prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Superviser une équipe, un savoir-faire et un savoir-être

AG ARS 12 novembre 2021

Alain Bauer, Gladys Hiroz

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Qui sommes-nous?

PRH Personnalité et Relations Humaines

- Ecole Internationale de Formation et de Recherche sur l'être humain et sa croissance, fondée en France en 1970 par André Rochais, présente en Suisse depuis 1983, certifiée Eduqua depuis 2009
- Ecole implantée dans une trentaine de pays sur les 5 continents, 150 formateurs et formatrices dans le monde dont 5 en Suisse

Objectifs de cette formation:

- Le développement personnel et professionnel
  - L'amélioration des relations interpersonnelles
    - L'optimisation de l'intelligence collective au sein des organismes et entreprises

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Que proposons-nous?

Notre offre s'articule autour de deux pôles

- **Des formations en groupe (prh-suisse.ch)**
  - Extra-muros ou intra-muros
  - Déjà existantes ou sur mesure
  - Durée variable entre ½ journée et 5 jours
    - **Des services**
      - Accompagnement individuel ponctuel ou à plus long terme
      - Coaching
      - Médiation

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Que proposons-nous?

Une pédagogie adaptée aux objectifs poursuivis

- La pédagogie est centrée sur l'analyse de l'expérience de la personne dans son contexte personnel, familial, professionnel
  - Chacun, chacune repère ainsi les manières de faire les plus efficaces mais aussi ses limites ou ses handicaps
    - Le travail est guidé et accompagné par le formateur ou la formatrice
      - Les outils et repères donnés sont simples et réutilisables en dehors des temps de formation
        - Cette pédagogie s'appuie sur une vision positive des personnes et des groupes, une foi en l'Humain et ses ressources, et un constat: l'efficacité de l'apprentissage par auto-découverte

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Déroulement de cet après-midi

1) Supervision d'équipe, de quoi parle-t-on ?

2) Quelques apports anthropologiques de PRH et leurs liens avec la supervision

3) Méthodologie proposée par PRH

4) Et pour terminer…

- Ce ne sera pas une conférence ex-cathedra, ce n'est pas dans l'ADN de PRH
  - Quelques travaux personnels ou de groupe
    - Des espaces pour vos questions

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

1ère partie:

La supervision d’équipe, de quoi parle-t-on ?

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Ce qu’est une supervision

Je fais le point sur ce que je sais de la supervision d’équipe

- Selon moi, qu’est-ce que la supervision d’équipe ?
  - En ai-je déjà une ou des expériences ? Je les décris succinctement.
    - Est-ce que je vis des appréhensions face à ce type de travail ? Je les nomme.

Temps de travail écrit personnel	**10’**
Partage	**20’**

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Définitions

Supervision d'équipe (source: site ARS)

- «La supervision, un acte de formation»
  - La supervision a pour objectif **l'amélioration des compétences professionnelles** en lien avec les prestations offertes, le contexte, les relations avec les bénéficiaires et l'équipe de professionnels.
    - La supervision prend du sens lorsque le supervisé renforce la conscience de lui-même, de ses actes, de ses responsabilités, de son engagement, de **sa volonté à coopérer** et de **sa capacité à créer des liens interpersonnels**.

Médiation d'équipe (source: diverses)

- Processus de résolution de conflits. Une tierce personne amène les protagonistes à se rencontrer et à **renouer la communication**.
  - La médiation, c'est «construire des solutions ensemble».

Organisme certifié
EDUQUA

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

A quelles occasions les institutions font appel à nos services ?

- Plutôt en situation déjà tendue, parfois en crise, en tous cas il y a déjà de la souffrance entre les personnes ou au sein de l'équipe
  - Difficultés ou conflits entre deux personnes (cas non traité ici)
    - Tensions ou conflits dans un groupe de travail :
      - entre collègues avec des répercussions sur le groupe
      - entre responsable(s) et collaborateur.trice.s

Organisme certifié
EDUQUA

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

A quoi sert un tel accompagnement ?

- offrir un lieu d'écoute dans un climat de respect et de confiance
  - libérer la parole
    - clarifier les malentendus
      - débloquer une situation
        - renouer le dialogue et restaurer des liens
          - élaborer des solutions et construire ensemble

Organisme certifié
EDUQUA

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

2ème partie:

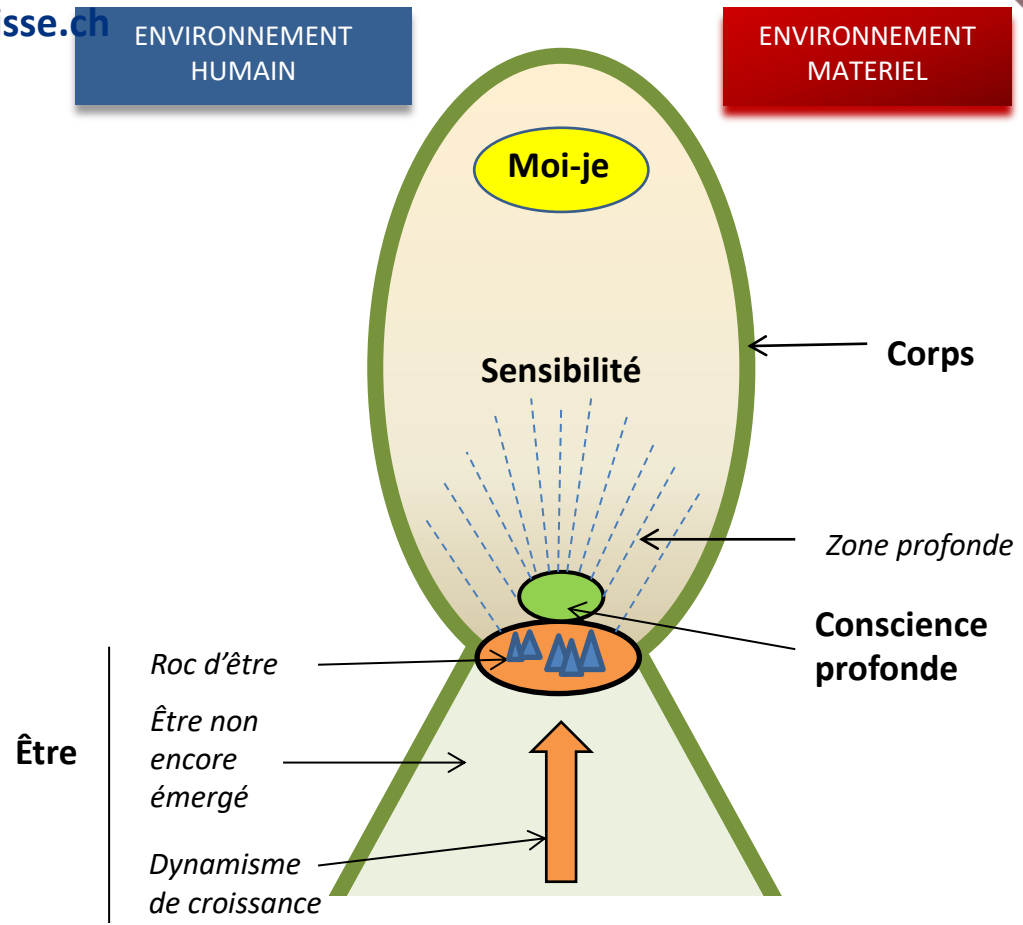
Quelques apports anthropologiques de PRH et leurs liens avec la supervision d'équipe

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Le schéma des instances de la personne



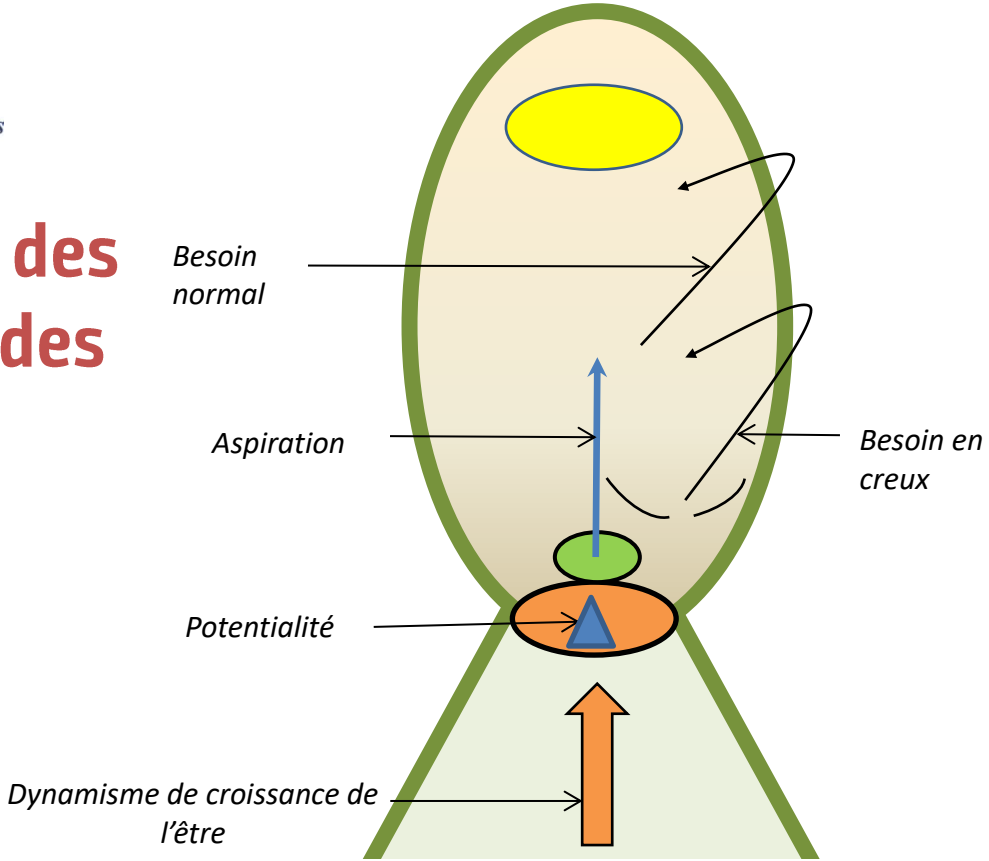
Organisme certifié
EDUQUA

© PRH-Suisse 1920 Martigny - ABA - 211015 - Tous droits réservés

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Le phénomène des aspirations et des besoins



Organisme certifié
EDUQUA

© PRH-Suisse 1920 Martigny - ABA - 211015 - Tous droits réservés

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Quelques phénomènes de groupe

- La **mission**, la **culture** et les **valeurs**; attention à bien distinguer les valeurs affichées et les valeurs réellement vécues dans le groupe
  - **L'influence** et le **pouvoir**; important de repérer qui a de l'influence, qui est plutôt suiveur, qui sont les « wait and see »
    - Les **tensions** et les **conflits**; les tensions sont inévitables (du fait des besoins de chaque personne), les conflits peuvent être prévenus

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

3ème partie:

Méthodologie d’intervention proposée par PRH

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Méthodologie d'intervention proposée par PRH

L'intervention se fait toujours en binôme, jamais seul.e

- Entretiens individuels dans la mesure du possible
  - Rencontre avec le groupe: travail personnel et partage
    - Compte-rendu avec les responsables et recherche de solutions
      - Compte-rendu avec le groupe et les responsables - échange et recherche de solutions
        - Nous partons au moment des décisions

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Notre manière de travailler

- présentation du déroulement de la rencontre
  - présentation des attitudes à vivre : écoute, respect, vérité, confidentialité, engagement
    - travail personnel (par écrit): ce qui me va, ce qui me gêne, mes suggestions concrètes (personnaliser en fonction du groupe)
      - échange question par question d'une manière méthodique et accompagnée

Une personne anime, l'autre prend des notes, les deux écoutent le verbal et observent le non-verbal

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Exemple de questions abordées

Dans notre service

- Qu’est-ce qui est satisfaisant et que j’aimerais garder, retrouver, améliorer
  - Avec mes supérieur-es hiérarchiques ?
  - Avec mes responsables directs ?
  - Avec mes collègues ?
  - Dans l’environnement ?
    - Qu’est-ce qui est insatisfaisant et qui m’empêche de travailler aisément, efficacement et avec professionnalisme ?
      - Avec mes supérieur-es hiérarchiques ?
      - Avec mes responsables directs ?
      - Avec mes collègues ?
      - Dans l’environnement ?

Construire ensemble

- Pour retrouver la sérénité et le plaisir de travailler, pour améliorer le professionnalisme de l’équipe
  - Qu’est-ce que je propose concrètement au niveau du service ?
  - Quels dons ou qualités personnels puis-je mettre au service de l’ensemble ?
  - A quoi je m’engage pour donner une chance à l’équipe de retrouver des assises solides, en sachant que tout ne dépend pas de moi ?

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Exemple de synthèse / relations interpersonnelles

Ce qui va bien	Ce qui va moins bien	Les propositions
Avec les supérieurs hiérarchiques -	**Avec les supérieurs hiérarchiques** -	**Avec les supérieurs hiérarchiques** -
Avec les responsables directs -	**Avec les responsables directs** -	**Avec les responsables directs** -
Avec les collègues -	**Avec les collègues** -	**Avec les collègues** -
Concernant l'environnement -	**Concernant l'environnement** -	**Concernant l'environnement** -
Ce qui ressort de plus important de la rencontre -		

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Exemple de synthèse / responsable

Ce qui va bien	Ce qui va moins bien	Les propositions
Communication -	**Communication et information** -	**Communication et information** -
Relation -	**Relation et représentation du groupe** -	**Relation et représentation du groupe** -
Gestion -	**Gestion** -	**Gestion** -

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Les résultats obtenus

- les personnes se sentent prises au sérieux et entendues
  - la situation conflictuelle est nommée clairement
    - les personnes renouent le dialogue et rétablissent une relation, étape nécessaire pour dépasser le conflit et chercher des solutions ensemble
      - les responsables et la direction ont une meilleure vision du fonctionnement d'une équipe
        - une restructuration, des changements, des départs peuvent intervenir

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Les points de vigilance

La vigilance du superviseur, de la superviseuse

- Selon moi, à quoi doit-il ou doit-elle être attentif.ve durant le processus de supervision ?

Chacun partage dans les petits groupes, une personne prend quelques notes pour la remontée en grand groupe.

Temps de travail en petits groupes	**15’**
Remontée au grand groupe	**20’**

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Les points de vigilance dans l'animation

- Ecouter attentivement chaque personne, d'une manière impartiale
  - Favoriser et réguler la parole pour que chacun-e puisse parler et être entendu-e
    - Aller chercher les personnes qui ne s'expriment pas
      - Aller jusqu'au bout des insatisfactions, tout doit être exprimé, dit, entendu
        - Instaurer le dialogue et aider les personnes à solutionner elles-mêmes leur différend
          - Etre à l'aise dans l'animation et la gestion des conflits

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Les points de vigilance envers les responsables et la direction

- Etre le porte-parole du groupe auprès des responsables et de la direction
  - Donner notre avis et chercher ensemble des solutions
    - Rester neutre
      - S’effacer au moment des décisions
        - Accompagner la mise en œuvre si celle-ci est demandée

Organisme certifié
EDUQUA

prh-suisse.ch

Personnalité et Relations Humaines
SUISSE

Et pour terminer…

- **Importance du travail sur soi**
  - Oser se lancer
    - Commencer avec une personne expérimentée
      - Se faire confiance et savoir rester vrai et authentique

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

Organisme certifié
EDUQUA