



Le développement du sentiment de compétence :

Un cheminement à reconnaître

Chantal Lafortune,

Responsable du Comité de soutien aux psychologues en début de pratique

À l'occasion du lancement du site Internet **Le Psy Futé***, le 11 avril dernier, trois psychologues ont accepté de venir témoigner de leur expérience quant au développement de leur sentiment de compétence : Annabelle Gagné (5 ans de pratique), Anik Nadeau (8 ans de pratique) et Annette Richard (plus de 30 ans de pratique).

Devant une quarantaine d'étudiant/e/s en psychologie et de psychologues de tous âges, elles ont partagé une part de leur cheminement à ce niveau, venant ainsi éclairer et stimuler la réflexion des collègues et futurs collègues présents. L'atmosphère d'intimité et d'ouverture qui régnait lors de cette soirée est difficile à rendre dans un article comme celui-ci, mais je tiens à remercier les panélistes pour la générosité et la franchise avec lesquelles elles ont plongé dans ce sujet qui semble parfois tenir du tabou. Leurs exposés, de même que les échanges qui ont suivi, ont permis de mieux reconnaître différents aspects du développement du sentiment de compétence chez les psychologues.

Tout d'abord, Mesdames Gagné et Nadeau ont particulièrement décrit leur cheminement à travers le processus d'insertion en milieu de travail, énumérant les défis rencontrés et les conditions qui peuvent influencer sur la façon de les relever.

Les défis rencontrés

- porter le titre de psychologue donne l'impression (et la pression) de devoir tout savoir, alors qu'on sent que tant reste encore à apprendre; on doit vivre avec le ressenti de ne pas savoir, ni tout de suite ni toujours, et apprivoiser le fait de devoir apprendre beaucoup par soi-même ;
- discerner la difficulté *normale* de la difficulté *majeure* (règlement 6 du code de déontologie), afin de ne pas outrepasser notre compétence réelle : difficile quand justement on manque d'expérience et de points de repère !
- avoir l'air (et être) jeune : cette caractéristique ne se masque pas. Les client/e/s sont souvent insécurisés ou tout simplement peu disposés à faire confiance à un/e jeune, et ne se gênent pas toujours pour le dire...
- faire face à des demandes diversifiées et à de nombreuses situations nouvelles en peu de temps, et cela, souvent avant d'avoir pu établir ou obtenir des balises claires pour discerner ce qui est ou non de notre ressort ;
- demander et s'ouvrir aux conseils des autres, sans pour autant s'éparpiller ;
- être capable de refuser des demandes et de référer, sans s'en dévaloriser ;
- trouver l'équilibre entre la capacité de se remettre en question (savoir être) et la confiance en son approche privilégiée (savoir faire).

Conditions qui peuvent amplifier le sentiment d'incompétence

- l'endettement, le manque d'argent et la précarité des emplois empêchent souvent les débutants de s'offrir le soutien émotif et professionnel (supervision ou thérapie) ou les formations d'appoint dont ils ont besoin; ils se demandent parfois même si le milieu de la psychologie est conscient de cette réalité.
- la difficulté de poser des questions ou de discuter avec un autre psychologue qui impressionne, ou d'autres professionnels par lesquels on a peur d'être disqualifié/e...

Conditions qui peuvent aider à cheminer

- accepter qu'on est en apprentissage et que ça prend plus de temps à intégrer; s'accorder une marge de manœuvre, pendant et après les entrevues, sans se demander de tout comprendre tout de suite, mais en osant revenir sur ce qui s'est fait ;
- choisir un milieu de travail où l'incertitude est accueillie et où l'on reçoit une aide pour l'accepter et apprendre; oser demander de l'aide aux collègues ;
- même si on a l'impression d'avoir « bluffé » face à l'employeur, lors de l'entrevue de sélection, il importe de ne pas bluffer face à soi-même : on reste ainsi mieux en contact avec ses besoins et limites réels ;
- trouver un équilibre entre l'ampleur de la tâche et le soutien disponible, et aller chercher ce soutien ;
- s'engager dans un corps de savoir cohérent, sur lequel greffer ses expériences par la suite, peut être d'un grand secours dans le développement d'un sentiment de cohésion interne et de stabilité ;
- se rappeler qu'une certaine tolérance à la confusion et à l'incertitude fait aussi partie de la compétence ;
- se rappeler que l'enthousiasme, un regard neuf, le désir d'apprendre et d'aider, de bien traiter les clients, toutes ces caractéristiques sont des qualités que les collègues et les employeurs peuvent particulièrement apprécier et valoriser chez les débutant/e/s.

Madame Annette Richard, quant à elle, nous a donné un bel exemple de la richesse qui peut émerger à travers le processus de reconnaissance de ses propres limites : en effet, sa réflexion sur le continuum de l'expérience relationnelle et l'intersubjectivité a pris source dans la prise de conscience des limites de ses interventions, de ses compétences, qu'elle avait pourtant crues très solides à sa sortie de l'université...

Quelle position adopter dans la relation au client ?

Dans ses débuts, Madame Richard avait d'abord adhéré à une approche favorisant une position d'empathie, derrière laquelle elle disparaissait complètement comme personne; après quelque temps, elle réalisait toutefois que ses clients ne pouvaient utiliser ce qu'elle offrait ainsi, malgré toute sa bonne volonté. Elle s'est alors tournée vers une approche prônant une attitude très confrontante, où elle prenait alors elle-même beaucoup de place, mais elle n'en a finalement pas apprécié les résultats non plus.

Sa capacité de faire face aux limites rencontrées avec ces approches l'a amenée à approfondir le sens et l'impact de sa subjectivité d'intervenante en regard de celle du client : elle articule et adopte donc maintenant une position d'intersubjectivité, i.e. une position où, tout en validant la subjectivité du client, elle affirme aussi sa propre subjectivité comme agent d'influence pour le client.

Le sentiment d'incompétence est favorisé par la nature de notre profession

Le doute et la remise en question sont donc nécessaires pour se développer professionnellement, mais cela touche le continuum de l'expérience émotionnelle allant de la honte, de la gêne ou l'embarras à la fierté. Ce continuum est présent tant avec nos clients qu'avec nos collègues. Notre travail touche donc toujours nos vulnérabilités personnelles: nous sommes toujours confrontés à nous-mêmes, car nous sommes notre propre instrument de travail.

Il y a donc une tension à tolérer : la difficulté d'être avec le client, d'être soi-même avec le client, d'être influencé par le client. L'intersubjectivité, c'est être avec les deux, avec soi et avec l'autre, avec la fragilité des deux, avec la détresse de l'autre et la nôtre. Apprendre à être en relation avec nos clients, c'est nous laisser toucher ou confronter par eux, là même où nous sommes vulnérables, dans les mêmes vulnérabilités qu'eux.

Notre évolution a donc une influence sur celle des clients, car on leur donne ce qu'on se donne à soi-même, on les reçoit dans la mesure où l'on se reçoit soi-même : c'est ça être en relation. Vieillir a un avantage à ce niveau: cette capacité peut se développer avec le temps !...

Il importe donc d'obtenir du soutien pour nous-même, d'être bienveillant avec soi-même, entre autres pour compenser les tendances du soi idéal qui est très exigeant face à nous. On doit aussi apprendre à tolérer la tension provoquée par le fait de répondre à la demande, mais sans faire de miracles.

Conclusion

L'échange avec les participant/e/s a souligné divers autres aspects.

Sentiment d'incompétence n'égale pas incompétence.

Il n'existe pas de formule qui empêcherait le sentiment d'incompétence : dans tous les domaines, on doit se construire et il existe des fluctuations de confiance dans le temps. Toutefois, il importe de s'en occuper, entre autres parce que lorsqu'on se sent incompétent, on a de la difficulté à faire équipe avec d'autres, on peut s'isoler. Or, plus on est en confiance dans un milieu de travail, plus le sentiment de compétence peut fleurir...

L'impuissance inévitable

De toute façon, comme psychologues, on doit développer une tolérance à l'impuissance et diminuer la pression sur soi: arriver à un résultat, ressentir une efficacité n'est pas donné avec tous les clients. Certes, on se voit comme des agents de changement, ayant un impact positif, mais tous les clients ne vont pas mieux grâce à nous : nos résultats se contrebalancent souvent les uns les autres. Il faut savoir tolérer et vivre avec cette réalité.

On doit aussi reconnaître le fait qu'on reçoit souvent des mandats paradoxaux, complexes, que les attentes et objectifs des clients sont souvent irréalistes et qu'on doit les réajuster. De plus, les clients peuvent toujours couper la relation. Enfin, même si, dans certains cas, on ne peut que « tenir ensemble les morceaux », c'est déjà quelque chose...

Valoriser la qualité de la relation

Parmi les éléments d'efficacité thérapeutique reconnus: la qualité de la relation. Même si, à l'université, on prône beaucoup la rigueur de la fonction d'analyse, il y a de la rigueur aussi dans la capacité d'être en relation. C'est à valoriser.

Bref, comme le disait Anik Nadeau : « être psychologue est un métier complexe et passionnant, qui comporte une bonne dose d'incertitude ». Quant à Annabelle Gagné, elle y va d'un « Avis aux conjoints » : hausse possible du taux d'anxiété, quand on débute comme psychologue !!

* **Le psy Futé**, site Internet visant à soutenir l'intégration au travail des psychologues débutants. Visitez le !
www.spg.qc.ca/psyfute/