



Education Thérapeutique

**Animer un groupe de personnes
vivant avec une maladie
chronique**

Conseils pratiques.

Catherine Tourette-Turgis,

Directrice des enseignements du DU et du MASTER ETP
& Fondatrice et directrice de l'Université des Patients –
Sorbonne Université

Maryline Rébillon,

Directrice et co-fondatrice de COMMENT DIRE & Maître de
conférence associée, MASTER ETP, Sorbonne Universités

SOMMAIRE



1. Les participants vont arriver...
2. Les premiers participants arrivent...
3. L'ouverture du groupe
4. Pause réflexive
5. Résoudre des difficultés
6. Pause réflexive
7. Faire des synthèses régulièrement
8. Répondre aux questions



1. Les participants vont arriver...

A. Vous vérifiez que tout est prêt...

B. Et vous organisez la disposition de la salle

A – Vérifier que tout est prêt

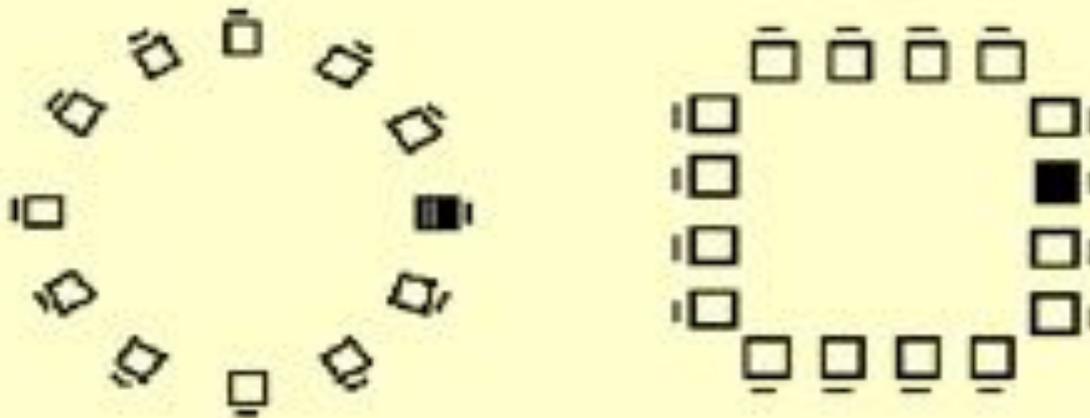
- Si l'atelier se déroule dans un endroit nécessitant une signalétique, prévoyez des affiches et un fléchage pour éviter aux participants de se perdre et du coup de « stresser ».
- Comme vous êtes deux animateurs, laissez le numéro de téléphone du centre médical afin d'être joignable par les participants qui sont en retard ou en difficulté alors qu'ils avaient prévu d'être à l'heure.
- Rassemblez et organisez tous les documents dont vous aurez besoin lors de la séance ou de l'atelier (les vôtres et ceux que vous distribuerez éventuellement aux participants).

1. Les participants vont arriver...

B – Prévoir la disposition de la salle

5

Exemples de disposition des chaises



Cet aménagement, extrait des manuels de psychosociologie des groupes (modèle du Philips 6/6) convient dans toutes les rencontres centrées sur les échanges à l'intérieur d'un groupe (discussions, apprentissages entre pairs). Il facilite les échanges entre les participants, mais aussi entre les participants et les animateurs puisque aucune personne ne se trouve placée dans une position d'autorité.



2. Les premiers participants arrivent...

- A. L'accueil des participants
- B. Au bout d'une dizaine de minutes, vous avez enfin votre groupe au complet...

A – L'accueil des participants

7

- Lorsque les premiers participants arrivent, il est important de bien les accueillir, de les aider à se mettre à l'aise. Un sourire, une parole chaleureuse d'accueil, une demande d'informations sur le temps de trajet qu'elles ont mis pour arriver, toutes ces paroles d'accueil vous feront gagner du temps dans la création du climat d'écoute dans votre groupe.
- Montrez aux personnes où elles peuvent déposer leurs manteaux, leur parapluie, invitez-les à s'asseoir.

B – Au bout d'une vingtaine de minutes, c'est l'heure de commencer...

8

- Vous regardez votre liste et, en général, il y a encore deux ou trois personnes qui ne sont pas encore arrivées. **Que faire ?** Les attendre au risque d'impatienter les autres participants qui ont fait des efforts pour être à l'heure (certains ont visiblement forcé leur pas !) ou commencer l'atelier ? **En fait, il faut ouvrir le groupe aux horaires indiqués sur l'invitation, sauf en cas d'intempéries majeures!**



3. L'ouverture du groupe...

- A. Présentation de soi et du but des rencontres
- B. Tour de groupe et présentation de soi des participants
- C. La présentation de ce qu'on va faire ensemble

A – Présentation de soi et du but des rencontres

10

- Il est important de se présenter et d'informer très vite les personnes sur le but de ces rencontres. Même si vous l'avez fait par écrit, cela ne suffit pas.
- Une présentation orale, claire et simple du programme et des objectifs des rencontres, est essentielle.
- Les participants doivent savoir ce qui va se passer, ce qu'on va leur demander et dans quel but.

Vous pouvez dire par exemple :

« Cet atelier vous est proposé car on s'est aperçu que dans l'asthme, malgré l'annonce et les explications, il fallait apprendre plein de choses pour gérer au mieux sa maladie et ses traitements. C'est la raison pour laquelle nous avons prévu des ateliers qui vous permettront d'apprendre ou de consolider vos connaissances et vos compétences pour prendre soin de vous et améliorer votre qualité de vie. Les ateliers de deux heures seront animés par deux soignants éducateurs dont le métier est différent. Nous vous demanderons de participer à des activités car nous avons choisi des méthodes de formation des adultes actives... »

3. L'ouverture du groupe...

B – Tour de groupe et présentation de soi des participants*

12

- Lors de la première rencontre, il est important d'expliquer aux participants les objectifs de la mise en place de ces ateliers.
- Les animateurs demandent à chaque participant de se présenter, en une ou deux minutes, de parler un peu d'eux-mêmes, de leur santé mais aussi de ce qu'ils aiment dans la vie (hobby) afin de briser la glace.

* Il existe différentes modalités de présentation de soi : individuelle, en binôme, etc.

C – La synthèse du tour de groupe

- Avant de lancer la discussion, un des animateurs fera la synthèse du tour de table des attentes, en résumant et reprenant ce que les participants ont défini comme leurs attentes et leurs projets.
- Il rappellera les grandes lignes de présentation des participants en disant par exemple : « *Notre groupe est constitué de personnes qui... (définir les points communs des participant(e)s – pathologie, moyenne d'ancienneté dans la pathologie, lieu de soin, etc.).* »



4. Pause réflexive



- Toutes ces activités de préparation, d'accueil du groupe et le moment de l'ouverture comptent pour déjà 50% dans la réussite de l'animation de votre groupe.



5. Résoudre des difficultés

- A. Une personne arrive en retard
- B. Une personne ne se sent pas bien et désire partir.
- C. Une personne empêche le groupe d'avancer par ses comportements agressifs.
- D. Désamorcer les conflits et la colère, sans embarrasser les participants.
- E. Les incidents provoqués par l'animateur.

A – Une personne arrive en retard... en plein milieu du groupe

16

- N'arrêtez pas l'activité, vous la mettriez mal à l'aise mais très vite, entre deux prises de parole, tournez-vous vers elle – *laissez lui reprendre ses esprits* – et demandez-lui de se présenter.
- Ensuite, faites-lui un compte rendu succinct des étapes du groupe, de là où il en est, et dites-lui que pendant la pause vous serez à sa disposition pour lui donner des informations complémentaires.

B – Une personne ne se sent pas bien et désire partir

17

Comme vous êtes deux animateurs,

- L'un de vous accompagne la personne dans le couloir – *la faire s'asseoir ou marcher avec elle le long d'un couloir* – et prend le temps de vérifier qu'elle est en état de rentrer chez elle, si tel n'est pas le cas, il reste avec elle le temps nécessaire et prend les dispositions qui s'imposent – *appeler si elle le souhaite un membre de sa famille - attendre que quelqu'un du groupe la raccompagne, ...*
- De retour plus tard dans la salle, il est important que l'animateur rassure le groupe sur la personne qui n'était pas bien.

C – Une personne empêche le groupe d'avancer par ses comportements agressifs

18

- Un des co-animateurs change de place et vient s'asseoir à côté d'elle après la pause.
- Souvent, les personnes ayant des comportements agressifs sont des personnes souffrant d'une grande insécurité. La présence d'un animateur à côté d'elles joue le rôle d'une réassurance de base.

D – Désamorcer les conflits et la colère

19

Il s'agit de les désamorcer sans embarrasser les participants.

- Si quelqu'un est agressif ou en colère, les animateurs peuvent mettre des mots. *"Cela peut nous mettre en colère aussi... et nous reviendrons sur ces colères en voyant comment nous les avons aussi parfois transformées en forces. ..."*
- Ils peuvent prendre des mesures comme *proposer une pause, intervenir pour changer la discussion, reconnaître les difficultés du sujet discuté, revoir les « règles » du groupe*, et autres stratégies de ce type.

E – Les incidents provoqués par l'animateur

20

Parfois, il peut arriver que l'animateur commette une erreur, par exemple formuler un jugement critique et sévère, ou encore mal reprendre une phrase et plonger une personne dans une peur inappropriée.

■ Comment rattraper son erreur ?

Dîtes à la personne ou au groupe : *"Excusez-moi, je me suis aperçu(e) que j'avais repris trop vite ce point et que je ne devais pas reprendre les choses en ces termes, j'ai bien vu que je vous ai inquiété(e), excusez-moi, je reprends ce que j'ai dit..."*



6. Pause réflexive



- Quel est l'incident que vous craignez le plus dans un groupe ?
- Vous voulez en parler ? Venez sur le forum « Animation de groupe » !



7. Faire des synthèses régulièrement

- Une synthèse est un résumé clair et simple qui permet au groupe de savoir là où il en est mais aussi de recentrer les discussions et de repartir du bon pied.
- Sans recentrage, un groupe finit par se perdre et partir dans tous les sens tout en étant déçu au final.

- Si vous avez noté un incident, comme des prises de parole trop longues, recentrez aussi sur la forme en disant "*Je propose aussi, afin que tout le monde puisse participer, de limiter les interventions de chacun d'entre nous à deux ou trois minutes au maximum.*"



8. Répondre aux questions ?

- A. Doit-on répondre à toutes les questions et comment le faire ?
- B. Les questions délicates.
- C. Les questions ayant trait à des thèmes où il s'agit pour la personne de prendre une décision.

A – Doit-on répondre à toutes les questions et comment le faire ?

25

- On ne peut pas répondre à toutes les questions.
- L'important est donc de les regrouper et de les classer par catégories.
- Dans la Foire aux questions, vous pouvez les lister sur un *paper-board* et ensuite demander aux groupes de les classer par ordre d'importance.

B – Les questions délicates

En fait, il existe deux stratégies face à la question délicate.

- a) Reconnaître la délicatesse de la question

- a) Transformer la question en la reformulant

a) Reconnaître la délicatesse de la question

- Tout de suite dire que **bien sûr, vous ne possédez pas de réponses pour cette question.**
- Si la question vous paraît néanmoins simple, **n'oubliez pas les ressources du groupe et demandez alors si quelqu'un dans le groupe propose une réponse.**

b) Transformer la question en la reformulant

- Lorsqu'une question porte sur des thèmes difficiles et chargés d'émotion, comme ceux ayant trait à la vie, à la mort, à l'avenir, vous pouvez reformuler de la manière suivante : *« J'ai bien entendu votre question. Bien sûr, personne n'est en mesure de vous y répondre, mais peut-être vous pourriez nous dire ce qui vous fait le plus peur, ou ce qui est le plus difficile pour vous, dans votre situation. On pourrait alors demander aux autres membres du groupe de vous faire des suggestions constructives. »*

C – Les questions ayant trait à des thèmes où il s'agit pour la personne de prendre une décision

29

Ne donnez pas de conseils directifs, utilisez la reformulation de type : « *Vous vous demandez si vous devriez ou pas faire ceci ou cela, mais au fond*

(1) *Qu'est-ce qui vous a conduit à penser qu'il faudrait faire ceci ou cela ?*

(2) *Quels seraient pour vous les avantages et les inconvénients à faire ceci ou à faire cela ?*

(3) *Quelles sont les autres alternatives ? »*