



Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,
centre@psycho-solutions.qc.ca
<http://www.psycho-solutions.qc.ca>

CONSEILS POUR SUPERVISEURS

Dans une approche de collaboration comme en thérapie orientée vers les solutions, le rôle du superviseur est très différent de celui du modèle traditionnel où le superviseur reste aux aguets pour éviter les erreurs potentielles. Cette orientation « problème » de la part du superviseur risque de se transmettre à la relation intervenants-clients. Le nouveau modèle proposé suppose que l'intervenant a une certaine compétence et que la supervision vise à aider l'intervenant à en prendre conscience et à développer de plus en plus ses habiletés. La position du superviseur « collaborant » est différente : au lieu d'être devant l'intervenant pour l'aviser des dangers, il est derrière lui pour l'aider à ce qu'il découvre la meilleure voie pour progresser avec ses clients tout en assurant la sécurité de la famille. Cette relation superviseur-intervenant s'établit ainsi sur un mode plus égalitaire que hiérarchique. Comme nous le mentionnons toujours, le plus important pour créer ce type de relation n'est pas la technique mais plutôt les attitudes du superviseur!

- **adopter une attitude de collaboration** : respecter la compétence de l'intervenant, soulever ses réussites, lui faire confiance. Cette attitude aura ainsi plus de chances de se généraliser dans la relation intervenants-clients.
- **garder l'attitude de « ne pas savoir »** : le superviseur est incité à « ne pas savoir » comment l'intervenant va créer l'alliance, comment il va arriver à préciser des objectifs de qualité, comment il va assurer la sécurité de la famille de façon efficace, comment il va parvenir à faire surgir les solutions de la famille. Il amène l'intervenant à trouver lui-même sa façon de réussir.
- **éviter de donner des conseils** : poser des questions pour qu'il trouve ses solutions au lieu de leur dire quoi faire. De cette façon, il pourra rapidement trouver ses propres solutions de façon autonome. Il sera plus à même de laisser le client trouver lui-même ses solutions.
- **stimuler la curiosité de l'intervenant** : lui poser des questions sur les détails de son quotidien qui facilite son efficacité de façon à lui faire apprécier l'extraordinaire qui se cache dans l'ordinaire. Il est important que l'intervenant conserve sa fascination face à son travail et aux clients. La découverte de ces petits détails qui expliquent le succès de l'intervenant va l'amener aussi à ce qu'il reste curieux face aux détails de la vie du client. Cette curiosité et cet émerveillement sont essentielles pour traverser les périodes difficiles avec la clientèle.
- **écouter l'intervenant** : prendre le temps de comprendre son point de vue et éviter tout jugement; se mettre à sa place et agir avec lui comme on aimerait être traité.
- **éviter de donner des opinions catégoriques** : faites réfléchir l'intervenant et ouvrir des possibilités avec des expressions comme « je me demande si »; « se pourrait-il que ».
- **éviter les « pourquoi »** : remplacer les par des « comment se fait-il que » ; « qu'est-ce qui vous amène à penser que ».
- **prendre le point de vue de l'intervenant** : il est toujours préférable de respecter sa position et de le questionner respectueusement pour comprendre ses croyances, ses valeurs et ses opinions. Si vous avez des doutes, évitez de les manifester ouvertement, posez-lui des questions pour que l'intervenant vous rassure. Soit il vous rassurera, soit il constatera qu'il doit modifier sa position.
- **adopter une attitude positive** : féliciter l'intervenant sur ses succès, ses forces, ses qualités, etc.
- **suggérer de nouvelles pistes en se centrant sur le client** : éviter de critiquer l'intervenant, orienter la discussion sur ce qui est mieux pour le client.
- **s'informer auprès de l'intervenant** : demandez-lui ce qu'il apprécie le plus de vous, ce qui l'aide à progresser, la qualité de la relation (questionnaire de 10 items), etc.

- **s'informer auprès des clients** : demandez à l'intervenant qu'il fasse la même chose que précédemment avec ses clients.
- **se préoccuper du bien-être de l'intervenant** : aussitôt que surviennent des épreuves (abus, désorganisation, suicide, etc.) pour un client, il est possible que son intervenant subisse un choc post-traumatique. Le superviseur doit mettre en place un cadre permettant une réponse adaptée à cette personne.

En somme, il s'agit de faire ce que vous feriez avec un client. Votre client est l'intervenant et il a l'avantage d'être reconnu comme un spécialiste. A vous de lui faire confiance!

Yves Gros-Louis

Psychologue septembre 2002

Source : Des solutions à inventer dans les services à l'enfance, Insoo Kim Berg, 2001