

**« Exercice triangulaire » Animateur / témoin / modérateur
et
jeux de rôle -
Méthodologie**

*Programme d'accompagnement des familles à Antananarivo – Madagascar
Partenariat Inter Aide - KOLOAINA*

Virginie Toussaint – Inter Aide /Koloaïna 2007*

Objectifs de l'exercice

Face à des situations familiales complexes, les travailleurs sociaux peuvent se sentir bloqués, démunis, désarmés. L'échange dans le souci du non jugement avec d'autres collègues peut alors être un moyen d'élargir la réflexion, de trouver d'autres pistes de travail, de débloquer la situation ou de partager ses difficultés.

Cet exercice qui se pratique au minimum à 3 personnes (mais peut être mené en présence de spectateurs) favorise l'échange et la réflexion, dans le souci du non jugement.

Cet exercice aide aussi les animateurs sociaux à développer un esprit de synthèse, la capacité à distinguer l'accessoire de l'essentiel, la formulation d'hypothèses, à être attentif également à tous les échanges « non verbaux » au cours des VAD.

Déroulement de l'exercice global :

L'exercice se déroule en quatre temps.

Etape	Contraintes / remarques	Durée
Exposé synthétique de la situation familiale	L'animateur expose la situation de la famille, les objectifs de l'AFD définis avec elle ainsi que les objectifs de la VAD du jour, au témoin et au modérateur ainsi qu'aux observateurs potentiels. Ces derniers peuvent poser des questions lors de cet exposé.	½ heure maximum
Visite à domicile de la famille	En binôme animateur + témoin	Une heure maximum
Débriefing de la VAD	Présence obligatoire en plus du témoin et de l'animateur, d'un modérateur . D'autres personnes peuvent aussi être présentes, mais elles ne doivent en aucun cas être actives dans la discussion, sauf si cela a été défini clairement au départ et que les règles d'intervention sont scrupuleusement respectées.	Une heure maximum
Conclusion	<p>→ Soit le débriefing a permis de se mettre d'accord sur l'action à entreprendre avec la famille pour la prochaine VAD.</p> <p>→ Soit le débriefing n'a pas permis de se mettre d'accord et l'on définit un nouveau RDV pour poursuivre le débat et parvenir à une conclusion.</p>	

Etape 1 : structuration de l'exposé de la situation familiale

Lors de cet exposé synthétique, l'animateur en charge du suivi de la famille ne doit pas omettre de soumettre à ses collègues les informations suivantes :

- Date de début de l'accompagnement.
- Comment il est entré en contact avec la famille ? (cartographie, en permanence sociale, la famille l'a appelé alors qu'il était de passage dans le quartier, pour quel problème la famille l'a-t-elle interpellé ?).
- Structuration réelle de la famille : l'animateur doit essayer de faire la synthèse de toutes les informations dont il dispose sur la famille et qu'il a pu recueillir par étape lors des différentes VAD qu'il a déjà effectuées, et non pas soumettre les informations en lisant seulement la fiche d'enquête. Dans la mesure du possible l'animateur devra présenter un génogramme.
- Quels sont les objectifs définis par la famille ?
- Quels sont les objectifs proposés par l'animateur ?
- Quels sont les objectifs déjà atteints ?
- Quels sont les blocages potentiels ;
- Quel est l'objectif de la VAD du jour ?

Répartition des rôles lors de la VAD :

→ **L'animateur** réalise son travail comme à son habitude et selon les objectifs qu'il s'est fixé pour cette VAD avec la famille. Il n'oublie cependant pas de présenter son collègue à la famille et de demander si la présence de ce dernier au cours de l'entretien n'est pas gênante.

→ **Le témoin** n'intervient pas directement dans l'entretien. Cependant il n'est pas passif. Il observe rigoureusement ce qui se passe, du point de vue de la famille et du point de vue de l'animateur.

Structuration / déroulement du débriefing :

1) L'animateur expose la manière dont s'est déroulée la VAD avec la famille

- Qui était présent dans la maison ?
- Avec qui s'est-il entretenu ?
- De quoi a-t-il discuté avec la famille ?
- Quelles informations a-t-il obtenues ?
- Quelles évolutions par rapport aux objectifs poursuivis ?
- Quelle était l'ambiance de cette VAD ?
- Comment s'est-il senti lors de cet entretien ?

2) Le témoin

- Décrit ce qu'il a observé durant la VAD, concernant les membres de la famille (discours, attitudes non verbales de la part des membres de la famille, de l'animateur, ambiance, ...)
- Pose des questions sur les points qui lui semblent obscurs.
- Expose sa vision de la situation familiale, ce qu'il en comprend, les pistes de réflexion ...

Cela doit se faire dans le non jugement : il ne s'agit absolument pas de dire par exemple : « la VAD aurait dû se dérouler ainsi... ». « Tu as mal fait cela... », mais bien de décrire des faits (ex : « Quand tu as posé cette question, la mère a réagi de telle manière »).

3) Le modérateur

- Expose les règles du débat (principe de non jugement)
- Vérifie le temps
- Vérifie que l'exposition du cas par l'animateur est claire et comprise de tous.
- Vérifie qu'il n'y a pas de nouvelles questions.
- Vérifie que le témoin et l'animateur ont bien respecté leur rôle respectif (en demandant par exemple à chacun si l'autre est resté dans son rôle).
- Favorise la réflexion de tous en distribuant la parole.
- Si une décision est prise, ou qu'un résultat est défini, il reformule ce point afin que tous soient bien d'accord.
- Si à l'issue du débriefing aucune décision n'est prise, il prend un nouveau RDV avec l'équipe afin que le groupe puisse s'entendre sur une décision commune.
- Si à l'issue d'un nouveau RDV, l'équipe ne parvient toujours pas à se mettre d'accord sur une décision pour la suite de l'accompagnement de la famille, prendre contact avec le responsable de programme ou le responsable du suivi des actions.
- Dans tous les cas, tant qu'une décision n'est pas prise quant au mode d'action à adopter, aucune nouvelle VAD de la famille ne peut être réalisée.

Jeux de rôle

1- Utilisations possibles :

- Animation d'un groupe d'adultes ou d'enfants
- Gestion de conflit (équipe de travail, famille...)
- Etude de cas
- Préparation à de nouvelles situations, au changement
- Lors de formations pour l'appropriation d'un concept.

2- Objectifs :

- Favoriser la parole, l'expression de soi, du vécu, du ressenti.
- Se préparer psychologiquement à de nouvelles situations, à de nouveaux événements.
- Développer l'empathie (imaginer ce que peut vivre, éprouver la personne en situation).
- Développer le respect de l'autre (éviter le jugement).
- Apprendre à gérer les émotions lors de la relation, l'angoisse de la relation.
- Mettre en confiance et aider à la confiance en soi.
- Favoriser les échanges entre les personnes.
- Favoriser l'écoute.
- Restaurer l'estime de soi (ex : un enfant est bouc émissaire dans un groupe. L'animateur met en place un jeu de rôle pour faire ressentir ce que cet enfant peut vivre dans cette situation).
- Reconnaissance par le groupe (reconnaître ce que vit l'autre, redonner une place dans le groupe).
- Déverrouiller des situations bloquées, cibler les obstacles, sources de malaise et imaginer des solutions.
- Restaurer la communication.
- Identifier les hypothèses et objectifs de travail.
- Travailler des stratégies d'entretien.
- Stimuler l'imaginaire.
- Créer une dynamique de groupe en un temps réduit.
- Faciliter l'appropriation de concept.

3- Dispositif :

- un groupe d'individus
- un animateur (un animateur pour 6 personnes)
- un espace clos, calme et contenant
- des acteurs qui jouent face aux observateurs.

4- Déroulement :

- Présentation de l'outil (pourquoi, comment)
- Consignes, règles et cadre.
- Choix de la situation.
- Récit du contexte, de l'histoire qui précède la situation.
- Désignation des personnages, du lieu, de l'objectif de la rencontre.
- Briefing des acteurs sur leur personnage. On les fait rentrer dans leur rôle.
- Consignes données aux observateurs (qualité d'écoute, d'observation de la communication verbale et non verbale, des émotions...)
- Etape du jeu.
- Evocation des ressentis ;
 - Des acteurs
 - Des observateurs
 - L'animateur peut donner son ressenti mais en dernier.

- Analyse de l'entretien ;
 - o Les attitudes bloquantes ou facilitantes
 - o Les attitudes valorisantes ou disqualifiantes
 - o Les alliances ou coresponsabilité....

5- Règles/ cadre :

- Non jugement, non interprétation.
- Chacun peut prendre la parole et doit écouter l'autre (pas d'apartés, pas de coupures...)
- Pas de perturbations ou de parasitage, éteindre les portables.
- On peut interrompre un jeu de rôle si on observe que la situation est bloquée. Si on interrompt les acteurs , on rentre dans le jeu pour aider ou on remplace la personne en difficulté.
- Les acteurs, au cours du jeu comme au cours du débriefing, doivent être nommés par le prénom du personnage et non pas par leur véritable prénom.
- Les corrections à apporter pour tendre vers un entretien satisfaisant.
- Rejouer ou non.
- Synthèse du jeu de rôle.
- Evaluation de l'outil.

6- Rôle de l'animateur :

- Garant du respect des règles énoncées.
- Neutralité, non jugement, non interprétation. Faciliter l'expression des émotions.
- Veiller à la parole de chacun et au temps de parole des uns et des autres.
- Garant du respect de l'intégralité physique et morale des individus dans le groupe.
- A la possibilité d'intervenir et/ou d'interrompre la séance lorsque les règles, le cadre ou l'intimité ne sont pas respectés.

AVIS IMPORTANT

Les fiches et récits d'expériences « Pratiques » sont diffusés dans le cadre du réseau d'échanges d'idées et de méthodes entre les ONG signataires de la « charte Inter Aide ».

Il est important de souligner que ces fiches ne sont pas normatives et ne prétendent en aucun cas « dire ce qu'il faudrait faire »; elles se contentent de présenter des expériences qui ont donné des résultats intéressants dans le contexte où elles ont été menées.

Les auteurs de « Pratiques » ne voient aucun inconvénient, au contraire, à ce que ces fiches soient reproduites à la condition expresse que les informations qu'elles contiennent soient données intégralement y compris cet avis .

* Virginie Toussaint est responsable du programme d'accompagnement des familles mené par l'équipe Koloaïna à Antananarivo, Madagascar.