

**Traduction (libre) de l'article sur la Supervision parue dans le journal
« Freiburger Nachrichten » du 7 février 2014 à l'occasion de la
Journée Nationale de l'ARS et du BSO à Fribourg
La journaliste Carole Schneuwly résume une interview avec Gérard Aebischer**

Travailleurs sociaux, Informaticiens ou Cadres dans une banque : tous peuvent tirer un bénéfice d'une supervision dans leur activité professionnelle !

Le superviseur Gérard Aebischer, à l'occasion de la journée d'étude nationale, livre quelques éléments de son activité de superviseur qu'il exerce depuis bientôt 30 ans. Une centaine de superviseur-e-s provenant de la Suisse alémanique et romande se rencontrent aujourd'hui à Fribourg.

La supervision est un outil d'accompagnement et de réflexion de situations professionnelles.

Gérard Aebischer, lors de l'interview avec la FN, explique ce qu'est la supervision, qui peut en bénéficier et de quelle façon le monde du travail moderne a modifié le champ d'application de la supervision.

Gérard Aebischer, la supervision est une des nombreuses formes d'accompagnement offrant de l'aide aux personnes. En quoi se distingue la supervision ?

Les situations professionnelles concrètes constituent le contenu fondamental de la supervision. La supervision, dont l'origine émane du travail social, est une méthode réflexive permettant d'élargir et d'approfondir les compétences professionnelles. Les sujets travaillés concernent, entre autres, la communication, le travail d'équipe, les valeurs engagées dans la situation, les situations de conflits, de crises et les stratégies de résolution. La notion de « supervision » définit le regard en « hauteur », le regard d'une personne extérieure qui tente d'analyser une situation avec le client de façon factuelle et différenciée tout en y incluant les dimensions émotionnelles en jeu dans la situation. Un aspect essentiel de la supervision est la confidentialité en ce qui concerne le contenu abordé avec le client.

Vous nommez les conflits et les crises en tant que motifs pour entreprendre une supervision. Est-ce la règle ou des exceptions ?

La supervision n'est pas un exercice de pompiers, mais bien un processus réflexif qui accompagne le travail quotidien. Cela est souvent le cas pour les supervisions d'équipes ou de groupes. Presque toutes les institutions sociales ont recours à la supervision d'équipe pour analyser leur pratique de façon régulière. Lors de supervisions professionnelles individuelles, les questionnements sont liés spécifiquement aux besoins du client.

Quels pourraient être ces questionnements ?

Un sujet récurrent évoqué souvent par des personnes travaillant dans le domaine social est le champ de tension entre le sentiment d'impuissance et l'illusion de la toute-puissance (je suis là pour aider à tout prix). Comment aider une personne qui n'en veut pas (aide contrainte) ? Comment exercer sa fonction lorsque s'instaure la peur du client de par son comportement agressif ?

La supervision est bien issue du travail social mais s'élargit progressivement sur d'autres champs professionnels ?

En effet, ces dernières années le champ d'intervention de la supervision s'est considérablement élargi.

Dans le domaine de la santé où les personnes sont confrontées avec la souffrance, la supervision est devenue un outil important. Mais il existe bien d'autres domaines. Si je me réfère à mon expérience, je pense aux interprètes communautaires ou à ce groupe de collaborateurs d'une entreprise en informatique qui a, par l'instauration d'échanges par e-mails, négligé la communication orale. Je pense également à ce cadre d'une banque qui éprouvait des difficultés à gérer les pressions provenant de ses supérieurs.

Les retours des supervisé-e-s démontrent que la supervision fut une aide précieuse pour se situer plus clairement dans leur fonction professionnelle.

L'activité du superviseur est donc souvent confrontée au monde du travail moderne qui amène les personnes à leurs limites ?

Les employé-e-s sont confronté-e-s à des exigences croissantes avec souvent moins de moyens. Ils sont soumis à de grandes pressions. Ma tâche n'est pas, par exemple, de poser un diagnostic médical de burn-out mais d'évaluer si une personne dispose de suffisamment de ressources pour surmonter une situation difficile temporaire. Il s'agit donc de mettre en lumière les différents facteurs impliqués dans la situation, ce que le client a parfois de la difficulté à faire lorsqu'il est affecté émotionnellement.

Comment pouvez-vous apporter de l'aide dans de telles situations ?

En essayant, par exemple, de relativiser les choses sans toutefois les banaliser, mais de les resituer dans leur contexte et dans leur intentionnalité. A cela s'ajoute souvent la question à partir de quand émerge un problème. Des différences dans la perception d'une situation, des avis contraires sont inévitables lorsque l'on travaille huit heures par jour dans une équipe. Cela constitue sans doute une difficulté, mais n'est pas forcément un problème insurmontable

Les personnes sont donc trop sensibles, trop vulnérables ?

Certaines personnes ont la tendance de prendre personnellement une critique ou une autre façon de concevoir une situation. Elles se sentent alors agressées, non-reconnues et blessées. Dans cet état d'âme, il devient difficile de considérer une situation dans sa globalité et de distinguer ce qui est de l'ordre du factuel et ce qui émane de l'émotionnel.

Que conseillez-vous alors ?

Ce qui me semble important, c'est de quitter le rôle de victime et de mettre la parole sur les événements et ce qui est conflictuel. J'essaye d'inviter les clients à solliciter un supérieur, par exemple, pour lui demander à expliciter ces propos afin de vérifier si l'interprétation faite correspond bien au message émis. Je tente également de faire prendre conscience des propres limites. Nous devons avoir le souci de l'organisation dans laquelle nous travaillons, le souci des autres mais également avoir le souci de soi.

Comment porter souci à soi ?

Prendre du temps pour soi, pour sa famille, ses amis, les sport, la musique...cela semble banal mais cette attention à soi est souvent négligée dans une situation de stress ou se sont les difficultés professionnelles qui priment. J'essaye d'aider à mettre des priorités !