

## **Le rôle d'une supervision psychologique (pour des médiateurs de dettes)**

*Interview réalisée par Nathalie Cobbaut et parue dans « Échos du crédit et du surendettement » n° 18 (2<sup>e</sup> trimestre 2008)*

Repérer son cadre d'action et ses modalités d'intervention, identifier ses croyances personnelles, prendre la distance nécessaire face à des situations difficiles, repérer les jeux psychologiques et savoir en sortir, savoir poser des frontières dans le respect de soi, des autres et dans le cadre de la mission sont quelques-uns des objectifs qu'une supervision psychologique peut permettre d'atteindre.

« Les médiateurs de dettes sont très souvent confrontés à des pressions dans le cadre de leur activité professionnelle. Pressions qui naissent de la rencontre et, dans certains cas, de la confrontation avec la population à laquelle ils viennent en aide. Pressions également inhérentes aux exigences institutionnelles en termes de résultats (nombre de personnes à voir, de dossiers à traiter). Les médiateurs de dettes se retrouvent à la croisée de ces pressions et malgré leur souhait de venir en aide et le fait d'être axés sur les usagers, il n'en reste pas moins qu'ils ont également besoin de prendre du recul, de s'arrêter et de consacrer du temps à leur propre vécu. » C'est dans cette perspective que Jérôme Jadot, conseiller en crédit social et solidaire et également psychothérapeute, conçoit les supervisions psychologiques qu'il propose aux médiateurs, dans le cadre du Grepa.

L'exercice dans le cadre d'une supervision psychologique n'est donc pas tellement d'analyser des situations et de trouver les solutions techniques ad hoc, mais bien de partir de cas amenés par les médiateurs afin d'analyser ce que telle ou telle prise en charge a pu susciter comme réactions dans leur propre vécu.

Jérôme Jadot explicite les objectifs d'une supervision psychologique: « On peut remarquer plusieurs attitudes dans le chef des médiateurs: certains s'énervent, éprouvent de la colère, rejettent la faute sur la personne surendettée qui n'en ferait pas assez. D'autres ressentent de la tristesse, se culpabilisent et se sentent impuissants à faire évoluer la situation dans la bonne direction. Dans certaines situations plus conflictuelles, la peur peut s'inviter dans le paysage. Dans ces situations, le médiateur de dettes s'avère impliqué de manière excessive dans la relation et ne parvient plus à maintenir la distance nécessaire. Il peut y avoir des éléments plus personnels dans le chef du médiateur qui sont mis en jeu, des éléments que la relation avec la personne surendettée vient réveiller. L'idée est alors d'écouter les émotions du médiateur, de voir comment les choses se passent pour lui, comment il vit la relation d'aide aujourd'hui. Il ne s'agit pas d'entamer une thérapie, d'aller chercher dans le passé le pourquoi d'une situation, mais d'essayer de trouver des manières de mieux gérer la colère, la tristesse, les émotions que peut susciter la rencontre avec d'autres personnes, d'autres cadres de référence, d'autres manières d'appréhender les solutions à mettre en oeuvre. »

### Découvrir son style, ses limites

Lors des réunions de supervision qui s'étalent sur une période de six mois, à raison d'une journée tous les mois, les séances sont dès lors rythmées par l'analyse de cas vécus. L'analyse des situations est vraiment le matériau de base de ces séances. « Le fait de se retrouver à plusieurs médiateurs qui peuvent chacun apporter un éclairage sur la manière dont ils gèreraient la situation est intéressant car cela permet de voir que tous les médiateurs ne réagissent pas de la même manière et que chacun doit trouver son propre style. »

Les séances sont également l'occasion d'amener des éléments théoriques en matière d'écoute active, d'analyse transactionnelle, mais aussi de notions relatives aux structures de personnalité en jeu en psychopathologie.

On aborde aussi les notions de transfert et de contre-transfert qui peuvent expliquer les attentes très fortes d'une personne surendettée et les réactions du médiateur face à ces attentes.

Pour Jérôme Jadot, « les supervisions sont certainement l'occasion pour les médiateurs de prendre conscience qu'il y a dans la relation d'aide une part propre au surendetté que celui-ci doit endosser. Un médiateur doit pouvoir mettre ses limites, ne pas surinvestir dans la relation d'aide et faire le deuil de vouloir sauver les gens. En étant centré sur les médiateurs, les supervisions psychologiques poursuivent aussi cet objectif ».