

La Supervision

Qu'est-ce que la supervision et pourquoi est-elle importante?

Quand on parle de prise en charge des VBG, la supervision n'est jamais une option. C'est grâce à une bonne supervision, cohérente/régulière et bien réfléchie que:

- Nous nous assurons que les services que nous offrons aux survivantes sont de bonne qualité ;
- Les assistantes sociales peuvent pratiquer et améliorer leurs compétences ;
- Les assistantes sociales ne s'épuisent pas et ne subissent pas de traumatismes secondaires ;
- Les besoins des assistantes en matière de renforcement des capacités sont compris et que des mesures sont prises pour y répondre.

La supervision implique une relation entre une assistante et un superviseur – De part ces plusieurs années d'expérience dans le travail avec les survivantes - le rôle du superviseur vise à " soutenir les compétences techniques et pratiques de l'assistante, à promouvoir son bien-être et à permettre un suivi efficace et positif de l'assistante sociale "1.

Rappelez-vous ! Une relation ne fonctionne que si toutes les personnes impliquées y participent ! Cela signifie qu'une bonne supervision de la gestion des cas ne peut réussir que si l'assistante sociale et le superviseur s'investissent tous dans le cas.

La supervision de la gestion des cas porte sur deux aspects clés de notre travail:

- Prestation de services : Est-ce que l'assistante sociale fait une gestion des cas de qualité ?
- Quelles sont les compétences qu'elles utilisent bien ? Quelles compétences doivent-elles développer ou améliorer ?
- Stress et bien-être du personnel : Comment l'assistante gère-t-elle sa charge de travail, ses émotions et peut-on faire pour l'aider?

Y-a-t-il différentes façons de faire la supervision ? Oui !

Il y a différentes façons d'organiser la supervision - bien que la supervision individuelle soit le minimum à faire, il est recommandé d'utiliser une combinaison de ces types de supervision. Voici différentes façons de mettre en place la supervision:

- Un contre un : La supervision repose sur une relation entre une assistante sociale et un superviseur, ainsi une bonne supervision et, finalement, une bonne gestion des cas reposent sur le temps que vous passez ensemble et cela régulièrement et de façon consistante. De façon idéale, il s'agirait des réunions hebdomadaires, mais pas moins d'une fois toutes les deux semaines.
- Supervision en groupe : La supervision de groupe, aussi appelée soutien par les pairs ou réunions de gestion des cas, est un excellent moyen d'établir des relations entre les assistantes sociales et de créer un soutien par les pairs. Ces réunions ne concernent que les assistantes et les superviseurs. Ce n'est pas le meilleur moment pour discuter du rendement des assistantes sociales ou des cas individuels en détail, mais c'est une très bonne façon de relever les défis, de partager les expériences et de résoudre les problèmes ; et d'aider les assistantes sociales à comprendre qu'elles ne sont pas seules.
- Observation et encadrement en cours d'emploi (y compris l'analyse des dossiers de cas) : L'observation est utile parce qu'elle donne au superviseur l'occasion directe d'observer l'assistante sociale. Il est recommandé d'utiliser la " Liste de contrôle de la qualité de la gestion de cas basée sur les survivantes " ou d'autres outils d'évaluation, car ils fournissent des directives concrètes sur les éléments à évaluer. Ils fournissent également la base sur laquelle faire un débriefing avec l'assistante sociale en charge du dossier par la suite. La supervision a pour but d'améliorer les compétences et d'appuyer une assistante sociale, donc rassurez-vous que c'est celle-là l'approche que vous adoptez. Pour qu'un superviseur puisse observer une assistante sociale, n'oubliez pas qu'il faut d'abord le consentement d'une survivante.
- Réunions d'équipe régulières : Les réunions régulières de l'équipe offrent l'occasion d'établir des relations entre les assistantes en charge des traitements du cas et les autres personnes qui travaillent sur les VBG, mais pas sur la gestion des cas. C'est un bon moyen de créer d'autres réseaux de soutien et de solidarité, ainsi que des synergies entre les différentes parties d'un programme.

Considérations pour une supervision efficace

Une supervision efficace ne peut fonctionner que si:

- Le superviseur et l'assistante sociale s'investissent tous les deux dans la mise en place de la relation. Cela signifie:
 - Ils doivent communiquer et partager à la fois les victoires et les défis. Cela signifie qu'une assistante sociale doit être prête à partager, à poser des questions et à cerner les points à améliorer, tandis que le superviseur doit offrir un environnement où le partage des défis est valorisé mais pas perçu comme une faiblesse.
 - Ils doivent collaborer et résoudre les problèmes ensemble. Cela réduit la charge qui pèse sur l'un ou l'autre d'entre eux et, par conséquent, réduit le stress.

- L'environnement dans lequel se déroule la supervision doit être favorable, surtout pour l'assistante sociale. Cela signifie que des erreurs peuvent être commises, qu'il n'y a pas de critique, mais que plutôt la vulnérabilité est compensée par l'appui et les commentaires constructifs.
- Il faut mettre en pratique les bonnes pratiques, cela signifie qu'il faut écouter, prêter attention, faire preuve d'empathie, travailler à partir d'une approche basée sur les forces et voir cela comme une opportunité d'autonomisation.
- Le contenu des réunions doit rester confidentiel des deux côtés. Il est également très important de construire la relation qui est au cœur d'une bonne supervision.
- Elle est régulière et consistante. Le travail sur les VBG est un travail difficile, c'est pourquoi le soutien et le coaching doivent être faits régulièrement pour garder la motivation et la performance. De façon idéale, cela signifie qu'une assistante sociale et son superviseur se rencontrent au moins une fois par semaine à une heure régulière.

Comment rendre la supervision individuelle un succès?

La supervision individuelle peut prendre la forme des rencontres individuelles ainsi que l'observation et l'encadrement (y compris l'analyse des dossiers). Pour que l'une ou l'autre de ces approches soit un succès, il y a plusieurs choses qu'une assistante sociale et un superviseur peuvent faire:

- Organiser des réunions/observations régulières et cohérentes, et ne pas les annuler. L'engagement est la première façon d'instaurer la confiance dans la relation.
- L'assistante sociale chargée du dossier et le superviseur doivent tous s'y préparer.
 - Pour l'assistante sociale : Réfléchissez à votre charge de travail, à vos émotions et identifiez les questions que vous pourriez avoir, les défis auxquels vous vous êtes heurtés, les domaines de compétence technique dans lesquels vous pourriez ne pas vous sentir à l'aise, les émotions que vous éprouvez. Il est de votre responsabilité de faire attention à ces points, sinon votre superviseur ne peut pas vous appuyer.
 - Pour le superviseur : Préparez-vous en laissant d'autres préoccupations de côté et en vous focalisant exclusivement sur cette réunion/observation. C'est à vous d'en faire un espace sûr et de mettre en pratique les bonnes pratiques. Consacrez toujours du temps au début et à la fin de la réunion pour vérifier auprès de la personne, et pas seulement auprès de l'assistante en charge du dossier. Préparez des outils (par exemple la liste de contrôle de la qualité de la prise en charge centrée sur la patiente dans les Directives sur la prise en charge des VBG), les points clés pour la discussion, ainsi qu'un feedback sur votre réunion précédente au cas où il y aurait des points pour lesquels il faut un suivi.

Venez aux réunions avec l'esprit de chercher des solutions et de faire des commentaires constructifs. Utilisez-les comme une occasion d'apprendre, de grandir et de partager les fardeaux.

- Il existe trois outils de renforcement des capacités à utiliser tous les trois mois avec le l'assistante sociale pour en savoir plus sur les domaines dans lesquels il a besoin d'aide (attitudes, connaissances et outils de renforcement des compétences).
- Compte tenu de la nature du travail, les assistantes sociales peuvent avoir besoin d'un appui ponctuel ou d'urgence en tout temps ! Une survivante peut être en danger dans l'immédiat, par exemple, dans ce cas un superviseur doit être disponible pour donner de l'appui et de la supervision. Un appui ponctuel ou d'urgence ne doit pas se substituer à une supervision régulière et cohérente.

Approches dans la supervision par les groupes et les pairs

La supervision de groupe, aussi appelée supervision par les pairs ou réunions de gestion de cas, réunit régulièrement les intervenants et les superviseurs et crée un espace où les intervenants peuvent discuter du travail, échanger de l'information, partager leurs expériences et leurs problèmes². Il faut les mettre en place de façon à ce que les assistantes sociales puissent à la fois partager sur ce et ce qui se passe dans leur travail et recueillir des informations sur les stratégies ou les approches que d'autres ont utilisées et qui ont donné de bons résultats. Encore une fois, ce type de supervision vise à la fois à fournir aux assistantes sociales des outils et des occasions d'apprentissage, ainsi qu'un forum de soutien.

Souvenez-vous ! Etant donné que ce type de supervision implique de nombreuses personnes, la sécurité et la confidentialité des survivantes doivent être maintenues en tout temps.

Caractéristiques spécifiques au contrôle de groupe:

- Ces réunions doivent être régulières et cohérentes, mais il n'est pas nécessaire qu'elles aient lieu plus d'une fois par mois.
- Il faut toujours prévoir du temps pour vérifier auprès des assistantes sociales si tout va bien.
- Ces documents doivent être préparés à l'avance par les superviseurs, en collaboration avec les assistantes sociales chargées des cas particuliers si un cas particulier ou une situation difficile doit être discuté. Il y a différentes façons d'organiser ces réunions:
 - Analyse des cas : Il peut s'agir soit d'un cas réel ou hypothétique qui présente des défis particuliers, que différents intervenants ont géré différemment, ou qui constitue une bonne occasion d'apprentissage.
 - Séances thématiques : Celles-ci portent sur des sujets techniques précis qui ont été identifiés par les superviseurs ou les assistantes sociales comme étant difficiles ou qui nécessite une réflexion profonde.

- Enseigner à partir des leçons apprises: Les superviseurs doivent utiliser les réussites et les forces des assistantes sociales pour enseigner les autres.
- Discussion des cas, jeux de rôle

¹ Kit inter agences pour la formation sur la supervision et le coaching dans la gestion des cas de protection de l'enfant

²Directives Inter-Agences la gestion des cas VBG, <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

