

Guide pour former et animer un groupe communautaire



***Le Réseau ontarien de l'entraide
Programme du Self-Help Resource Centre***

Ce guide est également disponible en ligne à l'adresse suivante: www.selfhelp.on.ca/fr



Préface

Ce manuel a été créé pour soutenir la capacité de construire des individus et des groupes dans les communautés franco-ontariennes. C'est un outil conçu pour renforcer le pouvoir des individus et des groupes en les aidant à développer les compétences dont ils ont besoin pour être des forces de changement dans leurs propres communautés.

Une grande partie du matériel provient du Réseau ontarien de l'entraide (OSHNET) et ces ressources ont fait leurs preuves. Une autre partie du matériel est tirée de mon expérience dans les domaines du soutien et de l'animation des groupes communautaires.

J'aimerais remercier Gillian Kranias, coordinatrice du Réseau ontarien de l'entraide (OSHNET) pour son appui, Anne-Lise Diehl pour ses services de correction d'épreuves et de traduction, et les membres du comité consultatif du Guide pour former un groupe communautaire pour leurs conseils, notamment :

Jean Rock Boutin - bénévole

Lucie Chauvette - Centre Francophone de Toronto

Monika Goodluck - bénévole

Chantal Lachapelle - Centre de santé communautaire du Témiskaming

Billy Lipanda - Conseil économique et social d'Ottawa Carleton

Mina Himi Razzokia - OASIS Centre des Femmes

Hélène Roussel - Le Centre ontarien d'information en prévention

Finalement, j'aimerais remercier Lesley Fraser pour ses dessins des groupes d'entraide.

JoAnne Dubois
Promotrice de la santé

La réalisation de ce projet a été possible grâce à une subvention du
Réseau des centres ontariens de ressources pour la promotion de la santé
(Le Réseau-CORPS)

Pour d'autres ressources françaises sur la promotion de la santé, visitez http://www.ohprs.ca/index_f.html





Table des Matières

INTRODUCTION	6
Qu'est ce qu'un groupe communautaire?	7
Exemples de groupes qui utilisent le modèle d'entraide:.....	8
PAR OÙ COMMENCER?	10
Les étapes pour vous faciliter la tâche	11
Les 12 étapes pour vous organiser	13
Les ingrédients essentiels	16
L'ANIMATION	19
Comment animer les réunions avec efficacité?	21
Conseils pratiques pour animer une discussion.....	21
Trois notions à l'intention des nouveaux animateurs	24
Stades de développement des groupes.....	30
Les principes de groupe	31
LA CONFIDENTIALITÉ	32
Pourquoi le respect de la confidentialité est-il important?	33
Quelles sont les exceptions?	34
Que doit faire mon groupe au sujet de la confidentialité?.....	35
COMMENT GÉRER LES CONFLITS?	36
Les frontières personnelles, qu'est-ce que c'est?	37
Étapes pour gérer les conflits.....	39
OUTILS INTÉRACTIFS	40
Activités de brise-glace.....	41
Outils pour le cheminement du groupe.....	42
Activités pour mener les discussions de groupe	44
OUTILS D'ÉVALUATION.....	45
Choix d'outils d'évaluation	47
RESSOURCES FRANCOPHONES	50
Informations-Ressources	51
Ressources en ligne pour les groupes francophones.....	52
Notes sur les communautés en ligne.....	52

Dans le présent document, le genre masculin inclut le genre féminin à seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.



Introduction





Qu'est ce qu'un groupe communautaire?

Les groupes communautaires sont formés d'individus réunis par une même cause ou un même intérêt, qui travaillent ensemble pour leur bien et celui de la communauté.

Ces groupes sont souvent autogérés et organisés par des bénévoles. Beaucoup sont menés par un animateur ou une animatrice et adoptent des règles de conduite dans leur fonctionnement.

Pourquoi sont-ils importants?

Les groupes communautaires contribuent de manière essentielle au développement de communautés solides et autonomes, capables de s'adapter au changement et de saisir les opportunités qui se présentent. Ce manuel propose une méthode basée sur le modèle de l'entraide, pour mettre en place et faire fonctionner des groupes qui contribuent à l'autonomie des individus et des communautés.

Qu'est ce que l'entraide ?

L'entraide consiste à s'aider mutuellement, à s'apporter du soutien et à échanger des informations. Le but premier de l'entraide est de fournir un soutien sur le plan émotionnel et pratique, et d'échanger des informations. Les participants peuvent mettre en commun leurs connaissances et leurs ressources afin que tous puissent profiter des expériences de chacun. Les groupes d'entraide offrent aux membres un espace qui leur permet de jouer un rôle actif. Des groupes de ce genre existent dans le monde entier. Ces groupes sont dirigés par les membres.

Caractéristiques d'un groupe utilisant le modèle de l'entraide :

- ✍ L'adhésion au groupe est volontaire,
- ✍ La direction du groupe est assurée par les membres,
- ✍ Le groupe existe aussi longtemps que ses membres le souhaitent,
- ✍ C'est un organisme à but non lucratif,
- ✍ Le groupe a un but unique et bien défini,
- ✍ Ce n'est pas un groupe de thérapie,
- ✍ Ce sont des réseaux informels d'individus réunis par un même défi ou une même cause,
- ✍ Les membres se réunissent en personne ou communiquent par téléphone ou par Internet, pour discuter, échanger des informations et s'encourager mutuellement.



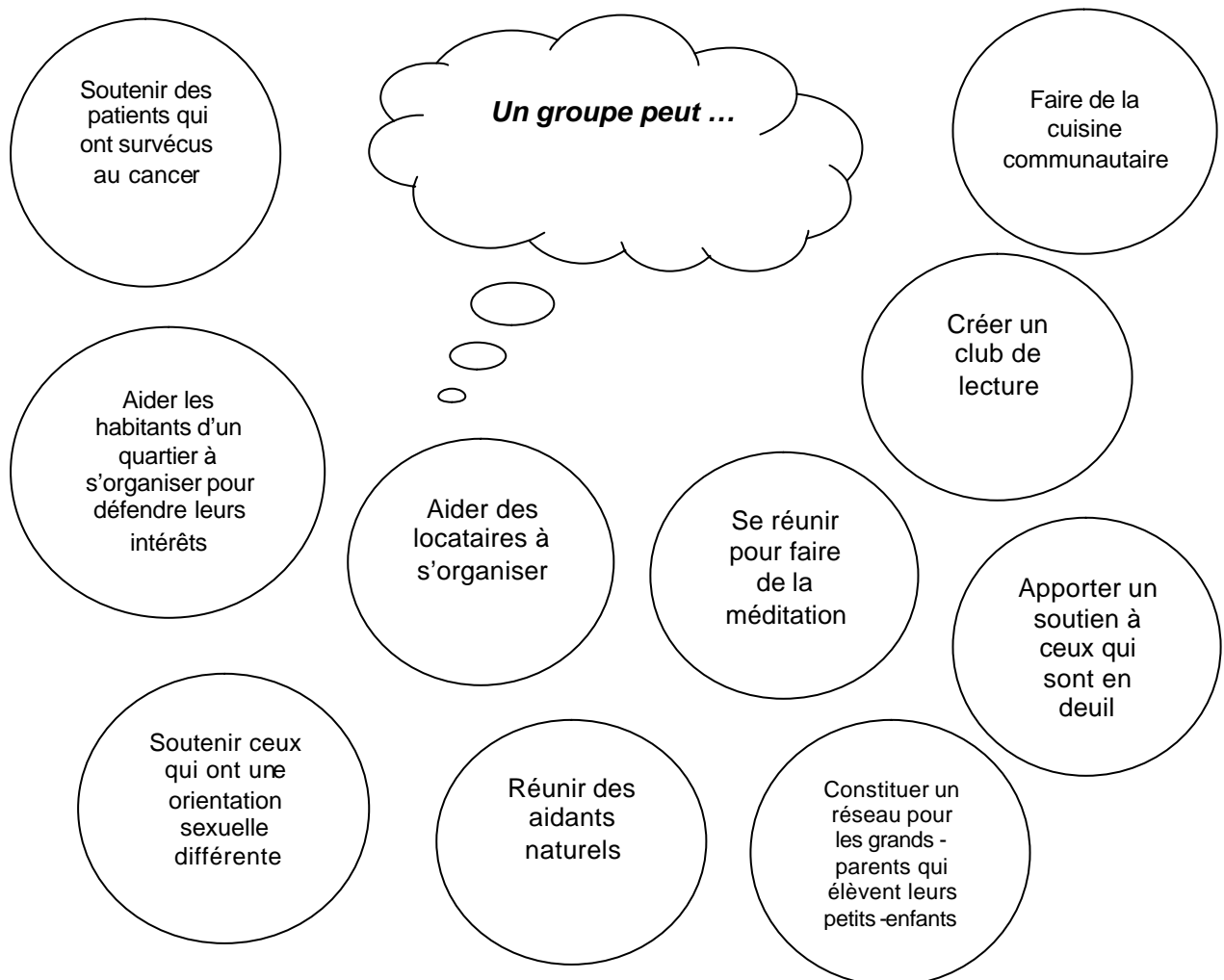


L'esprit d'entraide est fondé sur les principes suivants :

- ✍ Partage d'un intérêt commun, d'une cause ou d'un problème local.
- ✍ L'aide est un acte gratuit, généreux et réciproque.
- ✍ La responsabilité et la gestion du groupe sont partagées.
- ✍ La conviction que les choses peuvent être changées.
- ✍ Les gens qui s'entraident apprécient la simplicité et l'absence de formalité.
- ✍ Le groupe est ouvert aux nouveaux arrivants.
- ✍ Recherche d'un sentiment d'appartenance entre les membres pour lutter contre l'isolement.



Exemples de groupes qui utilisent le modèle d'entraide:





Par où commencer?





Les étapes pour vous faciliter la tâche

Il existe de nombreuses façons de créer un groupe. Ce manuel vous fournit des outils de base, expérimentés par de nombreux de groupes.

Réfléchissez aux besoins de votre groupe et adaptez les suggestions en fonction de ces besoins.

De nombreux fondateurs de groupes sont si enthousiastes qu'ils ne peuvent attendre d'animer leur première réunion. Toutefois, un groupe qui fonctionne bien a habituellement été planifié avec soin.

Discutez de la raison pour laquelle le groupe est créé

Est-ce que votre organisme a décidé de marquer un anniversaire important ou de se joindre à un événement fédéral, provincial ou régional comme, par exemple, *Abolir La Pauvreté* ou *Jour de la Terre*? Est-ce que le groupe est conçu pour les membres de familles qui ont besoin de soutien mutuel? Dans la mesure où le développement et la continuité d'un groupe demandent beaucoup d'efforts, il est utile de se fixer des objectifs précis

Visitez des groupes semblables dans votre région

- ✍ Demandez-vous si l'un de ces groupes peut répondre à vos besoins. Il est possible qu'il ne soit pas nécessaire de créer un nouveau groupe, si il en existe déjà un.
- ✍ Si le seul obstacle à votre participation à un groupe existant est que l'endroit ou l'heure de rencontre ne vous conviennent pas, envisagez de former un « groupe jumeau » qui peut se réunir dans un endroit différent ou à un autre moment.

Discutez avec des leaders expérimentés de groupe d'entraide

- ✍ Rendez visite ou téléphonez aux fondateurs de groupes d'entraide dans votre région pour en apprendre plus sur leur expérience de création de groupe. Demandez-leur comment ils ont démarré le groupe et quels problèmes ils ont rencontrés au cours de sa construction.
- ✍ Tirez une leçon des forces et des faiblesses de chaque groupe.



Ne travaillez pas seuls

Il faut au moins deux personnes pour démarrer un groupe. Partagez le leadership et déléguez dès que possible pour éviter de vous épuiser. Vous démontrerez également ce qu'est un groupe qui utilise le modèle d'entraide : un processus de groupe plutôt qu'un processus individuel.

Formez un comité organisateur

Réunissez quelques personnes qui partagent votre désir de fonder un nouveau groupe, et non seulement y participer. Ces personnes pourraient former votre comité organisateur. Ce comité s'occupera de la plus grande partie de la planification initiale pour votre groupe.

Voici quelques suggestions pour identifier des co-fondateurs efficaces et susciter leur intérêt :

- ✍ Recherchez des personnes qui veulent se porter bénévoles parce qu'elles partagent vos préoccupations et problèmes,
- ✍ Recherchez des participants qui pourraient être représentatives d'autres personnes que vous désirez attirer au sein de votre groupe. Par exemple, un comité organisateur composé de personnes d'âges et de cultures variées a plus de chance d'attirer des membres variés.
- ✍ Trouvez sans tarder des tâches pour toutes les personnes qui désirent vous aider à démarrer votre groupe.



Les 12 étapes pour vous organiser

Formez votre premier comité organisateur pour une réunion de planification.

L'objet de cette réunion est de déterminer à quoi votre groupe servira et quel sera son but. Vous pourrez présenter vos idées aux autres afin qu'ils vous disent ce qu'ils en pensent puis faire des révisions à l'occasion de la première Assemblée Générale.

Lorsque trois ou quatre personnes auront manifesté un intérêt pour votre projet, vous pourrez les réunir pour former le comité de démarrage de votre groupe d'entraide.

Étape 1 - Définissez la question à traiter dans le groupe

Étape 2 - Déterminez qui peut se joindre à votre groupe

Au début, la plupart des groupes n'acceptent que les personnes qui ont une cause ou un problème en commun. Les membres de la famille, les amis et les visiteurs peuvent être inclus plus tard.

Étape 3 - Établissez vos priorités

N'essayez pas de tout faire en même temps. Envisagez d'abord une ou deux activités. Voici quelques suggestions :

- ✍ Échanger des informations et des ressources,
- ✍ Partager des sentiments et des expériences,
- ✍ Trouver de nouvelles façons de résoudre d'anciens problèmes,
- ✍ Chercher des manières de réduire le stress et l'anxiété,
- ✍ Laisser le groupe se développer tranquillement. Les groupes qui souhaitent éduquer le public ou faire de l'action sociale peuvent trouver judicieux de reporter ces activités à plus tard, lorsque le groupe sera bien établi.



Étape 4 - Au début, essayez de restreindre la taille de votre groupe

Étant donné que les discussions constituent habituellement la principale activité d'un nouveau groupe, il est bon que ce groupe soit composé d'au moins 4 personnes. Lors des premières réunions, il est préférable que le groupe ne dépasse pas 15 personnes. Ce nombre permet de rassembler des expériences variées, tout en donnant à tout le monde la chance de participer.

Étape 5 - Donnez un nom à votre groupe

Cette activité peut être amusante. Bien qu'il soit préférable que le nom soit clair et précis et définisse l'objectif ou le thème de votre groupe, un peu d'humour peut être approprié. Veillez aussi à ce que le nom soit engageant.



Étape 6 - Définissez votre relation avec les professionnels

Les membres d'un groupe d'entraide ou groupe d'action communautaire entendent parfois qu'il est impossible de diriger un groupe sans un professionnel à sa tête, «un expert». Cette affirmation est erronée.

Les vrais experts sont les personnes qui veulent trouver une solution à un problème ou traiter d'une question dans le groupe. Ces personnes se rétablissent plus rapidement en apprenant à s'entraider et à s'aider elles-mêmes.

Toutefois, les professionnels peuvent être des ressources très utiles. Par exemple, inviter un médecin ou un éducateur pour discuter d'un problème est parfaitement envisageable. Cette personne peut également parler du groupe dans son entourage ou vous fournir de l'information technique.

Étape 7 - Établissez des niveaux d'anonymat et de confidentialité

Dans une réunion anonyme, les personnes ont le droit de ne pas révéler leur nom si elles le désirent. Certains groupes ne sont pas aussi stricts à ce sujet (voir « Confidentialité » page 31).

Étape 8 - Déterminez si votre groupe a vraiment besoin de recueillir des fonds

De nombreux groupes n'ont pas besoin de recueillir de fonds. Un organisme charitable comme une église, une synagogue, une mosquée, ou un centre communautaire peut accepter de vous prêter une salle pour vos réunions ou vous aider d'une autre manière.

Vous pouvez également demander à vos membres d'acheter ou d'apporter certaines choses (comme des rafraîchissements) ou demander un don minime pour couvrir des frais spécifiques.

Étape 9 - Constitution en Personne Morale

La plupart des groupes restent informels et de petite ou de taille moyenne. D'autres sont déjà constitués en Personne Morale parce qu'ils sont parrainés par un organisme à but non lucratif. Certains groupes décident de se constituer en corporation sans but lucratif, de devenir une association et d'avoir des réunions ou des sections dans divers endroits. La Neurofibromatosis Foundation a été créée autour d'une table de cuisine. Cinq ans plus tard, elle avait des entités dans tout le pays!

Si la constitution en Personne Morale fait partie des objectifs de votre groupe, vous pouvez demander à un avocat membre ou ami du groupe de vous aider à faire les démarches nécessaires.



Étape 10 - Déterminez la fréquence de vos réunions

Chaque groupe est différent. Certains groupes se rencontrent une fois par mois. D'autres (comme les groupes qui traitent des toxicomanies) se rencontrent plus fréquemment. D'autres encore (comme ceux qui traitent de maladies rares) se rencontrent seulement quelquefois par an.

Réunissez-vous assez souvent pour encourager l'élan de votre groupe, mais espacez assez les réunions pour que les participants ne se lassent pas. Encouragez les membres à garder le contact par téléphone ou par courriel.

Étape 11 - Dressez une liste d'activités possibles

Les activités peuvent comprendre le développement d'étapes d'action, l'étude de la documentation courante, la visite d'autres groupes ainsi que le soutien mutuel pendant les échanges d'idées.

Étape 12 - Pensez au modèle d'entraide dès le début

Donnez à chaque nouveau membre l'occasion de faire une contribution au groupe et de se sentir apprécié dès le début. Voici quelques suggestions :

- ✍ Adressez-vous aux membres pour obtenir des suggestions de programmes ou autres,
- ✍ Alternez la répartition des tâches (mêmes petites) entre les membres du groupe comme l'organisation de la réunion, le service des rafraîchissements, l'accueil, etc.



Les ingrédients essentiels

Trouver un endroit pour les réunions

Choisissez un endroit où les gens seront à l'aise pour participer. Un endroit facile à trouver, disponible à long terme avec un accès pour les personnes handicapées, un parc de stationnement à proximité, et accessible en transports en commun.

Certains groupes se rencontrent dans une bibliothèque, une école ou une église. D'autres font leur réunion au domicile des membres. Pour voir si vous pouvez utiliser un espace, appelez l'endroit qui vous intéresse pour demander si l'espace est disponible et s'il vous faudra payer pour l'utiliser. Précisez que vous êtes un groupe communautaire, cela pourrait vous aider à avoir une salle gratuitement.

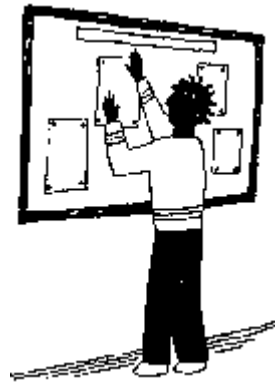
Fixer une date et une heure

Veillez à ce que la date et l'heure conviennent autant que possible à tous les membres.

La publicité - une approche communautaire

Pour économiser temps et argent, ciblez votre publicité sur les membres potentiels de votre groupe plutôt que sur l'ensemble de la communauté. Voici quelques suggestions :

- ✍ Affichez des avis à des endroits clés : églises, mosquées, écoles, organismes, clubs, magasins, hôpitaux, maisons de soins infirmiers, tableaux d'affichage communautaires, bibliothèques, bureaux de poste.
- ✍ Placez un message d'intérêt public dans les journaux, à la radio et à la télévision.
- ✍ Établissez un bureau des conférenciers et faites des présentations devant les groupes appropriés : organismes communautaires, groupes de citoyens privés, entreprises, etc.
- ✍ Parlez aux membres du clergé, médecins, administrateurs, directeurs d'organismes, travailleurs sociaux, personnel médical, infirmières et quiconque pourrait se montrer sensible à votre situation.
- ✍ Communiquez avec votre hôpital local, le ministère des Services sociaux et le ministre de la Santé communautaire,
- ✍ Communiquez avec les industries et les entreprises locales pour leur demander de mettre une annonce dans leurs bulletins ou leurs autres publications.
- ✍ Diffusez l'information par le bouche à oreille.





Comment préparer un dépliant


Gardez le contenu aussi simple que possible.

Mentionnez :

- ✍ le nom du groupe,
- ✍ son objet,
- ✍ ce qui va se passer,
- ✍ le lieu de réunion,
- ✍ l'heure à laquelle les réunions débutent et se terminent.

Exemple d'un dépliant

Les lutteurs du Dragon
Un groupe de soutien pour les personnes souffrant de dépression



Le groupe offre:

- ? soutien mutuel de la part des membres
- ? éducation et information sur la dépression
- ? discussions ouvertes et échange d'information
- ? respect absolu de la confidentialité

**Les réunions ont lieu un jeudi sur deux
de 19 h à 21 h**

Lieu: Sous-sol d'Église
123, rue Quelconque
Petite ville Ontario

**Pour plus d'informations appelez
Michelle au 555-555-5555**



L'ordre du jour pour vos réunions

Il est important de bien structurer vos rencontres pour que tous les membres puissent s'exprimer et aussi pour vous assurer que les buts visés par votre groupe seront atteints.

- ✍ Accueil des membres : assurez-vous que tous les membres, les nouveaux comme les anciens, se sentent accueillis de façon chaleureuse,
- ✍ Mot de bienvenue et présentation de l'équipe d'animation,
- ✍ Informations concernant le déroulement de la rencontre,
- ✍ Lecture à voix haute des objectifs et règles de fonctionnement du groupe,
- ✍ Fin de la rencontre.

Différence entre un groupe d'entraide et un groupe d'action communautaire

Groupe d'entraide	Groupe d'action communautaire
<ul style="list-style-type: none">✍ Expérience personnelle✍ Structure informelle✍ Consensus entre les membres✍ Principes de groupe✍ Peut continuer indéfiniment✍ Grande importance de respecter la confidentialité	<ul style="list-style-type: none">✍ Structure en place, comme un ordre du jour✍ Développement d'un plan stratégique✍ Rôles définis (ex.: le groupe désigne un président de réunion)✍ Principes de groupe✍ Confidentialité moins importante





L'animation



Comment animer les réunions avec efficacité?

Le rôle de l'animateur peut être à la fois stimulant et gratifiant.

L'animateur :

- ☞ guide le déroulement de la discussion.
- ☞ dissipe les confusions et les malentendus.
- ☞ aide les membres du groupe à atteindre leurs objectifs.
- ☞ n'est pas un expert et n'est pas sensé tout savoir.

Un animateur devient plus efficace grâce à l'expérience.

Le rôle de l'animateur au cours d'une réunion

- ☞ préciser le but de la rencontre,
- ☞ dire brièvement quelles seront les différentes étapes de la rencontre,
- ☞ faciliter les échanges d'opinions entre les membres,
- ☞ veiller à ce que tous les points de vue soient évalués et examinés de manière égale par le groupe,
- ☞ accorder le droit de parole équitablement,
- ☞ ramener la discussion à l'ordre du jour en cas de digression,
- ☞ résumer ce qui a été dit et accompli.

Conseils pratiques pour animer une discussion

Thème de la discussion

- ☞ Expliquez clairement au début de la réunion le sujet de la réunion ainsi que les décisions qui doivent être prises.
- ☞ Assurez-vous que le groupe dispose de toutes les informations pertinentes sur le sujet. Posez des questions pour dissiper les confusions ou malentendus.
- ☞ Veillez à ce que la discussion garde sa pertinence. Vous devrez peut-être poliment rappeler au groupe de respecter le temps imparti et ce qui doit être accompli.
- ☞ Repérez les points d'entente et les compromis possibles.





- ✍ Reconnaître quand des décisions ont été prises et interrompez le débat lorsque :
 - ✍ Plus de faits sont nécessaires pour prendre une décision.
 - ✍ Les points de vue des membres absents doivent être pris en compte.
 - ✍ Les membres ont besoin de plus de temps pour réfléchir ou discuter avec des personnes qui ne sont pas présentes.
 - ✍ De nouveaux événements vont modifier la décision,
 - ✍ Il n'y a pas d'assez d'informations pour continuer.
- ✍ Clarifiez et récapitulez toutes les décisions prises par le groupe.
- ✍ Surveillez l'heure! L'animateur peut désigner une personne responsable de cette tâche.

Encadrement des participants

1. Commencez les réunions à l'heure.
2. Utilisez des méthodes différentes pour encourager la participation de tous les membres :
 - ✍ Demandez l'opinion des membres qui parlent peu.
 - ✍ Demandez aux personnes qui monopolisent la discussion de faire des interventions plus brèves,
 - ✍ Demandez aux membres de faire un remue-méninges pour trouver quatre ou cinq idées par sujet.
 - ✍ Demandez ensuite à chaque personne de donner une idée.
 - ✍ Diviser les membres en petits groupes pour la discussion.
3. Relevez les contributions des membres qui parlent moins et encouragez leur participation. Le silence peut signifier:
 - ✍ un accord général.
 - ✍ qu'il n'y a aucune contribution à faire.
 - ✍ qu'on a besoin de plus d'informations.
 - ✍ crainte, timidité, désintérêt, colère.
 - ✍ incapacité à entendre ou voir ce qui se passe.





4. Les membres qui distraient le groupe ne sont pas nécessairement désintéressés, il est possible qu'ils ne se sentent pas assez importants ou qu'ils ne savent plus de quoi il est question. Encouragez leur participation.
5. Encouragez les membres à donner leur point de vue en les aidant à développer une idée ou à trouver des solutions.
6. Donnez la parole aux membres dominants en dernier, pour donner aux autres une chance de s'exprimer.
7. Suggérez une courte pause ou faites des exercices d'étirement corporel si l'atmosphère devient tendue ou ennuyeuse. N'oubliez pas d'apporter une note d'humour à la réunion.
8. Finissez la réunion sur une note positive. Récapitulez les progrès qui ont été accomplis et les objectifs qui ont été atteints. Les membres devraient :
 - ✍ Quitter la réunion en ayant plus de connaissances qu'à leur arrivée,
 - ✍ Savoir quelles sont leurs responsabilités,
 - ✍ Trouver qu'ils ont fait un bon usage de leur temps, que leurs opinions ont été entendues et respectées,
 - ✍ Savoir quelle est la date de la prochaine réunion.

Le rôle de l'animateur ou de l'animatrice est de gérer le déroulement de la réunion et de laisser les participants décider du contenu.



Trois notions à l'intention des nouveaux animateurs

Trois notions: Se recentrer, Écouter et Être assertif. Nous avons tous de l'expérience avec ces notions. C'est en faisant usage que nous augmentons notre capacité à mieux les utiliser.

Se recentrer

Le fait de se recentrer permettra à l'animateur d'être pleinement présent et d'aider le groupe à l'être aussi. Différentes approches peuvent être utilisées pour se recentrer et chaque personne doit définir ce qui lui convient le mieux.

Voici quelques suggestions utiles :

- ✍ Soyez bien préparé pour chaque réunion.
- ✍ Établissez un ordre du jour.
- ✍ Ayez des copies des directives pour le groupe.
- ✍ Vérifiez si le groupe a besoin de revoir ce qui s'est passé durant la réunion précédente.
- ✍ Demandez à quelques personnes de venir plus tôt pour arranger la salle de réunion, faire le café ou d'autres tâches avant l'arrivée des autres membres du groupe.
- ✍ Arrivez un peu à l'avance pour éviter d'être à bout de souffle ou frustré d'être en retard.

Utiliser la respiration

Depuis des siècles, les gens méditent en se servant de la respiration comme moyen de se détendre. Prenez quelques instants pour vous asseoir confortablement et inspirez et expirez doucement. Donnez-vous quelques instants pour vous concentrer.

Il est parfois possible d'être distrait par ce qui se passe dans le groupe et oublier de respirer. Si vous vous rendez compte que cela se produit, prenez une grande inspiration, puis expirez lentement. Chaque fois que vous vous sentez devenir agité ou émotif, essayez cette méthode jusqu'à ce que votre respiration redevienne normale.

Utiliser son corps

Il y a plusieurs façons d'utiliser votre corps pour vous aider à revenir dans le moment présent. Une des plus faciles est de masser profondément la paume de vos mains, chaque doigt et le dos des deux mains, puis chaque oreille, jusqu'à ce que vous puissiez presque entendre le sang circuler dans vos artères. Cette technique apportera une sensation de chaleur, suivie d'un sentiment de relaxation. Une fois que vous serez détendu, vous serez prêt à commencer l'animation du groupe.





Se recentrer rapidement

Lorsque vous n'avez pas beaucoup de temps pour vous préparer, inspirez profondément et frappez le plancher avec vos pieds, un pied après l'autre. Ce geste simple peut rapidement ramener votre attention au présent et peut vous permettre de patienter jusqu'à votre prochaine pause. Vous pouvez également essayer l'une des autres techniques mentionnées ci-dessus pendant la pause ou inviter le groupe à se recentrer à l'aide des suggestions énumérées ci-dessous.

Recentrer un groupe au début d'une réunion

Demandez aux membres de commencer par trouver 25 mots (ou moins) qui décrivent leur état d'esprit au début de la réunion. Cette technique mobilise l'attention de chaque personne et permet à l'animateur ou à l'animatrice de voir quelle est l'humeur du groupe.

- ✍ Au début de la réunion, demandez à chaque membre de choisir un numéro (1 à 10) ou une couleur pour décrire leur état émotionnel.
- ✍ Demandez aux membres de contracter puis relâcher leurs muscles, une à deux fois.
- ✍ Faites écouter aux membres un morceau de musique classique.
- ✍ Demandez aux membres de se visualiser détendus, en préparation de la réunion.
- ✍ Demandez aux membres s'ils ont des suggestions à faire pour mieux démarrer le groupe.



Recentrer un groupe pendant une réunion



Parfois, les membres du groupe peuvent devenir distraits ou contrariés au point qu'ils éprouvent de la difficulté à se concentrer. Apporter un peu de structure, comme un ordre du jour, peut les aider à se recentrer sur le sujet en question. Si quelqu'un se fâche ou est contrarié, une pause peut être une bonne solution. Lorsque le groupe se retrouve après 15 à 30 minutes, il peut être utile de faire une visualisation rapide ou de se masser les mains. Une autre façon de recentrer l'énergie du groupe est de ramener l'attention des gens à l'objectif et aux directives du groupe.

Cependant, si vous avez le sentiment que les membres du groupe sont encore distraits à la fin de la réunion, essayez de réinstaurer le calme. Méditez ensemble silencieusement à l'aide de musique pour qu'ils aient le temps de se calmer avant de reprendre leur vie quotidienne. Une autre option, pour terminer sur une note positive, est de demander à chacun ce qu'il attend de la prochaine réunion.



Se recentrer après une réunion

Si la réunion a manqué de concentration ou s'il y a eu des incidents, il est toujours utile pour les organisateurs de prendre quelques instants pour discuter de leurs impressions : ce qui s'est bien passé, ce qui pourrait être amélioré, qui sera la personne qui coordonnera la prochaine réunion.

Après tous ces efforts, comment savoir si vous êtes recentré?

- ✍ Votre capacité de donner aux membres du groupe votre pleine attention sans être distrait par des pensées vagabondes est plus grande.
- ✍ Vous êtes plus en mesure d'écouter le contenu émotionnel de ce que disent les autres.
- ✍ Vous êtes plus en mesure de comprendre et d'accepter les sentiments des autres sans les confondre avec vos propres sentiments.
- ✍ Vous êtes plus en mesure d'établir vos frontières personnelles pour déterminer ce que vous pouvez ou ne pouvez pas faire et ce que vous voulez ou ne voulez pas faire.



Écouter

Il a été dit qu'entendre est automatique, mais qu'écouter est plutôt un choix (Ron Meiss). La capacité d'écoute peut être l'un des éléments les plus importants pour le maintien du bon fonctionnement d'un groupe. Malgré cela, il est étonnant d'apprendre que l'adulte ordinaire n'entend pas 75 % de ce qui est dit.

Pourquoi?

Le temps nécessaire à notre cerveau pour enregistrer ce que nous entendons est nettement inférieur au temps qu'il nous est nécessaire pour formuler une idée oralement. Nous avons donc souvent l'occasion d'être distrait par d'autres pensées. Sachant cela, qu'écoutons nous réellement? Quelle est la meilleure façon d'élaborer une réponse?

Les obstacles à une bonne écoute

Certains blocages nous sont familiers, d'autres sont plus occasionnels, mais nous les rencontrons tous à un moment ou à un autre. Les exemples suivants nous permettent de nous rendre compte des divers types de blocages qui nous empêchent de vraiment écouter.

Il s'agit notamment des habitudes suivantes : comparer, lire dans les pensées des autres, préparer mentalement nos réponses, juger, filtrer, essayer de toujours avoir raison, se laisser aller à la rêverie, s'identifier si fortement avec ce qu'un autre membre dit que nous l'interrompons pour raconter notre propre histoire, donner des conseils, entrer dans des débats, changer de sujet, faire des plaisanteries ou être gentil et en accord avec tout ce qui est dit pour éviter un conflit.

Comment améliorer notre capacité d'écoute?

En tant qu'auditeur ou auditrice, essayez d'écouter trois choses:

- (1) le contenu,
- (2) l'intention,
- (3) les sentiments



Quels sont les mots utilisés? Quelle est l'intention de la personne qui parle et quels sont les sentiments qu'elle exprime par sa voix, par les expressions de son visage et par le langage de son corps? Le fait de porter attention à ces éléments aidera l'auditeur ou l'auditrice de plusieurs manières.

Les gens nous parlent parce qu'ils veulent établir une relation, développer un sentiment d'appartenance ou satisfaire certains désirs et besoins. Cependant, quand ils ne se sentent pas écoutés, certaines choses peuvent se produire. Ils peuvent, par exemple, se fâcher, être frustré, répéter constamment la même chose, se replier sur eux-mêmes, saboter les contributions des autres et même quitter le groupe.

Pour éviter cela, nous devons nous poser deux questions : qu'est-ce qui nous empêche de bien écouter et comment pouvons-nous améliorer notre capacité d'écoute?



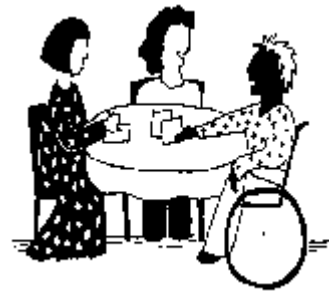
L'assertivité

Chacun a son propre espace

C'est une frontière physique, mentale et émotionnelle personnelle que nous avons tous. Dans un groupe d'entraide ou d'action communautaire, notre espace personnel est en contact avec celui des autres et cette interaction peut parfois déclencher de la colère, des réactions défensives, de la confusion, un sentiment de contrainte ou d'accablement. Lorsque nous éprouvons de telles émotions, cela indique que nous trouvons que nos frontières personnelles ont été envahies. Pour nous protéger, nous cherchons comment réagir.

Comportements différents

Pour réagir à une situation, nous devons savoir quelle sorte de comportement produira les résultats les plus efficaces : être passif, agressif ou autoritaire protégera-t-il nos frontières personnelles ou cela les menacera-t-il? Comment atteindre un comportement assertif? Tout d'abord, voici quelques définitions de ces comportements.



Le comportement passif

Le comportement passif se traduit généralement par le silence, le refus d'exprimer honnêtement ses sentiments, ses désirs et ses besoins. Être passif peut être un choix qui a son intérêt, en particulier quand il y a une escalade soudaine de la tension et que nous nous sentons menacés.

Les avantages de la passivité sont nombreux : elle permet par exemple d'éviter le conflit, d'avoir l'approbation des autres ou de limiter notre responsabilité personnelle, ainsi qu'être soutenu et pris en charge par les autres. Cependant, se comporter exclusivement de cette manière peut donner aux autres l'impression que tout ce qu'ils peuvent dire ou faire nous est égal, même lorsque cela va à l'encontre de notre intérêt.



Le comportement agressif

Le comportement agressif se traduit par l'affirmation de ses sentiments, de ses désirs et besoins sans égard pour les autres. Les gens qui se comportent de manière agressive peuvent dominer les conversations en parlant fort, faire des déclarations au nom du groupe, dominer l'ordre du jour et insister pour avoir le dernier mot sur tous les sujets au cours de la discussion.

Les avantages de l'agressivité sont les suivants : satisfaction de nos besoins, protection de nos intérêts, soumission des autres à notre volonté. Cependant, quand les personnes sont constamment agressives, des conflits éclatent et certains membres peuvent quitter le groupe.

Le comportement assertif

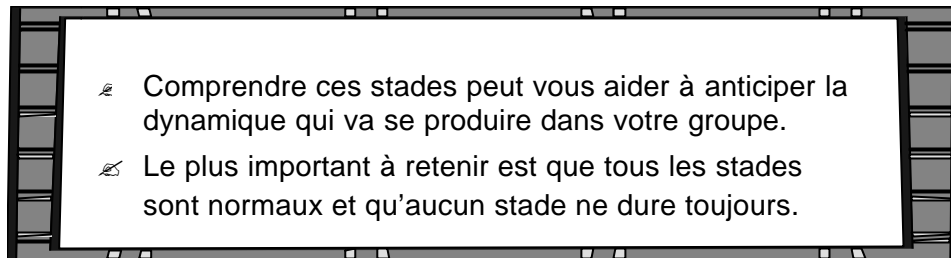
Avoir un comportement assertif signifie exprimer ses sentiments, désirs et besoins tout en tenant compte de ceux des autres.

Être assertif comporte des avantages, comme celui d'être moins frustré lorsqu'on ne peut pas dire ce que l'on souhaite. Cela permet d'avoir des relations plus satisfaisantes et de nous sentir en accord avec nous-mêmes, même si nos besoins ne sont pas satisfaits. Cependant, être assertif s'accompagne de défis: tout le monde n'acceptera pas forcément nos frontières ou ne sera pas forcément d'accord avec nous. Cela peut entraîner des comportements passifs ou agressifs de la part des autres, pour essayer, par exemple, de nous faire changer d'avis.

Pour être assertif, il faut bien se connaître et être profondément convaincu de la valeur des relations justes et équitables, basées sur l'honnêteté.



Stades de développement des groupes



(Pour comprendre le concept de stades de développement des groupes, vous pouvez faire une comparaison avec les stades d'une relation sentimentale)

1^{er} stade : Premier rendez-vous – (formation)

À ce stade, les membres se rencontrent pour la première fois. Ils sont optimistes et ont habituellement des attentes élevées. L'animateur est nerveux. Les membres sont silencieux. Il se peut que des gens partent tôt, que certaines personnes viennent une fois et ne reviennent plus.

Suggestions : Établissez clairement vos objectifs et vos principes, gardez votre calme. Faites des activités pour briser la glace (voir page 40). Identifiez les tâches et les responsabilités de chacun. Créez un climat d'ouverture et de confiance.

2^e stade : Rendez-vous informel – (confrontation)

Les membres sont peu nombreux. Ils ne sont pas encore prêts à s'engager pleinement. Il peut y avoir des conflits interpersonnels. Des groupes peuvent se former ou un désaccord entre deux personnes peut se produire (lutttes de pouvoir).

Suggestions : Les confrontations ou les conflits sont acceptables. C'est un stade normal. Restez calme et neutre. Adhérez aux décisions prises par les membres. Assurez-vous que chacun a eu la possibilité de s'exprimer. Prévoyez du temps pour parler des tensions et des conflits. Suivez les étapes pour la résolution des conflits (voir page 38).

3^e stade : Engagement – (normalisation)

Les membres sont peu nombreux. Ils viennent régulièrement, sont plus engagés et prêts à se porter volontaire. On parle et on rit beaucoup, il règne un climat de confiance et de détente.

Suggestions : Changez les responsabilités des membres du groupe. Faites une évaluation (voir page 44). Passez en revue les principes du groupe et ajoutez-en, si nécessaire (voir page 30). Félicitez-vous.

4^e stade : Séparation –

Un fondateur ou un membre important du groupe part, quelqu'un est absent ou il y a une crise dans le groupe.

Suggestions : Il est possible que ce stade vous ramène au premier stade. Parlez de ce que vous ressentez. Célébrez ce que vous avez acquis. Respirez. Lâchez prise.



Les principes de groupe

Un groupe qui fonctionne bien a des principes et des lignes de conduite clairement établis par ses membres. Ces principes guident les paroles et les comportements des membres du groupe.

Dans la phase de développement des principes du groupe, il est important de prendre le temps de parler de la signification des mots et des concepts utilisés par le groupe. Ce processus permet le développement d'un langage commun

Il est essentiel que le groupe élabore des principes pour son fonctionnement au stade du « premier rendez-vous » (formation). Une fois que ces principes sont établis, ils sont affichés et servent de référence lorsqu'il y a des problèmes de comportement. Les principes peuvent être modifiés au fur et à mesure que le groupe évolue.

Les principes qui guident le groupe sont toujours établis par ses membres. Imposer des principes qui n'ont pas été établis par les membres du groupe et leur demander de les respecter est, en général, inefficace. Les membres respecteront plus volontiers des règles qu'ils ont établis eux-mêmes.

Création des principes

Les personnes chargées de l'animation peuvent aider les membres à créer des principes pour le groupe en posant des questions telles que «quelle conduite devrions-nous adopter aujourd'hui pour être sûr que tout le monde se sente libre de parler avec confiance?», ou «quelle conduite devrions-nous adopter pour que tous les membres sentent que leurs idées sont importantes et pour encourager tout le monde à participer? », ou encore «que devons-nous faire pour être sûr de gérer les conflits?».

Inscrivez, et regroupez si nécessaire, les idées des membres. Lorsque toutes les idées ont été notées, un membre du groupe peut les imprimer pour les distribuer et les afficher.

Les principes varient d'un groupe à l'autre. En voici quelques-uns à titre d'exemple :

- ✍ Les réunions commencent et finissent à l'heure.
- ✍ Toutes les discussions restent strictement confidentielles.
- ✍ Tous les membres et leur propos doivent être traités avec respect.
- ✍ Personne ne lance d'attaque personnelle.
- ✍ Tous les commentaires doivent être faits de façon constructive et avec l'intention d'aider l'autre personne et le groupe.
- ✍ Les gens ont le droit de passer leur tour et de ne rien dire.
- ✍ Le temps de parole individuelle au début et à la fin de la réunion est limité.
- ✍ On reste dans l'instant présent.
- ✍ On fait preuve d'empathie envers les autres.

La Confidentialité





Pourquoi le respect de la confidentialité est-il important?

La plupart des gens se sont déjà confiés à un ami ou à une personne proche.

Dans un groupe d'entraide, particulièrement un groupe qui apporte un soutien sur le plan émotionnel, les participants entendent des récits et des informations personnelles de la part de personnes qui leur sont étrangères, ou qu'elles connaissent peu.

La plupart des groupes d'entraide demandent donc à leurs membres de respecter la confidentialité de ce qu'ils ont entendu dans le groupe.

La confidentialité n'a pas la même importance pour les groupes d'action communautaire et les groupes d'entraide.

Qu'est-ce que le respect de la confidentialité?

La plupart des gens se sont déjà vu confier un secret par un ami ou un proche. Dans un groupe d'entraide, nous entendons des récits et des informations personnelles de personnes qui nous sont étrangères ou que nous connaissons peu. La plupart des groupes d'entraide demandent aux participants de garder ces informations ou histoires confidentielles.

Le respect de la confidentialité signifie qu'il ne faut divulguer aucune information ou histoire personnelle. Toutefois, certains groupes peuvent décider de permettre à leurs membres de discuter de ce qu'ils ont entendu ou appris dans le groupe, si aucun renseignement divulgué ne permet d'identifier une personne donnée.

Il est très important que chaque membre du groupe observe l'entente générale en ce qui concerne la confidentialité et l'anonymat. La confidentialité est définie comme «un état de confiance».

Le partage de renseignements personnels est un aspect important de l'entraide. Les membres du groupe ne peuvent partager leurs sentiments les plus profonds avec les autres que si ils se sentent en sécurité et qu'il règne un climat de confiance.





Quelles sont les exceptions?

Vous devez divulguer les renseignements **dans deux cas exceptionnels**. Vous devez vous assurer que les membres du groupe comprennent cela.

Dans un cas présumé de mauvais traitement ou de négligence envers un enfant

La Loi sur les services à l'enfance et à la famille stipule clairement que les membres de la population, y compris les professionnels qui interviennent auprès des enfants, ont le devoir de communiquer promptement avec une société d'aide à l'enfance s'ils ont un soupçon raisonnable qu'un enfant a ou peut avoir besoin de protection.

Il faut agir si l'on soupçonne qu'une personne responsable d'un enfant fait preuve de négligence à son égard, qu'elle lui inflige des sévices physiques, sexuels ou affectifs, l'expose à un danger, ou omet sciemment de le protéger contre de tels sévices ou un quelconque danger.

Si vous avez besoin de communiquer avec une société d'aide à l'enfance (parfois dénommée «service à l'enfance et à la famille»), consultez l'annuaire téléphonique pour trouver le bureau le plus proche ou téléphonez à la police.

Si quelqu'un a l'intention de se causer du tort ou de causer du tort à un autre adulte

Si un membre du groupe annonce clairement son intention de se causer du tort ou de causer du tort à un autre adulte, demandez dans les plus brefs délais des conseils sur la manière appropriée de lui venir en aide.

Si vous croyez par exemple que quelqu'un court un danger immédiat, essayez de communiquer avec un centre d'aide ou d'écoute. Le conseiller téléphonique peut vous aider à comprendre la situation et identifier le meilleur plan d'action à suivre, le cas échéant. Un professionnel qui soutient votre groupe peut également vous aider dans ce genre de situation. Sinon, téléphonez à la police.

Hormis les deux exceptions décrites ci-dessus, vous ne pouvez modifier une entente de confidentialité que si vous le demandez directement à la personne concernée.



Que doit faire mon groupe au sujet de la confidentialité?

La confidentialité exige à la fois un engagement et du savoir-faire.

- ✍ Discutez des besoins particuliers de chaque membre du groupe afin d'obtenir leur engagement.
- ✍ Décidez ensuite des règles communes que le groupe doit respecter.

Pour vous assurer que les règles sont claires pour tous (notamment les nouveaux arrivants), vous pouvez:

- ✍ Lire un énoncé au début de chaque réunion,
- ✍ Demander si quelqu'un a une question ou une préoccupation au sujet de l'entente de confidentialité actuelle du groupe,
- ✍ Donner des exemples de situations courantes qui demandent le respect de la confidentialité (exemple: croiser un membre du groupe en public),
- ✍ Utiliser des rituels pour rappeler aux membres du groupe leur engagement.

Pour aider les membres du groupe à s'habituer à respecter la confidentialité, vous pouvez :

- ✍ Discuter d'études de cas ou de l'expérience des membres du groupe,
- ✍ Essayer d'utiliser des jeux de rôle pour aborder les situations difficiles

Comment gérer les conflits?





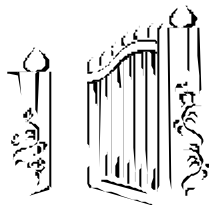
Les frontières personnelles, qu'est-ce que c'est?

Un élément important pour comprendre et gérer les conflits est d'être conscient de ses limites.

C'est la condition préalable pour avoir la clarté nécessaire pour gérer les conflits de manière efficace.

Qu'est ce qu'une frontière personnelle?

- ✗ L'espace émotionnel et physique qu'il y a entre vous et quelqu'un d'autre.
- ✗ La frontière qui indique où votre espace personnel finit et où commence celui d'autrui, et inversement.
- ✗ Les limites physiques que vous avez établies pour vous-même et qui garantissent votre bien-être émotionnel. Vous attendez des autres qu'ils respectent ces limites quand ils ont un contact avec vous.
- ✗ L'espace émotionnel et physique dont vous avez besoin pour être authentique et vous comporter naturellement.
- ✗ L'ensemble des paramètres qui font de vous un individu unique, libre, qui peut être créatif, original et capable de résoudre les problèmes par lui-même.



Les différentes frontières

La frontière physique :

Il s'agit de la zone qui entoure une personne (son espace personnel). Pour les Nord-Américains, cette zone est généralement d'un mètre de distance.

Ces distances varient d'une culture à l'autre.

Toucher ou embrasser quelqu'un sans son accord représente un envahissement de ses frontières personnelles. Se reposer sur une personne ou se tenir trop près d'elle peut mettre cette personne mal à l'aise. Si tel est le cas, c'est un envahissement de ses frontières personnelles.



La frontière mentale :

Il s'agit des croyances, pensées, décisions et choix de quelqu'un. Dire à quelqu'un ce qu'il devrait ou ne devrait pas croire, penser, décider ou choisir est un envahissement de ses frontières personnelles. Le fait de donner des conseils non sollicités ou de se montrer trop réactif l'est aussi.

La frontière émotionnelle :

Cette frontière fait référence à l'estime de soi et aux sentiments qu'éprouvent une personne. On considère comme un envahissement des frontières personnelles le fait d'étiqueter ou d'insulter quelqu'un, de faire de mauvaises plaisanteries ou des commentaires relatifs au travail, à la vie et l'histoire personnelles, à la famille ou aux amis, à l'apparence, à la personnalité, aux possessions, etc.

Dire à quelqu'un ce qu'il devrait ressentir, ou se moquer de ses sentiments, est un envahissement de ses frontières personnelles.

La frontière éthique :

Quelquefois vous pensez aider une personne en envahissant l'une des frontières ci-dessus. En réalité, vous pouvez aggraver la situation en privant la personne de la possibilité de modifier par elle-même un comportement qui lui fait du tort.

Rappelez-vous :

Ce n'est pas votre intention qui compte mais
l'effet que votre action produit sur la
personne à qui vous vous adressez.



Étapes pour gérer les conflits

Premières étapes

- ☞ Utilisez des phrases qui commencent par « je » et faites savoir au groupe que vous voulez parler de tensions existantes ou d'un conflit.
- ☞ Obtenez l'accord du groupe avant d'exposer le problème.
- ☞ Choisissez un lieu et un moment pour parler du problème où toutes les personnes concernées se sentiront respectées et en sécurité.
- ☞ Dites clairement le temps dont vous disposez et ce qui peut être accompli dans ces limites.

Démarche

- ☞ Établissez des règles de conduite : écoute empathique, phrases qui commencent par « je », respect mutuel.
- ☞ Demandez à chaque personne de nommer les tensions et conflits qu'elle perçoit.
- ☞ Répétez ce que dit chaque personne pour lui montrer qu'elle a été entendue.
- ☞ Faites un remue-méninges pour trouver des solutions. Établissez une liste.
- ☞ Identifiez deux ou trois solutions possibles.

Résolution du conflit

- ☞ Soyez prêt à adopter une stratégie pour résoudre le conflit.
- ☞ Passez en revue l'entente à laquelle vous êtes parvenus. Mettez-la par écrit.
- ☞ Rappelez-vous d'évaluer la stratégie de résolution du conflit à un moment qui convient à tous. (Si à ce moment précis, les participants pensent que la stratégie n'est pas satisfaisante, recommencez le processus depuis le début.)
- ☞ Célébrez le fait que vous êtes parvenus à une entente.
- ☞ Terminez la séance en donnant la parole à tour de rôle à chaque participant (tour de table).

Rappelez-vous :

Deux personnes ou plus ont un conflit.
Elles ne sont pas le conflit.



Outils interactifs



Activités de brise-glace

L'établissement d'un esprit communautaire est essentiel pour créer une atmosphère où tout le monde se sent à l'aise pour avoir des échanges et s'apporter un soutien mutuel. Les activités de brise-glace ci-dessous sont conçues pour aider les membres à mieux se connaître au début de la formation du groupe et pour favoriser le développement d'une communauté de soutien et de travail en commun.

Exercices pour apprendre à se connaître

Points communs

Cet exercice fonctionne bien pour les groupes de 4 à 6 personnes (vous pouvez diviser les membres en plusieurs petits groupes si vous êtes plus nombreux)

- ☞ Donnez aux groupes un temps déterminé (par ex. 5 minutes) pour faire une liste de tout ce qu'ils ont en commun
- ☞ Demandez-leur d'éviter ce qui est évident (par ex. « nous faisons tous partie de ce groupe »).
- ☞ Lorsque le temps alloué a expiré, demandez à chaque groupe combien de points communs ils ont trouvés.
- ☞ Demandez-leur de faire part au groupe des points les plus intéressants.

Exercice de l'Acronom

Fonctionne bien en petits groupes.

- ☞ Demandez aux participants d'écrire leur prénom à la verticale sur un tableau de papier.
- ☞ Demandez ensuite à chaque personne d'écrire un mot qui les décrit en se servant de chaque lettre de leur nom.
- ☞ Demandez à chaque personne de dire aux autres leur nom et les mots qu'ils ont choisis pour se décrire.
- ☞ Si vous devez écourter l'activité, demandez aux participants de n'utiliser que leurs initiales.

Accueil à la porte

Demandez à quelqu'un de se tenir près de la porte pour accueillir et saluer chaque membre du groupe individuellement à leur arrivée. Cette activité va aider les participants à se détendre et à se sentir inclus, en particulier les nouveaux membres.



Interviews

Demandez aux membres du groupe de se mettre par deux et de s'interviewer à tour de rôle pendant deux minutes (vous pouvez suggérer quelques questions pour commencer l'activité ou afficher une liste de questions au tableau). Faites ensuite revenir les deux participants et demandez à chacun de présenter son partenaire au reste du groupe en se servant des informations recueillies au cours de l'interview.

Remarque : gardez cette activité brève et intéressante. L'interview doit juste donner un aperçu de l'identité des participants. Une minute de présentation par personne devrait être suffisante. Si le groupe est trop grand pour le temps dont vous disposez, accordez 30 secondes par interview—ou divisez les membres en petits groupes pour faire les présentations.

Outils pour le cheminement du groupe

Vous trouverez ci-dessous des outils pour aider le groupe à gérer les conflits, faire face aux défis ou s'adapter au changement.

Remue-méninges

Qu'est-ce qu'un remue-méninges?

Un remue-méninges est un procédé pour trouver des solutions créatives à un problème. Ce procédé consiste à se concentrer sur un problème et à chercher un maximum de solutions pour le résoudre en allant au bout de chaque idée émise. Ce procédé est très efficace, car non seulement les participants trouvent des idées nouvelles pendant une séance, mais ils font également des associations en entendant les idées des autres et peuvent ainsi développer et raffiner ces idées.



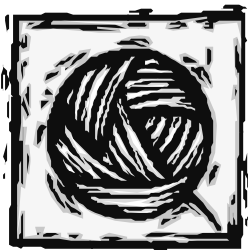
Les étapes :

- 📌 Rassemblez les participants, expliquez les directives suivantes et affichez-les sur un tableau de papier ou un tableau noir.
- 📌 Décrivez brièvement le problème par écrit – la personne chargée de l'animation doit présenter la question, définir le problème à résoudre et maintenir la séance sur la bonne trajectoire.
- 📌 Affichez de manière bien visible la description pour que tout le monde ait une idée claire du problème. Ceci aidera le groupe à rester concentré.



- ☞ Encouragez une attitude enthousiaste et non critique pendant le remue-méninges et encouragez la participation de tous les membres. Invitez-les à s'amuser!
- ☞ Écrivez toutes les solutions qui traversent l'esprit des participants. *N'interprétez pas* les idées, vous pouvez cependant les reformuler pour les rendre plus claires
- ☞ *Ne censurez* aucune solution, même celles qui semblent absurdes. Les solutions absurdes mènent souvent à des solutions créatives – il s'agit de s'ouvrir au plus grand nombre de possibilités existantes et de mettre au défi les idées préconçues concernant les limites à la résolution d'un problème
- ☞ Le rôle de la personne chargée de l'animation est de s'assurer que le groupe ne s'éloigne pas du sujet pour lequel on fait le remue-méninges et d'orienter la discussion vers des solutions pratiques.
- ☞ *N'évaluez pas* les idées avant que la séance ne soit dans la phase d'évaluation. Lorsque la séance de remue-méninges est terminée, analysez les résultats et explorez les meilleures solutions, en faisant un autre remue-méninges, ou en ayant recours à des méthodes plus conventionnelles telle qu'une discussion générale.
- ☞ Lorsque toutes les solutions ont été écrites, évaluez la liste pour déterminer la meilleure action à entreprendre pour résoudre le problème.

L'exercice de la ficelle



Cet exercice peut avoir des objectifs variés. Vous pouvez vous en servir comme outil d'évaluation à la fin d'une réunion du groupe pour demander aux participants ce qu'ils ont retiré de la séance. Vous pouvez aussi vous en servir pour permettre aux membres du groupe de se présenter les uns aux autres et pour partager leurs sentiments ou leurs idées avec le groupe. Cette activité fonctionne mieux en petits groupes (moins de 15 personnes).

- ? Commencez par tenir une pelote de fil ou de ficelle dans une main et le bout du fil ou de la ficelle dans l'autre main.
- ? Donnez votre nom ou faites votre commentaire puis lancez la balle à un autre participant qui fait la même chose (ie : tenir le fil ou la ficelle d'une main et lancer la pelote de l'autre main à un autre membre du groupe).
- ? Les participants continuent à lancer la pelote jusqu'à ce que tout le monde ait eu la possibilité de parler (les membres ont aussi la possibilité de passer leur tour).
- ? Soulignez le fait que chacun d'entre eux est un individu mais qu'ils ont maintenant formé des liens en tant que membres d'une communauté.



Activité pour mener les discussions de groupe

L'objet de parole

Cet exercice est l'adaptation d'un rituel autochtone appelé le bâton de parole. Il favorise l'écoute et permet d'améliorer la communication et la compréhension entre les membres d'un groupe.

La personne qui tient l'objet de parole est la seule à avoir le droit de parler. Elle peut tenir l'objet jusqu'à ce qu'elle ait le sentiment d'avoir été pleinement entendue. Il n'est pas possible d'interrompre, contredire, exprimer un accord ou un désaccord ou discuter avec la personne pendant qu'elle tient l'objet. L'objet est ensuite passé au voisin et c'est le tour de la personne qui reçoit l'objet de parler, ou de simplement passer l'objet à son voisin.



Lorsque vous passez l'objet de parole, votre responsabilité est d'écouter attentivement ce que dit la personne qui tient l'objet. Cette manière de communiquer demande de la discipline. Les personnes qui y participent ont le sentiment que leur point de vue a été entendu.

Vous pouvez utiliser n'importe quel objet que vous avez sous la main (une pierre, une balle ou même un stylo). Il est déjà arrivé à un groupe d'utiliser une bouteille de ketchup!

C'est étonnant de voir à quel point la communication, la compréhension et les relations s'améliorent lorsqu'on associe la discipline de l'objet de parole à un scénario.



Outils d'évaluation





Choix d'outils d'évaluation

Tour de table - début de la réunion

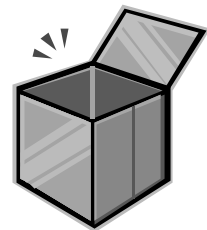
Au début de la réunion, demandez à chaque membre de dire comment il se sent ou de parler de la façon dont la réunion précédente l'a affecté. Le temps de prise de parole est limité et les membres ont la possibilité de passer leur tour.

Tour de table – fin de la réunion

À la fin de la réunion, demandez à chaque membre s'il a quelque chose à dire au sujet de son expérience de la réunion ou s'il a appris quelque chose de nouveau, etc. Cet exercice doit également être limité dans le temps. On peut aussi utiliser l'exercice de la ficelle (voir page 42) pour les tours de table en début et fin de réunion.

Boîte de commentaires

Fournissez de manière à ce qu'ils soient facilement accessibles, du papier, un crayon et une boîte (ex : une boîte de mouchoirs en papier vide), pour permettre aux membres du groupe de faire des commentaires tout en restant anonymes. Cette option peut être très utile pour les membres du groupe qui s'expriment moins facilement ou pour ceux qui ne sont pas à l'aise pour parler directement de certaines situations.



Discussion

Prenez le temps d'avoir une discussion d'évaluation avec le groupe. Posez les questions suivantes :

- ? Qu'est ce que j'ai apprécié dans ce groupe?
- ? Qu'est ce que j'ai appris?
- ? Qu'est ce que je voudrais changer?



Formulaire d'évaluation des réunions de groupe

	1 – Tout à fait d'accord	2 – d'accord	3 – en désaccord	4 – fortement en désaccord
L'atmosphère est amicale, coopérative et plaisante.	1	2	3	4
Les nouveaux membres s'adaptent facilement et participent à la discussion et aux activités.	1	2	3	4
L'objectif de chaque tâche ou sujet est bien défini et maintenu tout au long de la réunion.	1	2	3	4
Chaque personne participe. La parole n'est pas monopolisée par quelques membres.	1	2	3	4
Chacun contribue et il n'y a pas de luttes de pouvoir ou d'arrière-pensées.	1	2	3	4
Le groupe emploie les capacités de tous les membres plutôt que de ne compter que sur quelques-uns.	1	2	3	4
Les membres se concentrent sur les tâches à accomplir et sont productifs.	1	2	3	4
Le groupe s'adapte à des besoins et des situations changeants.	1	2	3	4
Les membres se sentent en sécurité lorsqu'ils parlent. Leurs idées ne sont ni ridiculisées, ni dénigrées.	1	2	3	4
L'intérêt est généralement élevé.	1	2	3	4
Les réunions se passent bien, sans interruption, ni blocage	1	2	3	4
Lorsque des incidents bloquent l'interaction entre les membres, ils sont traités sans tarder et avec sensibilité.	1	2	3	4
Les membres sont bien informés et comprennent à tout moment ce qui se passe.	1	2	3	4
La responsabilité du groupe est partagée.	1	2	3	4
La prise de décision est assurée par consensus.	1	2	3	4



Ressources francophones





Informations-Ressources

Feuilles d'information du Réseau ontarien de l'entraide

Tous disponible au www.selfhelp.on.ca/FR/ressources.html

- ✂ Conseils pratiques pour le professionnel aidant
- ✂ Définition de l'entraide
- ✂ Entraide 101
- ✂ Groupes de soutien: Passage d'un leadership professionnel au système d'entraide
- ✂ L'entraide et la promotion de la santé
- ✂ L'entraide et les familles
- ✂ L'intégration de stratégies d'entraide
- ✂ La confidentialité et les groupes d'entraide
- ✂ Le manuel sur le partage du leadership
- ✂ Outil comparatif - gestion de groupe d'entraide et gestion par un professionnel
- ✂ Promouvoir la santé et l'autonomie par l'entraide
- ✂ Vous voulez vous sentir mieux? Tissez des liens avec des gens de votre collectivité!
- ✂ À côté, pas au-dessus - savoir se positionner en tant que professionnel

Guide pour la création et la gestion d'un conseil de familles

Family Councils Program, Self-Help Resource Centre

www.familycouncilmembers.net/frenchmanual.doc

(Pour d'autres ressources en français de ce programme, visitez

www.familycouncilmembers.net/wordpress/?p=163)

Guide d'accompagnement pour les groupes d'entraide

CAP Santé Outaouais (Édition Internet)

www.capsante-outaouais.org/ressources/publications/accompagne-web/accompagne-web.html

S'organiser à la façon des communautés en santé

La Coalition des Communautés en santé de l'Ontario

www.ccsso.ca/ressources/Sorganiser_en_facon/index.html

Organisations communautaires inclusives : Une boîte à outils

La Coalition des Communautés en santé de l'Ontario (2006)

www.ccsso.ca/ressources/Organisations_communautaires_inclusives

Guide d'action communautaire

Le Centre ontarien d'information en prévention (1995)

www.opc.on.ca/francais/nosprogrammes/hprc/hprc_ressources.htm#guide

Le Bloc-Notes: *Bulletin d'information sur la promotion de la santé*

Le Centre ontarien d'information en prévention

www.leblocnotes.ca/fr



Ressources en ligne pour les groupes francophones

Pour les groupes « yahoo » : <http://cf.groups.yahoo.com>

Pour la messagerie instantané : <http://groups.msn.com/home.msnw?pgmarket=fr-fr>

Pour « facebook » : <http://fr.facebook.com/>

Notes sur les communautés en ligne

Adapté du “ BC Rural Women's Network Online Toolkit “

Sites de discussion sur Internet et messagerie instantanée



Les sites de discussion et la messagerie instantanée sont de bons moyens pour rencontrer des gens et trouver des réseaux de personnes qui ont les mêmes intérêts que nous. Il est très important de comprendre que la plupart de ce qui se trouve sur Internet est accessible à tous. En cherchant sur Internet, vous pouvez trouver le meilleur, comme le pire.

Discuter avec d'autres personnes de problèmes et d'intérêts communs peut être une excellente manière de donner et recevoir du soutien. Cependant, il faut être prudent lorsque vous discutez avec des personnes que vous ne connaissez pas car vous pourriez exposer votre vie privée et compromettre votre sécurité.

Lorsque les gens se familiarisent avec des sites de discussions ou la messagerie instantanée, il arrive souvent qu'ils relâchent leur attention. **Restez vigilant!**

Principes de base pour se protéger

Quand vous êtes sur un site Internet ou que vous utilisez la messagerie instantanée :

- ? N'échangez jamais de renseignements personnels avec des gens que vous ne connaissez pas ou à qui vous ne faites pas confiance.
- ? Ne fournissez que des renseignements anonymes lors de l'inscription. Utilisez un courriel libre tel que Hotmail ou Yahoo.
- ? N'indiquez aucun renseignement qui pourrait vous identifier dans votre profil ou dans le pseudonyme que vous utilisez en ligne.
- ? Ce n'est pas parce qu'une personne vous contacte que vous la connaissez.

Si on vous harcèle, ne répondez pas. Si le site a une option qui le permet, vous pouvez ignorer, supprimer ou bloquer la ou les personne(s) abusive(s). S'il s'agit d'un site de discussion contrôlé, faites un rapport dans la section <incident au moniteur>. Si rien ne marche, quittez le site.

Internet est excellent, tant que l'on reste prudent!