**Posture et outils pour l’animateur**

…………………………………………………………………………………..

Cette fiche fournit des clés sur la posture et les outils nécessaires à l’animateur pour mener un entretien collectif.

…………………………………………………………………………………..

### Posture de l’animateur

### **Neutralité et disponibilité**

### Aucune préférence affichée sur le contenu des discussions et/ou des solutions et pistes d’actions

* Accueil des idées divergentes, n’émet pas de points de vue personnels sur les idées énoncées (le cas échéant, donne son point de vue en dernier)

### **Impartialité**

### Considération égale de tous les participants

### Ne prend pas parti pour l’un ou l’autre

### **Confidentialité**

Respect des propos exprimés qui restent dans le secret de l’échange. Seuls les supports validés en séance seront diffusés

### **Responsabilisation**

### L’animateur est responsable de la forme

### Les participants ont la responsabilité du fond

### Il favorise l’engagement et la prise en charge des réalisations

### **Bienveillance**

L’animateur veille à être compréhensif, attentif envers autrui. Il veille à ce que chacun puisse se sentir en confiance et en sécurité au sein du groupe

### Habiletés relationnelles de l’animateur

### **Écouter avec attention**

* S’appuyer sur l’observation et apporter de la reconnaissance
* Être disponible
* Éviter les jugements et interprétations
* Réduire ses contributions personnelles
* Noter toutes les idées, sans sélection, sans correction

### **Reformuler**

* Redire autrement sans enlever ni ajouter à ce qui a été dit
* Rechercher la confirmation de l’autre, la validation

### **Questionner**

* Poser des questions ouvertes pour encourager l'interlocuteur à approfondir son discours (éviter les questions qui appellent un oui ou un non.)
* Faire préciser ce qui est vague ou impersonnel : lorsque vous entendez des termes comme « on, toujours, jamais, tout le monde…. », questionnez pour obtenir plus de nuances. Par exemple : c’est qui on ? Vraiment toujours, il n’y a pas d’exception ?

###  **« Faire médiation »**

Faire comprendre que chacun à une vision différente d’une même situation, que l’autre ne fonctionne pas comme nous, que chacun a sa propre perception des choses... qui est juste.

### **Tenir le cadre**

* Poser l’objectif, dire ce que c’est, ce que ça n’est pas
* Poser des règles d’échange (écoute, bienveillance, non jugement, confidentialité, parler en son nom, parler du quoi et non du qui ….)
* Rassurer, sécuriser et faciliter les prises de paroles
* Recentrer les échanges si nécessaire
* Suivre le processus / les étapes, les expliquer et les rappeler si nécessaire
* Tenir l’horaire prévu

### **Agir sans précipitation**

* Se préparer en amont
* Être lucide quant à ses limites, dérives, tendances, erreurs
* Être au clair sur sa fonction d’animateur, et se décentrer de sa/ses posture(s) habituelle(s)

### Trucs, astuces et points de vigilance pour l’animation

|  |  |
| --- | --- |
| **En tant qu’animateur, j’ai besoin de :**  | **Conseils ou exemple de formulation** |
| **Demander/ Relancer** |  « Est-ce que vous pouvez-vous répéter ? C’est intéressant, je n’ai pas eu le temps de noter »« Qu’est-ce que vous entendez par là ? »« Selon vous, qu’est-ce qui a changé ? »« Qu’en pensez-vous ? »« Vous avez des exemples en tête ? »« Monsieur X, dites-moi… »« Est-ce qu’on peut passer à la suite ou vous voulez dire autre chose ? »« D’autres choses / commentaires sur ce point-là ? »« Est-ce que c’est clair ? » Pour comprendre un point de vue, poser une question en commençant par « *en quoi »* plutôt que « *pourquoi »* (qui peut être pris comme un jugement et fermer le dialogue) |
| **Reformuler** | « Si je le dis comme ça, c’est bien ce que vous vouliez dire ? »« Autrement dit, … »« Si je vous ai bien compris, ... »« Donc selon vous, … »« C’est ok pour la formulation ? » |
| **Recadrer** | « Nous ne sommes pas sur le *qui*, mais sur le *quoi* »« L’objectif n’est pas de vous mettre d’accord mais de partager vos opinions personnelles »« Si vous le permettez, j’aimerais fermer cette parenthèse … » (temps)« Si vous le voulez bien, j’aimerais revenir à notre sujet … »• Si un participant coupe la parole : « Laissez finir votre collègue, on écoutera votre point de vue après »• Si un participant parle de *on* : « *On*, vous voulez dire *je* ? c’est votre vision » « Svp, j’ai besoin de votre attention » |
| **Rassurer** | « Pas de bonne ou mauvaise réponse »« C’est ok de ne pas être d’accord »« Évitez de parler pour les collègues »Il est possible aussi bien pour l’animateur que pour les participants de désigner certaines informations comme confidentielles ou anonymes |
| **Synthétiser** | « Ce qu’on peut retenir c’est … »« Ici on constate donc que … »« Ce qui est clairement visible ici, c’est … »« En somme / en conclusion, on peut dire que … » |
| **Modérer un****participant****qui parle****trop** | « J’aimerais que chacun puisse rebondir sur ce que vous venez de dire »« Je suis sûre que vous avez encore plein d’idées, on va consulter l’avis des autres sur ce point »« On a beaucoup entendu Monsieur X sur ce point, quelqu’un d’autre veut s’exprimer ? » |
| **Solliciter un****participant****qui ne parle****pas assez -****Relancer** | « Madame / Monsieur X, vous voulez partager ce que ça vous inspire ? »« Quant à vous Madame / Monsieur X, vous voulez ajouter quelque chose ? »« Madame / Monsieur X pense que XXX quelqu’un a un avis différent ? »« Et vous Madame / Monsieur X, vous avez un autre avis peut-être ? »« Madame / Monsieur X, vous voulez commencer ? »« Merci, et vous Madame / Monsieur X… ? » |
| **Repérer /****traiter des****attitudes****non****verbales** | Soupir / oui ou non de la tête / yeux au ciel / haussements de sourcils /étonnement : « Vous avez l’air d’avoir un avis différent / vous voulez réagir ? » |
| **Tenir le****cadre,****respect** | Remercier d’être venus• De temps en temps faire un rappel du cadre temporel « Nous en sommes à 1h, il reste XX minutes »• À la fin « Il nous reste 5 minutes, quelqu’un a des points que nous n’avons pas évoqués qu’il voudrait partager ? »• À la fin, remercier de la contribution et dire sa satisfaction |
| **Savoir dire****qu’on ne****sait pas** | « C’est en cours de réflexion »« Ce n’est pas encore tranché »« Je n’ai pas la réponse maintenant mais je m’engage à la chercher »« Je n’avais pas pensé à cette question mais c’est effectivement intéressant / àréfléchir » |
| **Trucs et****astuces sur****comment se****comporter** | Ne pas compléter les phrases, ne pas parler trop vite et faire des phrasescourtes et simples• Ne pas orienter le débat, ne pas comparer les participants entre eux etdévaloriser les arguments des participants• S’accorder de prendre son temps (écrire, lire et réfléchir), et laisser le temps de réfléchir aux participants• S’adresser à tout le monde• Avoir un contact visuel avec les participants, occuper l’espace, se déplacer• Avoir une attitude ouverte |