**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 / à  réfléchir » |
| **Trucs et**  **astuces sur**  **comment se**  **comporter** | Ne pas compléter les phrases, ne pas parler trop vite et faire des phrases  courtes et simples  • Ne pas orienter le débat, ne pas comparer les participants entre eux et  dévaloriser 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 |