

Modérer – Trucs & Astuces



Contenu

1. Groupes	3
1.1 Qu'est un groupe?	3
1.2 Fonctions d'un groupe.....	4
1.3 But d'une discussion de groupe	4
2. Les différentes phases d'une discussion de groupe	5
2.1 Préparation.....	5
2.2 Le premier contact: connaissance.....	5
2.3 Un climat sûr pendant la conversation	5
2.4 Achèvement d'une concertation inter-collégiale.....	5
3. Climat de discussion	6
3.1 Comment écouter ?.....	6
3.2 Un environnement de discussion convivial.....	8
4. Participants.....	9

1. Groupes – clarification du terme

En tant que modérateur, vous êtes le meneur de la conversation. Cela nécessite des compétences spécifiques. L'homme est naturellement un suiveur et fonctionne le mieux lors de relations avec son semblable; mais aussi avec des personnes issues de différents groupes. Chaque groupe est composé d'individus. Est-il donc nécessaire d'être spécialement attentif aux processus entre tous ces individus? Qu'est ce qui rend les processus de groupe différent que de tout autre contact entre deux personnes, par exemple? Dans ce chapitre, nous nous arrêterons sur les caractéristiques spécifiques d'un groupe.

1.1 Qu'est un groupe?

Un groupe est plus qu'une simple somme des personnes qui en font partie. Dans les groupes il y a beaucoup de comportements qui ne peuvent pas être expliqués par la conduite individuelle des membres. Le fonctionnement psychosocial d'un groupe est différent que celui d'un regroupement d'individus. Cela ne signifie pas que l'apport individuel des membres d'un groupe n'a pas d'importance. Au contraire, le fonctionnement de chaque individu joue un rôle important dans chaque processus de groupe. Un groupe est un ensemble de personnes liées entre elles par une expérience, un problème ou une tâche commune; un groupe a également un chef commun. Sans ces deux caractéristiques, un groupe n'est pas un groupe, mais seulement un nombre aléatoire de personnes ensemble. La file d'attente à la caisse n'est pas un groupe, les individus n'ont aucun contact entre eux.

Caractéristiques d'un groupe:

Relations	Rôles	Objectifs
<p>Dans chaque groupe, les individus sont dans une relation.</p> <p>Parfois, uniquement durant le contact, parfois les personnes se connaissent d'auparavant, ou vont construire une relation en se joignant au groupe.</p>	<p>Une autre caractéristique du groupe est la création de rôles au sein de celui-ci. Certains membres du groupe prennent rapidement le rôle de meneurs, et prennent souvent l'initiative au sein du groupe. D'autres prennent plus un rôle de bienveillance ou arrivent avec beaucoup d'idées.</p>	<p>Les groupes se réunissent avec un objectif déterminé. Parfois aussi pour l'amusement, mais souvent il y a un but fonctionnel. Pour ces membres du groupe, le but est l'échange d'expériences et le soutien mutuel.</p>

1.2 Fonctions d'un groupe

Les groupes offrent un endroit de rencontre et de collaboration. Ils peuvent contribuer au développement de leurs membres, en échangeant des connaissances, expériences et conseils. Les groupes peuvent aussi comporter certains points négatifs qui rendent parfois les gens hésitants à participer à une discussion de groupe.

Points négatifs d'un groupe:

- Il existe des tensions entre les participants ou à l'encontre du meneur du groupe
- Le groupe peut avoir des sous-groupes
- Il n'existe pas de relations mutuelles, même pas durant la période de la discussion
- La discussion de groupe comprend uniquement des monologues de la part de chacun des participants.
- Il y a des comportements perturbateurs qui peuvent être contagieux, comme des chuchotements, regarder son téléphone, etc...

En tant que meneur de la discussion, vous avez une tâche importante qui consiste à influencer ces éléments négatifs vers une sphère positive. En effet, votre succès dépend également de la collaboration des membres du groupe.

1.3 But d'une discussion de groupe

Un groupe trouve sa raison d'être à travers un but. Chaque groupe a un but. Une discussion de groupe peut avoir des objectifs différents. Il est important de les déterminer à l'avance. Une distinction peut être faite entre 2 objectifs:

1. Recueillir les informations
2. **Echange d'expériences et de connaissances = concertation inter-collégiale**

Concertation inter-collégiale: une concertation régulière à une heure déterminée avec un groupe de collègues fixe. On y discutera de thèmes ayant été choisis ensemble dans le but d'apprendre les uns des autres. Ensemble vous échangez vos connaissances, vos expériences et vos astuces. Vous discutez également des nouvelles techniques et vous examinez ensemble comment vous pouvez les appliquer au sein du cabinet. La concertation inter-collégiale est un bon moyen de vous développer dans votre domaine. Vous apprenez par vous-même, à travers de situations vécues et à travers les autres. Il s'agit également d'une forme de promotion d'expertise et d'un moyen de travailler sur la qualité de votre travail.



2. Les différentes phases d'une discussion de groupe

2.1 Préparation

Un travail bien préparé est à moitié terminé, aussi en tant que modérateur pour les discussions de groupe. Quel est le thème de la concertation inter-collégiale? Assurez-vous que le thème soit clair pour les participants. Préparez-vous à des situations parfois difficiles. Qu'allez-vous faire si personne ne prend la parole ? Ou qu'allez-vous faire si la même personne prend sans cesse la parole? (voir point 4 Participants).

Astuce: Utilisez les 9 questions du questionnaire du peer review comme fil conducteur pour la discussion. Utilisez les si vous voyez que la discussion a tendance à s'écourter.

Attention à la grandeur du groupe : en théorie, il est recommandé d'avoir maximum 12 participants afin que les conversations de groupe soient instructives et structurées. Comprenez que la taille de votre groupe affecte la discussion. Plus il y a de participants, moins il y aura de temps pour des conversations individuelles. Si le nombre de participants est limité, les personnes taiseuses auront alors l'opportunité de prendre la parole.

2.2 Le premier contact: connaissance

Faire connaissance est important pour l'ambiance de la discussion qui suivra. Accueillez chaleureusement les participants afin qu'ils se sentent les bienvenus. La création d'un environnement sécuritaire commence ici (voir point 3 Climat de conversation).

2.3 Un climat sûr pendant la conversation

La sécurité psychologique est l'atmosphère qui se produit lorsque chaque participant se sent vu et entendu et qu'il se sent libre d'expression. (voir point 3 Climat de conversation).

2.4 Achèvement d'une concertation inter-collégiale

Assurez-vous de rester dans les temps. Dites 10 minutes avant la fin qu'il est presque temps et que vous devez terminer. Cela donne à tout le monde la possibilité de faire un dernier commentaire.

A la fin de la conversation, résumez les points essentiels. Enfin, concluez avec une question d'évaluation pour savoir si la réunion a répondu aux attentes. En évaluant, vous aurez un aperçu de ce qui s'est bien passé et ce qui pourrait être amélioré.

Vous pouvez éventuellement poser les questions suivantes à la fin de la concertation:

- *Que signifie la discussion pour chacun de nous?* (promotion de l'expertise)
- *Qu'avons-nous appris?* (promotion de l'expertise)
- *Tout le monde a-t-il pu dire ce qu'il voulait?* (évaluation de la concertation)

3. Climat de discussion

Lorsque vous guidez une conversation de groupe, le mot clé est l'écoute. Faites attention au langage corporel, aux réactions et aux signaux. L'écoute est l'une des activités les plus importantes en tant que modérateur. Mais comment allez-vous faire ?

3.1 Comment écouter ?

L'écoute ne se fait pas soi-même. Voici quelques compétences pratiques qui peuvent vous aider:

Prêtez attention à chaque participant

- Portez une attention particulière aux participants « plus silencieux »
- Stimulez les autres à s'exprimer:
 - o Regardez quelqu'un et souriez lui en guise d'encouragement
 - o Donnez explicitement la parole: *“Ria quelles sont vos expériences dans ce domaine ?”*
- Ecoutez activement et consciencieusement ce qui est dit.

Résumez

- Résumez régulièrement afin de vérifier si ce qui a été dit a été compris. En outre, vous résumez pour ramener les participants au thème de la concertation. Par exemple: *“Jan vient de nous parler de son expérience avec le traitement x pour ces symptômes; Ria a eu des expériences très différentes lors de l'application de ce traitement. Puis-je dire que.....n'est pas facile à traiter?”*

Comment résumer?

Un bon résumé encourage l'autre à continuer à parler et à approfondir le sujet.

Il répond à 4 conditions:

1. Ciblé et avec ses propres mots (ne pas répéter ce que l'autre participant a dit)
2. Objectif (sans jugement et sans appréciation)
3. Sous forme d'invitation → définir votre propre résumé sous forme de question par 'Est-ce que je résume bien ainsi?' ou 'Je vous comprends bien quand je dis que...'
4. Au moment approprié : quand celui qui a la parole a terminé, vous pouvez résumer.

Questionner (en continu)

- Posez des questions ouvertes. Les questions ouvertes commencent toujours par un des mots suivants: quoi – qui – où – comment – quand – quel(le) – à cause de quoi. Evitez les questions du « pourquoi » elles peuvent faire penser que vous demandez une justification. Par exemple: *«Quel est votre avis sur les soins abordés ? » OU « Quelle amélioration apporteriez-vous ? »*
- Evitez les questions fermées. Ce sont des questions auxquelles la réponse est oui ou non, et qui ne donnent pas la possibilité d'une autre réponse.
- Poser des questions en continu est un moyen puissant pour le bon déroulement de la concertation inter-collégiale. Vous concluez avec votre question sur la réponse précédente d'un membre du groupe. Par exemple: *“Vous disiez que vous aimiez travailler en équipe. Pouvez-vous expliquer quelle en est votre motivation?”*.

Quelques questions qui peuvent être posées pour modérer la conversation:

Questions pour avoir des informations

« Qui parmi vous peut donner plus d'informations ? »
"Pouvez-vous expliquer ce point?"

Questions pour demander un avis

« Etes-vous d'accord ? »
Cette position est-elle généralement acceptée?"
« Y a-t-il des objections ? »

Questions pour demander de résumer

« Pouvez-vous résumer cela ? »

Questions pour la maîtrise de soi

« Je vous comprends bien, vous dites... »
« Si je peux résumer, vous trouvez.... »

Questions pour demander des clarifications

« Pouvez-vous formuler cela plus précisément ? »
« J'entends uniquement des pour. N'y a-t-il pas de contre ? »

Questions pour revenir au groupe

« Qui reconnaît cela ? »
« Comment faites-vous ceci ? »

Questions lorsque l'on s'écarte du sujet :

« Pouvez-vous clarifier à quoi correspond votre intervention ? »
"Pouvons-nous revenir aux arguments de....?"

Questions lors de raisonnements illogiques :

« Ne sommes-nous pas confrontés à 2 éléments incomparables ? »
"Ne confondez-vous pas causes et conséquences?"

3.2 Un environnement de discussion convivial

Un environnement de discussion convivial est nécessaire pour une bonne concertation inter-collégiale. Voici quelques conseils pour vous aider à atteindre un environnement de discussion convivial.



Objectif et attentes claires

Au début de la concertation inter-collégiale, vous indiquerez quel est le thème et le but de la discussion, ainsi que quand la fin est prévue.

Garder la main lors des interventions

Evidemment, chaque membre du groupe est censé partager ses connaissances et ses expériences. Pour cela il est important que les interventions ne soient pas trop longues et surtout précises. Voici quelques exemples de la façon dont vous pouvez aborder certaines interventions:

- **Pour les longs discours**

Freinez les grands parleurs en faisant un résumé. Essayez de clarifier leurs intentions.

- o Ne coupez pas brutalement leurs interventions.

- **Lorsque l'on s'écarte du sujet**

Canalisez les écarts par des questions telles que : « *Pourriez-vous expliquer comment votre intervention est en accord avec..... ?* » Si nécessaire, vous pouvez poliment les interrompre.

- o Il n'y a pas de raison de réagir par rapport au contenu, de sorte que la conversation s'éloigne encore plus du thème.

- **Cheval de bataille**

Posez des questions telles que: "*N'est-ce pas une répétition de ce que vous avez déjà dit?*" ou "*Le cas n'est-il pas plus complexe ?*"

- **Interruptions**

Vous ne pouvez pas permettre à un participant d'en interrompre un autre. Assurez-vous que chacun puisse prendre la parole et donnez éventuellement la parole de la manière suivante: "*Je pense que Mr X n'a pas encore eu l'occasion de donner son avis*" ou « *Attendez un instant car Y n'a pas terminé ce qu'il voulait dire* ».

Le succès du meneur de la conversation dépend bien évidemment de la collaboration des participants.

4. Participants

Les participants peuvent avoir différentes réactions. La question est de savoir comment gérer les réactions 'gênantes'. Voici quelques types de réponses pour vous aider à faire face à des situations "difficiles".

- ***Celui qui fait du grabuge***

- Aime l'attaque
- Aime imposer sa propre opinion

→ Restez calme et ne contre-attaquez pas

→ Evitez son intervention en laissant la parole aux autres

→ Essayez d'infléchir positivement son intervention

- ***L'arrogant***

- Sait toujours mieux que les autres
- Aime avoir le dernier mot

→ Ne vous laissez pas entrainer dans une discussion inutile et renvoyez la balle (discussion) au sein du groupe; par exemple "*Qu'en pensez-vous?*"

- ***Le parleur***

- Tient de longs monologues
- Aime s'écouter parler
- Utilise un style fastidieux

→ Indiquez l'heure qui passe et clôturez en douceur.

→ Montrez de l'appréciation pour son intervention mais demandez à temps où il veut en venir ou faites le vous-même; par exemple: "*Donc si je comprends bien, vous voulez dire.....* ».

- ***Le négatif***

- Interrompt constamment
- Fait des remarques vicieuses
- Emet continuellement des objections

→ Jouez sur ses connaissances et ses expériences

→ Essayez de plier sa contribution dans le sens positif

- ***L'indifférent***

- Assiste passivement
- Faites remarquer de temps en temps que la discussion ne semble pas l'intéresser (non-verbal)

→ Dites que vous appréciez son opinion.

→ Encouragez-le à citer des exemples de sa propre expérience.

- **Le snob**

- Met les points sur les i
- Remet les autres à leur place

→ Demandez d'être bref

→ Résumez en quelques mots son intervention

- **Le silencieux**

- Ne dit rien pendant la discussion
- Ne prend pas d'initiatives pour intervenir dans la discussion

→ Invitez le par le sourire afin qu'il se sente encouragé

→ Amenez-le à intervenir par le biais de questions telles que: *"Avez-vous de l'expérience avec ceci?"* ou *"Partagez-vous cette opinion ?* »

- **Le clown**

- Transforme tout d'une manière ridicule
- Fait constamment des blagues

→ Demandez-lui des suggestions positives

→ Riez ensemble quand l'intervention profite à l'ambiance.

