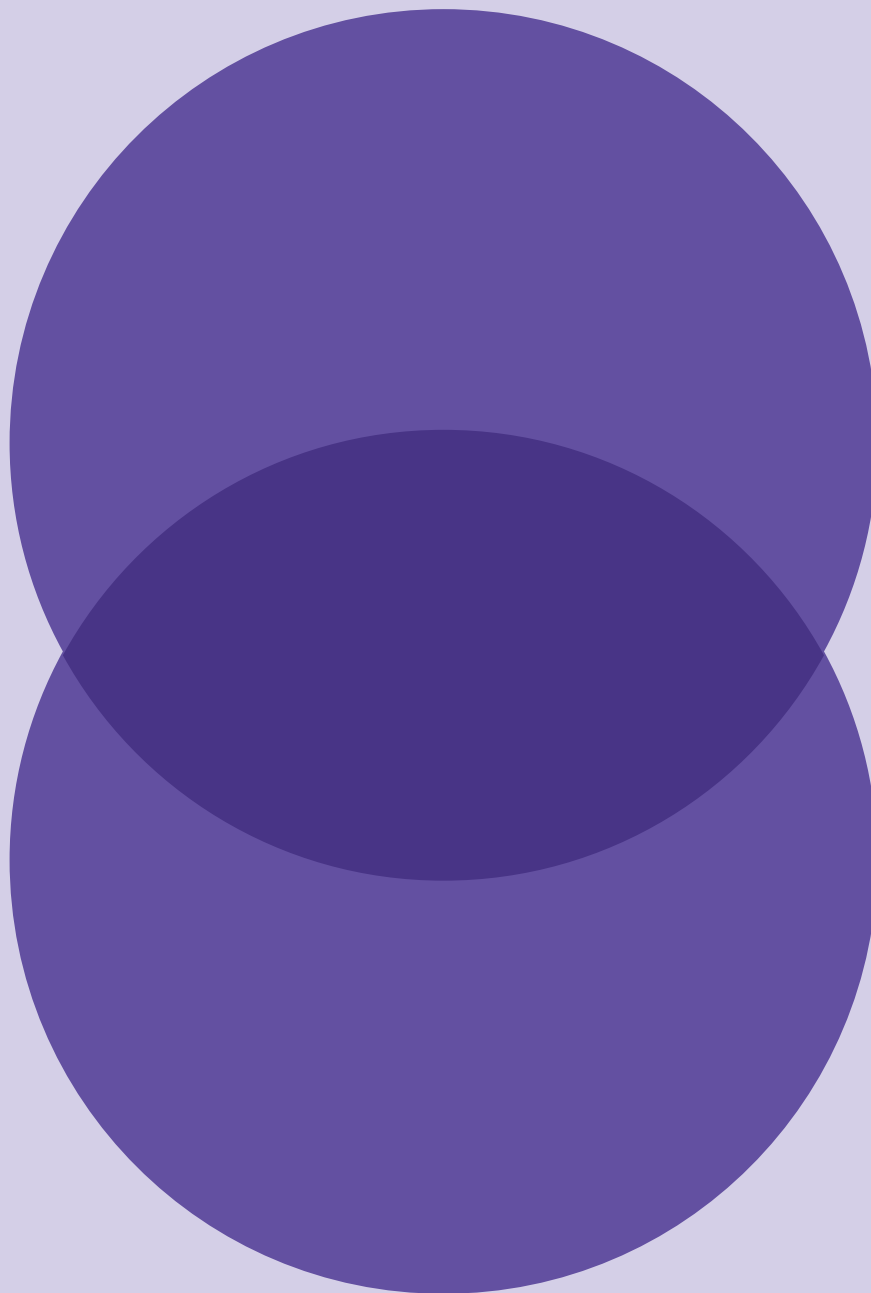


Modèle intégré de supervision

Programme de formation

A distance et en
présentiel



Ce programme de formation a été élaboré grâce au financement de l'USAID et à un effort de collaboration entre le Centre du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour la Santé Mentale et le Soutien Psychosocial (SMSPS) et le Trinity Centre for Global Mental Health.

**Pour les formations à distance,
en présentiel et hybride**

Programme de Formation de l'IMS



Modèle intégré de **Supervision**

Programme de Formation de l'IMS

Cette publication a été rendue possible grâce au soutien du peuple américain à travers l'Agence des États-Unis pour le Développement International (USAID). La relecture linguistique et la conception graphique ont été rendus possible grâce au Centre du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour la Santé Mentale et le Soutien Psychosocial (SMSPS).

Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de ses auteurs et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

Auteurs : Kelly McBride et Áine Travers

Supervision technique : Catia Sofia Peres de Matos

Éditrice en chef : Ahlem Cheffi

Coordination générale : Frida Maria Winther Henriksen

Traduction : Carine Houéhou Dayamba

Relecture linguistique : Cécilie Alessandri

Conception graphique : Ali Yousef

Ce guide a été conçu par le Centre du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour la Santé Mentale et le Soutien Psychosocial (SMSPS) et le Trinity College de Dublin.

Red Cross Red Crescent Movement MHPSS Hub
Hejrevej 30 st. | 2400 Copenhagen NV | Denmark

E-mail : mhpsshub@rodekors.dk

Site internet : www.mhpsshub.org

Le Centre est hébergé par la Croix-Rouge danoise.

Trinity Centre for Global Health

Trinity College Dublin

7-9 Leinster Street South, Dublin 2, Ireland

Site internet : www.tcd.ie/medicine/global-health

Conception et mise en page : Studio 072, Copenhagen



Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath
Trinity College Dublin
Ollscoil Átha Cliath | The University of Dublin



Remerciements

Ce projet n'aurait pas été possible sans l'engagement des nombreuses personnes et organisations qui s'efforcent de mettre en œuvre d'excellentes interventions de protection et de SMSPS dans les situations d'urgence à travers le monde. L'équipe du projet est extrêmement reconnaissante envers les membres du groupe consultatif qui ont supervisé l'évolution du projet

Nous sommes très reconnaissants envers les centaines de volontaires du domaine de la SMSPS et de la protection, envers le personnel de terrain et tous les autres professionnels qui ont généreusement donné de leur temps afin de nous partager des idées et des points de vue inestimables au cours des différentes phases de notre consultation. Certains d'entre eux ont également contribué à plusieurs phases.

Nous remercions tout particulièrement ceux qui ont participé à la phase pilote de l'IMS : International Medical Corps Jordanie, Save the Children Afghanistan, la Croix-Rouge ukrainienne, l'UNICEF Nigéria, le Croissant-Rouge du Bangladesh et le Centre pour les victimes de la Torture en Éthiopie. Votre passion, vos idées et vos réflexions ont été précieuses. Nous tenons également à remercier les designers du Studio 072. Votre patience, votre créativité ainsi que votre expertise ont contribué à donner vie à l'IMS.

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude aux membres du Comité d'harmonisation/adaptation linguistique et culturelle pour leur engagement et leur contribution à l'échange de connaissances et d'expériences, qui ont rendu possible la traduction et l'adaptation du modèle intégré de supervision (IMS) au contexte local : Olivier Mugwaneza, Hema Lacina, Sansan Armel (Croix-

Rouge Danoise) ; Berthe Bourama (Croix-Rouge Mali) ; Alassane Abdou Djibou, Guillaume Pegon (Action Contre la Faim) ; Joel Sandwidi (Croix-Rouge Burkina Faso) ; Giovanni Sala (Organisation Mondiale de la Santé) ; Anta Fall, Anne Filorizzo (Save the Children) ; Maidougou Alhaji Moustapha (Croix-Rouge Niger) ; Cecilie Alessandri, Marie-Adele Salem, Sarah Rizk (consultantes indépendantes SMSPS) depuis son lancement.

Enfin, l'équipe du projet remercie chaleureusement ses bailleurs de fonds, notamment le Bureau d'Assistance Humanitaire de l'USAID, pour leur soutien.

L'acronyme « IMS » correspond à "Integrated Model for Supervision", soit en français "Modèle Intégré pour la Supervision" (MIS). Pour plus de cohérence et pour faciliter l'identification et l'appropriation du concept, il a été décidé de garder l'acronyme anglais (IMS) dans les publications françaises.

Dans cet ouvrage, le genre masculin est utilisé comme genre neutre à des fins de simplicité et de fluidité de lecture. Cette utilisation n'a aucune intention discriminatoire et ne remet nullement en cause notre engagement envers l'égalité et le respect de tous les genres. Nous reconnaissons et valorisons la diversité des identités de genre, et nous invitons chaque lectrice et lecteur à se sentir pleinement inclus-e dans notre propos.

Vue d'ensemble de la formation à l'IMS

Avant la formation

🕒 2 heures

Réunion d'information

Participants:

Tous les participants à la formation

Objectif :

S'assurer que tous les participants ont bien la même compréhension de la formation à l'IMS et qu'ils ont la possibilité d'obtenir des réponses à toutes leurs questions.

Module 01

🕒 1 jour

Premiers pas avec l'IMS

Participants:

Dirigeants et managers

Objectif :

Présentation de l'IMS et définition de la responsabilité partagée nécessaire à sa mise en œuvre.

Module 02

🕒 6 jours

Être superviseur

Participants:

Superviseurs

Objectif :

Présentation détaillée de l'IMS et des pratiques en matière de supervision.

Module 03

🕒 2 jours

Se préparer pour être supervisé

Participants:
Personnes supervisées

Objectif :
Présentation du contexte de l'IMS et comment optimiser la supervision.

Module 04

🕒 1 jour

Mise en œuvre de l'ensemble

Participants:
Tous les participants, variable selon la session

Objectif :
Plan de mise en œuvre de l'IMS.

Post-formation

Continu

Formation continue

Participants:
Tous les participants, variable selon l'activité

Objectif :
Intégrer l'IMS au sein des organisations et entreprendre le suivi, la supervision et la consultation.

Aperçu détaillé de la formation

Avant la formation

Réunion d'information

Tous les participants

Contexte, information et logistique de la formation 16

Module 01

Premiers pas avec l'IMS

Dirigeants et managers

Sessions

- 1 Présentation de l'IMS 28
- 2 La supervision au sein de votre organisation 53
- 3 Clôture du Module 1 60

Module 02

Être superviseur

Superviseurs

Sessions

- 1 Avant de commencer 64
- 2 Définition de la supervision et présentation de l'IMS 73
- 3 Les attentes concernant la supervision 88
- 4 L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision : 108
- 5 L'alliance au sein de la supervision 126
- 6 Les différents types de supervision 137
- 7 Faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement 153
- 8 Gérer la détresse et les risque en supervision 164
- 9 Se préparer pour une supervision 173
- 10 Comment structurer les sessions de supervision ? 180
- 11 Une bonne facilitation 184
- 12 Présentations de cas et jeux de rôle 193
- 13 Gérer les défis rencontrés en supervision 198
- 14 La réflexivité 202
- 15 Le parcours de supervision 207
- 16 Clôture du Module 2 212

Module 03

Se préparer pour être supervisé

Personnes supervisées

Sessions

1	Avant de commencer	216
2	Définition de la supervision et présentation de l'IMS	224
3	L'auto-soin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision.	239
4	Comment pratiquer la réflexivité et exploiter le feedback ?	257
5	Comment optimiser la supervision	265
6	Clôture du Module 3	277

Module 04

Synthèse et mise en œuvre de l'ensemble

Tous, variable selon l'activité

Sessions

1	Avant de commencer	280
2	La supervision au sein de votre organisation	284
3	Evaluer le succès de la supervision de soutien	287
4	Feuille de route : et maintenant, quelles sont les prochaines étapes ?	291
5	Clôture de la formation	295

Post-formation

Formation continue

Tous, variable selon l'activité

Faire un suivi	296
Exemple de calendrier des activités post-formation.	299

Annexe

Annexe 1: Travailler avec des interprètes	300
Annexe 2: Exemples de programmes de formation	314
Annexe 3: Scénarios et études de cas	330

Comment utiliser ce guide ?

Ce manuel de formation est conçu pour les formations en présentiel, à distance ou pour une combinaison des deux (hybride).

Des recommandations relatives à la formation à distance sont fournies pour certaines activités afin d'optimiser leur mise en œuvre en ligne. Ces recommandations sont indiquées en couleur tout au long de l'ouvrage.

La décision d'organiser une formation à distance ou en présentiel dépend d'un certain nombre de facteurs contextuels qui peuvent constituer un obstacle aux formations en présentiel, par exemple les problèmes d'accès, les niveaux d'organisation des formations (niveau régional ou niveau international), les difficultés à réunir tous les participants dans un même lieu, etc.

Pour les formations à distance, les options d'activités proposées prennent en compte les problèmes de connexion et les compétences techniques limitées. Des activités en petits groupes sont organisées tout au long de la formation. Lors des formations à distance, ces activités peuvent être facilitées à l'aide de « salles de réunion » proposées par la plupart des plateformes de visioconférences.

Les modules de la formation IMS peuvent être suivis de manière consécutive ou non. Il convient de noter que les modules 1, 2 et 3 doivent être complétés avant le module 4. Différentes options sont proposées à l'annexe 2, mais il appartient à chaque organisation de déterminer ce qui lui convient le mieux.

Cette formation permettra aux participants de mieux comprendre l'importance de la supervision et de prendre des mesures concrètes pour l'intégrer au sein de leurs organisations et dans leur travail.

Enfin, la formation vise à renforcer la capacité des superviseurs à fournir une supervision de soutien et à permettre aux personnes supervisées d'optimiser cette supervision.

La formation vise également à impliquer tous les niveaux de l'organisation. Sans l'implication des dirigeants et du management, il est impossible de mettre en place des systèmes de supervision durables.



Trouver le bon équilibre

Il est important de tenir compte du ratio formateur/participants afin de maximiser la participation active à la formation.

Un trop grand nombre de participants à la formation peut entraîner des difficultés en termes de participation aux discussions de groupe (cela nécessiterait trop de temps pour garantir l'engagement actif de tous), ainsi que des problèmes de confidentialité. Cela limite également la capacité du formateur à suivre les progrès des participants et à identifier les compétences qui doivent être renforcées.

À l'inverse, un nombre insuffisant de participants peut se révéler être une utilisation peu judicieuse des ressources (on investit dans des coûts de formation pour seulement quelques participants formés). Cela peut conduire à des discussions moins riches (manque de diversité des points de vue) et peut également indiquer que l'organisation n'investit pas suffisamment dans la supervision (puisque'elle n'aura mobilisé que peu de ressources).

Selon les expériences pilotes précédentes, le ratio idéal formateur/participants est de 1 :10, c'est-à-dire dix participants pour un formateur. Comme un co-facilitateur est recommandé pour cette formation, cela signifie qu'idéalement, le nombre de participants aux modules 2 et 3 peut atteindre mais ne pas dépasser 20.

Pour les autres modules, la participation des dirigeants/managers est encouragée, il n'y a donc pas de limite au nombre de participants, car tous peuvent bénéficier d'une meilleure compréhension de l'importance de la supervision.



Attentes

Avant la formation, il est important de discuter, avec le point focal de l'organisation, des attentes des participants concernant la formation.

Les participants doivent se consacrer à la formation pendant toute sa durée et ne doivent avoir aucune autre obligation professionnelle. La formation nécessitera toute leur attention. Il est important que tous les participants maîtrisent la langue dans laquelle se déroulera la formation, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

Si la formation (ou des parties de la formation) se déroule en ligne, tous les participants doivent avoir accès à une connexion Internet stable et à un ordinateur équipé d'une caméra et d'un casque. Les caméras doivent, autant que possible, rester activées.



Supervision de suivi

Conformément à l'IMS, cette formation doit être suivie d'une supervision. Cela signifie que les superviseurs participant à la formation doivent être supervisés par les formateurs à la suite de la formation, afin de soutenir le développement de leurs compétences en matière de supervision. De plus, ceux qui font partie de la cohorte des personnes supervisées doivent être supervisés par ceux qui font partie de la cohorte des superviseurs.

Il est recommandé qu'un minimum de six sessions de supervision soient organisées entre les formateurs et les superviseurs à la suite de la formation. Des sessions additionnelles peuvent être requises, si le formateur le juge nécessaire.

Il est préférable que ces sessions se déroulent en groupe (afin de favoriser l'apprentissage partagé), mais des sessions de supervision individuelles et directes peuvent également s'avérer nécessaires pour renforcer les compétences ou explorer des sujets plus complexes.

Ainsi, les superviseurs qui participent à la formation à l'IMS doivent être conscients que, dans le cadre de leur formation, ils sont censés assurer une supervision (idéalement auprès de la cohorte de personnes supervisées participant à la formation) afin d'acquérir une expérience qui pourra ensuite être examinée au cours de leurs propres sessions de supervision avec les formateurs. Il est important que les formateurs précisent cette attente lorsqu'ils proposeront la formation, afin que les participants potentiels soient conscients de la durée de leur engagement.



Matériel requis

Le Guide du Modèle Intégré de Supervision version 3 (Guide IMS), le Guide de Suivi et d'Évaluation de l'IMS, le Guide d'Adaptation de l'IMS, les livrets du participant, et un ensemble de diapositives accompagnant la formation.

Le Guide de l'IMS est disponible gratuitement en ligne à l'adresse suivante : <https://supervision-mhpss.org>

Si vous êtes intéressé par des copies imprimées du Guide de l'IMS, veuillez contacter :

Mhpsshub@rodekors.dk

Compte tenu de la nature interactive de la formation, du matériel créatif sera utile pour soutenir l'apprentissage et créer un environnement ludique. Il peut s'agir de marqueurs, de peinture, de tableaux de conférence, de papier de couleur, de fils chenilles, de plumes, de crayons de couleur, de stylos de couleur, etc. Si la formation est dispensée à distance, les participants doivent être encouragés à se procurer du matériel créatif. Bien que cela ne soit pas obligatoire et que cela n'exclue pas les participants, cela facilitera toutefois l'apprentissage par l'expérimentation.

La facilitation quotidienne de la formation

Cette section fournit des conseils pratiques et des considérations nécessaires pour la facilitation de la formation à l'IMS.



Horaires

Les horaires indiqués pour chaque activité sont des suggestions. Ils peuvent varier et il est important de faire preuve de flexibilité. Pour de nombreuses sessions, les durées proposées sont assez longues pour permettre des discussions et pour prendre en compte les défis techniques éventuels qui pourraient se présenter, notamment lorsque ces sessions se déroulent à distance.



Démarrage des journées de formation

Commencez chaque journée par un récapitulatif de la journée précédente, une présentation du programme de la journée et permettez aux participants de poser des questions et de partager leurs réflexions. Ces activités préliminaires prennent environ 20 minutes, durée à prévoir lors de l'élaboration du programme de formation.



Clôture des journées de formation

Terminez chaque journée par un résumé ou une activité récapitulante, avec les participants, les principaux apprentissages de la journée. Intégrez des activités permettant d'obtenir le feedback des participants à la fin de la journée, par exemple un tour de table des points positifs et des points qui le sont moins. Passez en revue le programme du lendemain et répondez aux questions. Les activités de clôture prennent environ 20 minutes, une durée qu'il faut également prévoir lors de l'élaboration du programme de formation.



Pauses

Si la formation dure une journée entière, prévoyez environ une heure pour une pause repas et deux autres pauses de 15 à 30 minutes. Planifiez ces pauses en fonction du programme de la journée et du niveau d'énergie des participants. Il se peut, que certains jours, les participants aient besoin de plus de temps de pause que d'autres.



Liens entre les membres du groupe

Au début de la formation, les facilitateurs pourraient assigner à chaque participant un « collègue de formation ». Ces derniers peuvent être fréquemment associés pour la réflexion en début de journée, les activités en binôme et pour d'autres occasions.

Cela permet de renforcer les liens entre les participants afin qu'ils se soutiennent tout au long de la formation et, éventuellement, au-delà.



Activités dynamisantes

Prévoyez de petites pauses tout au long de la journée pour permettre aux participants de bouger ou de faire une activité qui leur redonnera de l'énergie ou les détendra. Ceci est particulièrement important si la formation doit se dérouler à distance. Soyez attentif aux niveaux d'énergie des participants et organisez une activité dynamisante lorsqu'ils baissent (c'est généralement le cas l'après-midi lors des formations qui se déroulent sur la journée entière). Vous pouvez également inviter les participants à se porter volontaires pour préparer et animer les activités dynamisantes. Si la formation se déroule à distance, préparez quelques activités simples et brèves, comme se lever et s'étirer. Invitez les participants à désactiver leur caméra si cela leur permet de se sentir plus à l'aise pendant les activités physiques et de dynamisation du groupe.



Activités de groupe

De nombreuses activités sont conçues pour être menées en petits groupes afin de permettre aux participants de partager leurs expériences et d'apprendre les uns des autres. Lors de la répartition des groupes, il convient de tenir compte de la dynamique de groupe et d'assurer une rotation afin que chaque participant ait la possibilité de travailler avec tous les autres.

Dans la mesure du possible, des indications sont données sur le nombre de participants dans chaque groupe, toutefois ce nombre devra être fixé au cas par cas en fonction du nombre de participants.

Si la formation est dispensée à distance, il faut faire preuve de souplesse et tenir compte des différentes capacités techniques des participants afin de permettre une participation égale en cas de problèmes de connexion. Il est utile d'indiquer aux participants la durée restante des activités afin de les aider à gérer leur temps. Cela peut généralement se faire par une fonction de chat sur la plupart des plateformes numériques ou par le canal de communication du groupe de coordination (par exemple : Signal, WhatsApp, Telegram).

Les activités en petits groupes (ou en binômes) peuvent être menées à l'aide des fonctions "salle de réunion" disponibles sur la plupart des plateformes. Lors du choix de la plateforme appropriée pour la formation, il est essentiel de s'assurer que la fonction "salle de réunion" est disponible. Le nombre de participants par groupes est donné à titre indicatif, mais il devra être ajusté en fonction du nombre des participants à la formation.



Observation des activités de groupe

Les facilitateurs peuvent parfois observer les groupes et leur faire un retour en temps réel lors d'activités choisies.

Le facilitateur devrait toujours avertir les participants pour les activités concernées, afin de s'assurer qu'ils sont prêts. Sinon, il devrait permettre aux petits groupes de travailler de manière relativement indépendante, toutefois il doit « circuler » autour d'eux pour apporter son soutien si nécessaire et pour vérifier si les participants ont besoin de plus de temps pour effectuer une tâche particulière.

Lors des formations à distance, les facilitateurs peuvent choisir d'observer les activités menées en groupes réduits dans les salles de réunion.

Pour l'observation à distance des activités de groupe, les facilitateurs doivent généralement désactiver leur caméra et se mettre en sourdine afin de ne pas perturber la discussion ou l'activité. Cependant, les participants sont invités à leur poser des questions si besoin lorsque le facilitateur s'est connecté à leur

salle de réunion. Si la présence du facilitateur perturbe trop la discussion, il devrait envisager de quitter la salle de réunion.

Lorsque des salles de réunion sont créées, il est également utile de créer une "salle de réunion des facilitateurs" pour que ces derniers se rencontrent et discutent de la logistique ainsi que d'autres questions.



Flexibilité

Une grande flexibilité est nécessaire pour mener à bien les formations. Les activités se déroulent rarement comme prévu et il est important de préparer des alternatives en cas de problèmes de connexion, si une activité n'est pas adaptée ou si les participants manifestent un besoin de formation différent.

Lors des formations à distance, une plus grande flexibilité est nécessaire en raison des problèmes de connexion, ou si les participants ont atteint leurs limites en termes de temps d'écran. Les facilitateurs doivent toujours être attentifs aux feedbacks qu'ils peuvent recevoir directement ou indirectement et doivent constamment réfléchir aux besoins d'apprentissage des participants.

Les facilitateurs peuvent être amenés à prendre des décisions spécifiques sur les thèmes de formation à privilégier en fonction des feedbacks qu'ils ont reçus ou des observations qu'ils ont faites. Un programme de formation devrait être flexible, ce qui signifie que les participants doivent être conscients qu'il peut être fortement modifié en fonction de la dynamique, des retours et des niveaux d'expérience.



Interprètes

Si la supervision est assurée en impliquant les services d'interprètes, ces derniers doivent être inclus dans la formation à l'IMS. L'annexe 1 fournit des informations détaillées sur les modalités d'inclusion des interprètes dans ce programme de formation. Si l'interprétation est utilisée pour la formation, il est essentiel de prévoir du temps supplémentaire.



Coordination pendant la formation

La création d'un groupe de discussion sur WhatsApp/Signal/Telegram ou une plateforme similaire peut aider les participants à se contacter en dehors des heures de formation pour des questions administratives ou logistiques. Cela peut également contribuer à renforcer les liens entre les participants. Il convient de s'accorder sur ce point à l'avance avec eux. Après la formation, ils peuvent choisir de continuer à utiliser ce groupe comme une communauté informelle de pratique ou un moyen de rester en contact.

Un tel groupe de coordination est particulièrement important lors des formations à distance pour faciliter la communication en cas de problèmes de connexion. Pendant la formation, une personne désignée (qui pourrait être un co-facilitateur ou un assistant technique) devra suivre les chats et aider à résoudre les problèmes éventuels.



Dossiers de ressources pour les participants

Le dossier de ressources peut être partagé avec les participants (organisé selon le contenu). Ce dossier devrait contenir le Guide de l'IMS, le Guide d'adaptation de l'IMS, le Guide de suivi et d'évaluation de l'IMS, le livret du participant, les diapositives et d'autres supports associés.



Langues

L'IMS est en cours de traduction dans différentes langues. Les activités seront menées dans la langue dans laquelle la traduction a été effectuée, sauf dans certaines situations où les participants parlent préfèrent tous s'exprimer dans une autre langue, et où il n'est pas nécessaire que le facilitateur observe l'application des aptitudes et des compétences et fasse des retours. C'est le cas, par exemple, des activités de réflexion. Si les supports n'ont pas été adaptés et traduits dans la langue préférée des participants, il est possible de recourir à l'interprétation. Il est important de prévoir du temps supplémentaire dans la formation pour cela.



Assistance technique

Pour s'assurer que tout se passe bien, il est essentiel qu'une personne puisse s'occuper de l'aspect technique des choses. Ce rôle peut être confié à une personne spécifique, ou partagé par les co-facilitateurs. Il n'est pas recommandé de confier cette tâche au seul formateur.

Il peut s'agir de montrer des diapositives, de prendre des notes pendant les discussions en plénière et de faciliter les activités dans les salles de réunion. Cette personne devrait également être en mesure d'aider les participants à résoudre les problèmes au cours de la formation et de suivre les départs des participants en cas de problèmes de connexion.

Avant la formation

Premiers pas avec l'IMS

Participants :

Tous les participants à la formation

Durée à titre indicatif :

2 heures

Notes à l'intention du facilitateur :

La réunion d'information préalable à la formation peut se tenir en ligne (en fonction de la possibilité de pouvoir réunir ou pas tous les participants), car l'objectif est de s'assurer que tous les participants ont bien la même compréhension de la formation à l'IMS et qu'ils ont la possibilité d'obtenir des réponses à toutes leurs questions. Si vous avez recours à des interprètes pour la supervision, ils doivent être inclus dans la session d'information préalable à la formation et le temps alloué devra être ajusté en conséquence.

Programme

1	Introductions	Page 18
	🕒 25 min	
2	Présentation de l'IMS	Page 18
	🕒 15 min	
3	Clarifier les attentes	Page 20
	🕒 25 min	
4	Logistique de la formation	Page 21
	🕒 15 min	
5	Recherche et évaluation	Page 22
	🕒 10 min	
6	Technologie	Page 23
	🕒 10 min	
7	Vie privée et confidentialité	Page 24
	🕒 5 min	
8	Synthèse et questions-réponses	Page 25
	🕒 15 min	

1

Introduction



Durée

25 minutes



Diapositives



Format

Plénière

1. Ouvrir la session en présentant tous les membres de l'équipe de formation ainsi que leurs rôles respectifs.

2. Faites un rapide tour de table pour que tous les participants se présentent : nom, organisation, poste.

Considérations relatives à la formation à distance :

Si cette session se déroule en ligne, demandez à chaque participant de s'assurer que son prénom ainsi que le nom de son organisation figurent dans l'espace réservé à cet effet - il faudra peut-être donner des indications sur la manière de procéder.

2

Présentation de l'IMS



Durée

25 minutes



Diapositives



Format

Plénière



Matériel

- Diapositives ou tableau de conférence avec le programme de la formation
- Diapositives ou tableau de conférence avec l'illustration de l'IMS et la pyramide de la SMSPS

Notes pour le facilitateur :

Après avoir confirmé le programme de la formation complète, affichez-le sur un tableau de conférence si la formation se déroule en présentiel, ou faites-le sur une diapositive de l'IMS si celle-ci est éditable.

1. Donnez un aperçu de la session de préformation et projetez la diapositive du programme.

2. En vous inspirant de l'exemple de script ci-dessous, présentez brièvement l'historique de l'IMS et le processus consultatif qui a conduit à son élaboration et à celle de cette formation.

3. Donnez une vue d'ensemble de la formation et de la supervision post-formation.



Exemple de script

Énoncé de la vision de l'IMS : la vision du Modèle Intégré de Supervision (IMS) est que toutes les organisations opérant dans les situations d'urgence humanitaire, quelle que soit leur taille ou leur niveau de ressources, disposent des connaissances, des outils et des capacités nécessaires pour intégrer en toute confiance la supervision en tant que composante essentielle de la programmation en matière de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS) →

Suite page suivante

**Exemple de script (suite)**

L'IMS considère qu'une supervision cohérente et positive est essentielle au bien-être de tous les prestataires de services de la SMSPS, quel que soit leur rang ou leur niveau d'expertise. Ceci repose sur les principes des droits de l'homme, de l'égalité et de la pratique basée sur des données probantes.

La mise en place d'une supervision de soutien, telle que décrite dans l'IMS, permettra aux professionnels de la santé mentale du monde entier de fournir des interventions de SMSPS de grande qualité, opportunes, appropriées, sûres et éthiques, aux personnes confrontées à l'adversité.

Le développement de l'IMS s'est étendu sur plusieurs années et a impliqué des centaines de personnes et plusieurs organisations. Au cours de son développement, il a fait l'objet de tests pilotes en Afghanistan, au Bangladesh, en Éthiopie, en Jordanie, au Nigeria et en Ukraine.

4. Le facilitateur doit ensuite présenter le programme de la formation aux participants, en incluant la supervision post-formation.

5. Le facilitateur doit confirmer le plan de supervision post-formation. La supervision post-formation implique généralement que le formateur supervise les participants au module destiné aux superviseurs et que ces derniers supervisent les participants au module destiné aux personnes supervisées.

Cette formation sera suivie d'une supervision. Cela signifie qu'il est attendu des superviseurs participant à la formation qu'ils offrent une supervision aux personnes qu'ils encadrent (idéalement celles qui participent à cette formation) et qu'ils reçoivent eux-mêmes un minimum de 6 sessions de supervision de groupe (et quelques sessions individuelles si nécessaire) assurées par les formateurs. Cette pratique supervisée est importante pour s'assurer que tous appliquent bien les bonnes pratiques et pour soutenir le développement des compétences.

La supervision post-formation est une étape cruciale pour s'assurer que les superviseurs utiliseront avec assurance les compétences acquises au cours de cette formation et qu'ils disposeront du soutien nécessaire pour intégrer efficacement l'IMS dans leur travail.

En plus de la supervision, des sessions de consultation concernant la mise en œuvre de l'IMS seront également organisées pour soutenir son intégration. Une feuille de route pour la mise en œuvre sera établie plus tard au cours de la formation, et elle sera réexaminée une fois la formation achevée. Les sessions de consultation relatives à la mise en œuvre seront facilitées par le formateur et ouvertes à tous les acteurs concernés.

3

Qu'attendre de la formation ?



Durée

25 minutes



Format

Groupe



Matériel

- Tableau de conférence
- Stylos ou document numérique

Notes pour le facilitateur :

Pour que la formation soit réussie, il est essentiel que les attentes soient claires dès le départ. Il est important d'accorder du temps aux participants afin qu'ils réfléchissent à leurs attentes en matière de participation, d'apprentissage et de résultats.

1. Invitez les participants à prendre 10 minutes pour discuter de leurs attentes par rapport à la formation. Demandez à chaque groupe de désigner une personne qui partagera ces attentes en plénière.
2. Notez les attentes sur le tableau de conférence ou sur l'écran partagé pendant que chaque groupe partage les siennes.
3. Clarifiez tout élément manquant de précision et mettez l'accent sur les attentes conformes aux objectifs de la formation en utilisant l'exemple de script ci-dessous.



Exemple de script

L'objectif du temps que nous passerons ensemble est de commencer à faire des ateliers et à se former aux différents éléments de l'IMS. Au cours de ces sessions, nous explorerons les concepts clés du modèle, les soutiens organisationnels et les ressources nécessaires, les principales aptitudes et compétences requises pour assurer une supervision et y participer, puis nous commencerons à élaborer une feuille de route pour intégrer l'IMS au sein de vos organisations.

Pendant la formation, vous utiliserez le Guide de l'IMS ainsi que d'autres ressources pour suivre chaque module auquel vous participerez. Vous aurez besoin de papier, de stylos, de marqueurs et d'autres fournitures pour vous aider à exprimer votre créativité lors de certains exercices.

Tout au long de la formation, vous serez invité à faire des retours. Cela contribuera à l'efficacité de la formation et à faire en sorte qu'elle soutienne bien le développement de vos compétences.

4

La logistique de la formation

**Durée**

15 minutes

**Format**

Plénière

**Matériel**

- Tableau de conférence
- Stylos

1. Informez les participants sur la logistique de la formation. Présentez-leur les informations suivantes sur des diapositives ou sur un tableau de conférence :

- Dates et heures de formation, y compris les heures de déjeuner et de pause souhaitables.
- Informations sur les participants - quels participants pour quels modules ?
- Lieu de la formation. S'il s'agit d'une formation en ligne, comment accéder aux informations de connexion ?
- Groupe de discussion pour le partage d'informations sur la formation.
- Matériel pour la formation à l'IMS (Guide, Guide du Suivi et de l'Évaluation, Guide de l'Adaptation, livrets du participant).
- Fournitures nécessaires pour la formation.

2. Invitez les participants à poser leurs questions.

5 Recherche et évaluation



Durée

10 minutes



Diapositives



Format

Plénière

1. Si vous participez à une formation qui comprend un volet recherche ou évaluation, incluez les informations pertinentes relatives aux objectifs, au consentement éclairé, à la manière dont les données seront collectées, utilisées et stockées.

2. Donnez des informations sur les feedbacks informels qui seront recueillis au cours de la formation.

3. Répondez à toutes les questions que les participants pourraient avoir. Un temps supplémentaire sera alloué à la fin de la réunion d'information, avant la formation, pour répondre à ces questions.



Points de discussion

Retours informels :

- Tout au long de la formation, nous vous inviterons à nous faire des retours oralement et nous prendrons des notes sur les principaux commentaires reçus.
- Ces informations seront utilisées pour adapter l'IMS et ses supports afin de rendre leur utilisation plus pratique.
- Les retours informels ne seront pas publiés dans le cadre de la recherche.
- Des retours anonymes seront également recueillis par le biais d'une boîte de feedbacks anonymes ou de Google Drive (ou plate-forme similaire) au cas où cela ne vous conviendrait pas de partager certaines choses en présence de l'ensemble du groupe.

6

Outils numériques

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

Notes pour le facilitateur :

Il peut être nécessaire d'initier les participants aux nouvelles technologies et fonctions. Il sera utile de connaître le niveau de connaissances informatiques des participants avant la réunion préalable à la formation. Il sera également utile de prévoir un temps de formation aux outils numériques supplémentaire si nécessaire.

Tous les participants devront avoir accès à une connexion Internet stable et à un ordinateur équipé d'une caméra et d'un casque, et ils devront laisser leur caméra activée dans la mesure du possible.

Les participants doivent être présents tout au long de la formation et ne doivent pas avoir d'autres obligations professionnelles. La formation requiert une attention soutenue et une participation entière.

Montrez comment utiliser les fonctionnalités de la plate-forme choisie :

- **Audio :** Expliquez comment activer et désactiver le micro. Les participants doivent suivre la formation dans un endroit calme et sans distraction.
- **Utilisation de la caméra :** Il est utile de veiller à ce que la caméra soit placée de manière à ce que l'ensemble du visage soit visible. Il est très difficile de distinguer les expressions faciales en cas de contre-jour, à cause d'une fenêtre par exemple. Pour la formation, un ordinateur est nécessaire (et non un téléphone portable) car il y aura beaucoup d'activités de groupe et de jeux de rôle. Il sera difficile de participer à ces activités avec un téléphone portable. Montrez les différents "affichages" de la plateforme.
- **Partage d'écran :** Cette fonctionnalité sera utilisée dans de nombreuses activités telles que le brainstorming et le travail de groupe.
- **Boîte de dialogue :** Il est important de noter qu'une transcription de TOUTES les discussions (même les messages privés dans la boîte de dialogue) sera transmise au serveur, il faut donc veiller à ne rien partager de sensible !
- **Lever la main** (pour demander la parole).
- **Utiliser des émojis.**

7

Vie privée et confidentialité

 **Durée**
5 minutes

1. Discutez du respect de la vie privée et de la confidentialité dans le cadre de la formation, en vous aidant des points de discussion proposés ci-dessous.
2. Invitez les participants à poser leurs questions.



Points de discussion

Dans la mesure du possible, cette formation sera considérée comme un espace confidentiel et privé. Cela signifie que les conversations que nous aurons ne seront pas partagées en dehors du groupe, à moins que nous n'ayons convenu en tant que groupe qu'il serait pertinent d'en discuter avec d'autres acteurs. Comme vous le savez, la confidentialité n'est garantie que dans la mesure où tous les membres du groupe respectent la vie privée. Nous en parlerons plus en détail lorsque nous commencerons la formation. Les facilitateurs respecteront également votre vie privée, et ne communiqueront pas, par exemple, les difficultés éventuelles que vous rencontrerez à votre responsable. La seule exception à cette règle est lorsqu'il y a des préoccupations liées à des risques éventuels.

Si des observateurs doivent assister à la formation, leur présence devra être indiquée et expliquée aux participants. Il convient d'informer clairement ces derniers de l'identité du ou des observateurs, de leur rôle dans la formation et de l'objectif de cette observation. Il est important de noter que la présence d'observateurs peut entraver la dynamique de la formation, car elle peut être intimidante et aller à l'encontre des objectifs de création d'un espace sûr et confidentiel. La décision d'accepter la présence d'observateurs devra donc être soigneusement évaluée par les formateurs. Si la formation est dispensée en ligne, les observateurs seront informés qu'ils doivent toujours désactiver leurs caméras et leurs micros afin de minimiser les risques de perturbation.

Considérations relatives à la formation à distance :

Les facilitateurs voudront peut-être enregistrer certaines sessions de la formation qui ne présentent pas de conversations sensibles. Cette décision est laissée à la discrétion des formateurs et devrait être approuvée par les participants. La décision d'enregistrer une session devra être soigneusement évaluée par rapport à la nécessité de créer un espace de formation sûr permettant aux participants de réfléchir et de partager leurs expériences. Les enregistrements peuvent perturber ce processus.

Si les facilitateurs choisissent d'enregistrer un certain volet de la formation, ils doivent donner des indications claires et concrètes à propos des sessions qui seront enregistrées, sur la manière dont ces enregistrements seront conservés et sur la possibilité de ne pas faire partie de cet enregistrement. Assurez-vous également de rappeler aux participants qu'un enregistrement a débuté lorsque c'est le cas.

8 Conclusion et Questions – Réponses (Q&R)

 **Durée**
15 minutes

Répondez à toutes les questions que les participants pourraient avoir et exprimez votre enthousiasme à commencer la formation !

Module 01

Premiers pas avec l'IMS

Participants:

Dirigeants et managers

Durée à titre indicatif :

1 jour

Sections correspondantes dans le Guide de l'IMS :

Sections 1&2

Objectif du module :

Présenter l'IMS et l'importance de la supervision.

Commencer à réfléchir à la manière d'intégrer l'IMS dans la structure des organisations.

Sessions

- 1** **Présentation de l'IMS** Page 28
🕒 3 heures 40 minutes (plus 45 minutes facultatives)
- 2** **La supervision au sein de votre organisation** Page 53
🕒 1 heure 10 minutes
- 3** **Clôture du module** Page 60
🕒 40 minutes

Session 1

Présentation de l'IMS

Durée à titre indicatif

3 heures 40 minutes (plus 45 minutes facultatives)

Section correspondante du Guide de l'IMS

Sections 1&2

Objectif de la session

Présenter les éléments clés de l'IMS et la responsabilité partagée de la supervision au sein d'une organisation

1 Faire connaissance

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière/ binômes

 **Matériel**
Balle

1. Lancez la formation en accueillant les participants et en présentant rapidement chaque facilitateur.

2. Animez une activité de bienvenue (choisir parmi les options ci-dessous) pour présenter tous les participants.

Option 1

Munissez-vous d'une balle et lancez-la aux participants dans un ordre aléatoire. Chaque participant, lorsqu'il reçoit la balle, doit se présenter en indiquant son nom et son poste.

Option 2

Répartissez les participants par deux, demandez-leur de se présenter l'un à l'autre (noms et postes) et de se souvenir des informations concernant l'autre personne, puis, en plénière, demandez à chaque participant de présenter son binôme.

Option 3

En plénière, demandez à chaque participant de se présenter (nom et poste), mais aussi de dire deux vérités et un mensonge (seulement quelques déclarations simples sur leur travail ou leur vie, par exemple leurs loisirs, préférences alimentaires, etc.). Les autres participants doivent deviner quelle affirmation est "fausse".

Vous pouvez rendre cette activité plus interactive en demandant aux participants de se déplacer vers un côté de la salle s'ils pensent que l'affirmation est "vraie" ou vers un autre côté s'ils pensent qu'il s'agit d'un "mensonge".

Considérations relatives à la formation à distance :

L'Option 1 peut être réalisée en ligne en lançant virtuellement une balle imaginaire (c.-à-d. en mimant l'action et en prononçant le nom de la personne suivante).

L'option 2 peut être menée dans des salles de réunion.

L'option 3 peut être menée telle quelle sans déplacement physique des participants, mais ceux-ci peuvent utiliser différents émojis pour indiquer s'ils pensent que les affirmations sont "vraies" ou "fausses".

2

Vue d'ensemble

**Durée**

15 mnutes

**Format**

Plénière

**Diapositives****Matériel**

- Tableau de conférence ou diapositive de présentation de la formation
- Tableau de conférence ou diapositive du

1. À l'aide d'un tableau de conférence ou de diapositives, donnez une vue d'ensemble de la formation, comprenant les raisons l'ayant motivée, ainsi qu'un aperçu du déroulement des journées de formation.

Indiquez également pourquoi leur participation à la formation est si importante.

**Exemple de script**

La formation à l'IMS comprend des ateliers et des activités interactives, parfois des éléments de recherche.

Pour certaines parties de la formation, les participants de tous les départements de l'organisation sont encouragés à y participer. Certaines journées ne concerneront que les dirigeants et les managers, d'autres concerneront uniquement les superviseurs ou les superviseurs potentiels, et d'autres encore seulement les personnes supervisées.

programme
des journées de
formation

Il est essentiel que tout le personnel de l'organisation soit représenté pour que la mise en œuvre de l'IMS soit efficace.

3

Les attentes et objectifs de la formation

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

1. Attentes

En plénière, demandez aux membres du groupe si leurs attentes concernant la formation ont changé depuis la réunion d'information. Insistez sur les points suivants :

Ce qu'elle est

-  Une exploration des bonnes pratiques en matière de supervision
-  Un espace confidentiel et bienveillant pour apprendre, développer des aptitudes et des compétences en matière de supervision
-  Un engagement pour l'ensemble de l'organisation

Ce qu'elle n'est pas

-  Une certification attestant que vous êtes un "superviseur".
-  Tout ce qu'il faut pour devenir superviseur
-  Une approche rigide de la manière dont une supervision devrait être assurée

2. Objectifs

Demandez aux participants de réfléchir à leurs objectifs personnels pour la formation et de les noter afin de pouvoir y revenir à la fin de la formation. Si le temps le permet, invitez 2 ou 3 personnes à partager leurs objectifs en plénière.

4

Les règles de base

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

**Matériel**

- Liste des règles de base préalablement rédigée sur un tableau de conférence ou sur une diapositive.
- Stylos

1. Prenez 10 minutes pour convenir des règles de base. Montrez une liste préalablement rédigée de ces règles. Demandez si quelqu'un souhaite en ajouter ou modifier certaines règles. Insistez sur les règles recommandées ci-dessous.

**Points de discussion****La confidentialité**

- Ne peut être garantie à 100 %, mais doit être visée.
- Chacun doit faire de son mieux pour éviter que les histoires et les expériences partagées ne soient divulguées.

Nous sommes tous des experts

- Nous avons des niveaux d'expérience différents. Certains ont déjà assuré ou reçu une supervision approfondie, tandis que d'autres n'ont pas d'expérience en tant que superviseur ou personne supervisée.
- Les perspectives et les expériences de tous sont les bienvenues et doivent être accueillies sans jugement.
- Chacun peut apporter une contribution précieuse.

Respecter les opinions des autres

- Nous ne serons pas toujours d'accord sur tout et c'est tout à fait normal.
- Il est important d'écouter, de tenir compte des autres opinions et d'apprendre les uns des autres.
- Il existe des différences dans la manière dont les gens aiment être supervisés, tout comme il existe des différences dans la manière dont ils aiment être managés.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Pour les formations à distance, en plus des points ci-dessus, Il faut également parler des règles de conduite à suivre, notamment :

- Trouver un espace aussi privé que possible pour la formation, car nous aborderons parfois des sujets difficiles ou sensibles.
- Votre participation active est importante et nous communiquerons de différentes manières, par des discussions de groupe, dans des salles de réunion et avec la fonction de "chat" etc.
- Veillez à ce qu'il n'y ait pas de distractions dans l'environnement.
- Nous vous recommandons de désactiver les notifications des emails et des messages sur votre ordinateur (téléphone en mode silencieux) afin de réduire les distractions.
- Le fait d'être en ligne signifie que des distractions peuvent parfois se produire (par exemple des enfants et des animaux qui surgissent pendant les appels !) et nous devons être patients et compréhensifs les uns envers les autres, mais nous essaierons également de limiter ces distractions autant que possible.
- Les facilitateurs feront tous de leur mieux pour ne pas employer de jargon technique ou trop d'acronymes afin que nous nous comprenions tous. Si cela arrive, n'hésitez pas à le leur signaler !
- Pour éviter, autant que possible, les nuisances sonores pendant la formation, coupez votre micro lorsque vous ne parlez pas. Si vous souhaitez participer à une conversation, utilisez la fonction "lever la main" et n'hésitez pas à envoyer un message dans le chat. Cela nous permet d'éviter de parler en même temps que les autres et de pouvoir nous entendre.

5

Qu'est-ce que l'IMS ?

**Durée**

5 minutes

**Format**

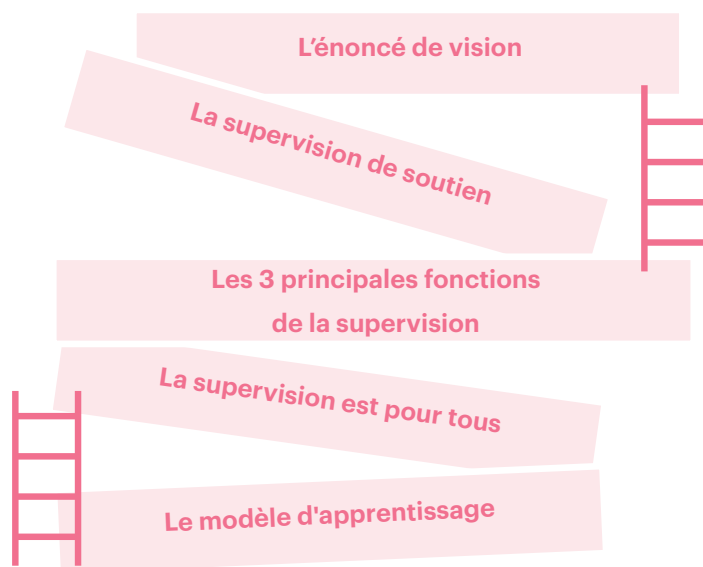
Plénière

**Diapositives****Guide de l'IMS**

Introduction

**Matériel**

- Diapositive ou tableau de conférence sur lequel figure l'illustration de l'IMS
- Diapositive ou tableau de conférence sur lequel sont inscrits les points de discussion



1. Montrez les composantes essentielles de l'IMS à l'aide d'une diapositive ou d'un tableau de conférence.
2. Faites une brève présentation de chaque principe à l'aide des éléments ci-dessous. Expliquez que chacun sera approfondi tout au long de la formation.

**Points de discussion**

L'IMS comprend plusieurs éléments clés qui ont été identifiés comme des bonnes pratiques à l'issue d'une vaste consultation

- **L'énoncé de la vision** : les principes directeurs de l'IMS, qui s'appuient sur des preuves et sur les droits de l'Homme.
- **La supervision de soutien** : l'IMS définit la supervision de soutien au sein de la SMSPS.
- **Les 3 principales fonctions de la supervision** : la supervision devrait se concentrer sur le développement des compétences, le suivi de la qualité et le soutien émotionnel. →

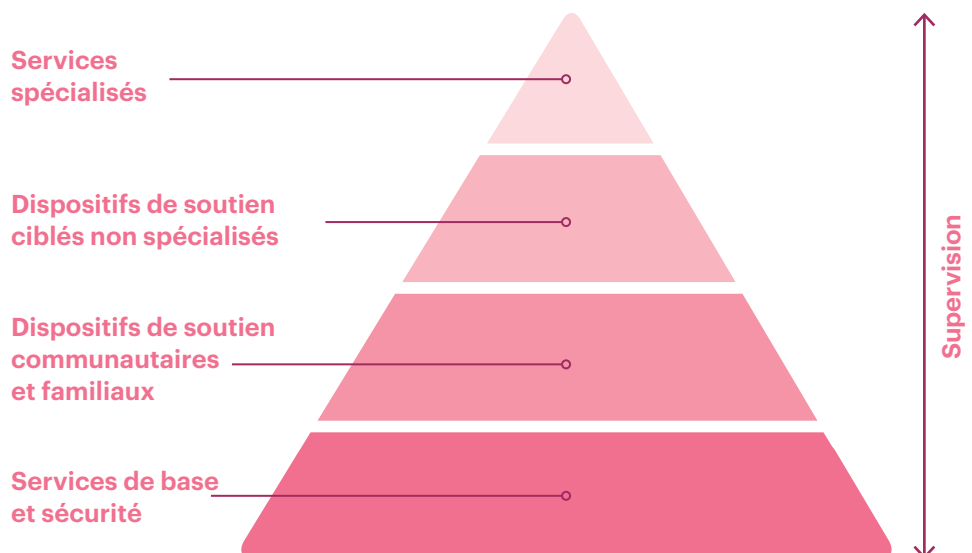
Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- **Le modèle d'apprentissage** : les différents niveaux de supervision que les organisations cherchent à mettre en place pour garantir un soutien, un développement et un suivi continu pour l'ensemble de leur personnel.
- **La supervision pour tous** : la supervision devrait être accessible à tous ceux qui travaillent dans le domaine de la SMSPS, tous secteurs confondus.
- **Progresser vers les bonnes pratiques** : reconnaître que le « standard d'excellence » en matière de supervision ne pourra pas être atteint du jour au lendemain mais que les organisations peuvent prendre des mesures pour se rapprocher des bonnes pratiques.

3. Affichez la pyramide de la SMSPS sur le tableau de conférence ou à l'aide d'une diapositive. Indiquez que la supervision est pour tous, quel que soit le type ou le niveau d'implication de la personne dans la SMSPS.



6

L'importance de la supervision de soutien

**Durée**

20 minutes

**Format**Démonstration
Plénière**Guide de l'IMS**

Section 1.2

Notes pour le facilitateur :

La démonstration suivante a pour but d'illustrer, avec humour, l'impact de la formation à l'IMS sur la supervision. Les facilitateurs feront une démonstration à travers un jeu de rôle. S'il n'y a qu'un facilitateur, il est possible de faire appel à un volontaire qui aura été préparé à l'avance pour l'activité. Chaque jeu de rôle devrait être court, moins de 3 minutes.

Les recherches et les données probantes relatives à l'IMS font l'objet d'une évaluation continue. Visiter le site www.supervision-mhpss.org pour accéder aux publications les plus récentes.

1. Les facilitateurs font une démonstration sous forme de jeu de rôle. Le facilitateur A est le superviseur. Le facilitateur B est la personne supervisée. Il y aura deux scénarios pour ce jeu de rôle. Entre chaque scénario, invitez les participants à partager leurs réflexions sur ce qu'ils ont observé et sur la manière dont le soutien apporté à la personne supervisée pourrait être amélioré.

Scénario 1 : La personne supervisée vient voir le superviseur pour lui faire part de ses préoccupations. Pendant qu'elle essaie d'expliquer la situation, le superviseur n'utilise pas les compétences de base en matière d'aide. Le superviseur peut décrocher son téléphone, envoyer des SMS et prendre des appels, il devrait montrer de manière très évidente qu'il n'est pas du tout attentif, ni utile.

Scénario 2 : La personne supervisée vient voir le superviseur pour lui faire part de ses préoccupations. Le superviseur fait preuve d'empathie, d'écoute active et de non-jugement. Le superviseur s'engage activement et favorise la création d'un espace de collaboration et de soutien.

2. Une fois la démonstration terminée, informez le groupe que cette démonstration était évidemment exagérée, mais que vous espérez qu'après la formation à l'IMS, tous les superviseurs se sentiront suffisamment en confiance pour réaliser des supervisions de soutien.

Le facilitateur explique ensuite l'importance de la supervision et présente les données existantes sur l'IMS et la supervision de soutien.



Points de discussion

Pour plus d'information, référez-vous à la section 1.2 du Guide de l'IMS

- La supervision de soutien peut jouer un rôle clé dans la promotion du bien-être des praticiens de la SMSPS.³⁵
- En tant que forme de soutien organisationnel, il a été démontré que la supervision de soutien réduit les taux d'épuisement professionnel, de traumatisme vicariant, de dépression et d'anxiété chez les personnes qui en bénéficient.^{36, 37, 38}
- Les données préliminaires sur l'IMS indiquent qu'il est associé à une réduction du stress traumatique secondaire et de l'épuisement professionnel, et qu'il contribue à répondre au besoin de soutien émotionnel.³⁵
- La supervision est reconnue dans le monde entier comme une composante essentielle des services de SMSPS.
- Les formations doivent toujours être accompagnées d'une supervision.
- Dans le cadre de leur rôle, les praticiens de la SMSPS se voient confier des cas difficiles et complexes, dans des contextes d'urgence et à haut risque, souvent avec peu de ressources pour soutenir leur propre bien-être émotionnel.
- Dans les contextes humanitaires, les praticiens de la SMSPS font souvent eux-mêmes partie des communautés affectées.
- Les éléments ci-dessus les exposent à un risque accru de détresse, d'épuisement professionnel et de fatigue compassionnelle, qui peuvent tous se transformer en troubles de la santé mentale à long terme.
- La supervision peut avoir un impact positif sur la prestation de services, la satisfaction liée au travail, la motivation et le bien-être émotionnel des praticiens.
- La supervision peut aider à réduire les départs de personnel et contribuer à améliorer la santé et la résilience du personnel.

Références des citations du Guide de l'IMS

- 35 N. Abujaber, F. Vallières, K.A. McBride, G. Sheaf, P.T. Blum, N. Wiedemann, Á. Travers. Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health care providers in humanitarian emergencies: a systematic scoping review. *J. Global Health*, 12 (2022)
- 36 K. Aldamman, T. Tamrakar, C. Dinesen, N. Wiedemann, J. Murphy, M. Hansen, et al. Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support. *Eur. J. Psychotraumatol.*, 10 (1) (2019), Article 1694811. pmid:31839900
- 37 D. Edwards, P. Burnard, B. Hannigan, L. Cooper, J. Adams, T. Juggessur, et al.. Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses. *J. Clin. Nurs.*, 15 (8) (2006), pp. 1007-1015
- 38 H.K. Knudsen, L.J. Ducharme, P.M. Roman. Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: a study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse. *J. Subst. Abuse Treat.*, 35 (4) (2008), pp. 387-395

7

L'élaboration du Modèle Intégré de Supervision



Durée

5 minutes



Format

Plénière



Diapositives



Guide de l'IMS

Introduction



Matériel

- Tableau de conférence ou diapositive avec les termes inscrits en gras ou soulignés

1. Le facilitateur montre la diapositive ou le tableau de conférence présentant les éléments ci-dessous, avec les termes importants en caractères gras ou soulignés.

2. En plénière, le facilitateur fait une présentation générale de l'IMS.

3. Répondre aux questions des participants.



Points de discussion

Le Modèle Intégré de Supervision (IMS) a pour objectif d'améliorer la supervision dans les services de SMSPS à travers les différents secteurs. Son élaboration a fait l'objet d'un processus de consultation élargi, au cours duquel des retours ont été recueillis auprès d'un large éventail d'acteurs de la SMSPS dans l'ensemble des secteurs. Son développement a comporté plusieurs éléments clés :

- Un **groupe consultatif**, composé d'experts mondiaux de premier plan en matière d'intervention de SMSPS dans les situations d'urgence, a activement guidé l'élaboration de l'IMS et a fait des retours précieux à toutes les étapes.
- Une **revue documentaire** de la littérature et des directives existantes sur la supervision, dans le domaine de la SMSPS, a permis de procéder à une évaluation rapide des données probantes essentielles, afin d'éclairer le processus initial de planification et de développement du projet.
- Des **entretiens avec des acteurs clés** de la SMSPS ont été menés avec des personnes issues de tous les niveaux professionnels et de tous les horizons. Il s'agissait notamment de superviseurs, de personnes supervisées, de dirigeants d'organisations et de donateurs, basés soit au siège des organisations soit au niveau national, dans le monde entier. Ces entretiens ont constitué la base de l'avant-projet de l'IMS.
- Les principales idées et le contenu de l'avant-projet ont ensuite été examinés dans le cadre de trois **ateliers réunissant des acteurs** de la SMSPS de tous les niveaux d'expérience et venant du monde entier.

Suite page suivante →



Points de discussion (suite)

- Les ateliers ont été suivis d'une **consultation en ligne visant à établir un consensus (Delphi)**. Au cours de cette consultation les acteurs de la SMSPS ont voté sur la validité des déclarations ou des idées contenues dans le guide.
- Une fois ces retours intégrés à l'IMS, le groupe consultatif du projet « Missing Link » et le Groupe de Référence du Comité Permanent Inter-Agences (IASC RG) ont fait leurs retours.
- L'IMS a ensuite été testé dans six pays, et les retours recueillis ont donné lieu à des versions révisées du Guide de l'IMS et de ses outils associés.

L'IMS représente donc un consensus sur les bonnes pratiques de supervision, parmi des acteurs de tous niveaux de services de la SMSPS et des interventions de protection.

8

L'énoncé de la vision



Durée

10 minutes



Format

Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Introduction



Livret du participant

Module 1

Activité A



Matériel

- Guide de l'IMS
- Diapositive de l'énoncé de la vision

1. Invitez les participants à se reporter à l'énoncé de la vision, dans le Guide de l'IMS, qui se trouve dans la section Introduction. S'il n'est pas accessible, montrez la diapositive correspondante ou demandez-leur de consulter le livret du participant.

2. Demandez à un volontaire de lire l'énoncé de la vision.

3. Demandez aux participants s'il y a des éléments qui les surprennent dans l'énoncé de la vision ou avec lesquels ils sont peut-être en désaccord.

Considérations relatives à la formation à distance :

Il est préférable que vous montriez la diapositive avec l'énoncé de la vision plutôt que de demander aux participants de la trouver.

9

Sondage sur la définition de la supervision

**Durée**

15 minutes

**Format**

Sondage et plénière

**Guide l'IMS**

Section 1.1

**Livret du participant**

Module 1

Activité B

**Matériel**

- 2 feuilles ou tableaux de conférence pour indiquer "D'accord" et "Pas d'accord".
- Adhésif pour suspendre les feuilles
- Sondage en ligne

Notes pour le facilitateur :

Cette activité vise à mieux comprendre les opinions des participants à propos de la supervision. Toutes les questions ne doivent pas nécessairement être posées et les questions doivent être adaptées au contexte. Les participants doivent être encouragés à ignorer les questions auxquelles ils ne se sentent pas à l'aise de répondre.

1. Placez une feuille avec le mot "d'accord" à un côté de la pièce et une autre avec le mot "pas d'accord" au côté opposé de la pièce.
2. Demandez aux participants de se placer au milieu de la salle.
3. À l'aide d'une liste de questions préparée à l'avance, invitez les participants à indiquer s'ils sont d'accord ou non avec l'affirmation en se déplaçant du côté de la salle correspondante.
4. Dans les situations où des divergences sont évidentes, les facilitateurs peuvent inviter à la discussion, en mettant l'accent sur les domaines qui ont fait l'objet d'un consensus dans l'IMS.

Considérations relatives à la formation à distance :

Les participants peuvent utiliser la fonction "lever la main" ou utiliser un emoji pour indiquer qu'ils sont d'accord. Les facilitateurs peuvent également créer un sondage en ligne que les participants pourront remplir.

**Exemple de questions**

- Je pense que la supervision est un excellent moyen d'obtenir un soutien en matière de santé mentale
- Je pense que je comprends ce qu'est la supervision et comment notre organisation devrait l'utiliser
- La supervision devrait toujours être facultative
- La supervision est un excellent moyen de s'assurer que les programmes de SMSPS sont réalisés en toute sécurité et avec un niveau élevé de qualité
- Je pense que la supervision des praticiens de la SMSPS devrait se concentrer principalement sur les résultats et les livrables

Suite page suivante

 Exemple de questions (suite)

- Je pense que la supervision est l'espace où les questions administratives peuvent être résolues
- Je pense que la supervision est un luxe et non une nécessité pour les programmes de SMSPS (tous secteurs confondus)
- Je pense que la supervision permet de vérifier si quelqu'un a commis des erreurs ou fait quelque chose de répréhensible
- Je pense que la supervision ne devrait être assurée que si un travail clinique de haut niveau est effectué
- La supervision peut aider à gérer les exigences liées à un poste difficile
- Les bénévoles et le personnel qui fournissent des services de Premiers Secours Psychologiques ou de proximité n'ont pas besoin d'être supervisés
- La supervision est volontaire
- Seuls les employés juniors ou les nouveaux employés ont besoin d'être supervisés, ceux qui ont de l'expérience n'ont pas besoin de l'être

10

La définition de la Supervision

 **Durée**
45 minutes

 **Format**
Petits groupes et
plénière

 **Diapositives**

 **Guide de l'IMS**
Sections 1.1.1
et 1.1.2

 **Livret du participant**
Module 1
Activité C

 **Matériel**
- Tableau de
conférence
- Marqueurs,
tableau de
conférence
ou diapositive
préparée avec la
définition de la
supervision de
soutien et ce que
la supervision est
/ n'est pas

1. En petits groupes, demandez aux participants de prendre 15 minutes pour dresser une liste de propositions selon les catégories suivantes :

 Ce qu'est la supervision  Ce que la supervision n'est pas

Demandez à chaque groupe de choisir l'un de ses membres pour partager leur liste à l'ensemble des participants.

Après avoir dressé la liste en plénière, prenez 10 minutes pour proposer une définition de ce qu'est la supervision de soutien.

2. Rassemblez les participants et invitez-les à présenter leur définition.

3. Une fois qu'ils ont terminé, montrez la définition de la supervision de soutien formulée par l'IMS. Montrez également le tableau de conférence ou la diapositive avec un tableau indiquant ce qu'est la supervision et ce qu'elle n'est pas.

4. Invitez les participants à poser des questions et à faire leurs retours après leur avoir montré la définition et la liste de ce que la supervision est et de ce qu'elle n'est pas.

Informations générales

Définition de la supervision de soutien : Il s'agit d'une relation de soutien, de confidentialité et de collaboration, dans un cadre sécurisé, entre un superviseur et/ou une/des personne(s) supervisée(s). Cette relation permet aux personnes supervisées d'exprimer leurs difficultés, de discuter de leurs erreurs et de voir leurs réussites valorisées. Lors des supervisions, les personnes supervisées reçoivent des retours constructifs, ainsi que du soutien émotionnel, les aidant à développer leurs compétences techniques ainsi que leurs capacités. La supervision de soutien est un ensemble de principes transversaux qui peuvent s'appliquer à diverses formes de supervisions pratiquées dans le domaine de la SMSPS, à travers les différents secteurs, tels que les approches cliniques et techniques.

5. Demandez aux participants ce qu'ils pensent de la définition de la supervision de soutien donnée par l'IMS, et invitez-les à la comparer avec leurs définitions. Veillez à clarifier les éventuels malentendus sur ce qu'est et n'est pas la supervision à l'aide du tableau ci-dessous :

Ce qu'elle est

-  Un espace de soutien, un espace sûr, confidentiel et collaboratif
-  Un espace où les personnes supervisées peuvent discuter ouvertement des difficultés et des réussites rencontrées dans leur travail
-  Un espace où les personnes supervisées reçoivent des feedbacks clairs et constructifs qui les aident à renforcer leurs capacités techniques
-  Un espace où les personnes supervisées reçoivent un soutien émotionnel
-  Un espace respectueux et collaboratif qui favorise la résolution conjointe de problèmes et soutient l'apprentissage autonome

Ce qu'elle n'est pas

-  Un moment pour résoudre les problèmes administratifs, par exemple les feuilles de temps, les contrats, etc.
-  Uniquement un moyen de suivre les performances du supervisé
-  Le seul type de soutien au personnel qu'une organisation devrait offrir
-  Un substitut aux soins de santé mentale
-  Hiérarchisée, descendante, trop didactique

Suite page suivante



Un lieu d'apprentissage mutuel pour la/les personne(s) supervisée(s) et le superviseur



Axée sur la critique, le jugement ou la sanction



Un espace où l'on peut identifier les partis pris et les préjugés et les remettre en question de manière respectueuse



Un espace avec des limites appropriées, dans lequel le superviseur et la personne supervisée sont conscients des limites de la confidentialité (par exemple, en cas de préoccupations liées à la protection de l'enfance ou de risque de nuire à soi-même ou à autrui)

11

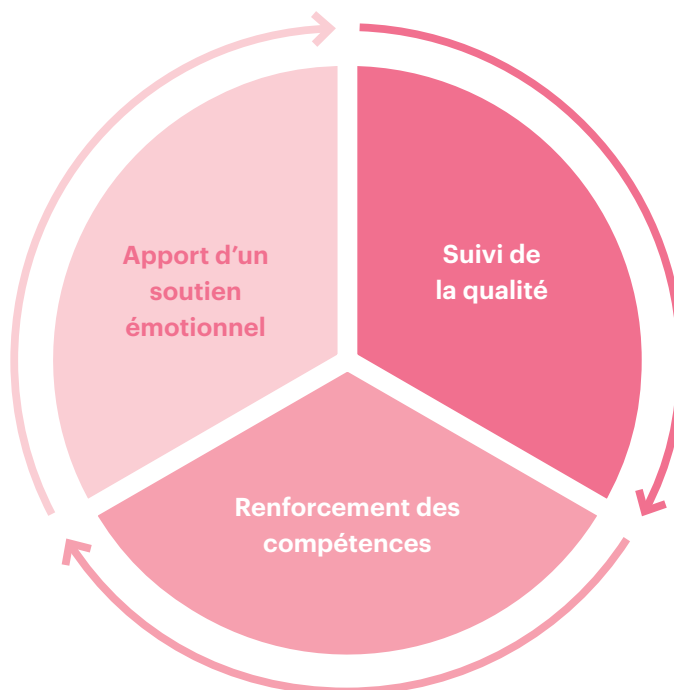
Les principaux éléments de la supervision

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière

 **Diapositives**

 **Guide de l'IMS**
Section 1.1



1. En plénière, consacrez 10 minutes à la question suivante :

- *Quels sont les éléments fondamentaux qui doivent être mis en place pour que la supervision soit efficace ? pensez aux qualités du superviseur, à la relation de supervision.*

2. Expliquez chaque élément de base en mettant l'accent sur le soutien émotionnel, qui est peut-être un élément nouveau pour certains.



Points de discussion

Soutien émotionnel :

- *Crée un espace sûr, bienveillant et confidentiel pour explorer les réactions personnelles à des situations professionnelles (mais il ne s'agit pas d'une thérapie !).*
- *Peut contribuer à la bonne santé mentale de la personne supervisée en l'encourageant à reconnaître et à gérer ses propres réactions et facteurs de stress.*
- *Favorise la découverte de soi.*

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Renforcement des compétences :

- *Structure l'apprentissage dans le temps pour favoriser l'application des connaissances dans la pratique.*
- *Améliore la confiance en soi et les compétences des personnes supervisées en ce qui concerne leur propre développement professionnel.*
- *Soutient l'apprentissage autonome.*

Suivi de la qualité :

- *Améliore la qualité du service.*
- *Veille à ce que les activités soient mises en œuvre telles qu'elles ont été conçues.*
- *Fournit une opportunité d'identifier les obstacles à la mise en œuvre et de réfléchir à des solutions.*

Expliquez que la supervision fait partie du devoir de diligence et des soins tenant compte des traumatismes :

- *La supervision devrait être disponible à tous les niveaux et pour tous les secteurs mettant en œuvre la SMSPS. La supervision est un élément important de la pratique basée sur les traumatismes.*
- *Les praticiens de la SMSPS peuvent être directement confrontés à des traumatismes (en tant que membres d'une communauté affectée) ou indirectement en entendant d'autres personnes parler de l'expérience qu'ils ont vécue.*
- *Les praticiens de la SMSPS sont également exposés à des facteurs de stress permanents liés à la nature de leurs postes et aux contextes dans lesquels ils travaillent.*
- *La pratique des soins tenant compte des traumatismes implique 1) une formation sur les traumatismes et la santé mentale, 2) la prise en compte des impacts des traumatismes et 3) la modification, en conséquence, des pratiques professionnelles.*
- *Le fait de prendre des mesures pour aider les praticiens de la SMSPS à gérer leur stress et à réfléchir à leurs expériences professionnelles ainsi qu'à leurs réactions personnelles, à travers la supervision, contribue à promouvoir une pratique adaptée aux traumatismes.*

12

La supervision au sein de notre organisation

**Durée**

30 minutes

**Format**

Plénière

**Livret du participant**

Module 1

Activité D

**Matériel**

- Tableau de conférence ou diapositives avec des questions préparées à l'avance

1. Répartissez les participants en petits groupes et demandez-leur de prendre 15 minutes pour réfléchir aux points affichés :

- *Pensez aux personnes impliquées et à la manière dont les choses sont structurées.*
- *Quelles sont, selon vous, les plus grandes lacunes ou les plus grands défis à relever pour mettre en place un dispositif de supervision ?*
- *Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?*
- *Qu'est-ce qui fait obstacle à la mise en place d'une supervision de soutien au sein de votre organisation ?*
- *Si la supervision existe dans votre organisation, comment a-t-elle été intégrée jusqu'à présent ?*

2. Revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs réflexions.

3. Posez ensuite les questions suivantes :

- *Si vous aviez une baguette magique, à quoi voudriez-vous que la supervision ressemble au sein de votre organisation ou pour vous ?*
- *Qui serait supervisé ? Pendant combien de temps ? Sous quelle forme ?*

13

Le modèle d'apprentissage

 Durée

10 minutes

**Format**

Démonstration

**Diapositives****Guide de l'IMS**

Section 1.4

**Matériel**

- Diapositive de l'illustration de l'apprentissage
- Diapositive du modèle d'apprentissage

Notes pour le facilitateur :

Le modèle d'apprentissage est l'une des principales composantes de l'IMS. Pour illustrer ce concept, on peut utiliser l'exemple d'une personne qui apprend à traverser une route très fréquentée. Les facilitateurs peuvent en faire une démonstration à travers un jeu de rôle. Il est également important de tenir compte du contexte, et donc d'adapter l'exemple.

1. Utiliser le script ci-dessous pour présenter le modèle d'apprentissage

**Exemple de script**

L'IMS a adapté et adopté le modèle d'apprentissage comme mode privilégié d'intégration de la supervision au sein de la SMSPS. Dans ce modèle, tous les niveaux de pratique reçoivent une supervision.

Bien qu'il s'agisse d'une bonne pratique, cela ne se fera peut-être pas du jour au lendemain dans les organisations. Ce qui est important, c'est que ces dernières prennent des mesures pour se rapprocher de ce modèle afin de garantir une supervision pour tous ! L'exemple que nous utilisons pour illustrer ceci est celui d'apprendre à traverser la route.

2. Affichez la diapositive de l'illustration et/ou faire un jeu de rôle en décrivant les étapes suivantes :

Étape 1

"L'adulte/le parent" montre à l'enfant comment traverser la route, l'enfant regarde simplement depuis le trottoir (apprentissage par l'observation/apprendre des autres).

Étape 2

Le parent prend la main de l'enfant et l'aide à traverser la route, ils font l'activité ensemble et la répètent 2 ou 3 fois (accompagnement, apprentissage par l'expérience, correction immédiate, environnement sûr etc.).

Étape 3

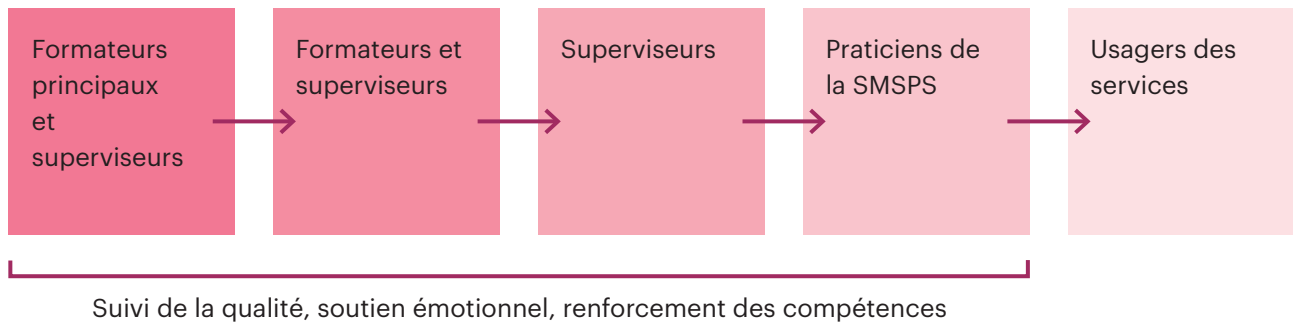
Le parent attend sur le trottoir et observe l'enfant traverser la route tout seul (il travaille en observant puis, finalement, en supervisant).

3. Invitez les participants à se reporter à la section 1.4 du Guide de l'IMS pour voir la représentation graphique du modèle d'apprentissage, ou montrez les diapositives correspondantes.

Suite page suivante

4. Décrivez chaque niveau du modèle et invitez les participants à poser leurs questions..

Le Modèle d'Apprentissage



Adapté de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

14

Les groupes de travail pour le modèle d'apprentissage

 **Durée**
45 minutes

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 1.4

 **Livret du participant**
Module 1
Activité E

Notes pour le facilitateur :

Dans l'idéal il y aura des participants, issus de la direction et du management des organisations, qui pourront participer à ce niveau de discussion au cours de la session. Si ce n'est pas le cas, vous pourrez envisager de réaliser cette activité au cours d'un atelier distinct.

Gardez à l'esprit que l'objectif de cet exercice est de présenter le modèle et non d'avoir toutes les solutions. Il s'agit plutôt d'aider les organisations à débiter leur réflexion sur la supervision à différents niveaux. Pour certaines organisations des dispositifs de ce type sont déjà en place, tandis que pour d'autres il n'y en a aucun.

1. Utilisez l'exemple de script ci-dessous pour décrire les différents types de supervision.

Exemple de script

La supervision en SMSPS peut être assurée de différentes manières, que ce soit en présentiel ou à distance.

Ces différents modes ont tous leurs avantages et certaines limites. Il est utile, pour les superviseurs et les organisations, de se familiariser avec les différents modes afin de pouvoir décider, avec les personnes qu'ils supervisent et leurs organisations, de ce qui est le plus adapté. Au cours de cette session, nous aborderons les modes de supervision suivants :

- **individuelle** : se déroule entre un superviseur et une personne supervisée
- **De groupe** : facilitée par un superviseur avec un groupe comptant 5 à 6 personnes supervisées
- **Par les pairs** : réalisée entre collègues, en l'absence d'un superviseur
- **Directe** : observation d'une personne supervisée par un superviseur au cours d'une session de travail (en temps réel ou sous forme d'enregistrement)

Il est normal que les programmes et les organisations aient des ressources et des pratiques différentes en matière de supervision. Il est important de savoir

que chaque organisation commence le processus de renforcement de la supervision à un niveau différent.

2. En petits groupes, demandez aux participants de réfléchir à quoi le modèle d'apprentissage ressemblera dans leur propre organisation. Demandez-leur de réfléchir aux aspects pratiques en se posant par exemple les questions suivantes : quels sont les membres de leur programme de SMSPS qui participeraient à la supervision ? Comment les différents modes de supervision (individuelle, de groupe, par les pairs et directe) pourraient s'intégrer dans leur organisation ? Quelle serait la fréquence de la supervision ? Les facilitateurs peuvent noter ces questions sur un tableau de conférence pour pouvoir y revenir ensuite.

3. Les membres de chaque groupe doivent travailler ensemble pour remplir le modèle d'apprentissage figurant dans le livret des participants. Réunissez ensuite tous les participants et invitez-les à partager leurs modèles.

4. Pendant ces partages, le facilitateur peut noter les points communs entre les idées des différents groupes et compléter le modèle d'apprentissage révisé, sur la base de leurs réflexions.

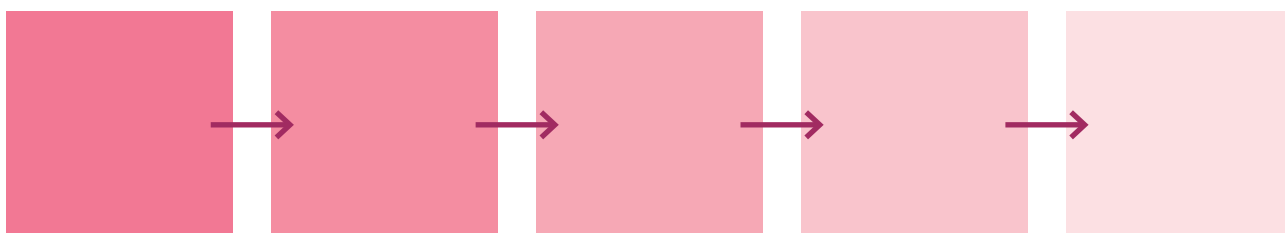
5. Présentez le modèle d'apprentissage organisationnel révisé. Invitez les participants à partager leurs réflexions.

6. Clôturer l'activité en rappelant aux participants qu'il s'agit de la première étape de la mise en place du modèle d'apprentissage, et qu'il sera possible de développer ce modèle au fur et à mesure de l'intégration de l'IMS dans leur organisation.

Considérations relatives à la formation à distance :

Continuez l'activité telle que décrite dans les salles de réunion. Au cours de la plénière, le facilitateur technique devrait partager son écran et remplir le modèle avec les points communs de tous les groupes pour aider à clarifier la manière dont le modèle d'apprentissage peut s'intégrer dans les organisations. Une fois le modèle rempli, le facilitateur peut résumer et rappeler aux participants que cet exercice est une première étape dans la mise en œuvre du modèle d'apprentissage.

Modèle d'apprentissage vierge



15

Session de clôture 1



Durée

10 minutes

Q&R, feedback, résumé.



Format

Plénière

Session 2

La supervision au sein de votre organisation

Durée à titre indicatif

1 heure et 10 minutes

Section correspondante dans le Guide de l'IMS

Sections 1&2

Objectif de la session

Cette session portera sur la supervision au sein des organisations. Il s'agit d'un espace pour commencer à examiner la situation actuelle dans votre organisation et les orientations que celle-ci souhaite prendre en intégrant l'IMS

1 L'importance des dirigeants et des managers dans la supervision



Durée

20 minutes



Format

Petits groupes



Diapositive



Livret du participant

Module 1

Activité F

1. Demandez aux participants de prendre 10 minutes pour réfléchir en petits groupes. Demandez-leur de réfléchir au soutien au sein de leurs organisations à l'aide des questions posées dans le livret du participant, ou de questions écrites sur un tableau de conférence ou une diapositive.
 - Pourquoi est-il important d'inclure les dirigeants et les managers dans une formation sur la supervision ?
 - Quels sont les risques s'ils ne sont pas inclus dans cette formation ?
2. Revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs réflexions.
3. Résumez les discussions et soulignez l'importance de l'adhésion des dirigeants et des managers.



Points de discussion

Les dirigeants et les managers jouent un rôle essentiel pour garantir ce qui suit :

- Veiller à ce que la supervision soit incluse dans la phase de conception du programme et qu'elle fasse l'objet d'une budgétisation appropriée.
- Identifier les compétences des superviseurs et veiller à ce qu'ils reçoivent une formation adéquate.
- Veiller à la disponibilité de termes de référence et de descriptions de poste clairs.
- Fournir des directives et des codes de déontologie.
- Être signataire de l'accord de supervision.
- Veiller à ce que les aspects logistiques soient pris en compte afin que la supervision puisse avoir lieu.
- Mettre en place des mécanismes pour recueillir les plaintes et les retours.

2

La supervision : une responsabilité partagée

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 1.11

 **Livret du participant**
Module 1
Activité G

 **Matériel**
- Copies imprimées du scénario si l'option 2 est choisie

Notes pour le facilitateur :

La supervision ne relève pas uniquement de la responsabilité des superviseurs et des personnes supervisées. Les dirigeants et les managers de l'organisation ont un rôle crucial à jouer dans l'intégration de l'IMS. La section 1.11 du Guide de l'IMS comprend un guide permettant aux organisations de se préparer à la supervision, de la mettre en œuvre, d'en faire le suivi et l'évaluation, et de continuer à développer les pratiques de supervision. Ceci devrait être utilisé comme référence pour l'activité suivante.

Option 1

1. Répartissez les participants en quatre petits groupes.

2. Demandez aux participants de consulter la section 1.11 du Guide de l'IMS. Attribuez une section à chaque groupe : (a) Préparer, (b) Développer, (c) Mettre en œuvre et (d) Suivre et évaluer.

3. Au sein de leur petit groupe, les participants doivent lire les parties relatives à « l'organisation » dans la section 1.11 du Guide de l'IMS.

En se basant sur le tableau de la section 1.11 du Guide de l'IMS, ils doivent :

- Réfléchir à propos de leur propre lieu de travail et discuter des obstacles éventuels à la mise en œuvre de certaines de ces mesures.
 - En groupe, faire un brainstorming sur les solutions ou stratégies potentielles qui peuvent aider à surmonter ces éventuels obstacles.
4. En plénière, demandez à chaque groupe de présenter 1 à 2 obstacles identifiés ainsi que les solutions/stratégies qu'ils proposent pour les surmonter.

Option 2

1. Répartissez les participants en deux petits groupes et donnez à chaque groupe l'un des scénarios ci-dessous.

2. Le groupe 1 se concentre sur les points suivants : (a) Préparer, (b) Développer

Le groupe 2 se concentre sur : (c) mettre en œuvre, (d) Suivre et évaluer

3. Demandez aux participants de consulter la section 1.11 du Guide de l'IMS. Chaque petit groupe doit lire les parties relatives à "l'organisation" dans la section 1.11 du Guide de l'IMS.

4. Renvoyez les participants à l'exemple de cas correspondant à leur groupe,

à leur livret du participant (également ci-dessous), et aux deux questions de réflexion qu'ils doivent examiner. Les deux questions posées doivent être écrites sur un tableau de conférence ou affichées sur une diapositive pour référence. Chaque groupe dispose de 10 minutes pour cette discussion. Envoyez les participants à l'exemple de cas correspondant à leur groupe, à leur livret du participant (également ci-dessous), et aux deux questions de réflexion qu'ils doivent examiner. Les deux questions posées doivent être écrites sur un tableau de conférence ou affichées sur une diapositive pour référence. Chaque groupe dispose de 10 minutes pour cette discussion.

Groupe 1 (Préparer et Développer)

L'organisation A a réussi à obtenir un financement pour mettre en œuvre des activités de SMSPS et elle s'est assurée qu'une formation et une supervision régulières et continues étaient prévues dans le budget. Elle a recruté un superviseur expérimenté et lui a fait passer un entretien axé sur les compétences afin d'explorer ses aptitudes.

Il lui a été demandé de prendre contact avec le personnel de la SMSPS afin d'organiser des sessions de supervision. Trois mois plus tard, le superviseur a indiqué que le personnel ne participait pas à la supervision parce qu'ils étaient trop occupés et se sentaient trop stressés pour y assister. Les membres du personnel ont également déclaré au superviseur qu'ils n'avaient pas besoin de supervision et qu'ils préféreraient recevoir une formation sur la protection de l'enfance.

Groupe 2 (Mettre en œuvre, Suivre et Évaluer)

L'Organisation B a une longue expérience de la mise en œuvre d'activités de SMSPS et elle a, par le passé, apporté du soutien à travers la supervision à son personnel « en fonction des besoins ou à la demande ». Après avoir suivi la formation à l'IMS, l'Organisation B a demandé un financement pour recruter un superviseur externe qui serait chargé d'organiser des sessions de supervision individuelles et de groupe pour son personnel.

Un an plus tard, le chef d'équipe a examiné les données de suivi et d'évaluation qui indiquaient le nombre de membres du personnel ayant participé aux sessions de supervision. Il a été surpris de constater que sur une équipe de 20 personnes, seulement 5 avaient régulièrement assisté aux sessions de supervision. Au cours du déjeuner, le chef d'équipe a demandé à un collègue, en qui il avait confiance, pourquoi si peu de membres du personnel assistaient aux sessions de supervision. Le collègue a expliqué que ces derniers se plaignaient de la localisation du lieu des sessions de supervision, indiquant qu'ils devaient parcourir de longues distances pour y assister et que le superviseur refusait de choisir un endroit plus approprié, car le taxi était trop coûteux.

Questions de réflexion :

- *En vous appuyant sur le tableau disponible, quelle étape pourrait avoir été omise et ainsi être à l'origine de cette difficulté ?*

- *Quelle action recommanderiez-vous pour surmonter cette difficulté ?*

5. Revenez en plénière et demandez à un volontaire de chaque groupe de lire à haute voix le scénario et de présenter leurs réponses aux questions posées. Demandez aux membres de l'autre groupe s'il y a des éléments qu'ils voudraient ajouter à ce qui a été présenté.

3

Progresser vers les bonnes pratiques de supervision

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

Notes pour le facilitateur :

Cette section devrait être adaptée, autant que possible, à chaque organisation, en tenant compte des contraintes et des ressources. Il est important de souligner que n'importe quelle supervision est préférable à l'absence de supervision. Le facilitateur devrait s'efforcer de repérer les contraintes et de discuter des préoccupations avec l'organisation.

Exemple de script

- *Les bonnes pratiques en matière de supervision ont été identifiées grâce aux réflexions des personnes qui ont participé aux entretiens, aux ateliers et à l'étude de consensus, ainsi qu'aux réflexions du comité consultatif chargé de la conception de l'IMS.*
- *Le consensus a été établi en tenant compte des contraintes liées aux situations d'urgence et aux contextes humanitaires.*
- *L'IMS met en évidence les bonnes pratiques et indique comment progresser vers un « standard d'excellence ».*
- *Il est tout à fait compréhensible que certaines organisations puissent avoir des pratiques de supervision plus proches du « standard d'excellence » que d'autres, et ce n'est pas un problème. Ce qui est important, c'est que des mesures soient prises pour appliquer les bonnes pratiques et intégrer la supervision au sein de l'organisation. L'intégration de la supervision au sein de votre organisation se fera au cours de la phase de conception de la proposition et elle devra être envisagée sous différents angles : ressources humaines, gestion de projet et mise en œuvre du programme.*

1. Informez les participants qu'au cours du dernier module, vous discuterez des mesures à prendre pour progresser vers les bonnes pratiques au sein de leurs organisations

Information importante

Le « standard d'excellence » a été identifié comme étant une supervision régulière et personnalisée pour tous les acteurs de la SMSPS.

4

Expliquer l'importance de la supervision

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Jeu de rôle

 **Guide de l'IMS**
Section 1.2

1. Demandez à un participant de se porter volontaire pour jouer le rôle du manager dans le scénario suivant. Invitez ce volontaire à se rendre dans une salle privée (salle de réunion dans le cas d'une formation en ligne) avec un co-facilitateur et lisez les instructions au manager.

2. Pendant que le manager est briefé, le facilitateur principal de l'activité lit les instructions aux participants.

Instructions pour le manager :

Vous êtes manager au sein d'une organisation non gouvernementale nationale. Votre organisation met en œuvre des activités de SMSPS qui sont principalement intégrées à la protection de l'enfance. Au total, vous avez 10 employés qui travaillent dans la SMSPS. Le responsable de l'équipe de SMSPS a demandé à vous rencontrer pour discuter de la supervision. Vous êtes intéressé par ce concept, mais vous pensez que la supervision est trop coûteuse et que ce n'est pas le bon moment pour une petite organisation comme la vôtre.

Instructions pour les participants :

Tous les autres participants de cette formation seront à tour de rôle chefs d'équipe. En tant que chef d'équipe, vous devrez convaincre le manager de l'importance de la supervision.

Vous formerez une équipe spéciale d'intervention dont un membre commencera la conversation en tant que chef d'équipe et, après quelques tentatives, il passera le relais à un autre chef d'équipe qui continuera à essayer de convaincre le manager de l'importance de la supervision.

3. Au bout de 10 minutes, arrêtez le jeu de rôle et demandez aux participants de réfléchir à ce qui a fonctionné et à ce qui a moins bien fonctionné. Certains points ont-ils été plus convaincants que d'autres ? Pourquoi ?

Session 3

Clôture du module 1

Durée à titre indicatif

30 minutes

Objectif de la session

Réfléchir aux principaux apprentissages du module et se préparer pour le module 4.

1

Activité de réflexion



Durée

10 minutes



Format

Réflexion
individuelle et
plénière



Livret du participant

Module 1
Activité H

1. Demandez aux participants de consulter leur livret du participant. Invitez-les à prendre 10 minutes pour réfléchir individuellement.

Réflexion écrite :

Quels sont les aspects de l'intégration de l'IMS, au sein de mon organisation, qui m'enthousiasment le plus ?

Quelles sont les éléments qui m'inquiètent le plus ou dont je doute ?

Quelles sont les personnes clés avec lesquelles je devrais entrer en contact, au sein de mon organisation, pour l'IMS, et quelle est ma place dans tout ceci ?

2. Accordez du temps pour permettre aux participants de partager leurs réflexions avec le reste du groupe.

2

Les prochaines étapes de la formation

**Durée**

5 minutes

**Format**

Plénière

Présentez les prochaines étapes de la formation et rappelez aux managers et aux dirigeants des organisations qu'ils reviendront tous ensemble, à la fin, avec les superviseurs, pour poursuivre les discussions.

3

Q&R et feedbacks

**Durée**

15 minutes

**Format**

Plénière

Session de feedback et de questions/réponses sur le module.

Module 02

Être superviseur

Participants :

Superviseurs futurs et actuels

Durée à titre indicatif :

6 jours

Section correspondante du Guide de l'IMS :

Toutes

Objectif du module :

Améliorer la connaissance des bonnes pratiques en matière de supervision, renforcer la confiance quant à l'utilisation de la supervision de soutien dans le travail, participer à des activités visant à améliorer les qualités essentielles d'un superviseur.

Sessions

1	Avant de commencer	Page 64
	🕒 2 heures	
2	Définition de la supervision et présentation de l'IMS	Page 73
	🕒 2 heures 25 minutes	
3	Les attentes concernant la supervision	Page 88
	🕒 2 heures 45 minutes	
4	L'auto-soin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision	Page 108
	🕒 3 heures	
5	L'alliance au sein de la supervision	Page 126
	🕒 3 heures	
6	Les différents types de supervision	Page 128
	🕒 3 heures	
7	Faire preuve d'empathie, de patience, et de non-jugement	Page 153
	🕒 2 heures 25 minutes	
8	Gérer la détresse et les risques en supervision	Page 164
	🕒 2 heures 40 minutes	
9	Se préparer pour une supervision	Page 173
	🕒 1 heure 45 minutes	
10	Comment structurer les sessions de supervision	Page 180
	🕒 1 heure 10 minutes	
11	Une bonne facilitation	Page 184
	🕒 4 heures	
12	Présentations de cas et jeux de rôle	Page 193
	🕒 2 heures	
13	Gérer les défis rencontrés en supervision	Page 198
	🕒 4 heures 40 minutes	
14	La réflexivité	Page 202
	🕒 1 heure	
15	Le parcours de supervision	Page 207
	🕒 1 heure	
16	Clôture du Module	Page 212
	🕒 30 minutes	

Session 1

Avant de commencer

Durée à titre indicatif

2 heures (avec ajout facultatif de 10 minutes)

Objectif de la session

Présenter les participants, définir les attentes et établir les règles de base de la formation

1

Faire connaissance



Durée

20 minutes



Format

Plénière



Matériel

Balle

1. Démarrer le module 2 en présentant les formateurs et les organisateurs de la formation

2. Activité de présentation des participants (noms, postes, etc.)

Option 1

Munissez-vous d'une balle et lancez-la aux participants dans un ordre aléatoire. Lorsqu'un participant reçoit la balle, c'est à son tour de se présenter en indiquant son nom et son poste, ainsi qu'une chose amusante à propos de lui.

Option 2

En plénière, demandez à tous les participants de se présenter (nom et poste), et aussi de dire deux vérités et un mensonge à propos d'eux-mêmes (de petites choses sur leur travail ou leur vie, par exemple leurs loisirs, leurs préférences alimentaires, etc.). Les autres participants doivent deviner quelle affirmation est fausse. Vous pouvez rendre cette activité plus interactive en demandant aux participants de se déplacer d'un côté de la pièce s'ils pensent que l'affirmation est vraie et d'un autre côté s'ils pensent qu'il s'agit d'un mensonge.

Considérations relatives à la formation à distance :

L'Option 1 peut être réalisée en ligne en lançant une balle imaginaire (en mimant l'action et en disant le nom de la personne à qui on lance la balle).

L'Option 2 peut être menée telle quelle sans déplacement dans la salle, mais les participants peuvent utiliser différents émojis pour indiquer s'ils pensent que les affirmations sont "vraies" ou "fausses".

2 Activité d'accueil

 **Durée**
25 minutes

 **Format**
Plénière

 **Matériel**
- Papier
- Matériel de dessin
- Objets anodins

Option 1 :

Invitez les participants à prendre 3 minutes pour dessiner ce qu'ils souhaitaient devenir lorsqu'ils étaient enfants. Invitez ensuite un volontaire à montrer son dessin et les autres participants à deviner la profession dont il s'agit. C'est ensuite le tour de la personne qui a trouvé la bonne réponse.

Option 2 :

Demandez aux participants de mimer ce qu'ils souhaitaient devenir lorsqu'ils étaient enfants. Invitez un volontaire à commencer, ensuite c'est le tour de la personne qui a trouvé la bonne réponse.

Option 3 :

En plénière, demandez aux participants de se présenter (nom et poste), puis de convaincre les autres d'acheter un objet choisi dans la salle (insistez sur le fait qu'il doit s'agir d'un objet tout à fait ordinaire, comme un stylo ou une boule de papier, vraiment rien d'extravagant). Ils doivent argumenter pour vendre l'objet aux autres participants dès le signal et en une minute (programmez un chronomètre pour une course contre la montre !). À la fin, faites voter les participants pour déterminer l'objet qu'ils souhaiteraient acheter et demandez-leur brièvement ce qui les a le plus convaincus dans le discours du vendeur.

Considérations relatives à la formation à distance :

Option 1 : les participants devront activer leur caméra pour montrer leur dessin. Si leur caméra ne fonctionne pas (en raison de problèmes de connectivité), ils peuvent également envoyer une photo de leur dessin dans le groupe de coordination (Signal, What's App ou autre).

Option 2 : il est nécessaire que les participants puissent activer leur caméra lorsqu'ils seront en train de mimer.

3

Consignes et déroulement de la formation

**Durée**

20 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositives****Matériel**

Diapositive ou tableau de conférence avec :

- Programme du jour 1
- Aperçu du module 2
- Vue d'ensemble de la formation complète (comprenant la supervision post-formation et l'accompagnement relatif à la mise en œuvre)

Notes pour le facilitateur :

Vérifiez auprès des participants qu'ils ont tous leur livret du participant. S'ils utilisent une version numérique, assurez-vous qu'ils la téléchargent et la sauvegardent avant de l'utiliser.

1. Démarrez la session en affichant le programme du jour sur un tableau de conférence ou une diapositive.
2. Montrez le tableau de conférence ou la diapositive qui donne une vue d'ensemble du module 2.
3. Montrez le tableau de conférence ou la diapositive avec une vue d'ensemble de la formation, notamment la supervision et l'accompagnement relatif à la mise en œuvre.
4. Invitez les participants à poser leurs questions.
5. Donnez un aperçu général des informations logistiques importantes relatives à la formation, à l'aide des points ci-dessous.

**Points de discussion****Pour toutes les formations :**

- Cette formation sera très interactive. Préparez-vous à participer activement tout au long de la formation.
- Nous disposerons d'une « liste d'attente », ou « frigo », pour tous les sujets et questions qui ne s'inscrivent pas directement dans la session ou l'activité en cours. Nous pourrions y mettre ce que nous souhaitons et y revenir tout au long de la formation.
- Pendant la formation, nous aurons trois pauses : l'une plus longue que les deux autres. Il est très important d'être ponctuel afin de pouvoir terminer à l'heure.
- Veuillez indiquer à vos facilitateurs si vous rencontrez des difficultés pendant la formation.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- *Chaque jour, un temps sera réservé pour le feedback. Vos retours nous permettent de nous assurer que la formation répond à votre style d'apprentissage ainsi qu'à vos besoins. Si l'idée de parler devant le groupe ne vous convient pas, n'hésitez pas à l'écrire de manière anonyme ou à vous adresser directement aux facilitateurs.*

Pour les formations en présentiel :

- *Cette formation comporte de nombreuses activités interactives et nous utiliserons cet espace de manière créative. Attendez-vous à participer activement tout au long de la formation.*
- *Vous trouverez sur le bureau du matériel que vous pourrez utiliser pendant les activités ou tout au long de la formation (pour certaines personnes, le fait de bouger ou de manipuler des objets peut améliorer la concentration).*
- *Sur votre bureau, il y a également une version papier du Guide de l'IMS et un livret du participant que vous pourrez utiliser comme support pour certaines activités ; nous vous indiquerons quelles activités sont concernées par ce guide. Des documents supplémentaires vous seront remis tout au long de la formation, notamment le Guide d'adaptation de l'IMS et le Guide de Suivi et d'Évaluation de l'IMS.*

Pour les formations en ligne :

- *Cette formation implique que nous passions beaucoup de temps, en ligne, ensemble. Le programme est conçu pour être interactif et engageant.*
- *Au besoin le facilitateur/co-facilitateur technique peut vous aider à résoudre les problèmes techniques. Il vous suffit d'en parler aux formateurs.*
- *Dans votre livret du participant, vous trouverez également des activités "hors ligne" que vous pourrez réaliser en cas de problème de connexion.*
- *Vous pouvez soit avoir une copie imprimée de ce livret pour écrire, dessiner et prendre des notes dedans, soit utiliser la version en ligne que vous pourrez remplir. Veuillez laisser vos*

Suite page suivante

caméras activées autant que possible afin que nous puissions tous apprendre à nous connaître et rester attentifs. Le Guide de l'IMS contient de nombreux conseils (voir section 1.7.2) pour optimiser la supervision à distance. Parmi ceux-ci, il y en a beaucoup qui s'appliquent à notre formation.

- *Veuillez prévoir du matériel pour la formation, notamment du papier, des stylos, des marqueurs ou des crayons de couleur et tout autre objet que vous aimeriez utiliser pour vos créations*

4

Jeu de découverte des outils numériques (facultatif et destiné aux formations à distance)

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

Note pour le facilitateur :

Voici un jeu adapté pour les formations à distance, il permet de se familiariser avec les outils technologiques et les règles de conduite en ligne.

Invitez les participants à réaliser de petites activités pour se familiariser avec les différentes fonctions des outils numériques utilisés.

Par exemple :

- Montrez l'emoji qui exprime le mieux votre humeur du jour.
- Indiquez-nous votre plat préféré dans la boîte de dialogue.
- En utilisant la fonction « lever la main », votez pour choisir le meilleur élément (par exemple, entre différents films, aliments, etc.).
- Faites un petit quiz - demandez aux participants de désactiver la fonction « sourdine » le plus rapidement possible et de faire un bruit de sonnerie ; le plus rapide pourra répondre le premier.

5

Attentes

 **Durée**
25 minutes

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4

 **Matériel**
- Tableau de conférence
- Stylos

1. Le facilitateur devrait expliquer que des attentes claires sont essentielles pour la supervision. Pour créer un environnement sûr et de confiance, il est indisStylosable de définir des attentes et des limites claires.

2. Répartissez les participants en petits groupes. Ils auront 10 minutes pour discuter de leurs attentes par rapport au temps qu'ils passeront ensemble pendant la formation à l'IMS, et par rapport à ce qu'ils espèrent en retirer.

3. Demandez aux participants d'être prêts à partager leurs réflexions en plénière.

4. Au cours de la discussion en plénière, le facilitateur devrait clarifier les points qui pourraient ne pas correspondre aux objectifs de la formation. Vous trouverez ci-dessous quelques points essentiels à souligner.

5. Demandez aux participants de réfléchir à leur objectif personnel pour la formation et demandez-leur de l'écrire et de le conserver afin de pouvoir y revenir à la fin de la formation.

Ce qu'elle est

-  Une exploration des bonnes pratiques en matière de supervision
-  Un espace confidentiel et bienveillant pour apprendre, développer des aptitudes et des compétences en matière de supervision
-  Un engagement pour l'ensemble de l'organisation

Ce qu'elle n'est pas

-  Un certificat attestant que vous êtes un "superviseur"
-  Tout ce qu'il faut pour devenir superviseur
-  Une approche rigide de la manière dont la supervision devrait être réalisée

6

Les règles de base

 **Durée**
20 min

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4

 **Matériel**
- Tableau de conférence
- Stylos

1. Le facilitateur devra insister sur le fait qu'en créant des règles de base pour la formation, de manière collaborative, les participants apprennent également à le faire pour les sessions de supervision. Les règles de base contribuent à créer un environnement confortable et favorable aux apprentissages.

2. Demandez-leur de reformer les mêmes groupes que ceux de l'activité précédente sur les attentes.

3. Demandez-leur de dresser une liste des règles à respecter au sein du groupe afin de créer un environnement favorable aux apprentissages. Ils disposeront de 10 minutes pour accomplir cette tâche, puis un membre de chaque groupe partagera la liste de son groupe en plénière.

4. Pendant que les groupes partagent leurs règles, demandez à un volontaire de noter la liste sur un tableau de conférence ou, lorsque la formation se fait à distance, de noter la liste et de partager son écran.

5. Les facilitateurs doivent mettre l'accent sur la confidentialité, le respect des autres, le respect des règles de conduite en ligne et sur le fait que tout le monde est un « expert ». En utilisant les points communs entre les groupes, créez une liste définitive des règles de fonctionnement du groupe qui restera affichée tout au long de la formation.



Points de discussion

La confidentialité

- Ne peut être garantie à 100 % mais devrait être recherchée.
- Chacun devrait faire de son mieux pour ne pas divulguer les histoires et expériences partagées.

Nous sommes tous des experts

- Nous avons des niveaux d'expérience différents. Certains ont déjà reçu ou assuré une supervision extensive, tandis que d'autres n'ont pas d'expérience en tant que superviseur ou supervisé.
- Les perspectives et les expériences de tous doivent être accueillies sans jugement.
- Chacun peut apporter une contribution précieuse

Respecter les opinions des autres

- Nous ne serons peut-être pas toujours d'accord sur tout, et c'est normal.
- Il est important d'écouter, de prendre en compte les opinions des autres et d'apprendre les uns des autres.
- Il existe des différences dans la manière dont les gens aiment être supervisés, tout comme il existe des différences dans la manière dont ils aiment être managés.

Pour les formations à distance, en plus des points ci-dessus, il faut également parler des règles de conduite en ligne, notamment :

- Trouvez un espace aussi privé que possible pour la formation, car nous aborderons parfois des sujets difficiles ou sensibles.
- Votre participation active est importante et nous communiquerons de différentes manières, par des discussions de groupe, dans des salles de réunion, et avec la fonction de discussion, etc.
- Assurez-vous, autant que possible, qu'il n'y ait pas de distractions dans votre environnement.
- Nous vous recommandons de désactiver les notifications des emails et des messages sur votre ordinateur (téléphone en mode silencieux) pour éviter toute distraction.



Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Nous devons également tous accepter que le fait d'être en ligne signifie parfois que des distractions sont possibles (par exemple, des enfants et des animaux qui surgissent pendant les appels !) et nous devons être patients et compréhensifs les uns envers les autres, mais aussi essayer de limiter ces distractions autant que possible.
- Nous ferons tous de notre mieux pour éviter le jargon technique ou une trop grande utilisation d'acronymes afin que nous puissions tous nous comprendre. Si toutefois il arrivait que nous le fassions, n'hésitez pas à nous le signaler !
- Pendant la formation, afin d'éviter autant que possible les nuisances sonores, désactiver votre micro lorsque vous ne parlez pas. Si vous souhaitez participer à une conversation, utilisez la fonction "lever la main" et/ou envoyez un message dans le chat. Ceci évitera que nous parlions en même temps que d'autres et permettra que chacun soit entendu lorsqu'il parle.

6

Clôture de la session 1



Durée

10 minutes



Format

Plénière

Résumez les discussions et invitez les participants à poser des questions et à vous faire des retours.

Session 2

Définition de la supervision et présentation de l'IMS

Durée à titre indicatif

2 heures 45 minutes

Objectif de la session

Définir ce qu'est la supervision de soutien de se familiariser avec l'IMS

Section correspondante du Guide de l'IMS

Se préparer pour devenir superviseur, Section 1.1

1

Opinions et expériences de la supervision



Durée

20 minutes



Format

Plénière, Réflexion individuelle, ou sondage



Livret du participant

Module 2
Activité A



Matériel

- Papier de couleur
- Papier blanc

Notes pour les facilitateurs :

L'activité vise à mieux comprendre les opinions des participants sur la supervision. Toutes les questions ne doivent pas nécessairement être posées et elles doivent être adaptées au contexte. Les participants doivent être encouragés à ignorer les questions qui les incommode.

L'activité peut être réalisée de plusieurs manières :

Option 1 :

Demandez à chaque participant de prendre une feuille de couleur et une feuille blanche. La feuille colorée = Oui, la feuille blanche = Non. Posez les questions ci-dessous et demandez aux participants de lever la feuille correspondante.

Option 2 :

Demandez aux participants de compléter l'activité correspondante dans le livret du participant. Lorsqu'il y a une divergence claire, les facilitateurs peuvent inviter à une discussion. Ils doivent mettre l'accent sur les domaines

qui ont fait l'objet d'un consensus dans l'IMS.

Considérations relatives à la formation à distance :

Les options 1 et 2 peuvent également être réalisées en ligne. De plus, les facilitateurs peuvent choisir de créer un sondage en ligne avec les affirmations ci-dessous et de demander aux participants d'y répondre de manière anonyme.



Exemples de questions

- *J'ai déjà reçu de la supervision dans le cadre de mes études ou de ma formation.*
- *Je pense que la supervision est un excellent moyen d'obtenir un soutien en matière de santé mentale.*
- *Je pense que la supervision a pour but de vérifier si j'ai fait des erreurs ou si j'ai mal agi.*
- *J'ai récemment reçu une supervision (organisation actuelle).*
- *Je pense que je comprends ce qu'est la supervision et comment je dois l'utiliser.*
- *Je me souviens d'une occasion où j'ai eu besoin de soutien, dans le cadre de mon travail dans la SMSPS, mais je ne savais pas à qui m'adresser.*
- *J'ai parfois l'impression de ne pas savoir si j'apporte le bon type de soutien lorsque je fournis des interventions de SMSPS.*
- *Je suis actuellement en train d'assurer ou de participer à une supervision (individuelle, de groupe, et/ou par les pairs).*
- *Je me souviens d'une occasion où la supervision m'a vraiment aidé dans mon travail.*
- *La supervision peut m'aider à gérer les exigences d'un rôle difficile.*
- *La supervision est facultative.*

2

La supervision dans nos organisations

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle, petits
groupes, plénière

 **Diapositive**

 **Livret du participant**
Module 2
Activité B

1. Commencez l'activité par une Réflexion individuelle de 5 minutes avec le livret du participant comme support.

2. Après cette Réflexion individuelle, répartissez les participants en petits groupes pour discuter des points suivants :

- Quel rôle la supervision a-t-elle joué dans votre travail et dans votre développement en tant qu'intervenant en SMSPS ? Quels ont été les principaux défis auxquels vous avez été confronté ?
- Si elle a été mise en place, comment la supervision s'est-elle intégrée au sein de votre organisation jusqu'à présent ? Pensez aux personnes impliquées et à la manière dont cette supervision est structurée.
- Quelles sont, selon vous, les plus grandes failles ou les plus grands défis liés à la mise en place d'un dispositif de supervision ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- Qu'est-ce qui vous empêche de recevoir une supervision de soutien dans votre organisation ?

3. Au bout de 15 minutes, revenez en plénière et invitez chaque groupe à présenter ses réponses. Quand tous les groupes ont partagé leurs réponses, posez la question suivante :

Si vous aviez une baguette magique, à quoi aimeriez-vous que la supervision ressemble au sein de votre organisation ou pour vous ? Qui en recevrait ? Quelle en serait la durée et le format ?

3

Qu'est-ce que l'IMS ?

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositive****Guide de l'IMS**

Présentation

**Matériel**

- Tableau de conférence ou diapositive avec la pyramide de la SMSPS
- Tableau de conférence ou diapositive avec l'illustration de l'IMS

1. En plénière, et à l'aide des points de discussion ci-dessous, le facilitateur fournit des informations générales sur l'IMS. Vous pouvez afficher la pyramide de la SMSPS (sur un tableau de conférence ou avec une diapositive) pour indiquer que la supervision s'adresse à tous, quel que soit le type ou le niveau de services de SMSPS dans lequel nous intervenons.

**Points de discussion**

Le Modèle Intégré de Supervision (IMS) a pour objectif d'améliorer la supervision dans les services de SMSPS à travers les différents secteurs. Son élaboration a fait l'objet d'un processus de consultation élargi, au cours duquel des retours ont été recueillis auprès d'un large éventail d'acteurs de la SMSPS dans l'ensemble des secteurs. Son développement est issu de plusieurs éléments clés :

- Un groupe consultatif, composé d'experts mondiaux de premier plan en matière d'intervention en SMSPS, dans les situations d'urgence, a activement guidé l'élaboration de l'IMS et a fait des retours précieux à toutes les étapes.
- Une revue documentaire de la littérature et des directives existantes sur la supervision en SMSPS a permis une évaluation rapide des principales preuves afin d'éclairer le processus initial de planification et de développement.
- Des entretiens avec des personnes ressources ont été menés avec des acteurs de la SMSPS de tous les niveaux professionnels et de tous les horizons. Il s'agissait notamment de superviseurs, de personnes supervisées, de dirigeants d'organisations et de donateurs, basés aux sièges des organisations et sur le terrain, dans le monde entier. Ces entretiens ont constitué la base de l'avant-projet de l'IMS.
- Le contenu et les points essentiels de l'avant-projet ont ensuite été examinés lors de trois ateliers réunissant des acteurs de la SMSPS de tous les niveaux d'expérience et de tous les pays du monde.
- Les ateliers ont été suivis d'une consultation en ligne visant à établir un consensus (Delphi). Au cours de cette consultation les acteurs de la SMSPS ont procédé à un vote portant sur la validité des affirmations ou des idées contenues dans le guide.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Une fois ces retours intégrés à l'IMS, le groupe consultatif du projet "Missing Link" et le Groupe de Référence du Comité Permanent Inter-Agences (IASC RG) ont fait leurs retours définitifs.
- L'IMS a ensuite été testé dans six pays, et les retours recueillis ont donné lieu à des versions révisées du Guide de l'IMS et des outils associés.

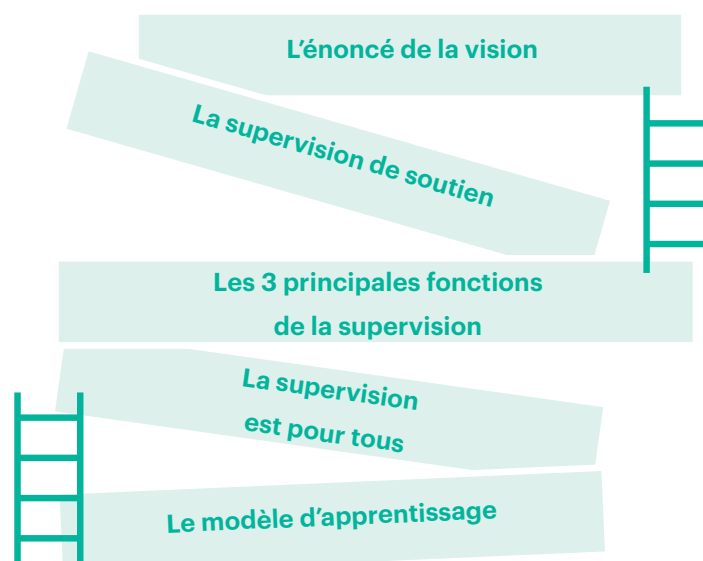
Toutes ces consultations et actions ont abouti à l'élaboration du Guide de l'IMS, de la formation et de tous les outils associés. L'IMS représente donc un consensus sur les bonnes pratiques de supervision parmi les acteurs, à tous les niveaux de services de SMSPS et de protection.

2. Montrez l'illustration de l'IMS à l'aide d'une diapositive ou d'un tableau de conférence.

3. Soulignez le fait que l'IMS comprend plusieurs éléments importants qui ont été identifiés comme des bonnes pratiques à l'issue d'une vaste consultation. Utilisez les points listés ci-dessous pour mettre l'accent sur chaque domaine.

4. Indiquez aux participants que vous explorerez chaque domaine plus en détail tout au long de la formation, et invitez-les à poser leurs questions éventuelles.

Illustration de l'IMS

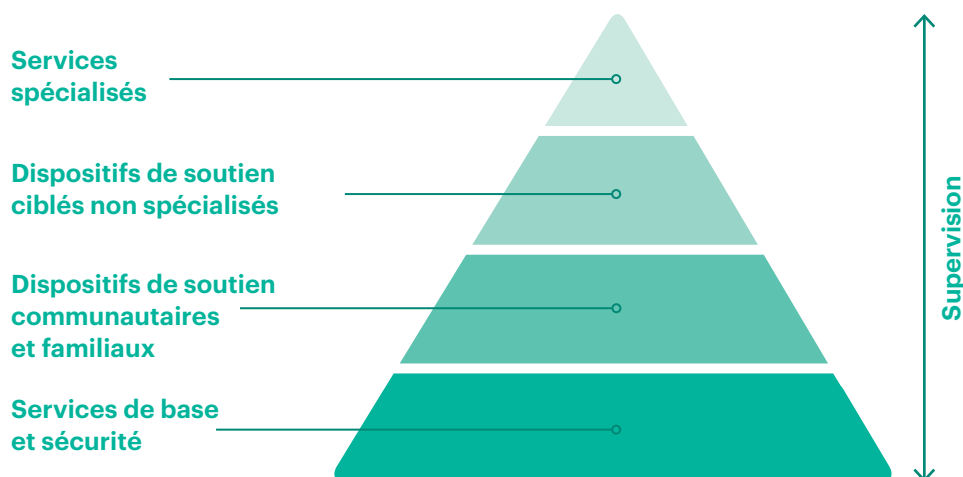




Points de discussion

- **Énoncé de la vision** : des principes directeurs de l'IMS, qui s'appuient sur des données probantes et les droits de l'homme.
- **La supervision de soutien** : l'IMS définit la supervision de soutien dans la SMSPS.
- **Les 3 principales fonctions de la supervision** : la supervision doit se concentrer sur le renforcement des compétences, le suivi, ainsi que sur le soutien émotionnel.
- **Le modèle d'apprentissage** : les niveaux de supervision auxquels les organisations aspirent pour assurer un soutien, un développement et une supervision continue pour tous.
- **La supervision pour tous** : la supervision devrait être accessible à toutes les personnes engagées dans la SMSPS, dans tous les secteurs.
- **Progresser vers les bonnes pratiques** : la reconnaissance du fait que le "standard d'excellence", en matière de supervision, ne sera pas atteint du jour au lendemain et que les organisations peuvent toutefois prendre des mesures pour progresser vers les bonnes pratiques.

5. Affichez la diapositive de la pyramide de la SMSPS ou montrez l'illustration sur le tableau de conférence. Indiquez que la supervision est destinée à tous, quel que soit le type ou le niveau de services de SMSPS dans lequel on travaille.



4

Énoncé de la vision

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositive****Guide de l'IMS**

Présentation

**Livret du participant**

Module 2 Activité C

**Matériel**

- Diapositive de
l'énoncé de la
vision

1. Invitez les participants à se reporter à l'énoncé de la vision dans le Guide de l'IMS, dans la partie Introduction. S'ils n'ont pas leur guide, ils peuvent le trouver dans l'activité correspondante du livret du participant.

2. Demandez à un volontaire de lire l'énoncé de la vision.

3. Demandez aux participants s'il y a des éléments qui les surprennent dans cet énoncé ou avec lesquels ils ne sont pas d'accord.

5

La supervision : ce qu'elle est, ce qu'elle n'est pas

**Durée**

20 minutes

**Format**

Petits groupes et en
plénière

**Diapositive****Guide de l'IMS**

Section 1.1

**Livret du participant**

Module 2
Activité D

**Matériel**

- Tableau de
conférence
- Stylos

Notes pour le facilitateur :

Afin d'optimiser les sessions de supervision, il est important que l'objectif de la supervision ainsi que la manière dont les personnes supervisées souhaitent être soutenues soient clairs à la fois pour les superviseurs et pour les personnes supervisées. Pour cela, il est utile que les organisations fournissent des directives et des descriptions de poste.

1. Commencez par une courte activité sur ce qu'est la supervision et sur ce qu'elle n'est pas (ou ne devrait pas être) en demandant aux participants d'aller d'un côté de la salle s'ils pensent que l'affirmation formulée sur ce qu'est ou devrait être la supervision est vraie, et de l'autre côté s'ils pensent qu'elle ne l'est pas.

Considérations relatives à la formation à distance :

L'activité peut être menée à distance. Il est également possible de créer un sondage avec des instructions préétablies (par exemple, un sondage zoom).

Ce qu'elle est

- ✓ Un espace de soutien, un espace sûr, confidentiel et collaboratif
- ✓ Un espace où les personnes supervisées peuvent discuter ouvertement des difficultés et des réussites dans leur travail
- ✓ Un espace où les personnes supervisées reçoivent des retours clairs et constructifs qui les aident à renforcer leurs capacités techniques
- ✓ Un espace où les personnes supervisées reçoivent un soutien émotionnel
- ✓ Un espace respectueux et collaboratif qui favorise la résolution conjointe des problèmes et soutient l'apprentissage autonome
- ✓ Un espace d'apprentissage mutuel pour la/les personne(s) supervisée(s) et le superviseur
- ✓ Un espace où l'on peut identifier les partis pris ainsi que les préjugés et les remettre en question de manière respectueuse
- ✓ Un espace avec des limites appropriées, dans lequel le superviseur et la personne supervisée sont conscients des limites de la confidentialité (par exemple, en cas de préoccupations liées à la protection de l'enfance ou de risque de nuire à soi-même ou à autrui)

Ce qu'elle n'est pas

- ✗ Un moment pour résoudre les problèmes administratifs, par exemple les temps de présences, les contrats, etc.
- ✗ Uniquement un moyen de suivre les performances de la personne supervisée
- ✗ Le seul type de soutien au personnel qu'une organisation devrait offrir
- ✗ Un substitut aux soins de santé mentale
- ✗ Hiérarchisée, descendante, trop didactique
- ✗ Axée sur la critique, le jugement ou la sanction

2. En l'absence d'accord, le facilitateur devra inviter à la discussion. Il convient également de noter que des interprétations culturelles différentes, ainsi que d'autres considérations, peuvent influencer la compréhension commune de la supervision ayant lieu entre le superviseur et la personne supervisée.

3. Montrez la diapositive récapitulative à la fin de l'activité et invitez les participants à réagir et à discuter.

6

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

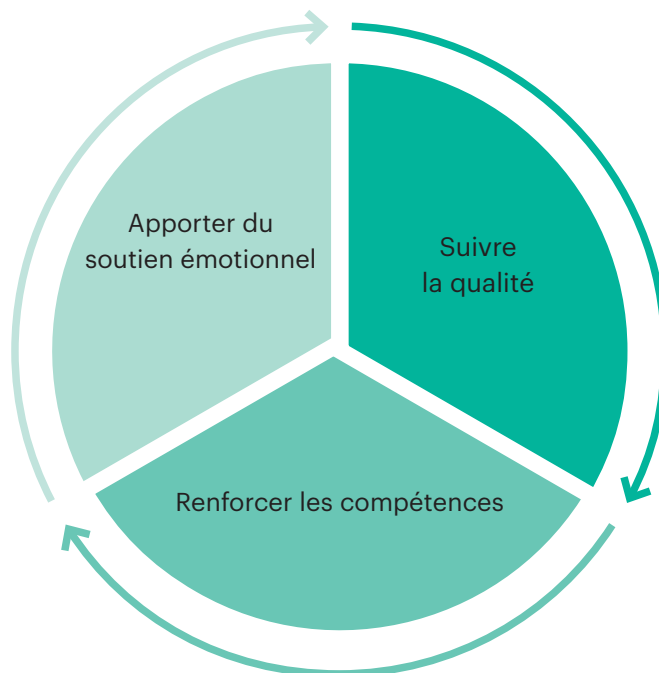
 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 1.1

 **Matériel**
- Tableau de conférence ou diapositive présentant les 3 principales fonctions de la supervision

Les 3 principales fonctions de la supervision

Les principales fonctions de la supervision



1. Présentez les principaux éléments de la supervision sur un tableau de conférence ou affichez la diapositive correspondante. Expliquez chacune des fonctions à l'aide des informations listées ci-dessous. Mettez l'accent sur le soutien émotionnel, qui peut être un élément nouveau pour certains.



Points de discussion

Soutien émotionnel :

- Crée un espace sûr, bienveillant et confidentiel pour explorer les réactions personnelles à des situations professionnelles (mais il ne s'agit pas d'une thérapie !)
- Peut contribuer à la bonne santé mentale de la personne supervisée en l'encourageant à reconnaître et à gérer ses propres réactions au stress et ses facteurs de stress.
- Favorise la découverte de soi.

Renforcement des compétences :

- Structure l'apprentissage dans le temps pour favoriser l'application des connaissances dans la pratique.
- Améliore la confiance et les compétences des personnes supervisées en ce qui concerne leur propre développement professionnel.
- Soutient l'apprentissage autonome.

Suivi de la qualité :

- Améliore la qualité du service.
- Permet de s'assurer que les activités sont mises en œuvre telles qu'elles ont été conçues.
- Fournit une opportunité d'identifier les obstacles à la mise en œuvre et de faire un brainstorming pour trouver des solutions.

7

Les soins tenant compte des traumatismes

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide**
Section 1.2

1. L'IMS suit les principes des soins tenant compte des traumatismes. Expliquez que la supervision fait partie du devoir de diligence et des soins tenant compte des traumatismes.



Points de discussion

- La supervision devrait être disponible à tous les niveaux et dans tous les secteurs mettant en œuvre des services de SMSPS. Elle est un élément important de la pratique tenant compte des traumatismes.
- Les agents de la SMSPS peuvent directement (en tant que membre de la communauté) ou indirectement (en entendant d'autres personnes parler de leurs expériences) être affectés par des traumatismes.
- Les agents de la SMSPS sont également exposés à des facteurs de stress permanents liés à la nature de leur poste et aux contextes dans lesquels ils travaillent.
- Les soins tenant compte des traumatismes impliquent 1) d'être formé sur les traumatismes et la santé mentale, 2) d'être attentif aux impacts des traumatismes et 3) de modifier les pratiques professionnelles en conséquence.
- Le fait de prendre des mesures pour aider les agents de la SMSPS à gérer leur stress et à réfléchir sur leurs expériences professionnelles ainsi que leurs réactions personnelles, grâce à la supervision, contribue à promouvoir une pratique tenant compte des traumatismes.

8

Le modèle d'apprentissage

 Durée

10 minutes

 FormatDémonstration /
Plénière **Diapositive** **Guide de l'IMS**

Section 1.4

 Matériel- Diapositive
du modèle
d'apprentissage**Notes pour le facilitateur :**

Le modèle d'apprentissage est l'une des principales composantes de l'IMS. Pour illustrer ce concept, on peut utiliser l'exemple d'une personne qui apprend à traverser une route très fréquentée. Les facilitateurs peuvent choisir d'en faire la démonstration à travers un jeu de rôle. Il est également important de tenir compte du contexte, et d'adapter l'exemple en fonction.

1. Utilisez le script ci-dessous pour présenter le modèle d'apprentissage :

 Exemple de script

L'IMS a adapté et adopté le modèle d'apprentissage comme moyen privilégié d'intégration de la supervision dans la SMSPS. Dans ce modèle, tous les niveaux de pratique reçoivent une supervision.

Bien qu'il s'agisse d'une bonne pratique, cela ne se fera peut-être pas du jour au lendemain. Ce qui est important, c'est que les organisations prennent des mesures pour se rapprocher de ce modèle afin d'assurer une supervision pour tous ! L'exemple que nous utilisons pour illustrer ceci est celui qui consiste à apprendre à s'orienter dans un nouvel environnement (ou à traverser une route).

2. Utilisez l'un des exemples suivants pour illustrer le modèle d'apprentissage.

Option 1 : Une personne vient d'arriver dans un nouveau pays et ne sait pas comment les choses fonctionnent. Elle se fait accompagner d'une personne qui l'aide à se familiariser avec son nouvel environnement. Au début, la personne qui connaît l'environnement lui montre une carte à et lui donne des conseils pour s'orienter, puis ils se promènent en ville et font des courses ensemble. Au bout d'un certain temps, le nouveau venu commence à faire ses courses seul, mais se réfère de temps en temps à la personne qui connaît l'environnement, et peut ainsi poser des questions et obtenir de la guidance.

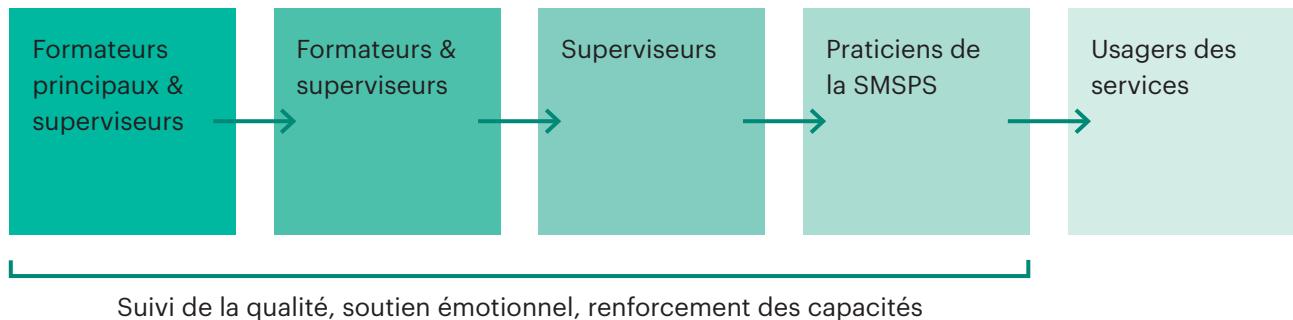
Option 2 : Un lapin apprend à traverser une route très fréquentée. Son ami lui montre comment faire, puis ils la traversent ensemble. Ensuite, le lapin traverse tout seul pendant que son ami le regarde, lui fait des retours et l'encourage.

3. Invitez les participants à se reporter à la section 1.4 du Guide de l'IMS pour consulter le graphique du modèle d'apprentissage.

4. Décrivez chaque niveau du modèle et invitez les participants à poser leurs questions.

Suite page suivante

Le Modèle d'apprentissage



Adapté de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

5. Après avoir décrit le concept du modèle d'apprentissage, montrez brièvement la diapositive du modèle d'apprentissage de l'IMS et décrivez son fonctionnement dans la pratique. Il y aura une session de travaux en groupe, un peu plus tard, au cours de la formation.

Exemple de script

L'IMS a adapté et adopté le modèle d'apprentissage comme mode privilégié d'intégration de la supervision dans la SMSPS. Dans ce modèle, tous les niveaux de pratique reçoivent une supervision.

Bien qu'il s'agisse d'une bonne pratique, cela ne se fera sans doute pas du jour au lendemain. Ce qui est important, c'est que les organisations prennent des mesures pour se rapprocher de ce modèle afin d'assurer une supervision pour tous !

9

Aborder les progrès vers les bonnes pratiques en matière de supervision

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 2.4

Notes pour le facilitateur :

Cette section doit être adaptée autant que possible à chaque organisation, en tenant compte de ses contraintes en matière de ressources. Il est important de souligner que n'importe quelle supervision est préférable à aucune supervision. Le facilitateur devrait s'efforcer de reconnaître les contraintes et de discuter des préoccupations avec l'organisation.

1. Dans le dernier module de la formation, nous verrons comment commencer à mettre en œuvre l'IMS et prendre des mesures concrètes pour progresser vers les bonnes pratiques.



Points de discussion

- Les bonnes pratiques en matière de supervision ont été identifiées grâce aux réflexions des personnes qui ont participé aux entretiens, aux ateliers et au conseil consultatif chargé de créer l'IMS.
- Un consensus a été établi en tenant compte des contraintes liées aux situations d'urgence et aux contextes humanitaires.
- L'IMS met en évidence les bonnes pratiques et indique comment progresser vers un "standard d'excellence".
- Il est tout à fait compréhensible que certaines organisations puissent avoir des pratiques de supervision plus proches du « standard d'excellence » que d'autres, et ce n'est pas un problème. Ce qui est important, c'est que des mesures soient prises pour atteindre les bonnes pratiques et intégrer la supervision au sein de l'organisation.
- L'intégration de la supervision au sein de votre organisation se fera au cours de la phase de conception de la proposition et elle devra être envisagée sous différents angles : ressources humaines, gestion de projet et mise en œuvre du programme.



Information importante

La supervision régulière et personnalisée pour tous les acteurs de la SMSPS est le « standard d'excellence ».

10

Clôture de la session 2

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

1. Clôturez la session avec les éléments ci-dessous et invitez les participants à poser leurs questions.

**Points de discussion**

- Au cours des prochains jours, de nombreux concepts fondamentaux seront introduits. Certains seront entièrement nouveaux pour vous, tandis que d'autres vous seront familiers et auront déjà été intégrés à votre travail.
- Aujourd'hui, nous avons vu les bases de l'IMS.
- La formation explorera maintenant l'importance du bien-être du superviseur, ainsi que d'autres concepts d'introduction tels que le maintien des limites, les différents types de supervision et l'alliance au sein de la supervision.
- La formation couvrira ensuite des sujets liés à la logistique et aux compétences qui auront un impact sur la manière dont vous mènerez vos sessions de supervision.

Session 3

Les attentes concernant la supervision

Durée à titre indicatif

3 heures 25 minutes

Objectif de la session

Démontrer l'importance d'une définition claire des attentes en matière de supervision

Section correspondante de l'IMS

Section 3.4

1

Définir la supervision



Durée

45 minutes



Format

Sondage et Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Section 1.1



Matériel

- Diapositive
ou tableau de
conférence préparé
à l'avance

1. Demandez aux participants de former des petits groupes et de prendre 15 minutes pour dresser la liste des éléments correspondant aux catégories suivantes sur un tableau de conférence :



Ce qu'est la supervision



Ce que la supervision n'est pas

2. Demandez à chaque groupe de choisir une personne pour partager ses propositions en plénière.

3. Après avoir dressé la liste de ce qu'est, ou devrait être, la supervision et ce qu'elle n'est pas, prenez 10 minutes, en groupes à nouveau, pour proposer une définition de ce qu'est la supervision de soutien.

4. Rassemblez l'ensemble des participants et invitez-les à partager leur définition.

5. Une fois que chaque groupe a proposé sa définition, montrez la définition de

la supervision de soutien tirée de la section 1.1 du Guide de l'IMS et le tableau de ce que la supervision est/n'est pas à l'aide du tableau de conférence ou de diapositives.

6. Invitez les participants à poser des questions et à faire des retours après avoir montré la définition de la supervision et la liste ce qu'elle est/n'est pas.

7. Demandez aux participants ce qu'ils pensent de la définition de la supervision de soutien de l'IMS et invitez-les à la comparer aux définitions qu'ils avaient proposées. Veillez à clarifier tout malentendu potentiel sur ce qu'est et ce que n'est pas la supervision en vous aidant du tableau ci-dessous :

Ce qu'elle est

-  Un espace de soutien, un espace sûr, confidentiel et collaboratif
-  Un espace où les personnes supervisées peuvent discuter ouvertement des difficultés et des réussites rencontrées dans leur travail
-  Un espace où les personnes supervisées reçoivent des feedbacks clairs et constructifs qui les aident à renforcer leurs capacités techniques
-  Un espace où les personnes supervisées reçoivent un soutien émotionnel
-  Un espace respectueux et collaboratif qui favorise la résolution conjointe de problèmes et soutient l'apprentissage autonome
-  Un espace d'apprentissage mutuel pour la/les personne(s) supervisée(s) et le superviseur

Ce qu'elle n'est pas

-  Un moment pour résoudre les problèmes administratifs, par exemple les temps de présence, les contrats, etc.
-  Uniquement un moyen de suivre les performances du supervisé
-  Le seul type de soutien au personnel qu'une organisation devrait offrir
-  Un substitut aux soins de santé mentale
-  Hiérarchisée, descendante, trop didactique
-  Axée sur la critique, le jugement ou la sanction

Suite page suivante

-  Un espace où l'on peut identifier les partis pris et les préjugés et les remettre en question de manière respectueuse.
-  Un espace avec des limites appropriées, dans lequel le superviseur et la personne supervisée sont conscients des limites de la confidentialité (par exemple, en cas de préoccupations liées à la protection de l'enfance ou de risque de nuire à soi-même ou à autrui)

2

Réfléchir à nos attentes

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4

Notes pour le facilitateur :

Le fait de clarifier les attentes aide les personnes supervisées à comprendre comment optimiser les sessions et à gérer leurs attentes par rapport aux rôles de la supervision. Les limites et la confidentialité sont deux domaines clés qui sont souvent un peu difficiles à gérer en supervision. Commencez dès maintenant à introduire ces idées et gardez à l'esprit que ces concepts continueront d'être développés tout au long de la formation.

1. Posez la question suivante aux participants (vous pouvez également l'afficher sur une diapositive ou l'écrire sur un tableau de conférence) :

- Selon vous, comment pourrions-nous définir clairement les attentes en matière de supervision ?

2. Invitez les participants à partager leurs idées et mettez l'accent sur les points suivants :



Points de discussion

En plus des idées discutées, le facilitateur devrait mettre l'accent sur les points suivants :

- Il est important que les superviseurs expliquent clairement l'objectif de la supervision aux personnes supervisées, dès le début du processus.
- Les superviseurs doivent disposer d'une description de poste claire précisant l'ensemble de leurs responsabilités, y compris leur rôle de supervision.
- Les superviseurs doivent recevoir des directives claires de leur organisation sur tous les aspects de la supervision. Ces directives doivent guider les superviseurs lorsqu'ils conviennent des objectifs et des attentes avec les personnes qu'ils superviseront. Ceci comprend, par exemple, la fréquence, les horaires et la durée des sessions, ainsi que la préparation attendue avant les sessions de supervision.
- Les superviseurs se limitent à la supervision, et la supervision ne remplace pas une thérapie.
- Se référer aux principaux éléments de la supervision.

3

Présenter les limites

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4.1

1. En vous aidant des points de discussion ci-dessous, prenez quelques minutes pour présenter les limites de la supervision. Après une brève introduction, le groupe effectuera une courte activité afin d'approfondir cette notion.



Points de discussion

Pour plus d'informations, voir la section 3.4.1 du Guide de l'IMS.

Il est recommandé de fixer clairement, dès le départ, des limites pour les sessions de supervision, même avec des praticiens plus expérimentés.

Si nécessaire, ces limites peuvent être revues tout au long de la relation de supervision. Des normes culturelles différentes, relatives aux limites entre les personnes sur le lieu de travail, peuvent entraîner des attentes divergentes, entre les superviseurs et les personnes supervisées, si ce point n'est pas discuté ouvertement.

Domaines importants à aborder lors des discussions sur les limites

- Les limites identifiées dans les directives ou le code de conduite de l'organisation, notamment la politique en matière de rôles multiples.
- Le cadre juridique et éthique
- Les relations hors du lieu de travail
- Les limites du champ de la supervision
- Les différences culturelles et de genre, quand elles sont pertinentes
- Les limites concernant les connexions via les réseaux sociaux
- Le respect de l'horaire des sessions
- Les limites interpersonnelles

4

Les limites : travaux pratiques

 **Durée**
45 minutes

 **Format**
Jeu de rôle ou démonstration

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4

Option 1

1. Après avoir présenté les limites (voir Module 2, Session 3.3.), demandez aux participants de se mettre par deux.
2. Chaque binôme est invité à créer une étude de cas à propos d'une situation où les limites ont posé problème. Il peut s'agir d'une situation qu'ils ont vécue dans le cadre de leur travail ou d'une situation qu'ils ont complètement inventée. S'il s'agit de faits réels, ils doivent s'assurer que l'étude de cas ne contient aucun détail permettant d'identifier qui que ce soit (15 minutes).
3. Chaque groupe devra écrire son étude de cas et être prêt à la partager avec un autre groupe. Ils ne doivent pas écrire comment la situation a été gérée ou résolue, mais seulement quel était le problème (15 minutes).
4. Réunissez les binômes deux par deux pour former de nouveaux groupes de quatre personnes. Expliquez que l'un des binômes partage d'abord l'étude de cas qu'il a rédigée avec l'autre. Si la formation se déroule à distance, les études de cas peuvent être partagées avec l'autre binôme par e-mail ou en faisant un copier-coller dans le chat.
5. Les deux binômes prennent ensuite 10 minutes pour lire le cas et réfléchir à la manière dont ils gèreraient la situation en tant que superviseur.
6. Chaque binôme présente à l'autre la manière dont il propose de gérer la situation. Le binôme auteur de l'étude de cas peut alors échanger pour déterminer si les propositions sont similaires ou différentes de ce qui s'est passé dans la réalité, et faire un retour sur les autres solutions ou idées proposées.
7. Ensuite, c'est l'autre binôme qui présente son étude de cas.
8. À la fin de l'activité, réunissez tous les participants en plénière. Demandez à un ou deux groupes de partager brièvement leurs expériences.

Option 2

Démonstration des facilitateurs à travers un jeu de rôle.

Scénario du jeu de rôle :

1. Le superviseur assure une session de supervision individuelle avec la personne supervisée, c'est la troisième fois qu'ils se rencontrent.

Pendant le jeu de rôle, la personne supervisée parle de l'un de ses bénéficiaires qui souffre de déprime depuis le décès de sa tante. Pendant la supervision,

la personne supervisée explore ses sentiments et son identification à ce bénéficiaire, parce qu'elle a récemment perdu son oncle et qu'elle ressent encore de la tristesse par rapport à cette perte.

Le superviseur utilisera ses compétences de base en matière d'aide et assistera la personne supervisée dans l'exploration de ses réactions à l'égard de cet usager des services. La relation entre le superviseur et la personne supervisée est apparemment amicale, mais certains éléments clés doivent faire l'objet d'un jeu de rôle et être considérés comme des violations potentielles des limites (ne prévenez pas les participants !) :

- La personne supervisée mentionne, de manière familière, qu'elle a rencontré le superviseur au café et qu'il était agréable de s'asseoir et de discuter avec lui.
- Le superviseur révèle qu'il a également perdu sa tante et dit à la personne supervisée qu'il « sait ce que l'on ressent ».
- La personne supervisée demande brusquement à mettre fin à la session parce qu'elle vient de recevoir un message d'un usager des services qui souhaite la voir. La personne supervisée demande si elle peut appeler le superviseur le soir, après le dîner. Le superviseur répond : « Bien sûr, c'est en dehors de mes heures de travail, mais ce serait un plaisir de parler plus longuement de ce sujet avec vous ».

2. Arrêtez le jeu de rôle au bout de 5 minutes et invitez les participants à prendre 10 minutes pour réfléchir aux questions suivantes :

- *Comment s'est déroulée cette session de supervision ?*
- *Qu'avez-vous remarqué au sujet des limites au cours de cette session ?*
- *Qu'est-ce qui a posé problème au cours de cette session en ce qui concerne les limites ?*
- *Qu'est-ce que vous auriez fait différemment ?*

3. Faites un autre jeu de rôle, mais cette fois-ci, un facilitateur jouera le rôle de la personne supervisée et les participants, à tour de rôle, joueront celui du superviseur. Les participants, en tant que superviseurs, devront fixer des limites appropriées (tout en maintenant une bonne entente !) et répondre de manière appropriée aux éventuelles violations de ces limites au fur et à mesure qu'elles se produisent.

La personne supervisée (le facilitateur) essaiera de ne pas transgresser ces limites, de manière dissimulée pendant la sessions de supervision (en utilisant le même scénario que celui décrit ci-dessus) :

- Dites au superviseur que vous avez besoin d'un café et demandez-lui de vous accompagner afin que vous puissiez poursuivre votre session de supervision au café (vous lui offrirez également un café en guise de cadeau de complaisance !)
- Demandez à votre superviseur s'il a déjà perdu un proche. S'il répond par l'affirmative, demandez-lui s'il a ressenti la même chose que vous et dites-lui que vous aimeriez en savoir plus, car cela pourrait vous aider à déterminer si ce que vous ressentez est normal.
S'il répond qu'il n'a jamais perdu de proche, dites-lui qu'il ne peut pas comprendre ce que vous ressentez et demandez-lui comment il se sent dans son travail lorsqu'il ne s'identifie pas aux problèmes que rencontrent les personnes qu'il supervise.
- Mentionnez au superviseur que vous aimeriez assister à une formation sur le deuil et la perte d'un être cher et invitez-le à se joindre à vous pour que vous puissiez apprendre ensemble. S'il est d'accord, mentionnez que vous pourriez également dîner ensemble après la formation.

4. Arrêtez le jeu de rôle au bout de 10 minutes et invitez les participants à réfléchir sur :

- *Qu'est-ce qui s'est bien déroulé, qu'est-ce qui a fonctionné, qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?*

Insistez sur le fait que même si ce jeu de rôle était probablement exagéré, les limites sont parfois floues et leurs transgressions ne sont pas toujours faciles à repérer. Faites l'analogie avec l'effet boule de neige : de petits comportements qui semblent acceptables, comme le fait de demander à la personne supervisée de vous apporter un café dans la salle de supervision, peuvent évoluer vers des situations plus problématiques, comme le fait de commencer à socialiser ensemble. Insistez sur le fait que les limites peuvent également être spécifiques selon le contexte et la culture. Pour éviter toute confusion, il est important de définir clairement les limites, en amont.

5. En plénière, examinez les raisons pour lesquelles les limites sont importantes, réfléchissez aux limites les plus difficiles à maintenir dans le contexte des participants et aux raisons de ces difficultés.

- *Que se passe-t-il lorsque les limites ne sont pas respectées ?*

6. En plénière, demandez à chaque groupe de partager un ou deux éléments de sa liste. Le facilitateur soulignera les points suivants à l'issue de la discussion :



Points de discussion

Les facilitateurs doivent souligner les points suivants s'ils n'ont pas été mentionnés :

Pourquoi les limites sont-elles importantes ?

- Elles nous protègent et protègent les autres
- Elles créent et maintiennent un équilibre entre le rôle d'aidant et le « moi »
- Elles favorisent l'autosoin
- Elles contribuent à établir et maintenir la confiance

Que se passe-t-il lorsque les limites ne sont pas respectées ?

- Il peut en résulter des conséquences sérieuses, notamment des enquêtes internes, des vérifications du respect du cadre, etc.

Considérations relatives à la formation à distance :

Lors des jeux de rôle ou des démonstrations en plénière, demandez aux participants (à l'exception de ceux qui participent au jeu de rôle) de désactiver leur caméra et de modifier l'affichage de leur écran de manière à ce qu'ils ne voient que les personnes qui parlent. Ceci permet de créer une expérience plus réaliste et immersive.

5

Présenter la confidentialité

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

**Guide de l'IMS**

Section 3.4.2

Notes pour le facilitateur :

Dans certaines langues, les termes "confidentialité" et "secret" peuvent être identiques. Il est donc essentiel que les superviseurs discutent de ce que signifie la confidentialité dans la pratique, en donnant des exemples de la manière, des moments et des raisons pour lesquelles il peut être nécessaire de déroger à la confidentialité. Les facilitateurs doivent être conscients des différentes façons dont la confidentialité est exprimée et interprétée.

1. Le facilitateur présentera la confidentialité dans le cadre de la supervision en insistant sur les points ci-dessous. Assurez-vous de laisser suffisamment de temps aux participants pour répondre aux questions avant de passer à l'activité suivante.

**Points de discussion**

Pour plus d'informations, voir la section 3.4.2 du manuel IMS.

La confidentialité est essentielle pour créer un espace de supervision sûr et en confiance. Il est important que les personnes supervisées puissent compter sur le superviseur pour respecter la confidentialité afin qu'elles se sentent à l'aise pour parler des problèmes et des questions difficiles.

Il est tout aussi important que les superviseurs et les personnes supervisées comprennent les limites de la confidentialité et les situations dans lesquelles celle-ci devrait être levée pour des raisons légales ou de sécurité. Ces aspects doivent être clairement exposés aux personnes supervisées dès le départ. Voici quelques exemples :

- Les situations dans lesquelles une personne risque de se faire du mal ou de faire du mal à autrui
- Les signes de maltraitance et/ou de négligence
- Les autres situations de risque imminent

Les superviseurs doivent connaître les exigences légales relatives aux interventions de SMSPS et de protection dans le contexte où ils opèrent, ainsi que les directives et politiques internes de leurs organisations.

6

La confidentialité dans votre contexte

 Durée

20 minutes

 Format

Petits groupes et plénière

 Guide de l'IMS

Section 3.4.2

 Matériel

- Tableau de conférence
- Stylos

1. Demandez aux participants de former deux groupes et de discuter de la signification de la confidentialité au sein de leur organisation puis de proposer leur définition de la confidentialité. Encouragez-les à ne pas trop s'attacher à la définition parfaite et à faire comme s'ils l'expliquaient à une personne qui ne connaît pas du tout ce terme.

2. Une fois que les groupes ont formulé leur définition de la confidentialité, demandez-leur de dresser une liste des éléments les plus importants à prendre en compte, en ce qui concerne la confidentialité, pour eux-mêmes et pour les personnes qu'ils supervisent.

3. Demandez-leur de désigner un membre de leur groupe qui présentera la liste en plénière.

4. Le facilitateur soulignera ensuite les points suivants :

**Points de discussion**

Les aspects juridiques et éthiques sont également des points importants que le superviseur devra souligner au cours de la supervision. Les superviseurs doivent connaître les différents codes éthiques ou juridiques qui régissent la pratique et la réalisation de la supervision dans le contexte où ils travaillent. Les domaines clés à prendre en compte en matière d'éthique sont les suivants :

- Le principe de "ne pas nuire"
- Les relations avec risque de conflit d'intérêts
- Les exceptions à la confidentialité
- Les dommages causés à soi-même ou à autrui
- Le devoir de signalement

Si les superviseurs se rendent compte qu'une situation contraire à l'éthique ou illégale a eu lieu, ils doivent le signaler par les voies appropriées. Cette responsabilité de signalement obligatoire devrait être clairement communiquée lors de la mise en place de la supervision et devrait être réexaminée, en fonction de la pratique, pendant les sessions. →

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Pensez à prendre en considération les éléments suivants :

- Les organismes professionnels.
- Le Paquet Minimum de Services de Santé Mentale et de Soutien Psychosocial.¹
- Les directives Sphère² qui présentent les standards généraux pour le travail humanitaire. Bien qu'elles ne fournissent pas de conseils spécifiques pour le travail de supervision, elles contiennent des recommandations générales sur certains domaines, notamment les questions de confidentialité, qui peuvent s'appliquer.
- Les directives du IASC sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence³ qui sont également essentielles à la mise en œuvre de réponses minimales en matière de SMSPS dans les situations d'urgence.
- Les principes de protection de l'enfance et autres protocoles de protection.

1 <https://mhpssmsp.org/en>

2 <https://spherestandards.org/humanitarian-standards/>

3 <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>

7

Pluralité des rôles et relations avec risques de conflit d'intérêts

**Durée**

15 minutes

**Format**

Petits groupes et plénière

**Guide de l'IMS**

Section 2.3

Notes pour le facilitateur :

Ce sujet suscitera probablement de nombreuses discussions car il nous arrive souvent d'avoir divers rôles et des relations présentant un potentiel conflit d'intérêts. Il convient de prévoir un espace pour réfléchir à la meilleure façon de naviguer entre les frontières de ces différentes postures et relations. Aidez-vous de l'encadré des informations générales ci-dessous pour répondre aux éventuelles questions et préoccupations.

**Informations générales**

Pour plus d'informations, voir la section 2.3 du Guide de l'IMS.

Avoir des rôles multiples : Lorsque la même personne est à la fois superviseur et responsable hiérarchique, cette situation peut créer certaines difficultés pour les prestataires de services de SMSPS. La recherche menée sur la supervision, dans le domaine de la SMSPS, suggère que la supervision de soutien devrait être réalisée séparément de la gestion hiérarchique. Dans la mesure du possible, le superviseur d'un prestataire de services de SMSPS doit être une personne différente de son responsable hiérarchique. Les personnes supervisées peuvent en effet ressentir une certaine pression et chercher à se présenter sous un jour positif et à répondre aux attentes de leurs responsables en matière de performances. Par conséquent, les personnes supervisées pourraient être moins enclines à partager leurs difficultés et à discuter de leurs erreurs. En combinant la supervision et la gestion hiérarchique, on augmente également le risque que la supervision soit utilisée par les superviseurs pour discuter de questions de gestion administrative et de ressources humaines (par exemple, le respect des objectifs, des délais ou des accords contractuels).

Une solution évidente pour éviter ce risque est que les organisations investissent dans les ressources humaines de manière à ce que les superviseurs puissent conserver des rôles et des fonctions spécifiques, distincts de ceux des managers. Toutefois, dans la réalité, le financement peut être insuffisant, en particulier si la supervision est introduite pour la première fois dans la charge de travail d'une organisation. Il existe différentes manières de recruter ou désigner des superviseurs de sorte que la fonction de supervision soit distincte de celle de manager. Les organisations peuvent, par exemple, recruter différentes personnes en interne. Il est également possible de recruter

Suite page suivante

du personnel externe pour les supervisions en présentiel ou à distance. Les organisations opérant dans les mêmes domaines peuvent mettre en place des systèmes inter-agences, dans lesquels les agences ou les organisations échangent du personnel pour assurer la fonction de supervision.

Si la supervision de soutien est assurée en externe, il est important que les responsables hiérarchiques restent disponibles pour apporter un soutien additionnel aux personnes supervisées lorsque cela s'avère nécessaire.

1. Expliquez que la pluralité des rôles et les relations avec des risques de conflit d'intérêts peuvent prendre plusieurs formes et qu'elles sont très courantes dans les situations humanitaires et les situations d'urgence :

- *Lorsque vous êtes à la fois le superviseur et le responsable hiérarchique de la personne que vous supervisez.*
- *Lorsque vous travaillez en étroite collaboration avec les membres de votre communauté et que vous connaissez votre superviseur/la personne que vous supervisez, ou que vous êtes proche d'elle.*
- *Lorsque vous travaillez en milieu rural ou dans des contextes où les ressources sont limitées, car dans ces situations, il peut être plus difficile d'éviter les relations présentant des risques de conflit d'intérêts*

2. Demandez aux participants de former des petits groupes.

3. Demandez-leur de prendre 10 minutes pour réfléchir aux points suivants :

- *Comment la pluralité des rôles peuvent-elles être prises en compte dans votre travail ?*
- *Lorsque ces situations se produisent, quels sont les moyens de les gérer ?*

Le facilitateur peut, au préalable, inscrire ces questions sur un tableau de conférence ou sur une diapositive.

4. En plénière, soulignez les points suivants :



Points de discussion

Recommandations pour les superviseurs qui sont également des responsables hiérarchiques.

- Discutez, dès le début, de la pluralité des rôles avec la personne

que vous superviserez et prenez le temps de discuter des préoccupations éventuelles.

- Convenez de limites claires pour les sessions de supervision en ce qui concerne les sujets qui seront abordés et ceux qui ne le seront pas.
- Soyez attentif aux dynamiques de pouvoir.
- Si des tâches administratives sont évoquées au cours de la session, prenez le temps, à la fin de cette session, de programmer une réunion de suivi.
- Dans la mesure du possible, essayez d'organiser des réunions séparées pour les activités de soutien et les activités administratives.

8

Considérations importantes en matière de confidentialité et de pluralité des rôles

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4 and 2.3

1. En plénière et à l'aide des points de discussion listés ci-dessous, le facilitateur pourra faire un résumé des informations concernant les considérations importantes en matière de confidentialité et de pluralité des rôles. Il sera important de prévoir du temps, après chaque point, pour la discussion et pour les questions/réponses.



Points de discussion

Gérer les rôles multiples et les relations avec risques de conflit d'intérêts

La pluralité des rôles et les relations avec conflit d'intérêts peuvent être inévitables dans les contextes dans lesquels nous travaillons. Il est important que les superviseurs soient conscients des rôles multiples et des relations avec des risques de conflit d'intérêts dans leur propre rôle et dans ceux des personnes qu'ils supervisent. Pour plus d'informations, reportez-vous au point 2.3 du Guide de l'IMS. Il est également important de prendre le temps de réfléchir à la pluralité des rôles que vous pouvez avoir et aux moyens de les gérer.

Confidentialité et espace de supervision

Les superviseurs devraient s'efforcer de trouver un espace calme et privé, dans lequel la supervision peut se dérouler sans interruption. Nous travaillons souvent dans des contextes et des situations où cela n'est pas toujours possible. Demandez aux participants de réfléchir à l'endroit où se déroulent actuellement leurs sessions de supervision ou à l'endroit où elles pourraient se dérouler si elles n'ont pas encore débuté. L'endroit est-il privé ?

Notes pour le facilitateur :

Si les superviseurs se trouvent dans des contextes où il y a peu d'espace et d'intimité, demandez-leur de former des petits groupes, de discuter des conditions actuelles et de réfléchir à des solutions potentielles.

Note: Si le recours à un interprète est nécessaire parce que le superviseur et la personne supervisée ne parlent pas la même langue, il faut en tenir compte dans le cadre de la confidentialité.

[Suite page suivante](#)



Points de discussion (suite)

Il est important que l'interprète soit bien formé et conscient de l'importance de la confidentialité. Dans l'idéal, il devrait s'agir d'une personne qui n'a pas de relation personnelle avec le superviseur ou la personne supervisée (voir la section 1.10 du Guide de l'IMS pour des recommandations détaillées sur la collaboration avec les interprètes).

Notes pour le facilitateur :

Si le programme prévoit de travailler avec des interprètes, voir la section 1.10 du Guide de l'IMS et inclure une session sur la collaboration avec les interprètes dans le Programme de Formation à l'IMS.

La supervision dans un contexte de groupe

La supervision de groupe et la supervision par les pairs font souvent partie de nos structures de supervision. Il est important de savoir que lorsqu'il y a plus d'une personne supervisée, la confidentialité ne peut pas être garantie. Il est essentiel de le préciser aux personnes supervisées en groupe.

Cela leur permet de prendre une décision éclairée sur ce qu'elles partagent ou non à propos d'elles-mêmes et à propos des usagers des services qu'elles soutiennent. En leur expliquant les mesures de protection concernant la vie privée des usagers, il faut notamment leur dire qu'elles doivent garder l'identité des usagers confidentielle, en n'utilisant pas leur véritable nom, ni aucune information pouvant permettre une identification par d'autres personnes au sein du groupe (par exemple, des lieux spécifiques, des descriptions de poste, etc.). La confiance et le respect mutuel entre les personnes supervisées, dans un contexte de groupe, sont les fondements de cette approche.

La supervision à distance peut également présenter des risques supplémentaires en matière de confidentialité. Il est particulièrement important que les noms et les informations d'identification des usagers des services ne soient jamais divulgués au cours des sessions à distance. Bien que de nombreuses plateformes s'efforcent de maintenir la sécurité et de protéger les données, cela ne peut être garanti à 100%. Les superviseurs et les personnes supervisées doivent faire tout leur possible pour protéger les informations personnelles permettant potentiellement d'identifier des personnes.

9

L'accord de supervision

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 1.9
Annexe A

1. Utilisez les éléments ci-dessous pour parler de l'importance d'utiliser un accord de supervision afin de s'assurer que les organisations, les superviseurs et les personnes supervisées ont des attentes claires et qu'ils comprennent bien que la supervision est une responsabilité partagée.



Points de discussion

- Un accord de supervision peut aider à s'assurer que les attentes et les limites de la supervision soient claires.
- Il est recommandé de mettre en place un accord de supervision avant de commencer à travailler avec les personnes supervisées. Si la supervision a déjà commencé dans des organisations qui ne disposent pas d'un tel accord, il convient de l'introduire aussitôt que possible.
- Les organisations (dirigeants et managers), les superviseurs et les personnes supervisées doivent tous être impliqués dans l'accord de supervision. Cela signifie que les organisations doivent également comprendre leurs obligations en matière de supervision - par exemple, s'assurer le personnel et les bénévoles priorisent le temps à accorder aux supervisions et y participent de manière significative, en ajustant la charge de travail, et aussi qu'ils disposent des outils numériques ou de l'espace physique nécessaire pour réaliser les sessions.

2. Posez les questions suivantes aux participants, en mettant l'accent sur les points listés plus bas

- *L'un de vous a-t-il déjà signé un accord de supervision ?*
- *Pouvez-vous penser à certains éléments qui devraient, selon vous, faire partie d'un accord de supervision ?*



Points de discussion (suite)

Le facilitateur peut souligner les détails ci-dessous s'ils n'ont pas été mentionnés :

- La fréquence, le lieu, la durée et les limites de la supervision.

Suite page suivante

- Les attentes et les objectifs personnels de la supervision sont convenus entre le superviseur et la personne supervisée. Cette discussion peut avoir lieu séparément et peut être renouvelée régulièrement.
- L'accord devrait également indiquer les mécanismes mis en place au sein de l'organisation pour communiquer les préoccupations, notamment la manière dont les responsables hiérarchiques sont impliqués dans le processus.
- Il devrait également indiquer clairement à qui les personnes supervisées peuvent s'adresser (par exemple, au supérieur hiérarchique, au directeur d'agence ou aux ressources humaines) s'ils rencontrent des problèmes dans le cadre de la supervision ou avec leur superviseur.

10

L'accord de supervision dans votre contexte

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 1.9
Annexe A

 **Matériel**
- Document de l'annexe A

Notes pour le facilitateur :

Transmettez aux participants le modèle d'accord de supervision au format Word (voir annexe A du Guide de l'IMS) ou imprimez le document et distribuez-le aux participants. Il est important que le superviseur fournisse une version Word éditable de l'accord afin de pouvoir l'utiliser ultérieurement. Il convient également de noter qu'une version à compléter est disponible en ligne.

1. Demandez aux participants de discuter en petits groupes de l'accord de supervision, pendant 20 minutes, et de le contextualiser afin de l'adapter à leur environnement.

2. Après les 20 minutes, revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs idées et à poser leurs questions.

11

Clôture de la session 3

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

1. Faites un tour de table pour savoir quels sont les principaux enseignements que les participants ont tirés de cette session. Ceci peut aider le facilitateur à s'assurer que les informations importantes ont été communiquées et à identifier les points à renforcer.

- *En une phrase, dites-nous quelle est la chose la plus importante que vous avez retenue de la session sur les attentes.*

2. Une fois que chaque participant s'est exprimé, le facilitateur devrait résumer les principaux enseignements et lister les points importants qui n'ont peut-être pas été mentionnés.

3. Prévoyez du temps pour les questions/réponses.

Session 4

L'auto-soin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision

Durée à titre indicatif

2 heures 45 minutes

Objectif de la session

Démontrer la nécessité pour les superviseurs d'accorder la priorité à prendre soin d'eux-mêmes et à leur bien-être, et identifier le soutien et les stratégies nécessaires à cet effet

Section correspondante de l'IMS

Section 3.2

1 Présenter l'importance du bien-être

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

Notes pour le facilitateur :

Ce sujet peut être sensible, il est important de ne pas forcer les participants à s'ouvrir. Dans le même temps, les participants pourraient grandement apprécier l'opportunité de partager certains de leurs facteurs de stress. Les facilitateurs doivent être attentifs à contenir les discussions si elles deviennent trop personnelles, tout en veillant à ce que les participants se sentent toujours écoutés. Afin de lancer la conversation, le facilitateur peut également faire part de certains de ses propres facteurs de stress les plus courants lorsqu'il travaille dans des contextes humanitaires, si cela s'avère approprié.



Points de discussion

La section 3.2 du Guide de l'IMS contient des informations plus détaillées.

[Suite page suivante](#)

- En tant que superviseurs, vous êtes la ressource la plus importante pour une bonne supervision.
- Une bonne supervision exige que le superviseur soit émotionnellement présent et à l'écoute des personnes qu'il supervise, même dans les conditions difficiles des contextes d'urgence.
- Travailler dans des contextes humanitaires peut être gratifiant, mais également très éprouvant.
- Parmi les aspects positifs de ce type de travail, on peut citer le sentiment de compassion satisfaisante (se sentir bien par rapport à notre capacité à aider les autres), la résilience vicariante (le sentiment de foi accrue en l'esprit humain que nous pouvons acquérir en observant la résilience des autres) et le fait de sortir plus fort d'un traumatisme (donner un sens à nos expériences de traumatismes et d'adversité).
- Les traumatismes directs ou indirects et l'adversité vécus au cours de notre vie et de notre travail, ainsi que les charges de travail astreignantes, le stress et l'épuisement professionnel, sont autant de défis à relever pour être des superviseurs efficaces.
- L'autosoin et la résilience du superviseur sont essentiels pour être un bon superviseur.

1. Demandez aux participants s'ils souhaitent partager certains des facteurs de stress qu'ils rencontrent habituellement dans le cadre de leur travail. Invitez-les à le faire verbalement ou à le écrire dans la boîte de dialogue (lorsqu'il s'agit d'une formation à distance).



Exemple de script

Comme facteurs de stress les plus courants nous pouvons citer les contextes instables, les problèmes de sécurité, les longues heures de travail et le fait d'être loin des réseaux de soutien social. Les travailleurs humanitaires sont également susceptibles d'être exposés à des événements potentiellement traumatisants. Cette exposition peut être directe (traumatisme directement vécu) ou indirecte (entendre ou lire le récit d'un traumatisme vécu par quelqu'un d'autre). Il est important de noter qu'il est naturel d'avoir des réactions face à des situations difficiles !

2. Au fur et à mesure que les participants partagent leurs observations, validez-les et notez les points qu'elles ont en communs.

2

Comment le stress nous affecte

**Durée**

25 minutes

**Format**Activité de dessin,
Plénière**Guide de l'IMS**

Section 3.2

**Livret du participant**

Module 2

Activité E

**Matériel**

- Papier
- Marqueurs
- Stylos
- Crayons de couleur

Notes pour le facilitateur :

Le facilitateur doit être conscient du fait que cette activité peut provoquer une gêne chez certains participants. C'est peut-être l'occasion de les inviter à faire une petite pause pour reprendre contact avec leur environnement, par exemple en prenant une tasse de thé, en s'étirant ou en faisant un exercice dynamisant.

1. Demandez aux participants de prendre une feuille de papier avec des marqueurs ou des crayons. Si la formation se déroule à distance, les participants peuvent éteindre leur caméra pendant qu'ils dessinent si cela les aide à se sentir plus à l'aise.
2. Demandez aux participants de penser à un moment où ils se sont sentis mal au travail (par ex. accablés, stressés) et où ils n'ont pas su vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Demandez-leur ensuite de dessiner une image ou une représentation d'eux-mêmes, telle qu'une créature, un vase ou un arbre. Invitez-les à dessiner ce qu'ils ressentent (cela peut être dans leur corps ou dans l'environnement qu'ils ont choisi pour leur image).

(10 minutes pour la réflexion et le dessin)

3. À la fin du temps imparti, demandez aux participants de retourner leur feuille. Invitez-les à se remémorer un moment où ils se sont sentis bien sur leur lieu de travail et où ils savaient à qui s'adresser pour obtenir de l'aide en cas de difficultés. Demandez-leur de dessiner ce qu'ils ont ressenti dans leur corps et/ou dans leur environnement à ce moment-là.

(10 minutes pour la réflexion et le dessin)

4. Une fois l'activité terminée, réunissez les participants en plénière puis invitez les volontaires à partager leurs dessins et leurs réflexions. Le facilitateur devra souligner le fait que toutes les personnes en difficulté vivent les choses différemment.

3

L'impact de l'adversité, du stress au travail et des expériences traumatisantes

**Durée**

15 minutes

**Format**

Petits groupes ou plénière

**Guide de l'IMS**

Section 3.2

1. Le facilitateur présente une diapositive ou un tableau de conférence avec les questions suivantes :

- Les fois où vous avez eu l'impression que vous n'aviez personne pour vous soutenir, comment cela a-t-il impacté votre travail ?
- Comment cela a-t-il affecté votre capacité à soutenir les autres ?

2. Invitez les participants à réfléchir aux questions, par groupes de deux, pendant 5 minutes.

3. Une fois les 5 minutes écoulés, revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs réflexions.

4. Procédez ensuite à une psychoéducation sur l'impact de l'adversité, du stress au travail et des expériences traumatisantes, à l'aide des suggestions et des informations générales ci-dessous.

**Points de discussion**

Expliquez chaque concept. Notez les recoupements conceptuels entre certains termes. Insistez sur le fait que l'épuisement professionnel, la fatigue compassionnelle et le traumatisme vicariant peuvent tous évoluer vers des troubles de la santé mentale s'ils ne sont pas pris en charge. Notez que les expressions peuvent varier en fonction du contexte et de la culture.

Qu'est-ce que l'adversité ?

- Les contextes humanitaires sont souvent caractérisés par des circonstances difficiles et des événements stressants.
- Ces événements peuvent entraîner toute une série d'émotions différentes, telles que la peur, le chagrin, la tristesse et parfois aussi un engourdissement émotionnel, la perte de la capacité à ressentir les émotions.
- Pour de nombreuses personnes, ces sentiments et réactions disparaissent avec le temps, mais pour d'autres, ils peuvent persister et perturber leur vie et leur travail.



Points de discussion (suite)

- Le personnel de la SMSPS peut être lui-même touché lors des situations d'urgence humanitaire. Il est également fréquemment en contact avec des personnes en détresse, ce qui l'expose à un risque accru d'épuisement professionnel, de fatigue compassionnelle et de traumatisme.

Qu'est-ce que l'épuisement professionnel ?

- Des niveaux élevés et persistants d'épuisement physique, émotionnel et psychique.
- Peut entraîner des attitudes négatives, du cynisme dans du travail

Qu'est-ce que la fatigue compassionnelle ?

- Décrite comme la répercussion de la compassion.
- Une diminution de l'intérêt et de la capacité à faire face à la souffrance d'autrui.
- Une réaction psychologique courante lors de la gestion des traumatismes.

Qu'est-ce qu'un traumatisme vicariant ?

- Une série de réactions psychologiques, telles que la fatigue compassionnelle et le stress traumatique secondaire.
- Résulte d'une charge de travail difficile à gérer émotionnellement.

La fatigue compassionnelle, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel affectent le bien-être sur les plans physique, psychologique, comportemental, spirituel, cognitif et relationnel. Ils affectent également le fonctionnement des organisations et leur capacité à fournir un soutien durable et efficace aux communautés éprouvées avec lesquelles elles travaillent. Les impacts spécifiques sur les organisations sont les suivants :

- Des taux élevés de départs de personnel.
- Une baisse de la productivité et de la motivation.
- Une diminution de la continuité et de la qualité du travail



Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Les personnes affectées parmi les membres du personnel et les bénévoles peuvent éviter certaines tâches, se replier sur elles-mêmes, être moins productives ou s'absenter régulièrement de leur poste.

Les principaux facteurs de risque organisationnels pouvant entraîner ou renforcer les conséquences négatives d'une exposition aux traumatismes et à l'adversité du personnel sont :

- Implication dans des tâches qui ne relèvent pas des attributions ou des compétences habituelles, ainsi qu'une ambiguïté générale du rôle.
- Mauvaises relations avec les responsables et **insatisfaction à l'égard de la supervision.**
- Pas d'accès aux soins ou au soutien.

Facteurs clés de protection organisationnelle pour réduire les impacts négatifs de l'exposition au traumatisme et à l'adversité

- Le soutien organisationnel perçu.
- Le sentiment d'avoir la confiance, les connaissances et les compétences professionnelles suffisantes et adaptées.
- La formation et la préparation.

Des facteurs tels que le genre, les antécédents de traumatismes, les états de santé mentale préexistants, peuvent également influencer les résultats. De même, des facteurs périphériques au traumatisme, tels que la proximité de l'événement, les dommages causés à soi-même ou aux autres, peuvent également avoir un impact sur les résultats. Le soutien social et les stratégies d'adaptation de l'individu influencent également son bien-être.

Informations générales

Psycho trauma = réaction à un ou plusieurs événements très stressants, effrayants et/ou perturbants.

Quelques conséquences potentielles de l'exposition à un traumatisme (direct ou indirect) :

- Fatigue compassionnelle ;
- Épuisement professionnel ;
- Traumatisme vicariant ;
- Détresse légère à modérée (symptômes tels qu'une humeur maussade, sans pour autant atteindre le seuil du diagnostic) ;
- Syndrome de stress post-traumatique (SSPT), anxiété, dépression (et autres troubles psychiques courants).

Syndrome de stress post-traumatique (SSPT)

- Résulte de l'exposition (directe ou indirecte) à un facteur de stress important (comme la mort, la menace de mort, la violence sexuelle, les blessures graves) ;
- Rémiscence (souvenirs persistants, cauchemars, dissociation, etc.) ;
- Hypervigilance (réaction de sursaut exagérée, troubles du sommeil, difficultés de concentration, etc.) ;
- Évitement (évitement des expériences - internes et externes) ;
- Altération de l'humeur et de la mémoire (croyances négatives sur le monde, incapacité à se souvenir d'éléments clés relatifs au traumatisme, difficultés à ressentir des émotions positives) ;
- Perte des capacités fonctionnelles (impact sur le travail, les relations sociales, etc.) ;
- Persistance des symptômes plus d'un mois après le traumatisme.

4

Stratégies d'adaptation et renforcement de la résilience

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

 **Matériel**

- Tableau de conférence avec les questions de réflexion
- Tableau de conférence avec les termes clés relatifs à l'autosoin et à la résilience
- Stylos

Notes pour le facilitateur :

Il est important de ne pas focaliser l'attention sur une trop grande responsabilité personnelle et d'expliquer que si l'autosoin est important, il n'est souvent pas suffisant pour gérer les exigences émotionnelles d'un travail très éprouvant. Pour ce faire, il est nécessaire de disposer d'un espace de réflexion et de traitement délibéré de nos expériences professionnelles. Cette démarche peut être favorisée par la supervision et par d'autres formes de soutien.

1. En plénière, demandez au groupe de réfléchir et de débattre des points suivants. Les facilitateurs peuvent prévoir de présenter les questions sur le tableau de conférence ou sur une diapositive ::

- *Lorsque nous pensons aux facteurs de stress, il est également utile de penser aux stratégies d'adaptation. Quels exemples de stratégies d'adaptation efficaces peut-on citer ?*
- *Et qu'en est-il des stratégies d'adaptation inefficaces ?*
- *Existe-t-il des stratégies d'adaptation inefficaces que vous observez dans le domaine humanitaire et dans votre contexte ? (Par exemple : les taux de consommation d'alcool et de drogues parmi les humanitaires sont assez élevés).*

2. Présentez les notions d'autosoin et de résilience à l'aide des points de discussion ci-dessous. Les facilitateurs peuvent préparer un tableau de conférence ou une diapositive avec les termes clés énumérés :



Points de discussion

Qu'est-ce que l'autosoin ?

Rappelez les principales stratégies d'adaptation positives évoquées au cours de la discussion. Présentez ensuite les éléments suivants :

- L'autosoin physique (manger sainement, faire de l'exercice, se rendre à ses rendez-vous médicaux, etc.).
- L'autosoin émotionnel et psychologique (s'adonner à des passe-temps ou à des activités agréables, utiliser des techniques de relaxation, réfléchir à son bien-être, etc.)

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- L'autosoin spirituel (s'engager auprès d'une communauté spirituelle, méditer, prier, etc.).
- L'autosoin social (entretenir ses relations, s'investir de manière significative au sein d'une communauté, etc.).
- L'autosoin professionnel (faire des pauses, rechercher le soutien de collègues, etc.).

Qu'est-ce que la résilience ?

- La capacité d'une personne à faire face aux défis et aux difficultés, ainsi que sa capacité à se rétablir rapidement. Elle est favorisée par un traitement délibéré et réfléchi des réactions émotionnelles.
- Peut être décrite comme la capacité à « rebondir ».
- Peut être favorisée par la supervision, la formation, le soutien du personnel, les réseaux de soutien informels.
- Le fait d'être conscient de nos réactions émotionnelles est associé à des niveaux plus faibles de stress et d'épuisement professionnel.

Quelques activités qui peuvent contribuer à renforcer la résilience :

- Mener une réflexion sur ses réactions émotionnelles et les facteurs déclencheurs.
- Utiliser des techniques « d'ancrage » pendant les périodes de stress pour s'apaiser, par exemple respirer profondément, se concentrer sur les sensations physiques dans l'espace et le temps présents.
- Participer à des réseaux de soutien entre pairs, à des supervisions ou à d'autres formes de soutien du personnel.
- Avoir des conversations ouvertes avec ses collègues sur l'impact du travail.

À noter :

- Certaines activités d'autosoin couramment utilisées sont essentiellement des techniques de « distraction » (par exemple,

Veuillez consulter le Guide du Bien-être du Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la FICR afin d'obtenir plus d'outils et de conseils pour renforcer la résilience intérieure.

Lien : <https://pscentre.org/?resource=the-well-being-guide&selected=single-resource>

Suite page suivante

lire, regarder la télévision). Elles peuvent être bénéfiques sur le court terme.

- La gestion de l'exposition continue à l'adversité nécessite un ciblage plus conscient et actif des réponses émotionnelles (c'est-à-dire qu'il faut s'engager activement dans une démarche réflexive sur nos réponses émotionnelles et dans une réflexion et un traitement délibéré des expériences difficiles)
- De bonnes stratégies d'autosoin peuvent contribuer à renforcer la résilience
- Les organisations ne devraient pas compter sur le fait que leurs employés prennent soin d'eux-mêmes, car cela fait peser une trop grande responsabilité sur l'individu.

Notes pour le facilitateur :

Insistez sur le fait que si l'autonomie et la résilience sont des concepts importants, que nous pouvons essayer de développer dans notre vie personnelle, il existe des actions de soutien que les organisations peuvent entreprendre pour soutenir la résilience de leur personnel. Une fois que les participants ont dressé une liste pour cette activité, demandez-leur comment ils aimeraient utiliser cette information. Ils peuvent choisir d'en faire part directement à leurs dirigeants et managers dans le module 4, ou demander aux facilitateurs de le faire, ou encore garder la liste pour eux-mêmes. Aucune pression ne doit être exercée sur eux pour qu'ils communiquent avec leurs dirigeants et leurs managers..

3. Demandez aux participants de prendre un moment pour réfléchir aux questions suivantes

- À votre avis, quelles sont les choses importantes à faire pour que vous vous sentiez soutenu dans votre travail ?
- Y a-t-il des choses qu'il serait utile de partager avec les dirigeants et les managers de votre organisation ?

4. Après quelques minutes, demandez à des volontaires de partager certaines de leurs idées et demandez la permission (et un volontaire) pour noter certaines des contributions (anonymes bien sûr !). Dites aux participants que vous pouvez tous continuer à compléter la liste tout au long de la formation. Si la formation se déroule en présentiel, la liste peut être rédigée sur une feuille de paperboard qui sera accessible aux participants pendant toute la durée de la formation. Si la formation se déroule à distance, une copie de la liste peut être placée dans un dossier partagé afin que les participants puissent la compléter, à tout moment, pendant la formation.

5. Les participants peuvent ensuite, s'ils le souhaitent, partager cette liste avec leurs dirigeants et leurs managers au cours du module 4. Insistez sur le fait que le partage d'une telle liste peut aider les organisations à apporter des changements réels et durables qui soutiendront le bien-être de leur personnel.



Information importante

S'il est important de prendre soin de soi, cela ne suffit pas à garantir le bien-être. Les organisations ont une responsabilité importante à l'égard de leurs volontaires et de leurs employés et doivent veiller à ce qu'ils soient soutenus dans leurs rôles.

5

Le soutien au sein de votre organisation



Durée

20 minutes



Format

Petits groupes/
binômes et plénière



Guide de l'IMS

Section 3.2



Matériel

- Tableau de conférence ou diapositive avec des questions
- Liste issue de l'activité sur les stratégies d'adaptation et la résilience

Notes pour le facilitateur :

Dans cette activité, il est important de rappeler que cela peut être inconfortable ou inapproprié de discuter des défis sur le lieu de travail, ou de parler des préoccupations aux dirigeants. Cette activité doit être adaptée au contexte. Rappelez aux participants que le facilitateur ne divulguera rien et que c'est à eux qu'il appartient de décider de la manière dont ils souhaitent le faire (par exemple, dans le module final, lorsque tous les participants seront réunis, ou indépendamment de la formation).

1. Répartissez les participants par groupes de deux. Demandez-leur de réfléchir à la manière dont ils accèdent aux différents types de soutien au sein de leurs organisations. Les facilitateurs peuvent afficher les questions sur un tableau de conférence ou une diapositive. (10 minutes)

- Existe-t-il des obstacles à l'accès au soutien ?
- Y a-t-il des choses dont ils voudraient discuter avec leur manager ?
- Existe-t-il des ressources disponibles qu'ils n'utilisent pas actuellement ?

2. Revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs réflexions. Demandez-leur s'ils souhaitent ajouter leurs contributions à la liste dressée lors de l'activité précédente (stratégies d'adaptation et renforcement de la résilience) afin de la partager éventuellement avec leurs responsables et leurs managers.

6 Accéder au soutien

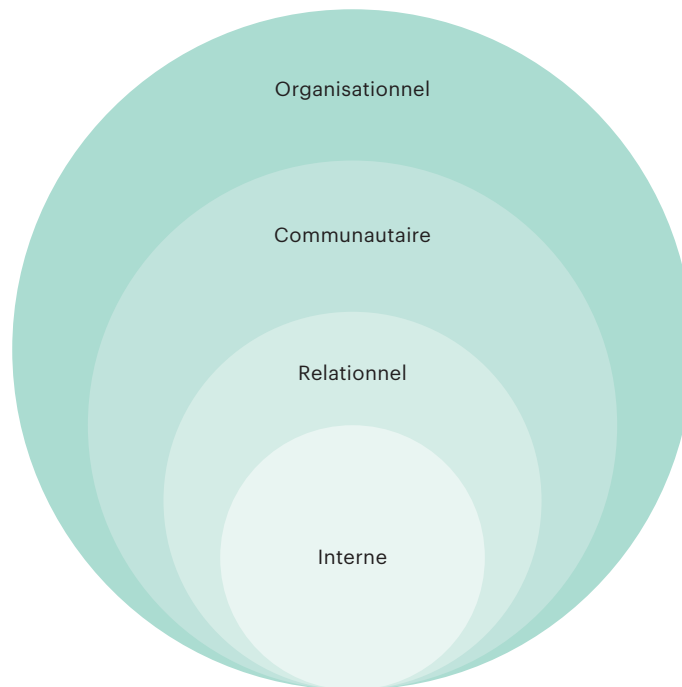
 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle, petits
groupes et plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

 **Livret du participant**
Module 2
Activité F



1. Invitez les participants à réfléchir aux types de soutiens qu'ils ont dans leur vie et à noter ces soutiens ou à les dessiner, s'ils le souhaitent, sur le modèle fourni dans leur livret du participant. (10 minutes).
2. Demandez aux participants de former des petits groupes pour discuter de leurs idées en matière de soutien (10 minutes). Demandez-leur de discuter ensemble d'autres mesures de soutien qui pourraient être utiles et qu'ils n'ont pas listées.
3. Revenez en plénière et partagez quelques réflexions générales sur les options de soutien qui sont importantes aux différents niveaux : interne, relationnel, communautaire et organisationnel (voir le diagramme ci-dessus).

7

L'importance du soutien au travail

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

1. Présentez de manière générale l'importance du soutien au travail, en soulignant les principaux points suivants :



Points de discussion

Le travail en SMSPS est exigeant en termes de temps, d'énergie et d'émotions. Il n'est pas toujours facile de trouver un bon équilibre entre la charge de travail et l'accès au soutien nécessaire, en particulier dans les situations humanitaires et d'urgence.

Si un superviseur estime que les exigences liées à son rôle sont trop élevées, il devrait :

- En parler avec son responsable.
- Négocier un temps suffisant pour son travail de supervision (par exemple, une réduction du nombre de dossiers à gérer ou de la charge de travail, et suffisamment de temps pour assurer la supervision).
- Obtenir une supervision et des services de soutien pour préserver son propre bien-être (dans l'idéal, les organisations fournissent ces services).

Si prendre soin de soi est une responsabilité individuelle, de nombreux autres facteurs ont un impact sur le bien-être au travail, comme par exemple les questions organisationnelles et le fait de pouvoir évoluer sur le plan professionnel.

De petites étapes peuvent grandement contribuer à nous aider à nous sentir mieux et plus équilibrés. Il est important d'évaluer régulièrement les soutiens disponibles dans votre environnement, ainsi que ceux auxquels vous pourriez avoir accès dans le futur.

8

Développement professionnel et bien-être

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

1. Faites une présentation générale du développement professionnel et du bien-être, en mettant l'accent sur les points de discussion suivants :



Points de discussion

Un développement professionnel continu pour toutes les personnes participant à la programmation en SMSPS dans l'ensemble de l'organisation favorise un sentiment de cohésion et de résilience au sein des équipes. Une fois que les besoins des superviseurs, en matière de soutien dans leur propre travail sont satisfaits, ils sont plus à-mêmes de fournir, à leur tour, un soutien de haute qualité à d'autres personnes.

Un grand nombre des compétences de base requises pour être un prestataire efficace de services de SMSPS sont les mêmes que celles requises pour être un bon superviseur.

Il s'agit notamment des compétences suivantes :

- Compétences de base en matière de soutien ;
- Développement personnel ;
- Autosoin et bien-être ;
- Conscience de soi ;
- Croyances, attitudes et compétences interpersonnelles ;
- Réflexivité ;
- Volonté d'apprendre et de se renforcer (développement professionnel continu)

Il est important de réfléchir à des moyens d'accéder au développement professionnel qui ne dépendraient pas des organisations ou des financements. Partagez quelques exemples de ce que cela pourrait être. Le partage peut se faire verbalement si vous êtes en présentiel (ou par le biais de Post-It sur un tableau de conférence).

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Dans le cas d'une formation à distance, les idées peuvent être partagées dans la boîte de dialogue.

Exemples

- Lire des articles de journaux, des blogs, participer à des forums de discussion.
- Rejoindre des Communautés de Pratique (formelles et informelles).
- Consulter le site internet du Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la FICR et se familiariser avec les outils et les ressources.
- Contacter un collègue ou professionnel d'une autre organisation, solliciter un entretien d'information.
- Se rapprocher des pairs pour échanger des connaissances.
- Participer à des cours/webinaires/séminaires gratuits en ligne.

9

« Stop, start, keep, explore » (« Arrêter, démarrer, garder, explorer »)



Durée

20 minutes



Format

Réflexion
individuelle, plénière
facultative



Guide de l'IMS

Section 3.2



Livret du participant

Module 2
Activité G

Notes pour le facilitateur :

Soulignez que l'activité suivante regroupe tous les sujets qui viennent d'être explorés concernant l'autosoin, la résilience et les stratégies d'adaptation. Rappelez aux participants l'importance de rester réalistes et de ne pas prévoir un trop grand nombre de nouvelles choses à faire. Encouragez-les à se concentrer sur ce qui est réalisable et à envisager de petites étapes qui pourraient leur permettre d'explorer les différentes options. Faites savoir aux participants que la liste est juste pour eux et qu'on ne leur demandera pas de la partager à moins qu'ils ne le souhaitent.

1. Encouragez les participants à réfléchir individuellement à quelques-unes des manières dont ils gèrent leur stress et développent leur résilience. Donnez-leur les instructions suivantes :

- Prenez 15 minutes pour réfléchir à vos propres stratégies d'adaptation - examinez les choses que vous aimeriez cesser, peut-être une stratégie d'adap-

tation inutile ou quelque chose qui ne fonctionne plus pour vous. Examinez les choses que vous aimeriez commencer à faire, peut-être des pratiques d'autosoin ou de renforcement de la résilience que vous connaissez déjà, des choses que vous aimeriez continuer à faire, et des nouvelles choses que vous aimeriez explorer.

2. Demandez aux participants de se référer au tableau "Stop, Start, Keep, Explore" ("Arrêter, Commencer, Garder, Explorer") et de le compléter avec leurs réflexions dans leur livret du participant. Ils peuvent également créer leur propre modèle et le remplir s'ils le souhaitent.

Stop (cesser)

Quelles sont les choses qu'il vous serait bénéfique d'arrêter, au travail ou dans votre vie personnelle ?

Start (démarrer)

Quelles sont les choses que vous aimeriez commencer à faire au travail ou dans votre vie personnelle ?

Keep (poursuivre)

Parmi les choses que vous faites actuellement, quelles sont celles que vous aimeriez continuer à faire ?

Explore (explorer)

Avez-vous des idées d'activités, d'habitudes, de relations, etc. que vous aimeriez explorer pour éventuellement commencer à les intégrer dans votre vie ?

3. Demandez si quelqu'un souhaite partager son ressenti par rapport à cette activité, ou ce qu'il aimerait arrêter ou commencer à faire.

4. Invitez les participants à se reporter à l'étude de cas de la section 3.8 du Guide de l'IMS. Il peut être utile de leur demander de lire cette étude de cas, après avoir terminé l'activité, pour voir comment elle peut être utilisée lors d'une session de supervision.

10

Clôture de la session 4

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

1. Une activité dynamisante est recommandée pour clôturer la session.
2. Résumez l'importance de l'autosoin et de la résilience. Invitez les participants à poser leurs questions éventuelles sur ces thématiques.
3. Invitez-les à poser des questions et à donner leur feedback sur la session dans son ensemble.

Session 5

L'alliance au sein de la supervision

Durée à titre indicatif

3 heures

Objectif de la session

Présenter l'importance de l'alliance au sein de la supervision et explorer les principaux moyens de construire la confiance et l'alliance dans les contextes de supervision

Section correspondante de l'IMS

Section 3.3

1

Qu'est-ce que l'alliance au sein de la supervision ?



Durée

30 minutes



Format

Réflexion
individuelle, plénière



Guide de l'IMS

Section 3.3



Livret du participant

Module 2
Activité H

1. Démarrez la session en disant aux participants que le thème que vous allez aborder est la relation entre le superviseur et la/les personne(s) supervisée(s), et que cette relation est nommée "l'alliance au sein de la supervision".
2. Accordez 10 minutes aux participants pour qu'ils réfléchissent aux questions suivantes dans leurs livret du participant :
 - *Qu'est-ce que l'alliance au sein de la supervision ? Selon vous, qu'est-ce qui est nécessaire pour établir cette alliance ?*
 - *Si vous avez déjà eu une alliance forte, à quoi ressemblait-elle ? Quel a été son impact sur votre travail ?*
 - *Si vous deviez bénéficier d'une supervision, qu'est-ce qui vous empêcherait de parler à votre superviseur ? Y a-t-il des sujets ou des questions que vous hésiteriez à aborder avec lui et pourquoi ?*

[Suite page suivante](#)

3. Rassemblez les participants en plénière et invitez-les à partager leurs réflexions, en se concentrant sur la définition et sur les facteurs qui influencent la relation de supervision. Mentionnez les éléments suivants s'ils n'ont pas été évoqués par les participants :



Points de discussion

Voir la section 3.3 du Guide de l'IMS pour plus d'informations.

Une alliance forte au sein de la supervision est essentielle à l'efficacité globale du processus de supervision.

- Cette relation devrait être fondée sur la collaboration et devrait viser à instaurer une confiance mutuelle. Avec une bonne alliance au sein de la supervision, la personne supervisée devrait se sentir assez à l'aise pour discuter de sujets difficiles, poser des questions, et pour donner et recevoir du feedback.
- Une bonne communication et de bonnes relations interpersonnelles sont essentielles à une bonne alliance au sein de la supervision.
 - Montrez aux personnes supervisées que vous les écoutez et que vous tenez compte de leurs points de vue et opinions.
 - Adoptez un style de communication ouvert pendant la supervision, cela permettra de renforcer l'assurance des personnes supervisées et de favoriser leur autonomie.
- Le processus de supervision devrait être aussi peu hiérarchisé que possible, ce qui peut parfois s'avérer difficile à réaliser.
 - Les superviseurs ne doivent pas se considérer comme étant "au-dessus" des personnes supervisées.
 - Ce processus nécessite que le superviseur passe d'un rôle d'expert à un rôle d'apprenant et inversement. Les superviseurs doivent être disposés à apprendre de l'expérience et des connaissances des personnes supervisées. Ils doivent valoriser ces opportunités d'apprentissage, plutôt que d'imposer leurs propres opinions et instructions.
 - Rappelez-vous du modèle d'apprentissage - nous apprenons tous continuellement ! →

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Pluralité des rôles : Le superviseur devrait veiller à bien faire comprendre à la personne supervisée que le processus de supervision est distinct du processus managérial. L'organisation séparée de réunions de management et de réunions de supervision est un moyen utile d'éviter que les limites entre ces deux rôles ne deviennent confuses.
- Une alliance solide au sein de la supervision peut également être favorisée par le fait que le superviseur vérifie régulièrement, auprès de la personne supervisée, comment les choses se déroulent pendant les sessions de supervision. Le fait d'établir ensemble un programme, de convenir ensemble d'objectifs et de planifier des activités communes peut également favoriser un sentiment d'appropriation du processus de supervision et renforcer l'alliance au sein de la supervision.



Information importante

Assigner un superviseur à une personne supervisée : Il est important de tenir compte de ce qui est approprié dans votre contexte lorsque vous associez un superviseur à une personne supervisée. Dans certains contextes, par exemple, le mélange des genres peut ne pas être approprié. Cependant, il ne faut pas automatiquement supposer que les pairs ou les groupes de même genre sont préférables dans toutes les circonstances. Si les ressources le permettent, il est recommandé aux personnes supervisées et aux superviseurs potentiels de se rencontrer avant le début de la supervision afin de s'assurer qu'ils sont compatibles les uns avec les autres.

2

Utiliser les compétences de base en matière de soutien durant la supervision

 **Durée**
60 minutes

 **Format**
Plénière et petits groupes

 **Livret du participant**
Module 2,
Activité I

Notes pour le facilitateur :

Insistez sur le fait que les compétences de base en matière de soutien peuvent contribuer grandement à instaurer une bonne entente, à renforcer les relations, ainsi qu'à aider les personnes supervisées à devenir leurs propres experts. Mettez l'accent sur le fait que même si le premier réflexe est de se précipiter et d'essayer de résoudre le problème d'une personne qui demande de l'aide, le plus important est que cette personne apprenne à faire face elle-même. Il s'agit d'un élément clé de la supervision. L'écoute active peut aider les personnes supervisées à se sentir écoutées et elle peut les encourager à réfléchir aux mesures qu'elles peuvent prendre pour aider les personnes à développer leur capacité à faire face elles-mêmes.

1. Utilisez les éléments ci-dessous pour résumer les éléments importants :



Points de discussion

Il est essentiel d'utiliser l'**écoute active** ainsi qu'un langage corporel ouvert tout au long des sessions de supervision. Il s'agit notamment de :

- Employer un ton calme.
- Écouter sans interrompre.
- Paraphraser les propos de la personne supervisée pour s'assurer de les avoir bien compris.
- Maintenir un contact visuel durant les échanges, lorsque cela est culturellement approprié.
- Utiliser le langage corporel (par exemple, hocher la tête en signe d'accord) afin de s'assurer que la personne supervisée se sente écoutée.
- Ne pas porter de jugement.

Lorsque c'est approprié, faire preuve d'humour et d'authenticité peut également contribuer à créer une bonne entente pendant les sessions de supervision.

Suite page suivante

2. Dites aux participants qu'ils vont maintenant avoir l'occasion de pratiquer ensemble les compétences de base en matière d'aide. Ils s'exerceront en particulier à résumer et à reformuler, à poser des questions ouvertes ou fermées, à ne pas porter de jugement, à reprendre des propos et à le renvoi de questions (questions rebond).

3. Les participants disposeront de 30 minutes pour réaliser une activité, en binôme, à partir du scénario suivant, qui figure également dans le livret du participant :

- *La personne supervisée a un bénéficiaire qui est à la recherche d'un nouvel emploi après avoir récemment perdu le précédent. Elle souhaite recommander l'usager des services pour un poste disponible depuis peu dans son organisation. Craignant que cela ne conduise à un conflit d'intérêts, elle discute de ce dilemme avec son superviseur.*

4. Chaque binôme prendra le temps de s'entraîner à utiliser chacune des compétences suivantes :

- Résumer et paraphraser
- Poser des questions ouvertes et fermées
- Ne pas porter de jugement
- Reformuler
- Poser des questions rebond

Ils vont ensuite mettre en scène la situation d'aide. Ils joueront chacun leur tour le rôle du prestataire en SMSPS pendant son intervention auprès de l'usager en détresse, et le rôle de l'usager. Ainsi, la démonstration permettra d'illustrer comment cet usager peut être soutenu.

5. Les participants jouant le rôle du prestataire auront 3 minutes pour utiliser les différentes compétences listées ci-dessus. La personne jouant le rôle de l'usager devra alors deviner la compétence qui a été mise en avant. Le facilitateur pourra accorder 2 minutes de réflexion aux participants avant que ces derniers échangent leurs rôles. Il doit annoncer chaque changement de rôle.

6. Après 30 minutes, revenez en plénière et discutez des raisons pour lesquelles il est important d'utiliser les compétences de base en matière d'aide. Demandez aux participants de répondre aux questions suivantes :

Suite page suivante

- *En quoi la conversation a-t-elle changé lorsque les compétences de base en matière de soutien ont été utilisées ?*
- *Quelles autres compétences pourraient être utiles pour construire une relation et aider la personne supervisée à devenir son propre expert ?*

7. Les facilitateurs peuvent donner un exemple de question rebond dans le cadre d'un jeu de rôle rapide. Par exemple, si une personne supervisée demande : « que dois-je faire dans cette situation ? », vous pouvez répondre à la question en répondant : « Je suis curieux de savoir ce que vous diriez à un ami qui se trouverait dans cette situation » ou « Comment avez-vous géré les choses dans des situations similaires ? »

8. Terminez en soulignant les points importants figurant à la page suivante :



Points de discussion

- Insistez sur le fait que les questions rebond peuvent être essentielles pour aider la personne supervisée à devenir son propre expert.
- Ces questions permettent aux personnes supervisées d'utiliser leurs propres connaissances et compétences pour, par exemple, résoudre un problème.
- L'utilisation de ces questions par les superviseurs est essentielle et elles sont très importantes pour les personnes supervisées.

Considérations relatives à la formation à distance :

Des notifications de temps peuvent être envoyées pour cette activité en utilisant la fonction de diffusion de messages disponible sur des plates-formes telles que Zoom. Il est également possible d'utiliser le groupe de coordination.

Dans la mesure du possible, les personnes qui ne peuvent pas utiliser la caméra doivent être pairées les unes avec les autres, et vice-versa.

3

Démonstration de l'alliance au sein de la supervision par l'approche de l'aquarium

**Durée**

30 minutes

**Format**

Démonstration avec jeu de rôle, Plénière

**Guide de l'IMS**

Section 3.3

Notes pour le facilitateur :

Cette session peut être animée par des facilitateurs ou par des volontaires parmi les participants. Dans ce cas, les volontaires doivent être préparés à l'avance pour l'activité.

1. Informez les participants que vous allez maintenant leur présenter deux scénarios. Demandez-leur, pour chacune des situations, de noter les éléments qui, selon eux, ont bien fonctionné et ceux qui n'ont pas bien fonctionné.

2. Jeu de rôle du scénario A :

A. Pendant la session de supervision, la personne supervisée dit au superviseur qu'elle a un problème. Alors qu'elle tente de parler de ce problème, le superviseur lui répond qu'il est très occupé et qu'il n'a pas vraiment le temps de discuter - le superviseur doit faire preuve de manque d'empathie et de compétences de base en matière d'aide.

Après le jeu de rôle, débriefez rapidement (5 minutes maximum) avec les observateurs en leur posant les questions suivantes :

- Qu'avez-vous remarqué à propos de la relation de supervision dans ce jeu de rôle ?
- Quels ont été les obstacles à une bonne relation entre le superviseur et la personne supervisée ?
- Avez-vous des suggestions concernant ce qui pourrait être fait différemment par le superviseur et/ou la personne supervisée ?

3. Demandez aux participants s'ils ont des conseils à donner au superviseur pour l'aider à établir une meilleure relation avec la personne supervisée.

4. Faites le second jeu de rôle à l'aide du scénario suivant :

B. La personne supervisée dit qu'elle a un problème. Le superviseur se montre accueillant et encourageant. Il utilise des compétences de base en matière de soutien pendant que la personne supervisée parle de son problème. Le superviseur doit faire un effort particulier pour utiliser les compétences suggérées par les participants dans le précédent feedback.

Suite page suivante

5. Après la deuxième démonstration, invitez les participants à prendre 5 minutes pour réfléchir aux points suivants :

- *Qu'avez-vous remarqué à propos de la relation de supervision dans le deuxième jeu de rôle ?*
- *Dans ce jeu de rôle, selon vous, qu'est-ce qui a aidé le superviseur à établir une bonne relation ?*

Facultatif : Les participants peuvent ensuite s'exercer en binôme avec le scénario dans lequel la personne supervisée rencontre le superviseur pour lui faire part d'un problème. Ce dernier se montre accueillant et encourageant. Il utilise des compétences de base en matière de soutien pendant que la personne supervisée parle de son problème.

Considérations relatives à la formation à distance :

Demandez aux participants de désactiver leurs caméras afin que seuls les participants au jeu de rôle apparaissent à l'écran, ou à utiliser le mode d'affichage intervenant (speaker view).

4

Les principaux éléments de l'alliance au sein de la supervision

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle ou en groupe

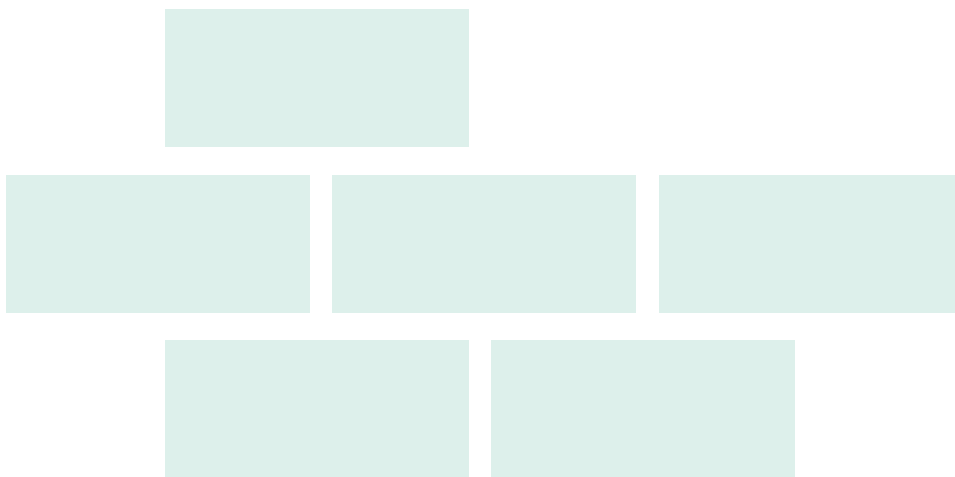
 **Guide de l'IMS**
Section 3.3

 **Livret du participant**
Module 2
Activité J

 **Matériel**

- Diapositive ou tableau de conférence préparé à l'avance
- Papier
- Stylos
- Legos (facultatif)

Notes pour le facilitateur : cette session peut être réalisée de différentes manières. Les participants peuvent remplir les cases dans leur livret du participant (idéal pour la formation à distance), ou bien ils peuvent découper une feuille en plusieurs morceaux et écrire les qualités dessus (une qualité par morceau) puis construire un chemin avec tous les morceaux de papier, ou même utiliser des lego (ou des briques d'un autre jeu de construction) en écrivant une qualité par cube.



1. Demandez aux participants de former des petits groupes et lisez l'exemple de script suivant pour présenter l'activité :

Exemple de script

Construire une alliance solide avec les personnes supervisées est une étape fondamentale (une fois que la logistique est en place) pour qu'une supervision soit significative. L'utilisation de compétences de base en matière de soutien et l'attention portée à la manière dont nous nous engageons avec les personnes que nous supervisons peuvent grandement contribuer à établir une bonne entente et un climat de confiance. Cette formation se concentrera sur les qualités et les stratégies essentielles qui peuvent être utilisées pour vous aider à établir une alliance solide. Nous discuterons également du parcours de supervision et de ce à quoi la relation entre vous et les personnes supervisées pourrait ressembler au fil du temps. La clé pour établir une alliance solide est d'avoir des attentes et des limites claires, et de bien définir la confidentialité.

Dans cette activité, nous allons examiner les qualités spécifiques qui sont importantes pour construire une alliance au sein de la supervision.

Référez-vous à la diapositive ou au tableau de conférence où vous aurez préalablement inscrit ce qui suit :

- Quelles sont les compétences importantes pour contribuer au développement de l'alliance au sein de la supervision ?

2. Donnez des instructions pour l'option choisie (remplissage des cases dans le livret du participant, noter une compétence ou qualité par morceau de papier et construire un chemin, ou encore noter une compétence ou qualité par brique de construction). Accordez 15 minutes aux groupes pour réaliser l'activité.

3. Au bout de 15 minutes, examinez le travail des participants si vous êtes en présentiel, ou accordez leur un temps de réflexion si l'activité est réalisée dans leur livret du participant.

5

Construire une alliance à distance

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 1.7.2, 3.3

Notes pour le facilitateur :

Si la formation est dispensée en présentiel, mais qu'il est envisagé que les sessions de supervision se déroulent à distance, il est conseillé de demander aux participants de réaliser cette activité sur leur ordinateur afin qu'ils puissent s'exercer à distance. Les facilitateurs doivent insister sur le fait que, pendant le jeu de rôle, la personne supervisée doit se montrer un peu réticente à s'ouvrir, mais cela ne signifie pas qu'elle doit être désagréable sans raison. Ils doivent également recréer certains défis couramment rencontrés lors des sessions à distance, tels que les problèmes de connexion internet, l'impossibilité de garder sa caméra activée, etc. La situation ne devrait toutefois pas être intolérable, il faut donc rappeler aux participants de ne pas tomber dans l'exagération.

1. Demandez aux participants de former des groupes de 3. Chaque membre de chaque groupe doit prendre son ordinateur portable, s'il en a un, et se déplacer dans la salle de formation de manière à ce qu'il soit séparé des autres. Chaque groupe est composé d'un superviseur, d'une personne supervisée et d'un observateur. Expliquez aux participants que le rôle de l'observateur peut également les aider à se familiariser avec la "supervision directe".

2. Les membres des groupes vont jouer chaque rôle, chacun à son tour. L'observateur doit désactiver sa caméra ainsi que son micro et prendre des notes pour pouvoir ensuite faire un feedback à chacun des deux autres.

3. En 5 minutes, le superviseur et la personne supervisée doivent essayer d'établir une bonne relation, en gardant à l'esprit que la personne supervisée est un peu réticente.

Suite page suivante

4. Après 5 minutes, demandez à l'observateur de réfléchir brièvement (2 minutes) à ce qui s'est bien passé et à ce qui aurait pu être fait différemment.

5. Revenez en plénière et posez les questions suivantes :

- *Quelles compétences avez-vous utilisées pour créer une alliance à distance ? Qu'avez-vous pensé de cette expérience ?*

6. Clôturez l'activité en mettant l'accent sur le langage corporel, le ton de la voix et l'utilisation de compétences de base en matière de soutien, telles que l'écoute active, l'absence de jugement, la validation, l'empathie, ainsi que l'utilisation appropriée de l'humour et le partage d'activités d'intérêt commun comme outils pour établir une bonne relation.

Le facilitateur doit mettre en évidence les bonnes pratiques et rappeler aux participants qu'ils continueront à pratiquer ces compétences tout au long de la formation.

6

Clôture de la session 5

 **Durée**
10 minutes

Résumez les principaux enseignements.
Questions/réponses et feedback.

 **Format**
Plénière

Session 6

Les différents types de supervision

Durée à titre indicatif

3 heures

Objectif de la session

Apporter des informations sur la supervision de groupe, la supervision individuelle, la supervision par les pairs et la supervision directe, ainsi que sur la possibilité de réaliser ces différents types de supervision en présentiel ou à distance

Section correspondante de l'IMS

Se préparer pour devenir superviseur, section 1.6

1

Présentation des différents types de supervision



Durée

5 minutes



Format

Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Introduction,
Section 1.6

1. Le facilitateur commence la session en présentant les informations suivantes:

La supervision en SMSPS peut être assurée de différentes manières, en présentiel ou à distance.

Les différents types de supervision ont tous des avantages et des limites. Il est utile pour les superviseurs de se familiariser avec ces différentes modalités afin de décider, avec les personnes qu'ils supervisent et leurs organisations, de celles qui leur conviennent le mieux. Au cours de cette session, nous aborderons les différents types de supervision suivants :

- Individuelle
- De groupe
- Par les pairs
- Directe

Ce module expliquera en détail comment structurer les sessions et les activités selon les différents types de supervision. Cette première session se focalisera

sur les considérations importantes à prendre en considération pour chaque type de supervision.

2

Approfondissement des types de supervision



Durée

60 minutes



Format

Petits groupes et plénière



Guide de l'IMS

Introduction,
Section 1.6



Livret du participant

Module 2
Activité K

Notes pour le facilitateur :

Certains participants pourraient déjà avoir une expérience des différents types de supervision. Prenez quelques minutes pour faire un brainstorming sur chaque type.

1. Demandez aux participants de former quatre groupes et assignez à chaque groupe un type de supervision (individuelle, de groupe, par les pairs, directe). Les participants peuvent s'inspirer de l'activité correspondante dans le livret du participant.

2. Donnez aux groupes 10 minutes pour discuter de la définition du type de supervision qui leur a été attribué en essayant de répondre aux questions suivantes :

- Comment ce type de supervision est-il organisé ?
- Combien de personnes y participent ?
- Que pourriez-vous faire dans ce type de supervision (activités) ?
- Quels en sont les avantages ?
- Quelles en sont les limites ?

3. À partir de ces questions, chaque groupe doit préparer son travail sur une feuille de tableau de conférence, ou partager son écran si la formation se déroule à distance. Chaque groupe peut choisir l'un de ses membres pour présenter son type de supervision en plénière. Si la formation se déroule en présentiel, les participants peuvent passer d'un groupe à l'autre et écouter la présentation de chaque type de supervision (comme un « carrousel »).

4. Après chaque présentation, invitez les participants à ajouter, s'ils en ont, des suggestions ou informations complémentaires pour chaque type de supervision.

5. Assurez-vous que les informations ci-dessous soient mentionnées pour chaque type de supervision.

6. Une fois ce travail terminé, les facilitateurs peuvent accrocher les feuilles détaillant chaque type de supervision dans la salle. S'il s'agit d'une formation à distance, ils peuvent partager le travail de chaque groupe avec les autres participants.

Considérations relatives à la formation à distance :

Les groupes peuvent choisir de faire un brainstorming sur un document créé sur Word (ou autre outil de traitement de texte) et en utilisant la fonction de partage d'écran, ou ils peuvent utiliser une plateforme telle que MURAL pour faciliter la prise de notes.

Le co-facilitateur peut noter les réactions de chaque groupe, en ligne, sur un modèle prédéfini tiré du livret du participant, en utilisant la fonction de partage d'écran afin que tous les participants puissent voir les réponses qui ont été compilées.



Supervision individuelle

Pour plus d'informations, voir la section 1.6 du Guide de l'IMS

- Rencontre en face à face entre le superviseur et la personne supervisée
- Certaines organisations proposent une supervision dans le domaine de la SMSPS uniquement sous cette forme. D'autres proposent une supervision individuelle uniquement lors des premières étapes du développement des compétences d'un praticien, tandis que d'autres encore proposent simultanément une supervision de groupe et une supervision individuelle.
- Elle dure généralement une heure environ (durée ajustable si, par exemple, une urgence se présente ou si l'on fait intervenir un interprète).
- Une session de supervision peut commencer par la création d'un programme par le superviseur et la personne supervisée. Le superviseur peut clore la session en demandant, à la personne supervisée, ce qu'elle a trouvé utile lors de la supervision, ce pour quoi elle souhaiterait davantage être soutenue, et en discutant des actions à mener avant la prochaine session.
- La structure des sessions de supervision individuelle peut varier en fonction du contexte et des circonstances. Une session peut être centrée sur une situation de crise spécifique ou être axée sur la réflexion, le développement professionnel ou le bien-être,

Suite page suivante

Supervision individuelle (suite)

lorsque la personne supervisée ne rencontre pas de difficultés avec un cas particulier.

Avantages

- Le niveau de confidentialité est plus élevé que dans le cadre d'une supervision de groupe. Cela peut contribuer à encourager les personnes supervisées à plus partager des difficultés ou des questions sensibles et offre une meilleure protection de la confidentialité pour les usagers des services.
- Les personnes supervisées peuvent discuter de leur travail et de leurs expériences de manière plus approfondie, car le temps de supervision n'est pas partagé avec d'autres personnes supervisées
- Il peut y avoir des dynamiques difficiles à gérer pour le superviseur, constituant un obstacle à l'apprentissage pour les personnes supervisées. Il est possible de progresser et de se développer, même dans ces circonstances, si ces dynamiques sont identifiées et gérées de manière appropriée par un superviseur qualifié.

Inconvénients

- Elle nécessite beaucoup plus de ressources (elle est notamment plus coûteuse), car elle suppose que le superviseur dispose du temps et de l'espace nécessaires dans son emploi du temps pour rencontrer chaque personne supervisée individuellement. Ce format n'est pas toujours réalisable pour les organisations disposant de ressources limitées.

Supervision de groupe

Pour plus d'informations, voir la section 1.6.2 du Guide de l'IMS

- La supervision de groupe se déroule entre un superviseur et deux personnes supervisées ou plus.
- Elle peut se composer de diverses activités en fonction de la composition du groupe, telles que des jeux de rôle, des présentations de cas, des activités de développement des

Suite page suivante

Supervision de groupe (suite)

compétences, de réflexion et de techniques d'autosoin, ou des discussions plus informelles animées par un superviseur.

La supervision de groupe présente plusieurs avantages

- La combinaison des différentes perspectives et expériences peut stimuler la perspicacité et la créativité.
- Elle contribue à établir un soutien informel par les pairs et promeut la cohésion entre les personnes supervisées.
- Les personnes supervisées peuvent être plus enclines à partager leurs expériences et leurs défis lorsqu'elles voient que d'autres membres du groupe sont confrontés à des défis similaires. Ceci favorise également le sentiment d'appartenance à un groupe et peut réduire les sentiments d'isolement parmi les membres.
- L'apprentissage à partir d'expériences partagées et le fait d'être en groupe permettent aux participants de résoudre ensemble les problèmes soulevés.
- Il s'agit également d'une solution rentable lorsque les ressources sont limitées, car elle permet aux superviseurs de superviser plusieurs personnes à la fois.
- Si les participants viennent d'horizons différents, cela constitue un excellent espace pour échanger des idées issues de leurs contextes.
- Si les participants sont de culture similaire, cela peut être l'occasion d'approfondir la contextualisation culturelle.

Inconvénients

- Le format en groupe peut être moins personnel que le format individuel.
- Ce format présente des défis relatifs à la confidentialité, car il n'y a aucune garantie que tous les membres du groupe la respecteront.
- Il est parfois difficile de s'assurer que le contenu d'une réunion de supervision est approprié pour tous les membres.

Suite page suivante

Supervision de groupe (suite)

- Des dynamiques difficiles peuvent également apparaître dans les groupes, ce qui peut être difficile à gérer pour le superviseur et constituer un obstacle à l'apprentissage pour les personnes supervisées. Cependant, le groupe peut croître et se développer, même dans ces circonstances, si ces dynamiques sont identifiées et gérées de manière appropriée par un superviseur qualifié
- Ce format peut constituer une préoccupation en matière de sécurité, en particulier lorsqu'on travaille dans une zone de conflit.
- Ce format peut s'avérer difficile à gérer dans les situations de conflit et de troubles civils lorsque les personnes supervisées se trouvent de part et d'autre de la zone de conflit ou appartiennent à des bords opposés d'une manifestation.

Supervision par les pairs

Pour plus d'informations, voir la section 1.6.3 du Guide de l'IMS.

- La supervision par les pairs est une supervision dans laquelle deux ou plusieurs pairs se réunissent pour se soutenir mutuellement dans le cadre d'une formation ou d'un apprentissage. La supervision par les pairs n'est pas dirigée ou facilitée par un superviseur, et les superviseurs n'y participent pas.
- Les membres du groupe de pairs discutent de cas, d'outils, de techniques ou d'autres domaines d'intérêt relatifs à leur travail.
- Cette approche permet la collaboration et l'apprentissage mutuel sans la différence de pouvoir qui caractérise les rapports traditionnels entre superviseur et supervisé.

Avantages

- Très utile pour soutenir les praticiens de la SMSPS les plus qualifiés et peut également être utile pour les praticiens de tous les niveaux de compétence. **Il est recommandé qu'un superviseur plus expérimenté joue le rôle de modérateur lorsque le groupe de pairs supervisés n'a pas beaucoup d'expérience.**

Suite page suivante

Supervision par les pairs *(suite)*

- Le rôle de modération implique que le superviseur se mette à la disposition des personnes supervisées afin que ces dernières puissent le consulter de manière ponctuelle lorsqu'elles ont besoin de conseils ou d'informations supplémentaires.
- Rentable et flexible car ce type de supervision utilise les ressources humaines existantes.

Inconvénients

- Bien que la supervision par les pairs puisse être utile aux praticiens à toutes les étapes de leur pratique, il peut être utile qu'un intervenant plus expérimenté aide à préparer le groupe de pairs dans des domaines particuliers, tels que :
 - La confidentialité des informations relatives aux usagers de services et aux pairs
 - La gestion des cas complexes
 - Quand et comment rechercher un soutien additionnel
- La supervision par les pairs ne devrait pas être le seul soutien disponible en particulier pour les praticiens moins expérimentés. Elle devrait être considérée comme un soutien complémentaire, à utiliser idéalement en l'associant avec une supervision individuelle.

La supervision directe

Pour plus d'informations, voir la section 1.6.4 du Guide de l'IMS.

- La supervision directe (parfois également appelée supervision « in situ », « sur le terrain » ou « in vivo ».) est le processus par lequel un superviseur observe directement une personne supervisée pendant que cette dernière fournit des services de SMSPS. Ceci permet aux superviseurs de faire un retour spécifique aux personnes qu'ils supervisent sur la base des interactions qu'ils observent entre le praticien de SMSPS et l'utilisateur des services. Ils peuvent alors identifier les domaines qui nécessitent un perfectionnement et renforcer les bonnes pratiques.
- Ce type de supervision est largement reconnu comme étant un outil important pour renforcer la qualité de la prestation des services de la SMSPS.

Suite page suivante

La supervision directe (suite)

- Particulièrement utile pour aider les participants à appliquer les compétences nouvellement acquises après la formation.
- Conformément à l'approche de soutien, il est essentiel que ce type de supervision soit réalisé d'une manière bienveillante et positive. Elle ne devrait pas être axée sur les erreurs ou sur la sanction. Le feedback de l'observation directe devrait mettre en évidence à la fois ce qui a bien fonctionné et les domaines qui nécessitent un renforcement, en utilisant des exemples spécifiques. Vous trouverez un modèle de formulaire d'observation de la supervision directe à l'annexe B du Guide de l'IMS.
- La supervision directe peut se dérouler soit en présence du superviseur, soit par le biais d'un enregistrement audio ou visuel de la session, qui sera ensuite visionné/écouté et examiné par le superviseur.
- Sous réserve du consentement de toutes les parties, le superviseur peut utiliser ces enregistrements à des fins de discussion lors des sessions de supervision de groupe.
 - Les mesures de protection des données doivent être strictement respectées en ce qui concerne le partage, le stockage et la suppression des enregistrements. Les superviseurs, les personnes supervisées et les usagers des services doivent tous pleinement consentir à l'enregistrement d'une session, avant le début de celle-ci, en comprenant parfaitement les risques potentiels associés aux piratages informatiques et à l'accès non autorisé aux données.
 - Il est essentiel que la personne supervisée prépare au préalable l'usager à la présence du superviseur lors de la session. La personne supervisée doit présenter le superviseur au début de la session et expliquer que ce dernier est là pour fournir un feedback à la personne supervisée et non pour la surveiller. En particulier lors des sessions délicates, le superviseur doit prendre le temps d'expliquer à l'usager des services que les informations partagées pendant la session sont confidentielles. L'usager de services doit également savoir qu'il peut demander au superviseur de partir à tout moment s'il se sent mal à l'aise.

Suite page suivante

La supervision directe *(suite)*

- Des précautions particulières doivent être prises si des interprètes participent aux sessions de supervision directe (voir section 1.9 du Guide IMS pour plus d'informations).
- Parfois, lors d'une supervision directe, le superviseur peut démontrer un aspect des bonnes pratiques, en menant lui-même une activité tandis que la personne supervisée l'observe. La personne supervisée devra suivre les conseils décrits précédemment pour éviter de perturber la session ou l'alliance thérapeutique avec l'utilisateur.

Avantages

- Permet le suivi de la qualité des services fournis.
- Veille à la bonne mise en œuvre des protocoles et des directives thérapeutiques de l'organisation.
- Permet d'observer l'attitude des personnes supervisées et la mise en œuvre technique des activités ou de l'intervention.
- Permet la démonstration de compétences et d'activités afin de renforcer l'apprentissage des personnes supervisées.
- Suivi des progrès du supervisé.

Inconvénients

- Nécessite des ressources importantes.
- Peut perturber l'alliance thérapeutique entre la personne supervisée et l'utilisateur (et l'alliance au sein de la supervision).
- Le consentement peut être difficile à obtenir.

3

Assurer une supervision à distance

**Durée**

30 minutes

**Format**

Plénière

**Guide de l'IMS**

Section 1.7

**Matériel**

Récompense

ludique (facultatif)

1. Expliquez aux participants que pour la prochaine activité, vous allez organiser un débat amical. Constituez deux groupes.

2. Attribuez à un groupe la supervision à distance et à l'autre la supervision en présentiel.

3. Demandez aux participants de se référer à la section 1.7 de leur Guide de l'IMS et de l'utiliser pour préparer leur débat. Chaque équipe dispose de 10 minutes pour préparer ses arguments.

4. Les facilitateurs sont les juges (ils peuvent également faire appel à des juges invités). Chaque groupe dispose de 5 minutes pour présenter ses arguments et de 2 minutes pour réfuter ceux de l'autre groupe.

5. Les juges résument chaque argument et désignent un gagnant. Un prix symbolique ou humoristique peut être offert au groupe vainqueur (facultatif).

6. En plénière, le facilitateur souligne les points clés suivants :

**Points de discussion**

Bien que la supervision en présentiel soit préférable, elle peut s'avérer difficile, voire impossible à mettre en place, pour de nombreuses raisons, dont :

- Les risques sanitaires, tels que les épidémies ou les pandémies.
- Les problèmes de sécurité qui limitent l'accès aux lieux.
- Les catastrophes naturelles qui peuvent isoler les communautés (ponts cassés, inondations/saison des pluies, etc.).
- Les zones transfrontalières, les régions situées de part et d'autre d'une ligne de front ou les régions éloignées telles que les îles (Pacifique ou Caraïbes par exemple) et les régions montagneuses ou étendues.
- Des ressources humaines limitées.
- Les capacités limitées au sein de l'organisation.
- Le fait que le superviseur ne se trouve pas au même endroit que les personnes supervisées.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

La supervision à distance peut être assurée à l'aide de diverses applications digitales telles que Skype, Zoom ou WhatsApp. Elle peut également se faire par téléphone si les options numériques ne sont pas disponibles.

- Les organisations doivent fournir un accès aux plateformes digitales et aux outils de communication pour la supervision à distance.
- Attention à ne pas supposer que toutes les personnes supervisées savent utiliser des technologies spécifiques. Il est recommandé que les superviseurs testent la plateforme avant le début de la session et apportent leur soutien à toute personne en ayant besoin pour accéder à la session.
- Il est également utile de disposer d'options de secours dans le cas où la plateforme choisie ne serait pas disponible ou ne fonctionnerait pas. Il est particulièrement important, lors de l'utilisation des plateformes numériques, que le superviseur s'assure qu'aucune information confidentielle n'est partagée, à moins que la plateforme soit assez sécurisée pour permettre le partage d'informations confidentielles. Il est essentiel de prévoir une alternative pour gérer une éventuelle situation d'urgence.

Avantages de la supervision à distance

- Permet d'atteindre des membres du personnel basés dans plusieurs endroits à la fois.
- Économique (moins cher).
- Réduit le temps des déplacements (par rapport aux modalités où le personnel doit se déplacer pour assister à la supervision).
- Peut permettre l'accès à la supervision pour des personnes qui n'en bénéficieraient pas en temps normal.

Notez que même si cela peut être plus difficile, il est possible de parvenir à une alliance positive dans le cadre d'une supervision à distance, malgré les défis liés à la communication via une plateforme digitale.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Défis de la supervision à distance :

- Il peut être nécessaire de consacrer plus de temps à la construction d'une relation, en particulier si le superviseur et les personnes supervisées ne se sont jamais rencontrés en personne.
- La confidentialité peut être problématique. Il est essentiel de discuter des limites à respecter en ce qui concerne le lieu physique des sessions à distance. Il s'agit notamment de trouver un endroit aussi privé que possible à la maison ou sur le lieu de travail, de sorte que les membres de la famille ou les collègues ne puissent pas entendre les éléments discutés.
- Des connexions instables ou non sécurisées peuvent perturber les conversations et poser des problèmes de sécurité particuliers.

Pour plus d'informations, voir la section 1.7 du Guide de l'IMS.

Assurer la supervision en présentiel :

- La supervision en présentiel est la meilleure option.
- La supervision en présentiel permet une meilleure relation entre le superviseur et la personne supervisée, car elle donne, aux superviseurs, l'opportunité de voir les signaux non verbaux du supervisé.
- Certaines activités peuvent être réalisées plus facilement en présentiel et le fait d'être physiquement présent dans une pièce permet d'éviter les interruptions liées aux problèmes techniques.
- Se connecter à distance pour la supervision peut également exposer les participants à des risques de sécurité informatique. Il peut également être plus difficile de travailler à distance lorsque des interprètes sont nécessaires.

Si la supervision se fait en présentiel, les superviseurs doivent essayer de trouver un espace calme et privé, où la supervision ne sera pas interrompue. Dans certains contextes, cela peut s'avérer impossible en raison du manque d'espace et de ressources. Le superviseur et la personne supervisée devront alors convenir d'un endroit aussi confortable et privé que possible.

4

Décider des modalités de la supervision

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle

 **Guide de l'IMS**

 **Livret du participant**
Module 2
Activité L

 **Diapositive**

 **Matériel:**
- Boîtes de l'arbre de décision préparées à l'avance pour l'option 2
- Ruban adhésif

1. Encouragez les participants à prendre un moment pour réfléchir aux différents types de supervision abordés, à l'aide de l'activité correspondante dans le livret du participant. Accordez-leur 10 minutes de réflexion.

- *Quelle est votre modalité préférée pour assurer et pour recevoir une supervision ? Est-elle identique ou différente de celle que vous pratiquez actuellement ?*
- *Selon vous, quel type de supervision ou quelle combinaison serait plus utile pour vous en tant que personne supervisée ? Et en tant que superviseur ?*
- *Quel type de supervision est proposé au sein de votre organisation ?*

2. Invitez les participants à présenter brièvement quel(s) type(s) de supervision existe(nt) dans leur organisation et avec lequel/lesquels ils se sentent le plus à l'aise.

3. Option 1 : renvoyez les participants à l'arbre de décision de la section 1.7.3 du Guide de l'IMS. Invitez-les à l'appliquer à leur propre contexte.

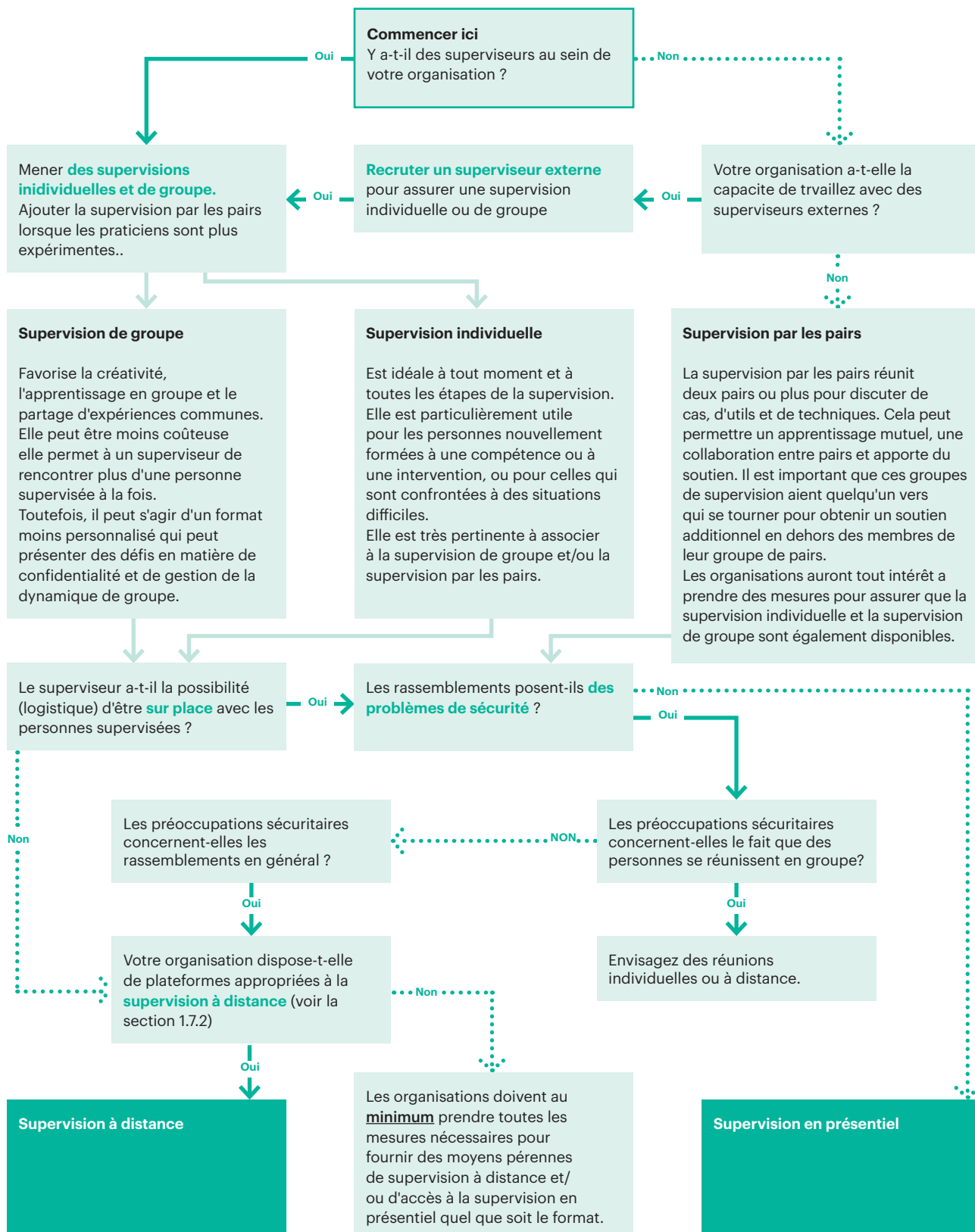
Option 2 : disposez les sections de l'arbre de décision, préparées à l'avance, sur le sol (scotchez des morceaux de papier découpés pour les différents éléments de l'arbre). Demandez aux participants de parcourir l'arbre de décision en fonction de leur propre contexte organisationnel. Renvoyez-les à la section 1.7.3 afin qu'ils puissent voir l'arbre de décision complété dans le guide.

4. Invitez-les à la réflexion.

Considérations relatives à la formation à distance :

Le facilitateur pourra montrer la diapositive du graphique de l'arbre de décision figurant dans le Guide de l'IMS.

Choisir le bon format de supervision



5

Groupe de travail sur le modèle d'apprentissage

**Durée**

45 minutes

**Format**

Petits groupes et plénière

**Guide de l'IMS**

Section 1.4

**Livret du participant**

Module 2

Activité V

Notes pour le facilitateur :

Le modèle d'apprentissage a été présenté lors de la session 2 de la formation. Maintenant que les participants connaissent mieux les différents types de supervision, ils sont invités à une analyse plus approfondie en groupes de travail de la manière de les mettre en pratique. Une fois le modèle rempli, le facilitateur proposera un bref récapitulatif et rappellera aux participants que cet exercice est une première étape pour se familiariser avec le modèle d'apprentissage, et qu'il sera affiné tout au long de la formation..

N'oubliez pas que l'objectif de cet exercice est de présenter le modèle et non d'avoir toutes les réponses. Il s'agit surtout d'aider les organisations à amorcer leur réflexion sur la supervision, à différents niveaux. Pour certaines organisations, des modalités sont déjà en place, tandis que pour d'autres, elles n'existent peut-être pas du tout.

- 1.** Demandez aux participants de réfléchir, en petits groupes, à la manière dont le modèle d'apprentissage se présentera dans leur propre organisation. Demandez-leur de réfléchir aux aspects pratiques, comme par exemple :
 - Qui, dans la programmation en SMSPS, pourrait participer à la supervision ?
 - Comment la supervision individuelle, de groupe, par les pairs et directe pourrait être intégrée ?
 - Quelle serait la fréquence de la supervision ?
- 2.** Les groupes disposent de 20 minutes pour remplir la fiche du modèle d'apprentissage.
- 3.** Un membre de chaque groupe présentera ensuite leur travail en plénière (20 minutes).
- 4.** Demandez à un volontaire de noter les points communs sur un tableau de conférence.

Considérations relatives à la formation à distance :

Complétez le modèle avec les points communs aux différents groupes et partagez l'écran pour aider à clarifier la manière dont le modèle d'apprentissage peut s'intégrer dans les organisations.

6

Clôture de la session 6



Durée

10 minutes

Résumé, Q&R et feedback



Format

Plénière

Session 7

Faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement

Durée à titre indicatif

2 heures 25 minutes

Objectif de la session

Mettre en évidence les compétences clés pour être un bon superviseur

Section correspondante de l'IMS

Se préparer pour devenir superviseur, Section 3.5

1

Introduction


Durée

5 minutes


Format

Plénière


Guide de l'IMS

Section 3.5

1. Présentez la session en donnant un aperçu de la situation à l'aide des éléments ci-dessous.


Exemple de script

Cette session a pour but de nous aider à mieux nous comprendre nous-mêmes et de voir comment nous pouvons améliorer certaines qualités pour renforcer la supervision. Ces qualités ne sont pas universelles. La manière dont nous interagissons et exprimons notre empathie diffère au sein de nos communautés et selon nos cultures. Il est important de noter que les exercices que nous ferons constituent un point de départ et vous devrez les adapter et les ajuster en fonction de vos besoins.

[Suite page suivante](#)



Points de discussion

Voir la section 3.5 du Guide de l'IMS pour plus d'informations.

- Les superviseurs doivent faire preuve d'empathie, de patience et d'absence de jugement envers les personnes qu'ils supervisent.
- Nous échangeons en permanence des signaux verbaux et non verbaux et il est important d'en être conscient. Les superviseurs peuvent démontrer les qualités importantes à travers leurs actions et leurs paroles.
- Ces mises en évidence peuvent aider les personnes supervisées à apprendre à mettre ces qualités en pratique dans leur travail et peuvent contribuer à leur bien-être.



Information importante

Il peut être plus facile pour certains que pour d'autres de faire preuve de ces qualités. Lorsque nous sommes stressés, pressés par le temps ou épuisés, cela peut être plus difficile. En outre, il peut arriver que nous jugions involontairement les personnes que nous supervisons, parce que nous n'avons pas eu le temps de réfléchir à nos valeurs, à nos points de vue et à nos éventuels préjugés.

2

Introspection



Durée

5 minutes



Format

Réflexion
individuelle



Livret du participant

Module 2
Activité M

1. Présentez l'activité suivante en vous inspirant de l'exemple de script suivant :



Exemple de script

Pour pouvoir soutenir les autres, il est essentiel de prendre conscience de la façon dont nous nous sentons nous-mêmes et de ce dont nous avons besoin, à chaque instant, pour nous sentir soutenus. Une analogie couramment utilisée est celle d'un avion où l'on donne des instructions en cas d'urgence, notamment celle qui indique qu'il faut toujours mettre son propre masque à oxygène avant d'aider les autres. Il en va de même pour notre travail.

Nous le disons souvent aux usagers des services de SMSPS et aux personnes que nous supervisons, mais nous ne le mettons pas toujours en pratique nous-mêmes, alors que nous vivons souvent dans les mêmes communautés que les personnes que nous soutenons et que nous pouvons être affectés par les mêmes facteurs de stress et d'adversité.

2. Invitez les participants à prendre 10 minutes pour faire leur introspection. Orientez-les vers l'activité correspondante dans leur livret du participant. Cette activité les invite à réfléchir aux questions suivantes :

- Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? Que se passe-t-il dans votre vie ? Dans votre vie professionnelle ?
- Prêtez attention à ce que vous ressentez dans votre corps. Vous sentez-vous détendu, tendu ou crispé ?

3

Exercice d'observation



Durée

20 minutes



Format

Plénière



Livret du participant

Module 2
Activité N

Notes pour le facilitateur :

Les facilitateurs peuvent adapter cette activité à leur contexte. Ils peuvent également orienter les participants vers des outils existants, tels que le Guide du Bien-être et les Outils du Bien-être du Centre Psychosocial de la FICR. Les liens correspondants figurent dans l'annexe E du Guide de l'IMS.

1. Demandez aux participants d'écrire ce qu'ils ressentent actuellement dans leur livret du participant. Une fois qu'ils l'ont fait, commencez l'exercice d'observation ci-dessous.



Exemple de script

Commençons par prendre un moment pour respirer. Dans cet exercice, vous n'avez rien à faire. Suivez simplement les indications que je vous donne. Si, à un moment ou à un autre, vous ressentez une gêne ou si l'exercice ne vous convient pas, n'hésitez pas à arrêter.

Commencez par prendre conscience de l'espace autour de vous. (Pause)

Regardez autour de vous et remarquez les images, les odeurs, les sons et pourquoi pas les goûts. (Pause)

N'essayez pas de changer quoi que ce soit, contentez-vous juste d'observer, d'écouter et de sentir. (Pause)

Ensuite, portez votre attention sur votre corps, sur votre posture. Quelles sont les parties de votre corps qui sont en contact avec votre siège ? Pour le moment observez simplement (pause). Maintenant, ajustez votre posture pour être confortable. (Pause)

Prenez un moment pour observer votre respiration. Observez votre inspiration et votre expiration, ainsi que l'endroit où vous les ressentez dans votre corps. (Pause)

Encore une fois, n'essayez pas de changer quoi que ce soit, observez simplement. (Pause)

Prenons maintenant une inspiration par le nez. Prêtez attention à l'air qui entre dans vos narines. Est-il frais ou chaud ? Il vous chatouille peut-être un peu ? Prêtez-y attention. Maintenant, remarquez qu'il descend dans votre corps jusqu'à vos poumons. (Pause)

Maintenant, voyez si le souffle peut aller jusqu'à votre ventre. Observez si votre ventre se gonfle. (Pause)

Continuez à inspirer et à expirer pendant quelques instants. Voyez si vous pouvez faire une pause après chaque inspiration, puis essayez de ralentir votre expiration. (Pause)

Après 1 à 2 minutes :

Ramenez maintenant votre attention sur l'espace qui vous entoure. Prêtez attention aux sons et aux odeurs qui vous entourent. Quand vous le souhaitez, vous pouvez ouvrir les yeux si vous les aviez fermés, et observer ce qu'il y a autour de vous. Ensuite, prêtez attention à votre corps. Vous sentez-vous différent par rapport au début de l'activité ?

2. En plénière, lancez une discussion avec les questions suivantes :

- Comment vous sentiez-vous avant l'activité ? Comment vous êtes-vous sentis après l'activité ?

3. Invitez les participants à partager leurs réflexions et mentionnez les points suivants :



Exemple de script

Nous sommes souvent tellement occupés qu'il peut être difficile de prendre le temps de vérifier comment nous nous sentons, physiquement et émotionnellement. Prendre le temps d'être à l'écoute de notre environnement et de notre corps peut nous aider à comprendre comment nous répondons au stress et comment nous nous sentons lorsque nous prenons des mesures pour réduire notre stress, comme prendre le temps de respirer de manière consciente, comme nous venons de le faire. Nous continuerons à explorer cette question tout au long de cette formation.

Considérations relatives à la formation à distance :

Les participants peuvent choisir de désactiver leurs caméras pendant cette activité pour pouvoir se détendre plus facilement. Une fois l'exercice terminé, rappelez aux participants de réactiver leur caméra (s'ils l'ont désactivée) ou demandez-leur d'envoyer un emoji pour vous faire savoir qu'ils vous suivent toujours.

4

Empathie



Durée

5 minutes



Format

Plénière et réflexion individuelle



Guide de l'IMS

Section 3.5



Livret du participant

Module 2
Activité O

Informez les participants que vous allez maintenant explorer un peu plus le sujet de l'empathie. Les facilitateurs peuvent utiliser l'exemple de script ci-dessous pour introduire l'activité.



Exemple de script

Parmi nous, beaucoup sont naturellement empathiques, et c'est d'ailleurs pour cela que nous travaillons dans ce domaine. Certains d'entre nous ont tendance à être trop empathiques et doivent se rappeler les limites (celles dont nous avons parlé plus tôt dans cette formation) afin de ne pas aller au-delà de nos capacités. D'autres au contraire peuvent avoir du mal à faire preuve d'empathie, en particulier lorsqu'ils se sentent épuisés. Nous pouvons avoir l'impression que nos réserves sont vides et que nous n'avons plus rien à donner. Il est important de se rappeler qu'il n'y aura pas de jugement sur votre état actuel, quel qu'il soit. Être empathique n'est pas

Suite page suivante



une course ou une compétition. L'important est de prendre régulièrement du temps pour s'écouter, pour prendre conscience de notre état, et de solliciter de l'aide si nous sentons que nos réserves d'empathie s'épuisent.

Dans votre livret du participant, prenez le temps d'indiquer le niveau de remplissage de votre réservoir d'empathie. Vous pouvez le faire en coloriant votre réservoir avec la couleur de votre choix, ou simplement en traçant une ligne. Réfléchissez ensuite à ce que cela signifie pour vous et pour votre rôle de superviseur. Que ressentez-vous lorsqu'on vous demande de l'aide ?

5

Nos créations



Durée

45 minutes



Format

Activité individuelle,
Plénière



Matériel

- Fournitures de loisirs créatifs
- Stylo
- Papier
- Diapositive ou tableau de conférence préparé à l'avance

Notes pour le facilitateur :

Expliquez aux participants qu'ils vont maintenant faire une activité de création. Donnez-leur un moment pour prendre des marqueurs, des stylos, de la peinture, de la pâte à modeler ou d'autres matériaux de création (par exemple des LEGOS s'ils le souhaitent). Les facilitateurs doivent disposer d'une table avec du matériel de loisirs créatifs si la formation se déroule en présentiel.

Le facilitateur doit indiquer au groupe que le but de l'activité n'est pas de mettre en évidence leurs failles ou leurs erreurs, mais plutôt de souligner que souvent, lorsque les gens ont des comportements frustrants ou difficiles, c'est peut-être parce qu'ils ne se sentent pas en sécurité ou soutenus dans leur environnement (travail, maison, vie). Être capable d'explorer cet aspect est une étape importante pour construire une base de relation solide avec les personnes que nous supervisons, et avec lesquelles il ne sera pas toujours facile de travailler. La patience et l'empathie sont des compétences essentielles pour la supervision.

1. Demandez aux participants de commencer l'activité en prenant 10 minutes pour faire produire une création de leur choix. Leur création peut être humaine, animale ou végétale, il n'y a pas de restriction.

2. Lorsqu'ils ont fini, demandez-leur de réfléchir à ce dont leur création a besoin pour être en sécurité, pour être heureuse et pour se sentir aimée et soutenue. Invitez-les à créer ces éléments dans les environnements de leur création. (10 minutes)

3. Répartissez les participants par groupes de deux. Demandez-leur de prendre 10 minutes pour parler de leurs créations et pour réfléchir à la question suivante (vous pouvez la leur présenter sur une diapositive ou un tableau de conférence) :

- *Imaginez qu'un ou plusieurs éléments de l'environnement de votre création*

lui soient retirés. Que ressentirait-elle ? Quel impact cela aurait-il sur sa vie au quotidien ?

4. Demandez aux participants de réfléchir aux points suivants :

- *Pensez à un moment où, au travail, vous avez eu du mal à soutenir une personne qui est venue vous voir. Racontez cette situation à votre partenaire sans donner de détails permettant d'identifier cette personne. Puis, à tour de rôle, pensez à l'environnement de cette personne. De quoi pourrait-elle avoir besoin dans son environnement pour avoir le même sentiment de sécurité et de soutien que la création que vous avez réalisée ? Pensez-vous que ces éléments étaient en place pour la personne que vous avez eu du mal à soutenir?*

5. Après cette réflexion en binômes, revenez en plénière. Invitez les participants à partager leurs réflexions.

Considérations relatives à la formation à distance :

Si les participants ne disposent pas de matériel de création, assurez-les qu'un stylo et du papier feront très bien l'affaire.

6

Non jugement



Durée

45 minutes



Format

Plénière, réflexion individuelle / binômes



Guide de l'IMS

Section 3.5



Livret du participant

Module 2
Activité P

1. Invitez aux participants à consulter la section 3.5 du Guide de l'IMS.

2. Prenez 5 minutes pour passer en revue les compétences de base en matière de soutien, utilisées lors de la session sur l'alliance au sein de la supervision.

3. À l'aide du script ci-dessous, mettez en avant l'importance d'être attentif aux différentes manières dont on peut porter un jugement en supervision et à la façon dont cela peut nuire à l'alliance au sein de la supervision.



Exemple de script

Pour plus d'informations, voir la section 3.5 du Guide de l'IMS

Les superviseurs feront preuve de non-jugement et de patience en n'imposant pas leurs opinions, leurs croyances ou leurs propres solutions à la personne supervisée. Cela peut s'avérer particulièrement difficile lorsque la personne supervisée partage quelque chose qui ne correspond pas aux opinions ou aux valeurs personnelles du superviseur. Si, au cours de la session de supervision, la personne supervisée fait part d'un élément que le superviseur juge préjudiciable, par exemple si elle a donné de mauvais conseils à un usager des services, il doit en parler avec la personne supervisée. Cela peut se faire sans porter de jugement, en explorant

Suite page suivante

les croyances sous-jacentes de la personne supervisée qui influencent sa perception sur le sujet. Cela est vrai pour toutes les approches de supervision, mais plus particulièrement pour la supervision de groupe et la supervision par les pairs.

4. Encouragez les participants à prendre un moment pour réfléchir aux situations dans lesquelles ils pourraient être tentés de porter un jugement ou aux sujets qu'ils pourraient avoir du mal à traiter sans porter de jugement. Demandez-leur de réaliser l'activité correspondante dans leur livret du participant. Ils peuvent utiliser les questions suivantes individuellement ou en binôme :

Pensez à un moment où vous vous êtes surpris à porter un jugement au travail.
(15 minutes)

- *Que se passe-t-il lorsque cela vous arrive ? Que ressentez-vous ? Quelles émotions surgissent ? Comment vous sentez-vous dans votre corps ? Quelles pensées avez-vous ?*
- *Quel est l'impact de cette situation ou de ce sujet sur vos croyances ou vos valeurs ? Comment avez-vous réagi ?*

5. Invitez les participants à faire part de leurs réflexions à l'ensemble du groupe ou en binôme.

6. Utilisez les points de discussion et l'exemple de script ci-dessous pour conclure l'activité.

Information importante

C'est peut-être la première fois que certains participants réfléchissent à leurs préjugés et à la façon dont ceux-ci influencent leur travail. Il sera peut-être difficile pour certains d'admettre qu'ils en ont. Le facilitateur devra rappeler que tout le monde a des préjugés et, si nécessaire, illustrer avec des exemples tels que :

- Une personne ayant des idées racistes.
- Les sujets susceptibles de contredire les valeurs et les opinions d'une personne, tels que l'homosexualité, les relations sexuelles hors mariage, les transgenres, les travailleurs du sexe, le divorce, etc.
- La séropositivité, les handicaps, la toxicomanie, etc.

Suite page suivante

- Se situer du bord opposé d'une manifestation ou d'un conflit.
- La maltraitance.
- Le suicide et les automutilations.

Exemple de script

Il est très important que les superviseurs soient conscients des sujets sur lesquels ils pourraient porter des jugements. En étant conscients de nos mécanismes internes, et en étant capables de les analyser pour les travailler par la réflexion, la supervision ou le soutien, il nous est alors plus facile de gérer des situations difficiles vécues par nos supervisés, notamment celles qui peuvent générer des jugements.

Dans l'idéal, les personnes supervisées devraient se sentir suffisamment en confiance pour se permettre de remettre en question les points de vue et les approches du superviseur. Ceci devrait être fait avec empathie et sans jugement. Il est important que les superviseurs soient capables de gérer leurs propres réactions et qu'ils veillent à ne pas réagir de manière négative dans ce type de situations. Même si ce n'est pas intentionnel, le fait de porter un jugement peut nuire à la relation de supervision. Il est important que les superviseurs restent patients, même lorsqu'ils ont l'impression que les personnes qu'ils supervisent ont des attitudes négatives, qu'ils mettent du temps à assimiler certaines compétences ou qu'ils ne partagent pas leur avis quant à la solution qu'ils considèrent comme la plus utile. Les superviseurs peuvent utiliser ces difficultés comme des opportunités d'apprentissage et pour renforcer le sentiment de contrôle et l'autonomie, le sentiment d'efficacité et de compétence des personnes qu'ils supervisent en recherchant des solutions ou des moyens d'avancer ensemble.

Points de discussion

Les superviseurs peuvent utiliser leur propre expérience dans le domaine de la SMSPS pour guider les personnes supervisées et faire preuve d'empathie et d'authenticité. Vous trouverez ci-dessous des exemples d'éléments de pouvant être utilisés pour ouvrir la discussion dans le cadre de la supervision.

- *Ce que vous décrivez peut représenter un sujet très difficile pour de nombreuses personnes. Il semble que vous ne soyez pas d'accord avec la manière dont X fait les choses. Je me demande si*

Suite page suivante

nous ne devrions pas explorer un peu plus cette question au cours de notre session ?

- *Est-ce que certains aspects de la formation que vous avez suivie au début du mois ne pourraient pas vous aider dans ce cas ?*
- *Il m'est arrivé un jour d'avoir des réactions négatives à ce que me disait un usager des services. Cela vous est-il déjà arrivé au cours de vos sessions ?*

Les jeux de rôle sont également utiles pour explorer comment gérer les situations difficiles.

Attention!

Si le superviseur se rend compte qu'un fait contraire à l'éthique ou illégal est en train de se produire, il doit veiller à répondre de manière calme et à ne pas être dans la réaction. Il doit clairement expliquer à la personne supervisée ce que sont ses responsabilités en matière de signalement et l'inviter à prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer le bon déroulement.

Les superviseurs doivent connaître les stratégies qui leur sont utiles pour leur propre régulation émotionnelle (s'apaiser ou gérer les émotions qui nous submergent). Ils peuvent ensuite utiliser ces techniques pour se sentir plus ancrés lorsqu'ils s'aperçoivent qu'ils ont des réactions émotionnelles fortes envers une personne supervisée ou par rapport à ce qui est en train d'être discuté. Les activités d'ancrage augmentent le sentiment de présence et de conscience de la personne dans le « ici et maintenant ».

7

Gérer nos propres réactions et facteurs de stress

**Durée**

30 minutes

**Format**

Plénière, petits groupes (facultatif)

1. Invitez les participants à partager ce qui fonctionne le mieux pour eux, sur le moment, lorsqu'ils constatent qu'ils ont des réactions émotionnelles importantes à l'égard d'une personne supervisée ou par rapport à un sujet abordé. Rappelez-leur qu'il est normal d'éprouver des émotions et que l'important est qu'ils se sentent capables de les réguler.

Quelques exemples à souligner s'ils n'ont pas déjà été mentionnés :

- Respirer profondément.
- Se concentrer sur les sons, les images et les sensations.
- Penser à une sensation sur laquelle se focaliser, par exemple l'odeur d'un agrume ou une boisson chaude ou froide agréable.
- Ajuster son corps pour se sentir plus détendu et relâcher les tensions.
- Compter lentement jusqu'à 10.

2. En plénière ou en binôme, prenez 5 minutes pour discuter des moyens dont les participants peuvent mobiliser leurs compétences d'adaptation au moment où ils éprouvent des émotions difficiles.

3. Invitez les participants à dresser une liste de 5 stratégies qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils se trouvent dans une situation stressante et suggérez-leur de la conserver.

4. Avant de clore l'activité, rappelez aux participants que le fait de recevoir leur propre supervision peut vraiment les aider à mieux comprendre leurs réactions et à apprendre de nouvelles manières de les gérer.

8

Clôture de la session 7

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

Feedback, Q&R.

Session 8

Gérer la détresse et les risques en supervision

Durée à titre indicatif

2 heures 40 minutes

Objectif de la session

Aider les superviseurs à gérer les situations où les personnes qu'ils supervisent sont en détresse. Examiner le rôle de la supervision dans la gestion des risques pour les superviseurs formés à la prévention du suicide.

Section correspondante de l'IMS

Section 3.6

1

Gérer la détresse en supervision



Durée

1 heure



Format

Plénière, petits groupes, jeu de rôle



Guide de l'IMS

Section 3. 6



Matériel

- Scénarios (voir annexe 3) 1-4 imprimés, distribués la veille.

Notes pour le facilitateur :

Soulignez le fait qu'en dépit du rôle essentiel de la supervision dans la promotion d'une santé mentale positive et du bien-être, il est fréquent que les personnes supervisées traversent des situations de détresse. Cela peut se produire pendant une session de supervision ou en dehors, et nécessite une intervention. La supervision ne remplace jamais une thérapie. Cependant, les superviseurs doivent être préparés à ces situations et être conscients que leur capacité à faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement lorsque la/les personne(s) supervisée(s) est(sont) en détresse constituera un soutien essentiel.

Les activités suivantes comprennent des jeux de rôle permettant d'apporter un soutien à une personne en détresse. Les scénarios inspirés de situations de détresse permettront aux participants de pratiquer les compétences de base

en matière de soutien. Les participants doivent être encouragés à rendre les scénarios aussi réalistes que possible et à ne pas les exagérer ou les rendre trop dramatiques, et à ne pas les associer de manière trop directe à leurs propres expériences. Les « acteurs » devraient toutefois intensifier ou atténuer les réactions émotionnelles en fonction du soutien dont ils bénéficient. Il est essentiel que les animateurs soient particulièrement attentifs aux réactions des participants qui pourraient être bouleversés par le jeu de rôle, étant donné que ces scénarios rappellent parfois leurs propres expériences.

Les participants doivent se préparer la veille et avoir la possibilité de revoir les scénarios avant de commencer. Il peut être nécessaire de changer de scénario si l'un d'entre eux semble trop proche de la réalité du moment, car de nombreux participants travaillent dans des conditions difficiles.

Les groupes doivent faire des pauses chaque fois qu'ils en ont besoin. Pour que ce soit plus facile de demander des pauses, que ce soit pour eux-mêmes ou pour les autres, les participants peuvent choisir un signe non verbal ou un code. Les facilitateurs doivent respecter cette demande, quel que soit le moment, et faire de leur mieux pour garantir un environnement d'apprentissage favorable et sûr.

1. Ouvrez la session en disant aux participants que vous allez maintenant voir comment gérer la détresse. Si cela n'a pas déjà été convenu, décidez d'un mot (par ex sandwich) ou d'un signe non verbal que chaque participant peut utiliser pour demander une pause si lui-même ou d'autres participants en ressentent le besoin.

2. Invitez les participants à partager brièvement (10 minutes) des exemples de moments où une ou plusieurs personnes supervisées étaient en détresse, en leur posant les questions suivantes :

- Que s'est-il passé et comment avez-vous remarqué les signes de détresse ?
- Qu'avez-vous ressenti en tant que superviseur en gérant cette situation ?

3. Demandez aux participants quelles peuvent être les raisons d'une détresse, en mettant l'accent sur les points ci-dessous :



Points de discussion

La supervision de soutien peut jouer un rôle clé dans la promotion du bien-être des praticiens de la SMSPS.¹

- En tant que composante du soutien organisationnel, la supervision de soutien a été reconnue comme contribuant à réduire les taux d'épuisement professionnel, de traumatisme vicariant, de dépression et d'anxiété chez les personnes qui en bénéficient.^{2, 3, 4}
- Les données préliminaires sur l'IMS montrent que ce modèle est associé à une réduction du stress traumatique secondaire et de l'épuisement professionnel, et qu'il contribue à répondre au besoin de soutien émotionnel.
- Il est probable que les superviseurs, dans leur rôle, soient confrontés à des personnes supervisées en détresse, à la fois pendant et en dehors des sessions. Il est important qu'ils soient capables de réagir avec empathie, de les soutenir et de ne pas porter de jugement.

4. Invitez les participants à se répartir en petits groupes. Demandez-leur de prendre 10 minutes pour consulter la partie « Gérer une personne en situation de détresse : quelques recommandations » de la section 3.6 du Guide de l'IMS. Insistez sur le fait qu'il est naturel d'éprouver des émotions fortes et qu'en tant que superviseurs, ils est possible d'apporter du soutien en créant un espace calme et bienveillant.

5. Demandez un volontaire dans chaque groupe. Conduisez-les dans une salle séparée (ou dans une salle de réunion si vous êtes en ligne). Dites-leur qu'ils vont jouer le rôle d'une personne en détresse. Donnez-leur l'un des scénarios figurant à l'annexe 3 de ce manuel de formation. Les membres de leur groupe les aideront à tour de rôle à gérer leur détresse. Ils devront réagir de manière aussi réaliste que possible sur ce qui aide et sur ce qui n'aide pas lorsqu'il s'agit d'apaiser ou d'augmenter leur détresse.

6. Demandez à chaque volontaire de rejoindre son groupe et expliquez que les autres membres de leurs groupes utiliseront à tour de rôle les techniques récemment vues ainsi que d'autres techniques d'aide pour essayer d'apporter un soutien à la personne en détresse.

7. Dans chaque groupe, chaque participant disposera d'environ une minute pour essayer une technique ; en cas d'échec ou de blocage, ce sera le tour du participant suivant.

8. Après environ 10 minutes, ou une fois que tout le monde aura eu l'occasion d'apporter son soutien, arrêtez le jeu de rôle et revenez en plénière.
9. Invitez les participants à partager leurs impressions, en accordant une attention particulière à ceux qui ont joué le rôle des « personnes en détresse », et demandez-leur ce qui a été utile et ce qui l'a moins été.
10. Permettez aux participants de poser leurs questions et de partager leurs réflexions.
11. Terminez l'activité en soulignant l'importance de la supervision dans leur propre capacité à fournir du soutien.

- 1 N. Abujaber, F. Vallières, K.A. McBride, G. Sheaf, P.T. Blum, N. Wiedemann, Á. Travers
Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health care providers in humanitarian emergencies: a systematic scoping review
J. Global Health, 12 (2022)
2. K. Aldamman, T. Tamrakar, C. Dinesen, N. Wiedemann, J. Murphy, M. Hansen, et al.
Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support
Eur. J. Psychotraumatol., 10 (1) (2019), Article 1694811
pmid:31839900
- 3 D. Edwards, P. Burnard, B. Hannigan, L. Cooper, J. Adams, T. Juggessur, et al.
Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses
J. Clin. Nurs., 15 (8) (2006), pp. 1007-1015
- 4 H.K. Knudsen, L.J. Ducharme, P.M. Roman
Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: a study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse
J. Subst. Abuse Treat., 35 (4) (2008), pp. 387-395

2

Gérer le suicide et les risques en supervision

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.6

Attention!

Il n'est pas recommandé d'utiliser cette section si les participants n'ont pas reçu une formation préalable à la prévention du suicide comprenant l'identification et la gestion des risques. Veuillez consulter l'annexe E du Guide de l'IMS pour obtenir des ressources additionnelles sur la gestion du suicide et des risques suicidaires.

Notes pour le facilitateur :

Cette session ne remplace pas une formation complète sur la gestion du suicide. Les conseils qu'elle contient ne remplacent pas non plus les protocoles organisationnels. La section 3.6 du Guide de l'IMS contient des ressources additionnelles pour vous aider à gérer la détresse émotionnelle au cours de vos sessions, mais cela ne remplace pas non plus la nécessité pour les superviseurs de recevoir une formation sur les protocoles organisationnels de gestion des risques, et de savoir ce qu'il faut faire en cas de crise.

Cette session a deux objectifs :

1. Aider les superviseurs à gérer les risques suicidaires lorsqu'ils soutiennent les usagers de services de la SMSPS.
2. Gérer les potentiels risques chez les personnes supervisées.

Il est important de noter que cette partie de la formation peut être émotionnellement difficile pour certains participants. Le facilitateur devra en être conscient et inviter les participants à lui signaler lorsqu'ils ont besoin d'une pause. Il est conseillé de trouver un signal non verbal ou un mot pour faciliter la demande de pause par les participants, que ce soit pour eux-mêmes ou pour d'autres personnes. Les facilitateurs doivent rester attentifs à ce signal tout au long de la session.

Cette session ne comprend pas de conseils sur l'évaluation et la gestion des risques, tels que la planification sûre. Elle sert de session générale pour aborder la question du suicide et des risques en supervision. Les participants doivent avoir suivi une formation sur l'identification et la gestion des risques avant de participer à cette session.

3

Parler des risques

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Petits groupes/
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.6

1. Fournir des connaissances de base aux participants à l'aide des points de discussion ci-dessous :



Points de discussion

- Il est essentiel que les superviseurs et les personnes supervisées soient en mesure d'identifier et de répondre aux risques, et qu'ils n'attendent pas qu'une crise se produise pour se former et se familiariser avec les protocoles de l'organisation.
- Les risques peuvent être identifiés chez les usagers des services de SMSPS ou chez les personnes supervisées elles-mêmes.
- La supervision de soutien joue un rôle important dans la promotion du bien-être des praticiens de la SMSPS. Il peut néanmoins y avoir des moments où la personne que vous supervisez est en détresse et où présente un risque de se faire du mal ou d'en faire à autrui.
- Les personnes supervisées sont aussi appelées à soutenir des usagers de services qui sont en détresse et qui présentent un risque de suicide ou de se faire du mal ou d'en faire à autrui. Il est important que les superviseurs se sentent suffisamment à l'aise pour aborder cette question et soutenir les personnes qu'ils supervisent dans ce processus.
- Dans de nombreux contextes, le suicide est stigmatisé. Ce n'est pas une raison pour ne pas intégrer la prévention du suicide et la gestion des risques dans les organisations et dans la SMSPS.
- La supervision ne remplace jamais une thérapie ou un traitement de santé mentale. Il est important de connaître les voies d'orientation mises en place par votre organisation pour le personnel et les volontaires.

2. Demandez aux participants de former des petits groupes et de prendre 15 minutes pour réfléchir aux points suivants :

- *Avez-vous déjà apporté du soutien à une personne qui présentait un risque de suicide ?*
- *Quelles mesures avez-vous prises ?*

[Suite page suivante](#)

- Avez-vous eu l'impression que vous étiez bien préparé pour gérer la situation?

3. Revenez en plénière et demandez à des volontaires de partager leurs expériences.

4

Les facteurs de risque et de protection



Durée

20 minutes



Format

Plénière, Petits groupes



Guide de l'IMS

Section 3.6



Matériel

- Tableau de conférence préparé à l'avance
- Études de cas
- Stylos

*Reproduit avec la permission du Guide de prévention du suicide du Centre Psychosocial de la FICR. Disponible sur: https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/08/suicide_prevention.pdf



Points de discussion*

Les facteurs de protection sont des caractéristiques et des facteurs qui rendent une personne moins susceptible d'envisager ou de tenter de se suicider. Ils varient selon les individus et les cultures. Il est important que les aidants identifient, avec les personnes qu'ils soutiennent, les facteurs de protection qui contribuent à leur sécurité.

Les facteurs de risque sont des caractéristiques et des facteurs qui peuvent augmenter la probabilité qu'une personne fasse une tentative de suicide. Ils varient également d'un individu à l'autre, d'une culture à l'autre et d'un contexte à l'autre. Il est donc important, dans le cadre du travail de préparation, de discuter avec les membres de la communauté des facteurs de risque qui pourraient être plus probables dans le contexte spécifique, et de voir si une évaluation locale ou nationale des facteurs de risque a été menée pour comprendre quels groupes pourraient être plus vulnérables.

Les signes d'alerte sont des actions ou des comportements immédiats qui indiquent que les personnes présentent un risque immédiat de suicide ou de dommages infligés à soi-même. Au niveau individuel, des antécédents de tentatives de suicide constituent le principal facteur de risque de dommages infligés à soi-même ou de suicide.

2. En petits groupes, demandez aux participants de dresser deux listes sur un tableau de conférence : une pour les facteurs de risque et une pour les facteurs de protection relatifs au suicide. Accordez-leur 10 minutes pour trouver le plus

d'éléments possible pour chaque liste.

3. Invitez les groupes à partager leurs listes à tour de rôle, en ne mentionnant que les éléments qui n'ont pas été proposés par les groupes précédents

4. Demandez aux participants de se reporter au tableau des risques figurant à la section 3.6 du Guide de l'IMS et de prendre 5 minutes pour le parcourir. Demandez-leur s'ils n'ont rien oublié dans leur liste. Demandez également s'ils ont des questions ou s'ils ont besoin d'éclaircissements.

5. Clôturez la session en soulignant qu'il est, en général, utile d'être conscient des facteurs de risque et de protection, et de savoir qu'ils seront toujours propres à chaque individu. L'exploration de ces facteurs peut jouer un rôle clé dans la compréhension des niveaux de risque pour les personnes supervisées et pour les usagers des services de SMSPS qu'ils soutiennent.

5

Répondre au risque en supervision



Durée

45 minutes



Format

Plénière, petits groupes



Guide de l'IMS

Section 3.6



Matériel

- Tableau de conférence ou diapositive préparée à l'avance et présentant les niveaux de risque
- Études de cas

1. Commencez l'activité en soulignant qu'il est essentiel de connaître les protocoles organisationnels en cas de situation urgente et de connaître à l'avance les mesures à prendre en cas d'urgence ou de risque imminent. Rappelez aux participants que cette session de formation n'est pas une formation complète sur la prévention du suicide.

2. Rappelez aux participants comment ils peuvent demander une pause ou, si ce n'est pas déjà fait, demandez-leur de choisir un mot ou un signe non verbal qu'ils utiliseront pour faire cette demande, pour eux-mêmes ou pour les autres.

3. Demandez aux participants de former 4 groupes. Donnez à chaque groupe une étude de cas (voir annexe 3). Toutes les études de cas ont été partagées à l'avance, et chaque groupe va se voir attribuer avoir une étude de cas spécifique.

4. Accordez à chaque groupe 20 minutes pour lire son étude de cas et déterminer le niveau de risque (si possible) ainsi que les mesures appropriées à prendre pour gérer ce risque. Ils peuvent se référer à la section 3.6 du Guide de l'IMS. Les niveaux de risque doivent être inscrits sur un tableau de conférence ou une diapositive : Urgent/Imminent/Risque.

5. Revenez en plénière et demandez à chaque groupe de présenter son cas et les mesures qu'il propose, en 5 minutes.

6. Invitez les participants à poser des questions pour clarifier les points qui le nécessitent et à donner leur avis sur les solutions proposées

7. Le facilitateur doit confirmer que la solution proposée correspond au niveau de risque. Il convient de noter que le niveau de risque et les actions proposées seront uniquement basés sur les informations fournies dans l'étude de cas, par conséquent, il se peut qu'il y ait des interprétations différentes.

Étude de cas A : risque lié aux pensées suicidaires sans plan ni moyen pour passer à l'acte. Facteur de protection : la religion. Actions : continuer à fournir du soutien psychosocial et réexaminer les pensées suicidaires, créer un plan de sécurité, activer les soutiens pour l'individu, l'orienter vers un soutien spécialisé si possible.

Étude de cas B : niveau de risque inconnu, nécessité d'obtenir davantage d'informations de la part de l'enfant et de ses soignants. Demander à rencontrer l'enfant et ses accompagnants pour approfondir la question. Orienter la famille vers des services de soutien additionnels, au besoin.

Étude de cas C : risque imminent en raison d'une précédente tentative et de facteurs de risque ou de signes d'alerte tels que le sentiment de désespoir et le fait d'avoir fait don de ses biens. Mesures à prendre : fixer un rendez-vous de suivi dans les 24 heures pour procéder à une nouvelle évaluation du risque afin d'en déterminer le niveau et son évolution, et d'agir en conséquence.

Étude de cas D : urgent parce que la personne a avalé des médicaments et dit ne plus vouloir vivre. Rester en ligne avec la personne et suivre le protocole de l'organisation pour contacter les services d'urgence. Une fois la situation stabilisée, continuer à apporter le soutien nécessaire.

8. Conclure la session en encourageant les participants à poursuivre leur formation sur la prévention du suicide et la gestion des risques et en les encourageant à utiliser leur propre supervision pour leur renforcement et pour les aider à gérer les situations difficiles auxquelles ils seraient confrontés.

Session 9

Se préparer pour la supervision

Durée à titre indicatif

1 heure 45 minutes

Objectif de la session

Savoir comment se préparer pour les sessions de supervision au niveau organisationnel et individuel

Section correspondante de l'IMS

Section 2

1

Qui, quoi, quand, où, comment ?



Durée

5 minutes



Format

Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Section 2



Matériel

Tableau de conférence préparé à l'avance

1. Rappelez aux participants que pour se préparer pour une supervision, il ne suffit pas de réserver un lieu et une heure pour la session (bien que cela soit également important !).

2. Sur un tableau de conférence ou une diapositive, présentez les éléments suivants sous forme de liste de vérification :

- Descriptions de poste claires
- Logistique
- Accord de supervision
- Introspection
- Ordre du jour établi
- Flexibilité

3. Passez en revue la liste de vérification et informez les participants que vous allez aborder chaque point, en vous concentrant sur les aspects qui n'ont pas encore été traités.

2

Des descriptions de poste claires

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière

1. Rappelez aux participants que les superviseurs et les personnes supervisées (ainsi que tous les autres membres de l'équipe) doivent avoir des descriptions de poste décrivant clairement leurs responsabilités et leurs rôles.

2. Demandez-leur de répondre aux questions de réflexion suivantes :

- *Pourquoi est-il important d'avoir des attentes claires ?*
- *Que devrait faire un superviseur s'il est également le responsable hiérarchique de la personne qu'il supervise ? Comment peut-il assurer une séparation entre ses deux rôles ?*

Information importante

Il est fréquent que les superviseurs aient des rôles multiples, ce qui signifie qu'ils ont d'autres responsabilités en plus de leur rôle de superviseur. Au début de la supervision, il convient de clarifier les attentes en matière de supervision et celles par rapport à la gestion hiérarchique. La personne supervisée et le superviseur doivent comprendre la distinction et, dans la mesure du possible, essayer de séparer les deux rôles dans leurs échanges.

3. Prenez quelques minutes pour cette discussion. Résumez les principaux points et reportez-vous à la liste des conseils pour les superviseurs qui sont également responsables hiérarchiques des personnes qu'ils supervisent.

Points de discussion

Conseils pour les superviseurs qui sont également des responsables hiérarchiques des personnes qu'ils supervisent :

- Discutez de la pluralité des rôles dès le début de la relation de supervision avec la personne que vous supervisez et donnez-lui la possibilité d'exprimer ses préoccupations.
- Convenez de limites claires pour la session de supervision en ce qui concerne les sujets qui seront abordés et ceux qui ne le seront pas.
- Être attentif aux dynamiques de pouvoirs.

Suite page suivante

- Si des tâches administratives sont évoquées au cours de la session, prenez le temps, à la fin de la session, de programmer une réunion de suivi.
- Dans la mesure du possible, essayez de séparer les réunions relatives aux actions de soutien et les réunions concernant le travail administratif.

3

Logistique



Durée

20 minutes



Format

Petits groupes et plénière



Guide de l'IMS

Section 2

1. À travers cette activité, les participants commenceront à explorer la logistique qui doit être mise en place pour la supervision. Demandez-leur de se répartir en petits groupes et encouragez-les à prendre 15 minutes pour discuter des questions suivantes :

- *Qui participera à vos sessions de supervision ? De quels types de sessions s'agira-t-il (en présentiel ou à distance ? En individuel, de groupe, par les pairs ou directe) ? Quand et où auront lieu ces sessions ?*
- *En gardant tout ceci à l'esprit, quels sont les problèmes logistiques que vous pourriez rencontrer ? Quelles sont les opportunités dont vous pouvez tirer parti sur le plan logistique ?*

2. Au bout de 15 minutes, revenez en plénière et prenez 5 minutes pour partager les réponses. Si des préoccupations importantes sont soulevées, le facilitateur doit faire appel à l'ensemble du groupe pour proposer des solutions potentielles (en utilisant des questions rebond si nécessaire). Si les préoccupations soulevées sont majeures et nécessitent un changement organisationnel, le facilitateur doit en prendre note et prendre plus de temps pour discuter de ces préoccupations, au cours de la formation, lors de la discussion sur les considérations relatives à la mise en œuvre, ou pendant les sessions de soutien post-formation.

4

L'accord de supervision

**Durée**

5 minutes

**Format**

Plénière

**Guide de l'IMS**

Section 1.9 et 2

Notes pour le facilitateur :

Ce sujet a été discuté lors de la session 3, mais il convient de le revoir brièvement avec les participants

1. Rappelez aux participants que le fait d'avoir un accord de supervision peut être utile, pour toutes les parties (organisations, superviseurs et personnes supervisées), pour préciser certains détails relatifs à la supervision
2. En plénière, demandez aux participants de répondre aux questions suivantes:
 - *Quels sont les éléments importants qui doivent être mentionnés dans l'accord de supervision ?*
3. Le facilitateur doit mettre l'accent sur les points ci-dessous :

**Points de discussion**

- a. La fréquence, le lieu, la durée et les limites de la supervision.
- b. Les attentes et les objectifs personnels de la supervision, convenus entre le superviseur et la personne supervisée.
- c. Les mécanismes mis en place au sein de l'organisation pour transmettre les préoccupations, notamment la manière dont les responsables hiérarchiques sont impliqués dans le processus.
- d. Ceux à qui les personnes supervisées peuvent s'adresser (par exemple, le responsable hiérarchique, le directeur d'agence ou les ressources humaines) si elles rencontrent des problèmes au cours de la supervision ou avec leur superviseur.

5

Introspection

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

1. Le facilitateur introduit la session en utilisant cet exemple de script à titre de référence

 Exemple de script

Le travail que nous effectuons est difficile et il peut nous exposer à de nombreuses histoires, situations, images et expériences qui peuvent nous affecter et parfois même nous submerger. De plus, nous gérons souvent des charges de travail qui peuvent nous mettre à rude épreuve (contexte d'urgence). Nous sommes nombreux à trouver notre travail incroyablement gratifiant, malgré les défis. Il est, toutefois, important que nous réalisons une introspection avant de rencontrer les personnes que nous supervisons, pour veiller à notre propre bien-être et pour nous assurer d'être pleinement disponibles pour elles ainsi que pour nous-mêmes.

2. Invitez les participants à participer à une discussion en plénière si les sujets de discussion ne semblent pas trop répétitifs par rapport aux sessions précédentes. Demandez-leur de prendre un moment pour réfléchir aux questions suivantes :

- *Comment gérez-vous les situations où vous vous sentez débordé, peu concentré ou à bout de souffle ?*
- *Quelles mesures prenez-vous pour préserver votre résilience ?*
- *Y a-t-il des choses pour lesquelles vous pourriez demander du soutien auprès de votre organisation ?*

6

Définir un ordre du jour

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS:**
Section 1.6 et 3.11

1. Le facilitateur peut utiliser l'exemple de script ci-dessous pour présenter l'importance d'établir un ordre du jour. Il peut s'en servir également pour faire savoir aux participants qu'ils auront l'occasion de s'entraîner à le faire, plus tard, au cours de la formation.

 Exemple de script

Établir un ordre du jour provisoire pour la session est une manière utile de se préparer. Nous prendrons le temps de nous pencher sur cette question dans l'activité suivante et vous aurez l'occasion de planifier certaines sessions. Cependant, il est utile d'avoir une idée de la manière dont vous envisagez de structurer votre session de supervision. Elle peut commencer par un point plus informel, un point sur les situations ou les cas urgents, puis vous pouvez poursuivre avec des présentations de cas, des jeux de rôle ou d'autres activités, et enfin vous pouvez terminer par les prochaines étapes et clôturer la session. Il est important de noter que l'ordre du jour doit être établi de manière collaborative et qu'il doit être flexible afin de pouvoir répondre aux besoins urgents.

Vous aurez l'occasion de créer des ordres du jour pour les sessions de supervision au cours des prochaines sessions de cette formation.

Vous pouvez arriver avec un plan, mais ne vous étonnez pas si la session ne se déroule pas comme prévu ! Être superviseur demande une bonne dose de patience et de flexibilité. Il se peut qu'un jour les personnes que vous supervisez ne viennent pas ou qu'elles soient toutes en retard. Il se peut qu'une personne supervisée ait une situation urgente avec un bénéficiaire et que toute la session y soit consacrée. Les connexions Internet pourraient tomber en panne, ou la salle que vous avez réservée pour votre session pourrait ne plus être disponible. Il est utile de toujours avoir un plan de secours au cas où les choses ne se dérouleraient pas comme prévu. Il est également important de noter que la supervision est un espace qui vous permet de fixer des limites claires, notamment en responsabilisant les autres par rapport à leur participation.

7

La flexibilité



Durée

20 minutes



Format

Plénière



Matériel

- LEGO
- Papier
- Marqueurs

Notes pour le facilitateur :

L'activité suivante peut servir à illustrer les sentiments associés au fait que les choses ne se déroulent pas comme prévu. S'il n'y a pas de LEGOS, les participants peuvent faire un dessin ou une autre représentation créative.

1. Donnez à chaque participant une poignée de LEGOS et demandez-leur de prendre 5 minutes pour réaliser une construction avec ces briques.
2. Demandez-leur de se déplacer d'un siège vers la droite. Ils disposent maintenant de 2 minutes pour ajouter ou adapter la création devant eux, ou la laisser telle quelle.
3. Demandez aux participants de reprendre leur place initiale.
4. Invitez-les à prendre 2 minutes pour examiner leurs créations, éventuellement adaptées, et à réfléchir à ce que cela signifie de voir ses plans et son travail modifiés par d'autres.
5. Invitez les participants à partager leurs réflexions en plénière.
6. Prenez 10 minutes pour discuter de la flexibilité dans la supervision et des raisons pour lesquelles elle est si importante. Posez la question suivante pour lancer la discussion :
 - L'un d'entre vous a-t-il des exemples de situations professionnelles dans lesquelles bien qu'ayant établi un plan, il a dû faire preuve de souplesse ? Comment avez-vous géré la situation ?

Considérations relatives à la formation à distance

Si la formation se fait à distance, réaliser uniquement le point 6.

8

Clôture de la session 9



Durée

10 minutes



Format

Plénière

Résumez les enseignements importants, Q&R, feedback

Session 10

Comment structurer les sessions de supervision

Durée à titre indicatif

1 heure 10 minutes

Objectif de la session

Augmenter l'assurance en matière de structuration des sessions de supervision et des activités, ainsi que concernant l'établissement collaboratif d'un ordre du jour

Section correspondante de l'IMS

Section 3.12

1 La session de supervision



Durée

20 minutes



Format

Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Section 3.12



Matériel

Prepared Tableau de conférences

1. Expliquez que l'organisation d'une session de supervision varie en fonction du format et du fait que la supervision soit individuelle, de groupe ou par les pairs, et selon qu'elle se déroule en présentiel ou à distance.

2. Demandez aux participants quelles différences il y aurait, selon eux, entre l'organisation d'une supervision individuelle, l'organisation d'une supervision de groupe et l'organisation d'une supervision par les pairs.

3. Préparez à l'avance un tableau de conférence avec les intitulés « individuelle », « de groupe » et « par les pairs » et demandez à un volontaire de noter les réponses des participants.

Lisez ensuite les points de discussion dans l'encadré ci-après et surlignez tout ce qui n'a pas été mentionné par les participants.

[Suite page suivante](#)



Points de discussion

Supervision individuelle

- Dure en général environ 1 heure
- Se déroule en présence du superviseur et de la personne supervisée. Un interprète peut y être intégré.
- Tenir compte de la configuration physique : se faire face, sans obstruction (si culturellement approprié) afin de permettre un langage corporel ouvert et faciliter le contact visuel.
- Espace privé et confidentiel (dans la mesure du possible).

Supervision de groupe et par les pairs

- Dure en général environ 1 heure et 30 minutes.
- Se déroule entre le superviseur et les personnes supervisées (5-6 idéalement). Un interprète peut être inclus. Pour les pairs, le superviseur n'est pas inclus.
- Tenir compte de la configuration physique : se faire face, sans obstruction (si culturellement approprié) afin de permettre un langage corporel ouvert et faciliter le contact visuel entre les participants.
- Espace privé et confidentiel (dans la mesure du possible)

4. Demandez aux participants de réfléchir, en petits groupes, aux questions suivantes, également notées sur un tableau de conférence ou une diapositive :

- *Quelles sont les activités que vous pouvez réaliser lors des sessions de supervision ?*
- *Lorsque vous receviez votre propre supervision par le passé, qu'avez-vous fait qui vous a semblé efficace ? Qu'est-ce qui, selon vous, a bien fonctionné avec les personnes que vous supervisez ?*
- *Si vous n'avez encore jamais réalisé de supervision, réfléchissez à ce qui pourrait bien fonctionner, en vous basant sur votre travail en tant que praticien de la SMSPS.*

5. Demandez à un volontaire de continuer à noter les réponses sur le même tableau.

Le facilitateur peut ajouter les éléments suivants s'ils n'ont pas été mentionnés :

- Jeux de rôle
- Présentations de cas
- Activités d'autosoin
- Skills labs (laboratoires de compétences)
- Présentation d'un invité sur un sujet spécifique
- Revue d'un article de journal ou d'un blog traitant d'un sujet similaire ou d'un nouveau travail de recherche ou d'une nouvelle approche
- Présentations d'activités ou exemples issus de situations difficiles

Considérations relatives à la formation à distance :

En utilisant un document Word avec le titre " Individuelle ", " De groupe " et " Par les pairs ", créez une liste pour chaque catégorie à partir des réponses des participants et partagez-la à l'écran. À rédiger en écran partagé en tant que réflexion de groupe sur le même document.

2

Définir un ordre du jour

 **Durée**
40 minutes

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.11

Notes pour le facilitateur :

Expliquez aux participants qu'en tant que superviseur, vous pouvez avoir vos objectifs pour la session de supervision, mais qu'il est également important de cocréer l'ordre du jour avec la/les personne(s) que vous supervisez. Ceci est essentiel pour s'assurer que vos objectifs et ceux de la/des personne(s) supervisée(s) correspondent.

1. Répartissez les participants en quatre groupes et demandez-leur de créer des exemples d'ordres du jour pour les sessions suivantes :

- Session de supervision individuelle avec une nouvelle personne supervisée (première session).
- Session de supervision de groupe avec des personnes qui travaillent ensemble depuis plus d'un an.
- Session de supervision par les pairs pour vous et vos collègues qui sont

également des superviseurs.

2. Demandez à chaque groupe de rédiger son ordre du jour pour le partager avec les autres.

3. Après 20 minutes, revenez en plénière. Demandez à chaque groupe de partager son ordre du jour. Invitez-les à partager une copie écrite de leur document afin qu'ils puissent tous l'avoir dans leur kit de ressources.

4. Terminez l'activité en posant la question suivante et en utilisant les points listés ci-dessous pour mettre l'accent sur les éléments importants :

- *Selon vous, quelles sont les situations qui pourraient vous obliger à vous écarter de votre programme ?*



Points de discussion

Assurez-vous que les éléments suivants sont mentionnés :

- Situation présentant un risque élevé ou situation d'urgence.
- Les personnes supervisées indiquent qu'elles préfèrent se concentrer sur autre chose.
- Vous remarquez que la compétence ou l'habileté de base nécessite des instructions supplémentaires ou plus de temps pour un jeu de rôle.
- Raisons pratiques/ logistiques : coupure d'internet lors des sessions à distance.
- La personne supervisée s'effondre en pleurant ou se met en colère, manifeste des émotions fortes.

3

Clôture de la session 10



Durée

10 minutes



Format

Plénière

Q&R

Feedback, Q&R.

Session 11

Une bonne facilitation

Durée à titre indicatif

4 heures

Objectif de la session

Acquérir les compétences de facilitation pour la supervision

Section correspondante de l'IMS

Section 3.8

1

Introduction à la facilitation



Durée

5 minutes



Format

Plénière



Guide de l'IMS

Section 3.8

1. Le facilitateur devrait commencer par souligner ce qui suit : une bonne facilitation est la clé d'une supervision de soutien réussie. Les compétences de facilitation sont utilisées dans tous les types de supervision. La facilitation encourage l'apprentissage et la collaboration en :

- Établissant une base de confiance solide
- Favorisant une atmosphère de soutien
- Faisant la démonstration des compétences clés
- Fixant des limites appropriées
- Encourageant le participant

Il est important de réfléchir à ce que serait une bonne facilitation dans chaque contexte. Ce qui fonctionne dans un contexte ou dans une session peut ne pas fonctionner dans un ou une autre.

2

Réfléchir à la facilitation

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Petits groupes/
binômes

 **Guide de l'IMS**
Section 3.8

 **Livret du participant**
Module 2
Activité Q

 **Matériel**
Tableau de
conférence préparé
à l'avance

1. Accordez 15 minutes aux participants, répartis en binômes, pour réfléchir à ce qu'est une bonne facilitation dans leur contexte. Ils doivent pour cela répondre aux questions de réflexion ci-dessous, à l'aide de l'activité correspondante de leur livret du participant, ou sur un tableau de conférence préparé à l'avance.

- *En pensant à des exemples issus de supervisions dont vous avez bénéficié ou de formations que vous avez suivies, quelles ont été les qualités de facilitateur qui vous ont semblé soutenantes, et quelles sont celles qui vous ont semblé moins soutenantes ?*
- *Qu'avez-vous ressenti lors d'une bonne facilitation ? Qu'avez-vous ressenti lorsque la facilitation était moins efficace ?*
- *Quelles sont les compétences ou les qualités que vous aimeriez acquérir ou développer ?*

Caractéristiques d'une bonne facilitation :

Caractéristiques d'une moins bonne facilitation :

Comment je me suis senti :

Comment je me suis senti :

2. Au bout de 15 minutes, revenez en plénière. Demandez à un volontaire de noter les réponses sur un tableau de conférence.

3. Après que les participants aient partagé leurs réponses, le facilitateur peut prendre 10 minutes pour souligner les points suivants s'ils n'ont pas déjà été mentionnés dans les réponses..



Points de discussion

Recommandations pour une pratique positive de la facilitation

Pour plus d'informations, référez-vous à la section 3.10 du Guide de l'IMS.

Préparez les sessions de supervision. Préparez un ordre du jour, soyez flexible et encouragez les personnes supervisées à participer à la construction des sessions.

- Convenez des règles de base avec les personnes supervisées, notamment en ce qui concerne la confidentialité et ses limites.
- Prenez le temps de discuter de la manière dont le feedback sera fait.
- Vérifiez vos propres besoins avant le début de la session. Utilisez des techniques telles que la respiration profonde pour vous autoréguler, si nécessaire.
- Contactez les personnes supervisées en amont de la session si elles doivent faire une présentation de cas afin de leur permettre d'être suffisamment préparées au moment de la session.
- Préparez à l'avance les activités de formations à des compétences.
- Si vous travaillez à distance, testez la plateforme avant de commencer et assurez-vous que tout le monde peut se connecter à la session de supervision. Encouragez les personnes supervisées à la tester également de leur côté en amont de la session.
- Vous devez être conscient de la nécessité de faire la démonstration des compétences de communication et de réflexion qui sont essentielles à la SMSPPS et vous devez inciter les personnes que vous supervisez à observer ces compétences et à y réfléchir.
- Vous devez connaître les voies d'orientation disponibles pour les personnes supervisées qui pourraient avoir besoin d'un soutien additionnel. S'il n'y en a pas en interne, identifiez des soutiens externes.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Envisagez d'ajouter des sessions de gestion du stress et de bien-être aux sessions de supervision régulièrement programmées. Il peut s'agir d'enseigner des techniques d'adaptation et des activités de relaxation afin de promouvoir la résilience personnelle et l'autoadaptation. Il ne doit pas s'agir de sessions thérapeutiques.
- Combinez les éléments d'enseignement théoriques avec des approches interactives. Utilisez des jeux de rôle, des discussions ainsi que le travail collaboratif pour stimuler les participants et les faire participer. Veillez à prévoir du temps pour discuter et renforcer les acquisitions.
- Reconnaître les succès et les bonnes pratiques, en fournissant des détails clairs sur ce qui constitue une bonne pratique.
- Donner un feedback constructif et faites-le avec tact. Par exemple, dites : « Je me demande ce qui se serait passé si vous aviez utilisé une question ouverte au lieu de donner une solution à l'utilisateur des services » ou, au lieu de demander : « Qu'est-ce qui n'a pas marché ? », demandez : « Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ? »
- Invitez les participants à poser des questions et donnez du temps pour clarifier les points qui auraient manqué de clarté.
- Si vous faites appel à un interprète, sachez qu'il vous faudra plus de temps. Il faudra compter environ le double du temps nécessaire. Tous les participants doivent être sensibilisés à la nécessité de communiquer lentement et clairement, afin que l'interprète ait suffisamment de temps pour tout traduire.
- Respectez les horaires de début et de fin des sessions. Cela permet de montrer aux personnes supervisées que leur temps est valorisé et également de leur montrer comment faire respecter les limites.

Note: Ces recommandations sont issues du Centre de référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2020). Supervision de soutien pendant la COVID-19. <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/05/Supportive-supervision-during-COVID-19.pdf> et

World Health Organization, War Trauma Foundation & World Vision International. (2013). Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/102380>

Considérations relatives à la formation à distance :

Demandez aux participants de présenter, en partageant leur écran, des qualités d'une bonne facilitation et des qualités d'une moins bonne facilitation.

Écrivez la liste des qualités proposées par les participants sur un écran partagé.

3

Utiliser le Feedback

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 4.5

1. Prenez 10 minutes pour présenter l'importance du feedback dans le processus de supervision à l'aide des points proposés ci-dessous.

**Points de discussion**

- Les superviseurs doivent vivement encourager les personnes supervisées à leur faire un feedback à l'issue des sessions de supervision.
- Les superviseurs doivent créer un environnement ouvert et sûr qui encourage les personnes supervisées au partage. Si la manière dont les personnes supervisées reçoivent les feedbacks ne leur convient pas, elles doivent se sentir suffisamment à l'aise pour en informer leur superviseur. Il s'agit là d'un exemple de la « voie à double sens » de la supervision qui est essentielle pour établir la relation de confiance nécessaire entre le superviseur et la personne supervisée.
- Recevoir un feedback, en particulier un feedback constructif ou critique, peut s'avérer difficile. Il est important d'être conscient de ses propres réactions dans ces situations.
- Dans le cadre d'une supervision de groupe, le feedback peut être donné par des personnes supervisées à d'autres personnes supervisées. Les membres du groupe bénéficient grandement du fait d'écouter activement les autres et d'apprendre d'eux, ainsi que de l'attention qu'ils portent aux retours faits à d'autres personnes. Le superviseur peut faciliter le feedback des pairs au cours d'une supervision de groupe, et il est aussi important qu'il fasse la démonstration des bonnes pratiques en formulant lui aussi des feedbacks aux personnes supervisées.
- Il est essentiel que les superviseurs abordent les sessions de supervision avec une attitude d'ouverture et la volonté d'accepter

Suite page suivante

les feedbacks reçus. C'est ce genre d'attitude que nous souhaitons encourager chez les personnes supervisées.

- Les superviseurs doivent utiliser leurs compétences d'écoute active, faire preuve de patience et ne pas porter de jugement, en particulier lorsqu'ils reçoivent du feedback qu'ils n'approuvent pas.

2. Invitez les participants à poser leurs questions éventuelles.

4

Réfléchir au feedback

 **Durée**
45 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle, petits
groupes

 **Guide de l'IMS**
Section 4.5

 **Livret du participant**
Module 2
Activité R

 **Matériel**
- Diapositive
ou Tableau de
conférence
préparé à l'avance

1. Demandez aux participants de prendre 5 minutes pour réfléchir à ce qu'ils ressentent lorsqu'ils font et reçoivent un retour, en s'aidant des questions ci-dessous. Les facilitateurs peuvent renvoyer les participants à l'activité correspondante dans leur livret du participant, ou écrire les questions sur une diapositive ou un tableau de conférence.

- *Que ressentez-vous lorsque vous faites un feedback à vos collègues ?*
- *Comment vous sentez-vous lorsque vous recevez un feedback ? Analysez vos réactions et vos réponses lorsqu'on vous fait un retour critique.*
- *Que pouvez-vous faire si vous remarquez que vous êtes sur la défensive lorsque vous recevez un feedback ?*
- *Comment le fait de donner un feedback est-il perçu dans votre culture ?*

2. Répartissez les participants par groupes de deux et demandez-leur de prendre 5 minutes pour partager leurs réflexions.

3. Après les 5 minutes, faites un brainstorming pour dresser une liste d'exemples de phrases qui peuvent être utilisées pour donner du feedback, à la fois positif et constructif, en s'appuyant sur les réflexions qu'ils ont eues sur le feedback.

4. Les participants seront invités à partager leurs réflexions avec l'ensemble du groupe et encouragés à prendre des notes.

5. Au bout de 15 minutes, revenez en plénière. Demandez aux participants de vous donner des exemples de différentes manières de donner un feedback et de ce qu'ils peuvent faire s'ils remarquent qu'ils sont sur la défensive lorsqu'ils en reçoivent.

6. Soulignez certains conseils pour formuler et recevoir un feedback à l'aide des points listés ci-dessous. Ces points doivent être présentés sur une diapositive ou un tableau de conférence afin de les mettre en évidence.



Points de discussion

Conseils pour donner du feedback

- Tenez-vous en aux faits.
- Soyez spécifique.
- Gardez un ton professionnel.
- Faites en sorte que ce soit un échange, par exemple : « Comment pensez-vous que cela s'est passé, que feriez-vous différemment ? »

Conseil pour recevoir du feedback

- Écoutez avec ouverture et sans jugement.
- Soyez conscient de votre réaction (que ressentez-vous dans votre corps ? Quel est le ton de votre voix ?)
- Posez des questions pour obtenir des éclaircissements et pour vous assurer que vous avez bien compris le feedback.
- Accordez-vous un temps de réflexion (il n'est pas nécessaire de répondre immédiatement !)
- Faites un suivi.

5

Jeux de rôle sur la facilitation

**Durée**

90 minutes

**Format**

Jeu de rôle, petits groupes

**Guide de l'IMS**

Section 3.7

Notes pour le facilitateur :

Les facilitateurs peuvent se servir des informations suivantes pour ouvrir la session :

Donner un feedback : la manière dont nous donnons un feedback est une compétence essentielle pour les superviseurs. Cela doit être fait de manière respectueuse et constructive, sans chercher à embarrasser ou à être excessivement critique. Au sein des groupes, vous aurez l'occasion de vous y exercer. N'oubliez pas de donner votre feedback à la fois sur les points positifs et sur les points à améliorer. Exemples de feedbacks constructifs : « Je me demande ce qui se serait passé si vous aviez posé une question ouverte au lieu de donner une solution à l'utilisateur des services ? ». Ou au lieu de demander « Qu'est-ce qui n'a pas marché ? », dites plutôt « Qu'est-ce que j'aurais pu faire différemment ? »

Il est pertinent de prendre le temps de comprendre comment les personnes que vous supervisez préfèrent recevoir du feedback.

Les facilitateurs doivent se déplacer d'un groupe à l'autre pendant l'activité pour observer et apporter leur aide.

1. Répartissez les participants en petits groupes et informez-les qu'ils vont maintenant avoir l'occasion de s'exercer à être de bons facilitateurs. Donnez-leur les instructions suivantes :

- En groupe, préparez une session de 15 minutes. Imaginez qu'il s'agit d'une session que vous pourriez réaliser avec les personnes que vous supervisez, elle peut porter sur l'autosoin ou sur la pratique d'une nouvelle compétence. Choisissez le sujet qui vous convient. Décidez au sein de votre groupe des activités que vous réaliserez et des personnes qui les animeront.
- Vous disposez de 30 minutes pour préparer la session.
- Après 30 minutes, vous rejoindrez un autre groupe pour faciliter une session de 15 minutes que vous aurez avec ce groupe.
- L'autre groupe donnera son avis sur les activités proposées et vos compétences de facilitation (5 minutes).
- Ensuite, ce sera au tour de l'autre groupe de faciliter une session de 15 minutes avec vous.
- Vous aurez à votre tour l'opportunité de donner un feedback sur leurs activités et compétences de facilitation (5 minutes).

2. Une fois que tous les groupes ont facilité leurs sessions, revenez en plénière.
3. Demandez aux participants de partager leurs expériences. Qu'est qu'ils ont vraiment apprécié dans la facilitation de l'autre groupe ? Quelles sont leurs observations sur les éléments qu'ils aimeraient intégrer dans leur facilitation, ou sur ceux qu'ils aimeraient éviter ?
4. Le facilitateur doit également donner son feedback.

Considérations relatives à la formation à distance :

Utilisez la fonction de salle de réunion pour faciliter l'activité en petits groupes et assurez-vous d'informer les participants que les facilitateurs se déplaceront entre les salles de réunion avec leurs caméras et leurs micros désactivés.

6

Clôture de la session 11

 **Durée**
10 minutes

Résumez les principaux enseignements, Q&R, feedback.

 **Format**
Plénière

Session 12

Présentations de cas et jeux de rôle

Durée à titre indicatif

2 heures

Section correspondante de l'IMS

Section 4.3 et 4.6

Format

Plénière et petits groupes

Objectif de la session

Explorer les différentes activités qui peuvent être menées dans le cadre de la supervision en vue d'augmenter l'assurance des personnes supervisées et d'améliorer leurs compétences

1

Présentations de cas

**Durée**

1 heure 30 minutes

**Format**

Jeu de rôle

**Guide de l'IMS**

Section 4.3 et 4.6

**Livret du participant**

Module 2

Activité S

**Matériel**

- Modèle de
présentation
de cas (IMS ou
organisationnel)

Notes pour le facilitateur :

Cette activité doit être réalisée à l'aide du modèle de présentation de cas de chaque organisation s'il en existe un. Dans le cas contraire, utilisez le modèle fourni dans la section 4.6 du Guide de l'IMS.

1. Donnez des informations sur les présentations de cas en soulignant qu'elles peuvent être utilisées dans un contexte de groupe ou pour des sessions individuelles. Les présentations de cas sont utiles pour obtenir des conseils et suggestions sur les difficultés que les praticiens de la SMSPS peuvent rencontrer avec un usager des services. Discutez des points suivants :

**Points de discussion**

Les présentations de cas sont un excellent moyen pour les personnes supervisées de recevoir du feedback sur des situations ou des cas qui peuvent s'avérer difficiles. Il existe plusieurs façons de choisir le cas à présenter :

- Si la personne supervisée a le temps d'envoyer plusieurs cas avant la session, le superviseur peut l'aider à sélectionner le cas le plus pertinent pour la situation d'apprentissage.
- Les personnes supervisées elles-mêmes peuvent choisir le cas ou la situation pour laquelle elles pensent avoir besoin d'un feedback.
- Les superviseurs peuvent suggérer un cas particulier en fonction des dossiers examinés ou de ce qu'ils ont observé. Cependant, il est important que la personne supervisée se sente prête à discuter du cas suggéré et qu'elle n'ait pas l'impression d'être « testée ».
- Lors des sessions de supervision de groupe ou par les pairs, la personne qui facilite la session peut aider le groupe à déterminer quel cas serait le plus utile pour la discussion de groupe. Par exemple, le choix peut être lié à l'urgence d'une situation ou être basé sur la discussion d'un défi que tous les membres du groupe rencontrent.

2. Demandez aux participants de prendre 10 minutes pour préparer une présentation de cas. Dites-leur qu'il peut s'agir d'une personne de la vie réelle, mais qu'ils doivent s'assurer dans ce cas qu'il n'y a aucune information qui pourrait permettre d'identifier cette personne. Renvoyez-les à l'activité

correspondante dans leur livret du participant et demandez-leur de remplir le modèle. S'ils le souhaitent, ils peuvent choisir de le modifier en y ajoutant des informations.

3. Après 10 minutes, répartissez les participants par groupes de trois et demandez-leur de présenter leur cas à tour de rôle. Une personne joue le rôle du superviseur, les deux autres jouent les rôles de deux personnes supervisées, l'une des deux présente son cas. Chaque personne supervisée dispose de 20 minutes pour faire sa présentation et recevoir un feedback. Ce processus se répètera jusqu'à ce que tout le monde ait eu l'occasion de présenter son cas.

- Celui qui joue le rôle de superviseur aura pour objectif de faciliter la présentation et de faire des retours à celui qui a présenté son cas (attention à ne pas se précipiter et donner des conseils !).
- Le rôle de la première personne supervisée sera de présenter son cas et écouter le feedback qui lui sera fait.
- L'autre personne supervisée devra, quant à elle, poser des questions de clarification et fournir un feedback si nécessaire.

4. Une fois que chaque participant a eu l'occasion de présenter son cas et de jouer les différents rôles, revenez en plénière.

5. Demandez aux participants s'il y a des aspects de l'activité qui leur ont semblé difficiles ou à s'ils ont des questions concernant certains aspects. Encouragez les participants à utiliser le modèle partagé et à l'adapter à leur contexte.

2

Jeu de rôle dans la supervision

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière / pairs

 **Guide de l'IMS**
Section 4.3

 **Matériel**
- Diapositive
ou tableau de
conférence
préparé à l'avance

1. Le facilitateur ouvre la discussion en soulignant qu'un certain nombre de jeux de rôle ont déjà été réalisés au cours de cette formation. Bien que tout le monde n'apprécie pas les jeux de rôle, il y a de bonnes raisons de les utiliser.

2. Préparez les questions ci-dessous sur une diapositive ou un tableau de conférence. Demandez aux participants de se mettre par deux et de prendre 10 minutes pour discuter des points suivants :

- *Pourquoi intégrons-nous des jeux de rôle dans la supervision ?*
- *Quels sont les avantages des jeux de rôle ?*
- *Quels sont les défis que l'on peut rencontrer avec les jeux de rôle ?*

3. Terminez en soulignant les points suivants :



Points de discussion

Il existe de nombreuses façons de faire des jeux de rôle :

- Le superviseur joue le rôle d'un usager des services.
- Jeu de rôle entre deux personnes supervisées dans le cadre d'une supervision de groupe ou d'une supervision par les pairs.
- Jeu de rôle intégré dans une activité, telle qu'une présentation de cas dans laquelle certaines compétences auraient besoin d'être approfondies.
- Jeu de rôle pour présenter une nouvelle compétence, une bonne pratique ou ce qu'il ne faut pas faire.



Information importante

Il est important d'encourager les participants à prendre les jeux de rôle au sérieux et à ne pas exagérer leur rôle ou rendre les personnages qu'ils jouent trop difficiles. Les jeux de rôle doivent être aussi proches que possible des exemples de la vie réelle. Lorsque des études de cas sont données pour les jeux de rôle, les superviseurs peuvent encourager les personnes supervisées à ajuster certains aspects du personnage afin de le rendre plus « réel ».

3

Clôture de la session 12

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

Q&R sur les études de cas et les jeux de rôle

Posez les questions suivantes au groupe :

Comment utiliserez-vous les présentations de cas et les jeux de rôle dans votre pratique de supervision ?

Quelles sont les autres activités qu'il vous semble utile d'approfondir pour soutenir votre pratique de la supervision ?

Quelles sont les autres activités que vous utilisez déjà et que vous trouvez utiles ?

Considérations relatives à la formation à distance :

Les participants peuvent choisir de partager leurs réflexions sur les questions ci-dessus dans la boîte de dialogue. Ceci peut également être utile pour solliciter le feedback d'un plus grand nombre de participants dans un laps de temps plus court.

Session 13

Gérer les défis de la supervision

Durée à titre indicatif

4 heures 40 minutes

Objectif de la session

Explorer les défis qui peuvent se poser dans le cadre de la supervision ainsi que les manières de les gérer

Section correspondante de l'IMS

Section 3.8 et 3.9

1

Les défis dans votre contexte



Durée

30 minutes



Format

Binômes

1. Répartissez les participants par groupes de deux et demandez-leur de prendre 20 minutes pour réfléchir à certains des défis qu'ils pourraient rencontrer dans le cadre de la supervision. Ils doivent tenir compte des thèmes abordés précédemment dans la formation, tels que les rôles multiples, les dynamiques de pouvoir et les comportements difficiles des personnes supervisées. Demandez aux participants de réfléchir aux défis qu'ils pourraient rencontrer dans leurs propres contextes.
2. En petits groupes, demandez-leur de dresser la liste de ces défis et d'en sélectionner un ou deux qui leur semblent les plus importants.
3. Inviter les membres des groupes à discuter ensemble des moyens qui pourraient aider à surmonter ces défis.
4. Après 20 minutes, ramenez les participants en plénière et invitez-les à partager certains des défis rencontrés et des stratégies proposées pour les surmonter (environ 10 minutes).

2

Jeux de rôle sur les comportements difficiles

**Durée**

2 heures

**Format**

Activité
individuelle,
jeu de rôle en
petits groupes

**Matériel**

- Diapositive
ou tableau de
conférence
préparé à
l'avance

Notes pour le facilitateur :

Il est important que les jeux de rôle soient pris au sérieux et que chacun fasse de son mieux pour jouer son rôle. S'ils constituent souvent un moyen très amusant d'apprendre, les participants peuvent aussi parfois exagérer. Rappelez aux participants qu'ils ne doivent pas se montrer difficiles, malpolis ou irrespectueux de manière exagérée.

1. Commencez par encourager une réflexion individuelle (de 15 minutes) en invitant les participants à faire ce qui suit :

- A. Pensez à des comportements ou à une situation que vous pourriez trouver personnellement difficile dans le cadre de la supervision. Il peut s'agir d'une situation réelle (mais veillez à ne fournir aucune information qui permettrait d'identifier la personne concernée !) ou d'un scénario fictif.
- B. Rédigez un bref résumé de la situation problématique (veillez à ce que personne ne puisse pas être identifié)

2. Après cette réflexion, demandez aux participants de former des petits groupes (pour une durée de 45 minutes).

- A. Par groupes de trois (1 superviseur, 1 personne supervisée et 1 observateur), vous jouerez, chacun à votre tour, le rôle du superviseur et ferez un jeu de rôle sur une situation difficile avec les personnes supervisées. La personne supervisée devra résumer la situation difficile à laquelle elle est confrontée et le superviseur proposera d'utiliser un jeu de rôle.
- B. Le superviseur fera un jeu de rôle avec le scénario problématique en utilisant l'une des activités qu'il a apprises au cours de cette formation, par exemple établir un ordre du jour, fixer des règles de base, etc.
- C. Après 10 minutes de jeu de rôle, l'observateur et les autres participants prendront 5 minutes pour faire leur feedback.
- D. Changez de rôle et demandez à un nouveau superviseur de faire un jeu de rôle sur la situation difficile qu'il a choisie. Suivez la même chronologie (10 minutes de pratique et 5 minutes de feedback).
- E. Changez à nouveau de rôle afin que tout le monde aura pu faire son jeu de rôle en tant que superviseur.

3. Lorsque chaque participant aura eu l'occasion de s'exercer en tant que superviseur, retournez en plénière pour une séance de réflexion de 20 minutes. Aidez-vous des questions suivantes que le facilitateur aura préalablement notées sur une diapositive ou un tableau de conférence :

- *En tant que superviseur, qu'avez-vous ressenti pendant que vous gériez ces situations difficiles ?*
- *Qu'avez-vous appris en observant les autres gérer leurs situations difficiles ?*
- *Quelles compétences avez-vous utilisées ou avez-vous vu d'autres personnes utiliser pour gérer les comportements difficiles ?*

4. Terminez l'activité en soulignant l'importance d'utiliser les compétences de base en matière d'aide et d'autres qualités utiles en matière de facilitation. Soulignez également l'importance pour les superviseurs de recevoir leur propre supervision. En vous référant à la session sur le non-jugement et la gestion de nos propres réactions, soulignez l'importance d'avoir un esprit curieux concernant les dynamiques et les situations qui posent problème.

3

Faire des jeux de rôle sur les difficultés rencontrées dans la supervision de groupe

 **Durée**
2 heures

 **Format**
Activité individuelle,
jeu de rôle

 **Matériel**
- Cartes de jeu de
rôle préparées à
l'avance

1. Expliquez aux participant qu'ils s'exerceront, au cours de cette activité, à gérer des difficultés rencontrées pendant une session avec un co-facilitateur. Chacun se verra attribuer un comportement différent à gérer.

2. Assignez les comportements perturbateurs suivants à 1 ou 2 personnes supervisées pendant les jeux de rôle (sélectionnez 1 ou 2). Les facilitateurs doivent isoler les participants sélectionnés pour les informer discrètement du comportement perturbateur qu'ils devront adopter, ou leur remettre une petite note (qu'ils doivent garder confidentielle) contenant leurs instructions pour le jeu de rôle.

- Comportement (bavardage, jugement, manque d'attention, etc.) ;
- Technologie (coupures incessantes si formation en ligne, appels entrants si formation en présentiel) ;
- Dynamique de groupe (une personne monopolise la parole, désaccord évident dans le groupe, dispute) ;

- Témoignages difficiles (quelqu'un partage un événement personnel qui s'est produit dans sa vie. *Restez mesuré*.);
- Si le nombre de participants est élevé, le facilitateur peut envisager d'ajouter un groupe, où tout le monde se comporte parfaitement bien, pour « faire diversion ».

3. Le temps imparti dépendra du nombre de participants. Chaque binôme de facilitateurs doit disposer d'au moins 15 minutes pour le jeu de rôle. Après 15 minutes, prévoyez 5 minutes supplémentaires pour le feedback des personnes supervisées. Répétez l'opération jusqu'à ce que tout le monde ait eu l'occasion de jouer le rôle de facilitateur.

4. Une fois que tout le monde a joué le rôle du facilitateur, revenez en plénière et demandez aux participants comment ils se sont sentis en facilitant avec les difficultés rencontrées.

5. Concluez l'activité en disant que vous reconnaissez que les participants ont pu avoir une grande partie des émotions et réactions qu'il est fréquent d'avoir face à des comportements difficiles. Invitez-les à noter ces réactions et à les prendre en compte dans le cadre de la pratique de la réflexivité (section 4.4 du Guide de l'IMS).

Considérations relatives à la formation à distance :

Utilisez la fonction de chat ou de salle de réunion pour attribuer discrètement les différents rôles aux participants sélectionnés, ceci afin que les facilitateurs du jeu de rôle ne connaissent pas à l'avance les défis qu'ils auront à relever.

Si la technologie utilisée ne permet pas de réaliser l'activité ci-dessus, les participants peuvent s'exercer en dehors de la session en ligne. Des scénarios de cas préparés à l'avance par le formateur (en fonction du contexte) doivent être partagés (plus d'un) et des volontaires seront nécessaires pour jouer le rôle de ces participants. Les participants ne doivent pas dire à leur "facilitateur" quel rôle ils jouent. Si cette option est retenue, il sera nécessaire de donner des conseils additionnels aux volontaires et aussi concernant les activités, afin de garantir la confidentialité.

4

Clôture de la session 13

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

Résumez les principaux enseignements, Q&R, feedback

Session 14

La réflexivité

Durée à titre indicatif

1 heure

Objectif de la session

Présenter la réflexivité et encourager les participants à l'intégrer à la pratique de supervision

Section correspondante de l'IMS

Section 4.4

Activité 1

L'importance de la réflexivité dans la supervision



Durée

10 minutes



Format

Plénière



Guide de l'IMS

Section 4.4

1. Commencez la session en parlant de l'importance de la réflexivité. Vous pouvez utiliser l'exemple de script ci-dessous..



Exemple de script

La réflexivité joue un rôle clé non seulement dans notre travail, mais également dans notre propre évolution et notre développement, aussi bien sur le plan personnel que professionnel.

La réflexivité peut favoriser la conscience de soi et elle encourage la créativité et la curiosité du supervisé.

2. Posez les questions suivantes aux participants:

- Que signifie la réflexivité dans votre contexte ou votre culture ?
- Pouvez-vous citer quelques moyens de pratiquer la réflexivité ?

Les réponses peuvent être par exemple : pleine conscience, méditation, prière, écriture, récit.

3. Dites aux participants qu'ils vont explorer ce qu'on appelle la « réflexivité », et qu'elle peut être différente des autres types de réflexion auxquels ils sont habitués, certains la pratiquent peut-être déjà régulièrement. Insistez sur les points de discussion suivants :



Points de discussion

La réflexivité, en tant que compétence des travailleurs de la SMSPS, consiste à être capable d'analyser attentivement sa propre pratique, ses croyances et ses attitudes, ainsi que les connaissances ou les hypothèses sur lesquelles elles sont fondées. Le renforcement de la réflexivité peut se traduire par une pratique plus réfléchie et moins réactive, ce qui est essentiel pour les praticiens de la SMSPS qui travaillent souvent dans des environnements très stressants.

La réflexivité est également importante pour aider les praticiens de la SMSPS à faire le lien entre les connaissances, les compétences acquises au cours de la formation et leur pratique professionnelle. Elle aide les personnes supervisées à comprendre qu'elle **ne consiste pas à trouver les « bonnes » réponses, mais plutôt à reconnaître que, dans la prestation de services de santé mentale et de soutien psychosocial, les situations sont souvent complexes et qu'il n'y a pas qu'une seule bonne réponse.**

La réflexivité permet de s'assurer que la ligne de **conduite adoptée a été mûrement réfléchie et raisonnablement motivée**, en tenant compte de toutes les informations pertinentes. La réflexivité aide les personnes supervisées à gérer l'ambiguïté. Elle les aide également à renforcer leur résilience et à gérer les émotions difficiles qui surviennent dans le cadre de leur travail.

Vous pouvez tenir un journal dans lequel vous consignerez vos propres réflexions basées sur votre pratique de la supervision. Il se peut que vous rencontriez des situations dans lesquelles vous aimeriez examiner les choses de manière plus approfondie et attentive. Vous pouvez également encourager les personnes que vous supervisez à utiliser un journal pour consigner leurs réflexions en vue d'une discussion au cours d'une session de supervision. Le feedback donné par les superviseurs peut aider les personnes supervisées à développer des idées pour trouver de meilleures formulations. La tenue d'un journal peut également s'avérer utile pour suivre les progrès réalisés, au fil du temps, en matière de pensée critique et de réflexion.

2

Prendre le temps de développer la réflexivité dans votre pratique

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle

 **Guide de l'IMS**
Section 4.4

 **Livret du participant**
Module 2
Activité T

1. Commencer l'activité en présentant des informations générales sur la réflexivité.

Informations générales

Comment appliquer la réflexivité à sa pratique et à celle des autres?

Pour les praticiens de la SMSPS, la pensée réflexive est une exploration délibérée des processus de pensée et de prise de décision. Tout le monde a des partis pris et des préjugés, mais la pensée critique permet d'éviter que ces partis pris ou préjugés n'affectent les décisions que vous prenez dans votre travail en tant que praticien et superviseur dans le domaine de la SMSPS.

La pratique de la réflexivité dans le cadre de la prestation de services de SMSPS implique les éléments suivants :

- *Penser aux différentes sources d'information disponibles, telles que les exemples issus de formations ou de cours, les informations venant de l'observation, de la communication avec d'autres personnes telles que des superviseurs, ainsi que des informations obtenues par le raisonnement ou la réflexion. La question suivante peut orienter la réflexion : « Qu'est-ce que je sais à propos de ce cas/problème/situation, et comment je le sais ? »*
- *Se demander s'il n'existe pas d'autres manières d'aborder le problème ou d'autres informations qui auraient pu être négligées.*
- *Réfléchir à la manière dont nos croyances ou valeurs personnelles peuvent influencer la manière dont sont interprétées les informations.*
- *Comparer ses idées ou solutions à d'autres, afin de décider quelles approches ou actions sont les plus susceptibles d'aboutir aux meilleurs résultats.*
- *Comprendre qu'il est tout à fait normal de ne pas tout savoir ou de ne pas avoir toutes les réponses. Même les praticiens de la SMSPS les plus expérimentés continuent d'apprendre tout au long de leur pratique.*

2. Renvoyez les participants à l'activité correspondante dans leur livret de participant. Donnez-leur les instructions ci-dessous, en précisant qu'ils auront 30 minutes:

- Lire la partie concernée.
- Choisir une situation à propos de laquelle ils aimeraient réfléchir de manière plus approfondie (idéalement quelque chose en rapport avec leur travail). Cette situation peut rester privée et il n'est pas nécessaire de la partager.
- Utilisez les indications figurant dans le livret du participant pour faciliter cet exercice de réflexivité.
- Invitez les participants à prendre un thé ou un café (si disponible dans l'espace de formation) ou à faire ce qui les aidera à être plus confortables pendant ce moment de réflexion.
- Ils seront invités à partager leurs réflexions sur ce processus, toutefois ils doivent savoir que ce partage est facultatif et qu'ils n'auront pas besoin de parler de la situation concernée, mais plutôt de ce qu'ils ont ressenti pendant cet exercice de réflexivité. Ils seront également invités à dire si le processus leur a permis d'avoir un regard neuf sur la situation.

3. Revenez en plénière après 30 minutes. Posez les questions de réflexion suivantes aux participants :

- *Qu'est-ce que cela vous a fait de disposer d'un temps dédié à la réflexion sur un sujet spécifique ?*
- *Ce processus a-t-il permis à l'un d'entre vous d'avoir une nouvelle compréhension de la situation ?*

4. Invitez les participants à partager leurs ressentis, mais uniquement si ils se sentent à l'aise pour le faire. Insistez sur le fait que les éléments partagés doivent porter davantage sur le processus que sur le contenu.

5. Avant de conclure, le facilitateur peut encourager les participants à consacrer un moment à la réflexion à l'aide du script ci-dessous.



Exemple de script

Pensez à réserver un temps dans votre agenda pour la réflexion, car nous sommes souvent très sollicités. Le fait d'avoir un moment réservé à cette activité nous aide à renforcer notre capacité à superviser en réduisant notre réactivité aux situations difficiles, en nous permettant d'examiner nos propres préjugés, valeurs, croyances et émotions ainsi que leur impact sur la manière dont nous abordons une situation. Enfin, cela nous donne plus

de latitude pour bien réfléchir.

Considérations relatives à la formation à distance :

Dites aux participants de ne pas hésiter, s'ils le souhaitent, à prendre un thé ou un café, mettre de la musique relaxante ou toute autre chose qui pourrait leur améliorer leur confort. Ils peuvent également désactiver leurs caméras pendant cette partie.

3

Clôture de la session 14



Durée

10 minutes



Format

Plénière

Résumez les enseignements importants, Q&R

Il est recommandé de faire une activité dynamisante après une activité de réflexivité.

Session 15

Le parcours de la Supervision

Durée à titre indicatif

1 heure

Objectif de la session

Présenter le parcours de la supervision et la manière dont cette supervision peut varier à chaque étape

Section correspondante de l'IMS

Section 3.1

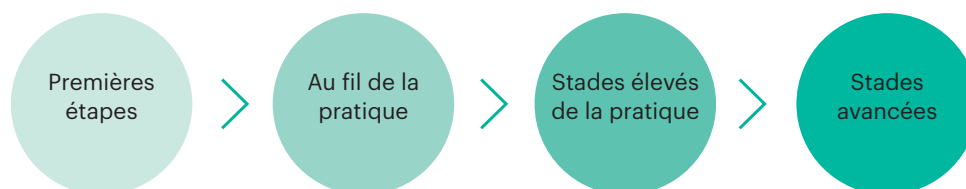
1 Présenter les parcours de la supervision

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.1



Suite page suivante

1. Présentez le parcours de la supervision à l'aide du script ci-dessous.



Exemple de script

La supervision doit soutenir les praticiens de la SMSPS tout au long de leur parcours. En tant que superviseurs, vous travaillerez avec des praticiens à différentes étapes de leur parcours, et vous devrez bénéficier d'une supervision tout au long du vôtre (voir le modèle d'apprentissage et la supervision pour tous).

Plusieurs éléments influencent la supervision, notamment la relation ou l'alliance qui s'établit entre le superviseur et la personne supervisée, ainsi que les divers outils à votre disposition pour gérer une variété de situations, de défis et de succès qui peuvent survenir lors de la supervision. L'objectif de la supervision dépend du stade d'évolution et de développement de la personne supervisée, ainsi que de ses besoins.

En tant que superviseurs, vous pouvez vous attendre à ce que la personne que vous supervisez s'engage dans un parcours de développement. Si vous travaillez avec la même personne supervisée pendant une longue période, vous pourrez parfois suivre ce parcours, et dans d'autres cas, vous ne l'accompagnerez que sur une étape.

- *Au début du parcours des personnes supervisées, la supervision devra sans doute leur fournir plus de connaissances, d'orientations et de conseils. Le niveau de dépendance à l'égard du superviseur sera plus élevé à cette étape, car il s'agira du début de la pratique du praticien, qui consistera essentiellement à acquérir des connaissances, des compétences et de l'assurance.*
- *Avec le temps, la personne supervisée aura acquis davantage de connaissances et d'enseignements à partir de son travail, et sa relation avec son superviseur deviendra plus collaborative. Ils travailleront alors ensemble plutôt à la recherche de solutions.*
- *A terme, la supervision deviendra un processus de consultation, dans lequel le superviseur ne devra pas nécessairement être plus expérimenté que la personne supervisée.*

2. Posez la question suivante :

- *Pour ceux d'entre vous qui bénéficient actuellement d'une supervision ou qui en ont bénéficié par le passé, pensez la relation entre vous et votre superviseur. Analysez la dynamique, les styles, la façon dont vous avez appris. Pensez également à la manière dont cette relation a pu évoluer au fil du temps.*

3. Invitez les participants à partager leurs réflexions.

2

Comment assurer la supervision à chaque étape ?

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Activité individuelle,
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.1

 **Livret du participant**
Module 2
Activité U

 **Matériel**
Feuilles préparées.
Ruban adhésif.

Cette activité peut être réalisée de deux manières :

Option 1:

1. Collez une feuille de papier, sur le sol, pour chaque étape et chaque description.

2. Inscrivez sur du papier : "Comment assurer la supervision à cette étape". Demandez aux participants de l'associer à l'étape correspondante.

Option 2:

1. Dans leurs livret du participant, ils trouveront une activité dans laquelle ils auront à relier les différentes étapes du parcours de la supervision à des descriptions. Accordez 10 minutes aux participants pour terminer l'exercice. Ils doivent le faire sans se référer à leur Guide de l'IMS.

Informations générales

Premières étapes

Description: Au cours des premières étapes de la pratique de la personne supervisée, cette dernière peut avoir besoin que son superviseur lui fournisse plus de directives et de conseils. La personne supervisée est probablement très motivée à cette étape, mais elle manque d'assurance professionnelle et dépend beaucoup du superviseur.

Comment assurer la supervision à cette étape : à cette étape, le superviseur doit s'efforcer d'apporter du cadre et de rester conscient du niveau d'anxiété de la personne supervisée quant à ses capacités en tant que prestataire de services de la SMSPS. Il sera peut-être nécessaire de donner des instructions et de permettre à la/aux personne(s) supervisée(s) de pratiquer et d'observer les compétences clés au cours des sessions. Les jeux de rôle sont utiles à toutes les étapes de la pratique, mais ils le sont particulièrement ici, et le superviseur doit veiller à valoriser les pratiques positives tout en faisant des critiques constructives. Il convient de confier aux personnes supervisées des usagers dont les problèmes sont moins graves ou qui bénéficient d'un soutien continu.

Suite page suivante



Informations générales (suite)

Au fil de la pratique

Description: au fur et à mesure que la personne supervisée développe ses compétences et acquiert de l'expérience dans son rôle, ses niveaux de motivation, de confiance, de satisfaction professionnelle et de bien-être émotionnel varient. Cela implique que le superviseur devra lui apporter des types de soutien différents selon les moments.

Comment assurer la supervision à cette étape : le superviseur peut apporter moins de cadre à la personne supervisée et l'encourager à être plus autonome. Quand elles commencent à développer leur capacité à travailler de manière plus autonome, les personnes supervisées peuvent se voir confier des usagers de services confrontés à un plus grand nombre de défis. Cependant, cela induit un risque d'altérer leur assurance. Le superviseur doit s'assurer de leur faire comprendre qu'il est tout à fait normal d'éprouver ces sentiments, et d'avoir d'autres réactions émotionnelles liées au travail de la SMSPS, telles que le contre-transfert ou l'identification. Parfois, les personnes supervisées peuvent également surestimer leurs compétences.

Le superviseur doit également commencer à les encourager à réfléchir à d'autres perspectives, à la meilleure façon d'exprimer leur empathie et à mieux apprécier la complexité des situations et des problèmes présentés.

Étapes ultérieures de la pratique

Description: avec le temps, la capacité de la personne supervisée à comprendre les problèmes des usagers et à proposer des solutions atteindra un niveau plus avancé, et la relation entre le superviseur et la personne supervisée deviendra plus collaborative. Les deux parties exploreront alors ensemble des solutions et discuteront de leurs avantages et de leurs limites. La personne supervisée se montrera davantage consciente des domaines dans lesquels elle a besoin de plus de formation et de renforcement, ainsi que de ses points forts.

Comment assurer la supervision à cette étape : aux étapes ultérieures de la pratique, la personne supervisée décidera davantage de la structure des sessions. Elle préférera parfois davantage discuter de ses décisions de carrière et de ses objectifs à long terme.

Note: Contenu adapté de Stoltenberg, C. D., & McNeill, B. W. (2011) Integrative Developmental Model for Supervision

Suite page suivante

Informations générales (suite)

Étapes très avancées

Description : à terme, lorsque les compétences de la personne supervisée auront atteint un niveau avancé, la supervision prendra davantage la forme d'une consultation mutuelle, le superviseur n'ayant pas nécessairement besoin d'être plus expérimenté que la personne supervisée.

Comment assurer la supervision à cette étape : Aux étapes avancées de la pratique, la relation de supervision sera autonome et l'expertise pourra être partagée entre le superviseur et la personne supervisée.

2. Après l'activité consistant à lier les différents éléments, passez brièvement en revue chaque étape. Demandez ensuite aux participants de partager leurs réflexions sur les étapes de progression et la manière dont elles pourraient influencer leur travail en tant que superviseurs.

- *Quelle étape serait pour vous la plus facile à superviser ? Laquelle serait la plus difficile ?*
- *Où pensez-vous que les personnes que vous supervisez se situeront dans ce modèle ?*
- *Y a-t-il des éléments du modèle avec lesquels vous n'êtes pas d'accord ou des éléments que vous aimeriez ajouter pour l'adapter à votre contexte ?*
- *Où pensez-vous que vous vous situez sur le parcours de la supervision ?*
- *Comment allez-vous vous adapter en tant que superviseur aux différentes étapes où se situeront les personnes que vous supervisez ?*

3. Après 10 minutes, clôturez la discussion.

3

Clôture de la session 15

 **Durée**
10 minutes

Terminez avec des Q&R et feedback, et un résumé..

 **Format**
Plénière

Session 16

Clôture du module 2

Durée à titre indicatif

30 minutes

Format

Plénière

Objectif de la session

Résumez les principaux enseignements du module 2 et permettez aux participants de poser leurs questions et de partager leurs réflexions. Invitez les participants à vous faire leur feedback sur le module et informez-les des prochaines étapes de la formation.



Module 03

Se préparer pour être supervisé

Participants:

Personnes supervisées

Durée à titre indicatif:

2 jours

Section correspondante de l'IMS:

Introduction, Sections 1 & 4

Objectif du module :

Présenter l'IMS et l'importance de la supervision. Mettre en évidence les bonnes pratiques et indiquer comment optimiser la supervision.

Sessions

- 1 Avant de commencer** Page 216
🕒 1 heure 25 minutes (plus 10 minutes facultatives)
- 2 Définition de la supervision et présentation de l'IMS**
..... Page 224
🕒 3 heures 10 minutes
- 3 L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision** Page 239
🕒 2 heures 25 minutes
- 4 Comment pratiquer la réflexivité et exploiter le feedback**
..... Page 257
🕒 1 heure 45 minutes
- 5 Comment optimiser la supervision** Page 265
🕒 3 heures 35 minutes
- 6 Clôture du module 3** Page 277
🕒 30 minutes

Session 1

Avant de commencer

Durée à titre indicatif

1 heure 25 minutes (plus 10 minutes facultatives)

Objectif de la session

Présenter les participants, définir les attentes et fixer les règles de base de la formation.

1 Faire connaissance



Durée

20 minutes



Format

Plénière



Matériel

- Balle (pour l'option 1 de l'activité)

1. Commencez la formation en souhaitant la bienvenue aux participants et en présentant rapidement chaque facilitateur.

2. Faites une activité pour présenter tous les participants.

Option 1

Munissez-vous d'une balle et lancez-la aux participants de manière aléatoire. Lorsqu'une personne a la balle, c'est à son tour de se présenter en indiquant son nom et son poste. Invitez les participants à partager une chose qu'ils savent sur la supervision, qu'ils soient des personnes supervisées ou des superviseurs.

Option 2

Demandez aux participants de se mettre par deux, et de se présenter l'un à l'autre (nom et poste). Demandez-leur de se souvenir des informations partagées, puis invitez-les à présenter leur binôme en plénière.

Option 3

En plénière, demandez à chaque participant de se présenter (nom et poste), mais aussi de dire deux vérités et un mensonge (seulement quelques déclarations simples sur leur travail ou leur vie, par exemple leurs loisirs,

préférences alimentaires, etc.). Les autres participants doivent deviner quelle affirmation est fausse. Vous pouvez rendre cette activité plus active en demandant aux participants de se déplacer d'un côté de la salle s'ils pensent que l'affirmation est « vraie » ou d'un autre côté s'ils pensent qu'il s'agit d'un « mensonge ».

2

Activité de bienvenue

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Matériel**
- Papier
- Stylos
- Objets courants

Option 1 : Invitez les participants à dessiner ce qu'ils souhaitaient devenir lorsqu'ils étaient enfants. Demandez ensuite à un volontaire de montrer son dessin et aux autres participants de deviner la profession dont il s'agit. C'est ensuite au tour de la personne qui aura trouvé la bonne réponse. Si la formation se déroule à distance, les participants devront activer leur caméra pour montrer leur dessin. Si leur caméra ne fonctionne pas (à cause de problèmes de connectivité), ils peuvent également envoyer une photo de leur dessin dans le groupe créé sur une application (WhatsApp par exemple).

Option 2 : Demandez aux participants de mimer ce qu'ils voulaient faire quand ils étaient petits, sans utiliser de mots. Invitez un volontaire à commencer, et ce sera ensuite le tour de la personne qui aura trouvé la bonne réponse. Si la formation se déroule à distance, il faudra que les participants puissent activer leur caméra pendant qu'ils font leur mime.

Option 3 : En plénière, demandez aux participants de « vendre » un objet choisi au hasard dans la salle (insistez sur le fait qu'il doit s'agir d'un objet banal, comme un stylo ou une boule de papier, rien d'extraordinaire). Ils doivent essayer de convaincre les autres participants d'acheter l'objet, dès le signal et en une minute (mettez un chronomètre pour qu'ils fassent une course contre la montre !). À la fin, faites voter les participants pour déterminer l'objet qu'ils aimeraient acheter et demandez-leur brièvement ce qui a été le plus convaincant dans le discours du vendeur.

3

Consignes et déroulement de la formation

**Durée**

20 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositive****Matériel**

- Diapositive ou tableau de conférence préparé à l'avance, avec :
- Aperçu du Module 3
- Aperçu de l'ensemble de la formation, notamment la supervision

Notes pour le facilitateur :

Vérifiez que les participants ont bien leur livret du participant et, s'ils utilisent la version électronique, veillez à ce qu'elle soit téléchargée et sauvegardée avant d'être utilisée.

1. Ouvrez la session en présentant l'ordre du jour à l'aide d'un tableau de conférence ou d'une diapositive.
2. Présentez un aperçu du Module 3 sur un tableau de conférence ou une diapositive.
3. À l'aide d'un tableau de conférence ou d'une diapositive, présentez l'aperçu de toute la formation, comprenant notamment la supervision et la consultation relative à la mise en œuvre.
4. Invitez les participants à poser des questions.
5. Donner un aperçu des informations logistiques importantes pour la formation en utilisant les points ci-dessous comme référence.

**Points de discussion****Pour toutes les formations :**

- Cette formation sera très interactive. Attendez-vous à participer activement tout au long de la formation.
- Nous disposerons d'une « liste d'attente », ou « frigo », pour inscrire les sujets et les questions qui ne correspondent pas directement à la session ou l'activité en cours. Nous pourrions y mettre ce que nous souhaitons et y revenir tout au long de la formation.
- Pendant la formation, nous aurons trois pauses : l'une plus longue que les deux autres. Il est très important d'être ponctuel pour finir à l'heure.
- Si, pendant la formation, vous rencontrez des difficultés, veuillez l'indiquer à vos facilitateurs.
- Chaque jour, un temps sera réservé pour les feedbacks.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Vos retours nous permettent de nous assurer que la formation répond à votre style d'apprentissage ainsi qu'à vos besoins. Si cela ne vous convient pas de parler devant le groupe, n'hésitez pas à écrire vos réflexions ou commentaires de manière anonyme ou à vous adresser directement aux facilitateurs.

Pour les formations en présentiel :

- Cette formation s'articule autour de nombreuses activités interactives et nous utiliserons cet espace de manière créative. Attendez-vous à participer activement tout au long de la formation.
- Vous trouverez sur votre bureau des fournitures et du matériel que vous pourrez utiliser pendant les activités ou tout au long de la formation (pour certaines personnes, le fait de bouger ou de manipuler des objets peut faciliter leur concentration).
- Sur votre bureau, vous trouverez également une version papier du Guide de l'IMS et un livret du participant que vous pourrez utiliser comme support pour certaines activités ; nous vous indiquerons quelles activités sont concernées. Des documents supplémentaires vous seront remis tout au long de la formation, notamment le Guide d'adaptation de l'IMS et le Guide de Suivi et d'Évaluation de l'IMS.

Pour les formations en ligne :

- Cette formation implique que nous passions beaucoup de temps en ligne, ensemble. Le programme est conçu pour être interactif et intéressant.
- Au besoin le facilitateur/co-facilitateur technique peut vous aider à résoudre les problèmes techniques. Il vous suffit d'en parler aux formateurs.
- Dans votre livret du participant, vous trouverez des activités « hors ligne » que vous pourrez notamment réaliser en cas de problème technique.
- Vous pouvez soit avoir une copie imprimée de ce livret pour pouvoir écrire, dessiner et prendre des notes dessus, soit utiliser la version en ligne que vous pourrez remplir. Veuillez laisser vos caméras activées autant que possible afin que nous puissions tous

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

apprendre à nous connaître et rester attentifs. Le Guide de l'IMS contient de nombreux conseils (voir section 1.7.2) pour optimiser la supervision à distance. Beaucoup d'entre eux s'appliquent également à notre formation.

- *Prévoyez du matériel pour la formation, notamment du papier, des stylos, des marqueurs ou des crayons de couleur et tout autre objet que vous aimeriez utiliser pour vos créations.*

4 Jeu de découverte des outils numériques (facultatif et destiné aux formations à distance)

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

Notes pour le facilitateur :

Voici un jeu facultatif, adapté pour les formations à distance, qui permet de se familiariser avec les outils technologiques et les règles de conduite en ligne.

Invitez les participants à réaliser de petites activités pour se familiariser avec les différentes fonctions des outils numériques utilisés.

Par exemple :

- Montrez l'emoji qui exprime le mieux votre humeur du jour.
- Indiquez-nous votre plat préféré dans la boîte de dialogue.
- En utilisant la fonction "lever la main", votez pour choisir le meilleur élément (par exemple, entre différents films, aliments etc.).
- Faites un petit quiz - demandez aux participants de désactiver le mode "sourdine" le plus rapidement possible et de faire un bruit de sonnerie. Le plus rapide sera le premier à répondre.

5 Règles de base

 **Durée**
20 min

 **Format**
Petits groupes et plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.4

 **Matériel**
- Tableau de conférence
- Stylos

1. Le facilitateur doit insister sur le fait que créer des règles de base, de manière collaborative pour la formation, est un apprentissage pour les participants qui pourront l'appliquer pour les sessions de supervision. Les règles de base contribuent à créer un environnement bienveillant et propice aux apprentissages.

2. Demandez aux participants de reformer les mêmes petits groupes.

3. Demandez-leur de dresser une liste des règles à respecter au sein du groupe afin de créer un environnement favorable aux apprentissages. Ils disposeront de 10 minutes pour accomplir cette tâche, puis un membre de chaque groupe présentera chaque liste en plénière.

4. Pendant que les groupes partagent leurs règles, demandez à un volontaire de les noter sur un tableau de conférence ou, si la formation se fait à distance, de les noter et de partager son écran.

5. Les facilitateurs doivent mettre l'accent sur la confidentialité, le respect des autres, le respect des règles de conduite en ligne et sur le fait que tout le monde est un « expert ». En utilisant les points communs entre les groupes, créez une liste définitive des règles de fonctionnement du groupe qui restera affichée tout au long de la formation.



Points de discussion

La confidentialité

- Ne peut être garantie à 100 %, mais doit toujours être visée.
- Chacun doit faire de son mieux pour éviter que les histoires et les expériences partagées ne soient divulguées.

Nous sommes tous des experts

- Nous avons des niveaux d'expérience différents. Certains ont déjà assuré ou reçu une supervision approfondie, tandis que d'autres n'ont pas d'expérience en tant que superviseur ou personne supervisée.
- Les perspectives et les expériences de tous sont les participants sont bienvenues et elles doivent être accueillies sans jugement.
- Chacun peut apporter une contribution précieuse.

Respecter les opinions des autres

- Nous ne serons pas toujours d'accord sur tout et c'est tout à fait normal.
- Il est important d'écouter, de tenir compte des autres opinions et d'apprendre les uns des autres.
- Il existe des différences dans la manière dont les gens aiment être supervisés, tout comme il existe des différences dans la manière dont ils aiment être managés.

Pour les formations à distance, en plus des points ci-dessus, Il faut également parler des règles de conduite à suivre, notamment :

- Trouver un espace aussi privé que possible pour la formation, car nous aborderons parfois des sujets difficiles ou sensibles.
- Votre participation active est importante et nous communiquerons de différentes manières, par des discussions de groupe, dans des salles de réunion, avec la fonction de « chat », etc.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Assurez-vous, autant que possible, qu'il n'y ait pas de distractions dans votre environnement.
- Nous vous recommandons de désactiver les notifications des emails et des messages sur votre ordinateur (téléphones en mode silencieux) afin de réduire les distractions.
- Le fait d'être en ligne implique que des distractions peuvent parfois se produire (des enfants ou des animaux qui surgissent pendant les appels, par exemple !), et nous il est important de faire preuve de patience et de compréhension les uns envers les autres, tout en essayant de limiter ces distractions autant que possible.
- Nous ferons de notre mieux pour ne pas employer de jargon technique ou trop d'acronymes afin que nous puissions tous nous comprendre. Si cela arrive, n'hésitez pas à nous le signaler !
- Pour éviter, autant que possible, les nuisances sonores pendant la formation, coupez votre micro lorsque vous ne parlez pas. Si vous souhaitez participer à une conversation et prendre la parole, utilisez la fonction « lever la main » et n'hésitez pas à envoyer un message dans le chat. Cela permet d'éviter que nous parlions en même temps que les autres et donc de mieux nous entendre.

6

Clôture de la session 1

 **Durée**
10 minutes

Résumez les points importants et invitez les participants à poser des questions et à vous faire un feedback.

 **Format**
Plénière

Session 2

Définition de la supervision et présentation de l'IMS

Durée à titre indicatif

3 heures 10 minutes

Objectif de la session

Définir la supervision de soutien et se familiariser à l'IMS

Section correspondante de l'IMS

Se préparer pour devenir superviseur, section 1.1

1 Avis et expériences de la supervision



Durée

20 minutes



Format

Sondage



Livret du participant

Module 3
Activité A



Matériel

- Papier de couleur
- Papier blanc

Notes pour le facilitateur :

Cette activité vise à mieux comprendre les opinions que peuvent avoir les participants sur la supervision. Toutes les questions ne doivent pas nécessairement être posées et elles doivent être adaptées au contexte. Les participants doivent être encouragés à ignorer les questions qui les dérangent.

L'activité peut être réalisée de plusieurs manières:

Option 1 : Demandez à chaque participant de prendre une feuille de couleur et une feuille blanche. La feuille colorée = Oui, la feuille blanche = Non. Posez les questions ci-dessous et demandez aux participants de lever la feuille correspondante.

Option 2 : Demandez aux participants de compléter l'activité correspondante dans le livret du participant.

Lorsqu'il y a une divergence claire, les facilitateurs peuvent proposer une

discussion. Ils doivent mettre l'accent sur les domaines qui ont fait l'objet d'un consensus dans l'IMS.



Exemple de questionnaire (les participants devront répondre par « oui » ou par « non »)

J'ai déjà reçu une supervision dans le cadre de mes études ou de ma formation.

Je pense que la supervision est un excellent moyen d'obtenir du soutien en matière de santé mentale.

Je pense que la supervision a pour but de vérifier si j'ai fait des erreurs ou si j'ai mal agi.

J'ai récemment reçu une supervision (organisation actuelle).

Je pense que je comprends ce qu'est la supervision et comment je dois l'utiliser.

Je me souviens d'une fois où j'ai eu besoin d'un soutien, dans le cadre de mon travail dans le domaine de la SMSPS, mais je ne savais pas à qui m'adresser.

J'ai parfois l'impression de ne pas savoir si j'apporte le bon type de soutien lorsque je fournis des services en SMSPS.

Je suis actuellement en train d'assurer ou de participer à une supervision (individuelle, de groupe, par les pairs).

Je me souviens d'une fois où la supervision m'a vraiment aidé dans mon travail.

La supervision peut m'aider à gérer les exigences liées à un rôle difficile.

La supervision est facultative.

2

La supervision au sein de votre organisation



Durée

30 minutes



Format

Petits groupes,
Plénière



Diapositive



Livret du participant

Module 3
Activité B

1. Invitez les participants à prendre 10 minutes, en petits groupes, pour discuter des points suivants :

- Avez-vous déjà été supervisé ? Qu'avez-vous le plus apprécié ? Qu'avez-vous moins apprécié ? Si vous n'avez jamais été supervisé auparavant, vers qui vous tournez-vous pour obtenir du soutien ?

2. Au bout de 10 minutes, revenez en plénière et posez la question suivante :

- *Si vous aviez une baguette magique, que voudriez-vous que la supervision soit au sein de votre organisation ou pour vous ? Qui en bénéficierait ? Quelle en serait la durée ? La forme ?*

3. Accordez 10 minutes aux participants pour partager leurs réflexions.

3

Qu'est-ce que l'IMS ?



Durée

10 minutes



Format

Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Introduction



Matériel

Diapositive
ou tableau de
conférence
- Pyramide SMSPS
- Schéma de l'IMS
- Composantes
principales

1. En plénière, et à l'aide des éléments ci-dessous, le facilitateur partagera des informations générales sur l'IMS. Vous pouvez afficher la pyramide de la SMSPS (à l'aide d'un tableau de conférence ou une diapositive) pour indiquer que la supervision s'adresse à nous tous, quel que soit le type ou le niveau de services de SMSPS dans lequel nous intervenons.



Points de discussion

Le Modèle Intégré de Supervision (IMS) a pour objectif d'améliorer la supervision dans les services de SMSPS à travers les différents secteurs. Son élaboration a fait l'objet d'un processus de consultation élargi, au cours duquel des retours ont été collectés auprès d'un large éventail d'acteurs de la SMSPS, dans l'ensemble des secteurs. Son développement a comporté plusieurs éléments clés :

- Un **groupe consultatif** composé d'experts mondiaux de premier plan en matière d'interventions en SMSPS, dans les situations d'urgence, a activement guidé l'élaboration de l'IMS et a fait des retours précieux à toutes ses étapes.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Une **revue documentaire** de la littérature et des directives existantes sur la supervision en SMSPS a permis une évaluation rapide des principales données probantes afin d'éclairer le processus initial de planification et de développement.
- Des **entretiens avec des personnes ressources** ont été menés avec des acteurs de la SMSPS de les niveaux professionnels et d'horizons variés. Il s'agissait notamment de superviseurs, de personnes supervisées, de dirigeants d'organisations et de donateurs, basés aux sièges des organisations et sur le terrain, dans le monde entier. Ces entretiens ont constitué la base de l'avant-projet de l'IMS.
- Le contenu et les points essentiels de l'avant-projet ont ensuite été examinés lors de **trois ateliers réunissant des acteurs** de la SMSPS de tous niveaux d'expérience, à travers le monde.
- Les ateliers ont été suivis d'une consultation en ligne visant à établir un consensus (**Delphi**). Au cours de cette consultation les acteurs de la SMSPS ont voté pour valider des affirmations ou des idées contenues dans le guide.
- Une fois ces retours intégrés à l'IMS, le groupe consultatif du projet « Missing Link » et le Groupe de Référence du Comité Permanent Inter-Agences (IASC RG) ont fait leurs **retours définitifs**.
- L'IMS a ensuite été **testé dans six pays**, et les retours collectés ont donné lieu à des versions révisées du Guide de l'IMS et des outils associés.

Toutes ces consultations et actions ont abouti à la conception du Guide de l'IMS, de la formation et de tous les outils associés. L'IMS représente donc un consensus sur les bonnes pratiques de supervision parmi les acteurs, à tous les niveaux de services de SMSPS et de protection.

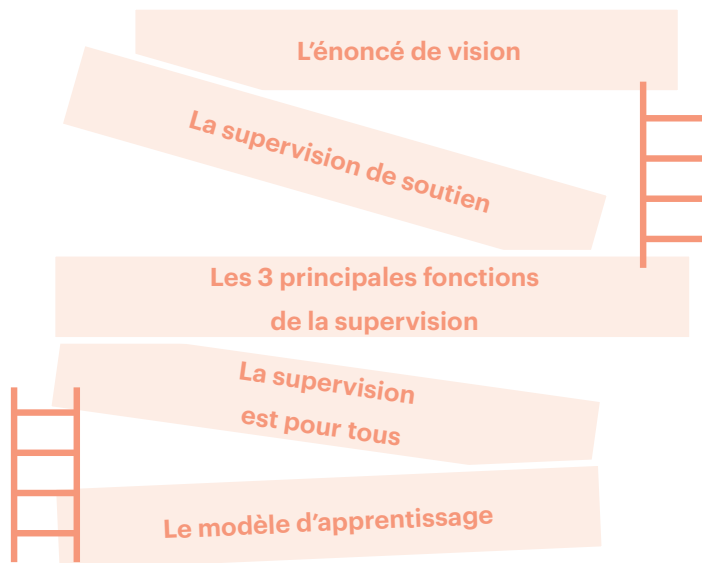
2. À l'aide d'une diapositive ou d'un tableau de conférence, montrez l'illustration de l'IMS.

3. Mettez l'accent sur le fait que l'IMS comprend plusieurs éléments importants qui ont été identifiés comme des bonnes pratiques à l'issue d'une vaste consultation. Utilisez les points de discussion de la page suivante pour les

présenter.

4. Indiquez aux participants que vous explorerez chaque domaine de manière plus approfondie tout au long de la formation et invitez-les à poser leurs questions éventuelles.

Illustration de l'IMS



L'IMS est composé de plusieurs éléments clés identifiés comme des bonnes pratiques, à l'issue d'une vaste consultation. Montrez la diapositive et décrivez brièvement chaque composante à l'aide des points ci-dessous.



Points de discussion

- **Énoncé de la vision** : il s'agit de la formulation des principes directeurs de l'IMS, qui s'appuient sur des données probantes et les droits de l'homme.
- **La supervision de soutien** : l'IMS définit la supervision de soutien dans la SMSPS.
- **Les 3 principales fonctions de la supervision** : la supervision doit se concentrer sur le renforcement des compétences, le suivi et l'évaluation, ainsi que sur le soutien émotionnel.
- **Le modèle d'apprentissage** : les niveaux de supervision auxquels les organisations aspirent pour assurer un soutien, un développement et une supervision continus pour tous.

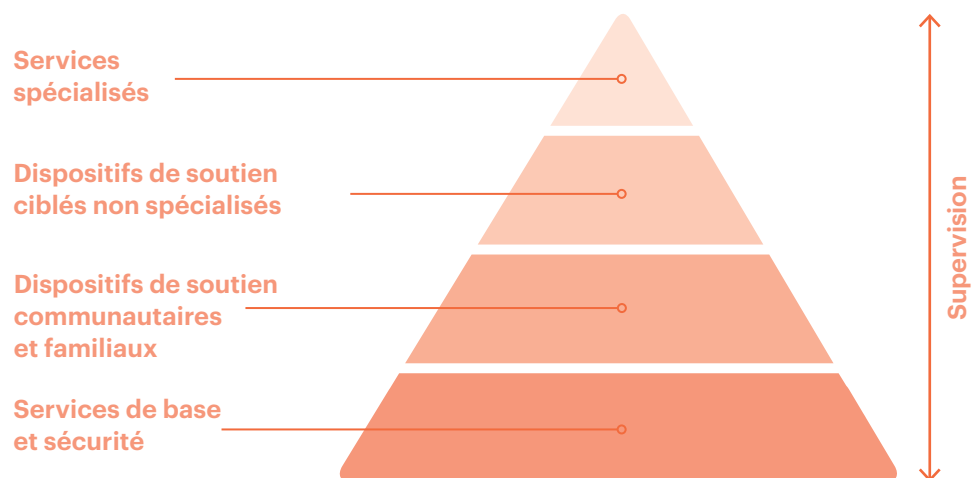
Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- **La supervision pour tous** : la supervision doit être accessible à toutes les personnes engagées dans la SMSPS, dans tous les secteurs.
- **Progresser vers les bonnes pratiques** : il est important de reconnaître que le « standard d'excellence », en matière de supervision, ne sera pas atteint du jour au lendemain mais que les organisations peuvent toutefois prendre des mesures pour progresser vers les bonnes pratiques.

5. Affichez la diapositive de la pyramide de la SMSPS ou montrez l'illustration à l'aide du tableau de conférence. Indiquez que la supervision est destinée à tous, quel que soit le type ou le niveau de services de SMSPS auquel on travaille.



4

Énoncé de la vision

**Durée**

10 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositive****Guide de l'IMS**

Introduction

**Matériel**

- Diapositive
or Tableau de
conférence avec
l'énoncé de vision

1. Invitez les participants à se reporter à l'énoncé de la vision dans le Guide de l'IMS, dans la partie Introduction.

2. Demandez à un volontaire de lire l'énoncé.

3. Demandez aux participants s'il y a des éléments qu'ils trouvent surprenants dans cet énoncé de la vision ou avec lesquels ils ne sont pas d'accord.

5

Ce que la supervision est, et ce qu'elle n'est pas

**Durée**

45 minutes

**Format**

Petits groupes et
Plénière

**Diapositive****Guide de l'IMS**

Section 1.1

**Livret du participant**

Module 2
Activité D

**Matériel**

- Tableau de
conférence
- Stylos

Notes pour le facilitateur :

Afin d'optimiser les sessions de supervision, il est important que l'objectif de la supervision, ainsi que la manière dont les personnes supervisées, souhaitent être soutenues soient clairs à la fois pour les superviseurs et pour les personnes supervisées. Pour cela, il est utile que les organisations fournissent des directives et des descriptions de poste.

1. Commencez par une courte activité sur ce qu'est la supervision et sur ce qu'elle n'est pas (ou ne doit pas être).

Demandez aux participants d'aller d'un côté de la salle s'ils pensent que la déclaration reflète ce qu'est la supervision, et de l'autre côté s'ils pensent qu'elle reflète ce que la supervision n'est pas.

Considérations relatives à la formation à distance :

L'activité peut être menée à distance. Il est également possible de créer un sondage avec des instructions préétablies (par exemple, un sondage zoom).

Ce qu'elle est

- ✓ Un espace de soutien, sûr, confidentiel et collaboratif
- ✓ Un espace où les personnes supervisées peuvent discuter ouvertement des difficultés et des réussites rencontrées dans leur travail
- ✓ Un espace où les personnes supervisées reçoivent des retours clairs et constructifs, qui les aident à renforcer leurs capacités techniques
- ✓ Un espace où les personnes supervisées reçoivent un soutien émotionnel
- ✓ Un espace respectueux et collaboratif qui favorise la résolution conjointe de problèmes et soutient l'apprentissage autonome
- ✓ Un espace d'apprentissage mutuel pour la/les personne(s) supervisée(s) et le superviseur
- ✓ Un espace où l'on peut identifier les partis pris et les préjugés et les remettre en question de manière respectueuse
- ✓ Un espace avec des limites appropriées, dans lequel le superviseur et la personne supervisée sont conscients des limites de la confidentialité (par exemple, en cas de préoccupations liées à la protection de l'enfance ou d'un risque de nuire à soi-même ou à autrui)

Ce qu'elle n'est pas

- ✗ Un moment pour résoudre les problèmes administratifs, par exemple les feuilles de présence, les contrats, etc.
- ✗ Uniquement un moyen de suivre les performances du supervisé
- ✗ Le seul type de soins au personnel qu'une organisation devrait offrir
- ✗ Un substitut aux soins de santé mentale
- ✗ Hiérarchisée, descendante, trop didactique
- ✗ Axée sur la critique, le jugement ou la sanction

2. En l'absence de consensus, le facilitateur devrait inviter à la discussion. Il convient également de noter que des interprétations culturelles différentes, ainsi que d'autres considérations, peuvent influencer la compréhension qu'auraient le superviseur et la personne supervisée concernant la supervision.
3. Montrez la diapositive correspondante à la fin de l'activité et invitez les participants à faire leurs feedbacks et à discuter.

6

Présentation des différents types de supervision

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 1.6

1. Démarrer la session en informant les participants que la supervision dans le domaine de la SMSPS peut se faire de différentes manières, en présentiel ou à distance. Les différents types de supervision présentent tous des avantages et des limites. Il est utile pour les superviseurs de se familiariser avec ces différentes modalités afin de décider, avec les personnes qu'ils supervisent et leurs organisations, de ce qui leur convient le mieux. Les quatre différents types de supervision sont :

- La supervision individuelle
- La supervision de groupe
- La supervision par les pairs
- La supervision directe

7

Les 3 principales fonctions de la supervision

 **Durée**
20 minutes

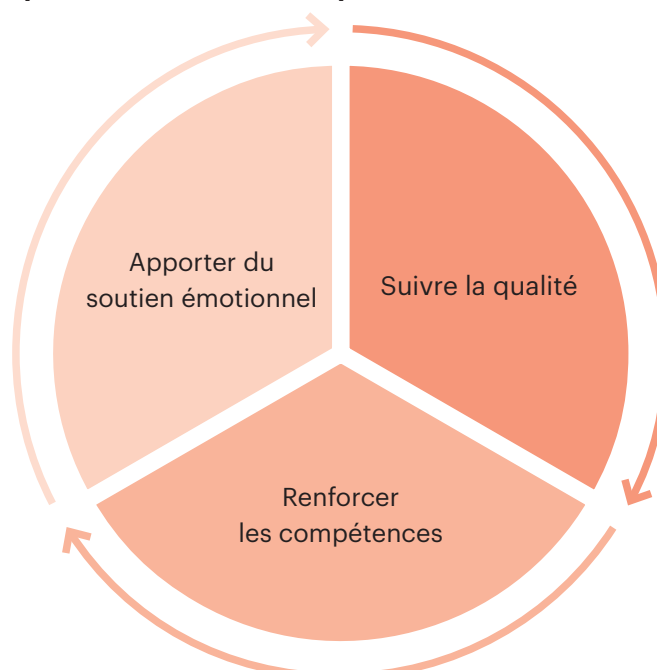
 **Format**
Plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 1.1

 **Matériel**
- Tableau de conférence ou diapositive présentant les 3 fonctions principales

Les principales fonctions de la supervision



1. Présentez les principaux éléments de la supervision sur un tableau de conférence ou affichez la diapositive correspondante. Expliquez chacune des fonctions à l'aide des informations ci-dessous. Mettez l'accent sur le soutien émotionnel, qui peut être un élément nouveau pour certains.



Points de discussion

Soutien émotionnel :

- Offre un espace sûr, bienveillant et confidentiel pour explorer les réactions personnelles à des situations professionnelles (mais il ne s'agit pas d'une thérapie !).
- Peut contribuer à la bonne santé mentale de la personne supervisée en l'encourageant à reconnaître et à gérer ses propres réactions et facteurs de stress.
- Favorise la découverte de soi.

Renforcement des compétences :

- Structure l'apprentissage dans le temps pour favoriser l'application des connaissances dans la pratique.
- Améliore l'assurance et les compétences des personnes supervisées en ce qui concerne leur propre développement professionnel.
- Soutient l'apprentissage autonome.
- Permet le suivi de la fidélité de l'intervention.
- Améliore la qualité des services.
- Permet de s'assurer que les activités sont mises en œuvre telles qu'elles ont été conçues.
- Fournit une opportunité d'identifier les obstacles à la mise en œuvre et de faire un brainstorming pour trouver des solutions.

8

Le modèle d'apprentissage

**Durée**

10 minutes

FormatDémonstration /
Plénière**Diapositive****Guide de l'IMS**
Section 1.4**Matériel**Diapositive ou
Tableau de
conférence avec :
- L'illustration de
l'apprentissage
- Le modèle
d'apprentissage**Notes pour le facilitateur :**

Le modèle d'apprentissage est l'une des principales composantes de l'IMS. Pour illustrer ce concept, on peut prendre l'exemple d'une personne qui apprend à traverser une route très fréquentée. Les facilitateurs pourraient souhaiter en faire la démonstration à travers un jeu de rôle. Il est également important de tenir compte du contexte, et d'y adapter cet exemple.

1. Utiliser le script ci-dessous pour présenter le modèle d'apprentissage :

**Exemple de script**

L'IMS a adapté et adopté le modèle d'apprentissage comme mode privilégié d'intégration de la supervision au sein de la SMSPS. Dans ce modèle, les personnes de tous les niveaux de pratique reçoivent une supervision.

Bien qu'il s'agisse d'une bonne pratique, cela ne se fera sans doute pas du jour au lendemain dans les organisations. Cependant, ce qui importe, c'est que ces dernières prennent des mesures pour se rapprocher de ce modèle afin de garantir une supervision pour tous ! L'exemple que nous utilisons pour illustrer ce propos est celui de l'apprentissage des règles de sécurité pour traverser la route.

2. Décrivez le modèle d'apprentissage à l'aide des exemples suivants.

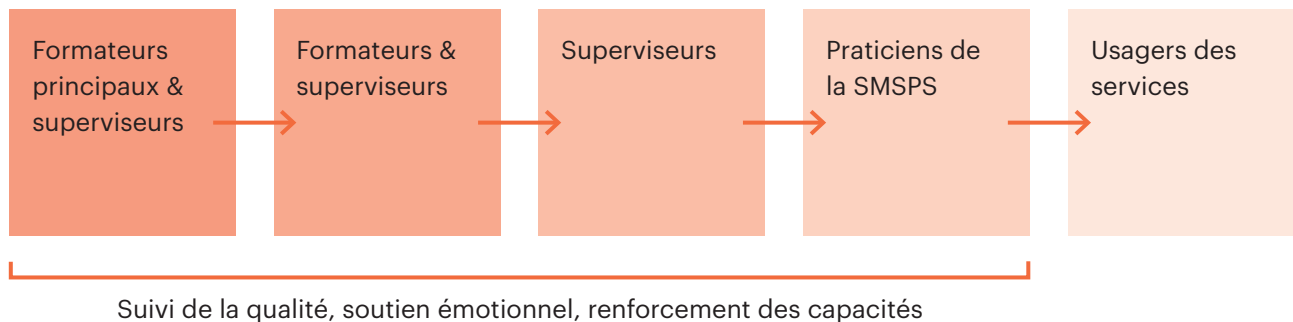
Option 1 : Une personne vient d'arriver dans un nouveau pays et ne sait pas comment fonctionnent les choses. Elle se fait accompagner d'une personne qui l'aide à se familiariser avec son nouvel environnement. Au début, la personne qui connaît l'environnement lui montre une carte à et lui donne des conseils pour s'orienter. Puis ils se promènent en ville et font des courses ensemble. Au bout d'un certain temps, le nouveau venu commence à faire ses courses seul, mais il continue de demander de l'aide, de temps en temps, à la personne qui connaît l'environnement, et peut ainsi poser des questions et avoir une guidance selon ses besoins.

Option 2 : Un lapin apprend à traverser une route très fréquentée. Son ami lui montre comment faire, puis ils la traversent ensemble. Ensuite, le lapin traverse tout seul pendant que son ami le regarde, lui donne du feedback et l'encourage.

3. Invitez les participants à se reporter à la section 1.4 du Guide de l'IMS pour consulter le schéma du modèle d'apprentissage.

4. Décrivez chaque niveau du modèle et invitez les participants à poser leurs questions.

Le modèle d'Apprentissage



Adapté de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

5. Après avoir décrit le concept du modèle d'apprentissage, montrez brièvement la diapositive correspondante et décrivez son fonctionnement dans la pratique. Il y aura également une session de travaux de groupe plus tard dans la formation.

9

Aborder les progrès vers les bonnes pratiques en matière de supervision

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 2.4

Notes pour le facilitateur :

Cette section doit être adaptée autant que possible à chaque organisation, en tenant compte de leurs contraintes en matière de ressources. Il est important de souligner que toute forme de supervision est préférable à l'absence de supervision. Le facilitateur devra s'efforcer de reconnaître les contraintes et de discuter des préoccupations avec l'organisation.



Points de discussion

- Les bonnes pratiques en matière de supervision ont été identifiées grâce aux réflexions des personnes qui ont participé aux entretiens, aux ateliers et au conseil consultatif chargé de créer l'IMS.
- Un consensus a été établi en tenant compte des contraintes liées aux situations d'urgence et aux contextes humanitaires.
- L'IMS met en évidence les bonnes pratiques et indique comment progresser vers un "standard d'excellence".
- Il est tout à fait compréhensible que certaines organisations puissent avoir des pratiques de supervision plus proches du "standard d'excellence" que d'autres, et ce n'est pas un problème. Ce qui importe, c'est que des mesures soient prises pour atteindre les bonnes pratiques et intégrer la supervision au sein de l'organisation.
- L'intégration de la supervision au sein de votre organisation se fera au cours de la phase de conception de la proposition et elle devra être envisagée sous différents angles : ressources humaines, gestion de projet et mise en œuvre du programme.



Information importante

Une supervision régulière et personnalisée pour tous les acteurs de la SMSPS est le "standard d'excellence".

10

Clôture de la session 2

**Durée**

30 minutes

**Format**

Salles de réunion,
Plénière

Clôturez la session par une démonstration courte, reprenant l'exemple proposé lors du module 2 (Session 5 - Démonstration de l'alliance au sein de la supervision utilisant l'approche du bocal à poissons).

Terminez en invitant les participants à la réflexion, à poser des questions et à vous faire part de leurs retours sur la session.

Session 3

L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision

Durée à titre indicatif

2 heures 25 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 3.2

Objectif de la session

Démontrer la nécessité de soutenir les personnes supervisées, et identifier des stratégies visant à leur permettre d'accorder la priorité à prendre soin d'eux-mêmes et à leur bien-être.

1 Présenter l'importance du bien-être

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

Notes pour le facilitateur :

Ce sujet peut être sensible, il est donc important de ne pas forcer les participants à s'ouvrir. Cependant, ces derniers pourraient beaucoup apprécier l'opportunité de partager certains de leurs facteurs de stress. Les facilitateurs doivent donc être attentifs à contenir les discussions si elles deviennent trop personnelles, tout en veillant à ce que les participants se sentent toujours écoutés. Pour lancer la conversation, le facilitateur peut partager certains de ses propres facteurs de stress les plus courants lorsqu'il travaille dans des contextes humanitaires, si cela s'avère approprié.

1. Commencez la session en utilisant les points de discussion ci-dessous



Points de discussion

La section 3.2 du Guide de l'IMS contient des informations plus détaillées.

- Travailler dans des contextes humanitaires peut être gratifiant, mais cela peut aussi être très difficile.
- Parmi les aspects positifs de ce type de travail, on peut citer le sentiment de compassion satisfaisante (se sentir bien par rapport à notre capacité à aider les autres), la résilience vicariante (le sentiment de foi accrue en l'esprit humain que nous pouvons acquérir en observant la résilience des autres) et le fait de sortir plus fort d'un traumatisme (donner un sens à nos expériences de traumatismes et d'adversité).
- Les traumatismes directs ou indirects et l'adversité vécus au cours de notre vie et de notre travail, ainsi que les charges de travail astreignantes, le stress et l'épuisement professionnel, sont autant de défis à relever pour être des superviseurs efficaces.
- L'autosoin et la résilience du superviseur sont essentiels pour être un bon superviseur.

2. Posez la question suivante :

- Quelqu'un voudrait-il partager certains des facteurs de stress qu'il rencontre habituellement dans le cadre de son travail ?

3. Invitez les participants à discuter verbalement ou à utiliser la boîte de dialogue si la formation se déroule à distance.

4. Utilisez l'exemple de script ci-dessous après que les participants ont terminé leur discussion.



Exemple de script

Les facteurs de stress les plus courants sont les contextes instables, les problèmes de sécurité, les longues heures de travail et le fait d'être isolé des réseaux de soutien social. Les travailleurs humanitaires sont également susceptibles d'être exposés à des événements potentiellement traumatisants. Cette exposition peut être directe (vivre directement le traumatisme) ou indirecte (entendre ou lire des informations sur un

Suite page suivante

événement traumatisant vécu par une autre personne).

Il est important de noter qu'il est naturel d'avoir des réactions face à des situations difficiles.

2

Comment le stress nous affecte



Durée

25 minutes



Format

Activité de dessin,
Plénière



Guide de l'IMS

Section 3.2



Livret du participant

Module 2
Activité E



Matériel

- Papier
- Marqueurs
- Stylos
- Crayons

Notes pour le facilitateur :

Le facilitateur doit être conscient du fait que cette activité peut provoquer un sentiment de malaise chez certains participants. Il peut-être opportun de les inviter à faire une petite pause pour reprendre contact avec leur environnement, par exemple en buvant une tasse de thé, en s'étirant ou en faisant un exercice dynamisant.

1. Demandez aux participants de prendre une feuille de papier avec des marqueurs ou des crayons. Si la formation se déroule à distance, et s'ils le souhaitent, les participants peuvent éteindre leur caméra pendant qu'ils dessinent, pour se sentir plus à l'aise.

2. Demandez-leur de penser à un moment où ils se sont sentis mal au travail (par exemple accablés ou stressés) et lors duquel ils n'ont pas su vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Demandez-leur ensuite de dessiner une image ou une représentation d'eux-mêmes. Ils peuvent par exemple représenter un personnage, un vase ou un arbre. Invitez-les à faire une représentation de ce qu'ils ressentent (cela peut être dans leur corps ou dans l'environnement qu'ils ont choisi pour leur image).

(10 minutes pour la réflexion et le dessin)

3. Après 10 minutes, demandez aux participants de retourner leur feuille. Invitez-les à se remémorer un moment où ils se sont sentis bien sur leur lieu de travail et où, en cas de difficultés, ils savaient à qui s'adresser pour obtenir de l'aide. Demandez-leur de dessiner ce qu'ils ont ressenti dans leur corps/et ou dans leur environnement à ce moment-là.

(10 minutes pour la réflexion et le dessin)

3. Une fois l'activité terminée, réunissez les participants en plénière puis invitez les volontaires à partager leurs dessins ainsi que leurs réflexions. Le facilitateur doit souligner le fait que toutes les personnes en difficulté vivent les choses différemment.

3

L'impact de l'adversité, du stress au travail et des expériences traumatisantes

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Petits groupes ou
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

1. Le facilitateur présente une diapositive ou un tableau de conférence avec les questions suivantes

- *Lorsque vous avez eu l'impression que vous n'aviez personne pour vous soutenir, comment cela a-t-il impacté votre travail ?*
- *Comment cela a-t-il affecté votre capacité à soutenir les autres ?*

2. Invitez les participants à réfléchir aux questions, en binôme, pendant 5 minutes.

3. Revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs réflexions.

4. À l'aide des points et des informations générales ci-dessous, procédez à une psychoéducation sur l'impact de l'adversité, du stress au travail et des expériences traumatisantes.



Points de discussion

Expliquez chaque concept. Notez les recoupements conceptuels entre certains termes. Insistez sur le fait que l'épuisement professionnel, la fatigue compassionnelle et le traumatisme vicariant peuvent tous évoluer vers des états de troubles de la santé mentale s'ils ne sont pas pris en charge. Notez que les expressions peuvent varier en fonction du contexte et de la culture.

Qu'est-ce que l'adversité ?

- Les contextes humanitaires sont souvent caractérisés par des circonstances difficiles et des événements stressants.
- Ces événements peuvent entraîner toute une série d'émotions différentes, telles que la peur, le chagrin, la tristesse et parfois aussi un sentiment d'insensibilité.
- Pour de nombreuses personnes, ces sentiments et réactions disparaissent avec le temps, mais pour d'autres, ils peuvent persister et commencer à perturber leur vie et leur travail.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Le personnel de la SMSPS peut lui-même être touché par des situations d'urgence humanitaire. Il est également fréquemment en contact avec des personnes en détresse, ce qui l'expose à un risque accru d'épuisement professionnel, de fatigue compassionnelle et de traumatisme.

Qu'est-ce que l'épuisement professionnel ?

- Des niveaux élevés et persistants d'épuisement physique, émotionnel et mental.
- Conduit à des attitudes négatives/au cynisme à l'égard du travail.

Qu'est-ce que la fatigue compassionnelle ?

- Décrite comme « la répercussion de la compassion ».
- Une diminution de l'intérêt et de la capacité à faire face à la souffrance d'autrui.
- Une réaction psychologique courante face à un traumatisme.

Qu'est-ce qu'un traumatisme vicariant ?

- Une série de réactions psychologiques, comme la fatigue compassionnelle et le stress traumatique secondaire.
- Résulte d'une charge de travail émotionnellement difficile à gérer.

La fatigue compassionnelle, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel affectent le bien-être sur les plans physique, psychologique, comportemental, spirituel, cognitif et relationnel. Ils affectent également la santé des organisations et leur capacité à fournir un soutien durable et efficace aux communautés éprouvées avec lesquelles elles travaillent. Les impacts spécifiques sur les organisations comprennent :

- Des taux élevés de départ du personnel
- Une baisse de la productivité et de la motivation
- Une diminution de la continuité et de la qualité du travail. →

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

Les personnes affectées peuvent éviter certaines tâches, se replier sur elles-mêmes, être moins productives ou s'absenter régulièrement du travail.

Les principaux facteurs de risque organisationnels pouvant entraîner ou renforcer les conséquences négatives d'une exposition aux traumatismes et à l'adversité du personnel sont :

- Implication dans des tâches qui ne relèvent pas des attributions ou des compétences habituelles, ainsi qu'une **ambiguïté générale du rôle**.
- Mauvaises relations avec les responsables et **insatisfaction à l'égard de la supervision**.
- Pas d'accès aux soins ou au soutien.

Facteurs clés de protection organisationnelle pour réduire les impacts négatifs de l'exposition au traumatisme et à l'adversité.

- Le soutien organisationnel perçu.
- Le sentiment d'avoir la **confiance, les connaissances et les compétences** professionnelles suffisantes et adaptées.
- La formation et la préparation.

Des facteurs tels que le genre, les antécédents de traumatismes, les états de santé mentale préexistants, peuvent également influencer les résultats. De même, des facteurs périphériques au traumatisme, tels que la proximité de l'événement, les dommages causés à soi-même ou aux autres, peuvent également avoir un impact sur les résultats. Le soutien social et les stratégies d'adaptation de l'individu influencent également son bien-être.

Informations générales

Psychotrauma = réaction à un ou plusieurs événements très stressants, effrayants et/ou perturbants.

- Quelques conséquences potentielles de l'exposition à un traumatisme (direct ou indirect) :
- Fatigue compassionnelle ;
- Épuisement professionnel ;
- Traumatisme vicariant ;
- Détresse légère à modérée (symptômes tels qu'une humeur maussade, sans pour autant atteindre le seuil du diagnostic) ;
- Syndrome de stress post-traumatique (SSPT), anxiété, dépression (et autres troubles psychiques courants).

Syndrome de stress post-traumatique (SSPT)

- Résulte de l'exposition (directe ou indirecte) à un facteur de stress important (comme la mort, la menace de mort, la violence sexuelle, les blessures graves) ;
- Réminiscence (souvenirs persistants, cauchemars, dissociation, etc.) ;
- Hypervigilance (réaction de sursaut exagérée, troubles du sommeil, difficultés de concentration, etc.) ;
- Évitement (évitement des expériences - internes et externes) ;
- Altération de l'humeur et de la mémoire (croyances négatives sur le monde, incapacité à se souvenir d'éléments clés relatifs au traumatisme, difficultés à ressentir des émotions positives) ;
- Perte des capacités fonctionnelles (impact sur le travail, les relations sociales, etc.) ;
- Persistance des symptômes plus d'un mois après le traumatisme.

4

Stratégies d'adaptation et renforcement de la résilience

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

 **Matériel**

- Diapositive ou tableau de conférence préparé à l'avance
- Papier
- Stylos
- Crayons/marqueurs

Notes pour le facilitateur :

Il est important de ne pas de focaliser l'attention sur une trop grande responsabilité personnelle. Il faut expliquer que si l'autosoin est important, il n'est souvent pas suffisant pour gérer les exigences émotionnelles d'un rôle très difficile. Pour y parvenir, il est important de disposer d'un espace de réflexion et de traitement délibéré de nos expériences professionnelles. Cette démarche peut être favorisée par la supervision et d'autres formes de soutien (des conversations soutenantes avec des collègues, des réseaux de pairs, des thérapies personnelles, etc.).

1. En plénière, demandez au groupe de réfléchir et de débattre des questions suivantes (le facilitateur peut prévoir des questions qui figureront sur le tableau de conférence ou sur une diapositive).

- *Lorsque nous pensons aux facteurs de stress, il est également utile de penser aux stratégies d'adaptation. Quels exemples de stratégies d'adaptation efficaces peut-on citer ? Et qu'en est-il des stratégies d'adaptation peu utiles ? Connaissiez-vous des stratégies d'adaptation courantes et inefficaces dans le domaine humanitaire et dans votre contexte ? (Par exemple, les taux de consommation d'alcool et de drogues qui sont assez élevés chez les humanitaires).*

2. Présentez les notions d'autosoin et de résilience à l'aide des éléments ci-dessous :



Points de discussion

Qu'est-ce que l'autosoin ?

Rappelez les principales stratégies d'adaptation positives évoquées au cours de la discussion. Présentez ensuite les catégories suivantes :

- L'autosoin physique (par exemple, manger sainement, faire de l'exercice, se rendre à ses rendez-vous médicaux).
- L'autosoin émotionnel et psychologique (par exemple, s'adonner à des passe-temps ou à d'autres activités agréables, utiliser des techniques de relaxation, réfléchir à son bien-être).
- L'autosoin spirituel (par exemple, s'engager auprès d'une communauté spirituelle, méditer, prier).

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- L'autosoin social (par exemple, prendre soin de ses proches, s'engager de manière significative au sein d'une communauté).
- L'autosoin professionnel (faire des pauses, rechercher le soutien de collègues).

Qu'est-ce que la résilience ?

- La capacité d'une personne à faire face aux défis et aux difficultés, ainsi qu'à se rétablir rapidement.
- Peut être décrite comme la capacité à rebondir.
- Favorisée par la prise en compte délibérée et réfléchie des réactions émotionnelles.
- Peut être favorisée par la supervision, la formation, le soutien au personnel, les réseaux de soutien informels.
- Le fait d'être conscients de nos réactions émotionnelles est associé à des niveaux plus faibles de stress et d'épuisement professionnel.

Quelques activités pouvant contribuer à renforcer la résilience :

- Réfléchir aux réponses et déclencheurs émotionnels.
- Utiliser des techniques "d'ancrage" pendant les périodes de stress pour s'apaiser, par exemple respirer profondément, se concentrer sur les sensations physiques dans l'espace et le moment présents.
- Participer à des réseaux de soutien entre pairs, à des supervisions ou à d'autres formes de soutien du personnel.
- Avoir des conversations ouvertes avec ses collègues sur l'impact du travail.

Important :

- Certaines activités d'autosoin couramment recommandées sont essentiellement des techniques de "distraction" (par exemple, lire, regarder la télévision), elles peuvent être principalement utiles à court terme.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- La gestion de l'exposition continue à l'adversité nécessite un ciblage plus conscientisé des réponses émotionnelles (il est nécessaire de s'attaquer directement à nos réponses émotionnelles et s'engager dans une réflexion et un traitement délibéré des expériences difficiles).
- De bonnes stratégies d'autosoin peuvent contribuer à renforcer la résilience.
- Les organisations ne devraient pas uniquement compter sur l'autosoin et la résilience de leurs employés, car cela fait peser une trop grande responsabilité sur l'individu.

Veuillez consulter le Guide du Bien-être du Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la FICR pour obtenir plus d'outils et de conseils pour renforcer la résilience intérieure : <https://pscentre.org/?resource=the-well-being-guide&selected=single-resource>.

3. Insistez sur le fait que si l'autosoin et la résilience sont des concepts importants que nous pouvons essayer de développer dans notre vie personnelle, il existe des actions de soutien que les organisations peuvent entreprendre pour renforcer la résilience de leur personnel.

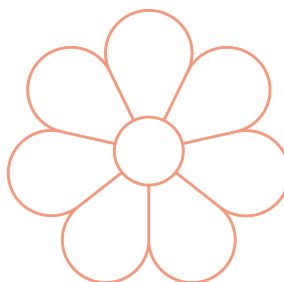
4. Invitez les participants à prendre une feuille de papier et des stylos.

5. Montrez-leur un exemple de fleur de bien-être. Invitez-les à dessiner leur propre fleur en procédant comme suit :

a. Dessinez une fleur à 7 pétales

b. Attribuez à chacun des pétales l'un des domaines du bien-être personnel ci-dessous :

- Matériel
- Social
- Spirituel
- Culturel
- Mental
- Émotionnel
- Biologique



c. Examinez les domaines de bien-être personnel mentionnés ci-dessus et donnez des exemples pour chacun d'entre eux.

d. Décorez la fleur. Chaque participant dispose désormais de sa propre fleur de bien-être qu'il peut utiliser pour soutenir sa propre résilienc.

5 L'accès au soutien

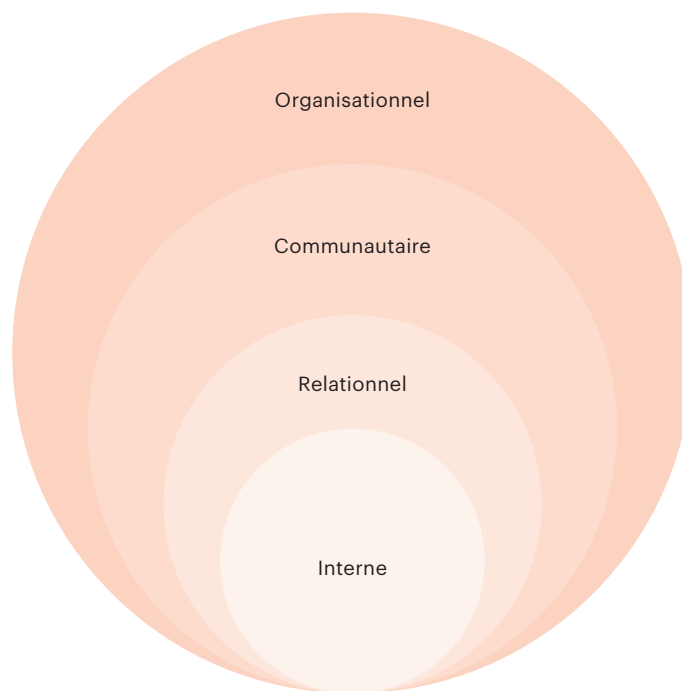
 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle, petits
groupes et plénière

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 3.2

 **Livret du participant**
Module 2
Activité F



1. Encouragez les participants à réfléchir aux types de soutiens disponibles dans leur vie. Invitez-les à noter ces soutiens ou à les dessiner, s'ils le souhaitent, sur le modèle fourni dans leur livret du participant (10 minutes).
2. Répartissez les participants par groupes de trois afin qu'ils discutent de leurs idées sur le soutien (10 minutes). Demandez-leur de discuter ensemble des autres soutiens qui pourraient être utiles et qu'ils n'ont pas notés.
3. Revenez en plénière et partagez quelques réflexions générales sur les options de soutien qui sont importantes aux niveaux interne, relationnel, communautaire et organisationnel (voir le diagramme ci-dessus).

6

Le soutien au sein de votre organisation

 Durée

20 minutes

 FormatPetits groupes/
binômes et plénière **Guide de l'IMS**

Section 3.2

 Matériel

- Tableau de conférence ou diapositives avec des questions
- Liste de l'activité des stratégies d'adaptation et de la résilience

Notes pour le facilitateur

Dans cette activité, il est important de garder à l'esprit que discuter des défis sur le lieu de travail, ou parler des préoccupations à la direction peut être inconfortable ou inapproprié. Cette activité doit être adaptée au contexte. Rappelez aux participants que le facilitateur ne divulguera rien de ce qui sera partagé et que c'est à eux qu'il appartient de décider de la manière dont ils souhaitent partager leurs préoccupations (par exemple, dans le module final, lorsque tous les participants seront réunis, ou indépendamment de la formation).

1. Répartissez les participants par groupes de deux. Demandez-leur de réfléchir à la manière dont ils accèdent à différents types de soutien au sein de leur organisation. Les facilitateurs peuvent afficher les questions sur un tableau de conférence ou une diapositive (10 minutes)

- Existe-t-il des obstacles à l'accès au soutien ?
- Y a-t-il des choses dont vous voudriez discuter avec vos manager ?
- Existe-t-il des ressources disponibles que vous n'utilisez pas actuellement ?

2. Revenez en plénière et invitez les participants à partager leurs réflexions. Demandez-leur s'ils souhaitent ajouter des éléments à la liste que vous avez commencée à dresser lors de l'activité précédente (stratégies d'adaptation et renforcement de la résilience) afin d'en faire part, éventuellement, à leur direction et leurs managers.

7

L'importance du soutien au travail

 Durée

5 minutes

 Format

Plénière

 Guide de l'IMS

Section 3.2

1. Présenter de manière générale l'importance du soutien, en soulignant les principaux points de discussion.

**Points de discussion**

Le travail en SMSPS est exigeant en termes de temps, d'énergie et d'émotions. Il n'est pas toujours facile de trouver un bon équilibre entre la charge de travail et l'accès au soutien nécessaire, en particulier dans les situations humanitaires et d'urgence. →

Suite page suivante

**Points de discussion (suite)**

Si la personne supervisée estime que les exigences liées à son poste sont trop élevées, il est important qu'elle :

- En parle avec son manager.
- Négocie un temps suffisant dans son travail pour recevoir la supervision (par exemple, une réduction de la charge de travail et du temps pour participer à sa supervision).

Si prendre soin de soi est une responsabilité individuelle, de nombreux autres facteurs ont un impact sur le bien-être au travail, comme par exemple les questions structurelles ou le fait de pouvoir se développer sur le plan professionnel.

De petites étapes peuvent grandement contribuer à nous aider à nous sentir plus équilibrés et mieux dans notre peau. Il est important d'évaluer régulièrement les soutiens disponibles dans votre environnement, ainsi que ceux auxquels vous pourriez avoir accès dans le futur.

8**Développement professionnel et bien-être****Durée**

5 minutes

**Format**

Plénière

**Guide de l'IMS**

Section 3.2

1. Présentez de manière générale, le développement professionnel et le bien-être, en insistant sur les points de discussion suivants

**Points de discussion**

Un développement professionnel continu, pour toutes les personnes participant à la programmation de la SMSPS dans l'ensemble de l'organisation, favorise un sentiment de cohésion et de résilience au sein des équipes. Une fois que les besoins des personnes supervisées, en matière de soutien dans leur propre travail, sont satisfaits, elles sont mieux équipées pour fournir, à leur tour, un soutien de grande qualité à d'autres personnes.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

De nombreuses compétences de base requises pour être un prestataire efficace en SMSPS sont les mêmes que celles requises pour s'impliquer de manière efficace dans la supervision.

Il s'agit notamment :

- Des compétences de base en matière d'aide ;
- Du développement personnel ;
- De l'autosoin et du bien-être ;
- De la conscience de soi ;
- Des croyances, attitudes et compétences interpersonnelles ;
- De la réflexivité ;
- De la volonté d'apprendre et de se développer (développement professionnel continu).

2. Dites aux participants qu'il est important de réfléchir à des moyens d'accéder au développement professionnel qui ne dépendraient pas des organisations ou des financements. Demandez-leur de donner quelques exemples de ce que cela pourrait être. Si la formation est réalisée à distance, le facilitateur peut demander aux participants de répondre dans la boîte de dialogue.

Exemples:

- Lire des articles de journaux, des blogs, forums.
- Rejoindre les Communautés de Pratique de l'IMS.
- Consulter le site internet du Red Cross Red Crescent Movement MHPSS Hub et se familiariser avec les outils et les ressources.
- Contacter un collègue ou professionnel d'une autre organisation, solliciter un entretien d'information.
- Se rapprocher des pairs pour partager des connaissances.
- Participer à des cours/webinaires/séminaires gratuits en ligne.

9

Introspection

**Durée**

10 minutes

**Format**Réflexion
individuelle**Livret du participant**

Module 2

Activité M

1. Présentez l'activité suivante en vous inspirant du script ci-dessous.

**Exemple de script**

Pour pouvoir soutenir les autres, il est essentiel de prendre conscience de la façon dont nous nous sentons nous-mêmes et de ce dont nous avons besoin à chaque instant pour nous sentir soutenus. Une analogie couramment utilisée est celle de l'avion où l'on donne des instructions en cas d'urgence. Il faut toujours se rappeler de mettre son propre masque à oxygène avant d'aider les autres. Il en va de même pour notre travail.

Nous le disons souvent aux usagers des services de SMSPS et aux personnes que nous supervisons, mais nous ne le mettons pas toujours en pratique nous-mêmes, alors que nous vivons souvent dans les mêmes communautés que les personnes que nous soutenons et que nous pouvons être affectés par les mêmes facteurs de stress et d'adversité.

2. Invitez les participants à prendre 5 minutes pour faire leur introspection. Orientez-les vers l'activité correspondante dans leur livret du participant, avec laquelle ils peuvent réfléchir aux questions suivantes :

- *Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? Que se passe-t-il dans votre vie ? Au travail ?*
- *Prêtez attention à ce que vous ressentez dans votre corps. Vous sentez-vous détendu, tendu ou crispé ?*

10

Gérer nos propres réactions et facteurs de stress

**Durée**

30 minutes

**Format**

Plénière, petits groupes (facultatif)

**Matériel**

- Stylos
- Papier

1. Invitez les participants à partager ce qui fonctionne le mieux pour eux, sur le moment, lorsqu'ils constatent qu'ils ont de fortes réactions émotionnelles à l'égard d'une personne supervisée ou par rapport à un sujet donné. Rappelez-leur qu'il est normal d'éprouver des émotions et que l'important est qu'ils se sentent capables de les réguler.

Quelques exemples à proposer s'ils n'ont pas déjà été mentionnés :

- Respirer profondément ;
- Se concentrer sur les sons, les images et les sensations ;
- Penser à une sensation sur laquelle on va se concentrer, par exemple l'odeur d'un agrume ou une boisson chaude ou froide ;
- Ajuster son corps pour se sentir plus détendu et relâcher les tensions ;
- Compter lentement jusqu'à 10.

2. En plénière ou en binôme, prenez 5 minutes pour discuter de la manière dont les participants peuvent utiliser des compétences d'adaptation au moment où ils ressentent des émotions difficiles.

3. Invitez les participants à dresser une liste de 5 stratégies qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils se trouvent dans une situation stressante et invitez-les à la conserver. Invitez-les à s'inspirer du Guide du Bien-Être et des cartes d'activités du MHPSS Hub.

4. Avant de clore l'activité, rappelez aux participants que le fait de recevoir leur propre supervision peut vraiment les aider à comprendre leurs réactions et à apprendre de nouvelles façons de les gérer.

11

Stop, Start, Keep, Explore

**Durée**

20 minutes

**Format**

Réflexion
individuelle, Plénière
(facultative)

Notes pour le facilitateur :

Mettez en évidence le fait que l'activité suivante reprend tous les sujets récemment explorés concernant l'autosoin, la résilience et les stratégies d'adaptation. Rappelez aux participants de rester réalistes et de ne pas lister trop de nouvelles choses qu'ils ont l'intention de faire. Encouragez-les à se concentrer sur ce qui est atteignable et à envisager les petites étapes

Guide de l'IMS Section 3.2**Livret du participant** Module 2
Activité G

qui pourraient leur permettre d'explorer les différentes options. Dites aux participants que la liste est uniquement pour eux et qu'on ne leur demandera pas de la partager à moins qu'ils ne le souhaitent.

1. Encouragez les participants à réfléchir individuellement à quelques-unes des manières dont ils gèrent leur stress et développent leur résilience. Donnez-leur les instructions suivantes :

- *Prenez 15 minutes pour réfléchir à vos propres stratégies d'adaptation - examinez les choses que vous aimeriez arrêter, peut-être une stratégie d'adaptation inutile ou quelque chose qui ne fonctionne plus pour vous. Examinez les choses que vous aimeriez commencer à faire (peut-être des pratiques d'autosoin ou de renforcement de la résilience que vous connaissez déjà), les choses que vous aimeriez continuer à faire, et les choses que vous aimeriez explorer.*

2. Demandez aux participants de se référer au tableau « Stop, Start, Keep, Explore » (« arrêter, commencer, garder, explorer ») et de le compléter avec leurs réflexions dans leur livret du participant. S'ils le souhaitent, ils peuvent également créer leur propre modèle et le remplir.

Stop

Quelles sont les choses qu'il vous serait bénéfique d'arrêter, au travail ou dans votre vie personnelle ?

Start

Quelles sont les choses que vous aimeriez commencer à faire au travail ou dans votre vie personnelle ?

Keep

Quelles sont les choses que vous faites actuellement et que vous aimeriez continuer à faire ?

Explore

Avez-vous des idées d'activités, de routines, de relations, etc. que vous aimeriez explorer pour éventuellement commencer à les intégrer dans votre vie ?

3. Demandez si quelqu'un souhaite partager son ressenti par rapport à cette activité, ou partager ce qu'il aimerait arrêter ou commencer à faire.

4. Invitez les participants à se reporter à l'étude de cas de la section 3.8 du Guide de l'IMS. Il peut être utile de leur demander de lire cette étude de cas après avoir terminé l'activité, pour voir comment elle peut être utilisée lors d'une session de supervision.

12

Clôture de la session 3



Durée

10 minutes



Format

Plénière

1. Une activité dynamisante est recommandée pour clôturer la session.
2. Résumez l'importance de l'autosoin et de sa propre résilience. Invitez les participants à poser leurs éventuelles questions sur ces aspects.
3. Invitez-les ensuite à poser des questions et à donner leur feedback sur la session.

Session 4

Comment pratiquer la réflexivité et exploiter le feedback

Durée à titre indicatif

1 heure et 45 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 4.4 et 4.5

Objectif de la session

Présenter l'importance de pratiquer la réflexivité et comment exploiter le feedback en tant que personne supervisée.

1

L'importance de la réflexivité dans la supervision

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 4.4

1. Ouvrez la session en parlant de l'importance de la réflexivité. Vous pouvez utiliser le script ci-dessous.

Exemple de script

La réflexivité joue un rôle clé non seulement dans notre travail, mais également dans notre croissance et notre développement, tant sur le plan personnel que professionnel.

La réflexivité peut favoriser le développement de la conscience de soi et encourager la créativité et la curiosité de la personne supervisée.

2. Posez les questions suivantes aux participants :

- Que signifie la réflexivité dans votre contexte ou culture ?

- Pouvez-vous citer quelques moyens de pratiquer la réflexivité ?

Les réponses peuvent être : pleine conscience, méditation, prière, écriture, récit, etc

3. Dites aux participants qu'ils vont explorer ce qu'on appelle la "réflexivité", et qu'elle peut être différente des autres types de réflexion auxquels ils sont habitués. Certains la pratiquent peut-être déjà régulièrement. Insistez sur les points de discussion suivants :



Points de discussion

La réflexivité, en tant que compétence des agents de la SMSPS, consiste à être capable d'avoir une analyse attentive sur sa propre pratique, ses croyances et ses attitudes, ainsi que les connaissances ou les hypothèses sur lesquelles elles sont fondées. Le renforcement de la capacité de réflexion peut se traduire par une pratique plus réfléchie et moins réactive, ce qui est essentiel pour les praticiens de la SMSPS qui travaillent souvent dans des environnements très stressants.

La réflexivité est également importante pour aider les praticiens de la SMSPS à faire le lien entre les connaissances et les compétences acquises au cours de la formation et de leur pratique professionnelle. Elle aide les personnes supervisées à comprendre qu'elle ne consiste pas à trouver la « bonne » réponse, mais plutôt à reconnaître que, dans la prestation de services de santé mentale et de soutien psychosocial, les situations sont souvent complexes et qu'il n'y a pas qu'une seule bonne réponse.

La réflexivité permet de s'assurer que la ligne de conduite adoptée a été mûrement réfléchie et raisonnablement motivée, en tenant compte de toutes les informations pertinentes. La réflexivité aide les personnes supervisées à gérer l'ambiguïté. Elle leur permet également de renforcer leur résilience et de gérer les émotions difficiles qui surviennent dans le cadre de leur travail.

Vous pouvez tenir un journal dans lequel vous consignerez vos propres réflexions issues de votre pratique de la supervision. Il se peut que vous rencontriez des situations dans lesquelles vous aimeriez examiner les choses de manière plus approfondie et avec plus d'attention. Vous pouvez également encourager les personnes que vous supervisez à s'entraîner à utiliser un journal pour consigner leurs réflexions en vue d'une discussion lors de la session de supervision. Le feedback donné par les superviseurs peut aider les personnes

Suite page suivante

supervisées à développer des idées pour trouver de meilleures formulations. La tenue d'un journal peut également s'avérer utile pour suivre les progrès réalisés en matière de pensée critique et de réflexion au fil du temps.

2

Prendre le temps de développer la réflexivité dans votre pratique

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle

 **Guide de l'IMS**
Section 4.4

 **Livret du participant**
Module 2
Activité T

1. Commencer l'activité en donnant des informations générales sur la réflexivité.

Informations générales

Comment appliquer la réflexivité à sa pratique et à celle des autres?

Pour les praticiens de la SMSPS, la pensée réflexive est une exploration délibérée des processus de pensée et de prise de décision. Tout le monde a des partis pris et des préjugés, mais la pensée critique permet d'éviter qu'ils n'affectent les décisions que nous prenons dans votre travail en tant que praticiens et superviseurs en SMSPS.

La pratique de la réflexivité, dans le cadre de la prestation de services de SMSPS, implique les éléments suivants :

- Penser aux différentes sources d'informations disponibles, telles que les exemples tirés de formations ou de cours, les informations issues de l'observation ou de la communication avec d'autres personnes (telles que des superviseurs), ainsi que celles issues du raisonnement ou de la réflexion. Vous pouvez vous poser la question suivante : « qu'est-ce que je sais sur ce cas/problème/situation, et comment je le sais ? »
- Se demander s'il n'existe pas d'autres manières d'aborder le problème ou d'autres informations que vous auriez pu négliger.
- Réfléchir à la manière dont vos croyances ou valeurs personnelles peuvent influencer la manière dont vous interprétez les informations.
- Comparer ses idées ou solutions à d'autres afin de décider quelles approches ou actions sont les plus susceptibles d'aboutir à de

Suite page suivante

meilleurs résultats.

- Comprendre qu'il est normal de ne pas tout savoir ou de ne pas avoir toutes les réponses. Même les praticiens les plus expérimentés de la SMSPS continuent d'apprendre tout au long de leur pratique.

2. Renvoyez les participants à l'activité correspondante dans leur livret du participant. Donnez-leur les instructions ci-dessous, en précisant qu'ils disposeront de 30 minutes pour réaliser l'activité :

- Lire la partie concernée.
- Choisir une situation sur laquelle ils aimeraient réfléchir de manière plus approfondie (idéalement un sujet en rapport avec leur travail). Cette situation peut rester privée et n'a pas besoin d'être partagée.
- Utilisez les indications figurant dans le livret du participant pour soutenir cet exercice de réflexivité.
- Invitez les participants à prendre un thé ou un café (si disponible dans l'espace de formation) ou à faire ce qui les aidera à se sentir confortables pendant ce moment de réflexion.
- Ils seront ensuite invités à partager leurs réflexions sur ce processus, toutefois ils doivent savoir que ce partage est facultatif et qu'il ne sera pas nécessaire de parler de la situation concernée, mais plutôt de ce qu'ils ont ressenti pendant cet exercice de réflexivité. Ils seront également invités à dire si le processus leur a permis d'avoir une nouvelle compréhension de la situation.

3. Revenez en plénière au bout de 30 minutes. Posez les questions de réflexion suivantes aux participants :

- *Qu'est-ce que ça vous a fait de disposer d'un temps dédié à la réflexion sur un sujet spécifique ?*
- *Ce processus vous a-t-il permis d'avoir une nouvelle compréhension ?*

4. Invitez les participants à vous faire leur feedback, mais uniquement s'ils le souhaitent. Insistez sur le fait que leur partage doit porter davantage sur le processus que sur le contenu.

5. Avant de conclure, le facilitateur peut encourager les participants à consacrer un moment à la réflexion à l'aide du script ci-dessous.

Exemple de script

Vous pouvez programmer un temps de réflexion dans votre agenda car nous sommes souvent très sollicités. Le fait d'avoir un moment réservé à la réflexion nous aide à renforcer notre capacité à superviser. Cela réduit notre réactivité aux situations difficiles, nous permet d'examiner nos propres préjugés, valeurs, croyances et émotions ainsi que leur impact sur la manière dont nous abordons une situation, et enfin, nous donne plus de latitude pour bien réfléchir.

Considérations relatives à la formation à distance :

Dites aux participants de ne pas hésiter, s'ils le souhaitent, à boire un thé ou un café, à écouter de la musique relaxante ou à faire toute autre chose qui pourrait leur paraître agréable. Ils peuvent également désactiver leurs caméras pendant cette période.

3

Exploiter le Feedback

 **Durée**
15 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 4.5

 **Matériel**
- Tableau de conférence préparé à l'avance

1. Affichez les principaux points de discussion sur une diapositive ou un tableau de conférence.

2. Prenez 10 minutes pour présenter l'importance du feedback dans le processus de supervision à l'aide des éléments listés ci-dessous.

3. Invitez ensuite les participants à poser des questions et à partager les méthodes qu'ils connaissent pour donner du feedback, comme le modèle STAR (Situation-Tâche-Action-Résultat) ou le modèle Sandwich.



Points de discussion

- Recevoir un feedback, en particulier un feedback constructif ou critique, peut s'avérer difficile. La supervision peut être l'occasion de discuter d'un feedback donné par le superviseur. Elle peut aider à clarifier tout ce qui n'est pas compris dans ce feedback afin de bien assimiler les points transmis.
- Lors d'une session de supervision de groupe, les personnes supervisées ont la possibilité de recevoir et de donner du feedback. Les membres du groupe ont tout à gagner à écouter

Suite page suivante

activement les autres et à apprendre d'eux, et à prêter attention au feedback donné aux autres. Il est important de participer dans la mesure du possible aux sessions et d'éviter de rester tout le temps silencieux. Il est également important de ne pas monopoliser la parole et de ne pas parler en même temps que les autres.

- Les personnes supervisées doivent se sentir à l'aise à l'idée de dire à leurs superviseurs que la manière dont ils donnent leur feedback ne leur convient pas. Il s'agit là d'un exemple de la « voie à double sens » de la supervision, qui est essentielle pour établir la relation de confiance indispensable entre le superviseur et la personne supervisée.
- Il est essentiel que les personnes supervisées se présentent aux sessions de supervision avec une attitude d'ouverture et de volonté d'accepter les feedbacks transmis. Les superviseurs doivent faire preuve d'une écoute active, de patience et ne pas porter de jugement, en particulier lorsqu'ils reçoivent un feedback avec lequel ils ne sont pas d'accord.
- Si les superviseurs donnent du feedback aux personnes supervisées, ces dernières doivent également avoir la possibilité de donner du feedback à leurs superviseurs sur ce qui fonctionne bien pendant les sessions, ainsi que sur l'orientation et l'objet des sessions à venir.

4 Réflexion sur le feedback

 **Durée**
45 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle, petits
groupes

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 4.5

1. Renvoyez les participants à l'activité correspondante dans le livret du participant pour une réflexion individuelle sur les questions suivantes :

- *Que ressentez-vous lorsque vous faites un feedback à vos collègues ?*
- *Que ressentez-vous lorsque vous recevez un feedback ? Analysez vos réactions et vos réponses lorsque vous recevez un feedback critique.*
- *Que pouvez-vous faire si vous remarquez que vous êtes sur la défensive lorsque vous recevez un feedback ?*

2. Demandez aux participants de se mettre par deux et invitez-les à prendre 5 minutes pour partager leurs réflexions sur l'activité.

 Livret du participant
Module 4
Activité I

 Matériel
- Tableau de
conférence
ou diapositive
présentant des
conseils pour
donner du
feedback



Points de discussion

Conseils pour donner du feedback

- Focalisez-vous sur les faits.
- Soyez spécifique.
- Gardez un ton professionnel.
- Faites en sorte que la discussion soit un échange, par exemple :
« Comment pensez-vous que cela s'est passé ? Que feriez-vous différemment ? »

Conseils pour recevoir du feedback

- Écoutez avec ouverture d'esprit et sans jugement.
- Soyez conscient de votre réaction (que ressentez-vous dans votre corps ? Quel est le ton de votre voix ?).
- Posez des questions pour obtenir des éclaircissements et pour vous assurer que vous avez bien compris le feedback.
- Accordez-vous un temps de réflexion (il n'est pas nécessaire de répondre immédiatement !).
- Faites un suivi.

4. Demandez aux participants de poursuivre en binôme pour travailler ensemble pendant les 10 prochaines minutes.

5. Faites un brainstorming pour dresser une liste d'exemples de phrases qui peuvent être utilisées pour donner du feedback positif et constructif, en tenant compte de vos réflexions sur le feedback. Les participants seront ensuite invités à faire part de leurs réflexions à l'ensemble du groupe ; invitez-les donc à noter ces phrases.

6. Revenez en plénière. Demandez au groupe de vous donner des exemples de différentes manières de donner du feedback et de ce qu'ils peuvent faire s'ils remarquent qu'ils sont sur la défensive lorsqu'ils en reçoivent.

7. Après ce partage, les participants seront informés qu'ils auront l'occasion de s'entraîner à donner du feedback au cours des prochaines sessions. Encouragez les personnes supervisées à avoir, si nécessaire, une conversation ouverte et honnête avec leurs superviseurs et leurs pairs lorsque leur manière de donner du feedback ne leur convient pas. Si cela n'est pas culturellement approprié, discutez avec le superviseur des moyens d'engager un dialogue sur les préférences.

5 Clôture de la session 4



Durée

10 minutes



Format

Plénière

Résumez les principaux enseignements de la session et permettez aux participants de poser leurs questions ou de donner leur feedback.

Session 5

Comment optimiser la supervision

Durée à titre indicatif

3 heures 35 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 1.11 et 4.3

Objectif de la session

Explorer le rôle que les personnes supervisées, les superviseurs et les organisations jouent dans le partage de la responsabilité dans la supervision. Discuter des qualités et des activités qui peuvent aider les personnes supervisées à optimiser la supervision.

1

La supervision : Une responsabilité partagée



Durée

15 minutes



Format

Plénière



Guide de l'IMS

1.11

1. Discutez de l'importance de la supervision en tant que responsabilité partagée en vous appuyant sur les points de discussion suivants.



Points de discussion

- Il incombe aux organisations, aux superviseurs et aux personnes supervisées de faire en sorte que la supervision soit un succès.
- La supervision est une relation à double sens. Pour les superviseurs, il s'agit surtout de fournir un espace confidentiel permettant aux personnes supervisées de partager en toute

Suite page suivante

confiance des informations sur leur travail (pour plus de détails sur la confidentialité et les limites, voir la section 3.4). Pour les personnes supervisées, il s'agit aussi de développer des compétences pour améliorer leur pratique dans les interventions de SMSPS.

- Les sessions de supervision doivent être un espace où les participants se montrent respectueux les uns envers les autres, utilisent des techniques d'écoute active, se soutiennent mutuellement et maintiennent un espace de collaboration avec pour finalité la mise en place de services de SMSPS sûrs et efficaces.
- Pour que la supervision fonctionne au mieux, la personne supervisée et le superviseur doivent se préparer avant chaque session et faire preuve d'ouverture d'esprit.
- La volonté d'apprendre et l'ouverture d'esprit de la personne supervisée concernant l'acquisition de nouvelles compétences peuvent contribuer à améliorer l'efficacité de la supervision.
- Les personnes supervisées doivent rechercher, de leur propre initiative, des possibilités d'apprentissage et d'évolution.
- Il est très utile d'adopter une attitude de curiosité, d'ouverture et de réflexion. La supervision ne doit pas être vécue comme un test ou un espace où les personnes supervisées doivent justifier leurs performances. Au contraire, elles doivent pouvoir développer leurs aptitudes et leurs compétences et favoriser leur propre développement en tant que praticiens de la SMSPS.

2. Posez la question suivante aux participants :

- *Que faut-il pour que vous bénéficiiez pleinement de la supervision ?*

3. Le facilitateur doit mettre l'accent sur les éléments suivants, s'ils n'ont pas été mentionnés au cours des échanges.



Points de discussion

- Avant le début de la supervision, discutez ouvertement de ce que vous espérez en retirer ou de ce que vous en attendez.
- Définissez l'ordre du jour ensemble.

Suite page suivante

**Points de discussion (suite)**

- Établissez un accord de supervision.
- Fixez des objectifs et vérifiez régulièrement les progrès accomplis. Il est important que les objectifs soient significatifs à la fois pour vous et pour votre superviseur.
- En guise de préparation à la supervision, il est recommandé que les personnes supervisées réfléchissent à ce qui a bien fonctionné dans leur travail et à ce qu'elles ont trouvé plus difficile (les superviseurs le feront également).
- La dynamique peut changer au fur et à mesure que la supervision progresse - elle peut commencer sous la forme d'un enseignement/apprentissage, puis devenir plus collaborative avec le temps.

2**Qualités et actions nécessaires pour optimiser la supervision****Durée**

15 minutes

**Format**Petits groupes et
Plénière**Guide de l'IMS**

Section 4.3

**Matériel**

- Tableau de conférence ou papier
- Stylos

1. Demandez aux participants de former des petits groupes et de prendre 10 minutes pour dresser une liste des principales qualités et actions que les personnes supervisées devraient posséder/réaliser pour optimiser la supervision.
2. Ensuite, invitez les participants à discuter pendant 10 minutes des qualités et des actions qu'il est important que le superviseur ait/réalise pour aider les personnes supervisées à optimiser la supervision. Demandez à chaque groupe de choisir parmi leurs membres une personne qui partagera sa liste en plénière.
3. Invitez les groupes à partager leurs listes, puis posez la question suivante :
 - *Quelles sont les qualités similaires. Lesquelles sont différentes ?*
4. Ajoutez les qualités qui n'ont pas été mentionnées, à l'aide des propositions ci-dessous.



Points de discussion

Qualités et actions pour améliorer la supervision

- **Ouverture** : essayez d'écouter les points de vue des autres, même si vous n'êtes pas d'accord avec eux. Gardez à l'esprit que dans la SMSPS, il n'y a souvent pas une seule « bonne » manière d'envisager un problème ou des solutions, mais qu'il y a généralement de multiples perspectives. La SMSPS est un espace complexe.
- **Honnêteté** : parlez à votre superviseur des problèmes liés à votre travail le plus tôt possible. Si vous rencontrez des difficultés, faites-le lui savoir afin d'explorer les possibilités de soutien.
- **Préparation** : prenez le temps de rassembler vos pensées et vos idées et préparez vos notes ou votre documentation avant les sessions de supervision. Ceci est particulièrement important si vous savez que vous ferez une présentation de cas lors de la prochaine session.
- **Réflexivité** : prenez l'habitude de réfléchir de manière critique à propos de votre travail en identifiant ce qui va bien et ce qui va moins bien. Il peut être utile de noter ces réflexions dans un journal pour soutenir ce processus.
- **Curiosité** : essayez de considérer les cas difficiles comme des opportunités d'apprentissage et de développement de vos compétences. Posez des questions et essayez de profiter le plus possible de l'expertise et de l'expérience de votre superviseur.
- **Initiative** : Essayez d'identifier les moyens de progresser dans votre travail et proposez vos idées à votre superviseur.

5. Demandez aux participants quelles sont les qualités qui seraient différentes pour optimiser la supervision entre eux, par exemple dans le cadre d'une session de supervision par les pairs ou de groupe. Le facilitateur doit souligner que la plupart des qualités, si ce n'est toutes, sont les mêmes.

3

L'accord de supervision

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 1.9 et 2

1. Rappelez aux participants qu'il peut être utile d'avoir un accord de supervision, pour toutes les parties (organisations, superviseurs et personnes supervisées), afin de bien définir certains points de la supervision.

2. En plénière, demandez aux participants de répondre à la question suivante :

- *Quels sont les facteurs importants qui doivent être mentionnés dans l'accord de supervision ?*

3. Le facilitateur soulignera les éléments listés ci-dessous :



Points de discussion

Le facilitateur peut souligner les points suivants s'ils n'ont pas été mentionnés en plénière.

- La fréquence, le lieu, la durée et les limites de la supervision.
- Les objectifs personnels et les attentes, concernant la supervision, convenus entre le superviseur et la personne supervisée.
- Les mécanismes mis en place au sein de l'organisation pour exprimer des préoccupations, notamment la manière dont les responsables hiérarchiques sont impliqués dans le processus.
- Ceux à qui les personnes supervisées peuvent s'adresser (par exemple, le responsable hiérarchique, le directeur de la structure ou les ressources humaines) si elles rencontrent des problèmes dans le cadre de la supervision ou avec leur superviseur.

4

Qu'est-ce qu'une alliance au sein de la supervision ?

**Durée**

30 minutes

**Format**Réflexion
individuelle, plénière**Guide de l'IMS**

Section 3.3

**Livret du participant**Module 2
Activité H

1. Démarrer la session en informant les participants que vous allez parler de la relation entre le superviseur et la/les personne(s) supervisée(s), et que cette relation est connue sous le nom de « alliance au sein de la supervision ».

2. Accordez 10 minutes aux participants pour qu'ils réfléchissent aux questions suivantes dans leurs livret du participant :

- *Qu'est-ce qu'une alliance au sein de la supervision ? Selon vous, qu'est-ce qui est important pour construire cette alliance ?*
- *Si vous avez déjà eu une alliance forte, à quoi ressemblait-elle ? Quel a été son impact sur votre travail ?*
- *Si vous deviez bénéficier d'une supervision, qu'est-ce qui vous empêcherait de parler à votre superviseur ? Y a-t-il des sujets ou des questions que vous hésiteriez à aborder et pourquoi ?*

Revenez en plénière. Le facilitateur doit inviter le groupe à partager ses réflexions, en se concentrant sur la définition de l'alliance de supervision et sur les facteurs qui l'influencent. Soulignez les points suivants s'ils n'ont pas été mentionnés par les participants :

**Points de discussion**

Voir la section 3.3 du Guide de l'IMS pour plus d'informations.

Une alliance forte au sein de la supervision est indispensable à l'efficacité globale du processus de supervision.

- Cette relation doit être fondée sur la collaboration et viser à instaurer une confiance mutuelle. Dans le cadre d'une bonne alliance au sein de la supervision, la personne supervisée doit se sentir suffisamment à l'aise pour aborder des sujets difficiles, poser des questions et donner et recevoir du feedback.
- Une bonne communication et de bonnes relations interpersonnelles sont fondamentales pour une bonne alliance au sein de la supervision.
 - Montrez que vous écoutez les personnes supervisées et que

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

vous prenez en compte leurs points de vue et opinions.

- Adoptez un style de communication ouvert pendant la supervision, ceci permettra de renforcer la confiance et de responsabiliser les personnes supervisées.
- Le processus de supervision doit être aussi peu hiérarchisé que possible, ce qui peut parfois s'avérer difficile.
 - Les superviseurs ne doivent pas se considérer comme "au-dessus" du supervisé.
 - Ce processus nécessite que le superviseur passe d'un rôle d'expert à un rôle d'apprenant et inversement. Les superviseurs doivent être disposés à apprendre de l'expérience et des connaissances des personnes supervisées. Ils doivent valoriser ces opportunités d'apprentissage, plutôt que d'imposer leurs propres opinions et instructions.
 - Rappelez-vous du modèle d'apprentissage - nous apprenons tous constamment !
- Postures paradoxales : Le superviseur doit veiller à bien faire comprendre à la personne supervisée que le processus de supervision est distinct du processus managérial. L'organisation de réunions de management et de réunions de supervision séparées est un moyen utile d'éviter que les frontières entre ces deux rôles ne deviennent confuses.
- Une alliance solide au sein de la supervision peut également être favorisée par le fait que le superviseur vérifie régulièrement auprès de la personne supervisée comment les choses se déroulent pendant les sessions de supervision. Le fait d'établir ensemble un programme, de convenir conjointement des objectifs et de planifier des activités communes peut également favoriser un sentiment d'appropriation du processus de supervision et renforcer davantage l'alliance au sein de la supervision.

! Information importante

Assigner un superviseur à une personne supervisée : Il est important de tenir compte de ce qui est approprié dans votre contexte lorsque vous assignez un superviseur à une personne supervisée. Par exemple, dans certains contextes, le mélange des genres peut ne pas être approprié. Cependant, il ne faut pas automatiquement supposer que les pairs ou les groupes de même genre sont préférables dans toutes les circonstances. Si les ressources le permettent, il est recommandé aux personnes supervisées et aux superviseurs potentiels de se rencontrer avant le début de la supervision afin de s'assurer qu'ils sont compatibles les uns avec les autres.

5

Les activités qui peuvent être utilisées en supervision

 **Durée**
20 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 4.3

 **Matériel**
Diapositive
ou tableau de
conférence préparé
à l'avance

Notes pour le facilitateur :

En fonction du niveau d'expérience des participants, il peut être plus avantageux de passer directement au point 3.

1. Le facilitateur démarre la session en posant la question suivante :

- *Voyez-vous d'autres activités qui pourraient nous aider à nous développer et à obtenir le soutien dont nous avons besoin en matière de supervision ?*

2. Demandez à un volontaire de noter les réponses des participants sur le tableau de conférence.

3. Présentez la liste suivante sur une diapositive ou un tableau de conférence :

- Présentations de cas ;
- Présentations d'activités ;
- Activités pour le bien-être et l'autosoin ;
- Consultations sur les situations à haut risque ;
- Jeux de rôle ;
- Démonstrations ;
- Activités de renforcement des compétences.

4. Demandez aux participants si ces activités leur sont familières. Décrivez ensuite brièvement chacune d'entre elles, en leur précisant que vous vous intéresserez plus particulièrement aux présentations de cas et aux jeux de rôle pendant le temps que vous passerez ensemble.

Considérations relatives à la formation à distance

Les facilitateurs peuvent demander aux participants d'utiliser la boîte de dialogue pour partager leurs idées. Le co-facilitateur peut dresser la liste et partager son écran afin que les participants puissent la voir.

6 Optimiser les jeux de rôle

 **Durée**
5 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 4.3

1. En plénière, demandez au groupe pourquoi les jeux de rôle sont utilisés dans la supervision. Accordez-leur 5 minutes pour un partage d'idées.



Points de discussion

Les jeux de rôle sont souvent utilisés en supervision pour soutenir l'apprentissage et le développement des personnes supervisées. Voici quelques exemples d'utilisation des jeux de rôle en supervision :

- Lors d'une session de supervision individuelle, le superviseur peut jouer le rôle de l'utilisateur de services et la personne supervisée celui de l'aidant.
- Lors d'une session de supervision de groupe, deux personnes supervisées peuvent faire la démonstration d'une technique spécifique qu'elles ont apprise, à travers un jeu de rôle.
- Lors d'une session de supervision de groupe, tous les participants forment des binômes. Chaque binôme fait un jeu de rôle sur une stratégie et dispose d'un temps adapté pour que chaque membre des binômes puisse jouer le rôle de l'aidant et celui de l'utilisateur des services.
- Il est important que les participants aux jeux de rôle prennent l'exercice au sérieux. Les jeux de rôle peuvent parfois mettre mal à l'aise ou sembler ridicules au début, mais ils constituent un moyen très utile de recevoir du feedback de la part du superviseur et des pairs. Ils peuvent également aider les personnes supervisées à se faire une idée de ce que peut ressentir un usager des services.

Dans les jeux de rôle, les personnes supervisées peuvent ajuster certains aspects de leurs personnages pour les rendre plus authentiques, et pour que leur interprétation soit plus réaliste.

7

Démonstrations à travers des jeux de rôle

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Jeu de rôle

 **Guide de l'IMS**
Section 4.3

1. Informez les participants que vous allez faire une démonstration à travers un jeu de rôle et demandez un volontaire.
2. Le facilitateur doit prendre le volontaire à part et lui demander de penser à une situation difficile qu'il a vécue au travail. Ensemble, vous réaliserez un jeu de rôle qui pourrait être une session de supervision, le facilitateur jouant le rôle du superviseur et le participant celui du supervisé.
3. Retournez en plénière et demandez aux participants de prendre des notes sur ce qui leur a semblé utile et moins utile dans les prestations de chacun des acteurs du jeu de rôle. Rappelez aux participants les conseils sur la manière de faire des retours.
4. Cette démonstration à travers un jeu de rôle doit durer 5 minutes. Le facilitateur commence en invitant le participant à faire part de son problème. Il doit utiliser ses compétences d'aide pour clarifier la situation et montrer à la personne supervisée qu'il a de l'empathie, de la patience et qu'il ne porte pas de jugement.
5. Une fois le jeu de rôle terminé, invitez le groupe à réagir.
6. S'il reste du temps, demandez si quelqu'un souhaite jouer le rôle du superviseur. Le facilitateur jouera le rôle du supervisé.
7. Concluez la session en demandant aux participants pourquoi, selon eux, les jeux de rôle sont utiles à l'apprentissage. À la fin de cette activité, ramenez les participants en plénière et discutez de ce qu'ils ont ressenti en participant à un jeu de rôle avec une autre personne. Encouragez-les à réfléchir à ce qu'ils auraient ressenti s'ils avaient participé à un jeu de rôle avec une personne qui ne les prenait pas très au sérieux et à ce qu'ils auraient ressenti dans le cas contraire. Quel en aurait été l'impact sur leur capacité de concentration et leur capacité à exercer leurs compétences ? Qu'ont-ils ressenti lorsqu'ils ont reçu du feedback ?

8

Présentations de cas

**Durée**

60 minutes

**Format**

Plénière

**Guide de l'IMS**

Section 4.6

**Livret du participant**

Module 3

Activité I

**Matériel**

- Modèle de
présentation de cas

Notes pour le facilitateur :

Avant le début de la formation, demandez aux organisations participantes si elles utilisent déjà un modèle pour leurs présentations de cas. Si c'est le cas, les participants peuvent l'utiliser pour l'exercice suivant. Les facilitateurs peuvent également adapter la session pour se concentrer sur les présentations de revue d'activités si cela est plus pertinent. Vous trouverez un modèle à l'annexe 3.

1. Apportez des informations sur les présentations de cas en soulignant qu'elles peuvent être utilisées lors des sessions de groupe ou des sessions individuelles. Les présentations de cas peuvent être utilisées pour obtenir un feedback sur des difficultés rencontrées dans la pratique avec un bénéficiaire (usager des services de SMSPS) en travaillant à la fois dans un contexte individuel et dans un contexte de groupe. Traitez les points suivants :

**Points de discussion**

Pour plus d'informations, voir le Guide IMS section 4.6.

Les présentations de cas sont un excellent moyen de bénéficier de suggestions sur des situations ou des cas qui peuvent être difficiles. La présentation d'un cas se fait en plusieurs étapes :

1. Vous devez d'abord rassembler toutes les informations pertinentes sur le bénéficiaire. Voir le modèle dans l'IMS pour un exemple d'informations importantes nécessaires si votre organisation n'a pas son propre modèle.
2. L'étape suivante consiste à identifier les éléments les plus importants du problème. Réfléchissez aux points par rapport auxquels vous vous sentez « bloqués » ou sur lesquels vous doutez. Ne vous inquiétez pas si cela vous semble difficile au début. Vous pouvez demander de l'aide à votre superviseur si nécessaire.
3. Présentez votre cas à votre superviseur ou à vos pairs - Il peut être utile de noter les informations sur un tableau de conférence ou de partager votre écran si vous êtes en ligne. Cela permet à chacun de garder en mémoire tous les détails importants du cas, ainsi que les solutions possibles.
4. Répondez aux questions de clarifications posées par les pairs et les superviseurs - Cela permettra de préciser les détails du cas et

Suite page suivante

de formuler des solutions de soutien d'autant plus adaptées.

5. Prenez des notes pour vous-mêmes sur les choses que vous aimeriez faire avancer dans votre cas et sur les points qui nécessitent plus de la réflexion.

2. Demandez aux participants de prendre 10 minutes pour créer une présentation de cas. Orientez-les vers l'activité correspondante dans leur livret du participant et demandez-leur de remplir le modèle. Ils peuvent choisir d'y ajouter des informations s'ils le souhaitent. Leur cas peut s'inspirer d'une personne réelle, mais ils doivent s'assurer qu'il n'y a aucune information pouvant potentiellement permettre d'identifier cette personne.

3. Après 10 minutes, répartissez les participants par groupes de trois et demandez-leur de présenter à tour de rôle leur cas à leurs pairs. Chaque présentateur disposera de 10 minutes pour partager sa présentation et recevoir le feedback de ses pairs. Encouragez les participants à utiliser les conseils de la session précédente sur la manière de donner du feedback.

4. Une fois que chaque participant a eu l'occasion de faire sa présentation, revenez en plénière et posez les questions suivantes :

- *Y a-t-il un aspect de l'activité qui vous a semblé difficile ? Avez-vous des questions ?*
- *Quels sont les principaux enseignements que vous tirez des présentations de cas et de la manière d'en bénéficier pleinement ?*

5. Encouragez les participants à prendre le modèle partagé et à l'adapter à leur contexte si leur organisation ne fournit pas déjà un modèle contextualisé.

9

Clôture de la session 9

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

Résumez les principaux enseignements de la session et passez aux Q&R.

Session 6

Clôture du module 3

Durée à titre indicatif

30 minutes

Format

Plénière

Objectif de la session

Résumez les principaux enseignements du module 3 et passez aux questions et réponses. Invitez les participants à donner leur avis sur le module et informez-les des prochaines étapes de la formation.

Module 04

Synthèse et mise en œuvre de l'ensemble

Participants :

Tous, variable selon les sessions

Durée à titre indicatif :

1 jour

Section correspondante du Guide de l'IMS :

Tous

Objectif du module :

Consolider les enseignements issus de la formation et déterminer les prochaines étapes concrètes de la mise en œuvre de l'IMS.

Sessions

- 1 Avant de commencer** Page 280
🕒 45 minutes
- 2 La supervision au sein de votre organisation** Page 284
🕒 1 heure 45 minutes
- 3 Evaluer le succès de la supervision de soutien.** ... Page 287
🕒 1 heure 05 minutes
- 4 Feuille de route : et maintenant, quelles sont les prochaines étapes ?** Page 291
🕒 2 heures 45 minutes
- 5 Clôture du module et test** Page 295
🕒 30 minutes

Session 1

Avant de commencer

Durée à titre indicatif

45 minutes

Objectif de la session

Les participants se rencontrent et fixent les règles de base pour ce module

Participants

Tous

Notes pour le facilitateur :

Les personnes supervisées, les superviseurs, les dirigeants et les managers, ainsi que les interprètes (si approprié) participeront tous à cette session à différents moments. Les personnes concernées seront précisées au début de la session, mais les facilitateurs pourront décider d'ajuster quelles sont les personnes dont la participation est la plus appropriée.

1

Faire connaissance



Durée

10 minutes



Format

Plénière



Matériel

- Balle

Commencez le module en faisant un rapide tour de table pour que tous les participants puissent se présenter. Si vous êtes dans une salle, lancez la balle, ou faites-le virtuellement si vous êtes en ligne.

2

Activités pour briser la glace

Durée

20 minutes

Format

Plénière et petits groupes (facultatifs)

Notes pour le facilitateur :

Ne sautez pas cette étape ! Étant donné que le groupe sera composé de différents niveaux hiérarchiques, il est important d'éliminer toute tension entre les participants.

Option 1

Répartissez les participants par binôme, demandez-leur de se présenter l'un à l'autre (nom et poste) et de dire une chose qu'ils ont apprise au cours de cette formation, puis de se souvenir des informations données par l'autre personne. Ensuite, en plénière, demandez-leur de présenter cette autre personne et de partager le principal enseignement que cette dernière a tiré de la formation.

Option 2

Demandez aux participants de se mettre en rang, du plus petit au plus grand. Invitez chaque participant à faire part d'une chose qu'il a apprise au cours de la formation, mais qui n'a pas déjà été mentionnée par un autre participant.

3

Consignes et déroulement de la formation

Durée

10 minutes

Format

Plénière

Matériel

- Liste de règles de base préparées à l'avance
- Tableau de conférence ou diapositive présentant le programme du Module 4

Notes pour le facilitateur :

Soulignez l'importance d'écouter les différents points de vue étant donné que c'est la première fois que tous les participants se retrouvent ensemble.

1. Affichez le programme de la journée de formation sur un tableau de conférence ou une diapositive et passez-le en revue avec les participants. Si le module 4 se déroule sur plus d'une journée, présentez le programme complet.
2. Préparez une liste des règles de base, tirées de tous les modules, qui sera utilisée pour le module 4. Affichez-la et passez-la en revue avec les participants.



Points de discussion

La confidentialité

- Ne peut être garantie à 100 % mais devrait être recherchée.
- Chacun devrait faire de son mieux pour ne pas divulguer les

Suite page suivante

histoires et expériences partagées.

Nous sommes tous des experts

- Nous avons des niveaux d'expérience différents. Certains ont déjà reçu ou assuré une supervision extensive, tandis que d'autres n'ont pas d'expérience en tant que superviseur ou supervisé.
- Les perspectives et les expériences de tous doivent être accueillies sans jugement.
- Chacun peut apporter une contribution précieuse.

Respecter les opinions des autres

- Nous ne serons peut-être pas toujours d'accord sur tout, et c'est normal.
- Il est important d'écouter, de prendre en compte les opinions des autres et d'apprendre les uns des autres.
- Il existe des différences dans la manière dont les gens aiment être supervisés, tout comme il existe des différences dans la manière dont ils aiment être managés.

Pour les formations à distance, en plus des points ci-dessus, il faut également parler des règles de conduite en ligne, notamment :

- Trouvez un espace aussi privé que possible pour la formation, car nous aborderons parfois des sujets difficiles ou sensibles.
- Votre participation active est importante et nous communiquerons de différentes manières, par des discussions de groupe, dans des salles de réunion, et avec la fonction de discussion, etc.
- Assurez-vous, autant que possible, qu'il n'y ait pas de distractions dans votre environnement.

4

Clôture de la session 1

**Durée**

5 minutes

Résumé de la session et questions.

**Format**

Plénière

Session 2

La supervision au sein de votre organisation

Durée à titre indicatif

1 heure 45 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 2

Participants

Tous

Objectif de la session

Réfléchir aux principaux enseignements de la formation et créer un « pitch minute » (présentation très succincte) mettant en évidence les informations essentielles concernant la supervision.

1

Principaux enseignements



Durée

10 minutes



Format

Réflexion
individuelle



Livret du participant

Module 5
Activité A

1. Demandez aux participants de prendre 10 minutes pour réfléchir individuellement à ce qu'ils ont trouvé le plus utile et à ce qu'ils retiennent de cette formation.

2. Demandez-leur ensuite de consigner leurs réflexions dans leurs livret du participant.

3. Informez-les qu'ils partageront ces réflexions dans des groupes au cours des prochaines activités.

2

Les priorités pour la supervision

Durée

60 minutes

Format

Petits groupes et
Plénière

Notes pour le facilitateur :

Si les interprètes sont inclus en tant que participants (voir annexe 1), ils peuvent quitter la formation après cette activité. Le facilitateur est encouragé à les remercier pour leur participation et à réaliser une brève activité de clôture. Les interprètes seront toutefois invités aux activités de clôture de la formation.

1. Demandez aux participants, répartis par cohortes combinées ou par groupes de rôles, de partager les principaux enseignements qu'ils ont tirés de la formation. Puis demandez-leur de développer, avec leur groupe, trois points principaux qu'ils pourront partager en plénière. Demandez à chaque groupe de nommer un porte-parole qui répondra aux questions des participants.

2. En plénière, faites un tour de table pour partager les principaux enseignements. Demandez à un volontaire de noter les principaux enseignements de chaque groupe.

3. Après les échanges entre les groupes, invitez les participants à répondre aux questions suivantes :

- Y a-t-il des éléments qui vous ont surpris dans ce qui a été partagé ?
- Y a-t-il un point qui n'a pas été abordé et que vous jugez important de porter à la connaissance de vos collègues ?

Considérations relatives à la formation à distance :

Le co-facilitateur note les points clés et partage son écran afin que les participants puissent voir la liste des points à retenir.

3

Pitch minute pour la supervision

 Durée

20 minutes

 FormatPetits groupes et
Plénière **Livret du participant**Module 4
Activité B **Matériel**

- Chronomètre

Notes pour le facilitateur :

Cette activité permet d'évaluer la compréhension qu'ont les participants de l'IMS et les principaux enseignements qu'ils tirent de la formation. La capacité à promouvoir l'IMS est essentielle à son intégration au sein des organisations. Cela peut également constituer un bon moyen d'accroître la dynamique positive du groupe.

1. Répartissez les participants par groupes de 2 à 3 personnes et donnez-leur les instructions suivantes (lisez-les à haute voix et recopiez-les dans la boîte de dialogue, si nécessaire, pour les formations à distance). Ils disposent de 10 minutes pour créer leur pitch.

 Exemple de script

En groupe, réfléchissez aux principaux enseignements. Utilisez-les pour créer un « pitch minute » sur les points essentiels à souligner lorsque vous parlez à d'autres personnes (par exemple, un donateur ou un manager) de l'importance de la supervision. Le « pitch minute » ne doit pas durer plus d'une minute (vous gagnerez des points si vous ne dépassez pas les 30 secondes !), l'idée étant de mettre en avant les points clés tout en gardant à l'esprit qu'un pitch minute doit être court et que vous manquerez rapidement de temps !

2. Au bout de 10 minutes, ramenez les groupes en plénière et demandez à chacun d'entre eux de faire sa présentation. Prévoyez un chronomètre et veillez à interrompre les groupes après une minute en disant par exemple : « les portes du bus se sont ouvertes. Malheureusement vous devez descendre ! ».

3. Demandez aux participants ou à des « juges » désignés à l'avance de voter pour le meilleur « pitch minute ».

4

Clôture de la session 2

 Durée

15 minutes

 Format

Plénière

1. Les personnes supervisées quitteront la formation à ce moment-là. Remerciez-les pour le temps qu'elles y ont consacré et rappelez-leur que tout le monde se réunira pour célébrer la fin de la formation (si c'est prévu).

2. Répondez aux questions que les participants pourraient avoir.

Session 3

Évaluer le succès de la supervision de soutien

Durée à titre indicatif

1 heure 5 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 2.5 et Guide de Suivi et d'Évaluation associé

Objectif de la session

Souligner l'importance du suivi et de l'évaluation de la supervision

Participants

Superviseurs et dirigeants/managers

Notes pour le facilitateur :

Cette session s'adresse aux dirigeants/managers et aux superviseurs. Le choix des participants est laissé à l'appréciation des facilitateurs.

1 Suivi et évaluation



Durée

10 minutes



Format

Plénière



Diapositive



Guide de l'IMS

Section 2.5

1. Présentez le suivi et l'évaluation en expliquant que les résultats atteints au niveau des usagers des services ne sont qu'un des nombreux résultats à prendre en compte lors de l'évaluation de l'efficacité de la supervision. La supervision protège et promeut également le bien-être des prestataires de services de SMSPS, qui sont souvent eux-mêmes membres des communautés affectées. Utilisez les points de discussion ci-dessous.



Points de discussion

Les différentes manières d'évaluer le succès :

- Évaluation incluse dans le suivi organisationnel en tant que résultat. Dans ce cas, le suivi consisterait à enregistrer si la supervision a lieu, combien de membres du personnel en bénéficient et à quelle fréquence.
- Consultation des superviseurs et des personnes supervisées portant sur la qualité et l'efficacité de la supervision (en toute confidentialité).
- Évaluation de certains résultats obtenus par les personnes supervisées. Ceux-ci peuvent être évalués à l'aide de formulaires de feedback qui peuvent être conçus en interne. Ils peuvent permettre aux personnes supervisées de s'auto-évaluer.
- Les résultats pouvant être mesurés :
 - L'amélioration des compétences
 - Les niveaux d'assurance et d'efficacité personnelle
 - Les niveaux de stress
 - La résilience et le bien-être subjectif
- Évaluation des compétences des personnes supervisées, en particulier après une formation, pour s'en servir comme base de référence. Ceci peut aider les superviseurs à identifier les domaines où un soutien est nécessaire et cela permet également de mesurer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs.
- Définition des objectifs par le superviseur en collaboration avec les personnes supervisées. Ceci aide la personne supervisée à suivre ses propres progrès vers l'atteinte des objectifs.
- Quelle que soit la manière dont le suivi et l'évaluation sont effectués, leur raison d'être doit être claire pour toutes les personnes concernées.

2

Le S&E au sein de votre organisation



Durée

45 minutes



Format

Petits groupes/
binômes et plénière



Guide de l'IMS

Section 2.5 et
Guide du Suivi et de
l'Évaluation



Livret du participant

Module 4
Activité C

Notes pour le facilitateur :

Si les participants n'ont pas déjà un exemplaire du Guide de Suivi et d'Évaluation de l'IMS, distribuez-le après le point 2.

1. Demandez aux participants de former des binômes.

2. Indiquez-leur qu'ils disposent de 10 minutes pour répondre à la question suivante qui figure dans leurs livret du participant :

- Comment définiriez-vous la notion de « réussite » en matière de supervision? Qu'est-ce qui pourrait être un indicateur de son bon déroulement ?

Utilisez la partie correspondante du livret du participant pour guider pour cette activité.

3. Regroupez les binômes pour former des groupes plus grands. Invitez-les à prendre quelques minutes pour parcourir le Guide de Suivi et d'Évaluation de l'IMS.

4. Demandez aux groupes de dresser une liste des mesures qu'ils aimeraient prendre pour inclure la supervision dans le suivi et l'évaluation au sein de leurs organisations. Informez-les que cette liste sera partagée avec leurs collègues.

5. Au bout de 15 minutes, revenez en plénière et demandez aux participants de partager leurs listes. Les participants doivent noter les éléments les plus importants des listes partagées afin d'agir au sein de leurs organisations.

Demandez chaque fois à l'ensemble des participants ce qui, dans la liste qui vient d'être présentée, est le plus important et devrait être mis en œuvre au sein de leurs organisations. Veillez à poser cette question après chaque partage de groupe afin que la liste soit encore fraîche dans leur esprit.

6. Le facilitateur doit recueillir toutes les contributions et noter les éléments les plus importants sur un tableau de conférence ou une diapositive.

7. La liste finalisée sera partagée avec les points focaux des organisations afin d'être mise en œuvre.

3

Clôture de la session 3



Durée

10 minutes

Résumé, feedback, Q&R



Format

Plénière

Session 4

Feuille de route : les prochaines étapes

Durée à titre indicatif

2 heures 45 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 2

Objectif de la session

Examiner plus en détails comment l'IMS peut être intégré au sein des organisations

Participants

Superviseurs et dirigeants/managers

Notes pour le facilitateur :

Cette session s'adresse aux dirigeants/managers et aux superviseurs. Le choix des participants est laissé à l'appréciation des facilitateurs.

1

La mise en œuvre de l'IMS : une responsabilité partagée

**Durée**

5 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositive****Guide de l'IMS**

Section 2

1. À l'aide des points ci-dessous, les facilitateurs détaillent les éléments essentiels pour rendre l'IMS fonctionnel.



Points de discussion

- 1 **Ressources humaines** : sélection, recrutement, formation des nouveaux superviseurs et cadres juridiques régissant la supervision dans le contexte spécifique.
- 2 **Organigramme** : comment l'approche de l'IMS en matière de supervision s'intégrera-t-elle dans vos structures ? (Reportez-vous à la session précédente dans le module 1, à votre réflexion sur l'approche par paliers). Tenez compte des ratios, des compétences, de l'accès à la supervision à tous les niveaux, et de la manière dont ils interagiront avec les chefs de projet, etc.
- 3 **Logistique** : protection du temps de travail du personnel/des volontaires, accords de supervision, gestion des interprètes.
- 4 **Financement** : collaboration avec les donateurs et notamment intégration de la supervision dans la phase d'élaboration de la proposition.

2

À quelle étape en sommes-nous aujourd'hui ?

**Durée**

60 minutes

**Format**Petits groupes et
Plénière**Guide de l'IMS**

Section 2

**Livret du participant**

Module 4

Activité D

1. Répartissez les participants en petits groupes et renvoyez-les à l'activité correspondante du livret du participant.
2. Demandez aux participants de se reporter à la section 1.11 du Guide de l'IMS.
3. Distribuez les blocs de papier et demandez aux participants de créer des sections correspondant au schéma du Guide de l'IMS : Préparation-mise en œuvre-suivi et évaluation-développement.

Demandez-leur ensuite d'ajouter une catégorie pour l'organisation/le superviseur/la personne supervisée.

4. Demandez à chaque groupe de remplir le schéma pour toutes les catégories, ou de former des groupes spécifiques (groupe de l'organisation, groupe des personnes supervisées et groupe des superviseurs) pour remplir les rubriques de leurs sections respectives.

5. Après 30 minutes, retournez en plénière et invitez chaque groupe à partager son schéma.

6. Une fois que tous les groupes ont partagé leurs réponses, demandez-leur de répondre aux questions suivantes :

- *Quelle est la première mesure réaliste et réalisable que vous devez prendre ?*
- *Quelle est la prochaine étape ?*

7. Établissez un ordre de priorité des mesures à prendre et préparez-vous à partager les résultats en plénière.

3

Feuille de route

 **Durée**
60 minutes

 **Format**
Petits groupes et
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 2

 **Livret du participant**
Module 4
Activité E

Notes pour le facilitateur :

Cette activité servira de base aux futures discussions de consultation relatives à la mise en œuvre. Il est donc important de lui accorder suffisamment de temps et d'attention..

1. Répartir les participants en petits groupes.

2. Accordez-leur 40 minutes pour discuter de la manière d'intégrer, de manière réaliste, l'IMS dans leurs structures organisationnelles. En prenant en compte les informations issues de l'activité précédente, les participants seront invités à répondre aux problématiques suivantes :

- *Qu'est-ce qui doit être pris en compte pour le futur ?*
- *Quels sont les obstacles à l'intégration de l'IMS au sein de l'organisation et quels sont les facteurs qui la facilitent ?*
- *Comment éliminer les obstacles / freins ?*
- *Comment augmenter le nombre de facteurs favorisant la mise en œuvre de l'IMS ?*

- *Qui sera chargé de mener à bien ce projet ?*
3. Demandez aux participants d'utiliser ces questions de réflexion pour élaborer une feuille de route décrivant les différentes étapes à suivre.
 4. Après 40 minutes, retournez en plénière et demandez à chaque groupe de partager la feuille de route qu'il a élaborée.
 5. Le facilitateur doit résumer les points essentiels de chaque feuille de route et encourager la réflexion, sur les points suivants, afin de parvenir à une feuille de route commune pour tous les participants :
 - *Quelles sont les similitudes que vous avez remarquées entre les feuilles de route présentées ?*
 - *Quelles différences avez-vous remarquées ?*
 - *Quelles sont les 10 actions principales qui devraient figurer sur une feuille de route commune au sein de votre organisation ?*
 6. Le facilitateur demandera aux participants de classer les cinq premières actions sur une feuille de route commune. Cette feuille de route peut servir de base pour les futures discussions concernant la mise en œuvre.

4

Clôture de la session 4

 **Durée**
10 minutes

 **Format**
Plénière

 **Guide de l'IMS**
Section 2

Après que chaque groupe aura partagé ses idées, le facilitateur demande aux participants à quoi ressemblera l'organisation une fois qu'elle aura pris des mesures pour intégrer l'IMS.

Résumé, feedback, Q&R.

Session 5

Clôture de la formation

Durée à titre indicatif

30 minutes

Format

Plénière

Notes pour le facilitateur :

Tous les participants doivent être invités à la clôture de la formation. Il est recommandé d'organiser une petite célébration après que les feedbacks auront été donnés et que les étapes suivantes ont été définies.

Discutez des prochaines étapes, du suivi et du feedback.

Faites une activité de clôture pour terminer sur une note positive, comme par exemple un tour de table sur les principaux points à retenir ou pour exprimer sa gratitude.

Option A

Invitez les participants à partager trois choses qu'ils ne savaient pas avant la formation, deux choses qui les ont surpris et une chose qu'ils vont mettre en œuvre immédiatement..

Option B

Demandez à chaque participant de résumer un élément clé à retenir en créant un court message (tel qu'un tweet). Ils peuvent même créer un #hashtag s'ils le souhaitent.

Option C

Invitez les participants à réaliser des affiches sur lesquelles on peut lire : « La supervision est importante parce que... » et à compléter la phrase. Si les participants l'autorisent, des photos d'eux tenant les affiches peuvent être prises et diffusées sur les réseaux sociaux à des fins de plaidoyer.

MERCI

Suivi

Post-formation

La formation à l'IMS ne doit pas se faire sans prévoir le temps et les ressources nécessaires à un suivi approprié. Ce suivi est considéré comme une composante essentielle de la formation à l'IMS.

La durée et la fréquence des activités post-formation dépendront de l'organisation. Une durée minimale de 6 mois est recommandée, mais l'intégration de l'IMS au sein des organisations devrait être un processus continu.

Les principales activités post-formation sont les suivantes :

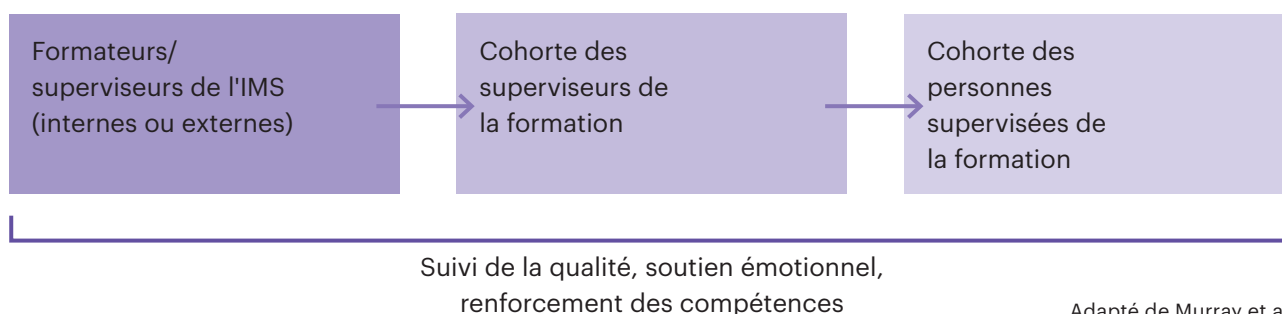
Supervision

Le module de formation de l'IMS promeut le modèle d'apprentissage (voir la section 1.4 du Guide de l'IMS) en tant que composante essentielle du soutien post-formation. La supervision post-formation est considérée comme une partie intégrante du programme de formation de l'IMS, et non comme un volet facultatif. L'objectif de ces sessions de supervision est de mettre en œuvre les bonnes pratiques présentées dans l'IMS et d'apporter un soutien à tous les niveaux de l'intégration de ce modèle.

Les facilitateurs de la formation à l'IMS doivent assurer la supervision de la cohorte des superviseurs dans le cadre de la formation. Les membres de cette cohorte doivent quant à eux superviser les personnes faisant partie de la cohorte des personnes supervisées. Cette approche à plusieurs niveaux permet de réaliser le modèle d'apprentissage.

Le modèle d'apprentissage permet aux formateurs/superviseurs de l'IMS d'apporter un soutien continu aux cohortes de superviseurs et de personnes supervisées, qui utilisent les connaissances acquises lors de la formation dans leurs activités quotidiennes.

Le Modèle d'Apprentissage



Adapté de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

Le(s) superviseur(s) qui assure(nt) la supervision post-formation de la cohorte de superviseurs doit(vent) à tout moment faire la démonstration des compétences mises en avant dans l'IMS et doit(vent) (entre autres) élaborer un accord de supervision avec les personnes supervisées, définir les attentes et les règles de base, établir l'ordre du jour des sessions et prendre des notes appropriées sur les discussions (en soulignant les actions essentielles à entreprendre).

Réunions sur la mise en œuvre

Les réunions concernant la mise en œuvre sont des réunions plus formelles auxquelles participent les dirigeants et les managers, les superviseurs, ainsi que d'autres parties concernées, afin d'examiner l'intégration plus large de l'IMS et la culture de la supervision au sein de l'organisation.

L'objectif de ces réunions est de suivre les progrès réalisés dans la mise en œuvre de l'IMS. Les feuilles de route élaborées par les organisations dans le module 4 du Programme de Formation à l'IMS serviront de point de départ aux discussions, et les futures sessions sur la mise en œuvre permettront de vérifier les progrès accomplis et de résoudre les problèmes éventuels.

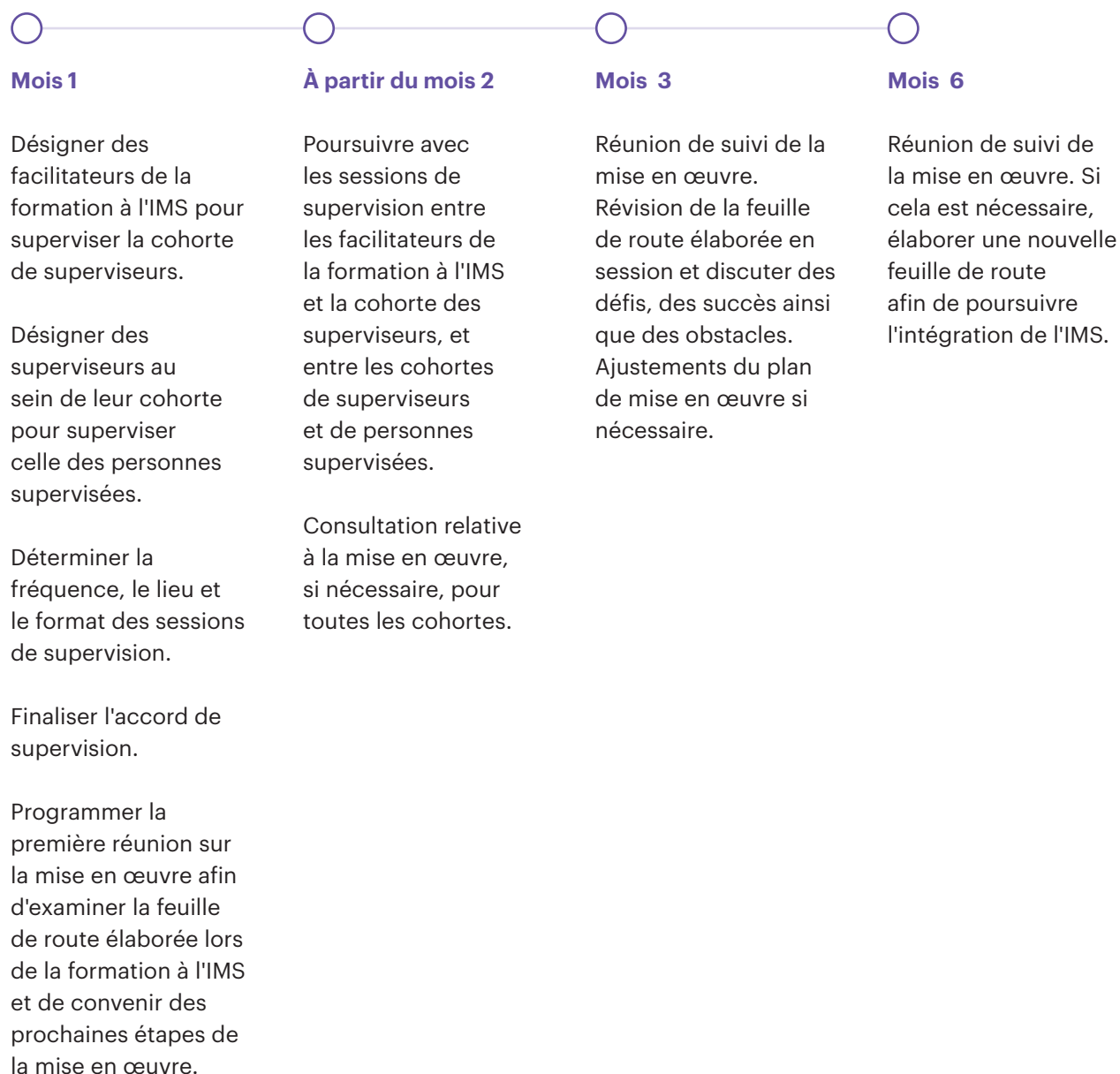
Consultation de suivi

La consultation de suivi sur la mise en œuvre de l'IMS doit être réalisée en fonction des besoins. Pour certaines organisations, il peut être nécessaire d'organiser des réunions hebdomadaires ou bihebdomadaires avec les formateurs/superviseurs de l'IMS, tandis que pour d'autres, des réunions mensuelles peuvent être plus appropriées. Les dirigeants et les managers, ainsi que d'autres acteurs importants, peuvent aussi être inclus, si cela s'avère pertinent ou nécessaire.

Les réunions de consultation seront l'occasion d'aborder les défis et les obstacles mais aussi de promouvoir les résultats positifs en ce qui concerne la mise en œuvre de l'IMS, sur le long terme, au sein de l'organisation.

Les consultations de suivi ont généralement lieu quelques mois après la formation à l'IMS (voir l'exemple de calendrier à la page suivante), afin d'évaluer les progrès continus et de s'assurer qu'un plan à long terme est en place pour soutenir la viabilité des modalités de supervision établies au sein de l'organisation.

Exemple de calendrier pour les activités post-formation



Annexe 1

La supervision à travers l'interprétation

Lorsque la supervision est assurée à travers des interprètes, ces derniers doivent être inclus lors de la réunion de préparation à la formation ainsi que dans les sessions d'information sur l'IMS (par exemple, module 1, session 1 ou module 2, session 2). Le facilitateur devrait sélectionner le module le plus approprié. De plus, une activité distincte sur le bien-être de l'interprète (annexe 1, session 2) est recommandée pour les interprètes qui participent à la supervision. Vous trouverez à l'annexe 2 un exemple de la manière dont cette activité peut être intégrée au programme de formation de l'IMS.

Le bien-être des interprètes doit être inclus lors des discussions avec les dirigeants et les managers, dans les modules 1 et 4. Des efforts doivent également être faits au sein de l'organisation pour s'assurer que les interprètes ont également accès à des modalités de soutiens et, si possible, à leurs propres sessions de supervision.

Une fois que les interprètes ont participé à la session préalable à la formation et à la session d'information, les activités suivantes doivent être intégrées à leur formation. Le but de ces activités est d'orienter les participants vers les bonnes pratiques en matière d'interprétation dans le cadre de la supervision.

La proposition d'intégration des activités est la suivante :

- Session préalable à la formation : inclure les interprètes.
- Module 1 - Session 1 ou Module 2 - Session 2 : inclure les interprètes.
- Annexe 1 - Session 1, module 2, à l'issue des sessions 5 et 6 : inviter les interprètes à se joindre à la session.
- Annexe 1 - Session 2 ; à n'importe quel moment après la session préalable à la formation et la session d'information. À réaliser avant le module 4 de la formation à l'IMS.

Session 1

La supervision à travers l'interprétation

Participants

Superviseurs + interprètes

Durée à titre indicatif

1 heure 30 minutes

Section correspondante de l'IMS

Section 1.10

Objectif de la session

L'objectif de cette session est d'informer les interprètes sur les bonnes pratiques d'interprétation pendant la supervision. Elle doit avoir lieu après que les interprètes aient participé à la réunion préalable à la formation ET aux sessions sur les principes fondamentaux de l'IMS. Il est recommandé de commencer la session par des présentations et une activité permettant de briser la glace.

1

L'importance de l'interprétation dans la supervision

 **Durée**
1 heure 30 minutes

 **Format**
Plénière, petits groupes

 **Diapositive**

 **Guide de l'IMS**
Section 1.10

1. Commencez la session en posant les questions suivantes aux participants et en soulignant les points ci-dessous s'ils n'ont pas été mentionnés :

- *Quelles sont les principales considérations que nous devons garder à l'esprit lorsque nous assurons une supervision avec un interprète ?*



Points de discussion

- Les interprètes jouent un rôle clé dans le développement et le maintien de l'alliance au sein de la supervision. L'idéal est de faire appel au même interprète tout au long du processus.
- Il est essentiel de fixer des limites claires et de veiller à ce que les interprètes aient la même compréhension de la confidentialité que les autres acteurs et qu'ils signent également l'accord de supervision ou l'accord de non-divulcation avant le début de la supervision.
- Les interprètes doivent recevoir une formation préalable sur l'objectif de la supervision. Ils doivent également avoir accès, dans la mesure du possible, à leur propre supervision et à du soutien.
- Des mécanismes de feedback devraient être mis en place pour toutes les parties au cas où elles ne seraient pas satisfaites ou se sentiraient mal à l'aise avec le processus de supervision.
- Des dispositions particulières doivent être prises pour la supervision directe, en particulier lorsque des usagers de services sont impliqués. Voir la section 1.10 du Guide de l'IMS pour plus d'informations.

2. Posez la question suivante, en insistant sur les points de discussion ci-dessous s'ils n'ont pas été mentionnés :

- *Qui est responsable de la prise en compte de ces considérations ?*



Points de discussion

- C'est une responsabilité partagée entre l'organisation, le superviseur, la personne supervisée et l'interprète.
- Les organisations doivent veiller à ce que des mécanismes appropriés de formation, de supervision et de feedback soient mis en place pour l'interprétation. Elles doivent également s'assurer que les accords de supervision incluent les interprètes.
- Les superviseurs doivent s'assurer que les informations sont communiquées clairement et lentement et qu'un temps suffisant est prévu pour l'interprétation pendant les sessions de supervision. Ils doivent également prévoir suffisamment de temps pour le feedback et la résolution des problèmes si l'alliance au sein de la supervision est affectée par le processus d'interprétation.
- Les personnes supervisées et les superviseurs sont tenus de communiquer de manière claire et de fournir un feedback en cas de problème d'interprétation.
- Les interprètes doivent s'assurer de respecter les limites et les directives de leur organisation et de faire un feedback s'ils rencontrent des difficultés ou s'ils ont des préoccupations lors des sessions.

3. Après environ 20 minutes de discussion, répartissez les participants en 4 petits groupes. Chaque groupe doit être composé de superviseurs et d'interprètes.

4. Passez brièvement en revue les formats de supervision. Expliquez que ces différents types de supervision nécessitent des dispositions spécifiques afin de rendre les interprétations au sein des sessions plus efficaces. Demandez aux participants de se répartir en petits groupes auxquels vous attribuerez l'un des types de supervision suivants :

- Supervision individuelle
- Supervision de groupe
- Supervision directe
- Supervision à distance

5. Invitez les participants à prendre 15 minutes pour créer une courte présentation sur les sujets suivants (au sein du groupe qui leur a été attribué) :

- Que faut-il mettre en place avant le début de la session ?
- Comment la salle doit-elle être organisée ? (Comment les personnes doivent-elles être installées physiquement, ou encore où l'interprète doit-il s'asseoir ?)
- Quelles sont les principales considérations concernant le recours à l'interprétation pendant une session ?
- Que faut-il faire en cas de difficulté pendant la session ?

6. Au bout de 15 minutes, accordez 5 minutes à chaque groupe pour partager sa présentation. Le facilitateur doit inviter les participants à donner leur feedback et à identifier toute information éventuellement manquante.

Session 2

Le bien-être des interprètes

Participants

Interprètes

Durée à titre indicatif

2 heures

Section correspondante du Guide de l'IMS

Section 1.10

Objectif de la session

Identifier le soutien et les stratégies pour l'autosoin et le bien-être de l'interprète, et souligner l'importance du soutien institutionnel.

1

Présentez l'importance du bien-être pour les interprètes



Durée

10 minutes



Format

Plénière

Notes pour le facilitateur :

Ce sujet peut être sensible, il est donc important de ne pas pousser les participants à s'ouvrir ou à partager un élément qui les met mal à l'aise, toutefois, il est probable que les participants apprécient l'opportunité de partager leurs expériences. Le facilitateur doit souligner que les conversations qui ont lieu au cours de la session sont confidentielles.

1. Commencez la session en expliquant que les interprètes jouent un rôle essentiel dans la prestation des services de SMSPS ainsi que dans le processus de supervision.

2. Invitez les participants à expliquer pourquoi, selon eux, les interprètes sont

si importants. Après 5 à 10 minutes de partage, le facilitateur doit résumer et souligner les points clés suivants :



Points de discussion

Importance de l'interprétation dans la supervision :

- Lorsqu'il existe des barrières linguistiques entre le superviseur et la/les personne(s) supervisée(s), la supervision n'est pas possible.
- La clé du succès de la supervision réside en une relation fondée sur la confiance et le respect. L'interprétation joue un rôle essentiel pour faciliter cette relation.
- Les interprètes font partie de l'alliance au sein de la supervision et il est important que toutes les parties impliquées dans le processus de supervision se sentent à l'aise et en sécurité.

3. Expliquez que les interprètes sont souvent membres des communautés affectées, qu'ils sont exposés à des témoignages éprouvants dans le cadre de leur travail et qu'ils peuvent avoir une charge de travail élevée. Ces facteurs de stress peuvent avoir un impact sur leur bien-être.

4. Invitez les participants à réfléchir, en binôme, aux facteurs de stress sur leur lieu de travail, en particulier en ce qui concerne la supervision. Après 5 minutes, revenez en plénière et permettez aux participants de partager leurs réflexions, s'ils le souhaitent.

2

Stratégies d'adaptation et renforcement de la résilience

**Durée**

20 minutes

**Format**

Plénière

**Diapositive****Notes pour le facilitateur :**

Il est important de ne pas focaliser l'attention sur une trop grande responsabilité personnelle. Il est important d'expliquer que, même si l'autosoin est important, il n'est souvent pas suffisant pour gérer les exigences émotionnelles d'un rôle très difficile. Il est souvent nécessaire de disposer d'un espace de réflexion et de traitement délibéré des expériences liées au travail. Cela peut être favorisé par la supervision, ainsi que par d'autres formes de soutien.

Demandez aux participants comment ils souhaitent utiliser le feedback recueilli au cours de cette activité. Est-ce qu'ils souhaitent en faire part directement à leurs managers et à leurs dirigeants au cours du module 4, ou plutôt laisser les facilitateurs s'en charger ? Ou peut-être préfèrent-ils simplement conserver cette liste et prendre une décision plus tard ? Il ne doit pas y avoir de pression pour qu'ils en parlent à leurs dirigeants ou à leurs managers.

1. Invitez les participants à réfléchir, en binôme, aux questions suivantes :

- Comment gérez-vous le stress au travail ?
- De quels types de soutien disposez-vous, qu'il s'agisse de soutien au niveau interne ou de soutien au sein de votre organisation ?

2. Au bout de 10 minutes, ramenez les participants en plénière. Présentez les notions d'autosoin et de résilience à l'aide des points de discussion suivants :

**Points de discussion****Qu'est-ce que l'autosoin ?**

Reprenez les principales stratégies d'adaptation positives évoquées au cours de la discussion. Présentez ensuite les catégories suivantes :

- Autosoin physique (par exemple, manger sainement, faire de l'exercice, se rendre à des rendez-vous médicaux, etc.).
- Autosoin émotionnel et psychologique (par exemple, s'adonner à des passe-temps ou à d'autres activités agréables, utiliser des techniques de relaxation, réfléchir à son bien-être, etc.).
- Autosoin spirituel (par exemple, s'engager dans une communauté spirituelle, méditer, prier, etc.).

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

- Autosoin social (par exemple, relations enrichissantes, engagement communautaire significatif, etc.).
- Autosoin professionnel (faire des pauses, rechercher le soutien de collègues, etc.).

Qu'est-ce que la résilience ?

- C'est la capacité d'une personne à faire face aux défis et aux difficultés et à se rétablir rapidement ; cette capacité est favorisée par la prise en compte délibérée et réfléchie des réactions émotionnelles.
- Elle peut être décrite comme la capacité à « rebondir ».
- Elle peut être favorisée par la supervision, la formation, le soutien du personnel, les réseaux de soutien informels.
- Le fait d'être conscient de nos réactions émotionnelles est associé à des niveaux de stress et d'épuisement professionnel moins élevés.

Certaines activités peuvent contribuer à renforcer la résilience :

- Réfléchir aux réponses et déclencheurs émotionnels.
- Les techniques « d'ancrage » pendant les périodes de stress pour s'apaiser, par exemple la respiration profonde, porter son attention sur les sensations physiques dans l'espace et le temps présents, etc.
- Participer à des réseaux de soutien entre pairs, à des supervisions ou à d'autres formes de soutien du personnel.
- Avoir des conversations ouvertes avec ses collègues sur l'impact du travail.

À retenir :

- Certaines activités d'autosoin couramment pratiquées sont essentiellement des techniques de « distraction » (par exemple, lire, regarder la télévision). Elles peuvent être utiles à court terme.

Suite page suivante



Points de discussion (suite)

La gestion de l'exposition à l'adversité continue nécessite un ciblage plus délibéré des réponses émotionnelles (c'est-à-dire s'attaquer directement à nos réponses émotionnelles et s'engager dans une réflexion et des traitements délibérés des expériences difficiles.)

- Les bonnes stratégies d'autosoin peuvent contribuer à renforcer la résilience.
- Les organisations ne doivent pas compter seulement sur l'autosoin et la résilience de leur personnel, car cela pèse trop sur la responsabilité individuelle.

3. Soulignez que si l'autosoin et la résilience sont des concepts importants que nous pouvons essayer de développer dans notre vie personnelle, il existe des actions de soutien que les organisations peuvent entreprendre pour soutenir la résilience de leur personnel. Demandez aux participants de prendre un moment pour réfléchir aux questions suivantes :

- *Quels sont les éléments nécessaires pour que vous vous sentiez soutenu dans votre travail ?*
- *Y a-t-il des éléments qu'il serait utile de partager avec les dirigeants et les managers de votre organisation ?*

4. Demandez à des volontaires de partager certaines de leurs idées et demandez aux participants si vous pouvez noter certaines de leurs contributions (dites à un volontaire de le faire sur un tableau de conférence ou, s'il s'agit d'un tableau virtuel, sur un écran partagé). Informez les participants que vous allez commencer à dresser une liste de leurs contributions (anonymes bien sûr !). Si la formation se déroule en présentiel, la liste peut être dressée sur un tableau de conférence accessible aux participants pendant toute la durée de la formation. Si la formation se déroule à distance, une copie de la liste sera partagée avec les participants afin qu'ils puissent y accéder à tout moment.



Information importante

Si l'autosoin est important, il ne suffit pas, à lui seul, à garantir le bien-être. Les organisations ont une responsabilité importante à l'égard de leurs personnels puisqu'elles doivent veiller à ce qu'ils soient soutenus dans leurs rôles.

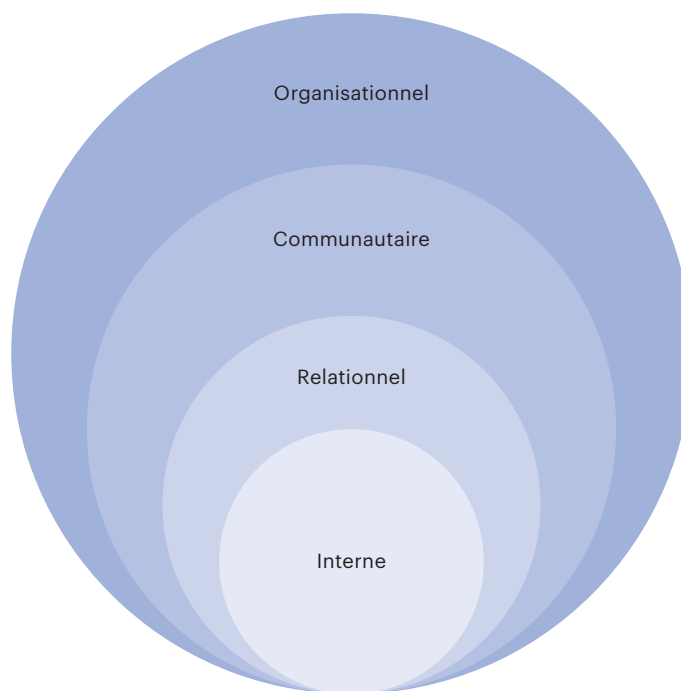
3

Accéder au soutien

 **Durée**
30 minutes

 **Format**
Réflexion
individuelle,
discussion en petits
groupes

 **Matériel**
Modèle de l'accès au
soutien



1. Encouragez les participants à réfléchir aux types de soutien dont ils bénéficient dans leur vie. Invitez-les à les noter ou à les dessiner, s'ils le souhaitent, sur le modèle fourni.
2. Après 10 minutes, dites aux participants de se répartir par groupes de trois pour discuter de leurs idées concernant le soutien.
3. Demandez-leur de discuter ensemble des autres types de soutien qui pourraient être utiles et qu'ils n'ont pas notés.
4. Au bout de 10 minutes, revenez en plénière et partagez quelques réflexions générales sur les options de soutien qui sont importantes aux niveaux interne, relationnel, communautaire et organisationnel (voir le diagramme ci-dessus).

4 Stop, start, keep, explore

Durée

20 minutes

Format

Réflexion
individuelle, plénière
(facultative)

Guide de l'IMS

Section 3.2

Matériel

Stop, Start, Keep,
Explore

Notes pour le facilitateur :

Ceci est une activité figurant dans l'une des études de cas du Guide de l'IMS, à la section 3.8. Elle vise à aider les participants à se faire une idée de la manière de l'utiliser lors d'une session de supervision réelle. Pour cette activité, rappelez aux participants d'être réalistes et de ne pas lister trop de nouvelles choses qu'ils ont l'intention de commencer. Encouragez-les à se concentrer sur ce qui est réalisable et à envisager de premières étapes, plus petites, nécessaires pour explorer les différentes options.

1. En plénière, soulignez que l'activité suivante regroupe tous les sujets qui viennent d'être explorés sur l'autosoin, la résilience et les stratégies d'adaptation.

2. Encouragez les participants à réfléchir individuellement aux moyens qu'ils utilisent pour faire face au stress et développer leur résilience. Donnez les instructions suivantes :

Exemple de script

Réfléchissez maintenant à vos propres stratégies d'adaptation. Identifiez les choses que vous aimeriez arrêter, peut-être une stratégie d'adaptation négative ou quelque chose qui ne fonctionne plus pour vous. Envisagez ensuite les choses que vous aimeriez commencer à faire, comme des pratiques d'autosoin ou de renforcement de la résilience que vous ne réalisez pas déjà, des choses que vous aimeriez continuer à faire, et des choses que vous aimeriez explorer.

3. Montrez aux participants le tableau "Stop, Start, Keep, Explore" et demandez-leur de le remplir avec leurs réflexions sur le modèle fourni. Faites savoir aux participants que la liste est juste pour eux et qu'ils ne seront pas invités à la partager s'ils ne le souhaitent pas.

4. En plénière, insistez sur le fait que la feuille de travail créée est privée, mais demandez si quelqu'un souhaite partager ce qu'il a pensé en réalisant l'activité, par exemple des choses qu'il aimerait commencer à faire ou continuer à faire ?

Stop

Quelles sont les choses qu'il vous serait bénéfique d'arrêter, au travail ou dans votre vie personnelle ?

Start

Quelles sont les choses que vous aimeriez commencer à faire au travail ou dans votre vie personnelle ?

Keep

Quelles sont les choses que vous faites actuellement et que vous aimeriez continuer à faire ?

Explore

Avez-vous des idées d'activités, d'habitudes, de relations, etc. que vous aimeriez explorer pour éventuellement commencer à les intégrer dans votre vie ?

Annexe 2

Exemples de programmes de formation à l'IMS

Chaque journée complète de formation doit compter 6 heures de formation, environ 1 heure pour la pause repas et 1 heure supplémentaire pour les pauses collation/confort, avec une pause de 30 minutes avant le déjeuner et une autre pause de 30 minutes dans l'après-midi. Le choix des horaires des pauses est laissé à l'appréciation du facilitateur.

Tous les deux ou trois jours, il faut prévoir du temps pour que les participants puissent donner leur feedback sur le processus de formation. Cela peut aussi se faire quotidiennement lors du " résumé de la journée " et peut prendre la forme d'une discussion en petits groupes où les participants sont invités à faire un tour d'horizon de ce qui a bien fonctionné et de ce qui pourrait être fait différemment. Alternativement, ou en plus, une boîte à suggestions anonymes peut être utilisée pour recueillir le feedback de manière anonyme et sans que cela ne prenne trop de temps au cours de la formation.

Toutes les activités peuvent se dérouler en présentiel ou à distance. Les formations peuvent également combiner les deux formats.

Exemple 1 Formation de 10 jours consécutifs (à l'exclusion des Semaine-ends)

La réunion de préparation à la formation se tiendra une semaine avant le début de la formation à l'IMS

Jour/Module	Session/Durée	Participants
Module 1 Jour 1	Session 1 : Présentation de l'IMS (3 heures 40 minutes, plus 45 min facultatives) Session 2 : La supervision au sein de votre organisation (1 heure 10 minutes) Session 3 : Clôture du Module 1 (40 Minutes)	Dirigeants et Managers
Module 2 Jour 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 1 : Avant de commencer (2 heures) Session 2 : Définition de la supervision et présentation de l'IMS (2 heures 25 minutes) Session 3 : Les attentes concernant la supervision (les 2 premières heures) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs

Jour/Module	Session/Durée	Participants
Module 2 Jour 3	Activité quotidienne de lancement des journées de formation Session 3 (suite) : Les attentes concernant la supervision (1 heure 45 mins restantes) Session 4 : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (2 heures 45 minutes) Session 5 : L'alliance au sein de la supervision (1ère heure) Synthèse quotidienne	Superviseurs
Module 2 Jour 4	Activité quotidienne de lancement des journées de formation Session 5 (suite) : L'alliance au sein de la supervision (les 2 heures restantes) Session 6 : Les différents types de supervision (3 heures plus 20 minutes facultatives) Session 7 : Faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement (2 heures 25 minutes) Synthèse quotidienne	Superviseurs
Module 2 Jour 5	Activité quotidienne de lancement des journées de formation Session 8 : Gérer la détresse et les risques en supervision (2 heures 40 minutes) Session 9 : Se préparer pour une supervision (1 heure 45 minutes) Session 10 : Comment structurer les sessions de supervision (1heure 10 minutes) Session 11 : Une bonne facilitation (1ère heure) Synthèse quotidienne	Superviseurs

Jour/Module	Session/Durée	Participants
Module 2 Jour 6	Activité quotidienne de lancement des journées de formation	Superviseurs
	Session 11 (suite) : Une bonne facilitation (les 3 heures restantes)	
	Session 12 : Présentations de cas et jeux de rôle (2 heures)	
	Session 13 : Gérer les défis rencontrés en supervision (1ère heure et demie)	
	Synthèse quotidienne	
Module 2 Jour 7	Activité quotidienne de lancement des journées de formation	Superviseurs
	Session 13 (suite) : Gérer les défis rencontrés en supervision (les 3 heures et 10 minutes restantes)	
	Session 14 : La réflexivité (1 heure)	
	Session 15 : Le parcours de supervision (1 heure)	
	Session 16 : Clôture du Module 2 (30 minutes)	
Module 3 Jour 8	Session 1 : Avant de commencer (2 heures 40 minutes)	Personnes supervisées
	Session 2 : Définition de la supervision et présentation de l'IMS (2 heures 45 minutes)	
	Session 3 : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (1ère heure)	
	Synthèse quotidienne	

Jour/Module	Session/Durée	Participants
Module 3 Jour 9	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i>	Personnes supervisées
	Session 3 (suite) : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (les 1 heure et 35 minutes restantes)	
	Session 4 : Comment pratiquer la réflexivité et exploiter le feedback (2 heures 45 minutes)	
	Session 5 : Comment optimiser la supervision (2 heures 20 minutes)	
	Session 6 : Clôture du Module 3	
Module 4 Jour 10	Session 1 : Avant de commencer (1 heure)	Tous les participants
	Session 2 : La supervision au sein de votre organisation (1heure 45 minutes)	Tous les participants
	Session 3 : Évaluer le succès de la supervision de soutien (1 heure 5 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers
	Session 4 : Feuille de route : et maintenant, quelles sont les prochaines étapes ? (2 heures 45 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers
	Session 5 : Clôture du module et de la formation (30 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers (la participation des personnes supervisées est facultative)

Activités post-formation 6 mois +

Exemple 2 Formation IMS sur un mois

La réunion de préparation à la formation se tiendra une semaine avant le début de la formation à l'IMS.

Semaine 1	Session/Durée	Participants
Semaine 1 Jour 1 Module 1	Session 1 : Présentation de l'IMS (3 heures plus 45 min facultatives) Session 2 : La supervision au sein de votre organisation (2 heures) Session 3 : Clôture du Module 1 (45 Minutes)	Dirigeants et managers
Semaine 1 Jour 2 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 1 : Avant de commencer (2 heures) Session 2 : Définition de la supervision et présentation de l'IMS (2 heures 25 minutes) Session 3 : Les attentes concernant la supervision (1ère heure) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs

Semaine 2	Session/Durée	Participants
Semaine 2 Jour 1 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 3 (suite) : Les attentes concernant la supervision (les 1 heure et 25 minutes restantes) Session 4 : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (2 heures 45 minutes) Session 5 : L'alliance au sein de la supervision (les 2 premières heures) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs
Semaine 2 Jour 2 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 5 (suite) : L'alliance au sein de la supervision (l'heure restante) Session 6 : Les différents types de supervision (3 heures plus 20 minutes facultatives) Session 7 : Faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement (2 heures 45 minutes) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs
Semaine 2 Jour 3 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 8 : Gérer la détresse et les risques en supervision (2 heures 40 minutes) Session 9 : Se préparer pour la supervision (1 heure 45 minutes) Session 10 : Comment structurer les sessions de supervision (1heure 10 minutes) Session 11 : Une bonne facilitation (la 1ère heure et demie) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs

Semaine 3	Session/Durée	Participants
Semaine 3 Jour 1 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 11 (suite) : Une bonne facilitation (les 2 heures et 30 minutes restantes) Session 12 : Présentations de cas et jeux de rôle (2heures) Session 13 : Gérer les défis rencontrés en supervision (les 2 premières heures et 30 minutes) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs
Semaine 3 Jour 2 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 13 (suite) : Gérer les défis rencontrés en supervision (les 2 heures et 20 minutes restantes) Session 14 : La réflexivité (1 heure) Session 15 : Le parcours de supervision (1 heure) Session 16 : Clôture du Module 2 (30 minutes)	Superviseurs
Semaine 3 Jour 3 Module 3	Session 1 : Avant de commencer (2 heures 40 minutes) Session 2 : Définition de la supervision et présentation de l'IMS (2 heures 45 minutes) Session 3 : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (les premières 35 minutes) <i>Synthèse quotidienne</i>	Personnes supervisées

Semaine 4	Session/Durée	Participants
Semaine 4 Jour 1 Module 3	Activité quotidienne de lancement des journées de formation	Personnes supervisées
	Session 3 (suite) : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (2 heures restantes)	
	Session 4 : Comment pratiquer la réflexivité et exploiter le feedback (2 heures 45 minutes)	
	Session 5 : Comment optimiser la supervision (2 heures 20 minutes)	
	Session 6 : Clôture du Module 3	
Semaine 4 Jour 2 Module 4	Session 1 : Avant de commencer (1 heure)	Tous les participants
	Session 2 : La supervision au sein de votre organisation (1 heure 45 minutes)	Tous les participants
	Session 3 : Évaluer le succès de la supervision de soutien (1 heure 5 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers
	Session 4 : Feuille de route : et maintenant, quelles sont les prochaines étapes ? (2 heures 45 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers
	Session 5 : Clôture du module et de la formation (30 minutes)	Superviseurs et dirigeants / managers (la participation des personnes supervisées est facultative)

Activités post-formation 6 mois +

Exemple 3 Formation à l'IMS, incluant les interprètes

1 mois et demi

La réunion de préparation se tiendra une semaine avant le début de la formation à l'IMS. Les interprètes participant à une supervision sont inclus.

Semaine 1	Session/Durée	Participants
Semaine 1 Jour 1 Module 1	Session 1 : Présentation de l'IMS (3 heures, plus 45 minutes, facultatives)	Dirigeants et managers
	Session 2 : La supervision au sein de votre organisation (2 heures)	
	Session 3 : Clôture du Module 1 (45 Minutes)	
Semaine 1 Jour 2 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i>	Superviseurs
	Session 1 : Avant de commencer (2 heures 30 minutes)	Les interprètes sont inclus dans la Session 1 et la Session 2, Activités 3,4,5,6,7,8, 9
	Session 2 : Définition de la supervision et présentation de l'IMS (2 heures 25 minutes)	
	Session 3 : Les attentes concernant la supervision (les 2 premières heures)	
	<i>Synthèse quotidienne</i>	

Semaine 2	Session/Durée	Participants
-----------	---------------	--------------

Semaine 2 Jour 1 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i>	Superviseurs
--	--	--------------

Session 3 (suite) : Les attentes concernant la supervision (l'heure restante)

Session 4 : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (2 heures 45 minutes)

Session 5 : L'alliance au sein de la supervision (3 heures)

Synthèse quotidienne

Semaine 2 Jour 2 Annexe 1	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i>	Interprètes
--	--	-------------

Annexe 1 Session 2 : Le bien-être des interprète (2 heures)

Conclure la session avec les interprètes

Activité quotidienne de lancement des journées de formation avec la cohorte des superviseurs

Superviseurs

Session 4 : Les attentes concernant la supervision (les 1 heure et 25 minutes restantes)

Session 13 : La réflexivité (1 heure)

Semaine 2 (suite) Session/Durée Participants

Semaine 2 Jour 3 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 6 : Les différents types de supervision (3 heures plus 20 minutes facultatives) Session 7 : Faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement (2 heures 25 minutes) Annexe 1 Session 1 : Assurer une supervision à travers des interprètes (1 heure 30 minutes) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs Superviseurs + interprètes
Semaine 2 Jour 4 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 8 : Gérer la détresse et les risques en supervision (2 heures 40 minutes) Session 9 : Se préparer pour la supervision (1 heure 45 minutes) Session 10 : Comment structurer les sessions de supervision (1 heure 10 minutes) Session 11 : Une bonne facilitation (1ère heure) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs

Semaine 3	Session/Durée	Participants
Semaine 3 Jour 1 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 11 (suite) : Une bonne facilitation (les 3 heures restantes) Session 12 : Présentations de cas et jeux de rôle (2 heures) Session 13 : Gérer les défis rencontrés en supervision (1ère heure et demie) <i>Synthèse quotidienne</i>	Superviseurs
Semaine 3 Jour 2 Module 2	<i>Activité quotidienne de lancement des journées de formation</i> Session 13 : Gérer les défis rencontrés en supervision (3 heures et 10 minutes restantes) Session 14 : La réflexivité (1 heure) Session 15 : Le parcours de supervision (1 heure) Session 16 : Clôture du Module 2 (30 minutes)	Superviseurs
Semaine 3 Jour 3 Module 3	Session 1 : Avant de commencer (2 heures 40 minutes) Session 2 : Définition de la supervision et présentation de l'IMS (2 heures 45 minutes) Session 3 : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (first 35 minutes) <i>Synthèse quotidienne</i>	Personnes supervisées

Semaine 4	Session/Durée	Participants
Semaine 4 Jour 1 Module 3	Activité quotidienne de lancement des journées de formation	Personnes supervisées
	Session 3 (suite) : L'autosoin et le bien-être, fondements d'une bonne supervision (les 2 heures restantes)	
	Session 4 : Comment pratiquer la réflexivité et exploiter le feedback (2 heures 45 minutes)	
	Session 5 : Comment optimiser la supervision (2 heures 20 minutes)	
	Session 6 : Clôture du Module 3	
Semaine 4 Jour 2 Module 4	Session 1 : Avant de commencer (1 heure)	Tous les participants
	Session 2 : La supervision au sein de votre organisation (1 heure 45 minutes)	Tous les participants
	Session 3 : Évaluer le succès de la supervision de soutien (1 heure 5 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers
	Session 4 : Feuille de route : et maintenant, quelles sont les prochaines étapes ? (2 heures 45 minutes)	Superviseurs et dirigeants/managers
	Session 5 : Clôture du module et de la formation (30 minutes)	Superviseurs et dirigeants / managers (la participation des personnes supervisées et des interprètes est facultative)

Activités post-formation 6 mois +

Annexe 3

Scénarios et études de cas

Les études de cas et scénarios suivants complètent la Session 8 du Module 2. Si la formation se déroule en présentiel, ils est préférable de les imprimer et de les distribuer aux participants. Si elle se déroule à distance, ils est important de les transmettre un jour à l'avance.

Scénarios accompagnant le Module 2

Session 8.1

Scénario 1

Vous travaillez dans la même organisation depuis trois ans et vous vous sentez très démotivé(e). Vous travaillez pendant de longues heures et vous faites de votre mieux pour fournir un soutien de qualité. Vous travaillez très dur et avez l'impression de faire du bon travail, mais votre responsable hiérarchique ne cesse de critiquer votre travail.

Vous commencez à être très stressé chaque fois que vous vous rendez au travail et vous ne dormez pas bien. Lors de votre récente évaluation annuelle, votre responsable vous a dit que vous ne répondiez pas aux attentes et que votre travail avait besoin d'être considérablement amélioré. Vous estimez que c'est injuste car vous recevez généralement des commentaires très positifs de la part des usagers des services de SMSPS, mais votre responsable n'a pas voulu l'entendre.

Vous avez une session de supervision programmée, et lorsque celle-ci commence, vous éclatez en sanglots. Vous avez l'impression que tout le stress de ces dernières années n'a servi à rien et que vous n'avez aucune valeur. Votre superviseur essaie de vous soutenir pendant la session.

Scénario 2

Vous êtes un prestataire de services de SMSPS qui fournit un soutien aux personnes déplacées dans une région très isolée. Cette région est très difficile d'accès et l'environnement y est peu sûr. Vos cas sont très difficiles et vos journées sont longues. Un jour, vous avez été confronté à un cas qui vous a profondément marqué. L'histoire de cet usager des services de SMSPS était vraiment choquante et horrible.

Depuis ce jour, vous avez commencé à faire des cauchemars et à avoir des pensées persistantes concernant cette expérience. Vous continuez à faire votre travail, mais vous n'avez pas vu votre superviseur depuis très longtemps parce qu'il travaille sur un autre site. Vous ne savez donc pas à qui parler de ce qui vous arrive.

Un jour, en rentrant chez vous, vous avez vraiment du mal à vous calmer. Vous avez eu ce jour-là une session avec le même usager des services et vous avez l'impression de faire une crise de panique. Le chauffeur et les autres intervenants voient ce qui se passe et vous demandent ce qu'ils peuvent faire pour vous aider. Vous êtes incapable de parler et vous vous contentez

de secouer la tête. Ils appellent alors votre superviseur et vous le passe. Vous portez le téléphone à votre oreille. Votre supérieur essaie de vous aider par téléphone.

Scénario 3

Vous êtes volontaire en SMSPS au sein d'une grande organisation. Vous apportez un soutien psychosocial de base et les PSP aux communautés affectées. Vous avez accès à des sessions de supervision, mais vous n'avez pas souvent le temps d'y assister, même si vous vous sentez soutenu durant ces sessions.

Un jour, une forte explosion se produit dans votre ville et en vous réveillant vous apprenez que votre pays a été attaqué. Votre famille vous appelle, affolée, pour vous dire que vous devez partir immédiatement. Vous appelez alors un ami et vous vous rendez avec lui dans une ville voisine où tout est calme. Après quelques jours, votre organisation vous appelle pour vous demander si vous pouvez reprendre le volontariat, car de nombreuses personnes ont été déplacées et affectées par le conflit. Vous êtes très heureux de pouvoir reprendre le volontariat et vous retrouvez votre superviseur ainsi que d'autres volontaires pour une session de supervision.

Au cours de cette session, vous recevez plusieurs appels téléphoniques que vous essayez d'ignorer. Finalement, vous comprenez que ce doit être important. Vous rappelez et c'est votre père qui décroche. Il est à l'hôpital et vous dit qu'il y a eu un autre bombardement, que l'abri où ils se trouvaient a été touché, et que votre mère a été gravement blessée. Vous raccrochez et êtes en état de choc.

La session de supervision étant toujours en cours, vous y retournez. Vous ne dites rien. Vous vous sentez engourdi. Le superviseur s'approche de vous et tente de vous apporter du soutien.

Scénario 4

Vous êtes un prestataire de services de SMSPS qui a récemment déménagé dans un autre pays, pour travailler au sein d'une équipe qui fournit des services dans une clinique située dans une grande ville. Vous y travaillez depuis environ un an et vous trouvez cela très difficile. Les gens vous traitent différemment parce que vous êtes étranger et ils font souvent preuve de discrimination à votre égard. Vous faites de votre mieux pour l'ignorer, mais cela vous perturbe vraiment. Vous avez remarqué qu'après les récentes élections, ce harcèlement a empiré. Vous pouvez à peine marcher dans la rue sans être harcelé verbalement, les gens vous insultent ou vous disent des choses désagréables.

Un jour, alors que vous vous rendez au travail, un groupe de personnes commence à vous suivre. Ils vous lancent des objets et profèrent des propos

haineux et injurieux. Vous commencez à avoir très peur et vous changez de rue pour vous éloigner d'eux. Ils vous suivent et vous encerclent. Ils vous font peur, mais un autre membre de la communauté voit ce qui se passe et les chasse. Vous pleurez et tremblez. Cette personne vous accompagne jusqu'à votre bureau, qui se trouve à proximité. En entrant dans le bâtiment, vous comprenez que vous avez besoin de vous poser un moment. Vous vous asseyez dans un coin et vous pleurez. Vous tremblez et vous avez encore très peur. Votre superviseur, qui passait justement à ce moment-là, vous voit et tente de vous apporter du soutien.

Études de cas accompagnant le Module 2 Session 8.5

Étude de cas A

Vous êtes un superviseur de volontaires de la SMSPS au sein d'une antenne locale qui fournit du soutien humanitaire et communautaire. Vous supervisez plusieurs groupes de volontaires dans leur travail. Certains sont des volontaires réguliers et constants tandis que d'autres apportent plutôt un soutien ponctuel en début de crise. Vous proposez une session mensuelle de supervision de groupe à tous les volontaires et un soutien individuel à ceux qui en font la demande.

L'un de vos groupes de supervision est composé de volontaires qui apportent leur soutien à des hommes qui se trouvent dans un centre de rétention pour migrants. Ces volontaires ont fait des études dans le domaine de la santé mentale. Beaucoup d'hommes placés dans ce centre risquent d'être détenus pour une durée indéterminée ou d'être expulsés vers des lieux où ils ne seront pas en sécurité. Le programme rencontre un grand succès, car il aide les participants à réguler leurs émotions. Malgré l'impact positif des groupes, il peut être émotionnellement difficile pour les volontaires de travailler avec des personnes qui ont peu de contrôle sur les principaux facteurs de leur vie.

Sam, l'une des personnes que vous supervisez, est une volontaire qui anime ces groupes depuis un an. Un après-midi, elle vous envoie un e-mail pour vous demander une consultation urgente. Vous acceptez de l'appeler dès la fin de votre prochaine réunion. Lors de conversation téléphonique, Sam vous raconte ce qui s'est passé dans son groupe d'hommes plus tôt dans la journée : un usager des services de SMSPS qu'elle fournit est sur le point d'être expulsé vers son pays d'origine où il est certain d'être tué. Pendant la session, il s'est mis à pleurer. Il a dit qu'il pensait à mettre fin à ses jours et qu'il préférerait mourir de sa propre main plutôt que des mains de la milice de son pays d'origine, qui lui avait déjà pris tant de choses, à lui et à sa famille. Les autres participants du groupe ont été visiblement bouleversés par ces propos, mais ils lui ont apporté leur soutien. Certains ont également déclaré qu'ils avaient parfois ressenti la même chose, et l'ont encouragé en lui donnant des raisons de continuer à vivre.

Sam vous dit qu'elle a reçu une formation sur la prévention du suicide, mais qu'il s'agissait d'un bref cours d'une journée, et qu'elle n'est pas du tout convaincue d'avoir fait ce qu'il fallait. Vous lui demandez comment elle a évalué le risque pendant la session, et elle vous répond qu'elle a demandé au participant si celui-ci avait l'intention de mettre fin à ses jours, et que ce dernier a répondu par la négative. Il lui a dit qu'il y avait plusieurs façons de se suicider dans le centre de détention, mais qu'à cause de son amour pour Dieu, il ne le ferait pas.

Sam a commencé à pleurer à ce moment-là, en disant qu'elle avait l'impression qu'elle devrait en faire plus. Que faites-vous ensuite pour aider Sam à gérer cette situation ?

Étude de cas B

Vous êtes superviseur au sein d'une ONG internationale et vous travaillez dans un camp de réfugiés. Vous soutenez les praticiens de SMSPS qui gèrent les Espaces Amis des Enfants. Un jour, alors que vous assurez une supervision directe dans une tente, vous remarquez que l'un des animateurs, Brian, semble très contrarié. Il est nouveau dans l'organisation et vous ne le connaissez donc pas très bien. Vous savez qu'il a suivi très récemment la formation pour devenir animateur et vous savez également que, lors des sessions de supervision de groupe, il ne se sentait pas encore très assuré dans son rôle. Il a indiqué qu'il se sentait parfois dépassé par les récits que les enfants lui racontaient et qu'il n'avait pas l'impression d'en faire assez pour les soutenir.

Brian fait une activité de dessin avec un groupe d'enfants. Vous décidez de vous rapprocher de la table afin d'observer plus clairement ce qui se passe. L'un des enfants a dessiné une personne portant ce qui semble être une bouteille de poison à sa bouche. En arrière-plan, vous voyez une femme et un enfant qui pleurent. Vous savez que l'orientation du personnel comporte un bref volet sur l'identification des risques, mais en regardant votre supervisé, vous sentez qu'il est dépassé par la situation. Que faites-vous ensuite pour le soutenir ?

Étude de cas C

Vous êtes superviseur au sein d'une organisation communautaire locale, qui apporte un soutien aux personnes déplacées, en raison d'un conflit dans un pays voisin. Votre travail consiste à superviser les praticiens de la SMSPS, mais aussi à accomplir de nombreuses tâches administratives. Vous travaillez souvent pendant de très longues heures en effectuant des visites de sites dans votre région. Vos journées comptent souvent de nombreuses heures en voiture et quelques heures pour effectuer des visites de sites et réaliser des sessions de supervision. Vous faites de votre mieux pour être disponible pour les personnes que vous supervisez, mais ils sont plus de 30 et il ne vous est pas possible de leur apporter le soutien que vous voudriez. Les praticiens de la SMSPS que vous supervisez sont des non-spécialistes et le taux de départ du personnel est élevé dans votre organisation.

Lors de l'une de vos visites de site, vous organisez une session de supervision de groupe. Vous n'arrivez pas à organiser ces sessions très régulièrement, peut-être une fois tous les deux mois. Après une série de vérifications, vous demandez aux participants s'ils ont des situations urgentes ou à haut risque dont ils souhaiteraient discuter. L'une des personnes supervisées, Farhana, lève

la main et dit qu'elle travaille à fournir un soutien psychosocial individuel dans le cadre du programme de lutte contre les VBG.

L'une des femmes, avec lesquelles elle travaille, a eu un passé très difficile, marqué par des violences sexuelles subies pendant la guerre dans son pays d'origine. Cette femme ressent également beaucoup de honte et d'isolement au sein de la communauté à cause de ce qui lui est arrivé. Elle a tenté de mettre fin à ses jours après l'agression, il y a deux ans. Récemment, elle a déclaré qu'elle se sentait très déprimée et seule, et qu'elle n'avait parfois plus envie de continuer à vivre. Elle a commencé à donner ses biens à ses amis et elle a également dit qu'elle avait besoin de « faire quelque chose ». Farhana a déclaré qu'elle ne savait pas quoi faire, car parler de suicide n'est pas acceptable dans sa culture. Elle a dit qu'elle se souvenait de sa formation d'orientation selon laquelle il était important de prêter attention aux facteurs de risque et aux signes d'alerte du suicide, et qu'elle avait le sentiment que la précédente tentative de cette personne ainsi que le fait qu'elle ait commencé à faire don de ses affaires étaient des signaux d'alarme. Cependant, elle ne savait pas quoi faire car sa formation ne lui avait pas vraiment donné d'outils, elle recommandait seulement de parler à quelqu'un de plus spécialisé.

En tant que son superviseur, comment pouvez-vous l'aider ?

Étude de cas D

Vous êtes un superviseur basé au siège d'une organisation qui fournit des services de SMSPS dans le monde entier. Vous apportez votre soutien à un groupe de membres d'une équipe du personnel qui est déployé selon les besoins, pour apporter du soutien lors des crises humanitaires. Vous assurez une supervision de groupe et animez également des groupes de consultation. Vous fournissez également un soutien post-mission, ainsi que des sessions individuelles si nécessaire. Certains membres de la liste participent à plusieurs missions, tandis que d'autres n'en effectuent parfois qu'une seule et choisissent ensuite de ne pas être redéployés.

Les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence figurent dans les dossiers de tous les membres de la liste au siège. Charles, l'un des membres de l'équipe que vous connaissez depuis très longtemps, a participé à de nombreuses missions l'année dernière. Lors de sa dernière mission, il se trouvait dans un aéroport qui a été ciblé par une attaque. Plusieurs collègues sont morts pendant l'attaque, et Charles s'en est sorti avec des blessures légères. Vous l'avez soutenu à distance après son retour dans la capitale du pays où il se trouvait, qui était beaucoup plus stable, et vous l'avez orienté vers un psychologue du personnel spécialisé dans les événements traumatisants.

Après plusieurs mois d'absence, Charles assiste à l'une des sessions de groupe que vous supervisez et qui est ouverte à tous les membres de l'équipe. La

session se déroule à distance. Lorsque vous le voyez, vous êtes choqué. Son apparence est très différente de celle dont vous vous souvenez. Il a perdu beaucoup de poids et semble assez négligé, à tel point que cela se voit à travers l'écran. Au début de la session, chaque participant dit comment il se sent et indique s'il a des cas ou des scénarios spécifiques pour lesquels il souhaiterait être aidé. Lorsque c'est au tour de Charles de s'exprimer, il dit qu'il ne se sent plus vraiment lui-même depuis l'attaque et qu'il a l'impression, pour être honnête, que la vie n'a plus de sens pour lui. Il ne comprend pas pourquoi il a survécu alors que tant d'autres personnes sont mortes.

Vous ne savez pas vraiment comment réagir parce que cela ressemble à un signe d'alerte, mais vous êtes au milieu d'une session de supervision de groupe, à distance, et vous avez l'impression que tout ce que vous pouvez faire, c'est exprimer de l'empathie. À la fin de la session, vous demandez intentionnellement aux participants d'indiquer à qui ils s'adressent lorsqu'ils ressentent le besoin d'être soutenus. Juste avant son tour, Charles quitte la réunion. Vous êtes très inquiet et ne savez pas quoi faire. Vous décidez de contacter Charles pour lui proposer une session individuelle ou différents types de soutien organisationnels. Il accepte un entretien téléphonique. Au début de l'appel, il est visiblement en état d'ébriété. Il a du mal à s'exprimer et ne cesse de s'affaïsser. Vous lui demandez ce qui se passe et il vous répond qu'il ne veut plus vivre et qu'il vient de prendre beaucoup de comprimés.

En tant que son supérieur hiérarchique, que feriez-vous pour soutenir Charles ?



Ce programme de formation a été conçu grâce au financement de l'USAID ainsi qu'à une collaboration entre Le Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et le Trinity Center for Global Mental Health.