

Utiliser la crise comme contexte d'apprentissage du métier de psychologue clinicien

Sandie Meillerais, Frédéric Joassin, Stéphan Hendrick, Jennifer Denis

DANS **PSYCHOLOGUES ET PSYCHOLOGIES** 2021/2 (N° 272), PAGES 026 À 030
ÉDITIONS **SYNDICAT NATIONAL DES PSYCHOLOGUES**

ISSN 0297-6234

DOI 10.3917/pep.272.0024f

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-psychologues-et-psychologies-2021-2-page-026.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Syndicat National des Psychologues.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

UTILISER LA CRISE COMME CONTEXTE D'APPRENTISSAGE DU MÉTIER DE PSYCHOLOGUE CLINICIEN

Sandie MEILLERAIS*

Frédéric JOASSIN**

Stéphane HENDRICK***

Jennifer DENIS****

Cet article présente les réflexions cliniques suscitées par la participation de 8 étudiantes à un dispositif inédit de soutien téléphonique mis en place dans le cadre de la crise sanitaire et du confinement lié à la pandémie Covid19. Les auteurs de cet article, superviseurs de ce projet, présentent ici leur réflexion clinique à partir de leur modèle de supervisions de ce dispositif d'écoute. Après avoir énoncé le contexte sanitaire et l'organisation du projet, cinq thèmes de types systémiques, observés et choisis comme les plus élémentaires au sein du dispositif seront développés : L'appartenance au groupe et la différenciation à autrui des étudiantes [1], la possibilité d'encadrement par les superviseurs [2], la création d'un rythme et le soutien de ce dernier par les rituels [3], l'élaboration des associations au regard du principe de non-sommativité [4] et les potentiels mythes professionnels mis en difficulté pour les futurs psychologues [5]. Pour illustrer ces derniers, plusieurs cas cliniques seront décrits.

Depuis des mois maintenant, la crise sanitaire Covid-19 n'épargne personne.

Dans le cadre d'un projet, réalisé avec le soutien du Fonds Dr Daniel De Coninck, géré par la Fondation Roi Baudouin et établi en collaboration avec le centre de coordination des aides à domicile (ACASA-CPAS de Mons) et le CHUPM-B (Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage), l'Université de Mons (Belgique) a offert à huit étudiantes l'expérience de l'altruisme — à distance — durant toute la période de confinement (de mars à juillet

2020) en réalisant un stage s'inscrivant dans leur cursus universitaire. Il leur a été proposé de faire partie d'une équipe d'écouterantes téléphoniques dans le but d'accueillir des demandes provenant de la population générale et plus spécifiquement des personnes isolées.

Cette crise sanitaire a bousculé et modifié beaucoup de rythmes de vie, de travail ou encore de fonctionnements familiaux. Si certains ont pu (ré)-apprécier la possibilité de prendre du temps pour soi, pour sa famille et se concentrer sur les choses « essentielles », d'autres, au contraire, se

* Psychologue clinicienne, Art-thérapeute, Assistante, Service de Psychologie Clinique systémique et Psychodynamique, Université de Mons, Belgique

** PhD en Sciences Psychologiques, responsable des équipes mobiles psychiatriques de Mons, Réseau Partenaires 107, CHUPM-B, Belgique

*** Prof. Psychologue clinicien, Psychothérapeute, Chef du service de Psychologie Clinique systémique et Psychodynamique, Université de Mons, Belgique

**** PhD, Psychologue clinicienne, Psychothérapeute, 1^{re} Assistante, Service de Psychologie Clinique systémique et Psychodynamique, Université de Mons, Belgique

sont heurtés à la solitude, aux angoisses révélées par l'absence de contacts sociaux, et surtout à la confrontation à la mort d'un proche sans pouvoir ritualiser le départ comme il se devait. Pour une grande partie de la population générale, la lourdeur du contexte sanitaire et son climat incertain les a plongés dans un vécu de détresse psychologique important.

Durant toute cette période, l'apport des dispositifs d'écoutes et d'accompagnement psychologiques à distance a été grandement favorisé [11], les recours à la cyber-communication, à la télé psychologie et aux plates-formes d'écoutes ont largement fleuri et plusieurs écrits retracent déjà l'utilité et l'ouverture aux nouveaux cadres thérapeutiques [3, 5, 6, 9].

Face à ce constat de devoir faire évoluer rapidement le cadre des prises en charge psychologiques dans ce contexte de crise sanitaire mondiale, cet article souhaite orienter son raisonnement et sa réflexion sur la mise en place d'un néodispositif d'écoute téléphonique pour des sujets plus fragilisés, confrontés à la solitude et devant gérer la mort d'un proche à distance.

Nous souhaitons d'emblée nous inscrire dans une configuration où nous percevons la mise en place de ce type de projet comme initiateurs d'opportunités d'apprentissage pour les futurs psychologues [7]. Pour ancrer cette réflexion, les deux premiers auteurs s'appuieront sur leur expérience de superviseurs de ce groupe d'étudiantes-psychologues.

Le dispositif ciblait des personnes en situations d'isolement, de solitude ou de deuil, suite à la crise Covid-19. Il était offert une écoute, un soutien et un accompagnement psychologique téléphonique.

L'équipe comptait 8 écoutantes-stagiaires de psychologie. Leurs gardes étaient réparties de 8h à 20h, du lundi au samedi, chacune ayant deux plages horaires de 4h. Le service se mettait en place suite à un constat ou demande décelée de prime abord par les professionnels de première ligne envoyés par ACASA aux domiciles des bénéficiaires. Ces professionnels proposaient le

service aux bénéficiaires, et l'Assistante sociale d'ACASA transmettait la demande aux membres d'ACASA-écoute (via une fiche de transmission).

Un premier appel permettait d'établir le contact, présenter le cadre, analyser la demande et organiser les suivis (nombre d'appels par semaine, horaire, en fonction du besoin du bénéficiaire).

Les appels duraient généralement 30 à 45 minutes et variaient entre des appels quotidiens ou plusieurs fois semaines...).

Après chaque écoute téléphonique, l'écoutant remplissait une fiche de transmission pour ACASA ainsi qu'une fiche téléphonique pour l'équipe et les superviseurs.

Des réunions de coordination étaient organisées de façon hebdomadaire entre les deux coordinatrices d'ACASA et les superviseurs du projet. Une supervision collective, en plus de supervisions individuelles, entre les écoutantes et les superviseurs était prévue chaque vendredi.

Loin de pouvoir tout explorer, nous voulons davantage appuyer notre propos sur un modèle de supervisions à plusieurs niveaux adossés à ce dispositif d'écoute.

Il sera proposé ici d'aborder les thématiques suivantes :

L'appartenance au groupe et la différenciation à autrui des étudiantes, la possibilité d'encadrement par les superviseurs, la création d'un rythme et le soutien de ce dernier par les rituels, et l'élaboration des associations au regard du principe de non-sommativité. Un dernier point évoquera les potentiels mythes professionnels mis en difficulté pour les futurs psychologues.

Il va de soi que cette liste est non exhaustive. Ces thèmes choisis correspondent à plusieurs principes élémentaires en psychologie systémique.

Pour les étudiants des facultés de psychologie – comme pour beaucoup d'autres – ce temps de confinement a été synonyme de report, d'attente ou de patience à composer ou à concilier avec l'envie présumée et fondamentale de leur métier en apprentissage ; l'altruisme. La proposition de prendre part à ce projet d'écoute

et d'accompagnement a présenté l'avantage d'inscrire pleinement ces étudiantes dans ce contexte sociétal particulier et d'appuyer leur

possibilité d'utilité publique en ces temps de crise sanitaire.

L'APPARTENANCE AU GROUPE ET LA DIFFÉRENCIATION À AUTRUI

Le groupe des écoutantes a été constitué en fonction de plusieurs critères ; il a été choisi de proposer ce dispositif en tant que stage pour les étudiants n'ayant plus la possibilité de réaliser leur stage initial suite aux mesures sanitaires imposées lors de la crise liée au Covid-19 ; les étudiants choisis devaient aussi présenter de bonnes compétences cliniques et réflexives (bonnes notes aux précédents examens cliniques, jeux de rôles, démarcation positive durant les enseignements, etc.)

Suite à cette sélection pouvant inscrire certains étudiants favorablement dans le dispositif, il leur a été proposé d'y participer.

Tous les membres de ce groupe ne se connaissaient pas à l'inauguration du dispositif

et ont donc fait connaissance au fur et à mesure de son opérationnalisation. Aussi, et de façon particulière puisqu'étant toutes – groupe exclusivement féminin – en travail à distance et communiquant via les réseaux sociaux et la plateforme « Teams® », des alliances, des rivalités ainsi que des complicités ont pu voir le jour au fil des semaines.

Appartenant à ce groupe, chacune des étudiantes a donc pu intervenir, se définir et être reconnue comme écoutantes d'ACASA. Cette reconnaissance nommée et verbalisée a aidé les étudiantes à s'inscrire dans leur rôle de future psychologue professionnelle, aussi bien auprès des autres professionnels que des bénéficiaires [10].

LA PROXIMITÉ À DISTANCE OU DES SUPERVISEURS SUFFISAMMENT BONS

L'utilisation de la cyber-communication dans un cadre de formation, supervision et encadrement à distance a nécessité aux deux superviseurs de penser entièrement leur cadre de travail pour créer de toute part ce projet et son encadrement. Il leur a été nécessaire de faire preuve de flexibilité et souplesse, adaptée au fur et à mesure des situations, pour offrir un cadre stable et *secure* aux étudiantes [4 ;8]. Les deux superviseurs se sont évertués, à l'instar du concept winnicottien de « the good enough mother » [12] de procurer un encadrement rapproché (présence active tous les jours) et suffisamment ouvert et distant dans le but de favoriser l'autonomie des écoutantes. La contenance professionnelle s'est élaborée comme processus clef afin de fournir un environnement suffisamment favorable au déroulement de ce

projet [9]. Pour illustrer nos propos, relatons l'encadrement suffisamment englobant d'une étudiante réalisant un appel faisant suite au décès du mari d'une bénéficiaire. Les superviseurs se sont montrés présents avant et après l'appel, soutenant les compétences de l'étudiante tout en l'aiguillant dans ses réflexions. Les superviseurs se sont évertués, par une juste distance professionnelle, à soutenir émotionnellement et psychiquement le « grow-up » de l'étudiante dans sa maturité professionnelle. Cet aspect s'est vu confirmé par les retours des étudiantes auprès de leur encadrant ; il leur a été rapporté une vision suffisamment cadrante, qu'ils étaient très disponibles et présents, mais non étouffants en leur laissant leurs libertés de prendre des initiatives.

LA CRÉATION D'UN RYTHME ET SON MAINTIEN PAR LES RITUELS

Au fur et à mesure de la mise en place du projet, plusieurs rituels ont pu voir le jour. Certains étaient plus d'ordre organisationnel tels que les réunions, la forme de la réunion d'équipe (en deux parties ; administrative puis clinique),

l'envoi systématique des fiches de transmission et des fiches téléphoniques après chaque appel téléphonique, tandis que d'autres étaient plus d'ordre relationnel tels que les messages sur l'application Teams® pour se dire bonjour ou

se souhaiter un bon weekend, les messages d'encouragement à chaque changement de garde, etc.

D'autres rituels interrelationnels se sont mis en place entre les écoutantes. Il leur a été conseillé d'être autonomes pour échanger lors de leurs interventions et que cela devait prendre la forme qui leur conviendrait le mieux. Elles purent

donc organiser ces moments à leurs propres convenances (intervention en binôme après appels, jours d'intervention à plusieurs, ...). Ces rituels ont favorisé et soutenu la cohésion du groupe lors de cette temporalité particulière, ainsi que renforcé les sentiments d'unité et d'appartenance favorables aux apprentissages collectifs [1, 2, 4].

PENSER LES ASSOCIATIONS - APPLICATION DU PRINCIPE DE NON-SOMMATIVITÉ

La création d'un groupe permet et requiert de penser les associations afin d'entretenir les individualités à l'intérieur d'une dynamique groupale plus complexe et ainsi, d'augmenter les bonnes possibilités de travail [1, 2].

Par exemple, le binôme a pu être utilisé pour mettre du tiers dans un suivi avec une bénéficiaire. En effet, cette bénéficiaire, orientée par la suite auprès des équipes mobiles de psychiatrie de Mons, venait « tirer » sur le cadre (demandait à être appelée hors horaire, des interventions de présence, une confusion des rôles et fonction), la relation (critique et tentative de clivage entre les deux étudiantes intervenantes, tendance à jouer de la rivalité, etc.), et exigeait beaucoup de cadrage et une communication ouverte et transparente dans ce triangle relationnel. Cet exemple clinique relate aussi que le binôme, dans le choix des membres qui le composent, peut être déterminé afin de renforcer l'inclusion et la cohésion de groupe [8].

L'association en trinôme a pu être utilisée pour un suivi intensif : l'accompagnement d'une dame, dont le mari a été hospitalisé pour Covid-19 et qui présentait une importante confusion mentale. Un appel téléphonique devait avoir lieu tous les jours. Pour ne pas épuiser une écoutante à réaliser un appel par jour, trois étudiantes ont été désignées pour ce suivi. Ce trinôme a facilité à la fois le soutien émotionnel et motivationnel des écoutantes entre elles pour un suivi particulièrement difficile, l'éclairage dynamique et pluriel de l'état psychique, émotionnel de madame, et aidé à la réflexivité et l'esprit critique des écoutantes.

Suite à cela, il semble logique de se référer au principe de non-sommativité ; le tout des associations étant bien plus efficace que la simple somme de ses parties, avec des qualités émergentes propres au contexte de travail.

MISE EN EXERGUE DES FRAGILITÉS ET FORCES DES MYTHES PROFESSIONNELS DES PSYCHOLOGUES [10]

Plusieurs mythes observables chez les écoutantes et s'inscrivant dans le professionnalisme peuvent être dénommés. Parmi ceux-ci, le mythe du sauveur mérite qu'on s'y attarde.

Plusieurs écoutantes ont présenté ce mythe dans leur intention thérapeutique. Celui-ci, bien que souvent commun au personnel soignant est à encadrer et contenir sans quoi le professionnel peut s'épuiser, se frustrer, déborder de son cadre de travail, etc. (relativement à l'usure de compassion).

Ce premier mythe peut être renforcé par une coloration sacrificielle. Comme exemple, une des

étudiantes nous a présenté son travail comme étant celui d'être constamment là pour l'autre. En outre, elle pensait devoir ressentir la même souffrance que le bénéficiaire pour pouvoir être à même de l'aider. Il s'est avéré, après discussion en temps de supervision avec cette étudiante, que celle-ci ne parvenait pas à différencier les concepts d'empathie et de sympathie. Or, étant en prise avec la vibration émotionnelle du bénéficiaire, ce que l'on nomme « contagion émotionnelle », il ne lui était plus possible de prendre suffisamment de recul pour réaliser un travail thérapeutique adéquat.

CONCLUSION - QUE POUVONS-NOUS RETENIR DE CETTE CRISE ?

Au-delà des difficultés vécues (confinement, isolement, solitude, perte financière, etc.) et des souffrances psychiques qu'elle a engendrées et engendre encore au sein de la société, et sans vouloir en minimiser la portée ni les conséquences... La situation inédite que nous avons connue a créé une fenêtre d'opportunité pour acquérir et mettre au travail divers processus réflexifs, aussi bien pour les étudiants que pour les professionnels de la santé mentale. Elle fut un extraordinaire « laboratoire » en conditions réelles permettant à tous les membres du dispositif de questionner leur pratique clinique et leur posture d'écouter et de créer des solutions innovantes, flexibles et adaptées ; comment exercer puis analyser notre pratique de psychologue, ses fondements, à distance.

Elle fut l'occasion de renforcer la conviction que chacun, quel que soit l'état de ses connaissances et de son expérience professionnelle, quelles que soient les conditions et le contexte de travail, peut développer une expertise dont la valeur centrale reste le soin apporté aux personnes en souffrance.

Cette crise nous permet clairement de re-penser continuellement notre place de psychologue qui s'évertue de prendre soin des autres en toutes circonstances. ■

Références bibliographiques

- [1] Anzieu, D. (1981). *Le groupe et l'inconscient*. Paris : Dunod.
- [2] Anzieu, D. & Martin, J-Y. (2007). *La dynamique des groupes restreints*. Paris : Presses Universitaires de France.
- [3] Barbieri, H. & Gaillard, G. (2020). Évaporations contemporaines. La responsabilité collective à l'épreuve de la pandémie. *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 72 (2), 161-173.
- [4] Castro, D., Delefosse, M.S. & Capdevielle-Mognibas, V. (2009). La supervision de la pratique clinique : définitions et questionnements. *Le Journal des Psychologues*, 270 (7), 45-48.
- [5] Castro, D. (2020). Aider psychologiquement les soignants dans la crise de la Covid-19. *Le Journal des Psychologues*, 379 (7), 19-24.
- [6] Daure, I. (2020). La Covid, une occasion d'épanouissement ou le paradoxe pandémique. *Le Journal des Psychologues*, 379 (7), 25-30.
- [7] Debray, R. (2011). *Du bon usage des catastrophes*. Paris : Gallimard.
- [8] Lebbe-Berrier, P. (2008). La supervision écosystémique en groupe. Lieu de développement de nouvelles compétences grâce à nos dépendances et limites. *Thérapie Familiale*, 29 (1), 119-141.
- [9] Mondière, G. & Schneider, B. (2020). Les psychologues et la crise de la Covid : une expérience fédérative, l'expérience d'une profession. *Le Journal des Psychologues*, 379 (7), 31-36.
- [10] Raoult, P.A. (2005). *La psychologie clinique et la profession de psychologue. (Dé) Qualification et (Dé) Formation ?* Paris : L'Harmattan.
- [11] Tison, B. (2020). *Psychologues et soignants à l'écoute. Des plateformes téléphoniques d'aide à l'usage du téléphone à l'hôpital*. Paris : L'Harmattan.
- [12] Winnicott, S. W. (2006). *La Mère suffisamment bonne*. Paris : Payot.