Module VIII -TRAVAIL DE DIPLOME

Le stress dans tous ses états

De quels outils dispose la supervision pour ouvrir un espace de transformation ?

Rien ne se perd, rien ne se crée, Tout se transforme. A. Lavoisier (1743-1794)

Avril 2018

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION	p. 3
1.1 MOTIVATIONS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES	p. 3
1.2 OBJECTIFS DE CE TRAVAIL	p. 4
2. RELATION D'AIDE	p. 5
2.1 NIVEAU INDIVIDUEL	p. 6
2.2 NIVEAU RELATIONNEL	p. 7
2.3 NIVEAU ORGANISATIONNEL	p. 7
2.4 NIVEAU INSTITUTIONNEL	p. 8
3. LES DIFFERENTES FORMES DE STRESS	p. 9
3.1 STRESS	p. 9
3.2 STRESS CUMULATIF	p. 10
3.3 STRESS CHRONIQUE	p. 10
3.4 STRESS TRAUMATIQUE	p. 11
3.5 BURNOUT OU EPUISEMENT PROFESSIONNEL	p. 11
3.6 TRAUMATISME VICARIANT OU FATIGUE DE COMPASSION	p. 12
4. LA SUPERVISION FACE AU STRESS SOUS TOUTES	
SES FORMES AU TRAVAIL	p. 14
4.1 S'ENGAGER A FOND	p. 14
4.2 ELARGIR LES RESSOURCES	p. 15
4.3 EXPLORER SES CROYANCES	p. 18
5. CONCLUSION	p. 20
6. BIBILIOGRAPHIE	p. 23

1. INTRODUCTION

1.1 MOTIVATIONS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES

Au moment du choix d'un sujet pour mon travail de diplôme, je n'avais pas encore d'étudiants en supervision et j'ai donc réfléchi à ce qui avait été utile pour moi lors de mon vécu de personne supervisée.

Je travaille depuis de nombreuses années dans le domaine de la violence, en particulier dans l'aide aux victimes, souffrant de stress aigu ou de stress post-traumatique. Durant cette période, j'ai bénéficié de supervisions d'équipe et individuelles.

Je me suis souvenue d'une situation que j'avais exposée lors d'une supervision.

Il s'agit d'une femme qui venait de perdre son enfant, tué par un proche.

Cette mère s'est présentée une semaine après le drame, en demandant ce que nous pouvions faire pour elle. Elle s'est montrée très calme, mais en effet, l'accompagnement au niveau juridique et psychologique que nous pouvions lui offrir lui paraissait ridicule tant sa souffrance était immense. Je n'ai jamais revu cette femme mais, nous avons eu de nombreux échanges téléphoniques qui se soldaient toujours par le reproche que le service ne servait à rien vu que je ne pouvais pas répondre à ses demandes de prise en charge financière, ce qui ne correspondait pas au cadre de mon mandat. Je stressais à chacun de ses appels, de peur qu'elle puisse me faire un nouveau reproche et remettre en question mes compétences professionnelles.

En présentant cette situation en supervision, j'ai pu exposer à quel point j'ai été déstabilisée par cette situation. Je commençais à douter de mes compétences à trouver les mots adéquats face à tant de souffrance et du sens de mon travail. Je ressentais une profonde tristesse en pensant à cette petite fille morte dont j'avais juste vu une photo.

Ma superviseuse m'a expliqué que ces signes évoquaient un **traumatisme vicariant**, qui signifie « Usé par le matériel traumatisant venant des victimes, et non par la charge de travail, le professionnel souffre d'usure par compassion, de traumatisme vicariant » (Legault Faucher, 2007). Je ne connaissais pas ce terme, il a éveillé chez moi des sentiments contradictoires. D'une part, cela m'a permis de mettre des mots sur mon sentiment d'impuissance, de fatigue mais il n'est pas suffisant de nommer une chose pour qu'elle soit résolue. D'autre part, cela m'a aussi obligée à m'interroger sur ma capacité d'ajuster la distance émotionnelle.

La supervision m'a permis de réfléchir sur quelle était ma fonction, mon rôle et ma mission et

d'accepter les limites de mon champ d'action. Je fais partie d'un système qui a ses limites, ses contraintes. La proposition de la superviseuse est de faire une nouvelle lecture de la situation et d'accepter que si cette maman avait le besoin de me détester autant, il s'agissait là d'un moyen psychique pour elle de rester en vie. Ce changement de regard sur l'événement m'a permis de redonner un sens à mon travail.

Imaginer que je pouvais avoir les symptômes d'un stress post-traumatique sans l'avoir vécu directement, m'a donné envie d'explorer les questions liées aux différentes manifestations du stress en général, et de me questionner sur les outils dont dispose la supervision pour accompagner le supervisé dans ces difficultés.

1.2 OBJECTIFS DE CE TRAVAIL

Au début de ma recherche, mon intention était de me focaliser sur le traumatisme vicariant et sur comment la supervision pourrait être un remède, ou tout au moins comment elle pourrait éviter que les symptômes s'installent durablement.

Au fil des derniers mois, j'ai supervisé trois étudiantes dans un processus de supervision pédagogique et c'est la question du stress qui est apparue régulièrement.

J'ai donc décidé d'orienter mon angle de recherche sur ces états de stress et de réfléchir à quoi ces découvertes pouvaient m'être utiles dans ma pratique de superviseuse.

Mes questions sont :

- Qu'est-ce que le stress ?
- Quels sont les différents états de stress ?
- Dans la relation d'aide, le stress est-il inévitable ?
- A quel moment le stress devient-il une souffrance pour le professionnel engagé dans une relation d'aide ?
- De quels outils dispose le superviseur pour travailler avec les supervisés pour les remettre en mouvement ?

« Un des éléments les plus importants à relever est tout à fait saisissant : tous les articles, souvent dès leur introduction, font part de la souffrance au travail des intervenants sociaux : stress, sentiment d'impuissance ou d'abandon, fatigue, épuisement, harcèlement, burn-out, etc. » (Lodewick et Pirotton, 2007, p.10). Cette constatation rejoint ma préoccupation de bien identifier les différentes manifestations du stress dans le travail social et dans ce contexte « la supervision est perçue comme une tentative de réponse à ces contraintes, ou tout au moins un soutien ». (Lodewick et Pirotton, 2007, p.10)

Au début de notre formation dans le module 1, nous avons exploré les conditions de travail actuelles et la souffrance que cela pouvait générer chez les travailleurs sociaux.

En faisant des recherches sur ce sujet, j'ai découvert de nombreux articles qui parlent de la souffrance au travail et des risques psychosociaux, ceci dans le cadre de la relation d'aide.

De ce fait, je me propose dans une première partie d'explorer en quoi la relation d'aide peut devenir un vecteur de stress, en m'appuyant sur la grille d'Ardoino. Dans la deuxième partie je vais mettre en évidence les différents stress et leurs effets sur les professionnels de la relation d'aide. Dans un troisième temps, j'aborderai l'éventail des outils à proposer en supervision. Ces outils proviennent principalement de l'approche systémique et de l'approche centrée solution.

Les mots clés qui m'ont guidée à travers cette recherche sont : relation d'aide, souffrance au travail, ressources, compétences, solutions.

2. LA RELATION D'AIDE

Pour moi, la relation d'aide est le socle de la supervision. C'est le décor dans lequel se déroulent les actions et les éléments en jeu, matériel qu'apporte le supervisé. Je retiens une des définitions de Carl Rogers : « On pourrait encore définir une relation d'aide comme une situation dans laquelle l'un des participants cherche à favoriser chez l'une ou l'autre partie ou chez les deux une appréciation plus grande des ressources latentes internes de l'individu, ainsi qu'une plus grande possibilité d'expression et un meilleur usage fonctionnel de ces ressources.» (Rogers, 2005, p. 27)

Le supervisé doit comprendre comment il met en œuvre la relation d'aide et le superviseur va l'aider à mettre la lumière sur ce mécanisme.

« La supervision a pour but de permettre au supervisé de découvrir ce qui se joue dans l'altérité, c'est-à-dire de comprendre en quoi l'autre dont je parle est à la fois semblable et différent de moi-même Semblable, car je peux vibrer, souffrir, aimer, douter comme lui et avec lui. Etranger, car je n'aurai jamais la certitude que ce que j'éprouve par identification, il l'éprouve également » (De Jonckheere & Monnier, 1996, p. 50)

Vasey, spécialiste du burn-out, cite dans un article le psychiatre A. Burger qui remarque qu'il n'est pas dans notre nature d'être dans une relation d'aide avec un être en souffrance : « En situation inductrice de stress, le comportement naturel, celui des animaux par exemple, est la fuite ou l'attaque. Or dans la relation d'aide qui par définition représente un concentré de

relations difficiles, on ne peut ni fuir ni attaquer; on est mandaté pour rester là, même si on trouve cela insupportable ». (Vasey, 2014)

On ne peut fuir, même si on trouve cela insupportable! Cette constatation m'a tout d'abord fait sourire, car je m'imaginais m'enfuir, lorsque le récit de l'autre devient trop difficile à entendre. Mais pour revenir à un propos plus sérieux, il est vrai que la relation d'aide expose de nombreux professionnels à des situations difficiles voire insupportables et pourtant nous sommes nombreux à avoir choisi cette voie. Il me semble nécessaire de comprendre et d'analyser les différents aspects qui sont en jeu dans la relation d'aide. Notre superviseuse d'équipe a mis l'accent sur le fait qu'« il est utopiste de penser que l'on peut s'engager dans la relation d'aide sans être touché dans son âme ». Je ne prétends pas faire un travail exhaustif sur la relation d'aide, il s'agit là, d'un autre sujet de travail de diplôme. En revanche, il me paraît utile de mettre en lumière quelques éléments qui pourraient potentiellement devenir sources de stress et d'épuisement professionnel.

Pour faire cette réflexion et analyser les enjeux, la grille d'observation d'Ardoino me semble un outil adéquat, Il s'agit de proposer une approche multiréférentielle en développant une grille de lecture qui inclut différents niveaux à partir de différents points de vue.

2.1 LE NIVEAU INDIVIDUEL

Cette clé de lecture va nous éclairer sur le comportement de la personne et ses représentations. Lors de mes premières séances de supervisions pédagogiques, la question sur les motivations de travailler dans le domaine social est apparue. J'ai pu percevoir qu'il y a une sorte de naïveté de penser qu'il est facile d'aider l'autre, "qu'il suffit d'écouter les gens", "d'être souriant", "d'être là pour eux". Les supervisés sont souvent animés par l'envie de participer à une plus grande justice sociale et de réduire les inégalités.

C'est seulement dans le courant de leur stage, qu'ils perçoivent l'ampleur de la tâche, la diversité des problèmes sociaux, la somme des contraintes organisationnelles. Ces futurs professionnels se sentent déboussolés et se demandent comment allier la pratique à la théorie.

« Le fait de choisir d'accomplir un métier de relation d'aide relève souvent d'une vocation ou d'un idéal. Les titulaires de ces emplois doivent respecter des normes d'éthique professionnelle, ces professions se fondant sur des considérations humanistes qui ne sont pas toujours en lien étroit avec le travail réel au quotidien » (Edey Gamassou & Moisson-Duthoit, 2012, p.66).

Du fait que les intervenants sociaux sont souvent décrits comme attentifs aux besoins des autres « il n'est pas nécessaire d'exercer beaucoup de pression sur eux pour qu'ils décident de s'investir à fond dans les tâches qu'on leur confie, pour qu'ils se surresponsabilisent, et même qu'ils se culpabilisent de ne pas atteindre les résultats escomptés » (Arcand & Brissette, 2012, p. 38)

Ces descriptions des intervenants sociaux mettent en évidence la personnalité de l'intervenant social souvent décrit comme un idéaliste prêt à s'engager corps et âme dans sa mission, ce qui pourrait conduire à différentes formes de stress.

2.2 LE NIVEAU RELATIONNEL

Avec cette clé de lecture sur la nature de la relation, il apparaît que l'intervenant social va être confronté à des difficultés telles que le refus d'entrer en relation, le refus de cette aide proposée qui est perçue comme une forme de contrôle social. Certains bénéficiaires en effet se montrent violents et mettent en échec toute tentative de prise en charge. C'est là, que va se jouer la relation entre l'intervenant social et le bénéficiaire. Souvent, les objectifs de l'intervenant social vont se heurter aux objectifs du bénéficiaire.

En supervision, il est indispensable d'identifier le lien que le professionnel a construit avec le bénéficiaire, afin de redonner à chacun sa place dans cette relation. De ce fait, en tant que superviseur, nous devons permettre au professionnel de modifier son système de représentations et permettre le droit à l'erreur. « Une erreur non évaluée et non travaillée pourrait très facilement engendrer la fin de relations positives. Reconnaître l'incertitude de sa compréhension, c'est plutôt stimuler ses propres sources de créativité. Vivre cela en supervision laisse place à autrui comme acteur » (Lebbe-Berrier, 2007, p.58).

Selon Arcand & Brissette, l'intervenant social se sent investi, il a l'impression qu'il doit satisfaire les besoins de l'usager et « si les personnes ne changent pas, l'intervenant social peut facilement s'attribuer la responsabilité de l'échec et se sentir inefficace, incompétent et coupable » (Arcand & Brissette, 2012, p. 39).

Cette responsabilité de l'échec est souvent relevée dans la relation d'aide, et il me semble nécessaire de rappeler que dans une relation, nous sommes en principe au moins deux, de ce fait, il est important d'identifier ce qui se joue dans cette interaction. Comme nous le verrons plus loin, le sentiment d'incompétence peut conduire à l'épuisement professionnel.

2.3 LE NIVEAU ORGANISATIONNEL

Dans un article sur l'usure professionnelle des travailleurs sociaux, Ravon a mené une enquête auprès de professionnels du travail social. « Dans le champ du travail social (...)

perméables à la singularité des situations, contraints de mobiliser leurs ressources personnelles pour agir, les intervenants sociaux sont particulièrement exposés dans leur travail : sans cesse, ils ont à payer de leur personne » (Ravon, 2009, p. 60).

C'est ce prix à payer, celui de la santé et de l'équilibre personnel, qui retient mon attention. Dans cette étude sur l'usure professionnelle des travailleurs sociaux, Ravon soulève que « le travailleur social se trouve alors pris dans des contradictions entre le temps prescrit par ses dirigeants et le temps réel nécessaire à son intervention. Ce temps réel est incalculable par avance : pour s'ajuster aux situations singulières et pour construire la confiance sans laquelle aucune action à venir n'est possible, l'intervenant se doit de prendre des initiatives, de puiser dans des ressources personnelles, pas nécessairement affectives ». (Ravon, 2009, p. 64)

Je relève l'intérêt de ce niveau qui s'intéresse aux règles et au fonctionnement d'une équipe, il n'est pas rare d'entendre les professionnels se plaindre que leurs supérieurs ne sont pas conscients des investissements personnels nécessaires pour réaliser une mission. Et ces mêmes responsables renvoient le professionnel à son incapacité de faire ce qui est demandé. Cette incompréhension, si elle n'est pas travaillée en équipe, pourrait devenir peu à peu un facteur de stress chronique ou burn-out.

2.4 LE NIVEAU INSTITUTIONNEL

Le professionnel est souvent pris entre ses valeurs personnelles et ses conditions de travail. Des diminutions de budget, des complexifications des procédures peuvent engendrer une surcharge de travail et à la longue, de l'usure professionnelle. Les travailleurs sociaux se « retrouvent sans missions claires, sans soutien hiérarchique, ni reconnaissance institutionnelle. Ils regrettent de devoir se débrouiller souvent seuls, jusqu'à parfois perdre le sens de leur métier » (Ravon, 2009)

Lebbe-Berrier, elle aussi, évoque ces aspects en soulignant que « Le projet du professionnel tente de s'ajuster à celui du client. Mais face au projet de l'institution conventionnée, les règles peuvent s'entrechoquer et les professionnels se retrouver dans « le triangle des Bermudes » : figés par l'impression d'échec, ils entrent dans une sorte de goulot d'étranglement qui les limite à la seule réponse définie par le service concerné ». (Lebbe-Berrier, 2007, p.59). Il s'agit en supervision de permettre au professionnel de faire état de ce vécu émotionnel qui engendre des sentiments de culpabilité et d'incompétence.

Lorsqu'un professionnel vient en supervision pour réfléchir sur ce qui le met à mal dans la relation d'aide, il est nécessaire de prendre en compte les différentes clés de lecture

mentionnées ci-dessus pour examiner avec lui quels aspects sont en jeu par rapport à son stress ou épuisement. En effet, en permettant à l'aide de la grille d'Ardoino de mettre en évidence qu'il y a des limites institutionnelles sur lesquels le supervisé n'a pas de prise, la supervision peut être utile pour déculpabiliser le supervisé et l'accompagner dans ce fameux « lâcher prise » !

Penchons-nous maintenant sur les différentes notions de stress pour comprendre à quel moment, un « bon stress » peut se transformer peu à peu en une souffrance tellement insupportable qu'elle l'obligerait à s'arrêter de travailler.

3. LES DIFFERENTES FORMES DE STRESS

La supervision est un espace de non jugement, qui doit permettre au supervisé de parler librement de ses ressentis et de ses difficultés sans craindre d'être jugé ou dévalorisé. De ce fait, c'est bien dans l'espace de la supervision qu'il est possible de parler de son insécurité, de ses doutes, ou de son stress.

J'ai décidé de m'arrêter sur les différentes définitions du stress car comme déjà dit auparavant, le stress peut selon son degré d'intensité mettre le professionnel en difficulté. En supervision, il s'agira de reconnaître ces différentes manifestations dans le récit du professionnel.

3.1 LE STRESS

« Le **stress** (anglicisme) est, en biologie l'ensemble des réponses d'un organisme soumis à des pressions ou contraintes de la part de son environnement. Ces réponses dépendent toujours de la perception qu'a l'individu des pressions qu'il ressent. Selon la définition médicale, il s'agit d'une séquence complexe d'événements provoquant des réponses physiologiques, psychosomatiques. Par extension tous ces événements sont également qualifiés de stress. Dans le langage courant, on parle de stress positif (*eustress*en anglais) ou négatif (*distress*). Le stress est différent de l'anxiété, celle-ci est une émotion alors que le stress est un mécanisme de réponse pouvant amener différentes émotions, dont l'anxiété » (Wikipedia, article Stress, 26.01.2018)

Un article de Josse fait un état des lieux des différents stress. Ainsi, on apprend que le **stress normal** « focalise l'attention sur la situation problématique ; il mobilise l'énergie nécessaire à l'évaluation de la situation et la prise de décision et il prépare à l'action adaptée à la situation » (Josse, 2007, p.3). C'est ce qu'on pourrait appeler du « bon » stress, celui qui nous fait prendre des décisions et agir. C'est un peu ce que je vis actuellement, du fait de

rendre ce travail dans un délai imparti. Le stress de l'échéance nous pousse à nous organiser pour arriver à respecter les délais et nous aide donc à mobiliser nos ressources.

La notion de stress reste une donnée subjective puisque face à une même situation, il affecte chaque individu différemment.

Davezies met en avant que « Les effets biologiques d'une situation stressante sont modulés en fonction de la possibilité qu'a ou non le sujet de rester dans une position active » (Davezies, 2008, p. 3)

3.2 LE STRESS CUMULATIF

Le stress cumulatif résulte « d'une exposition prolongée au stress parfois mineur, prévisible et répétitif. On parle alors de stress chronique. A l'image d'une goutte d'eau qui, peu à peu, entame et creuse la pierre sur laquelle elle vient inexorablement tomber » (Josse, 2007, p. 6) Selon Joss, il est possible de parler de stress cumulatif lorsqu'il est question d'une accumulation d'une série d'événements difficiles, que ce soit au travail ou dans la sphère privée. Il peut s'agir par exemple de plusieurs entretiens dans la journée, où les clients se montrent mécontents, voir menaçants. Ou encore intervenir en urgence pour placer un enfant en danger et être amené à prendre ce type de décision plusieurs fois dans la même semaine.

3.3 STRESS CHRONIQUE

Si le stress perdure sur des longues périodes, on parle de stress chronique ou dépassé qui peut avoir des atteintes autant au niveau physique que psychique. Le stress n'est pas une émotion par contre il peut déclencher trois types d'émotions, telles que l'anxiété, l'agressivité ou la dépression. « Une personne soumise à une activation permanente de l'une de ces émotions risque de développer un trouble anxieux, comportemental ou dépressif ». (Josse, 2007, p 8)

Les conséquences de ce *stress dépassé* vont « se manifester principalement par des difficultés relationnelles, par une contre-productivité professionnelle, par une modification de l'humeur, par des troubles du comportement et par des plaintes somatiques. Ces réactions auront des répercussions sur l'entourage familial et professionnel. En effet, comme le bâillement, le stress est contagieux ». (Josse, 2007, p. 7)

De ce fait, il est nécessaire d'être attentif aux signes d'alerte, comme le souligne Lebbe-Berrier en parlant du « stress et ses trois étapes : phase d'alarme ou d'agression, de résistance ou réaction, et phase d'épuisement des possibilités. Nous avons intérêt à trouver des soutiens avant de nous installer dans cette dernière zone et éviter d'y séjourner trop longtemps, au risque de vivre le "burn-out". Nous apprenons à développer de la créativité pour réagir et diminuer ce vécu stressant » (Lebbe-Berrier, 2007, p. 36).

3.4 LE STRESS TRAUMATIQUE

On parle de stress traumatique lorsqu'une personne a vécu un événement traumatique. « Un tel événement constitue une menace pour la vie, l'intégrité physique et/ou mentale d'une personne » (Josse, 2007, p.8). Par exemple : une menace au couteau par un patient en pleine décompensation dans l'unité dans laquelle travaille l'intervenant ou être témoin d'un accident de voiture mortel sont des situations qui peuvent engendrer un stress traumatique. Il est à souligner que « les personnes affectées peuvent manifester un ensemble de réactions physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales. La grande majorité de ces réactions est considérée comme normale en regard de ce qu'elles ont dû affronter ». (Josse, 2007, p. 8). Dans des conditions normales, on constate qu'un mois après l'événement, ce stress devrait peu à peu se dissiper. Si les symptômes comme par exemple des troubles du sommeil ou de concentration sont toujours présent après plusieurs mois, on parlera de stress post traumatique (SPT).

3.5. BURNOUT OU EPUISEMENT PROFESSIONNEL

Vasey explique que « Le burnout est un terme anglo-saxon qui signifie "se consumer entièrement, brûler jusqu'à ce que toute substance énergétique disparaisse" » (Vasey, 2007). Elle souligne que les causes du burn-out sont en lien avec le monde du travail.

Vasey précise qu'on « parle de burnout à partir d'une durée minimale de six mois; la fatigue que l'on ressent pendant quelques semaines à cause d'une période de stress plus intense n'est pas du burnout. Vous avez raison de râler et de vous faire du souci pour votre santé, mais n'appelez pas cette fatigue temporaire burnout » (Vasey, 2007).

Arcand & Brissette mettent l'accent sur la démotivation qui peut conduire à l'épuisement. « Lorsque les attentes ne sont pas comblées et qu'il y a peu ou pas de retour pour les investissements d'énergie, l'individu voit son énergie diminuer et peu à peu il accuse une

perte d'intérêts. Si cette situation perdure, la démotivation conduit à l'épuisement » (Arcand & Brissette, 2012, p. 32)

Un article de Floru propose la traduction du burnout en « épuisement professionnel ou usure professionnelle ». Il explique que c'est un processus en trois phases : la première est l'épuisement émotionnel « ressenti par l'individu comme une sensation de surcharge émotionnelle et d'épuisement lors du travail auprès d'autres personnes ». La deuxième phase, appelée « la dépersonnalisation se manifeste par une insensibilité aux problèmes d'autrui : elle se traduit parfois par un comportement cynique, rigide, brutal, impitoyable ». La troisième phase est la diminution du sentiment d'accomplissement personnel qui s'accompagne d'une « perte de confiance dans sa compétence et dans la réussite de son travail » (Floru, 1998, p.26-27).

Au vu de ce qui précède, il est intéressant de remarquer que le burn out est en effet en lien avec le travail. Que la surcharge de travail et les difficultés de communication avec les pairs ou /et la hiérarchie peuvent en être la cause. Pour finir, le risque est que cet épuisement conduise le professionnel à devenir maltraitant avec les bénéficiaires de la relation d'aide. La supervision peut et doit agir en amont pour permettre aux professionnels d'identifier les risques et réfléchir à ce qui permet de redonner du sens à son travail et retrouver de l'énergie, avant de se retrouver dans cette zone critique.

3.6 TRAUMATISME VICARIANT OU FATIGUE DE COMPASSION

Certains articles ne font pas la différence entre la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant. Comme Josse qui souligne que « Le traumatisme vicariant et la fatigue de compassion ont pour effet majeur la modification de la vision de soi et du monde » (Josse, 2007, p.5). Elle donne des exemples comme la perte de la capacité à être en connexion avec les autres, le désespoir, la désillusion et la perte de l'estime de soi.

Selon ma compréhension et suite à de nombreuses lectures, le terme de fatigue de compassion fait référence au fait que le professionnel est épuisé par son rôle et finit par souffrir d'être en contact avec l'autre. Tandis que dans le traumatisme vicariant, le professionnel intègre la souffrance de l'autre comme si c'était la sienne, il s'agirait plutôt d'un surinvestissement de la relation. De ce fait, je choisi la définition de Brillon qui décrit la fatigue de compassion comme une « usure profonde, douloureuse, à la détresse de l'autre. Nous devenons hypersensible à leur état émotionnel » (Brillon, 2013). Tandis que le traumatisme vicariant peut nous affecter lorsque nous intervenons auprès de « personnes traumatisées et que nous entendons à répétition des descriptions détaillées de scènes

perturbantes et traumatiques » (Brillon, 2013). Le risque pour le professionnel est que ces images deviennent les siennes et provoquent un état d'alerte constant, état identique à celui de la personne traumatisée. Pour appuyer mon choix, je me base sur la définition de Wikipédia

« Le terme **vicariant** s'emploie pour désigner une fonction qui joue le rôle d'un autre organe ou d'une autre fonction déficient » (Wikipédia, article vicariant, 22.11.2017)

Ce terme a été développé par Pearlman et McCann dans les années 90 et reconnu par le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM-5) sous Trouble stress post-traumatique :

A. « Exposition à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles d'une (ou de plusieurs) des façons suivantes : »

.

« 4. En étant exposé de manière répétée ou extrême aux caractéristiques aversives du ou des événements traumatiques (p. ex. intervenants de première ligne rassemblant des restes humains, policiers exposés à plusieurs reprises à des faits explicites d'abus sexuels d'enfants).

Note: Le critère A4 ne s'applique pas à des expositions par l'intermédiaire de médias électroniques, télévision, films ou images, sauf quand elles surviennent dans le contexte d'une activité professionnelle) » (DSM-5, 2015, p.320).

Il me paraît important de relever que la définition du DSM 5 reconnaît que des professionnels qui n'ont pas été exposés directement à un évènement traumatique peuvent souffrir de stress aigu. Bien que j'ai élargi mon champ de recherche sur tous les différents états de stress, je voulais mettre ce point en évidence car mon expérience personnelle m'a montré que le traumatisme vicariant est encore peu connu et qu'il mérite d'être clairement défini pour permettre d'être identifié si nécessaire lors d'une supervision.

Davezies souligne que le stress au travail peut entraîner une perte de capacité d'agir. Pour accompagner le professionnel, il propose « de l'aider à reconquérir une capacité d'analyse des événements qu'il a traversés. C'est ce qui doit conduire à revenir avec lui sur les événements localisables en temps et en lieu, de façon à réamorcer le processus d'élaboration » (Davezies, 2008, p. 4) Et pour permettre « de l'assister, en somme, dans la reconquête des capacités de pensée, de débat et d'action » (Davezies, 2008, p.5)

Je me propose donc dans le chapitre suivant de m'intéresser aux outils dont je dispose dans ma pratique de supervision pour prévenir ces différentes formes de stress et permettre aux supervisés de maintenir une capacité de pensée et d'agir.

4. LA SUPERVISION FACE AU STRESS SOUS TOUTES SES FORMES AU TRAVAIL

Le projet de départ de ce travail de diplôme étant le traumatisme vicariant, je me suis intéressée aux articles publiés dans les années 1990 par Pearlman et McCann, psychologues américaines qui sont à l'origine de ce concept.

Dans cette recherche, j'ai trouvé une vidéo de Pearlman qui proposait trois clés d'entrée pour faire face au risque du traumatisme vicariant (*Cette vidéo existe qu'en anglais, de ce fait, il s'agit une traduction personnelle de l'entier de la séquence*).

Le contenu de cette vidéo a éveillé ma curiosité et j'ai décidé de m'inspirer de ses pistes de réflexion pour ce travail. Je les ai transposées dans mes situations de supervision.

Les trois clés sont : S'engager à fond, élargir ses ressources et explorer ses croyances.

4.1 S'ENGAGER A FOND (ENGAGING DEEPLY)

La première proposition de Pearlman est que lorsque le thérapeute est en entretien avec des personnes traumatisées, il écoute le récit, le laisse pénétrer en soi et prend conscience des émotions que cela éveille, identifie les images associées au récit et prend conscience dans quelle partie du corps, cette émotion est ressentie. Une fois, tous ces éléments identifiés, Pearlman propose pour les comprendre de les partager avec une personne de confiance. (*Traduction libre de la vidéo*)

Contrairement à l'habitude, ce n'est pas au moment de l'entretien avec l'usager que la prise de distance doit se faire, mais c'est dans un deuxième temps lors d'un échange informel comme une intervision entre collègues ou dans un espace formel comme la supervision. Il s'agit bien là du rôle du superviseur de pouvoir accueillir un récit brut qui a touché le supervisé et c'est dans cette phase d'élaboration de son vécu qu'il sera possible d'une part de le déposer et en identifier les résonances.

« Ce travail sur les résonances est plus ou moins intense selon les événements, les moments de notre vie, le contexte. Mais toujours s'impose la question de se retrouver dans ces entrelacements, nœuds complexes, intersections particulières et surprenantes ». (Lebbe-Berrier, 2007, p. 146)

Par contre, dans ma courte expérience de superviseuse, je sais qu'il ne suffit pas d'offrir un espace non jugeant, hors évaluation, pour que le supervisé se sente suffisamment en confiance, et pour dévoiler son vécu professionnel et pour parler librement de ses résonances. Le processus de supervision est une co-construction entre le superviseur et le supervisé qui se joue déjà dans la phase initiale du processus. « Il est indispensable pour la suite que se crée un climat de confiance et de reconnaissance mutuelle. Cette nécessité donne toute son importance à cette phase » (Julier, 1984, p. 70). Sa proposition est de prendre du temps pour faire connaissance, clarifier la demande et de s'assurer que le supervisé connaisse les objectifs. « C'est à ce moment que se concrétisent les résistances ou l'adhésion à la démarche ». (Julier, 1984, p. 70)

Dans cette phase de mise en confiance, il est indispensable d'adopter « la posture du superviseur en tant que tiers extérieur, positionné à une place professionnelle différenciée de celle de l'encadrement, sans lien hiérarchique avec les professionnels ou les cadres » (Lebbe-Berrier, 2007, p. 158). Cet auteur insiste sur le fait qu'il faut prendre soin de façon explicite des règles du cadre de la supervision et de les rappeler régulièrement. Parmi ces règles, je retiens le respect du vécu de l'autre, le droit à l'erreur, la confidentialité des échanges et pour finir la règle du secret protégeant autant le supervisé que le superviseur.

4.2 ELARGIR LES RESSOURCES (EXPANDING YOUR RESOURCES)

Pearlman propose d'observer les personnes qui ont subi un traumatisme et de voir comment ils font pour faire face à cette situation, elle appelle cela les « utiliser comme une matière brute ». Comme le traumatisme vicariant est un traumatisme par identification, Pearlman propose d'identifier les ressources de l'autre pour pouvoir les faires siennes. Elle propose aussi d'explorer nos ressources personnelles, de se connecter avec la nature, d'écouter de la musique, de se maintenir en contact avec son réseau social (*Traduction libre de la vidéo, original en anglais*).

En partant de l'hypothèse que la supervision peut prévenir l'épuisement professionnel, le superviseur doit avoir les capacités nécessaires, d'une part pour « être un accompagnateur proche des résonances et rester actif dans les recherches de compréhension face à la perplexité des jeux sociaux et familiaux, pervers et/ou de survie » (Lebbe-Berrier, 2007, p. 67). D'autre part, le superviseur doit pourvoir créer un espace permettant de voir l'autre comme acteur ayant les ressources nécessaires pour survivre.

En partant de la certitude que nous avons tous des ressources, la question est comment les identifier et surtout savoir les mettre à profit ?

Je vais maintenant m'arrêter en premier, comme le propose Pearlman aux ressources de l'autre et les faire nôtres.

Bien que dans mes supervisions pédagogiques je n'ai pas supervisé des professionnels souffrant d'un traumatisme vicariant, j'ai utilisé cet outil dans une séance de supervision pédagogique. La supervisée exposait une situation dans laquelle elle se sentait prise dans la souffrance de sa cliente et elle restait « bloquée » dans l'impuissance pensant qu'elle ne pouvait pas aider sa cliente. Je lui ai proposé de me parler des ressources de sa cliente, la supervisée a pu identifier que l'une des ressources était " sa capacité à déléguer, de demander à sa voisine et à une connaissance de l'aider dans le déménagement, ça c'est une grande ressource". Je reprends ce qu'elle vient de me dire : "Sa ressource à elle, c'est de savoir déléguer, et maintenant, si vous prenez sa ressource, puisque vous prenez sa souffrance, est-ce que vous pourriez prendre sa ressource de déléguer, qu'est-ce que vous pourriez déléguer?"

Sa réponse était "C'est de pouvoir redire, déléguer la charge que j'ai, et la partager avec mes collègues". Ce qui a permis d'une part de débloquer la séance et surtout d'explorer dans un deuxième temps comment elle allait s'y prendre concrètement et quand elle allait le mettre en œuvre.

Cette technique de questionnement est inspirée par l'Approche Centrée Solution (ACS), En supervision, je me suis inspirée des questions ressourçantes proposées par Nannini comme : « Comment avez-vous fait pour ... ? Comment faites-vous pour ? Comment allezvous faire pour ? Qu'est-ce qui vous aide (qui, quand) ? »

Ce modèle est intéressant dans la pratique de supervision car en plus du « jeu de langage », il propose une ponctuation claire en fin de séance pour permettre au supervisé de voir le chemin parcouru dans le processus de transformation du récit.

En fin de séance, Nannini propose de prendre un temps pour souligner les ressources dont la personne a pu parler pendant la séance. « L'expérience montre que l'accentuation des ressources augmente l'espoir de changement et qu'il n'y a pas de changement sans espoir de changement » (Nannini, 2014, p. 115)

Dans un deuxième temps, toujours en m'inspirant de Pearlman, j'ai eu envie d'explorer dans les supervisions à quelles ressources les supervisés faisaient appel pour sortir d'une situation complexe et de quels moyens ils mettraient en œuvre pour se ressourcer.

Pour rester sur la proposition du travail sur les ressources, l'ACS me semble un outil adéquat dans la recherche des ressources personnelles. Nannini fait la différence entre deux modèles d'intervention.

D'une part, « le modèle d'intervention centré sur la résolution de problème correspond à un certain type de relation entre les personnes en difficulté et les intervenants de la relation d'aide ». (Nannini, 2014, p. 22). L'intervenant se présente comme expert et le risque est que ce type de relation empêche l'autre de devenir actif.

L'ACS par contre, propose une recherche de solution en « collaboration avec la personne qui consulte en s'appuyant sur ses forces et ses ressources ». (Nannini, 2014, p. 22). Le superviseur renonce à sa position d'expert pour devenir curieux et disponible. Cette position de non savoir invite le supervisé à chercher des solutions par lui-même et à trouver des ressources en lui. Comme nous l'avons vu plus haut, ce type d'intervention permet au supervisé de quitter peu à peu son sentiment d'impuissance, un des sentiments responsable de l'épuisement professionnel.

Le professionnel n'a pas toujours un superviseur à disposition à la fin d'un entretien difficile ou d'une situation bouleversante. Il va donc s'adresser à ses collègues, si c'est possible. En supervision, nous pouvons explorer avec lui ce qu'il peut faire concrètement en le questionnant sur ce qu'il a déjà expérimenté.

Lors de ma formation en systémique, un de mes auteurs préférés était Guy Ausloos. Je me réfère régulièrement à deux de ses postulats « l'information pertinente est celle qui vient d'un système pour y retourner » et « un système ne peut se poser que des problèmes qu'il est capable de résoudre ». (Ausloos, 2004, p 116). Il me semble primordial de garder en mémoire au moment d'explorer les ressources des supervisés, que c'est eux qui connaissent leurs besoins et leurs ressources, mon travail se limite à les aider à les verbaliser. « On voit avec eux où se situent les zones de vulnérabilité. Les séances de supervision permettent d'exprimer les émotions vécues, de mieux les interpréter, d'utiliser leur répercussion de manière à ce que les futures interventions soient encore meilleures, tout en se protégeant, tout en donnant un sens à ce qui arrive » (Legault Faucher, 2007, p.11).

En explorant les ressources du supervisé, il va pouvoir identifier des compétences telles que sa capacité à relativiser, sa résistance au stress, son caractère optimiste et parler de ses moyens pour prendre soin de soi.

Il peut s'agir de petits gestes au quotidien, de moments de relaxation, d'activités sportives ou culturelles. Lorsqu'une supervisée me racontait une situation qui la mettait à mal, j'ai pu explorer avec elle ce qu'elle faisait dans son temps libre pour retrouver un peu de calme; elle me disait qu'aller « prendre un chocolat chaud » pouvait être un moment de détente et déstressant. Il ne s'agit pas ici d'entrer dans la sphère privée des professionnels mais plutôt de leur montrer que « ce chocolat chaud » est déjà une ressource et un acte de prévention face aux multiples stress professionnels.

Nous pouvons également explorer avec les supervisés les ressources utilisées sur leur lieu de travail pour retrouver de l'énergie comme des formations continues régulières. Ces formations permettent de trouver de nouvelles pistes d'intervention dans leur champ d'activité, ainsi que des méthodes et techniques d'accompagnement dans la relation d'aide.

Nous les invitons à s'appuyer et à partager leurs interrogations avec leurs pairs pour prendre du recul, permettre un regard différent. « Ces "inter-visions" permettent d'analyser des situations, d'échanger des pratiques et de ne pas se sentir "seul". » (Cusin &Fabre, 2017, p.12).

Par exemple dans mon lieu de travail, nous avons l'habitude de faire des intervisions sous forme de "porte ouverte ", c'est – à-dire, que chacun de nous sait que si la porte du bureau d'un collègue est ouverte, il est disponible pour partager un moment de questionnement ou tout simplement venir raconter une séquence d'un entretien que nous venons de terminer. Ce moment est indispensable pour réguler un trop plein émotionnel. Il peut s'agir d'exprimer un agacement, un étonnement mais aussi un moment ludique pour rire d'une situation incongrue.

En prenant cet exemple de ma propre pratique en travail social, j'ai régulièrement posé la question aux supervisés sur les échanges informels dans leur lieu de travail. C'était intéressant de constater que pour les professionnels en formation, ces échanges étaient peu identifiés vu qu'ils avaient déjà un soutien privilégié avec leur praticien formateur, personne clairement identifiée comme personne ressource.

4.3 EXPLORER VOS CROYANCES (EXAMINING YOUR BELIEFS)

La troisième proposition de Pearlman est de réfléchir à une situation problématique et d'observer les points positifs et négatifs. Puis, en partant de nos croyances, les identifier et essayer de refaire une nouvelle lecture de la situation (traduction libre de l'anglais).

Dans mes recherches d'outils possibles pour travailler sur un changement de lecture, j'ai trouvé un article sur la prévention du risque d'épuisement professionnel en supervision. Cet article montre comment « le modèle centrée solution (De Shazer et Kim Berg, 1978) associé aux outils de la thérapie narrative (White, 2007) propose la reconstruction d'un nouveau langage concernant l'histoire des compétences professionnelles » (Bertrand, 2015, p. 201). L'idée est de raconter une autre histoire, porter un regard sur les compétences professionnelles du supervisé et lui permettre de retrouver un sens à ses actes d'intervention dans le travail social.

« La supervision devient un lieu de coconstruction de la réalité professionnelle, une lecture alternative que le professionnel ressent comme utile et aidant ». (Bertrand, 2015, p. 202). Ce modèle a aussi un intérêt pour les supervisions d'équipe, vu qu'il propose de travailler « à la fois la reconstruction de l'identité personnelle en lien avec le travail, et à la fois la

construction d'une identité professionnelle commune » (Bertrand, 2015, p. 211)

La proposition consiste à travailler dans les séances sur les succès professionnels. En d'autre mot, le supervisé est invité à présenter une situation qui s'est bien passée et mettre en lumière ce qui fonctionne déjà. Cette proposition peut surprendre à première vue, car le superviseur est souvent investi comme celui qui va permettre de porter un nouveau regard sur une situation complexe. « Le choix de développer, dans le contexte de la supervision, un récit relatant une difficulté dans les situations de travail quotidien ayant entraîné un sentiment d'échec, d'impuissance s'explique par la signification que revêt pour la personne l'accompagnement par un superviseur » (Foudriat, 2012, p.153).

J'ai choisi de proposer à une supervisée de travailler sur ses compétences. Claire (prénom d'emprunt), étudiante en travail social, est venue régulièrement aux séances en disant qu'elle était stressée, qu'elle n'avait aucun point de repère sur ses actions, elle a même hésité à laisser tomber sa formation d'assistante sociale. Lors des premières séances, je lui ai proposé de faire une liste des choses à faire et de tracer au fur et à mesure les tâches accomplies comme outil pour diminuer son stress. Cela lui a été utile, par contre son sentiment d'insécurité, de doute concernant l'adéquation de ses actions est resté une préoccupation importante pendant plusieurs séances. Ce qui m'a conduit à lui proposer lors d'une de nos dernières séances de réfléchir à une situation qu'elle pensait réussie, une situation dans laquelle elle sentait avoir pu construire une relation et avoir mené à bien la tâche demandée par son institution et de me l'envoyer avant notre prochaine rencontre.

A la séance de supervision suivante, elle est arrivée souriante et elle a pu longuement parler de ce qu'elle avait fait, comment elle avait pu accompagner la patiente dans différentes démarches, et plus la relation se construisait, plus Claire sentait son stress diminuer jusqu'à disparaître. A partir de cette expérience, elle a pu identifier sa façon de faire pour construire

son propre modèle d'intervention pour le futur. « Le professionnel est celui qui non seulement est capable d'agir avec pertinence dans une situation particulière, mais qui également comprend pourquoi et comment il agit. Il doit donc posséder une double compréhension : celle de la situation sur laquelle il intervient et celle de sa propre façon de s'y prendre ». (Le Boterf, 2007, p.133).

Ce même exercice aurait pu se faire dans une séance où le supervisé expose une situation qui lui pose problème, le travail du superviseur est alors de repérer dans le discours du professionnel, un élément d'exception vis-à-vis de la situation problématique. « Selon Alice Morgan, une exception peut-être une action, un sentiment, une pensée, un engagement ou même un projet ou un rêve. Ce sont toutes ces pépites, ces expériences de vie qui brillent ou contrastent avec l'histoire dominante (Morgan, 2010) ». (Bertrand, 2015, p. 203)

Comme évoqué plus haut ce modèle inspiré par l'ACS permet au superviseur de rester centré sur les compétences de la personne et d'explorer les croyances du supervisé.

« Le processus général des entretiens est un mouvement qui va du traitement de la demande à l'ouverture vers des futurs possibles. Il s'agit d'amener l'interlocuteur à une transformation progressive de son discours, de le sortir du jeu de langage du problème et d'objectif pour le recentrer sur l'espoir et le changement, quand c'est possible » (Nannini, 2014, p. 88)

5. CONCLUSION

Mon travail de diplôme porte à priori sur un sujet complexe, le traumatisme vicariant. Au cours de ma recherche, j'ai découvert de nombreuses pistes pour faire face à la souffrance vécue et mis en évidence des outils utiles pour le travail de supervision.

Il est évident que je n'ai pas abordé de nombreux aspects relatifs à la souffrance, je n'ai pas parlé des résonances, ni abordé les émotions d'une manière spécifique. Il s'agit là d'un choix et non d'un oubli, je reconnais que c'est mon propre besoin de rechercher ces pépites qui brillent comme le propose A. Morgan.

Cette approche pourrait paraître un peu naïve, comme s'il suffisait de parler des choses qui vont bien, pour que l'épuisement disparaisse comme par magie. Cependant sur la base de ma longue expérience en travail social, j'ai appris que la seule personne que je peux changer, c'est moi-même. C'est avec cette certitude que je travaille aussi dans ma posture

de superviseuse et c'est le message que je transmets régulièrement aux supervisés. En effet, je suis consciente des problèmes inhérents à la relation d'aide et je démontre que le stress peut mettre à mal le professionnel jusqu'à l'empêcher de continuer à travailler. Avec les outils proposés, qui ne sont pas magiques, je pense qu'ils permettent à chacun de reprendre le contrôle de soi et de se réapproprier la compétence d'être acteur dans son travail. Comme le souligne Davezies, il est primordial de permettre aux personnes stressées de retrouver un espace pour penser et ainsi retrouver le pouvoir d'agir.

Cette recherche a été comme la préparation de la valise pour partir en voyage. Je réfléchis à ce que je veux prendre avec moi et fais le tour de ce dont je dispose. Je dépose à côté de la valise toutes les choses qui me plaisent bien, mais bon, ma valise ne peut pas tout contenir, il faut faire des choix. Je mets des choses dedans, puis je change d'avis, les ressors pour en mettre d'autres, et ainsi de suite. C'est comme cela que j'ai procédé dans ce travail de recherche. C'est-à-dire que j'ai suivi plusieurs pistes pour finalement en garder quelquesunes.

Dans ma posture de superviseuse, je ne suis pas directement confrontée à la complexité du problème amené par le supervisé. J'ai cette fonction « méta » dont parle Lebbe-Berrier, qui permet au superviseur d'utiliser des outils conceptuels pour favoriser un espace créatif. En tant que superviseuse, j'accueille la souffrance et le questionnement des professionnels et je me propose d'offrir un espace de transformation pour leur permettre de trouver des pistes pour se protéger adéquatement et de continuer à exercer leur profession avec plaisir. Ne pas identifier les effets négatifs de la relation d'aide sur la santé psychique des professionnels, équivaut à nier que ces états de stress peuvent altérer la perception de soi et des autres et à ne pas reconnaitre les émotions qui en découlent, ce qui pourrait mettre en péril la relation d'aide. En effet, un professionnel en état de stress chronique pourrait avoir tendance à ne plus pouvoir écouter les souffrances de l'usager, à éviter le contact ou à fournir des solutions qui ne sont pas en adéquation avec la demande initiale, bref à nier la possibilité de se mettre en lien avec l'autre.

Ce travail a une double utilité pour moi. D'une part dans la construction d'une posture de superviseuse. En effet, je ne peux pas nier qui je suis, ni mes référentiels acquis tout au long de ma formation professionnelle, c'est avec ce bagage que je me suis projetée dans cette recherche sur le stress. Je pense que j'ai des compétences particulières pour aborder ce sujet vu le nombre d'années passées à travailler dans le domaine des violences physiques et sexuelles. Par contre, le danger serait que cette expérience prenne le dessus dans mon rôle de superviseuse. C'est-à-dire que je pourrais avoir un regard influencé par mon

expérience professionnelle lors des séances de supervision. En effet, j'ai déjà constaté que pendant celles-ci j'ai toujours évoqué la question de prendre soin de soi. A chaque fois que la supervisée parlait d'une situation qui la préoccupait, j'ai toujours vérifié avec l'intéressée ce qu'elle allait faire en sortant de la séance avec cette préoccupation. En d'autres termes, je demandais si la situation allait l'habiter, si elle allait la prendre avec elle à la maison et à quel moment elle pensait pouvoir lâcher prise. Ceci est devenu un rituel pour moi. La question que je me pose aujourd'hui c'est si cette façon de faire est compatible avec une posture de superviseuse.

Selon Association Romande des Superviseurs (ARS) « La supervision stimule le développement professionnel et personnel et amène le supervisé à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions. Elle vise à développer la lucidité; elle aide à prendre de la distance et donc à mieux gérer des situations complexes ». Ainsi, en proposant le rituel mentionné plus haut, mon objectif est de vérifier que le professionnel a pu prendre un peu de distance face à des situations complexes, se questionner sur ses propres émotions et ses actions.

La deuxième utilité de ce travail est en lien avec mon activité professionnelle principale. En effet, dans ce cadre, je suis directement concernée par le risque de développer un traumatisme vicariant. C'est d'ailleurs la découverte de ce risque qui m'a poussée à choisir ce thème pour mon travail de diplôme. J'ai recherché des outils qui pouvaient me servir autant dans ma pratique professionnelle que dans mon nouveau rôle de superviseuse.

La réflexion sur un sujet aussi proche de ma pratique professionnelle a souvent été un obstacle pour construire le fil rouge de ma recherche.

De ce fait, je viens de rejoindre un groupe d'intervision de superviseurs et je m'engage à ne pas perdre de vue cet effet miroir.

Dans ce travail, je me suis intéressée au stress que vivent les professionnels dans la relation d'aide. Finalement, il est aussi important de reconnaître le stress que j'ai vécu dans ma posture de superviseuse. Ainsi la présente réflexion a un intérêt autant pour moi comme superviseuse que pour les supervisés. L'important est d'apprendre à développer des compétences spécifiques et savoir utiliser ses propres ressources pour faire face au stress sous tous ses aspects.

BIBLIOGRAPHIE

Arcand, M. & Brissette, L. (2012). Accompagner sans s'épuiser. Rueil-Malmaison : ASH.

Ausloos, G. (2004). *La compétence des familles. Temps, chaos, processus*. Ramonville Sainte-Agne. ERES.

Coudert, F.& Rouyer, C. (2012) Former à la supervision et l'analyse des pratiques des professionnels de l'intervention sociale à l'ETSUP. Paris : L'Harmattan

De Jonckheere, C et Monnier, S (1996) : *Miroir sans tain pour une pratique sans phare, la supervision en travail social*. Genève : Ed. ies

DSM-5. (2015). *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson

Julier, C. (Dir) (1984) La supervision : son usage en travail social. Genève : Ed. ies Lebbe-Berrier, P. (2007) Supervisions eco-systémiques en travail social. Un espace tiers nécessaire. Ramonville Saint-Agne : ERES

Le Boterf, G. (2015) Construire les compétences individuelles et collectives. Paris : Groupe Eyrolles

Nannini, M. (2014) *Une approche centrée solution en thérapie, Philosophie et pratique*. Issy les-Moulineaux : ESF

Rogers, C. (2005). Le développement de la personne. Paris : Dunod

Site internet:

ARS : Association Romande des Superviseurs, récupéré le 4.9.2017 http://www.superviseurs.ch/definition-de-la-supervision-fr104.html

Bertrand, C. (2015). Supervision narrative centrée compétences: Comment se raconter une autre histoire sur ses compétences professionnelles ? Prévention du risque d'épuisement professionnel. *Thérapie Familiale*, vol. 36,(2), 201-223.Récupéré le 12.1.2018

URL: https://www.cairn.info/revue-therapie-familiale-2015-2-page-201.htm

Brillon, P. (2017). *La fatigue de compassion et le trauma vicariant*. Récupéré 5.6.2017 www.frequence-harmonie.fr/blog/la-fatigue-de-compassion-et-le-trauma-vicariant.htmlR

Cusin, J & Fabre, C. (2017) Proposition d'u modèle conceptuel du traumatisme vicariant appliqué à la gestion des ressources humaines : le cas des conseillers en accomapgnement vers l'emploi. Revue de gestion des ressources humaines, 2017/2 (N° 104), p. 3-22. Récupéré le 12.1.2018

 $\underline{https://www.cairn.info/revue-de-gestion-des-ressources-humaines- \underline{2017-2-page-3.htm}}$

Davezies, P (2004) *Stress et pouvoir d'agir : données biologiques*. Récupéré le 11.2.18 http://philippe.davezies.free.fr/download/down/2008_Stress_cortisol.pdf

Edey Gamassou, C. & Moisson-Duthoit, V. (2012). Le travail des professionnels de la relation d'aide : jongler avec des gratifications et des souffrances. Gestion, vol. 37,(2), 65-71. Récupéré le 13.1.2018

https://www.cairn.info/revue-gestion-2012-2-p-65.htm

Floru, R (1998) *Stress professionnel et burnout* in les Cahiers de l'Actif – n°264/265 mai-juin 1998. Récupéré le 3.12.17

www.socialdunkerque.fr/photos.../presse-e4a404e8900190efced899705418fbe6.pdf

Josse, E. Le stress – *Quelques repères notionnels (2007)*. Récupéré le 4.06.2017 de http://www.psycho-solutions.be/IMG/pdf/le_stress_reperes.pdf

Lebel, G. (2015). *Traumatisme vicariant ou fatigue de compassion Méfiez-vous*. Récupéré le 5.6.2017

www.oiiq.org/sites/default/files/uploads/periodiques/Perspective/vol12no2/14-santementale.pdf

Legault Faucher, M (2007) *Dossier : Traumatisme vicariant. Quand la compassion use...*Récupéré le 4.6.2017

http://www.irsst.qc.ca/media/magazines/V20_03/7-14.pdf

Lodewick, P. et Pirotton, G. (2007) La supervision : espace de réflexivité et d'enjeux. Récupéré le 2.10.2017 de

http://www.lespolitiquessociales.org/PDF/supervisions1&22007_intro.pdf

Ravon, B. (2009) Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. in Informations sociales 2009/2 (n°152) p. 60-68. Récupéré le 2.10.2017 de

https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm

Vasey, C (2007) *Point fort/ Le burnout, c'est fun, c'est tendance...* Récupéré le 12.1.2018 de http://www.avenirsocial.ch/fr/p42005925.html

Wikipédia. Consulté le 26.1.2018 sur

https://fr.wikipedia.org/

VIDEO

Pearlman J (2014) *Transforming Vicarious Trauma*, récupéré le 4.9.2017 de https://www.youtube.com/watch?v=QXuCBnX23Po