

Section 3 : Pratique de la facilitation appliquée

Pourquoi la divulgation émotionnelle facilitée est-elle importante ?

- Dans les groupes traitant de sujets personnels ou sensibles (notamment la santé mentale, les traumatismes, la migration), la divulgation émotionnelle (comme les larmes) est courante.
- Les facilitateurs doivent trouver un équilibre entre laisser de la place aux émotions et assurer la sécurité et la structure du groupe.
- La manière dont vous réagissez peut profondément influencer la confiance, la cohésion du groupe et la capacité de guérison ou de prise de conscience.

Section 3 : Pratique de la facilitation appliquée

Théorie – L'intelligence émotionnelle en facilitation

- Les facilitateurs tirent profit de l'intelligence émotionnelle : la capacité à percevoir, comprendre et réagir aux états émotionnels au sein du groupe.
- La conscience émotionnelle vous aide à remarquer quand quelqu'un est émotionnellement déstabilisé, et la régulation émotionnelle vous aide à rester calme et solidaire sans vous sentir dépassé.
- Vos interventions (mots, timing, ton) ont leur importance : elles indiquent au groupe s'il est sûr d'exprimer et de gérer des expériences difficiles.

Section 3 : Pratique de l'animation appliquée

Théorie – Réagir aux manifestations émotionnelles

- Les facilitateurs sont confrontés à un dilemme : doivent-ils reconnaître et explorer les émotions, ou passer rapidement à la tâche ou aux solutions ?
- Stratégies permettant de reconnaître les émotions : valider, normaliser, faire preuve d'empathie.
- Stratégies d'exploration des émotions : demander en quoi l'émotion est liée à l'apprentissage ou au sens ; aider les participants à réfléchir à ce qu'elle leur dit.
- Les objectifs relationnels (soutien) et d'apprentissage (développement) peuvent tous deux être atteints lorsque les émotions sont gérées avec attention.

Section 3 : Pratique de l'animation appliquée

Conseils pratiques – Gérer la révélation d'émotions

D'après les guides de facilitation et les meilleures pratiques en matière de travail de groupe :

- Validez l'émotion : par exemple, « Je vois que c'est très difficile / que vous êtes vraiment bouleversé. »
- Offrez un cadre sécurisant : rappelez les règles de base, rassurez sur la confidentialité.
- Évaluez la capacité de la personne : « Souhaitez-vous faire une pause ? Voulez-vous faire une pause, ou préférez-vous me parler / parler au co-animateur plus tard ? »
- Évitez d'insister devant le groupe : surtout quand quelqu'un est très bouleversé — mieux vaut proposer un suivi en tête-à-tête.
- Prendre soin de soi en tant qu'animateur : soyez conscient de votre charge émotionnelle, faites le point après la séance et sollicitez le soutien d'un collègue ou d'un supérieur.

Section 3 : Pratique de la facilitation appliquée

Exercice de simulation — Mise en place du scénario

Description du scénario pour les participants :

- Vous animez un petit groupe de soutien (en ligne ou en présentiel) qui discute des défis liés à la santé mentale.
- Une participante, « Amina », commence à parler de son expérience récente de perte et de déplacement. Au fur et à mesure qu'elle parle, elle se met à pleurer.

Votre rôle :

- Réagissez en tant qu'animateur.
- Utilisez les stratégies que vous avez apprises (validation, contenance, prise de contact) pour soutenir Amina, tout en veillant à ce que le groupe reste en sécurité et impliqué.

Section 3 : Pratique de l'animation appliquée

Instructions pour l'exercice de simulation

1. Votre tâche : rédigez une réponse de facilitateur à « Amina » à ce moment-là. Incluez :
 - Une phrase de validation.
 - Une prise de contact (faire une pause, proposer une pause ou un soutien).
 - Un rappel des normes du groupe, le cas échéant.
 - Un plan pour la suite (continuer, faire une pause, discuter en tête-à-tête).
2. Après avoir écrit / vous être entraîné, réfléchissez :
 - Qu'est-ce qui a été le plus difficile à dire ou à faire ?
 - Qu'est-ce qui vous a semblé encourageant ?
 - Que pourriez-vous changer la prochaine fois ?

Section 3 : Pratique de l'animation appliquée

25

Exemple de réponse du facilitateur (modèle)

« Merci de nous faire part de cela, Amina. Je comprends à quel point c'est difficile, et j'apprécie vraiment le courage dont tu fais preuve en en parlant. Souhaites-tu faire une pause ? Nous pouvons faire une petite pause, ou si tu préfères, nous pouvons en discuter ensuite en privé. Il est normal de ressentir ce que tu ressens. Nous avons également une règle de base qui permet à quiconque de se retirer ou de passer son tour — c'est à toi de décider ce qui te semble le mieux pour toi en ce moment. »

Pourquoi cela fonctionne :

- Valide les émotions.
- Propose des options (pause, conversation en privé).
- Rappelle les normes du groupe (prendre soin de soi, choix).
- Tient compte de la sécurité émotionnelle du groupe.

Section 3 : Pratique de l'animation appliquée

26

Questions de réflexion (après la simulation)

- Qu'avez-vous ressenti en rédigeant cette réponse ?
- Quelles craintes ou préoccupations vous sont venues à l'esprit (par exemple : « Et si les autres se sentent mal à l'aise ? » « Vais-je perdre le contrôle de la séance ? ») ?
- Comment pourriez-vous assurer le suivi auprès d'Amina (ou d'une personne dans une situation similaire) après ce moment ?
- De quel soutien avez-vous besoin, en tant que facilitateur, pour gérer de tels moments lors de futures sessions ?

Section 3 : Pratique de la facilitation appliquée

Points clés à retenir

- Les manifestations émotionnelles telles que les pleurs sont puissantes et significatives ; elles traduisent une vulnérabilité, une confiance et souvent un besoin profond.
- Les facilitateurs doivent préserver cet espace : valider, prendre des nouvelles, contenir, mais sans insister de manière nuisible.
- Utilisez votre boîte à outils de facilitation (règles, proposition d'un entretien individuel, pauses) pour gérer les moments chargés d'émotion.
- La facilitation est un travail relationnel : la manière dont vous réagissez renforce la confiance et donne l'exemple d'un partage émotionnel respectueux.

Section 3 : Pratique de la facilitation appliquée

28

Prochaines étapes pour votre pratique de la facilitation

- Identifiez un ou deux autres moments émotionnels ou difficiles que vous avez rencontrés lors de sessions de groupe passées. Rédigez les réponses du facilitateur en utilisant le modèle.
- Entraînez-vous à ces réponses (par écrit ou en jeu de rôle) lors de votre prochaine supervision d'équipe ou entre pairs.
- Après une séance réelle, rédigez un compte-rendu ou faites le point : lorsque les émotions étaient vives, qu'est-ce qui a fonctionné et que pourriez-vous faire différemment la prochaine fois ?
- Élaborez un « plan de soutien à la facilitation » : à qui ferez-vous part de vos impressions (co-facilitateur, mentor) après des moments émotionnellement intenses ?