

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Animer un groupe de parole et de partage de ressources sur Telegram



Réseau Santé Social Jeunes
de La Ciotat et des environs
avril 2020

C'est quoi l'idée ?

En période de confinement, l'enjeu de **rompre l'isolement des personnes vulnérables** apparaît comme primordial. En effet, il peut avoir des conséquences pour soi (perte d'estime de soi, déprime, voire entrée dans la dépression, consommations, rupture de liens) comme pour les autres car éviter l'isolement peut mener à des dénis de la situation sanitaire, voire à des conduites à risques.

Conscient de ces enjeux, les accompagnants du secteur du social et du médicosocial ont mis en place des routines de prises de contact, généralement par téléphone. Nous vous proposons ici une modalité supplémentaire en proposant l'ouverture de **groupes d'échanges par messagerie instantanée**.

Nous vous proposons ici un ensemble de fonctionnement et de réponses techniques pour encadrer cette pratique et permettre à chacun d'y trouver sécurité et bénéfice.

Quels avantages ?

Plus efficiente dans l'entretien des contacts (encouragement d'une solidarité du groupe), ces dialogues ouvrent à des perspectives nouvelles dans l'accompagnement (reconnaissance de la capacité du groupe à produire de la ressource pour chacun). Elles proposent donc une **réponse à un ensemble de besoins existants** :

1. Sortir de l'isolement.
2. Créer et maintenir un lien avec vous.
3. Passer des informations à plusieurs personnes en même temps, tout en bénéficiant d'un espace pour les discuter.

Par ailleurs, démarche de santé communautaire, elle envisage de **renouveler la relation d'aide** en elle-même.

4. Pour proposer un lien de type communautaire, de partage avec d'autres personnes dans la même situation, sous forme de présence d'un collectif.
5. Pour développer un espace d'expression différent de celui de la relation duelle.
6. Pour faire émerger des ressources, les partager et laisser à chacun le soin de les activer ou non.

Les règles de fonctionnement d'un groupe de parole

Pour fonctionner de manière sécurisante et satisfaisante pour tous ses membres, un certain nombre de **règles** doivent être respectées. L'objectif est de constituer un **groupe de relations horizontales** où personne ne prend l'aval sur le collectif ou l'un de ses membres, où chacun doit se sentir libre de prendre la parole ou de ne pas le faire, où le collectif lui-même tend à limiter sa fonction à la réassurance des personnes et la proposition de ressources. Tout cela se constitue sur la durée, l'important étant de ne pas perdre de vue cette intention.

L'objectif décrit ici correspond à un cadre minimal qui peut être plus riche en fonction des échanges et des fonctionnements qui émergeront du groupe. Pour autant, il est important de **ne pas faire porter à ce groupe trop de fonctions différentes** qui pourraient entrer en contradiction, ou représenter une responsabilité collective non choisie.

L'animateur du groupe est le garant, non pas du contenu du groupe (bien qu'il en soit l'un des contributeurs), mais **du cadre** des échanges.



Voici les règles de base d'un groupe de parole :

1. Une **bienveillance partagée** envers chacun =

personne n'est obligé de participer (au-delà d'une présentation minimale pour que chacun ait conscience des présents). Sans exiger de chacun qu'il travaille au bien des uns ou des autres, toute forme d'atteinte à un autre individu est par ailleurs proscrit. L'animateur doit intervenir au plus tôt dans un conflit interindividuel pour en limiter l'impact sur le groupe en rappelant simplement la règle. Le collectif lui-même peut être attaqué, ce qui pourra donner lieu à une discussion menant à des ajustements.



2. **Pas d'interprétation** =

il est inutile et bien souvent improductif, d'imaginer la cause des comportements et pensées décrits ou observés d'un participant. Lorsque quelque chose nous paraît flou, il faut d'abord se poser la question "est-ce que j'ai besoin de savoir" et poser la question directement si c'est le cas en laissant la possibilité à la personne de ne pas répondre. Le flou est une défense, et un groupe de parole n'a pas vocation à les lever, mais seulement à offrir des alternatives. D'autres espaces peuvent exister.

3. On ne donne **pas de conseil** =

plutôt que de dire "tu devrais faire ceci." plutôt mettre en évidence l'existence d'une ressource. C'est à chacun de se saisir ou non de ce qui est décrit. Chacun a de bonnes raisons de faire ou ne pas faire quelque chose, et cela lui appartient.

4. **Parler en "je"** =

il s'agit de décrire sa propre expérience, les généralités sont à éviter. Cette attention doit être maintenue sur le long cours car elle est à la fois la condition (ne pas oublier que nos perceptions et positions sont subjectives) et l'expression de l'intention de l'horizontalité du groupe (je ne parle au final qu'en mon nom). C'est également vrai pour l'animateur.

Pour pouvoir être en mesure de proposer ce genre de cadre dans un contexte durable, nous vous proposons de **s'appuyer sur des relations préexistantes**. Posez-vous la question de savoir qui parmi les personnes que vous accompagnez tirerait bénéfice d'une telle démarche, qui serait en capacité de s'y inscrire sous ces conditions, et quelles sera votre propre capacité à faire respecter ce cadre au vu des relations qui existent déjà.

En amont de l'inscription des personnes, un échange téléphonique avec chacune d'entre elle vous permettra de valider la démarche, vos objectifs et la réponse que cela peut apporter à ses besoins.

L'outil Telegram

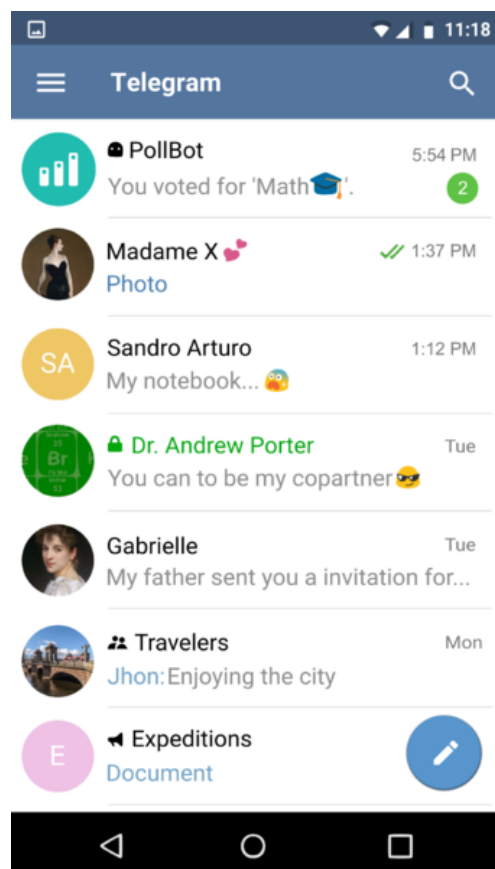
Généralités

Je propose l'usage de cette application pour deux raisons principales :

- Cette application présente de meilleures **garanties de sécurité des données** que d'autres.
- Elle permet surtout de **mettre en contact des personnes sans qu'elles voient le numéro de téléphone de leur interlocuteur** à partir du moment où celui-ci ne figure pas dans son répertoire.



L'application est téléchargeable sur téléphone ou tablette Android et iOS. Elle est également disponible sur ordinateur Windows, MacOS et Linux.



Son utilisation est très proche de celle de WhatsApp. On interagit dans des conversations qui peuvent concerner de nombreuses personnes. On peut transmettre des messages sous forme de texte, de photo, de son, de vidéo, ... On peut aussi échanger des fichiers. Le **fonctionnement** est conçu pour être **intuitif** et ne demande pas de compétences particulières.

Créer votre profil

Une fois l'application téléchargée, il suffit de se laisser diriger. Pour vous identifier, je vous conseille d'**indiquer votre nom et votre structure ou service**. Il paraît également une bonne idée de mettre une **photo** de votre visage, cela favorise votre identification et encourage les autres utilisateurs à faire de même. En encourageant la personnalisation de l'identité numérique, on favorise la responsabilité dans la parole. C'est particulièrement important dans ce contexte d'intervention.

Créer votre groupe

Source technique = <https://news.androidlista.fr/2019/04/30/comment-creer-des-groupes-et-des-chaines-sur-telegram/>

En amont, vous devez renseigner votre répertoire avec le numéro de téléphone des personnes que vous souhaitez inviter dans le groupe. Cette information ne sera pas disponible pour les autres membres du groupe, sauf s'ils ont déjà ce numéro dans leur répertoire.

Il existe deux possibilités, créer des groupes pour communiquer à plusieurs et créer des chaînes (ou canaux) diffuser de l'information. Concernant l'usage que nous recherchons, le groupe semble le plus adapté.

1. Choisissez "Créer un groupe" dans le menu.
2. Donnez un nom parlant au groupe, on peut également y mettre une image.
3. Inscrivez les personnes
4. Vous pouvez ensuite **régler les autorisations** pour chaque personne [*sélection du groupe, appuis long sur le participant*]. Il peut être notamment intéressant de couper la possibilité aux usagers d'inviter d'autres personnes de façon à ce que vous puissiez contrôler la constitution du groupe, tout en laissant par exemple la possibilité aux membres de proposer l'intégration d'autres personnes.

Une fois ces opérations en place, vous pouvez débiter la conversation.

Je vous propose un petit texte introductif, bien que vous soyez seul juge de savoir s'il s'applique aux personnes que vous accompagnez.

Bonjour à tous,

Vous comme moi vivons une nouvelle situation : la pandémie, le confinement, l'isolement. C'est pourquoi il m'a paru intéressant de vous proposer ce groupe d'échange afin que nous puissions discuter ensemble, dans un cadre sécurisé de ce que l'on vit, de nos difficultés comme de la façon dont on les résout.

En effet, à partir de l'expérience de chacun, il est possible que nous trouvions des solutions pour nous.

Cela est possible à partir de certaines conditions sur lesquelles je vous propose d'échanger maintenant.

L'animateur pourra ensuite dérouler l'explication des règles en une fois ou point par point selon l'organisation du dialogue qu'il anticipe.

Mettre en place une permanence numérique

Afin d'être disponible durant toute la durée des échanges, vous pouvez **définir des horaires** de fonctionnement du groupe. Pour ce faire, il est possible dans le réglage des autorisations de chacun de permettre ou non de poster. Vous pouvez donc couper la possibilité à chacun de participer à certaines heures et l'ouvrir aux heures de votre choix.

L'ouverture du chat pourra être ainsi l'occasion de saluer chacun, de prendre des nouvelles, de lancer un sujet pour la journée.

En termes d'horaire, il est sans doute préférable d'avoir une amplitude suffisamment large, chacun n'étant pas disponible au même moment de la journée.

Méthode d'animation proposée

Le clavardage

Le chat (ou clavardage) est une expression écrite particulière. Dans les relations en face à face, nous nous appuyons largement sur des éléments de communication non verbale pour interpréter un message. C'est un manque décisif dans l'expression écrite, qui est **beaucoup plus soumise aux conditions de réception que l'oral.**



Dans le chat, les **émoticons** peuvent permettre de limiter cette difficulté, n'hésitez pas à les utiliser. Grâce à ces caractères, vous pourrez vous rapprocher de votre expression orale en accompagnant un message écrit ou bien de s'en écartant.

Conserver le cadre des échanges

Voici quelques propositions de méthodes proactives pour **minimiser les risques d'incidents** sur les échanges et favoriser ainsi leurs pérennités.

Poser un cadre

D'une manière générale, il faut prêter une grande **attention au contexte d'interaction** que vous proposez :

- Les **règles du groupe de parole** doivent être exprimées et comprises. La première journée d'existence du groupe pourrait être consacrée à ces règles. Les discuter ensemble peut représenter une bonne stratégie pour constituer le groupe lui-même. Il faut principalement être au clair sur l'intention (horizontalité des membres et bienveillance) qui les sous-tend. Si le groupe évolue, il faut les rappeler à chaque nouvelle entrée.
- En tant que garant, vous devez **être vigilant à votre expression** :
 - Vous respectez vous-même les règles.
 - Vous en avez une compréhension claire et vous les faites respecter chaque fois que nécessaire. C'est particulièrement vrai sur l'**enjeu de la protection de chacun**. L'agression d'un autre membre est sans doute un comportement qui peut motiver l'exclusion du groupe. Les propos

discriminatoires, même s'ils ne sont pas dirigés contre un individu, représentent une potentielle atteinte et peuvent être présentés sous cet angle à la personne qui les exprime pour lui faire prendre conscience des conséquences de ses paroles.

- Vous devez être vigilants à **poser des questions et des cadres d'échanges qui incitent à leur respect**. Évitez les sujets hasardeux, au moins dans un premier temps. Prenez le temps de décrire votre interrogation, de "problématiser" avant de lancer un échange sur un thème, surtout si celui-ci peut tourner au débat.
- Une **attention est à porter à nos expressions et à leur réception** qui sera différente d'un individu à l'autre. Certains mots seront blessants sans que l'on en ait l'intention. Il ne faut pas hésiter à revenir sur des incompréhensions et à préciser sa pensée. L'outil permet de répondre à des messages plus anciens.
- Laisser de la place aux remarques de chacun, **lisez soigneusement les messages** pour éviter de les transformer et si besoin **reformuler pour clarifier**.

Proposer un fil de discussion

Afin de faciliter l'émergence des **ressources** et le développement d'une capacité de **résilience** du groupe et des individus, il paraît approprié de **travailler à partir de thèmes** qui permettront à chacun de se maintenir dans un échange collectif, de ne pas trop rester dans un dialogue potentiellement à sens unique.

- Définir un thème **sur une durée** (par exemple une journée) permet d'avoir un élément pour se raccrocher, pour relancer des échanges éventuellement. Chacun est invité à s'exprimer sur ce thème, à revoir sa propre expérience au travers de ce prisme. Ceci produit une plasticité des options que les personnes s'ouvrent et de l'innovation.
- Un échange n'a **pas forcément à avoir une conclusion** qui clôturera la question et la règle. Chacun trouvera ses propres réponses dans les échanges, en fonction de ce qu'il pourra et en définitive de ce qu'il voudra.
- La **définition du thème** suivant pourra être **discutée avec le groupe** à l'issue de l'échange précédent à partir d'éléments que l'on jugera en suspens.

Un groupe d'échange de pratiques

Pour soutenir chacun dans cette démarche, je propose à tous ceux qui s'y inscrivent de participer à **un groupe organisé entre animateurs**. Nous y mettrons en œuvre les mêmes fonctionnements pour répondre aux interrogations de la pratique et ainsi consolider nos expériences.

Inscrivez-vous à l'adresse suivante : esilaciotat@gmail.com.