



« La supervision en Lieu d'Accueil Enfants Parents : pour éclairer le sens de nos pratiques et de nos rencontres »

Compte rendu de la journée du 13 juin 2024 à Fameck

Intervention de Monsieur Di Liberatore psychologue, psychanalyste et superviseur de lieux d'accueil enfants-parents intitulée : « **Parce qu'un contact se fait ou parce qu'un contact ne se fait pas !** » : *Il y a analyse des pratiques professionnelles quand il y a une rencontre ou à l'inverse quand une rencontre ne se fait pas* ».

Le terme de supervision prend son origine dans l'industrie : il est alors question de contrôle et de gestion comptable.

En ce qui concerne le sujet qui nous intéresse aujourd'hui, on parle plutôt d'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP), la supervision étant consacrée au travail individuel d'un professionnel (il est alors question d'interroger les interférences de la personnalité du professionnel avec son travail). Pour autant, le terme supervision est souvent employé quand il s'agit des APP. Quand un professionnel bute sur un mode d'expérience de façon récurrente, il peut s'interroger sur ce qui bute en lui, mais il le fera en dehors de ce temps collectif qu'offre l'APP.

Dans le secteur médico-social, on trouve les « réunions de synthèse » : où il s'agit à partir des observations de l'enfant dans ses différentes activités ou bilans, de prévoir un mode de prise en charge. L'APP est une analyse de la situation à partir du partage des points de vue de l'ensemble des participant présent.

En physique quantique, on s'intéresse aux particules. Elles sont si petites que l'instrument de mesure qui les concerne est plus puissant que la particule et la dévie. Ainsi, la relation qui s'établit entre le sujet et le professionnel perturbe l'observation. On entend alors « l'observation » comme ce que perçoit un individu dans son champ de vision. « La relation » est ce qui se passe dans la tête entre deux individus avec des répercussions et des interprétations pour l'un et l'autre. Une relation peut démarrer vite, quand elle ne démarre pas, cela pose problème.

Une relation démarre à partir des premières informations sensorielles (les premiers regards), des premiers mots, elle se nourrit de l'état d'esprit de chacun des protagonistes au moment de la rencontre. Elle peut être dérangement dans la rencontre avec la personne qui se niche en moi. Dès qu'une personne franchit la porte, le professionnel doit faire une place à cette personne qui entre mais aussi à ce que cette personne éveille en nous. D'où l'importance d'être à l'écoute de soi.

Déroulement d'une APP

Un professionnel souhaite présenter une situation qui lui pose une question (pas toujours un problème). Cette question peut être perçue comme positive ou négative. Parfois, le professionnel réalise que, quand il a fini son travail, il continue à penser à cette personne : « cette situation s'est bien passée et pourtant, je n'arrête pas d'y penser »... « Cette personne évolue mais je ne comprends pas pourquoi ».

Donc il décrit une situation, et chacun des membres du groupe pose des questions ou apporte des précisions. On avance des hypothèses à partir des éléments apportés par chacun.

La particularité d'une APP c'est qu'elle exclut tout jugement. Quand on juge, on pense qu'il aurait fallu faire autrement. Ce qui est à comprendre est juste dans ce qui s'est passé.

Le superviseur peut interroger : qu'est-ce qui vous pose question dans la situation que vous avez évoquée ?

Le récit a souvent provoqué des émotions chez les différents participants. Parfois, les membres du groupe se mettent à la place des sujets du récit : l'un va s'identifier à l'enfant, l'autre à la mère présente, l'autre au père absent : selon les capacités d'identification de chacun ». Et c'est l'ensemble de ces projections qui va donner à comprendre les faits évoqués. Ainsi, on met en route une réflexion mais pas uniquement à partir des informations factuelles :

- On évoque et on clarifie les émotions
- La compréhension de l'épisode
- L'élaboration des émotions.

L'attitude de chacun des participants est à observer par le superviseur : l'un baille, l'autre devient triste, l'autre se décourage : ces attitudes aident à comprendre ce qui est en jeu. Le superviseur va se rendre attentif à la place, à la communication de chacun des membres du groupe.

Un professionnel parle de ses émotions mais qui peuvent être en miroir de ce que ressent l'enfant ou sa mère. Pour exemple : est évoquée une situation où un parent ne parvient pas à s'occuper de son enfant : un des professionnels présents à l'APP perd le fil de ce qui est dit et pense au moment où il devra aller conduire son enfant au sport le soir en rentrant. Cette pensée révèle la dépression du parent évoqué qui l'empêche de se mettre en mouvement pour son enfant. Ainsi, le professionnel, au travers de sa rêverie, révèle cette incapacité.

Quand un parent arrive, se manifeste parfois un état d'âme particulier du professionnel « elle m'a rempli la tête, je n'avais pas envie de la revoir ». Les personnes reçues déposent en nous, professionnels, quelque chose qui produit des effets : il nous faut utiliser ces perceptions, c'est un des grands intérêts de l'APP : cette mise au travail à partir de ces perceptions.

Ainsi, les questions et les émotions suscitées chez chacun des membres du groupe à partir de l'exposé d'une situation, soulage le professionnel concerné car on va travailler sur ce terreau devenu commun pour comprendre ce qui s'est passé du côté de l'utilisateur.

Le fonctionnement temporel d'une séance tel que le propose notre intervenant

Une séance peut démarrer par un retour à l'égard de la dernière séance. Ainsi :

- On valide les hypothèses émises,
- On apporte des éléments nouveaux,
- On apporte des partages et réflexions qui ont suivi cette séance, des pistes de travail qui ont pu émerger,
- Les professionnels peuvent dire s'ils ont bien ou mal vécu cette dernière séance....

Puis vient le temps de l'analyse comme évoquée ci-dessus.

En fin de séance, chaque participant est invité à réagir à chaud à l'égard de la séance et du travail qui s'est fait.

Le travail nous expose. Nous y donnons de notre temps, notre écoute et notre attention. Nous offrons notre appareil à penser, notre capacité à ressentir et à comprendre ce qui s'est passé. Il existe autant d'analyses différentes que de personnes présentes.

Parfois, les professionnels prennent des attitudes de protection à l'égard de ce travail. Il nous faut éviter de saturer d'informations mais plutôt d'analyser les situations.

Le fonctionnement d'un groupe en APP

Le nombre minimum de trois personnes est nécessaire pour constituer un groupe.

Il faut du temps pour qu'un groupe fonctionne. Un groupe naît, vit, se transforme et parfois meurt. Une équipe est une cellule vivante. Dans ce style de groupe, les personnes peuvent avoir des formations de base différentes, elles peuvent être issues de lieux de travail différents. Le groupe n'est pas un ensemble d'individus, il est une entité à part entière avec un fonctionnement et une identité singulière. Il devient allié ou tiers dans la relation à l'utilisateur.

Le désir de partage l'est plus ou moins et se manifeste durant la séance.

Il existe un double niveau d'intervention,

- Un premier niveau en lien avec la situation présentée
- Un second niveau en lien avec le groupe et sa dynamique

Ex : Un groupe venait en APP en choisissant en amont quelle situation ils allaient présenter : « nous sommes d'accord sur tout, il n'existe pas de conflit ». Ce groupe était attaché au fonctionnement du groupe comme une famille. Au fur et à mesure du travail cette perception a évolué.

La façon de réagir d'un groupe va contribuer à enrichir l'analyse d'une situation.

Un groupe qui fonctionnait bien peut ne plus fonctionner, il peut devenir incapable de se mettre au travail, incapable d'analyses ou d'hypothèses.

Un groupe peut se montrer agité ou silencieux quand on évoque une situation : l'animateur va chercher, ce qui dans la situation peut induire ces comportements. Mais aussi, la situation choisie par le professionnel qui l'expose détermine ce que rencontre le groupe.

Pour exemple : la situation d'un enfant pris dans le conflit du couple parental peut faire apparaître effet miroir aux conflits présents dans une institution.

Qu'est-ce que la situation vient dire du cas évoqué ? comment vient-elle éclairer quelque chose du fonctionnement du groupe : loyauté, abandon, groupe réparateur.... L'autre éclaire un aspect de la situation que je ne vois pas.

Aucun groupe ne ressemble à un autre. Un groupe peut avoir à élaborer un changement dans une institution. Les situations présentées peuvent agir en miroir du travail à réaliser pour le groupe. Parfois des éléments en interne font obstacle à son évolution.

L'approfondissement de ce travail

On se met au travail à partir de la capacité de chacun à ressentir et à comprendre les situations. Ce travail est à distinguer d'une recherche d'informations factuelles sur le sujet. Nous cherchons à avoir une idée de ce qui se passe pour l'enfant évoqué, le parent : il y a autant d'analyses que de personnes qui s'expriment sur la situation. Si une personne est en panne d'hypothèses, les collègues vont l'enrichir de leurs apports et élargir son regard. Ainsi chacun va gagner en efficacité et en humanité. La réalité exige d'être parlée, commentée, analysée et ce pour chacun des collègues interrogés par une situation.

Ainsi on va faire d'une expérience quelque chose qui fera école pour le professionnel qui expose la situation et pour chacun des autres membres du groupe. Le travail permettra de calmer l'inquiétude et de progresser dans la pratique.

Particularités de l'APP en LAEP

Les LAEP ont un cadre très élastique, ils sont ouverts à tout parent venant avec un enfant. Ces lieux sont ouverts à toutes les problématiques des familles qui peuvent être très lourdes.

Le cadre est fait par les horaires, le lieu, les règles.

Qu'est qui soutient le professionnel et le guide dans son travail ? qu'est ce qui permet la rencontre avec les familles ?

Dans un LAEP il y a un bombardement d'informations, de ressentis, de vécus..... On ne peut prévoir ce qui va arriver. On peut être exposé à des problématiques très lourdes.

Comment définir un fil conducteur ? sur quoi le professionnel va -t-il agir ?

S'agit-il de mettre des mots sur le vécu du parent ? de l'enfant ? s'agit-il de conseiller ? de coacher ?

Gère-t-on les individus ou le groupe ? Intervient-on sur le groupe ? Sur la personne ? Par le biais du groupe ? De l'individu dans le groupe ?

Comment créer un dynamique de groupe ? les choses peuvent elles se dire dans le groupe ou en dehors du groupe ?

Il existe une irrégularité des rencontres, une discontinuité dans le groupe (des personnes nouvelles à chaque fois, qui viennent le temps qu'elles veulent). Comment éviter que cela soit en miroir d'une discontinuité de la relation ? il peut y avoir chez les usagers un vécu de séparation entre les séances, voire d'abandon. Comment conduire une relation portée par un questionnement si la personne ne revient pas la fois suivante ?

Le temps d'aujourd'hui est-il sans lendemain ? faut-il chercher à établir une continuité dans les séances « on vous attend une prochaine fois ».

Faut-il chercher la socialisation de l'enfant ? celle de la mère par l'enfant ? de permettre aux parents de souffler ? de distraire l'enfant ?

La parentalité est une dynamique, devenir parent est un processus psychique.

Houzel définit les trois axes de la parentalité :

- La pratique de la parentalité : ce sont les soins parentaux. C'est ce qui est donné à voir en LAEP. Cela renvoie le professionnel à sa parenté avec un sentiment de réussite ou d'échec.
- L'expérience de la parentalité : c'est ce à quoi l'accueillant est le plus attentif. Il s'agit du processus d'évolution et de transformation psychique qui peut s'apparenter à une crise d'identité. Il s'agit pour le parent de trouver une nouvelle place dans sa constellation familiale, son environnement social
- L'exercice de la parentalité : tout ce qui fonde et organise la parentalité : désignation du parent, exercice de l'autorité parentale, droit de filiation, transmission du nom, etc.

Prendre en compte ces deux premiers niveaux n'est pas facile pour le professionnel.

Les accueillants peuvent y être actifs ou passifs mais sur quel plan ? Leur place et rôle ne peut être minimisé. Est-ce qu'ils coachent ? conseillent ? travaillent avec les parents ? les enfants ? gèrent-ils l'individuel ? le groupe ? travaille-t-on sur le groupe, par le biais du groupe ? comment est interpellé le privé dans cet espace public ? Une règle du lieu aurait-elle vocation à être appliquée à la maison ? l'éducation relèverait-elle de la sphère privée ou publique ?

La relation est au centre dans les LAEP : relation perdue des parents ? Celle qu'ils veulent construire ? Celle qu'ils viennent chercher ?

Les personnes viennent -elles pour elles-mêmes, pour l'enfant ? pour la relation parents enfant ?

Comment manifester une continuité dans la relation ? un questionnement dans les situations ?

Les professionnels observent, ils se situent entre la relation donnée et sa réceptivité activée. C'est le positionnement de chacun qui définit le LAEP

En guise de conclusion

Au fur et à mesure de la supervision, on découvre que la fonction principale du LAEP n'est pas celle que l'on croyait. La relation est au cœur du travail, celle que les parents ont eue ou n'ont pas eue, qu'ils souhaiteraient avoir. La supervision peut être le lieu de la définition du sens de l'accueil, de la fonction du lieu. Ce travail devrait nous permettre de gagner en humanité, de conserver une sensibilité à l'égard du travail, de se dire les choses pour ne pas qu'elles s'enkystent. Une expérience vécue par un professionnel va faire « expérience » et « école » pour le groupe.

Réponses aux questions

Il n'y a pas de place à la théorie dans une APP, on en travaille qu'à partir du matériel apporté.

Travail en ateliers :

1. Quelles situations apporte-t-on en supervision ?

Les situations familiales graves qui ouvrent à des confidences dont le professionnel ne sait quoi faire (deuil d'un enfant ou du conjoint, maladie, perte de proches...).

La supervision permet d'évoquer les conflits entre les familles au sein du lieu. Mais aussi les transgressions du cadre et des règles du lieu. Parfois, des problèmes relationnels se posent entre un professionnel et une famille, il s'agit alors de comprendre ce qui se joue.

2. Est-ce que la supervision vous aide dans la pratique de l'accueil ?

La supervision offre une possibilité de parler de plusieurs situations ressenties comme positives ou négatives par les accueillants. Parfois, les accueillants sont mis dans des situations qui créent le malaise, ils ne savent pas comment réagir, ni pourquoi les choses se sont passées telles qu'elles se sont passées. La supervision permet de déposer nos maux, mots, émotions, notre charge émotionnelle. Elle permet aussi d'entendre les ressentis de chacun à l'égard des situations évoquées : on assiste alors à un partage d'expériences et de points de vue différents, on sait qu'on n'est pas seul. La supervision nous donne des outils pour les situations suivantes et débloque certaines situations.

La supervision aide à lâcher prise sur les situations. Elle permet de prendre du recul et d'avoir des regards différents, croisés sur ce qui s'est passé. Elle permet de prendre conscience de ce qui nous agite. Mais aussi de comprendre et d'accepter nos limites. C'est un lieu pour tout se dire sur les situations du quotidien, qui permet de vider son sac parfois. Le regard des autres collègues et du superviseur sur la pratique est essentiel.

L'extériorité du superviseur est également essentielle car il n'est pas engagé dans les situations évoquées.

Certaines participantes remarquent un « effet magique » qui fait qu'une fois que la situation a été déposée, elle prend moins de place et peut parfois s'apaiser voir se résoudre. En effet, on ne voit ensuite plus les mêmes choses et l'interprétation, la compréhension et la clarification des enjeux de la situation peut modifier la posture de l'accueillante.

3. En quoi êtes-vous satisfait ou non du travail en supervision ?

Les accueillantes présentes sont, dans l'ensemble, satisfaites des supervisions à la seule condition d'avoir un superviseur formé pour les LAEP. Une question est posée : ne serait-il pas obligatoire d'avoir des psychologues formés sur ce qu'est un LAEP de la même manière que la formation d'accueillant est obligatoire ?

Et les cadres de santé, les psychothérapeutes... ?

Chacun évoque sa supervision qui se fait soit en réunissant les accueillants d'un seul lieu soit en regroupant plusieurs LAEP pour une même supervision.

La supervision est satisfaisante lorsque l'on peut faire confiance au groupe, ce qui n'est pas toujours aisé lorsque l'on se connaît peu (ex : deux LAEP pour un seul groupe de supervision).

L'obligation de la supervision est un élément très important pour les participantes qui oblige les directions/financeurs à le mettre en place.

Avec une équipe qui fonctionne et des supervisions de qualité, l'accueil des familles s'en trouve facilité !

Les risques :

- La supervision donne peu de temps pour évoquer toutes les situations que l'on souhaiterait évoquer surtout quand elle regroupe trop d'accueillantes (plusieurs LAEP en même temps).
- Certains lieux évoquent des superviseurs non compétents pour les LAEP et certains accueillants n'ont plus envie de participer à ces supervisions qui ne sont pas constructives.
- La rencontre du groupe se complique si les personnes n'osent pas parler de ce qui leur fait difficulté, pour certaines c'est comme reconnaître que l'on n'est pas une bonne professionnelle. Pourtant, il n'est pas toujours nécessaire d'apporter des situations-problèmes. Cela peut être de simples scènes du quotidien, des moments positifs qui permettent également une analyse et un échange.
- Parfois, les accueillants n'ont pas le choix du superviseur, ils n'arrivent pas à adhérer au travail qu'il leur propose. Certains superviseurs donnent leur solution au problème posé en faisant obstacle au cheminement des participants.
- Quand une supervision se déroule tous les trois mois, c'est trop peu !
- Parfois la rencontre avec le superviseur ne se fait pas ou alors il est là depuis trop longtemps. Il est important de s'autoriser en tant que groupe à demander de changer.

Certains superviseurs donnent une feuille de synthèse en fin d'année à toutes les accueillantes afin de faire un point général, les professionnels le remplissent de façon **anonyme**. Ce retour permet de poursuivre ou non l'engagement du superviseur sur l'année suivante. Certains suggèrent que ce mode de fonctionnement pourrait faire partie des contrats des superviseurs.

La question se pose de la nécessité ou non de changer de superviseur de temps en temps pour éviter certaines routines qui font obstacle au travail.