BILAN FORMATION – RITA Mayotte
BIOFERM

Techniques d'écoute active et de résolution de problèmes en groupe - Méthode GERDAL

27 au 31 Mars 2017

I – CONTEXTE DE LA SESSION

Dans la perspective d'une contribution à la durabilité des systèmes de production agricole mixte (élevage-agriculture) et d'une facilitation de l'appropriation des innovations, le programme RITA Mayotte-BIOFERM a pris l'initiative d'**une démarche d'appui-conseil** aux agriculteurs pour la gestion de leurs parcelles dans une approche systémique du territoire.
En préalable, il convient de **former les techniciens d'encadrement** et certains responsables professionnels à des modes d'intervention nouveaux permettant l'émergence de projets venant des agriculteurs eux-mêmes.
Comme il n'est pas aisé de sortir du sectoriel et d'une « délivrance de recettes techniques », il est nécessaire de renforcer les compétences locales dans le champ de l'approche participative afin de mieux accompagner les acteurs et producteurs à l'élaboration de plans d'actions.

Objectifs :

Dans ces perspectives, il s'agit de former sur le plan théorique et pratique une équipe de techniciens et professionnels agricoles à l'écoute active et à l'utilisation d'une méthode appropriée à la résolution de problèmes en groupe.
Le programme RITA MAYOTTE décide de faire cette formation en deux temps afin de toucher plus de bénéficiaires et d'être par-là plus rémanent. Ainsi une première session est animée par Dominique DERAND en juillet 2016 pour 17 personnes.

II – LE DEROULEMENT DE LA SESSION

Cette deuxième session est animée par Daniel GUERIN et Dominique DERAND.

Elle se déroule au Lycée agricole et dans le secteur de Coconi du 27 au 31 mars 2017.

La logistique en amont et pendant la session est assurée par Stéphane RAVELOJAONA du programme RITA MAYOTTE.

Le groupe est composé de 12 stagiaires venant de plusieurs institutions œuvrant dans le développement agricole et territorial à Mayotte. Cf annexe 1.

III – LE CONTENU DE LA SESSION

JOUR 1

- **Présentation** de la session et des participants à travers plusieurs exercices et jeux : « mon nom et un signe, je passe la parole à quelqu'un que je connais, le tour de table alphabétique… »
- Mise en place, à travers un travail en 3 sous-groupes, du **contrat de formation** qui implique de :

1. Se connaître (soi et l'autre) : ce travail est continu et transversal à toutes les activités.

2. Définir des buts communs au groupe

- ✓ ***Acquérir la méthode GERDAL pour faciliter l'expression collective et la recherche de pistes de solution***
- ✓ ***Développer des compétences en communication et en animation***
- ✓ ***Analyser ses postures d'intervention***
- ✓ ***Consolider/élargir le réseau (****ce but incombe davantage aux stagiaires qu'aux formateurs****)***

3. Se donner les moyens : salle, formateurs, invitations des stagiaires, mobilisation du temps de travail des participants, négociation de la mise en pratique sur 4 groupes…

4. Poser les modalités de fonctionnement de la session

- ✓ ***Négociables*** : horaires 8h30-12h00 et 13h30-16h00, repas commun, pauses libres, chacun gère son temps, méthode pédagogique : apports/mises en pratique/activités ludiques, tournage d'une vidéo tout au long du stage
- ✓ ***Non négociables :*** confidentialité, expression individuelle, Règle des 3 P « Protection + permission = Puissance », transformer le « On » en « Je » et les plaintes en suggestions ; chaque participant doit s'obliger à animer 10 à 30 minutes pendant la semaine

- **Apports théoriques :**

- ✓ ***Le schéma de base de la communication.***

Toute situation de communication implique au moins deux individus. L'un d'entre eux est, par son ***intention*** (ou non), le déclencheur d'une situation bipolaire. Chaque pôle se place alternativement en situation d'***émission*** (envoi d'un signal ou message) ou de ***réception*** (retour ou feed-back). Une communication correcte sous-entend : un ***canal*** (écrit, parole, signaux, sons…) et un ***code*** (décryptage du support et du message envoyé) communs ainsi que la prise en compte du **Cadre de Références Fondamentales** qui agit (chez) tous les interlocuteurs. Ce CRF filtre à la fois l'émission et la réception d'un message. Il se compose de toutes les caractéristiques qui différencient chaque individu de son prochain : âge, sexe, traits de caractère, culture, éducation, religion, appartenance politique, expériences, langue parlée, humeurs, positions de vie…

- ✓ ***Les positions de vie***

Le jeune enfant « *possède déjà des certitudes sur lui-même et sur le monde qui l'entoure (…), qu'il va conserver toute sa vie et que l'on peut résumer ainsi : je suis ok ou je ne suis pas ok, vous êtes ok ou vous n'êtes pas ok* ». La position de vie est la valeur que je me donne à moi-

même et aux autres, l'idée positive (que l'on nomme ici *ok* et que l'on symbolise par un +) ou négative (que l'on nomme *non ok* et que l'on symbolise par un -) que j'ai de moi, des autres et du monde. Certaines positions - +, - -, + - sont d'avantage génératrices de stimuli de stress que celle du + + où l'autre n'est pas une menace pour moi.

LES POSITIONS DE VIE	
- + Dévalorisation de soi (peur, timidité…) Survalorisation de l'autre Rôle de victime « Je perds, tu gagnes »	**+ +** Juste valorisation de soi Juste valorisation de l'autre Pas de rôle dans le triangle de Karpman « Je gagne, tu gagnes »
- - Dévalorisation de soi Dévalorisation de l'autre « Je perds, tu perds »	**+ -** Survalorisation de soi Dévalorisation de l'autre Rôle de persécuteur ou de sauveur « Je gagne, tu perds »

- ✓ ***La notion de contrat triangulaire et les conséquences de son absence***

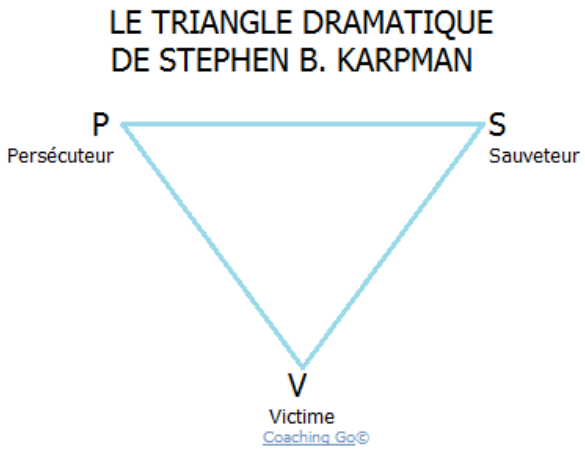
Le contrat se définit comme un accord entre deux ou plusieurs personnes et indique un but. Cette notion tient une place centrale car le contrat est la base de toute action entreprise pour changer un comportement ou une décision. Il s'agit « d'un engagement bilatéral explicite en vue d'une action bien définie ». Il est appelé « triangulaire » car les deux contractants sont placés sous le regard d'une Grande Puissance qui a un autre contrat, explicite ou non, avec les deux parties. Un contrat peut inclure d'autres contrats.

Exemples : RITA BIOFERM négocie avec le CIRAD la participation d'un de ses agents à un module de formation. Ce dernier vient sur la base d'une présentation de la session par un agent du RITA ; Puis il a un autre contrat pendant la session avec ses homologues-participants et avec le formateur qui, lui-même, a un contrat avec BIOFERM et son propre employeur…

Dès lors que les relations inter individuelles ne sont pas sous tendues par un contrat clair, une nouvelle configuration apparaît fréquemment : le triangle dramatique. Il se crée une communication « non saine » traduite par l'apparition de jeux psychologiques impliquant 3 rôles :

- Une **Victime V** : qui se sent inférieure et recherche un Persécuteur ou un Sauveteur.
- Un **Sauveteur S** : qui perçoit la Victime comme inférieure et lui vient en aide à partir d'une position supérieure.
- Un **Persécuteur P** : qui agresse, humilie ou rabaisse la Victime.

Ces trois rôles sont joués, indifféremment et parfois à tour de rôle par les inter-locuteurs impliqués dans l'échange.



• **Présentation de la méthode** GERDAL mise au point par l'ethnologue Jean Pierre Darré qui a fondé le **G**roupe d'**E**xpérimentation **- R**echerche (pour le) **D**éveloppement d'**A**ctions **L**ocalisées.

✓ ***Fondements philosophiques***

- Toutes les personnes sont égales et intelligentes
- Toutes les personnes sont libres de prendre les décisions qui sont bonnes pour elles et sont libres d'en changer
- Je ne change que moi et nul ne libère autrui
- Je ne change que si j'ai plus d'avantages à changer qu'à ne pas changer
- Nous sommes tous en système

✓ ***Concepts sous-jacents***

- Le changement (ou la prise de décision) est lié à 3 déterminants : l'affect, la logique et les représentations sociales
- On agit sur **l'affect** en psychothérapie ; on agit sur **la logique** par la formation/information mais on pense ne pas pouvoir agir sur **les représentations sociales** des individus.
- Agir sur deux des trois déterminants augmente nos chances d'induire du changement ; donc il convient de rajouter au travail sur la logique celui sur les représentations sociales
- Ces représentations sont souvent individuelles mais aussi parfois communes donc communicables. Elles sont communicables via la parole partagée entre pairs
- Ceux qui vivent une situation à problèmes sont les plus légitimes et experts à en parler
- Parler d'une situation à problèmes permet de produire des constats, des plaintes, des souhaits et aussi des pistes de solutions.
- Mais tout est entremêlé, parfois confus, souvent auto-dévalorisé
- Il faut donc un « aide » extérieur pour faciliter l'expression libre entre pairs et organiser la parole produite en vue d'une recherche de solutions communes
- L'outil de base de cet « aide » est l'écoute active (ROGERS)

✓ ***Etapes de la méthode***

La base de l'intervention est une demande ou un besoin constaté pour être légitime ou alors une situation à problème vécue par plusieurs personnes impliquées ou concernées au même degré, sans rapport hiérarchique entre elles. On nomme ces personnes « des pairs ».

1. L'animateur doit **inviter les pairs**, individuellement, 3 à 7 jours avant la RI* en leur expliquant la démarche, son origine et légitimité ainsi que la méthode qui sera employée.
2. Il anime ensuite cette **Réunion Initiale*,** d'environ 1h30, dans laquelle il assure le lancement et le partage de la parole, la reformulation et/ou la synthèse des avancées ainsi qu'une prise de notes rigoureuse des « dires ». A la fin de la RI, rendez-vous est donné aux participants pour une restitution de leur parole organisée. Le délai à respecter entre la RI et la restitution est compris entre 2 heures et 7 jours.
3. Il effectue, en dehors de la présence des participants (ou avec l'aide de quelques volontaires) **l'organisation des « dires »** en « paquets » ayant du sens. Puis, il formule au-dessus de chaque paquet une question, se voulant mobilisatrice, débutant par « Comment Faire Pour ? »
4. Il anime une réunion d'environ 1h pour la **restitution** au groupe de sa production aux fins de validation (avec d'éventuelles modifications) des dires et ajustement des CFP. En fin de réunion, il fait procéder à une hiérarchisation des préoccupations à traiter par **l'inscription** des personnes dans un ou plusieurs ateliers.
5. A partir des inscriptions, il organise des **groupes de recherche de solutions** qu'il animera de façon semi-directive en vue de la production d'un plan d'actions comprenant des tâches à accomplir, des responsabilités établies, des délais de réalisation.

- **Apport théorique** sur les types de conduite de réunions. Légende de Polycrate et Maïandros. Au 6ème siècle avant JC, dans l'ile grecque de Samos, Polycrate, un tyran, meurt. Son successeur, Maïandros se livre à un geste inattendu. Il refuse le pouvoir, ou plutôt il le dépose symboliquement sur une pierre, l'omphalos, au centre de l'agora, la place où se réunissent les chefs de tribu. Il est coutume d'appeler ce geste l'invention de la démocratie. Ou plus justement la mise en vigueur d'une collégialité. On peut en tirer deux manières de réunir les « collègues » :
  - La réunion auto centrée de Polycrate qui fonctionne en « questions-réponses », de manière descendante avec une hiérarchie entre les participants. Les échanges y sont orientés de la périphérie vers un centre qui a plus de valeur ou qui joue un rôle de dominant
  - La réunion transversale de Maïandros où les échanges sont libres entre des participants-pairs. Le centre y est vide et la périphérie entre en inter-locution.

GERDAL se place dans l'éventail des réunions dites « bottom-up » favorisant « l'inter-action ».

- **Mise en pratique :** deux participants animent une réunion ascendante afin de recueillir le ressenti des participants autour des outils abordés en formation.

- **Evaluation de la journée :** appréciation plutôt positive des activités et apports proposés avec une attente forte d'entrer « dans le vif du sujet ».

JOUR 2

- **Jeux d'échauffement et d'inclusion :** « l'horloge, buzz, la mouche, découvrir un objet caché par des questions fermées »

- **Synthèse collective des avancées du 1er jour.**

- **Apports théoriques**

✓ ***Les signes de reconnaissance***

Un signe de reconnaissance (ou caresse ou stroke) est un « acte impliquant la reconnaissance de la présence d'autrui ». C'est un message que j'envoie à l'autre qui lui signifie que pour moi il existe, que je sais qu'il est présent. C'est une unité d'attention qui répond à la soif de reconnaissance et qui le fait grandir. Il peut être :

- Verbal ou non verbal : « *bonjour* » ou un clin d'œil,
- Positif ou négatif : un compliment ou une critique négative,
- Conditionnel ou inconditionnel : le premier est factuel, précis et circonstancié, il concerne le « *faire* », le second est relatif à « *l'être* » de la personne dans sa globalité
- Obtenu par une demande directe (« *que penses-tu de…* ») ou indirecte (par un jeu psychologique par exemple)
- Pour qu'il soit efficace, il est préférable qu'il soit conditionnel et réponde aux critères suivants : gratuit, spécifique, sincère, spontané, précis…

Une bonne gestion des SR implique de donner, recevoir, accepter, refuser, demander ou encore se donner à soi-même des signes verbaux, positifs ou négatifs, conditionnels.

✓ ***L'écoute active***

Ce concept recouvre des techniques mises au point par le psychologue **Carl ROGERS** dans sa méthode d'aide individuelle basée sur des entretiens « non directifs », terme auquel il a préféré, dès 1951, celui de « centré sur le client ». Pour lui, « l'individu est capable d'envisager de manière constructive les problèmes qui se posent à lui et dont il peut prendre conscience ».

L'entretien a, alors, pour but de permettre au sujet de réaliser son propre diagnostic, la relation établie avec le thérapeute étant facteur de changement, il peut envisager les orientations à prendre pour son développement (mise en place d'attitudes d'acceptation ou de direction de soi).

Le rôle de celui qui réalise l'entretien n'est plus alors d'être un expert, mais d'être compréhensif avec une attitude d'écoute qui joue sur l'équilibre entre **congruence***, **regard inconditionnellement positif ** et **empathie*****, pour aider la personne à une connaissance complète de la dynamique de son comportement.

**La congruence est la cohérence entre les propos et l'acte.*

***L'empathie est un engagement affectif et humain qui équivaut à entrer complètement dans l'univers affectif d'autrui*

****L'acceptation inconditionnelle c'est l'intérêt porté à tout ce que la personne exprime en perdant tout désir de le juger, de l'évaluer.*

Ainsi, il a pu être établi une liste des **comportements à éviter** qui sont autant d'attitudes spontanées chez nous :

- Le jugement : *« tu as raison* ou encore *c'est très mal ce que tu as fait… »*
- L'interprétation : *« tu dis… ce ne serait pas plutôt… ? »*
- L'évaluation : *« au fond, ton problème n'est pas si grave que…ou moins grave que si... »*
- L'investigation : *à la manière d'un inspecteur de police ou d'un médecin.*
- La solution ou le soutien : *« il faudrait faire ceci ou cela… »*

A l'inverse, certaines **attitudes sont favorables** au déroulement du « fil » ou du « tapis » de la pensée de l'autre. L'interviewer doit s'efforcer d'utiliser :

- Le silence
- La mimique, le regard, le mouvement de tête ou le geste qui montre qu'on a compris l'autre et qu'on l'invite à continuer.
- La reformulation « miroir » exprime la compréhension des messages émis par l'autre. On lui restitue le sens de ce qu'il dit. On peut commencer les interventions de ce type par « si je comprends bien… ».
- La synthèse partielle
- Le mot clé

- **Mise en pratique : exercice des triades**

Les participants font des exercices d'écoute active en sous-groupes de trois. Alternativement, grâce à une rotation réfléchie, chacun joue pendant 15 minutes le rôle de :

- L'interviewer qui s'efforce d'appliquer les principes « Rogeriens »
- L'exprimant qui parle de ses préoccupations du moment
- L'observateur qui note toutes les interventions de l'interviewer en essayant de repérer les « comportements à éviter » qu'il commet et les « attitudes favorables » qu'il réussit à adopter. Aucune intervention (commentaire, rire, mimique, cri, geste…) n'est autorisée à l'observateur.
  Au cours du débriefing en grand groupe, les participants livrent leur ressenti, les point essentiels observés et les exemples les plus significatifs d'attitudes positives ou négatives.

- **Apports théoriques**

✓ ***La notion de problème au sens de GERDAL***

Il s'agit d'un mot à double sens :

- Soit une situation difficile faisant référence directe aux choses. Ex : le problème de la chaise bancale. A ce niveau, l'exprimant ne se positionne pas et le problème peut être « chosifié, matérialisé » : on peut poser le problème, le soulever, le contourner, l'ignorer…
- Soit une question posée à propos de la situation ce qui implique qu'il y a quelqu'un qui se pose la question, qui est donc concerné.

Toutefois, il y a une distinction entre la notion de **« besoins »** qui se réfère plus à l'inconscient et celle de **« problèmes »** qui se situe au niveau conscient. Le terme de problème se réfère à une activité de connaissance. Le terme de besoin se réfère à l'affectif et au physiologique, c'est à dire à un niveau d'état et de fonctionnement qui échappe à la volonté du sujet (ex : j'ai faim). Dans GERDAL il ne s'agit pas de partir des besoins des gens, mais de leurs problèmes.

Un problème c'est quand on ne sait pas quoi faire (état initial A – insécurité)

Une solution c'est trouver des opérations qu'on sait faire (état B – sécurité)

Dans les groupes, souvent il y a trois niveaux d'expression :

1 – une situation, une généralité : *« le problème de l'Education Nationale à Mayotte »*

2 – la façon dont quelqu'un vit la situation (dont il l'exprime) : *« je vois que dans l'école de mon fils, les enseignants s'absentent trop. »*

3 – la formulation d'un problème vécu : *« mon fils a un gros retard en lecture en CP »*

Il s'agit donc d'aider les gens à passer des préoccupations (niveau 2) aux problèmes (niveau 3). Les aider à formuler leurs problèmes augmente leur capacité d'initiative (initiatives élaborées). Sur l'exemple cité précédemment, en phase suivante on doit faire produire une formulation telle :*« Comment Faire Pour payer des cours de soutien en lecture à mon fils ? ».*

- ✓ ***La profondeur et la surface du problème***

Quand on commence l'étude d'un problème, on a toutes les chances d'arriver à des solutions connues qui font partie du milieu culturel et des matrices habituelles.

Quand un groupe étudie un problème, deux voies sont offertes : aller vers les solutions pauvres ou explorer les solutions riches. La tendance probable du groupe est de filer verticalement (vers les solutions évidentes). Il s'agit donc de proposer au groupe d'explorer, d'élargir le débat. Il arrive qu'une première formulation empêche d'aller latéralement. Pour en sortir, il faut interroger la question pour voir s'il n'y a pas une question en amont et donc étudier la formulation d'une autre question pour étudier le problème sous un autre angle.

Partir sur la plus grande pente de résolution de problème conduit souvent à la mare des solutions communes. Il vaut mieux explorer d'autres pentes pour arriver à des solutions nouvelles et originales.

- **Mise en pratique** avec observateurs

Exercices d'entraînement à l'animation de groupe, à l'analyse des contenus des problèmes et de la qualité des pistes de solutions retenues

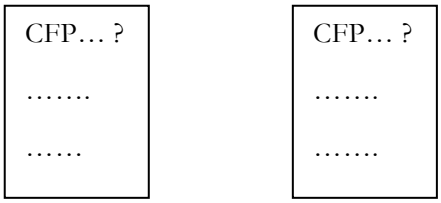
- **Evaluation de la journée :** c'est difficile de rester neutre.

JOUR 3

- **Jeux d'échauffement et de confiance** dans l'autre et le groupe : les statues ; les jeux d'aveugle et de guides
- **Rappel des notions vues la veille**
- **Apports théoriques**

✓ ***Le rôle de l'aide :*** ses fonctions

- Faire les invitations avec un courrier remis lors d'une visite individuelle rapide (ne pas aborder les préoccupations avant la réunion). Tout le monde a reçu une invitation. Tout le monde sait que l'autre a reçu une invitation.
- Organiser la logistique de la réunion : salle, disposition des sièges et tables, lumière, confort, confidentialité des murs et portes…
- Accueillir les participants lors de la Réunion Initiale et animer celle-ci. Cf ci-dessous RI ;
- Après le départ des membres, organiser les dires et les transformer en problèmes sur des paper-boards.



Recommandations : Eviter de regrouper les problèmes (perte de précision, confusion de sens, retour à une préoccupation).

- Restituer au groupe les problèmes tels qu'il les a perçus. Lire les problèmes et les dires associés puis revenir sur chaque problème pour vérifier si la formulation et les dires relevés conviennent à tout le monde. Reformuler les problèmes si le groupe le juge utile. Modifier les dires (corriger les expressions, ôter des dires…).
- Faire en sorte que les gens puissent discuter entre eux.
- Organiser les groupes de travail en faisant s'inscrire les participants sur les paper-boards, les faire se lever (ils inscrivent eux-mêmes leur nom sur les panneaux).
- Planifier les réunions des groupes de travail. Prendre date pour la prochaine réunion. Définir qui est le référent du groupe de travail (personne qui sera contactée et qui préviendra les autres, qui aidera à assurer la logistique de la réunion)

✓ ***La réunion initiale :*** déroulement

- Fixer les règles (durée d'1h30, pas d'apartés, chacun prend la parole quand il le juge utile sans couper la parole des autres, c'est l'aide qui gère le temps de parole…)
- Insister sur le but final : « arriver à des problèmes à traiter et aux solutions »
- Lancer la réunion. Exemple de formule d'entame : « je vous invite à parler de vos préoccupations, vos souhaits, de ce qui ne va pas comme on voudrait, de vos difficultés, de ce dont on parle quand on se rencontre … »

- Assurer le recueil de l'expression des personnes : écouter et gérer la parole ; prendre des notes
- Gérer le temps et donner un nouveau rendez-vous au groupe pour la restitution

✓ ***La prise de notes***

La technique de prise de notes appropriée à cette méthode n'est pas classique. Elle n'est pas chronologique ou synthétique. Elle a pour but de **recueillir fidèlement des « dires »,** des bouts de phrases ayant **du sens**, de rendre compte de l'évolution des échanges, de montrer les convergences ou divergences entrer participants sur un même sujet…Mais, elle a aussi comme fonction de **soutenir l'animation de la réunion** en permettant de voir rapidement les grandes préoccupations exprimées. En ce sens, elle **facilitera aussi les reformulations** pendant la réunion ainsi que les **regroupements de « dires »** dont se chargera l'aide.
Pour être efficace, l'aide doit se munir de beaucoup de feuilles blanches ainsi que de stylos ou crayons de plusieurs couleurs.
Ainsi équipé, il commencera à noter le premier dire sur une feuille puis attendra le deuxième pour voir s'ils sont en lien. S'il s'agit d'un « champ » nouveau, alors il sera noté sur une deuxième feuille et ainsi de suite.
Les changements de couleurs, les flèches, signes distinctifs, bulles, encadrés donneront, après coup, de la visibilité à l'organisation et à l'évolution de la parole. Il n'y a pas de règles ou de modèles. C'est à l'aide de trouver sa propre manière afin de répondre à tous les besoins rappelés ci-dessus. Celle-ci s'affinera au fil des expériences.

DANGER ! la prise de notes peut être un piège car elle détourne l'attention et la vigilance au groupe et aux interactions non verbales. Elle est parfois un refuge pour les aides débutants qui se coupent alors de la dynamique des échanges. Il sera de plus en plus difficile de trouver ensuite le bon mode de relance des échanges.

- **Mise en pratique en salle** avec observateurs

- Exercices d'entraînement à l'animation de groupe ; mise en œuvre des fonctions de l'aide
- Exercices d'entraînement à l'animation de groupe avec prise de notes

- **Mise en pratique sur le terrain :** application de la méthode complète avec des groupes en situation réelle.

✓ Les salariés et le directeur de la **COOP ADEM** (responsable Marion Pannequin) : 14 personnes. Avec ce groupe le travail effectué comprend la Réunion Initiale, l'organisation des « dires » avec l'aide de tous les salariés ayant déjà bénéficié de la formation GERDAL et la restitution des CFP à tout le groupe, suivie de l'inscription sur les paper-boards jugés prioritaires ;

✓ Les salariés et la directrice de **Valarano** (responsable Laetitia Vannesson) : groupe exploitation EPN soit 9 personnes. Avec ce groupe, le travail effectué est spécifique car, pour tenir compte des participants non francophones, l'équipe met en œuvre un système de traduction simultanée Français/Shimaoré entre les aides et les participants. La restitution des « dires » organisés en CFP est décalée au lendemain.

JOUR 4

- **Jeux d'échauffement**
- **Débriefing** sur les mises en pratique de la veille.
- **Nouvelles mises en pratique sur le terrain :** animation d'une Réunion Initiale et organisation des « dires » en CFP. La restitution est décalée à une date ultérieure pour ces deux groupes. Stéphane Ravelojaona sera le référent chargé de suivre l'organisation de ces retours.

✓ Les artisans agroalimentaire membres du **Conseil d'Administration de l'Association Saveurs et Senteurs de Mayotte ASSM** (responsable Julie Moutet) : 6 personnes

✓ **Le groupe DEPHY ferme** : membres du groupe Ecophyto et adhérents COOPAC (responsable Thomas Chesneau)

Pour ces deux groupes, la présence d'observateurs trop nombreux ainsi que l'introduction momentanée d'une caméra a perturbé le bon déroulement des réunions : gêne, réserve ou suspicion des participants et des aides.

✓ Restitution au groupe Valarano

JOUR 5

- **Jeux d'échauffement et de confiance :** la promenade en aveugle dans le parc du Lycée
- **Exercices vocaux :** adapter le volume de sa voix à la distance, coordination vocale en groupe
- **Débriefing sur les mises en pratique de la veille à 3 niveaux :**

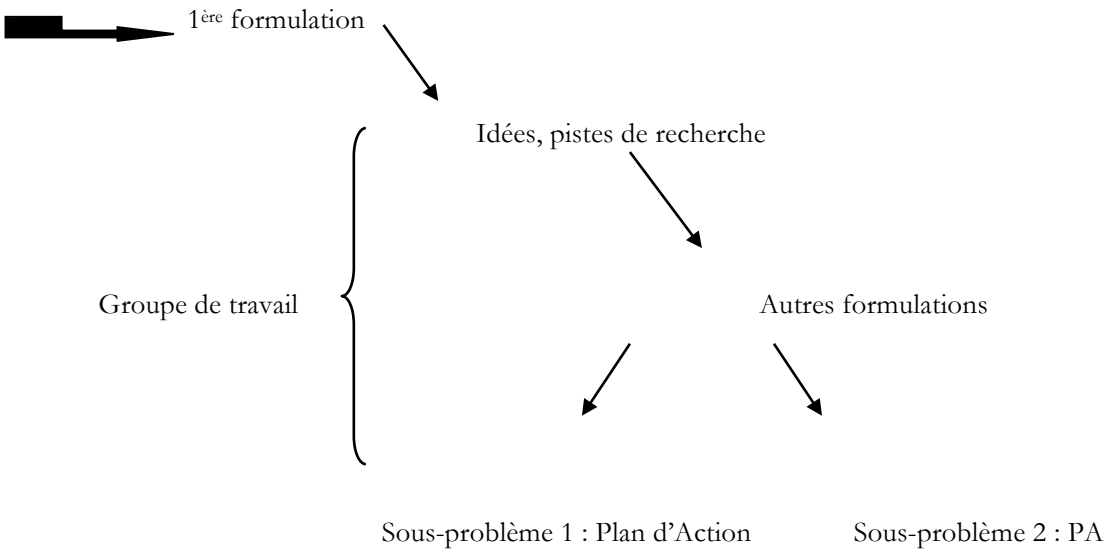
- Emotions
- Pensées
- Actions à mettre en place

- **Apport théorique :**

✓ ***Distinction entre réunion initiale et groupe de travail***

- Dans la réunion initiale on cherche à repérer les préoccupations pour les transformer en problèmes traitables. Il n'y a pas de hors-sujet.
- Dans les groupes de travail on repère les préoccupations mais aussi les idées nouvelles. L'énergie des participants se concentre sur la question choisie.

Réunion initiale



- ✓ ***La gestion du stress***

Selye donne une première définition du stress : une contrainte non-spécifique sur le corps, causée par des irrégularités dans son fonctionnement normal. Ce stress résulte en une sécrétion d'hormones : le Syndrome Général d'Adaptation, c'est-à-dire, les réactions à court et à long-terme de notre corps face au stimulus.

1. Les ingrédients du stress : C I N E

Le stress est pluriel et il s'additionne. Mais, la source de stress diffère pour chaque individu, et quelque chose de bien défini est responsable de la sécrétion d'hormones de stress. Pour chaque situation stressante, il y a un ensemble d'éléments communs qui provoque la sécrétion de ces hormones pour tous. Des chercheurs ont trouvé la recette du stress composée de quatre ingrédients : **C.I.N.É.**

- **C**ontrôle (nous avons un faible contrôle sur ce qui se passe)
- **I**mprévisibilité (la situation qui se produit était imprévisible)
- **N**ouveauté (le stimulus est inconnu, nouveau)
- **É**go menacé (ce stimulus me menace dans mon ego)

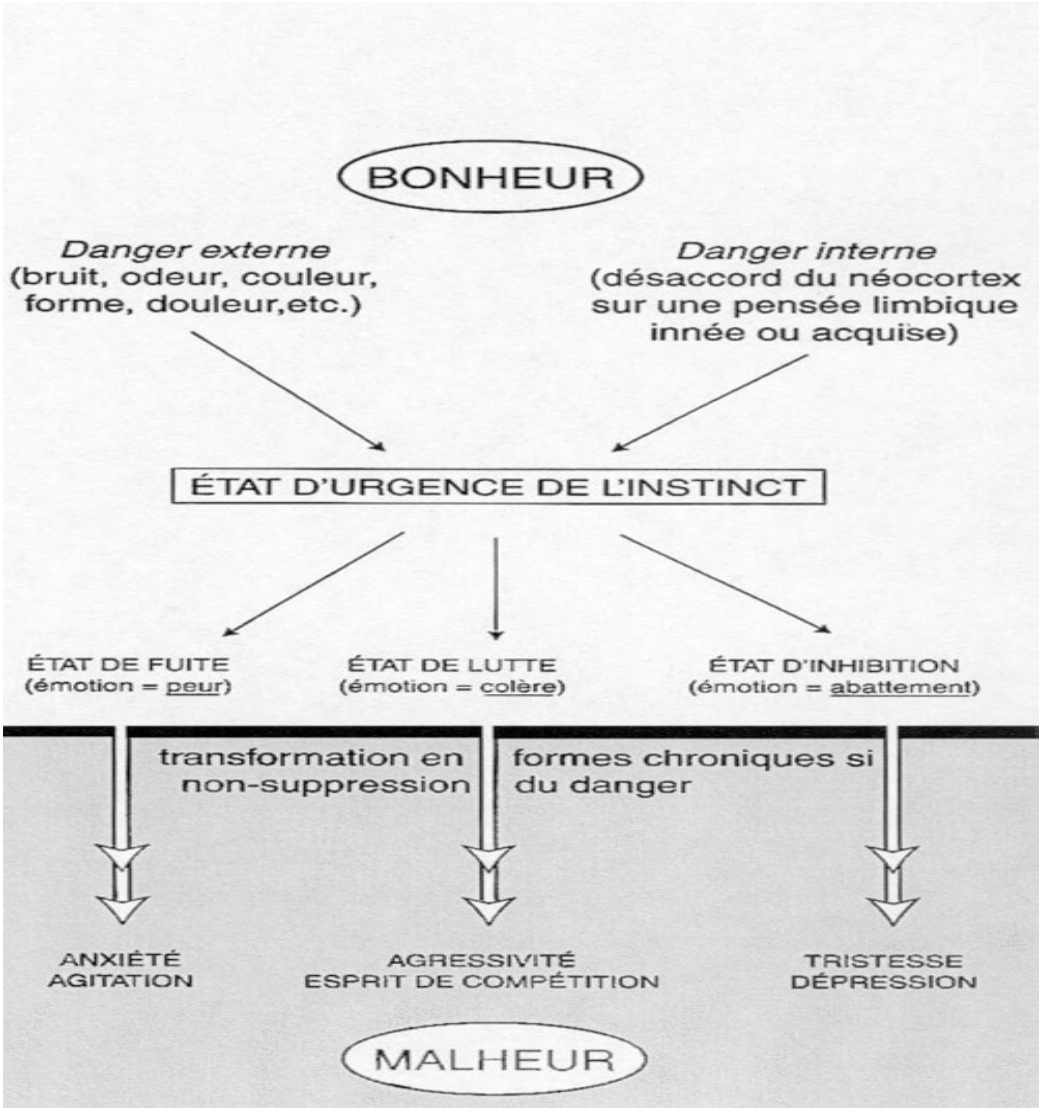
Si au moins deux de ces critères sont réunis, la situation est génératrice de stress pour nous.

2. Psychophysiologie du comportement

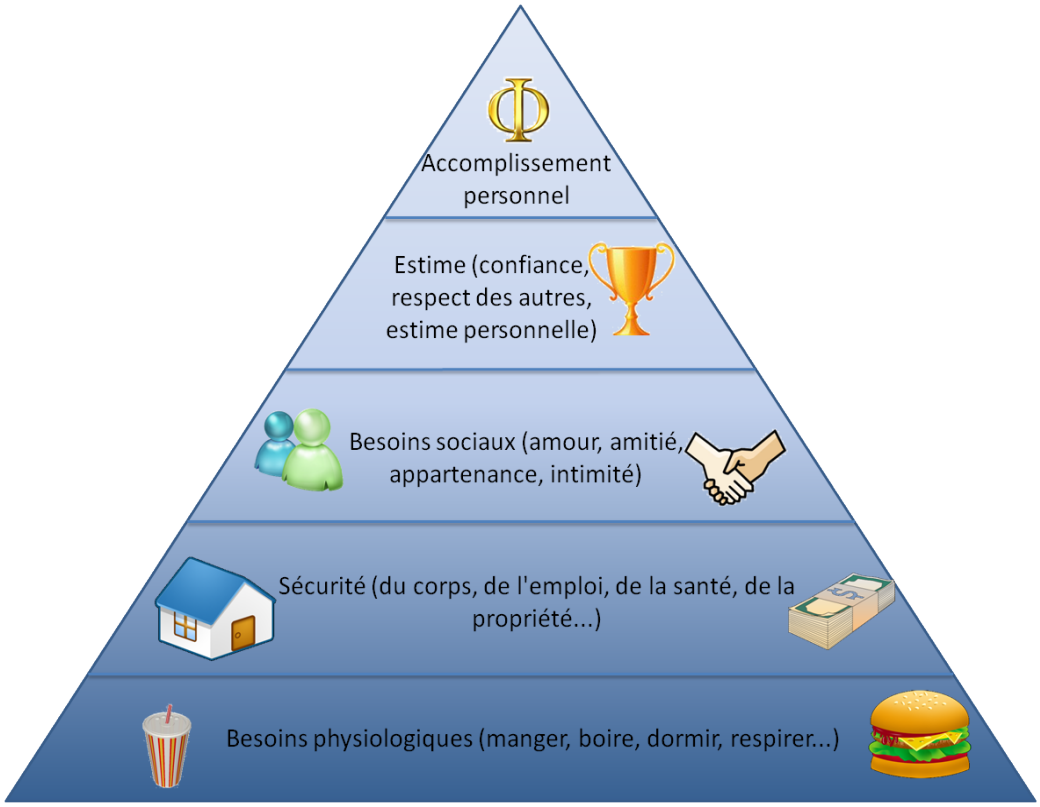
Parfois, l'organisme est automatiquement alerté de l'existence d'un danger extérieur, grâce à un mécanisme d'alarme : les états d'urgence de l'instinct (EUI). Il s'agit d'un système réflexe, activé par le cerveau reptilien sous l'impulsion de stimuli perçus comme des signaux de danger pour la survie de l'individu ou pour le maintien de son intégrité physique. Ce mécanisme réflexe, cette sonnette d'alarme, permet à l'organisme de réagir extrêmement vite.

Les stimuli déclenchants sont innés ou acquis (bruits, odeurs, douleurs, maladies, animaux, situations, mots, comportements, - en fait, toutes « agressions » ressenties comme stress-). La réaction réflexe déclenchée (état d'urgence de l'instinct) peut se présenter sous trois aspects :

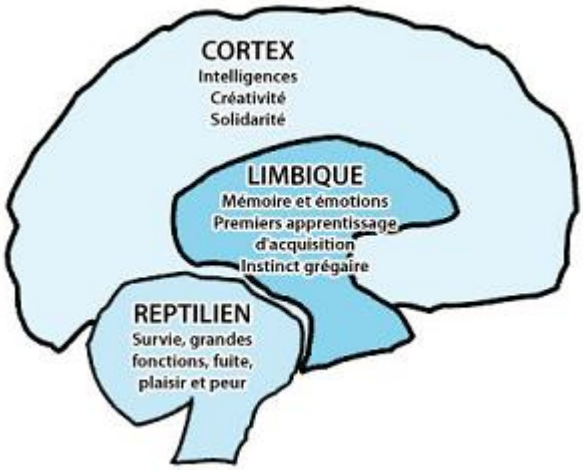
L'état de fuite : Il force l'individu à s'enfuir le plus vite possible. Il se sent poussé à détaler sans même comprendre pourquoi. Une modification des fonctions métaboliques se produit qui favorise la mobilisation des ressources énergétiques et des muscles nécessaires à la course.
L'état de lutte : Il pousse l'individu au combat, de façon automatique, réflexe. Cette réaction génère des modifications métaboliques qui mettent l'individu dans les meilleures conditions physiques et émotionnelles pour vaincre son adversaire éventuel (agressivité, rythme cardiaque, tonus musculaire, afflux de sang).
L'état d'inhibition de l'action : Il oblige l'individu, à faire le mort, en ralentissant toutes les fonctions métaboliques



3. La pyramide des besoins humains de Maslow



4. Les trois cerveaux et leur rôle respectif dans le traitement des stimuli de stress



La finalité d'un être est de se maintenir vivant et se reproduire (équilibre biologique). Les plantes se nourrissent sans devoir se déplacer. Comme les animaux doivent se déplacer pour se nourrir, ils sont dotés d'un système nerveux leur permettant d'agir dans l'espace.

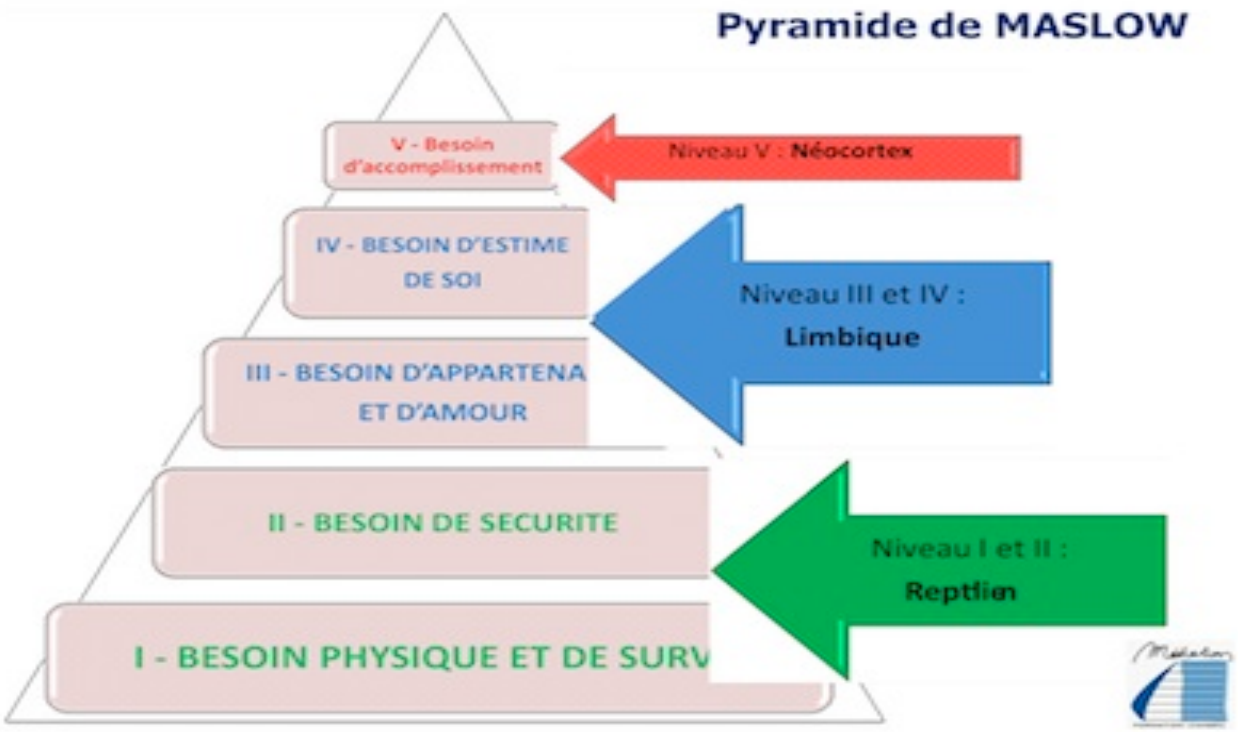
La pulsion qui pousse les êtres vivants à assouvir leurs besoins fondamentaux s'exprime dans quatre comportements :

- La consommation : boire, manger, copuler ; ce qui produit la gratification quand l'expérience aboutit au plaisir.
- La fuite : pour se soustraire au danger, éviter la « punition ».
- La lutte : pour s'emparer de l'objet convoité ou détruire le sujet de l'agression.
- L'inhibition : l'attente en tension, immobile quand on ne peut ni fuir ni lutter.

L'humain est constitué de trois cerveaux :

- Le cerveau reptilien qui déclenche les comportements de survie immédiate : boire, manger, copuler.
- Le cerveau de la mémoire (ou de l'affectivité) qui sert à se rappeler de ce qui est agréable et désagréable en vue de répéter ou d'éviter les expériences passées.
- Le cortex associatif qui permet de combiner les perceptions immédiates avec celles de la mémoire pour avoir un comportement efficace dans l'environnement. Ce cerveau produit essentiellement un processus créatif.

5. *Les 3 cerveaux et leur rapport aux besoins humains*



6. *Mise en pratique pour une gestion du stress optimale*

1. Nous devons disséquer notre stress

- Écouter son corps, reconnaître les signes qui montrent une réponse de stress (accélération rythme cardiaque, rougeur, échauffement, sudation, énervement, colère, abattement…)

- Prendre du temps pour soi, pour identifier la source du problème et élaborer un plan B.

2. Nous devons diagnostiquer l'autre

Selon Mac Lean, pour disposer au mieux de ses compétences un individu a besoin de sécurité, d'habitudes, de bien-être, de plaisir et de marques de reconnaissance. La CNCC (Communication Neurocognitive et Comportementale-J.Fradin) postule que dans une situation relationnelle tendue, au moins un des deux interlocuteurs subit la présence des EUI (Etats d'Urgence de l'Instinct) qui correspondent à des états de stress. C'est là une manifestation reptilienne. Cet outil a pour objectif de faire baisser l'intensité de l'état de stress de l'autre pour « déverrouiller » la communication. Il convient d'analyser ses besoins et comportements, de diagnostiquer les symptômes de l'EUI afin de faire diminuer son état de stress en adaptant ma propre attitude (état d'esprit et stratégie) et en évitant les « faux-pas ».

3. Nous devons reconstruire notre vie avec le stress et prendre du recul

- Trouver des façons pour diminuer l'impact du stress sur nos vies (yoga, vélo…)
- Notre cerveau croit que nous sommes entourés de mammouths. En relativisant les situations, en se souvenant des belles images on peut tromper notre système de stress…

4. Nous devons utiliser notre corps

- Faire de l'exercice physique pour mobiliser l'énergie emmagasinée (pour le combat ou la fuite) quand on est stressé : monter un escalier vite, faire le tour du pâté de maison…
- En voiture, contracter puis relâcher plusieurs fois ses abdominaux, fléchir bras et jambes…

5. Nous devons soigner nos ressources physiques

- Respiration, Alimentation, Sommeil, Pauses, Yoga

- **Mise en pratique en salle :**

✓ Animation de séances de restitution : répétition de la restitution qui aura lieu à l'ASSM

✓ Aide à l'expression libre : C'est en fait une partie de l'évaluation finale.

- Exercice 1 :
  Consigne : Quels sont vos ressentis et propositions de progrès ?

- Exercice 2 :
  Consigne : Quelles sont vos préoccupations par rapport à la Mise en Pratique de cette méthode après la formation ?
- Production organisée de l'exercice 2 :

1. Utiliser des outils liés à la méthode

- La formation pourra servir dans un contexte élargi. On a des postures pour l'animation de réunion, l'attitude pour animer un groupe
- Voir ce qu'on peut garder comme outils et notions sur l'approche des autres
- Travail avec l'agriculteur : écoute active
- Hors professionnel, vie de tous les jours, c'est instructif pour le relationnel : positions de vie, rapports avec l'autre, gestion du stress

2. La méthode en elle-même

- C'est un bon outil qu'il faut avoir en main et maîtriser par la pratique

- Important de maîtriser les outils de communication pour pratiquer la méthode, ça va avec

3. Utiliser la méthode dans le cadre de notre mission

- Dans mon travail d'animatrice LEADER : aider à accoucher des problématiques sur le territoire
- La difficulté c'est : on a envie ou on n'a pas envie d'appliquer la méthode pour travailler avec les groupes
- Avec les éleveurs il y avait de nombreux soucis qui entraient dans toutes les problématiques de nos missions

4. S'organiser entre nous pour accompagner nos groupes et ceux des autres

- Question : comment je vais faire pour bien pratiquer au moment voulu car je ne pratiquerai pas souvent dans le cadre de mon travail
- Même si tu ne pratiques pas dans ton travail, tu peux aider d'autres à faire dans le cadre du prochain RITA, animer des groupes avec les autres
- C'est très dur d'animer ses propres groupes ; c'est très dur de ne pas prendre parti quand on a des attentes sur le sujet
- On peut se mettre à deux ou à trois en incluant des anciens formés pour animer des groupes

5. Accompagner les groupes sur des problématiques que nous avons fait émerger et qui n'entrent pas dans nos missions (et nos programmes, projets)

- Le problème c'est que RITA c'est du technique ; comment accompagner les groupes sur des sujets non techniques ?
- Les préoccupations c'est bien de les faire émerger mais on ne peut pas laisser les gens en plan ensuite
- On peut les orienter vers l'animatrice rurale pour prendre le relais
- On peut faire un binôme avec un animateur RITA et un autre animateur (rural, LEADER...) dont c'est la mission d'accompagnement
- Avec les éleveurs il y avait de nombreux soucis qui entraient dans toutes les problématiques de nos missions

- **Exercice ludique d'improvisation** : faciliter la prise de parole en groupe

- **Bilan de la session** : en présence du directeur de l'EPN, Mr Marc LONGO, du directeur du CFPPA, Mr Aynoudine MADI, de Laetitia VANNESSON, responsable d'exploitation, de Stéphane RAVELOJAONA, responsable du RITA.

Cette évaluation finale se fait en trois temps :

✓ ***Une production écrite***

Consigne :

- Plier une feuille A4 de manière à obtenir 6 carrés égaux
- Dans 4 carrés : écrire vos appréciations et acquis sur la formation vécue au cours des 5 jours
- Dans les 2 carrés qui restent s'exprimer sur le même thème par autre chose que des mots : dessins, formes, flèches…
- Présenter oralement et visuellement sa production au groupe puis l'afficher dans la salle

Résultats

- Cf. les feuilles rendues par les stagiaires

✓ ***La perception par les stagiaires du degré d'atteinte des objectifs communs*** énoncés par le groupe le premier jour de la session. En raison des absences (du vendredi après-midi ?) seuls 8 stagiaires font cet exercice :

- Acquérir la méthode GERDAL - **7**
- Développer des compétences en communication et en animation - **7**
- Développer des compétences nouvelles :
  - Faciliter l'expression collective - **5**
  - La recherche de pistes de solutions - **4**
  - Analyser les/ ses postures d'intervention - **7**
- Consolider/élargir le réseau (but qui relève davantage des stagiaires que des formateurs) - **6**

✓ ***La perception des institutionnels***

- *Le directeur de l'EPN :* On sent que cette formation aide les participants à avoir le souci de l'autre…c'est important avant d'aborder le plan technique.
- *Le directeur du CFFPA* : il y a eu une session précédente en juillet 2016, celle-ci se termine et nous avons a présent des techniciens formés sur le territoire. Nous attendons maintenant de voir comment, dans le cadre du RITA ou dans celui d'autres programmes, cette méthode d'intervention participative se concrétise sur le terrain.
- *La responsable d'exploitation :* cf sa production écrite individuelle

ANNEXE 1

LISTE DES PARTICIPANTS

NOM Prénom	**Organisme**	**Fonction**
ALGOET Pierre Emmanuel	COOPAC	Technicien
ATTOUMANI Abdillah	GVA de Tsingoni	Agriculteur
ATTOUMANI Chanfi	CAPAM	Technicien
CANTELÉ Elise	COOPADEM	Technicienne
HASSANI Dhoimrata	CAPAM	Animatrice
RAKOTOMANGA Diane	CIRAD	Technicienne
RIOUALEC Anne-Laure	EPN RITA	Animatrice
YAHAYA Naoilou	CAPAM	Technicienne
FROEMER Hervé	CIRAD	Technicien stagiaire
CHALLOUF Azza	GAL Centre Nord	Animatrice
MANGNIER Jessica	CIRAD	Technicienne
SOULEZELLE Juliette	CIRAD	Technicienne

ANNEXE 2

AUTRES SOLUTIONS ANTI-STRESS

20 EXERCICES A FAIRE SANS MODERATION

1. Reconnaitre les mammouths (signes de stress)
2. Déjouer les mammouths (utiliser l'énergie cumulée en marchant vite, montant un escalier, contractant plusieurs fois les abdominaux, tapant dans un mannequin…)
3. Faire une promenade
4. Boire de l'eau
5. Apprendre à respirer (profondément, plusieurs fois)
6. Méditer
7. Exercice de Benson : *Choisir un mot qui a du sens pour moi : joie, amour, beau…Choisir une jolie image : une vague sur le sable, les fleurs de canne sous le vent…Fermer les yeux, relâcher les muscles, respirer lentement, gonfler le ventre en inspirant, en expirant prononcer silencieusement le mot choisi et visualiser aussi l'image retenue.*
8. Bien s'alimenter ; manger calmement
9. Eviter le café et l'alcool
10. Consommer supplément de vitamine C et B6
11. Pratiquer la détente musculaire
12. Visualiser votre journée de travail
13. Gérer le temps (SR et gestion du temps)
14. Marquer des pauses dans la journée
15. Programmer régulièrement une journée anti-stress
16. Reprendre contact avec son corps
17. Eliminer les tensions physiques et psychiques
18. Pratiquer une technique dynamique d'évacuation du stress
19. Améliorer la communication interpersonnelle
20. Cultiver la patience

ANNEXE 3

LES PRODUCTIONS ECRITES INDIVIDUELLES EN BILAN

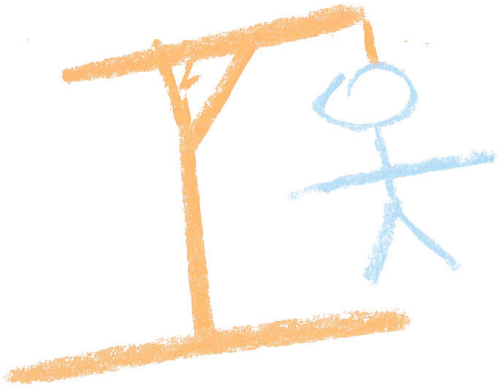
Amélioration
Difficile
Avenir.
Equipe
Solutions
Réflexion
Propositions.
Echanges
Dialogue
Communication

- techniques de communication
- jeux
- stress

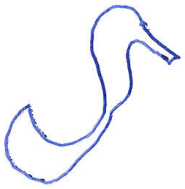
- pairs
- prise de note
- intérêts communs
- préoccupations

- durée des ateliers
- brouillant
- utilisation sur le long terme
- contexte d'utilisation de la méthode.

- ~~moyens humains~~
- découverte
- intérêt
- bonne humeur.



Débriefing sur le Gpe Défi ferme



!

Cohésion

Volontaire

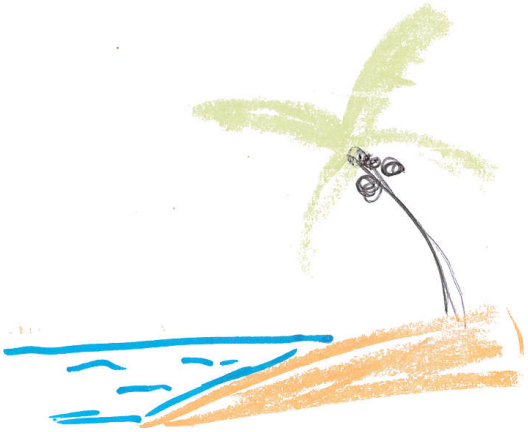
Convivialité

objectif pour la constitution d'un réseau GERDAL

Coupler la méthode GERDAL avec d'autres outils de com.

S'entraîner,

appliquer



Mieux connaître les gens avec qui l'on travaille

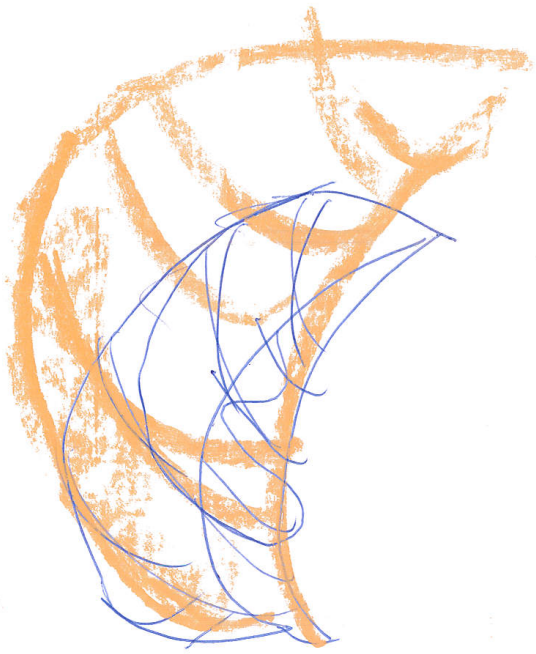
Avoir des outils pour trouver des solutions ensemble

le déroulé de

- j'ai appris la méthode Gerdal.
- discuter avec d'autres personnes
- ~~tout~~ les yeux

Flou sur

- l'avenir de l'applicat°
-



- pas à 100% car polluée par d'autres choses

Enormément d'échange

Position de vie ++ à instaurer dans la vie de tous les jr

Méthode à appliquer en milieu paysanne

Jeux amusants et instructifs

- Convivialité / Confiance

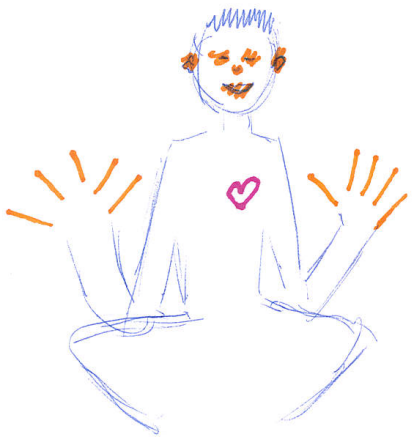
- Méthodologie claire
  bonne balance théorie/exercice
  ↳ " écoute active

- Enrichissent

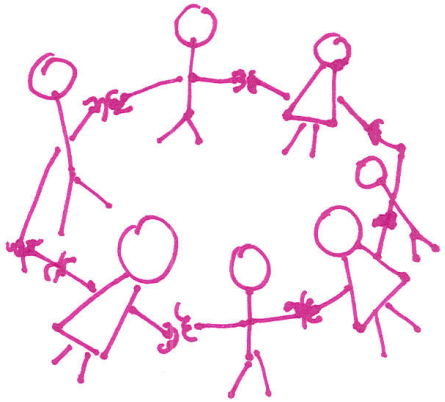
- Outils de communication
- Attitude à avoir / Posture

~~Café croissant jeux~~

- Parfois un peu long



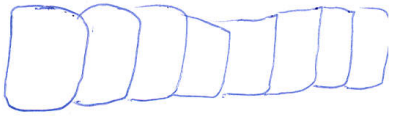
- formation très enrichissante personnellement & professionnellement.
- Cette semaine nous aura permis de mieux se connaître, personnellement mais aussi entre différents agents.



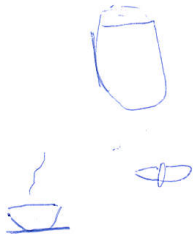
- Renforcer la connaissance de la méthode,
Découverte d'outils qui seront utilisés au quotidien.
- Rythme plaisant :
  - → horaire
  - → croissant (manque toujours le thé)
  - → repas
  - → moments ludiques, alternés avec moments plus "studieux"
- Ça m'a rassuré dans ma façon de faire & me laisse entrevoir pleins de nouveaux défis.

(+)
- Formation intéressante avec des éléments théoriques et des mises en situation

(+)
- Méthode GERDAL
- posture de l'animateur
- outils
→ . animation de groupes
. situations



(+)
- Ambiance conviviale
- Jeux sympas
- A permis de mieux connaître le réseau



(−)
- Le planning des ateliers (animation de groupes) était trop serré
- Les ateliers n'étaient pas assez préparés et n'avaient pas les outils clairs
- Le fait qu'il y avait beaucoup d'observateurs gênait le déroulement des ateliers