



L'intervision

SENSIBILISATION

Programme

- ▶ Animation de groupe
- ▶ Différences entre supervision et intervision
- ▶ Principes de l'intervision
- ▶ Règles de base
- ▶ Les participants : Le garant, l'importateur d'impulse, le rapporteur
- ▶ Le déroulement d'une session d'intervision
- ▶ Les attitudes d'écoute
- ▶ Le soutien aux intervenants psychosociaux après une intervention
- ▶ Les signes de souffrances des intervenants
- ▶ Les limites de l'intervision

L'animation de groupe

- ▶ Fixer l'objectif de la réunion (utilité)
- ▶ Préparer la réunion (organisation matérielle, ordre du jour)
- ▶ Gestion du temps
- ▶ Conclusion, synthèse de la réunion
- ▶ Préparation des réunions suivantes
- ▶ Compte-rendu, rapport, journal de bord, etc.

Différences entre supervision et intervention

Supervision

- ▶ Situation d'apprentissage
- ▶ Leader (expert) ou /supervisés
- ▶ Superviseur mandaté
- ▶ Relation d'accompagnement (avis autorisé « tranche » la discussion)

Intervention

- ▶ Situation d'apprentissage
- ▶ Équivalence de statut
- ▶ Autogestion
- ▶ Relation d'entraide (avis partagé, « possibilités »)

Principes de l'intervision

Groupe autogéré (ni expert ni leader) centré sur la pratique des participants.

- ▶ **Échanger** ses expériences, ses réflexions, etc., de manière structurée.
- ▶ **Apprendre** des autres et avec les autres par la confrontation et l'élaboration d'idées autour de situations-problèmes (pépinière d'idées : chacun amène les graines que le travail du groupe va faire germer).

Principes de l'intervision (suite)

- ▶ **Aider** les autres et être aidé par les autres (processus à double sens!), générer ensemble des solutions à une situation difficile, se soutenir mutuellement, sortir du sentiment d'isolement, etc.
- ▶ **Ventiler** ses émotions, ses difficultés → lutter contre l'épuisement professionnel!
- ▶ **Capitaliser** l'expérience des uns et des autres.

Règles de base

- ▶ **Règles de fonctionnement** : fréquence, durée et lieu des réunions, engagement et participation de tous (sans forcer!), autres règles à déterminer (ex. que fait-on si un participant est absent plus de 3 fois?).
- ▶ **Rôles clairement déterminés** : on sait ce que chaque participant attend de soi et ce que l'on attend des autres, rôle clair du garant, de l'importateur d'impulsions et des autres participants.

Règles de base (suite)

- ▶ **Confidentialité (secret professionnel et devoir de réserve) :** clarifier ce qui peut sortir du groupe (ex. thèmes abordés)/ce qui ne peut pas sortir (ex. contenus des discussions) → essentiel pour créer un climat de confiance et de sécurité!
- ▶ **Respect :** écouter (laisser la personne aller jusqu'au bout de son idée), ne pas juger ni critiquer, intervenir sur la situation exposée et non sur la personne qui a exposé le cas, horaires respectés, téléphones portables éteints, etc.

Règles de base (suite)

- ▶ **Ordre du jour** : tout sujet qui relève de l'intérêt général (donc, en filigrane, de l'objectif du groupe).
- ▶ **Compte-rendu** (pour qui? Pourquoi?) : thèmes abordés, conclusions formulées, décisions prises, sujets d'intérêt pour l'avenir.
- ▶ **Absences** : participation assidue, annulation de la réunion au-delà d'un nombre d'absents (à déterminer).

Les participants

- ▶ Le garant
- ▶ L'importateur d'impulse (tout participant l'est à un moment)
- ▶ Le rapporteur (compte-rendu)
- ▶ Les participants

Rôle du garant

- ▶ Établir l'ordre du jour ;
- ▶ Organiser matériellement la réunion (réservation de la salle, table, sièges, boissons, etc.) ;
- ▶ Gérer les absences (et le cas échéant, reporter la réunion) ;
- ▶ Gérer le temps ;
- ▶ Garantir le bon déroulement des débats (veiller à faire respecter les règles de base, canaliser les émotions).

Tâches du garant

- ▶ Introduire la séance : ordre du jour, points prioritaires ;
- ▶ S'il y a lieu, donner un feed-back sur les suites de la session précédente et compléter les informations relatives à un thème précédemment abordé ;
- ▶ Lancer le premier point de l'ordre du jour en invitant l'importateur d'impulsions à exposer sa situation ;
- ▶ Inviter les participants à apporter leur contribution et à participer activement.

Tâches du garant (suite)

- ▶ Récapituler de temps à autre le contenu de la conversation ;
- ▶ Demander à l'importateur un feed-back par rapport aux idées émises ;
- ▶ Conclure le débat, évaluer brièvement la réunion et si nécessaire, prendre des dispositions pour la session suivante ;
- ▶ Il reste neutre sur le fond du problème!

Rôle de l'importateur d'impulse

- ▶ Préparer son intervention **avant** la session! (comment je vais exposer la situation, quel est le problème, en quoi est-ce un problème pour moi-même et/ou pour mon travail, qu'est-ce que j'ai essayé et avec quel résultat, quelle est ma question, qu'est-ce que j'en conclus, qu'est-ce que je souhaite obtenir du groupe).

Rôle de l'importateur d'impulse (suite)

- ▶ Exposer une situation (difficile ou qui a « marché ») de manière **concrète** (langage vidéo) (description du problème, faire la différence entre les faits et les interprétations) ;
- ▶ Déterminer ce que l'on attend du groupe ;
- ▶ Se prononcer sur les idées que l'on a trouvé utiles.

Rôle des participants

- ▶ Amener la personne à trouver des solutions elle-même, la soutenir dans sa réflexion et son évolution, l'aider à progresser et non évaluer son travail!
- ▶ Conseiller, mais en se dépêchant lentement! : « Si j'étais toi/à ta place, je ferais » et non « Essaie/fais telle chose/tu devrais ».
- ▶ Chercher des alternatives.
- ▶ Examiner les conséquences qui pourraient résulter de chaque alternative.

Le déroulement d'une session d'intervision

- ▶ Ordre du jour!
- ▶ L'importateur d'impulsions décrit la situation (situation problématique, bloquée, etc./dernières situations vécues dans l'établissement : capitalisation)
- ▶ Les participants lui posent des questions, réfléchissent avec lui (facteurs sous-jacents au problème, solutions possibles) et soumettent des suggestions ou des conseils (pas trop vite!).

Le déroulement d'une session d'intervision (suite)

- ▶ Le garant soutient la communication mutuelle entre les participants.
- ▶ L'importateur d'impulses souligne les éléments qui lui paraissent les plus utiles et définit comment il compte les mettre en œuvre.

Les attitudes d'écoute

- ▶ Attitudes d'écoute : permettre l'explication (ce qui est clair et ce qui ne l'est pas pour l'auditeur), favoriser l'échange.

L'approche centrée sur la personne

- ▶ 3 attitudes facilitantes → facilitent la relation : Empathie, authenticité, respect.
- ▶ 3 attitudes activantes → renforcent l'efficacité de la relation : Spécificité, immédiateté, confrontation.

Les attitudes d'écoute (suite)

- ▶ Les questions (informations)
- ▶ Les silences (fonctionnels et perte de contact)
- ▶ Les feed-back (verbaux, non verbaux)
- ▶ Les conseils : « Hâtez-vous lentement! »

Soutien aux intervenants psychosociaux après une intervention

- ▶ Principes IPASU :

- ▶ **I**mmédiateté

- ▶ **P**roximité

- ▶ **A**ttentes

- ▶ **S**implicité

- ▶ **U**nité

Quand?

- ▶ Après une intervention.
- ▶ Avant toute nouvelle intervention!
- ▶ A la demande de l'intervenant.

Le défusing

- ▶ « Déchoquage » ou « désamorçage »
- ▶ Passage entre le chaos et le début d'une période de reconstruction et de reprise des activités quotidiennes.
- ▶ Démarche préventive : désamorcer la situation émotionnelle et réduire (et non faire disparaître!) l'intensité des réactions à court terme (état de choc, état de stress aigu).
- ▶ Basé sur l'empathie/ la camaraderie, aide administrative et pratique.

Le débriefing

- ▶ Entretiens structurés.
- ▶ Inciter les personnes à verbaliser leur expérience.
- ▶ Prévenir/atténuer la survenue de troubles psychologiques et promouvoir le rétablissement psychologique.

Thèmes abordés

- ▶ Le travail spécifique à l'intervention (actions menées)
- ▶ Le rôle joué, limites et difficultés rencontrées
- ▶ La victime (qui?, prise de contact, attitude, acceptation, suivi, problème, etc.)
- ▶ L'équipe (dynamiques interpersonnelles)

Structure

- ▶ Le faits ;
- ▶ Le vécu émotionnel (comment l'intervenant s'est-il senti? Qu'est-ce qui a été le plus marquant? Processus utilisé pour gérer ses émotions?) ;
- ▶ Bilan actuel (Comment se sent-il? Que ressent-il?) ;
- ▶ Phase d'apprentissage (enseignements tirés de l'expérience? Suite à donner? Mécanismes adéquats? Ressources?) ;
- ▶ Réintégration.

Les besoins de l'intervenant

Le but est de soutenir, non d'aider!

- ▶ Sécurité ;
- ▶ Confiance : en lui, cadre de travail, équilibre entre protection de soi et ouverture, recherche de sens ;
- ▶ Estime : soutien dans les moments de doute sur ses capacités, valorisation ;
- ▶ Connexion : avec soi-même, les autres (être compris, accompagné) ;
- ▶ Contrôle : de sa vie, de sa carrière, de ses pensées.

Les émotions fortes

- ▶ On doit **travailler avec** l'émotionnel et non pas **le travailler!**

Les signes de souffrance de l'intervenant

Au niveau professionnel :

- ▶ Détérioration de l'efficacité professionnelle (difficulté de concentration, fuite ou hyperactivité stérile, rigidité dans la manière de penser, résistance excessive au changement, etc.)
- ▶ Perte d'objectivité quant à ses propres performances professionnelles et celles des autres (surévaluation ou dévalorisation)

Les signes de souffrance de l'intervenant (suite)

Au niveau relationnel :

- ▶ Apparition d'attitudes inhabituelles pour la personne (irritabilité, propension aux larmes, méfiance injustifiée, attitude négative ou pessimiste, etc.)
- ▶ Déshumanisation de la relation à l'autre (cynisme, humour déplacé, sexisme, racisme, intolérance, jugement et critique, agressivité)

Les signes de souffrance de l'intervenant (suite)

- ▶ Augmentation des demandes émotionnelles auprès (besoin de parler sans cesse et d'être écouté, d'être pris en charge, etc.)
- ▶ Apathie, évitement des relations professionnelles, repli sur soi.

Les signes de souffrance de l'intervenant (suite)

Au niveau comportemental :

- ▶ Troubles du sommeil, de l'appétit
- ▶ Consommation de substances psychoactives (alcool, médicaments psychotropes, drogues).
- ▶ Comportements à risque pour soi et/ou pour autrui (conduite automobile dangereuse, comportement provocateur, non-respect des règles, etc.)

Les signes de souffrance de l'intervenant (suite)

Au niveau somatique :

- ▶ Fatigue excessive
- ▶ Apparition de problèmes mineurs de santé (céphalées, maux de dos, troubles gastro-intestinaux, infections rhino-pharyngées et grippales répétées ou prolongées, problèmes dermatologiques, palpitations, vertiges, perturbation du sommeil, etc.), aggravation d'un problème de santé existant, plaintes excessives concernant des problèmes mineurs de santé

Les signes de souffrance de l'intervenant (suite)

Au niveau émotionnel :

- ▶ Modification de la vision de soi, du monde et des autres (attitude négative envers soi-même, le travail, la vie, les collègues, les détenus, etc.)
- ▶ Majoration des troubles de l'humeur (variation importante de l'humeur, exacerbation de la sensibilité, crises de larme et de colère, état dépressif, angoisses, etc.)

Limites de l'intervision

- ▶ Limites du cadre (conflits RH)
- ▶ Limite de l'assistance
- ▶ Limite du garant
- ▶ Ce n'est pas une aide psychologique.