très large du processus plus ou moins claire, et cette clarté va lourdement influencé sur la suite» - «Même s'il s'agit de ne pas laisser les premières impressions couvrir tout, elles se vérifient régulièrement» - «La première impression d'une personne se fait très vite, c'est possible mais plus difficile de la corriger /rectifier par la suite» - «Définit au moins partiellement la nature du lien qui se construit par la suite» - «La première impression dans la relation est importante, tout en relativisant cette importance, car la relation évolue au cours du processus».*

#### **Groupe «Porte en elle la suite» (4)**

*Les superviseurs relèvent que : «Les premières impressions marquent la relation ; un pré-jugement positif ou négatif se fait, et il teinte la suite des séances. Du temps est nécessaire pour le modifier» - «On découvre pour la première fois quelqu'un, chacun se présente, on sent que la communication passe ou pas, un climat va s'instaurer tout au long du processus» - «Les thèmes de la première rencontre sont présents tout le long et colorent (créent) la relation, les conditions nécessaires à un changement» - «La première rencontre porte souvent en elle ce qui va se dérouler par la suite, mais je ne pense pas que tout se joue dans la première séance, les bugs sont rattrapables ».*

#### **3<sup>ème</sup> question « Commentaire personnel»**

En ce qui concerne les commentaires personnels, j'ai relevé peu d'informations déterminantes pour ma recherche. Je note toutefois que pour 2 superviseurs la séance est gratuite et sans engagement, pour 2 autres, il y a deux premières séances, celle où l'on pose le cadre et celle où le processus commence, 2 autres superviseurs me demandent à « quelle première fois » il est fait allusion. Il y a encore 1 superviseur qui m'informe qu'il utilise un memento qui s'est construit avec les années, 1 superviseur informe le supervisé au moment du premier entretien qu'il lui remettra la totalité de ses notes à la fin du processus, 1 personne conclut le questionnaire en disant qu'il s'agit d'une vaste question, 1 autre qu'il s'agit d'un exercice narcissique difficile et enfin 5 superviseurs me souhaitent bonne chance !

## 4. Quelques aspects théoriques

Le psychologue Edmond Gilliéron relève que dans les rares ouvrages qu'il a trouvés, les problèmes rencontrés à propos du premier entretien sont toujours les mêmes: « *ou bien, dans une perspective diagnostique classique, on en vient à proposer une méthode d'investigation directive, ou bien, dans une perspective psycho dynamique, on s'intéresse à la relation thérapeutique et la question diagnostique est mise à l'arrière-plan* ». Il relève également que : « *... tous les auteurs s'accordent pour dire que l'on trouve résumé dans le premier entretien, tous les éléments qui constitueront l'essentiel de la cure psychanalytique ...* » et plus loin il ajoute « *Pourtant à notre connaissance, on ne s'interroge guère sur la possibilité d'utiliser ce phénomène pour poser un diagnostic précoce et pour envisager une technique d'intervention initiale susceptible d'éviter de longues années de psychanalyse* »<sup>6</sup>.

L'auteur fait encore remarquer que le contexte du premier entretien est particulièrement favorable car il peut être considéré comme la situation psychothérapeutique la plus pure, le patient ne sachant encore rien de son psychothérapeute, il n'aura de réelles références que celles de son imaginaire. Les attentes de celui qui vient consulter sont donc fondées sur ses besoins du moment. C'est pourquoi, il est important de pouvoir repérer « *la manière dont le patient réagira à ce nouveau contexte et la manière dont il cherchera à agir sur le contexte lui-même* »<sup>7</sup>.

La théorie de cet auteur se réfère principalement au cadre psychothérapeutique et dans la supervision le but n'est pas de poser un diagnostic, ni de s'épargner de longues années d'intervention, mais de nombreux points développés dans cet ouvrage se révèlent très intéressants et peuvent s'appliquer au domaine de la supervision. Selon lui le premier entretien doit permettre de savoir :

- *le mode de venue du patient à la consultation (de lui-même, envoyé par quelqu'un ou sur le conseil de quelqu'un, etc.)*
- *le type de relation que cherche à établir le patient avec son thérapeute*
- *les plaintes initiales verbalisées par le patient, en particulier la manière dont le patient formule sa demande d'aide (ou son absence de demande)*<sup>8</sup>

Une autre auteure, Eva-Marie Golder, propose quant à elle, une structuration du premier entretien intéressante sous forme d'un découpage qui peut aussi s'appliquer à la première rencontre de supervision.

Elle parle de : « *Cinq étapes qui jalonnent une première rencontre*<sup>9</sup> ».

- *Le temps de « l'instantané », de la saisie, rapide et éphémère*
- *Le temps des élaborations imaginaires*
- *Le temps du repérage mutuel*
- *Le « moment sensible » comme début du nouage du transfert*

<sup>6</sup> Edmond Gilliéron, « Le premier entretien en psychothérapie », Paris 2004, pp. 163 et suivantes.

<sup>7</sup> Edmond Gilliéron, op. cit., p. 95

<sup>8</sup> Edmond Gilliéron, « Le premier entretien en psychothérapie », Paris 2004, p. 95

<sup>9</sup> Eva-Marie Golder, « Au seuil de l'inconscient ; Le premier entretien », Paris 1996, p.193 et suivantes

- *Le temps de l'accusé de réception, le transfert*

### **Le temps de « l'instantané »**

Pour parler de la première étape, l'auteure a préféré le terme « instantané », à l'anglicisme « flash », qu'elle trouvait peu élégant. Cet instant très court, de quelques secondes tout au plus, n'en détermine pas moins, d'après elle, toute la suite de la rencontre.

Il fait intervenir deux phénomènes très archaïques et conjoints. La poignée de main ou le sourire que j'ai déjà cités dans la deuxième partie de ce travail. La poignée de main a pris une grande importance, parce que grâce au contact corporel, elle permet d'apaiser l'angoisse déclenchée par l'aspect inconnu d'une rencontre. Le sourire quant à lui est un trait d'union entre deux personnes.

Puis vient le tour de la parole qui lance un classique « *Ca va ?* » ou « *Comment allez-vous ?* » qui en général dans une première rencontre n'auraient pas leur place, mais qui en disent long sur la difficulté à s'engager dans une relation.

### **Le temps des élaborations imaginaires**

Après le premier moment de surprise, les deux interlocuteurs n'ont pas les mêmes réactions. Mme Golder cite Constardo Calligaris, pour qui dans toute rencontre l'autre est immédiatement impliqué en tant que « semblable imaginaire », et recherche d'abord une sorte de complicité, un sens commun, une alliance. C'est dans ces moments que l'autre utilise des phrases du genre « *Vous voyez ce que je veux dire ?* » cherchant ainsi à s'éviter tout questionnement quant à son propre discours.

### **Le temps du repérage mutuel**

Toute première relation implique une recherche de contact mutuel qui aboutit à un premier nouage relationnel. Du fait de la nouveauté et de l'inconnu de la personne, notre sensibilité est mise à contribution de manière bien plus forte que dans les entretiens suivants. L'auteure cite Dolto et Lacan qui remontent tous les deux au lien de l'enfant avec sa mère, au moment où il réalise qu'il s'en sépare, où il réalise qu'il a des affects et où il apprend le langage. Cette première rencontre mobiliserait les mêmes forces qui ont présidé à la mise en place de ces éléments et c'est dans cette mise en place, que s'installeraient, selon l'auteure, les éléments qui permettront le transfert analytique. Même si ce n'est pas ce que nous cherchons en supervision, il est important d'avoir une connaissance sur ce qui se joue au tout début d'une rencontre et d'avoir à l'esprit toute l'articulation entre l'émotion et le langage. Souvent apparaît dès la première consultation, une quête de vérité de savoir, que le praticien détiendrait. Le souci principal de tout praticien est alors de « se mettre à la bonne place » qui pourrait se traduire en supervision par « se mettre à la bonne distance ».

### **Le « moment sensible »**

Les travaux de Lorenz, que j'ai déjà abordés au chapitre deux, ont permis de démontrer que le phénomène d'imprégnation se déroule selon une certaine logique et à une période déterminée qu'il appelle « période critique » ou « période sensible ». Cette imprégnation permet à un animal de s'intégrer dans un groupe et il impose, à priori, une contrainte qui entraîne une restriction des libertés, mais sans cette empreinte aucune organisation, aucun développement ne serait possible. Cyrulnik notait que « *La restriction des libertés est encore plus grande quand il n'y a pas d'empreinte, puisque l'être vivant, sans empreinte, ne peut*

*pas s'inscrire dans son milieu, ne peut pas devenir* »<sup>10</sup>. Ce moment est fondateur de la relation de l'individu avec le groupe et l'environnement, et ce qu'il va mémoriser par imprégnation est irréversible, ce qui n'est pas le cas avec les apprentissages ultérieurs.

La comparaison entre l'animal et l'homme permet également de mettre en lumière la rigidité du comportement animal et la souplesse de celui de l'homme. Ainsi chez ce dernier, ce n'est plus seulement la vision qui déclenche les stimulus de l'imprégnation, mais tous les sens et ce qui est déterminé à ce moment n'est pas uniquement un comportement instinctuel réglé une fois pour toute, mais l'entrée dans le langage parlé. Chez l'homme, ce concept de « période sensible » peut aussi être comparé avec ce que Lacan appelle le stade du miroir, et ses effets sur la structuration du sujet ; l'enfant a besoin de l'autre pour devenir sujet. Dans le stade du miroir, il est fasciné par son propre corps dans l'image du miroir et cette image fonctionnera comme une anticipation de ce moi idéal auquel l'enfant sera désormais asservi. Eva-Marie Golder mentionne que *«un phénomène analogue se reproduit lors d'une première rencontre et façonne la relation thérapeutique selon les mêmes lois, car ce qui s'est joué lors du stade du miroir n'est pas de l'ordre d'un simple processus génétique comme chez l'animal, mais un processus structural qui se répète inlassablement puisqu'il est lié à la dynamique du langage et de l'image* »<sup>11</sup>.

A noter encore que, le temps est, avec la perception, le deuxième élément permettant d'établir une relation. Le temps est à considérer là, non pas dans le sens de la durée, mais dans le sens du temps qu'il faut pour comprendre. Comprendre ce qui se passe, comprendre ce qui se joue et enfin comprendre ce que l'autre perçoit de tout cela.

### **Le temps de l'accusé de réception, le transfert**

Cette dernière étape concerne le transfert, que l'auteure appelle aussi « l'accusé de réception ». Dans un contexte de recherche à propos de la *première fois* en supervision, je ne vais pas m'étendre plus sur la notion de transfert. La question de l'accusé de réception serait plus intéressante mais l'auteure reconnaît elle-même que c'est dans cette étape que les différentes écoles se séparent pour de bon et mon propos n'est pas non plus d'entrer dans une querelle d'école. De plus, au cours de la formation de superviseur, cette question de l'« accusé de réception » est abondamment abordée à travers des éléments comme la reformulation ou le fait de quittancer.

Eva-Marie Golder précise que ces différents temps ou étapes ne sont pas toujours faciles à distinguer et qu'ils dépendent de beaucoup de facteurs, mais ce n'est pas parce qu'ils sont difficiles à repérer que cela signifie que la première rencontre n'a pas sa structure propre.

Comme je l'ai déjà dit, il existe peu d'ouvrages se consacrant spécifiquement et uniquement à la question du premier entretien. J'ai trouvé dans quelques articles consacrés à la thérapie, aux entretiens de famille, ou à d'autres processus de relation d'aide, une partie concernant le premier entretien. Ainsi dans un article sur le travail avec les parents, Maurice Berger, psychanalyste et professeur de psychopathologie de l'enfant à l'université de Lyon explique quant à lui que : *« Il est nécessaire qu'une attention particulière soit portée au premier entretien »*. Il rappelle également que *« le but du premier entretien, c'est plus modestement d'en obtenir un second, c'est-à-dire de toucher émotionnellement les membres de la famille, de les aider à prendre confiance en certaines de leurs capacités d'insight, de faire naître en eux une curiosité suffisante pour qu'ils aient envie de revenir afin de tenter de trouver une réponse aux questions soulevées dans le premier entretien, réponse qui soulève elle-même de nouvelles interrogations »*<sup>12</sup>.

Les quelques théories que j'ai citées, développent chacune à sa manière un aspect intéressant de la première rencontre. Mais chacune met également en avant l'importance de

---

<sup>10</sup> Boris Cyrulnik, « Sous le signe du lien », Hachette, Paris 1989, p 186

<sup>11</sup> Eva-Marie Golder, «Au seuil de l'inconscient ; Le premier entretien », Paris 1996, p 236

<sup>12</sup> Maurice Berger, «Le travail avec les parents», in Revue «Enfance et Psy » n°12», 2000

cette première rencontre, le soin particulier à y apporter et l'influence qu'elle peut avoir sur les rencontres qui viendront après. Dans le chapitre suivant, je vais reprendre le dépouillement des questionnaires retournés par les superviseurs, et tenter de les mettre en lien avec ces divers aspects théoriques.

## 5. Lien entre aspects théoriques et réponses des superviseurs

Les réponses aux questionnaires donnent une bonne idée de ce que pensent les superviseurs sur l'importance de la première rencontre. Ainsi, les thèmes apparus lors de la première rencontre sont repris par la suite dans une proportion de  $\frac{3}{4}$ , et la moyenne de ces thèmes sont relevés comme plus importants que les thèmes nouveaux. Si nous regardons le caractère particulier de la première rencontre par rapport à la suite, 33 superviseurs sur 38, soit 86 % répondent que cette première rencontre possède un caractère particulier et ils sont 34 sur 38 à répondre qu'elle influence de «moyennement à «beaucoup» la suite du processus.

Bien entendu les raisons qui font que ces superviseurs accordent de l'importance à la première rencontre varient fortement selon les personnes. Sous le point « *Pour quelles raisons, la première rencontre influence le processus ?* », 21 personnes répondent qu'elle est un «enjeu relationnel» et qu'elle permet à une relation de confiance de se mettre en place. Pour 27 personnes elle sert d'abord à «une présentation et une prise de contact» (12) et permet «la mise en place du cadre» (15)

Au chapitre précédent, je citais Edmond Gilliéron qui trouvait que les thérapeutes avaient tendance, soit à privilégier une méthode trop directive basée sur l'objectif de la pose d'un diagnostic, soit à privilégier la relation dans ce que l'auteur appelle une perspective psycho-dynamique. L'analyse du questionnaire nous montre que les superviseurs auraient tendance à faire de même. L'enjeu relationnel qui se joue au moment de la première rencontre est un des aspects essentiels de la supervision et pour certain, cet enjeu est forcément lié à la manière dont le cadre sera posé, qu'il s'agisse du cadre administratif (tarif, horaire, contrat), éthique (confidentialité, respect) ou relationnel (présentation, confiance). La pose du cadre en supervision est fondamentale, nous l'avons d'ailleurs largement abordé durant ces deux années de formation. Et même s'il ne préserve pas les protagonistes des nombreux imprévus qui jalonnent le processus, il permet de recadrer, de limiter et de prévenir bon nombre de débordements et d'incompréhension.

Mais il est à noter que pour d'autres superviseurs au contraire, une trop grande insistance sur le cadre pourrait bloquer certains nouages de la relation. De plus, je note également qu'il est des superviseurs qui ne partagent pas l'idée que cette première rencontre puisse avoir une influence sur la suite du processus et considèrent qu'elle n'a que «peu d'importance» ou «pas plus d'importance que les rencontres suivantes ». De fait, il serait dommage, qu'à force de trop vouloir mettre en avant l'importance de la première rencontre, nous en arrivions à sous-estimer les rencontres suivantes en ne leur accordant qu'une moindre importance. Il me semble essentiel de pouvoir aborder chaque séance avec un regard neuf et avec le même intérêt, le même élan, voir le même enthousiasme.

De la même manière, il serait faux de laisser croire qu'une première rencontre manquée pourrait compromettre définitivement le reste du processus. Au deuxième chapitre, j'évoquais à propos de l'amour l'importance de la *première fois* en ce qui concerne les relations

sexuelles. Or, c'est un lieu commun que de dire de cette *première fois* qu'elle se déroule rarement en ayant toutes les bonnes conditions réunies, et si pour certaines personnes, la première fois restera exceptionnelle, cela ne veut pas dire que pour ceux qui l'ont « manquée », leur vie sexuelle en sera définitivement compromise. D'autres nouvelles *premières fois* peuvent venir embellir un départ manqué...

J'ai, pour ma part, une tendance à privilégier le côté intuitif, mais je connais aussi l'importance d'un apport théorique qui vient en soutien de la bonne intention qui à elle seule ne suffit pas. Eva-Maria Golder résume ainsi ce point de vue : « *La théorie est présente bien évidemment, mais comme garde-fou plutôt que comme instrument d'analyse. Les théories des uns et des autres, nous devons les intégrer, comme dirait Donald D. Winnicott, exactement comme un musicien travaille son instrument ; c'est quand il oublie qu'il fait de la technique, qu'il commence, peut-être à faire de la musique, à acquérir son style.* »<sup>13</sup>.

Ainsi, que ce soit parmi les auteurs, les psychologues, les psychanalystes et autres spécialistes des relations humaines, ou parmi les superviseurs questionnés, ils sont nombreux à dire que la première rencontre a une influence certaine sur les suivantes, même si les raisons de cette influence proviennent de considérations très différentes.

Finalement que cette première rencontre ait pour objectif la pose du cadre quel qu'il soit, qu'elle dure trente minutes ou une heure trente, qu'elle soit gratuite ou payante, qu'elle soit à part du processus ou en ouverture de ce dernier, l'important est de savoir ce que nous souhaitons et recherchons lors de cet entretien comme par exemple une définition du cadre de l'action sociale, la création d'un climat de confiance ou encore le choix de travailler ensemble.

L'important est aussi de savoir que ce premier entretien est fait de relationnel et contient ce moment indéfinissable, ce « point de bascule » que nous devrions nous exercer à repérer puisqu'il semble bien qu'il conditionne dans une large mesure la suite du processus.

Eva-Marie Golder l'exprime de cette manière : « *Entre le trop de structure des manuels techniques et l'absence totale de structure du "laisser venir", une autre possibilité s'est fait jour par l'observation de plus en plus précise de ce moment clef où la tonalité du discours du patient change. Le "moment sensible" en tant que concept fait référence à la fragilité de ce "point de bascule" du travail où se séparent définitivement toutes les pratiques d'entretien par l'utilisation des phénomènes qui apparaissent alors* »<sup>14</sup>. Si je mets en parallèle ma pratique de superviseur et celle du thérapeute, je peux constater une différence de pratique à partir de ce point de bascule. Le thérapeute va s'attacher au pourquoi et tenter d'éclairer le passé, au contraire le superviseur dans sa pratique, va travailler avec un questionnement autour du comment dans l'ici et maintenant.

## 6. Conclusion

Avec ce travail, mon intention était modestement de sensibiliser les superviseurs à l'importance de la première rencontre par rapport à l'ensemble du processus et d'apporter des réponses à mon questionnement quant à son influence sur la suite du processus.

---

<sup>13</sup> Eva-Marie Golder, «Au seuil de l'inconscient ; Le premier entretien », Paris 1996, p 231

<sup>14</sup> Eva-Marie Golder, «Au seuil de l'inconscient ; Le premier entretien », Paris 1996, p. 9

Il reste cependant certains aspects que j'ai abordés et que je n'ai malheureusement pas pu développer. Ainsi, en raison de mon intérêt personnel pour l'aspect du non verbal et de sa place essentielle dans la communication, j'avais préparé une partie du questionnaire qui demandait si les thèmes apparaissaient sous forme verbale ou non verbale. Au moment du dépouillement, je me suis rendue compte que je n'arriverai pas à utiliser ce matériel. D'abord c'est un point difficile à contrôler, le non verbal inclut des paramètres comme le diamètre des pupilles, les variations de couleur de la peau, les odeurs corporelles et d'infimes variations du rythme verbal, respiratoire, du regard ; mais aussi parce que finalement cela ne changeait pas grand-chose à mon questionnement. La grande majorité des thèmes sont apparus de manière verbale, certains thèmes ont été indiqués comme apparus de manière verbale et non verbale mais aucun thème n'a été indiqué comme apparu uniquement de manière non verbale.

La question des thèmes traités durant les supervisions est également un sujet que j'aurais aimé explorer. Dans mon questionnaire, pour ne pas induire la réponse, j'avais volontairement demandé de m'indiquer les sujets des thèmes plutôt que d'en demander le nombre. J'ai ainsi pu constater que si des thèmes évidents comme « La place dans l'équipe de travail », « L'identité professionnelle » reviennent très souvent, d'autres sujets à priori moins évidents comme « La confiance en soi », « La gestion du temps » ou encore « La séduction » reviennent également très souvent. Je pense qu'il y aurait là un domaine de recherche passionnant à travailler.

Une autre piste intéressante serait de connaître le point de vue des supervisés sur la première rencontre mais j'ai dû y renoncer en raison de l'ampleur de la tâche.

D'un point de vue plus personnel, cette recherche m'a également permis de travailler sur des aspects qui m'étaient peu familiers, comme la construction, le dépouillement et l'analyse du questionnaire que j'ai adressé aux superviseurs romands.

-f J'ai pris conscience de divers fonctionnements qui me poussaient à construire mon intervention d'une certaine manière. Je pense par exemple à la pose du cadre que je fais de manière très rigoureuse en ne m'autorisant que très peu de dérogation, voir pas du tout. C'est une chose que je fais naturellement parce que j'en ressens la nécessité.

A la lumière de ce travail, j'ai l'impression que d'une part, cette attitude remplit probablement bien sa fonction de pare-angoisse, pour moi, (et peut-être parfois aussi pour celui qui est en face de moi) : poser mes lunettes, prendre mon agenda, etc. Mais surtout, je me rends compte que cette attitude me permet, une fois ces points posés, de pouvoir plus complètement me centrer sur la personne, d'être plus disponible pour ce moment relationnel qui se met en place et de me consacrer ainsi à cet aspect de la supervision qui me tient particulièrement à cœur.

Ce travail m'a aussi permis d'expérimenter du nouveau, il m'a fait naviguer dans des eaux que je ne maîtrisais pas bien où pas du tout, il m'a fait vivre le doute et l'insécurité. J'ai constaté encore une fois l'importance d'être capable d'évoluer entre le théorique et l'intuitif qui viennent en renfort l'un de l'autre dans un constant va et vient et une recherche de sens.

Je terminerai avec cette citation d'Eva-Marie Golder qui résume bien la pratique réflexive de la supervision et comment je conçois mon rôle de superviseur : « *La visée d'une première rencontre est celle de faire sentir à nos patients que d'une manière ou d'une autre ils sont détenteurs d'un savoir qu'ils sont seuls à posséder mais que nous pouvons les aider à approcher* »<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Eva-Marie Golder, «Au seuil de l'inconscient ; Le premier entretien », Paris 1996, p. 256

## **Bibliographie**

CYRULNIK , Boris, « *Sous le Signe du lien* », Editions Hachette, Paris 1997

GILLIERON, Edmond, « *Le premier entretien en psychothérapie*», Editions Dunod, Paris 1994

GOLDER, Eva-Marie, « *Au seuil de l'inconscient, Le premier entretien*», Petite Bibliothèque Payot, Paris 2006

KAUFMAN, Jean-Claude, « *Premier matin, Comment naît une histoire d'amour* », Editions Livre de Poche, Paris 2002

LAMARRE, Suzanne, « *Aider sans nuire, De la victimisation à la coopération* », Editions Lescop, Montréal 1998

LORENZ, Konrad, « *L'agression* », Editions Flammarion, Paris 1989

MANNONI, Maud, « *Le premier rendez-vous chez le psychanalyste* », Editions Denoël-Gonthier, Paris 1971

MATHELIN, Catherine, « *Raisins verts et dents agacées* », Editions Denoël, Paris 1994

## **Articles**

BERGER, Maurice, « *Le travail avec les parents*», Entretien de Laurent Bernard in Revue « *Enfance et Psy* » n°12, 2000

GLACHANT, Marie-Paule, «*Le premier entretien téléphonique*» in Revue « L'awareness » n° 27, 2004

SCHAUDER, Claude, «*Travail psychanalytique avec les adolescents: premiers contacts*», in Revue « Filigrane », vol 11, n°1, 2002

### **Documents reçus en cours de formation**

RIBORDY, Françoise, «*Processus de la supervision*» extrait travail de groupe, reçu en novembre 2006

TISSOT, Sylvie, « La place du corps », reçu en février 2007

### **Personnes ressources et remerciements**

A Philippe ETTER, éducateur social, médiateur, diplômé en protection de l'enfance, pour son précieux regard extérieur et son amour indéfectible.

BOHENBLUST Corinne, sociologue, Lausanne

PFISTNER Sylviane, superviseuse d'équipe et d'individu, animatrice spécialisée en éducation relationnelle, **espaceressources**, Lausanne

### **Annexes**

1. Questionnaire envoyé aux superviseurs de Suisse Romande
2. Lettre d'accompagnement des questionnaires