

Ruth Herzog-Diem
Sylvia Huber

Les groupes d'entraide autogérés

Se soutenir mutuellement pour aller mieux

Beobachter

La version originale de cet ouvrage a été rédigée par Ruth Herzog et Sylvia Huber. Ruth Herzog, née en 1952, est éducatrice, superviseuse et thérapeute corporelle à Bubikon (ZH). Dans le cadre des mandats que lui confie la Fondation KOSCH, elle anime également des séminaires de formation dans le domaine de l'entraide autogérée.

Sylvia Huber, née en 1962, est animatrice socio-culturelle HES et responsable du centre de l'entraide autogérée de Saint-Gall et Appenzell.

Remerciements

Les auteures remercient Promotion Santé suisse et la Ligue suisse contre le cancer pour leur soutien financier à la publication de ce livre. Leur vive gratitude va également au groupe d'accompagnement, composé de Mmes Ursula Beerli, Dora Borer, Marlise Burkhard, Claudia Longoni, Flurina Manz, Vreni Vogelsanger et Rosmarie Waldner, pour ses précieuses impulsions.

Beobachter-Buchverlag

© 2008 Axel Springer Schweiz AG

Tous droits réservés

www.beobachter.ch

Editeur: Der Schweizerische Beobachter, Zurich

Traduction: Jacqueline Lavoyer-Bünzli, &changer

Traductions avec la collaboration de Mme Jacqueline

Echanove, responsable d'Info-entraide Fribourg

et des collaboratrices de l'Association AVEC, Lausanne

Lectorat: Ursula Binggeli

Couverture: Image Source/Corbis/RDB

Illustrations: Ruedi Lambert

Mise en page: Focus Grafik

ISBN 978 3 85569 406 8

Cet ouvrage a été imprimé sur du papier exempt de chlore et d'agents blanchissants.

Table des matières

Préface 7

Introduction 8

1. Ce qu'il faut savoir sur les groupes d'entraide autogérés 11

Qu'est-ce qu'un groupe d'entraide autogéré? 12

Des groupes auto-organisés 12

Trois grandes catégories de groupe d'entraide 13

Oui à la diversité, non aux dérives 17

Répartition des groupes en Suisse 18

Que font les groupes d'entraide? 20

Echanges d'expériences et d'informations 20

Activités communes 21

Relations publiques et lobbying 22

Qu'apportent les groupes d'entraide autogérés? 24

Sur qui s'appuient les groupes d'entraide autogérés? 27

Les centres régionaux, plaques tournantes de l'entraide autogérée 28

2. Lancer un groupe d'entraide 33

De l'idée initiale à la première réunion 33

Etre au clair sur ses motivations 34

S'appuyer sur l'expérience des autres 35

Trouver des co-équipiers 36

Trouver un local adéquat 40

Régler les questions d'argent 41

Organiser la première réunion 42

Organisation interne du groupe	45
Trouver sa propre formule	45
Clarifier les tâches et les responsabilités	47
Choisir le bon mode d'animation	48
Fixer les règles du jeu	49

3. Communication dans le groupe 53

«Parler, ça aide» – mais à quelles conditions?	54
Le groupe comme lieu d'apprentissage	54

La communication en quelques points clés	55
De multiples dimensions	55
L'écoute active	57
Le non-jugement a-t-il des limites?.....	59
Encourager et mettre des limites	61
Poser des questions pour faciliter la discussion	61
Progresser en se donnant des feed-back	63

Animer les rencontres	67
Marquer le début de la rencontre	67
Mettre un point final à la réunion	69
Zoom sur le groupe	69

Animer les discussions en groupe	70
L'attitude fondamentale de la personne qui anime ...	71
Trucs et astuces pour animer une discussion à plusieurs	72
Quand les images remplacent les mots	74

4. Le processus de groupe 77

Notions de base en dynamique de groupe	78
Valeurs et principes fondamentaux	79
Chaque membre occupe un rôle particulier.....	81
Les étapes de vie d'un groupe	83

Accueillir de nouveaux membres	87
Les nouveaux et leurs attentes	88
Le groupe et ses besoins	89
Faciliter l'intégration	89

Le groupe se dissout	91
Quand l'heure de la séparation approche	92
Finir par un rituel	94

5. S'autogérer quand le groupe a des problèmes 97

Tensions en vue! Esquiver ou résoudre?	97
Dire ce qui se passe	100

Difficultés fréquentes dans un groupe d'entraide autogéré	102
Quand la discussion reste bloquée	102
Gérer les participants «problématiques».....	105
Une fréquentation irrégulière	108
Tout repose sur moi!	108

Demander de l'aide	109
---------------------------------	-----

6. Un réseau pour promouvoir l'entraide autogérée!..... 113

Situation actuelle de la politique de l'entraide autogérée en Suisse	113
L'entraide autogérée est importante	114
Les structures d'appui – un besoin avéré.....	115
L'ancrage législatif – une nécessité et une revendication	118

Perspectives pour le mouvement de l'entraide autogérée	119
---	-----

Annexes	121
Adresses des centres de soutien à l'entraide autogérée	121
Liste des groupes d'entraide existant en Suisse romande	123
Bibliographie	127

Préface

A l'heure où l'on soigne de plus en plus de maladies graves sans pour autant les guérir, à l'heure où l'on peut enfin, même si c'est lentement, prendre la parole, briser les tabous et oser sortir des fausses hontes, à l'heure où les autorités comprennent que les personnes atteintes dans leur santé ou dans leur être ne pourraient vivre sans le soutien de celles et ceux que l'on nomme «les aidants naturels», les groupes d'entraide prennent tout leur sens, qui rassemblent les personnes concernées et /ou leurs proches, s'aidant ainsi, mutuellement, à mieux vivre.

Car qui, mieux qu'une personne touchée par une maladie ou expérimentant une situation de vie particulière, peut dire ce qu'elle ressent et comprendre les difficultés d'une autre personne confrontée au même problème?

Qui, mieux qu'un proche de ces personnes, peut témoigner des difficultés inhérentes à cette proximité et être interpellé par d'autres situations du même type?

La solidarité et le partage sont, à mes yeux, indispensables à toute vie humaine digne, indispensables à toute société développée. Les groupes d'entraide sont une des formes que peuvent prendre la solidarité et le partage. Ils sont des maillons, parmi d'autres, d'une nécessaire action citoyenne et constituent, de ce fait, un supplément démocratique.

Mais, pour éviter les pièges qui décourageraient même les meilleures volontés, il faut parfois apprendre, pour mieux «s'aider à s'aider». C'est le but de cet ouvrage.

J'espère qu'il contribuera à renforcer votre action au service d'une société plus humaine.

Liliane Maury Pasquier
Conseillère aux Etats
Genève, juillet 2008

Introduction

Il n'existe pas de formule toute faite pour créer et faire vivre un groupe d'entraide autogéré. Chaque groupe a sa propre identité, qui reflète la personnalité de ses membres. Chaque groupe se développe au gré de ses besoins particuliers. Cependant, dans la pratique, la plupart de ces groupes fonctionnent surtout comme groupes de discussion et d'échanges entre pairs. C'est pourquoi nous avons choisi de leur consacrer l'essentiel de ce livre.

Ayant une longue expérience dans l'accompagnement des groupes d'entraide autogérés, nous connaissons les questions concrètes qu'ils posent au jour le jour. Nous savons avec quelle créativité et quelle justesse ces groupes sont capables de les résoudre de leur propre initiative. C'est pourquoi nous voulons valoriser et diffuser plus largement ces savoir-faire, ainsi que les connaissances actuelles en dynamique de groupe et en psychologie de la communication. L'approche spécifique qu'il nous tient à cœur de promouvoir en matière d'entraide repose sur l'autogestion: chaque membre du groupe est co-responsable, avec les autres, de son fonctionnement et de son évolution.

Le *Beobachter* s'engage depuis de nombreuses années en faveur de l'entraide autogérée – par exemple, au travers des forums interactifs qu'il a créés sur Internet en collaboration avec la fondation KOSCH (Koordination und Förderung von Selbsthilfegruppen in der Schweiz). Cette association faîtière suisse, qui chapeaute 19 centres de l'entraide autogérée (16 en Suisse alémaniques, 2 en Suisse romande et 1 au Tessin), a contribué de manière décisive à la parution du présent ouvrage. Nous remercions sa directrice, Mme Vreni Vogelsanger, pour son soutien.

Notre manuel s'adresse aux personnes qui font déjà partie d'un groupe d'entraide, à celles qui souhaitent en créer un autour d'une problématique commune, à toute personne intéressée par cette démarche, ainsi qu'aux professionnels de la santé et de l'action sociale. En effet, si ceux-ci sont bien informés sur la manière dont fonctionnent les groupes d'entraide autogérés, ils pourront d'autant mieux les soutenir.

Ruth Herzog-Diem, Sylvia Huber
Bubikon et Saint-Gall, juillet 2008

1. Ce qu'il faut savoir sur les groupes d'entraide autogérés

Vivre, c'est s'engager.

Albert Camus



Le cours d'une existence peut brusquement basculer, pour de multiples raisons. Les crises, les maladies et les coups du sort font partie de la vie – exactement comme l'amour, le succès ou d'autres expériences positives. Lorsque nous sommes en détresse, nous avons besoin de l'aide des autres. Nous faisons alors appel à des professionnels (médecin, psychologue, travailleur social), dont les compétences vont nous aider à faire face à la situation. Mais l'appui bienveillant de nos proches, le soutien de nos amis et de nos voisins ont tout autant d'importance. Ce sont eux qui encouragent, qui aident concrètement et qui nous empêchent de sombrer dans la solitude. C'est pourquoi les groupes d'entraide autogérés sont un bon moyen, parmi d'autres, de faire face à une maladie, à un handicap ou à une importante difficulté psychosociale.

Un appui bienveillant est essentiel

■ *L'hémorragie cérébrale qui a brutalement frappé son mari a mis l'existence de Michèle sens dessus dessous. Grâce au soutien de sa famille, de ses amies et des voisins, cette maman de deux jeunes enfants parvient cependant à gérer sa vie quotidienne. Lorsque son mari est admis dans un programme de rééducation, elle apprend l'existence d'un groupe d'entraide pour proches de personnes ayant subi des lésions cérébrales. Après avoir longtemps hésité, elle se joint à eux. Aujourd'hui,*

elle ne peut plus se passer de ces précieux contacts: «Les autres membres du groupe savent exactement ce que je ressens, car ils sont aussi passés par là. Avec eux, je peux être totalement moi-même.» ■

Qu'est-ce qu'un groupe d'entraide autogéré?

Un groupe d'entraide autogéré se forme lorsque plusieurs personnes confrontées à la même maladie, ou aux prises avec une autre problématique commune, décident d'unir leurs forces pour surmonter cette situation. Composés uniquement de personnes directement concernées – que l'on peut donc qualifier «d'expertes par expérience» – ces réseaux se sont progressivement imposés dans notre société. Désormais, ils sont reconnus, surtout en Suisse alémanique, comme un acteur à part entière du système de santé suisse, au même titre que les professionnels de la santé et du social, longtemps considérés comme les seuls vrais experts en la matière.

Des groupes auto-organisés

Lorsqu'une épreuve ou une difficulté récurrente vient rompre notre équilibre de vie, notre premier réflexe est d'essayer de nous en sortir par nos propres moyens. Mais, tôt ou tard, nous réalisons que nous n'y parvenons pas et l'aide des autres nous devient indispensable. C'est précisément quand une personne accepte ses limites et ses besoins et qu'elle aspire à les partager avec d'autres qu'elle est «mûre» pour se joindre à un groupe d'entraide.

Pour qu'un tel groupe fonctionne bien, il faut un lieu de rencontre adéquat et quelques règles du jeu. Ainsi, il conviendra de préciser le rythme des réunions, leurs buts et l'organisation interne du groupe. Les nombreux

groupes d'entraide autogérés qui existent actuellement dans toute la Suisse, ou ailleurs en Europe, sont aussi variés du point de vue de leur fonctionnement que des thématiques qui les occupent.

Cependant, malgré la diversité qui fait l'intérêt et la richesse de cette forme d'entraide, quelques principes de base s'appliquent à l'ensemble des groupes d'entraide autogérés.

- Ce sont des groupes composés uniquement de personnes confrontées aux mêmes difficultés et qui veulent se soutenir mutuellement.
- Leur fonctionnement est démocratique et participatif – les problèmes et les enjeux qui apparaissent dans le groupe sont discutés et résolus ensemble.
- Chaque groupe choisit librement ses contenus (discussions, échanges d'expériences, autres activités) et son organisation (taille du groupe, fréquence et déroulement des rencontres, présidence et animation, modalités des prises de parole, etc.).
- Les spécialistes et les autres intervenants externes respectent leur autonomie et ne les soutiennent qu'occasionnellement.
- Les groupes d'entraide autogérés ne poursuivent pas de buts commerciaux; la participation est gratuite.

En résumé, les groupes d'entraide autogérés sont entièrement responsables des contenus, des buts et de l'organisation qu'ils se donnent. De même, ce sont leurs membres qui choisissent d'un commun accord et sur une base volontaire quand et comment ils font appel à des ressources externes.

Trois grandes catégories de groupe d'entraide

Les groupes d'entraide doivent notamment leur essor aux courants sociopolitiques qui ont marqué les années 70 et aux valeurs issues de mai 68, comme l'autodétermination, l'égalité sociale, le libre choix et la participation.

Emancipation féminine, défense des consommateurs ou protection de l'environnement: les grands mouvements sociaux qui ont suivi l'émergence de ces valeurs se caractérisent par la mobilisation citoyenne de milieux particulièrement sensibilisés par une problématique et désireux de s'engager pour de plus justes équilibres sociaux.

Si l'entraide autogérée a beaucoup de points communs avec ces mouvements citoyens, elle s'en distingue aussi sur deux points fondamentaux. D'une part, ses principaux acteurs sont toujours directement concernés par la maladie, le handicap ou le problème existentiel qui les mobilise et ils défendent donc leur propre cause. D'autre part, elle se distingue aussi par ses méthodes de travail et ses buts à court terme.

Les groupes d'entraide valorisent le potentiel collectif et l'auto-organisation. Ils approchent la maladie ou la crise existentielle à partir de questions concrètes auxquelles ils apportent leurs propres réponses, en se soutenant mutuellement sans nécessairement faire appel à des spécialistes externes. Cette forme d'auto-assistance collective vise toutefois bien davantage que des mieux-être individuels. Se considérant comme des acteurs à part entière du système de santé et de l'action sociale, les groupes d'entraide autogérés veulent également infléchir les pratiques professionnelles vers une prise en charge de plus en plus adaptée aux besoins des patients.

Le milieu de l'entraide est extraordinairement multiforme et novateur – c'est pourquoi il est difficile de le catégoriser. L'allemand Jürgen Matzat, spécialisé dans la promotion de l'entraide, distingue cependant trois grands types d'entraide auto-organisée.

Les groupes d'entraide thérapeutiques

En Suisse, la plupart des groupes d'entraide sont des groupes de discussion. C'est le cas, par exemple, de ceux qui ont pour thème la dépression, les troubles alimentaires ou les différents cancers. Ces petits groupes sont

composés de 5 à 15 personnes directement concernées ou de proches. Leurs participants développent leurs compétences sociales et émotionnelles en partageant leurs expériences et leurs informations, ainsi qu'en se soutenant mutuellement sur le plan affectif et pratique. Grâce aux relations de profonde confiance établies dans ce cadre, ils trouvent le courage d'empoigner leur problème. S'ils persévèrent, ils peuvent faire des progrès étonnants.

Les groupes anonymes

Fondés en 1935 aux USA par deux personnes dépendantes de l'alcool, les alcooliques anonymes (AA) font partie d'un vaste mouvement d'entraide. Ce programme, qui s'est répandu dans le monde entier, englobe aujourd'hui une large palette de groupes dans le domaine des addictions et des comportements compulsifs. Les séances sont ouvertes sans distinction à toute personne qui souhaite se libérer d'une dépendance ou d'une co-dépendance. Afin de respecter le principe d'anonymat, chacun peut y participer sans s'annoncer et se présente aux autres uniquement par son prénom. Chaque groupe suit une démarche psychospirituelle mais non-confessionnelle, dite «programme en 12 étapes».

Les organisations d'entraide

En Suisse, cette troisième forme d'entraide est la plus ancienne. Apparues au tournant du 19^e et du 20^e siècle, les premières grandes associations de personnes handicapées (Fédération des Sourds, Fédération des Aveugles, Association des Invalides, etc.) étaient soutenues par les mouvements ouvriers. Les assurances sociales n'existant pas encore, ces organisations avaient pour but principal de lutter contre la pauvreté et d'encourager leurs membres à défendre leurs droits.

Aujourd'hui, l'entraide fait partie intégrante du système de santé et de l'action sociale en Suisse. Elle englobe

Se soigner par la parole

Le programme en 12 étapes

un vaste éventail d'acteurs, des plus traditionnels comme les grandes associations aux plus novateurs qui fonctionnent en petits réseaux souples et indépendants. Souvent, plusieurs formes d'organisation coexistent tout naturellement. Ainsi en va-t-il, en particulier, des grandes associations nationales au sein desquelles se sont progressivement formés des groupes d'entraide autogérés régionaux. L'association «Arc-en-Ciel», par exemple, fonctionne sur deux plans simultanément. Au niveau national, elle réalise un important travail d'information et de

sensibilisation à la cause des parents ayant perdu un enfant. Au niveau régional, elle chapeaute des groupes de discussion pour parents en deuil.

Oui à la diversité, non aux dérives

C'est assez récemment que l'idée d'entraide autogérée, c'est-à-dire de soutien mutuel entre personnes directement concernées réunies en petits groupes auto-organisés, a commencé à faire son chemin dans la partie francophone de notre pays. Aujourd'hui, cette forme de solidarité de proximité est de mieux en mieux connue et acceptée, particulièrement en Suisse alémanique. C'est pourquoi les milieux économiques, voyant les groupes d'entraide comme des marchés potentiels, n'ont pas tardé à s'y intéresser à leur tour. Certaines firmes commerciales sont allées jusqu'à lancer des groupes d'entraide et à influencer leur fonctionnement. Les personnes gravement malades sont particulièrement exposées à ce genre de mainmise. Si ces tendances devaient se confirmer, l'autonomie des groupes d'entraide serait gravement mise en danger.

Divers facteurs peuvent entraver l'autodétermination et l'action collective des groupes d'entraide, voire les empêcher totalement.

- un membre cherche à imposer une méthode précise ou le recours à un produit spécifique (en lieu et place de l'échange d'expériences entre tous);
- le groupe devient le lieu de promotion de croyances discutables (prosélytisme);
- l'usage d'un certain produit est une condition d'admission dans le groupe;
- un membre utilise le groupe dans son propre intérêt;
- une fois le groupe mis sur pied, sa direction est reprise par une organisation;
- le groupe est animé par un professionnel, rémunéré par les membres;

Caractéristiques des deux principales formes d'entraide en Suisse

Groupes autogérés	Organisations d'entraide
<ul style="list-style-type: none"> • Buts internes • Indépendants ou faisant partie d'une association d'entraide • Tous les membres sont égaux • Uniquement formés de personnes directement concernées • Echanges d'expériences et d'informations, activités propres au groupe • Faible degré d'organisation • Tous les membres se connaissent et se rencontrent • Participation active des membres • Peu ou pas de frais (location d'une salle) • Exemples: <ul style="list-style-type: none"> – Femmes souffrant de troubles alimentaires – Couples désirant un enfant depuis longtemps – Personnes souffrant de dépression – Personnes séparées ou divorcées 	<ul style="list-style-type: none"> • Surtout orientées vers l'extérieur • Fédérations de groupes d'entraide régionaux • Répartition des tâches • Regroupent des personnes directement concernées (patients), mais aussi des tiers (médecins) • Campagnes d'information, action politique • Degré d'organisation relativement élevé • Les membres ne se connaissent pas tous • Membre actifs et passifs • Recherche de fonds et gestion financière • Exemples: <ul style="list-style-type: none"> – Association Alzheimer Suisse – APD Association suisse pour personnes souffrant de douleurs chroniques – Fédération suisse des familles monoparentales

- des professionnels confient au groupe la prise en charge d'autres personnes;
- des professionnels de la santé ou du social contraignent leurs patients ou leurs usagers à se joindre au groupe d'entraide.

Ce dernier point représente un enjeu particulièrement important et délicat en matière de politique de la santé. En Allemagne, la participation à un groupe d'entraide fait d'ores et déjà partie des exigences thérapeutiques posées par certains centres de réhabilitation pour personnes dépendantes. En Suisse, certains groupes d'entraide autogérés signalent que des professionnels de la santé ont mis une pression, difficilement supportable, aussi bien sur le groupe que sur les personnes concernées, en insistant fortement auprès des patients pour qu'ils y participent. Cependant, il est bon que les médecins, les travailleurs sociaux ou d'autres professionnels informent les patients ou les usagers de l'existence de ces groupes, de leur fonctionnement et de leurs avantages. Les personnes concernées peuvent alors se déterminer librement, mais en connaissance de cause. Malgré leur diversité, les groupes d'entraide devraient toujours rester centrés sur les besoins de leurs membres. Ceux-ci sont égaux entre eux, parce qu'ils sont tous directement concernés par la problématique qui les réunit. Ils ne poursuivent pas de but commercial ou lucratif. Chacun est responsable de lui-même. Le groupe s'organise et fonctionne sans intervenants externes.

Répartition des groupes en Suisse

Les groupes d'entraide se constituent généralement à l'initiative de personnes directement concernées par une maladie ou une situation psychosociale problématique. Afin que cette forme d'auto-assistance puisse s'étendre, il est nécessaire de l'appuyer par des mesures structurelles. En Allemagne, où l'entraide autogérée est

systématiquement encouragée depuis plus de 20 ans, le nombre de groupe est proportionnellement 4 fois plus élevé qu'en Suisse. Selon certaines études scientifiques, notre pays a un potentiel total d'environ 70 000 groupes. Actuellement, il existe plus de 2000 groupes, traitant de 300 thèmes différents. Trois quarts d'entre eux s'articulent autour de différentes maladies ou handicaps. Il reste donc beaucoup à faire dans ce domaine.

Voici quelques exemples de thématiques traités dans les groupes d'entraide:

A. Maladies physiques et psychiques, handicaps

- Asthme et allergies
- Douleurs chroniques
- Dépressions
- Diabète
- Cancers
- Surdité
- Intolérance au gluten (maladie cœliaque)

B. Famille, couple, éducation, travail

- Burn-out
- Violences conjugales
- Désir d'enfant non-réalisé
- Séparation/divorce

C. Comportements compulsifs et dépendances

- Groupes anonymes (Alcooliques anonymes, Emotifs anonymes, etc.)
- Troubles de l'alimentation (anorexie, boulimie, obésité)
- Jeu compulsif
- Sexualité compulsive

D. Groupes de proches

- Parents ayant perdu un enfant
- Proches de malades psychiatriques
- Parents de personnes toxicodépendantes

Un grand potentiel de développement

Informer sans contraindre

Que font les groupes d'entraide?

Dans une étude menée en Suisse, 300 groupes d'entraide ont été interrogés sur le contenu de leurs réunions.

Trois quarts des groupes ont indiqué que l'essentiel de leurs activités était:

- l'échange d'expériences autour des questions quotidiennes liées à la maladie ou au problème rencontré;
- l'échange d'informations et de conseils concernant l'alimentation, les traitements, les médicaments, les services spécialisés, etc.;
- les discussions en groupe sur les sentiments éprouvés face à cette situation: les peurs, les joies, la tristesse.

Près d'un tiers des groupes a mentionné comme autres activités:

- le travail sur les changements d'attitudes: se soutenir mutuellement en exerçant ensemble de nouveaux comportements;
- les rencontres récréatives et conviviales.

Les groupes d'entraide combinent donc différentes manières de travailler et sont par conséquent difficiles à classer selon des critères objectifs. Par ailleurs, peu leur importe d'être catégorisés. Ce qui compte avant tout, pour leurs membres, c'est d'y trouver ce dont ils ont besoin!

Echanges d'expériences et d'informations

■ *A 37 ans, Sophie apprend qu'elle est atteinte d'un cancer du sein. «Depuis 6 mois, je participe régulièrement aux réunions. Elles m'apportent énormément. Je suis moi-même surprise de m'y exprimer aussi librement, alors que d'habitude je suis plutôt réservée. Lorsque les autres femmes se racontent, ça me motive et je m'y mets aussi.»* ■

Parler soulage dans la plupart des cas, car cela permet de s'ouvrir – pour autant qu'on se sente accueilli et compris. Les personnes qui forment des groupes de discussion y trouvent empathie et compréhension, même pour les pensées «bizarres» qui les traversent parfois. On s'écoute mutuellement, parce que le simple fait de comparer les expériences respectives reconforte. Le groupe fait office de «caisse de résonance», dans laquelle chacun sert de miroir aux autres et voit se refléter des expériences et des attitudes comparables: «Savoir que vous êtes plusieurs à vous mettre parfois en colère contre votre conjoint dépressif, ça fait du bien – je me culpabilise moins.» Ces échanges multilatéraux sont plus riches et plus complets qu'un dialogue entre 2 personnes seulement. De plus, ils permettent de renforcer et de valoriser les progrès accomplis: «C'est chouette que tu ne sois pas resté dans ton coin et que tu aies participé au souper d'entreprise malgré tes douleurs.»

Chaque groupe met l'accent sur les activités qui correspondent le mieux à ses buts. Bon nombre de groupes sont centrés sur les échanges d'expériences et les échanges d'informations, qu'ils complètent par des activités communes ou des exposés donnés par des spécialistes.

Les groupes d'entraide autogérés sont de véritables mines d'informations, car ils détiennent un large savoir issu du vécu des membres. Ces «experts par expérience» se passent les informations reçues, traduisent le jargon médical en langage accessible et comparent les différentes possibilités de traitement. Ce faisant, ils évoluent dans leur compréhension d'eux-mêmes et de leur situation. Ce repositionnement influence leurs relations avec les professionnels de la santé et de l'action sociale. Un patient plus confiant en soi n'avale plus tout ce qu'on lui propose.

Activités communes

Lorsqu'un groupe décide de réaliser quelque chose en commun, il s'agit le plus souvent d'une activité récréative

Le groupe
comme caisse
de résonance

favorisant les contacts. Les groupes de parents mettent régulièrement sur pied des loisirs qui plaisent à toute la famille. Les malades chroniques organisent des excursions ou des sorties culturelles. Nombreux sont ceux qui saisissent cette occasion de participer à la vie sociale et d'échapper à leur solitude.

Il arrive également que les membres d'un groupe d'entraide développent leurs talents artistiques, à l'instar de ces malades psychiques qui ont créé un atelier d'écriture et qui se présentent mutuellement leurs textes pour s'encourager et se critiquer. Certains de ces écrits ont été rassemblés et publiés à compte d'auteur.

Les activités communes renforcent les liens communautaires – c'est le but déclaré des associations de parents lorsqu'elles organisent des excursions familiales. Ainsi, les parents des groupes de soutien régionaux de l'Association Suisse romande de Parents d'Enfants avec Déficit d'Attention, avec ou sans Hyperactivité (ASPEDAH) organisent-ils aussi bien des journées d'information que des soirées de discussion ou des activités de loisirs. De même, les groupements cantonaux d'accueil et d'action psychiatrique offrent divers groupes de discussion, ateliers et sorties collectives pour les malades psychiques et leurs proches. Autre exemple: un groupe de personnes agoraphobes se préparent à affronter des situations concrètes qui les paniquent, comme aller dans un grand magasin ou prendre le train, et y vont ensemble.



Par extension, les membres d'un groupe d'entraide autogéré peuvent être amenés à avoir des contacts ou à échanger des services en dehors des rencontres proprement dites (aider l'un d'eux à déménager, garder un enfant, aller au cinéma ensemble).

Relations publiques et lobbying

Déployer des activités de communication en direction du grand public et des milieux spécialisés est plutôt du res-

sort des organisations d'entraide que des groupes autogérés. Ce sont elles qui informent sur la maladie ou la problématique autour de laquelle elles se sont constituées, qui signalent les lacunes constatées dans sa prise en charge, qui font des démarches politiques et qui luttent contre les discriminations. Cela nécessite une certaine rigueur organisationnelle, ainsi que des ressources financières. Les plus grandes associations ou fédérations sont dotées d'un secrétariat central, dirigé par des personnes directement concernées ou par des professionnels. Toutes font du travail de lobbying, c'est-à-dire vulgarisent les connaissances dont elles disposent et les publient au nom des patients. Même les petites organisations disposent généralement d'un site Internet, qui met informations et liens à la portée des professionnels comme des particuliers intéressés.

■ *L'Association Autisme Suisse romande, par exemple, regroupe des parents, des amis et des professionnels concernés par l'autisme. Chapeauté par autismessuisse, elle applique les mêmes lignes directrices que les associations suisse italienne et suisse alémanique. Toutes ont pour but de défendre les droits et les intérêts des personnes atteintes d'autisme et de leur famille. Forte d'environ 300 membres, l'association romande offre diverses prestations (écoute et soutien, informations et documentation, formations pour parents et professionnels, conférences et journées d'études), tout en apportant son soutien à la création et au bon fonctionnement des groupes de parents, organisés sur le modèle de l'entraide autogérée.* ■

Grâce à leur persévérance et à leur engagement militant, certaines organisations de personnes handicapées ont obtenu de nombreuses prestations pour les groupes qu'elles représentent. Celles qui disposent de moyens structurels et financiers suffisants font du lobbying au

Promouvoir
l'entraide
autogérée

plus haut niveau sociopolitique et n'hésitent pas à intervenir avant les votations. Ainsi, l'association faïtière AGILE, qui regroupe pas moins de 40 organisations d'entraide, défend les droits fondamentaux des personnes handicapées en matière d'assurances sociales, d'intégration professionnelle, de non-discrimination dans les lois, de formation, etc. L'une de ses revendications essentielles est le droit des personnes handicapées à l'autodétermination.

A côté de cela, il existe nombre de petits groupements d'entraide dont l'action n'a pas l'impact souhaité parce qu'ils n'ont pas les ressources matérielles ni le réseau nécessaires, malgré un très fort engagement bénévole. Ainsi, seuls les groupes majoritairement composés de personnes au bénéfice d'une rente AI peuvent demander des prestations de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Pour davantage d'informations sur ce point précis, voir en page 118.

Qu'apportent les groupes d'entraide autogérés?

«Joie partagée est doublée. Peine partagée est divisée», dit le bon sens populaire. Dans les groupes d'entraide, cette affirmation se vérifie pleinement. En effet, en partageant leurs soucis et leurs espoirs, les personnes confrontées à des problèmes similaires renforcent leurs compétences. Elles expérimentent concrètement tout ce qui permet de rebondir et d'agir positivement sur leur situation ou leur santé:

- se sentir accueilli et reconnu avec tout son vécu, sa façon de voir et l'entier de ses besoins;
- accepter la maladie ou le problème comme une partie de sa vie;
- sentir son appartenance à un groupe et entretenir activement des contacts humains;

- prendre conscience de sa valeur personnelle, parce qu'on est «utile» au groupe;
- faire ses propres choix, décider de sa vie;
- exercer sa solidarité envers les autres et bénéficier de leur soutien (donner et recevoir);
- ramener les crises existentielles à leurs justes dimensions et leur donner du sens;
- retrouver confiance, partir du principe que la crise peut être surmontée.

Les témoignages suivants, rassemblés dans le cadre d'une étude scientifique, illustrent les principaux atouts de cette forme d'entraide.

A. La pression diminue

«La maladie de nos enfants nous stresse moins. Nous sommes devenus plus calmes, moins craintifs.»

«Je n'ai plus le sentiment que la maladie psychiatrique de mon compagnon est de ma faute. Maintenant, je sais qu'elle a de nombreuses causes possibles.»

«Beaucoup de gens ne veulent pas être une charge pour leur famille. Dans le groupe, on peut discuter de tous les problèmes liés à notre maladie incurable sans tabou.»

«Sans le groupe, il me manquerait quelque chose. C'est mon point d'appui. Quand on a une dépression, on pense qu'on ne vaut rien, qu'on n'est capable de rien. Dans le groupe, les autres me disent le contraire, alors je me sens mieux.»

B. Les compétences augmentent

«Nous avons dû chercher par nous-mêmes. Trouver ce qui fait du bien, ce à quoi chacun réagit. Notre groupe est vraiment important pour s'informer sur les différents traitements.»

«On apprend à s'exprimer.»

«Les progrès sont différents d'une personne à l'autre. Dans notre groupe, certains se sont totalement trans-

formés. Il y en a un qui ne parlait presque pas, au début. Et bien, il a appris à communiquer. Il donne même des conférences!»

«Quand on est triste et désespéré, on a besoin de quelqu'un qui nous prend dans ses bras. Dans le groupe, on se rend compte qu'on est nombreux à traverser ça – alors je me dis que j'y arriverai aussi.»

C. La passivité fait place à l'action

«Bien sûr qu'on a tendance à se replier sur soi-même. Grâce au groupe, je me sens entouré et je deviens plus actif.»

«Je pense qu'on apprend des choses qui permettent de réagir plus vite, quand on rechute. J'ai aussi appris à demander de l'aide quand je me sens impuissant face à mon problème.»

D. L'aide des professionnels est mieux utilisée

«Avant, le médecin m'impressionnait. Maintenant, je dis ce que je pense. J'ai aussi compris qu'on peut changer de psychiatre, au lieu d'aller toute une année chez quelqu'un avec qui ça ne «croche» pas.»

«Nous avons appris à discuter plus ouvertement avec le personnel médical. C'est mieux que faire semblant d'être d'accord, et puis désobéir dès qu'on est à la maison.»

«Les trucs que nous échangeons ne sont pas médicaux. Nous essayons toutes sortes de moyens autres que les médicaments.»

«Comme Maman, on souffre avec son enfant, on se révolte, on culpabilise. Le groupe m'a encouragée à me faire aider, moi aussi, par un thérapeute.»

Ces témoignages encourageants ne doivent cependant pas masquer le fait qu'il faut du temps pour changer en profondeur. L'entraide autogérée n'a pas de solutions-miracles à offrir. Il y a également des personnes déçues et des groupes qui n'atteignent pas leurs buts.

En cas de maladie de longue durée, les patients se retrouvent souvent socialement marginalisés. Leur estime d'eux-mêmes diminue et ils s'isolent encore davantage. Bien sûr, l'entraide autogérée est trop exigeante pour certaines personnes. Mais celles qui sont capables de se soutenir mutuellement sont beaucoup plus nombreuses que ce qu'on imagine généralement. Même des personnes avec un handicap physique ou psychique assez sévère peuvent y parvenir dans le cadre de petits groupes.

Sur qui s'appuient les groupes d'entraide autogérés?

Rares sont les groupes d'entraide qui se constituent tout à fait spontanément. La survenue d'une maladie ou d'un handicap provoque d'abord un choc, qui prend de l'énergie. Dans ces conditions, il est difficile de se mobiliser pour démarrer un groupe sans aide extérieure. En outre, au début, beaucoup trouvent rassurant de se faire «coacher». C'est pourquoi trois quarts des groupes d'entraide se forment avec l'aide de professionnels.

- Les centres régionaux d'entraide autogérée (voir page 28) sont les seules organisations spécialisées dans ce domaine spécifique (et non dans les maladies ou les problématiques traitées) et peuvent donc apporter un appui qualifié et complet pour la création de groupes.
- Les grandes organisations spécialisées, comme la Ligue contre le cancer, soutiennent également l'entraide autogérée. Elles proposent, un peu partout en Suisse, des groupes de patients dont deux personnes directement concernées assurent la coordination. Ces deux répondants sont soutenus dans leur tâche par des professionnels de l'organisation en question.
- Plusieurs groupes d'entraide font aussi appel à des spécialistes lorsqu'ils ont besoin d'informations «pointues». Ces spécialistes acceptent le plus souvent de

partager leurs connaissances et de participer à une rencontre sans demander d'honoraires.

- Enfin, les médias sont d'importants relais pour les groupes d'entraide, que ce soit pour informer le grand public ou pour toucher les personnes susceptibles d'en faire partie.

Les centres régionaux, plaques tournantes de l'entraide autogérée

Au total, il existe actuellement dans notre pays une vingtaine de centres régionaux pour tout ce qui touche à l'entraide autogérée. La plupart sont situés en Suisse alémanique. En Suisse romande, il existe un centre bilingue pour le canton de Fribourg, Info-entraide, ainsi que l'Association AVEC, à Lausanne, qui est un centre d'appui à la vie associative et qui sert de point de référence pour tous les autres cantons romands. Cette organisation établit annuellement une liste des groupes d'entraide de Suisse romande et organise des formations pour faciliter l'activité des groupes (à télécharger sur le site www.association-avec.ch).

Tous ces lieux ont pour mandat de promouvoir l'entraide autogérée dans leur région et d'encourager la création de nouveaux groupes. Ils informent et conseillent les personnes intéressées par cette démarche (patients, proches ou professionnels), quel que soit le thème. Chaque centre a un site Internet sur lequel il publie la liste des groupes existants et en voie de constitution.

Les principales prestations de ces centres sont les suivantes.

- **Soutien et conseil aux personnes intéressées par l'entraide autogérée.** C'est là que vous pouvez vous informer sur le fonctionnement d'un groupe d'entraide autogéré, sur l'existence ou non d'un groupe en lien avec le thème qui vous concerne et sur la façon de le contacter. Si vous hésitez à vous lancer, vous aurez des interlocuteurs compétents pour vous aider à y voir

plus clair et à vous décider. Les consultations ont lieu par téléphone ou sur place. S'il n'existe pas de groupe dans le domaine qui vous intéresse ou si les groupes existants sont déjà complets, vous apprendrez comment en mettre un nouveau sur pied et quelles aides au démarrage vous pouvez attendre du centre.

- **Appui aux groupes d'entraide.** Les centres apportent leur soutien en faisant connaître les groupes ou projets de groupes (publicité), en facilitant leur constitution et leur démarrage, en mettant à disposition des locaux ou en aidant les groupes à en trouver ailleurs. Généralement, un professionnel supervise les premières rencontres. Cette phase initiale permet au groupe de s'exercer dans un cadre sécurisant avant de s'autonomiser.

Si un groupe rencontre des difficultés après avoir pris son indépendance, il peut faire appel au centre qui va l'aider à trouver ses propres solutions. Par ailleurs, les centres proposent aux groupes de faire régulièrement un point de la situation en présence d'un professionnel. Beaucoup de groupes font usage de cette offre. Ils participent aussi volontiers aux rencontres entre groupes d'entraide chapeautés par le même centre régional. C'est une bonne occasion pour leurs membres de s'informer sur d'autres thèmes, de confronter leurs expériences en matière d'entraide autogérée et de bénéficier ainsi de nouvelles impulsions.

- **Collaboration avec les spécialistes et relations publiques.** Les centres de contact établissent des collaborations avec les associations, les services médico-sociaux et les spécialistes de la région. Ils informent ces instances et le grand public dans différents contextes:
 - une assistante sociale veut savoir s'il existe un groupe d'entraide pour personnes âgées;
 - une Haute Ecole Spécialisée de soins infirmiers aimerait intégrer deux modules sur l'entraide dans son programme de formation;

Différentes
offres
de soutien

- un journaliste cherche des personnes phobiques prêtes à témoigner dans une émission sur la santé;
- un Drop-In demande comment mettre sur pieds des groupes de discussion autogérés.
- une société féminine souhaite un exposé sur l'entraide dans le cadre de son assemblée générale;
- le centre organise une rencontre entre professionnels de la santé et du social et personnes engagées dans l'entraide autogérée;
- les membres d'un groupe d'entraide prévoient de tenir un stand d'information dans le cadre d'une «bourse aux infos» sociale;
- les médias locaux sont approchés pour une série de reportages sur l'entraide.

Les centres régionaux assurent la promotion générale de l'entraide autogérée et fonctionnent comme relais des groupes existants. Ce faisant, ils contribuent à l'émergence de nouveaux groupes et à la sensibilisation du grand public dans ce domaine.

La Fondation KOSCH

Les 19 centres de contact régionaux qui existent à l'heure actuelle travaillent en réseau et sont tous regroupés au sein de la Fondation KOSCH (Koordination und Förderung von Selbsthilfegruppen in der Schweiz / Coordination et promotion des groupes d'entraide autogérés en Suisse). Cette organisation faîtière nationale s'occupe du démarrage et du renforcement des centres régionaux (Suisse alémanique, Suisse romande et Tessin), fixe des standards de qualité pour le soutien aux groupes d'entraide autogérés et défend leur cause sur le plan politique.

2. Lancer un groupe d'entraide



■ Anne a lancé le groupe «*Troubles anxieux et phobies*». Elle veut rencontrer des personnes qui ont aussi ce problème pour des échanges d'expériences et d'information (thérapies, médicaments, vie quotidienne). ■

■ Inès et Robert ont fondé le groupe «*Parents d'enfants polyhandicapés*» pour partager questions et difficultés quotidiennes avec d'autres parents, s'informer mutuellement et entourer d'autres familles au moment où elles sont confrontées à cette situation. ■

■ Après leur séjour en centre de réadaptation, Alain et Thomas veulent continuer à vivre sainement. Ils ont créé un «*groupe de maintenance cardio-vasculaire*». ■

De l'idée initiale à la première réunion

Peut-être que l'idée de lancer un groupe d'entraide vous tente, mais que vous vous demandez comment procéder. Bien sûr, il n'y a pas de réponses toutes faites aux questions que vous posez. Cependant, on peut tirer de précieux enseignements de l'expérience accumulée par les groupes existants. A l'aide de trois exemples concrets (voir ci-dessus), nous allons donc vous faire découvrir ce qui est vraiment important pour réussir, c'est-à-dire:

- être au clair sur ses motivations;
- s'appuyer sur l'expérience des autres;
- trouver des co-équipiers;
- organiser la rencontre constitutive.

Etre au clair sur ses motivations

Quels que soient les motifs pour lesquels on souhaite former un groupe d'entraide, le passage d'une situation personnelle à un projet collectif correspond toujours à des envies et des besoins précis.

■ *Anne espérait que l'échange d'expériences et d'informations entre personnes atteintes du même mal l'aiderait à mieux gérer ses propres phobies.* ■

■ *Inès et Robert ont contacté tous les parents d'enfants polyhandicapés de leur région parce qu'ils sont animés d'une conviction: «Plus le groupe aura de membres, et plus il sera riche en expériences et en informations. Car nous voulons faire ce qui est le mieux pour notre fille. Se soutenir mutuellement rassure. Et quand on a confiance, la relation avec les enfants se détend aussi.»* ■

■ *Alain et Thomas ont fait connaissance en clinique de réadaptation. Ils étaient déterminés à ne pas subir une deuxième opération du cœur. Sachant combien il est difficile d'adopter une nouvelle hygiène de vie, puis de la garder, ils ont décidé de se motiver mutuellement et de pratiquer des activités sportives en groupe. «Plus on est, et plus notre entraînement est varié. On a du plaisir,» dit Alain.* ■

Prenez le temps de bien cerner vos envies et vos attentes. Cela vous aidera aussi à bien les expliquer à autrui. Voici quelques points auxquels il vaut la peine de réfléchir avant d'initier un groupe d'entraide autogéré:

- Quel sera le thème central?
- Qu'aimeriez-vous faire avec le groupe?
- A quoi le groupe devrait-il servir?
- Selon vous, qu'est-ce qui le décrit le mieux: groupe d'entraide, groupe de parole, groupe d'auto-support, groupe de parents ou de proches, café-contact ou ...?

- Qu'espérez-vous de ce groupe?
- Qu'aimeriez-vous en retirer pour vous-même et avec l'aide des autres?
- Etes-vous sûr de pouvoir vous engager durablement dans un groupe?
- Etes-vous prêt à vous intéresser à d'autres personnes et à leurs besoins?
- Le groupe doit-il être composé uniquement de personnes directement concernées ou est-il ouvert aux proches?

S'appuyer sur l'expérience des autres

Beaucoup de personnes qui veulent lancer un groupe d'entraide demandent un appui. Pas seulement parce que ce projet leur coûte de l'énergie, mais aussi parce qu'elles savent qu'elles peuvent profiter de l'expérience de plus expérimentés qu'elles dans ce domaine.

Les répondants des centres régionaux (voir page 121) se spécialisent en «coaching» de groupes autogérés. En outre, les groupes plus anciens transmettent volontiers leur savoir-faire aux groupes en voie de constitutions dans la même région.

■ *Inès et Robert ont pris contact avec le groupe «Parents d'enfants souffrant du syndrome de Down», fondé huit ans auparavant. Trois membres expérimentés de ce groupe leur ont décrit ses débuts, son évolution et son organisation actuelle. Pour Inès et Robert, cet échange a été aussi formateur qu'encourageant.* ■

■ *Anne a préféré s'appuyer sur le centre régional, car elle ne voulait pas préparer et lancer le groupe toute seule. Le centre l'a donc aidée à faire connaître son projet, s'est occupé des inscriptions pour la soirée de démarrage et a mis sa collaboratrice à disposition pour animer les trois premières séances. Anne a ainsi pu y participer aussi librement que les autres membres.* ■

■ *C'est le médecin qui, le premier, a renseigné Alain et Thomas sur les groupes de maintenance cardio. Comme il n'y en avait pas dans leur région, ils ont décidé d'en créer un avec l'aide de la Fondation Suisse de Cardiologie, qui encourage cette forme d'entraide.* ■

Peut-être qu'il existe une organisation d'entraide, une fondation ou un service spécialisé dans la problématique qui vous concerne, prêt à vous soutenir dans la réalisation de votre projet, voire à y contribuer financièrement. Dans tous les cas, assurez-vous que vous garderez votre liberté d'action et de choix. Vérifiez les points suivants:

- Votre vis-à-vis a-t-il de l'expérience dans l'entraide autogérée et dans l'animation de groupes?
- Se considère-t-il comme un «coach» (et pas comme le responsable du groupe)?
- Encourage-t-il les processus participatifs et la réciprocité entre les membres du groupe?
- Est-il prêt à laisser le groupe voler de ses propres ailes après quelques séances?
- Ne demande-t-il aucune contrepartie pour son appui, excepté une éventuelle participation financière pour l'aide au démarrage?



Informez le centre régional le plus proche est toujours conseillé. C'est ainsi que vous saurez s'il existe déjà un autre groupe ou des organisations susceptibles de vous soutenir. Si d'autres personnes ont manifesté le même intérêt que vous, le centre vous mettra en contact avec elles.

Trouver des coéquipiers

Les annonces dans les journaux locaux, la diffusion de dépliants et, surtout, le bouche-à-oreille sont d'excellents moyens d'entrer en contact avec des personnes qui se trouvent dans une situation semblable. Saisissez chaque occasion de parler de votre projet autour de

vous. Parfois, vos futurs coéquipiers sont plus près que vous ne pensez!

Réfléchissez aussi aux endroits que fréquentent les personnes qui ont cette maladie ou ce problème. Déposez des feuilles d'information chez les médecins et les physiothérapeutes, dans les hôpitaux, les services sociaux et les pharmacies, à l'administration communale, dans les centres sportifs et les fitness. Si votre thème touche beaucoup de gens, mettez également un avis sur les panneaux d'affichage dans les grands magasins, les bibliothèques, les salles de paroisse, etc. Vous pouvez également faire un appel sur Internet.



La plupart des quotidiens et des bulletins de quartier ou de paroisse acceptent volontiers de publier gratuitement de petites informations locales. Contactez la rédaction et expliquez votre projet.

Généralement, les médecins, les travailleurs sociaux, les thérapeutes et les aumôniers mettent des présentoirs à disposition dans leurs locaux. Si vous avez l'occasion de les rencontrer personnellement, ils sauront qui est à l'origine du groupe d'entraide et ils seront d'autant plus disposés à en parler à leurs patients et usagers. Un feuillet d'information («flyer») doit dire l'essentiel en quelques lignes, mais de façon accessible:

- de quoi s'agit-il?
- à qui cela s'adresse-t-il?
- qui contacter?
- date, heure et lieu de la première rencontre

Anne a rédigé son annonce dans le journal local sous la forme suivante:

■ *Groupe de discussion «Phobies et troubles de l'anxiété»
L'anxiété peut provoquer des attaques de panique soudaines et violentes, avec toute sorte de symptômes très*

désagréables: pouls accéléré, transpiration, respiration saccadée, bouffées de chaleur ou sensations de froid, douleur dans la poitrine, vertiges, impression d'étouffer, tremblements. Des personnes concernées par ce problème aimeraient créer un groupe d'entraide pour échanger leurs expériences et mieux faire face aux difficultés qu'elles rencontrent. Le centre régional informe volontiers toute personne intéressée par cette démarche. ■

Voici comment Inès et Robert ont rédigé leur «flyer»:

■ *Lorsqu'un enfant présente un handicap à la naissance, à la suite d'une maladie ou d'un accident, ses parents sont devant une lourde tâche. Dans cette situation, il est bon de savoir que d'autres comprennent et partagent nos problèmes. C'est pourquoi nous lançons un groupe de parents d'enfants polyhandicapés. Buts du groupe: Discussions entre parents concernés; Echanges d'information sur les possibilités médicales et thérapeutique; Concertation et défense d'intérêts vis-à-vis de la société; Rencontres de formation et sorties en famille. Vous êtes intéressée? Contactez Inès et Robert... ■*

Lorsque vous prenez des contacts en vue de former un groupe, vous passez de la sphère privée à un engagement public. Pesez donc bien le pour et le contre, avant de diffuser votre nom et votre adresse dans les médias ou sur le dépliant.

- Qu'est-ce que cette publicité pourrait signifier pour vous et vos proches?
- Avez-vous le temps et l'énergie nécessaire pour répondre aux demandes? Vous pourriez vous retrouver face à diverses attentes et exigences.

Si vous décidez de ne pas donner vos coordonnées personnelles, il y a plusieurs façons de protéger votre sphère privée:

- le centre régional devient l'interlocuteur des médias et du public intéressé et vous transmet les demandes qui lui parviennent;
- vous faites paraître une annonce sous chiffres;
- l'adresse de contact ne comporte qu'un numéro de portable, une adresse e-mail ou l'adresse d'une case postale.

Convient-il d'indiquer tout de suite la date et le lieu d'une première rencontre? Dans la pratique, cela dépend beaucoup des thèmes.

■ *Dans une rencontre de lancement, une femme souffrant de boulimie dit: «Sans invitation précise, je ne serais jamais venue dans le groupe. J'aurais mis le flyer de côté après l'avoir lu. Là, je n'ai aucune excuse: c'est maintenant ou jamais. ■*

■ *Les deux fondatrices du groupe «Mon partenaire est homosexuel» sont d'avis que peu de femmes auraient participé à la première réunion si l'endroit avait été mentionné sur le dépliant. Lorsqu'on est confrontée à ce type de problématique, il est important de se protéger et de protéger les siens. C'est pourquoi elles n'ont donné que leur prénom suivi d'un numéro de natel et indiqué que les appels seraient traités en toute discrétion. ■*

Se décider à faire partie d'un groupe d'entraide n'est pas toujours facile. Une femme se souvient: «Le dépliant est resté plusieurs mois affiché sur mon frigo. Il m'a fallu beaucoup de courage pour téléphoner. C'était reconnaître mon alcoolisme. J'avais peur d'être jugée et critiquée.» Il n'est donc pas rare que les premiers appels soient peu nombreux, malgré une large publicité. Ne vous laissez pas déstabiliser. Parfois, il faut un peu de patience. De plus, des discussions à quelques

Patience,
patience...

personnes seulement peuvent constituer un excellent début. Si les autres sont d'accord, vous aurez un «groupe-moteur» à partir duquel se développera ensuite le groupe d'entraide proprement dit. A plusieurs, tout est plus facile.

Trouver un local adéquat

Choisissez un espace suffisamment vaste et dans lequel vous vous sentez à l'aise. Veillez à ce qu'il soit facilement accessible en transports publics. Il est préférable de ne pas se réunir dans un logement privé, afin qu'aucun membre du groupe ne doive assurer l'accueil, et se sentir obligé d'offrir à boire et à manger. Les salles de restaurants ont l'inconvénient d'obliger les participants à consommer.

En règle générale, les groupes d'entraide se réunissent dans les centres régionaux, dans des locaux paroissiaux, des services sociaux, des hôpitaux ou des écoles. Pour les petits groupes, qui ont particulièrement besoin d'intimité, mieux vaut opter pour un endroit plus neutre.

■ *Anne et son groupe se retrouvent au centre régional. Deux salles y sont à disposition: une petite, pour 6 personnes ou moins, et une plus grande pour une quinzaine de personnes. Différents supports et matériaux sont à disposition: papier, ciseaux, flipchart, rétroprojecteur, photocopieuse, etc. Des boissons et une machine à café sont à disposition dans un local annexe. Une armoire sécurisée placée à l'entrée permet au groupe d'accéder aux clés sans avoir à s'organiser pour passer les chercher ou les rendre.* ■

■ *Inès et Robert ont reçu l'autorisation d'utiliser une salle de la maison de paroisse. C'est un espace lumineux, qui se laisse facilement moduler selon les besoins. Il y a un flipchart et un rétroprojecteur. Sur demande, un beamer est également à disposition. La concierge a reçu*

le plan d'occupation de la salle et vient ouvrir les portes une demi-heure avant chaque rencontre. L'entrée principale se referme automatiquement à clef après le départ du groupe. ■

■ *Initialement, Alain et Thomas avaient prévu de réunir leur groupe de maintenance cardio dans un centre de fitness. Grâce à leur médecin, ils ont pu bénéficier de la salle de sport de l'hôpital cantonal. Comme certains participants craignent de forcer et de trop solliciter leur cœur, la proximité d'un service des urgences les rassure. Après l'entraînement, tout le monde se retrouve à la cafétéria.* ■

Régler les questions d'argent

Les activités des groupes d'entraide autogérés sont peu coûteuses. Le plus souvent, les participants se répartissent les dépenses courantes. Lancer un groupe peut cependant générer des frais qu'il convient de budgéter. Généralement, les membres participent à ces investissements.

Les frais pour le démarrage du groupe «Parents d'enfants polyhandicapés» se sont montés à 160 francs. Cette somme couvre les dépenses suivantes:

- 150 feuilles d'information (conception et copies) CHF 60.–
- Téléphones et ports CHF 35.–
- Location de salle pour la 1^{ère} réunion CHF 20.–
- Fleurs pour la décoration, boissons CHF 45.–

Après avoir présenté ce décompte au groupe, Inès et Robert vont prélever le montant correspondant sur la caisse commune (voir page 44).

En Suisse alémanique, lorsqu'un centre régional accompagne le lancement d'un groupe d'entraide autogéré, il demande habituellement une participation de 20 à

30 francs par personne et par rencontre. En cas de difficultés financières, ce défraiement peut être adapté à la baisse.

Organiser la première réunion

Au début, les personnes présentes seront dans des dispositions d'esprit différentes. Les unes se montreront curieuses, les autres craintives ou un peu tendues. Si vous parvenez à établir une atmosphère ouverte et chaleureuse, l'essentiel est fait.

Au préalable, déterminez-vous sur la manière dont vous allez signaler la salle. Là encore, il faut veiller à agir avec doigté.

■ *Linda a rassemblé tout son courage pour se rendre à la première rencontre du groupe «Achats compulsifs». La réunion a lieu à l'Auberge communale. A l'entrée, un panneau annonce «Groupe d'entraide Achats compulsifs – petite salle du premier étage». Pour s'y rendre, il faut traverser tout le restaurant. Linda renonce et rentre chez elle. ■*

Prévoyez suffisamment de temps pour que chacun puisse faire connaissance, dire ses attentes et écouter celles des autres. Saluez les participants, puis expliquez les raisons pour lesquelles vous avez décidé de former un groupe d'entraide et comment vous imaginez le déroulement de la rencontre. Cela permettra aux autres de se sentir en confiance et de s'exprimer à leur tour. Les questions suivantes devraient être abordées:

- Motivations et souhaits de chacun
- Premières idées: que voulons-nous faire dans ce groupe?
- A quel rythme et à quel moment voulons-nous nous réunir?
- Quelles tâches devons-nous nous répartir?
- Quelles règles nous fixons-nous?
- Qui organise la prochaine rencontre? Qui l'anime?

Préciser d'emblée ce qui vous paraît important pour le bon fonctionnement du groupe. Par exemple, si les personnes présentes s'engagent à garder la confidentialité sur les échanges au sein du groupe, la confiance mutuelle et une bonne communication seront plus vite établies.

Pour la première rencontre de leur groupe, Inès et Robert ont procédé comme décrit ci-dessous.

■ *Préparation de la salle: Rendez-vous avec la concierge du centre paroissial 45 minutes avant le début de la réunion, mise en place des tables et des chaises, décoration avec des tournesols, mise à disposition d'eau minérale et jus d'orange sur une table annexe. Les premiers parents arrivent avec un quart d'heure d'avance.*

Accueil – présentation du déroulement de la soirée: il y a quatre couples et trois mamas. Inès ouvre la séance en saluant chacun chaleureusement. Elle demande si tout le monde est d'accord de se tutoyer. Robert explique brièvement comment va se passer la soirée et indique que la fin de la réunion est fixée à 21h15.

Explication des motifs de la démarche: Inès raconte comment Robert et elle ont eu l'idée de créer un groupe d'entraide et pourquoi cette forme d'échanges leur semble importante. Elle dit qu'ils n'aimeraient pas porter toute la responsabilité du groupe. Ils veulent créer un climat de confiance et développer le groupe de parents avec tous les autres.

Tour de table: Robert invite chacun à se présenter en disant quelques mots de sa situation. De petits badges sont distribués, afin d'aider chacun à retenir facilement les prénoms. Après ce tour de table, qui dure environ trois quarts d'heure, il y a une pause. A ce stade, l'atmosphère est déjà beaucoup plus détendue qu'en début de soirée.

Discussion: après la pause, le groupe discute du sens et des buts du projet. Que voulons-nous faire ensemble?

Qu'est-ce qui est le plus important pour moi? Les idées fusent. Robert les résume sur un panneau. Ces mots-clés permettront de continuer la discussion dans la deuxième rencontre.

Premières règles du jeu: après 40 minutes d'échanges, les participants fixent les premières modalités pour la vie du groupe. Pour cela, Robert et Inès ont préparé les questions suivantes:

- *A quel rythme voulons-nous nous rencontrer?*
- *Quand nous réunissons-nous la prochaine fois?*
- *Qui se charge de quoi: réservation de la salle, liste d'adresses, boissons?*

Le groupe décide que les rencontres auront lieu chaque premier lundi du mois, de 19h. à 21h15.

Tamara se charge de réserver la salle et d'établir le calendrier des réunions. Carla et Linus tiennent la liste d'adresses. Ruth demande s'il ne faut pas discuter des dépenses. Elle relève qu'il y a certainement déjà eu des frais. Inès et Robert ne veulent pas être remboursés, mais le groupe insiste pour créer une petite caisse commune. Il y aura toujours de petites dépenses (boissons, téléphone, photocopies, etc.). L'eau minérale peut être achetée sur place. Rose-Marie veut bien tenir la caisse; elle apportera une tirelire. La participation financière est fixée à 4 francs par famille et par rencontre. Robert demande qui serait disposé à préparer la prochaine réunion. Susanne et Romain se déclarent prêts à assurer cette tâche.

Clôture: pour terminer, Inès et Robert demandent aux participants de tirer un petit bilan de cette rencontre. Celle-ci se termine officiellement à 21h30, mais la plupart des parents restent encore un moment pour discuter. ■

Organisation interne du groupe

Un groupe d'entraide autogéré doit fonctionner de façon à atteindre ses buts et à satisfaire les attentes de ses membres dans les meilleures conditions possibles. La régularité des rencontres et la taille du groupe sont des facteurs déterminants.

Encouragez les participants à exprimer leurs besoins et leurs souhaits, car c'est à partir de là que le groupe pourra se fixer des objectifs communs vraiment motivants. Souvent, les désirs de chacun se complètent et se renforcent mutuellement. Il arrive cependant que certaines attentes se révèlent difficiles à concilier. Ces divergences sont normales; elles font partie de la vie d'un groupe. Elles ne deviennent problématiques que si elles mènent à des conflits. Les points suivants devraient en tout cas être clarifiés:

- Que voulons-nous faire?
- Comment allons-nous le faire?
- Comment les tâches et les responsabilités sont-elles réparties?

Trouver sa propre formule

Quand un groupe parvient à définir ce qu'il veut faire, il trouve aussi plus facilement son propre mode d'organisation. La pratique montre que cette étape est franchie en deux à trois rencontres.

Dans les petits groupes, chacun peut s'exprimer dans un cadre proche et rassurant. Tout peut être réglé à l'interne et les éventuels frais facilement partagés. Il n'est donc pas nécessaire de leur donner une forme juridique, c'est-à-dire de créer une association.

■ *Les membres du groupe «Phobies et troubles de l'anxiété» veulent apprendre à mieux vivre avec leurs peurs. Ils ont défini les buts suivants: soutien mutuel, échanges d'expériences et d'informations, lutter contre*

l'isolement social et développer de nouvelles amitiés. Le groupe se réunit tous les 15 jours, selon un calendrier fixé ensemble. Leurs soirées se passent selon ce schéma: 1) Bref tour de table pour permettre à chaque membre de dire comment il va et ce qu'il a vécu de marquant depuis la dernière fois; 2) Discussion plus approfondie autour des sujets retenus; 3) Dernier tour de table avant de se quitter, pour se dire comment on se sent et ce que la rencontre a apporté. Ceux qui le souhaitent se retrouvent au restaurant. ■

Au fil du temps, certains groupes d'entraide deviennent de véritables mouvements collectifs. Une autre forme d'organisation s'impose alors.

■ *Le groupe de parents créé par Inès et Robert a 4 ans. 18 à 24 personnes y participent. Comme il n'était plus possible de donner la parole à tout le monde et que certains membres n'étaient pas à l'aise, les parents concernés ont imaginé une nouvelle façon de fonctionner. Un «tour de table minute» (voir page 67) permet de rassembler les questions qui les préoccupent. Ensuite, ces thèmes sont discutés plus à fond dans des sous-groupes. Chacun est libre de choisir celui auquel il participe. Trois fois par an, tout le monde se retrouve en famille. Les projets d'excursion sont discutés en plénum, et les tâches pratiques réparties entre plusieurs. Des spécialistes sont régulièrement invités pour des conférences-débats. Un groupe de coordination formé de quatre parents organise ces soirées, ainsi que les réunions mensuelles. Le petit groupe autogéré des débuts s'est mué en une véritable organisation. Certains se demandent s'il ne serait pas temps de fonder une association. ■*

Les groupements qui militent pour leur cause veulent avoir le plus de membres possible. Afin que les échanges se déroulent bien et que chacun se sente à sa place, il

est nécessaire de trouver le bon équilibre entre travail en plénum et discussions en sous-groupes. Les organismes d'une certaine grandeur mettent sur pied diverses manifestations et défendent leur cause auprès du grand public. Ils ont donc besoin de moyens financiers plus importants. Dès qu'il y a collecte et gestion de fonds, il est préférable de créer une association. Pour en savoir davantage, lisez l'ouvrage rédigé par Marie-Chantal Collaud: «Comment créer et animer une association» (voir la bibliographie annexée) ou allez sur le site www.association-avec.ch.

■ *Le groupe de maintenance cardio d'Alain et de Thomas se retrouve chaque vendredi de 18h30 à 20h. Après l'entraînement proprement dit, les participants échangent leurs expériences. Ils organisent aussi des week-ends pédestres, ainsi que des conférences, et participent à des soirées d'information. Leur but est d'adopter puis de garder une bonne hygiène de vie, d'améliorer leur condition physique et de contribuer à la prévention des maladies cardio-vasculaires. Le groupe s'est constitué en association. Un comité coordonne ses activités. Ses membres paient une cotisation annuelle. ■*

Clarifier les tâches et les responsabilités

La pratique montre que, dans un groupe, les tâches et les responsabilités ont vite tendance à se concentrer sur un petit nombre de personnes. L'entraide auto-gérée vise justement à éviter ces mécanismes (voir aussi page 108). Les tâches suivantes se retrouvent dans tous les groupes et peuvent donc facilement être réparties entre les membres:

- réserver et préparer la salle;
- animer les réunions;
- coordonner les activités du groupe;
- tenir la liste d'adresses et le calendrier;
- définir la personne de contact.

Créer une association?



Beaucoup de groupes ont un ou deux répondants, auprès desquels les membres s'annoncent ou s'excusent et auxquels spécialistes ou toute personne intéressée peuvent s'adresser. Un groupe de personnes divorcées ou séparées a choisi une femme et un homme pour cette tâche, afin que les hommes se sentent plus facilement concernés. La personne de contact et le groupe doivent décider d'un commun accord où et comment ces coordonnées seront diffusées.

Choisir le bon mode d'animation

Diriger un groupe, c'est l'aider à atteindre ses buts. Le plus souvent, les groupes de discussion sont animés par une seule et même personne ou par tous les membres à tour de rôle. Dans les groupes de type associatif, les activités sont coordonnées par une petite équipe fixe ou par un comité.

Discuter de la conduite du groupe

■ *Le groupe «Phobies et troubles de l'anxiété» a opté pour une animation en «tournus». Ses membres ne veulent pas que cette tâche repose sur une seule personne. Pour eux, il est essentiel de répartir les responsabilités et d'évoluer ensemble.* ■

■ *La petite équipe qui conduit le groupe des parents d'enfants polyhandicapés se voit comme une équipe de coordination générale, qui invite des spécialistes ou met sur pied des excursions, quand les autres le souhaitent. Elle organise les réunions et assure l'animation.* ■

■ *Le comité du groupe de maintenance cardio établit la planification annuelle, organise et coordonne les différentes activités.* ■

Discutez avec le groupe pour savoir s'il faut une présidence et laquelle. Quelle organisation est la meilleure pour atteindre les buts choisis? Animer des discussions

est une chose, coordonner différentes activités en est une autre.

Les membres d'un groupe autogéré ont souvent des représentations très variées de ce qu'il doit être. Les uns ne voudraient en aucun cas d'un «chef» permanent. D'autres sont soulagés s'ils ne doivent pas animer des discussions. Quelle que soit la formule retenue, elle va influencer la vie du groupe. L'expérience montre que la co-responsabilité est sensiblement renforcée dans un groupe que les membres animent à tour de rôle (voir page 70).



Dans tous les groupes se profilent des «leaders», indépendamment du mode d'animation. Qui s'affirme davantage a forcément un rôle moteur et prend un certain pouvoir. Qui n'a pas d'influence subit celle des autres.

Fixer les règles du jeu

La manière dont les membres se comportent les uns envers les autres et communiquent entre eux détermine le climat général du groupe. Discutez avec eux du type de relations que vous voulez cultiver et des valeurs que cela implique. Pour beaucoup, la discrétion et la fiabilité vont de soi; mais il convient de vérifier ce que chacun entend par là.

- Que faisons-nous de ce qui se discute dans notre groupe?
- Comment gérons-nous la liste des membres?
- Comment nous parlons-nous les uns aux autres?
- Notre thème nécessite-t-il des précautions particulières?

■ *Les membres du groupes «Personnes souffrant de boulimie» savent combien il est difficile de se rendre à une réunion après avoir mangé de façon compulsive puis vomir. C'est pourquoi ils s'encouragent mutuellement par SMS.* ■

La confidentialité: une règle d'or

Exemple de charte pour un groupe d'entraide autogéré

Nous sommes un groupe de discussion pour personnes vivant avec des troubles de l'anxiété.

Nos buts:

- se soutenir et s'encourager mutuellement
- échanger des expériences et des informations
- cultiver des liens sociaux

Répondants:

Arlette Dupont, tél. ... et Virgile Durand, tél. ...

Rythme et lieu des rencontres:

- chaque 1^{er} mercredi du mois, de 19h. à 21h.
- au centre de soutien à l'entraide autogérée

Déroulement d'une rencontre:

- Accueil par l'animatrice ou l'animateur du jour
- Tour de table: chaque personne dit comment elle se sent et si elle aimerait discuter d'un point particulier
- Discussion: le groupe choisit un thème pour la soirée
- Tour de table final: Comment je vais? Est-ce qu'il y a quelque chose d'important dont j'aimerais encore faire part aux autres?

Animation:

Les membres du groupe assurent l'animation à tour de rôle. Ils veillent à ce que les conditions suivantes soient remplies:

- le début et la fin de la réunion sont clairement annoncés;
- le temps imparti et les autres règles établies par le groupe sont respectés;
- la parole circule aussi équitablement que possible;
- tout le monde écoute la personne qui s'exprime (pas de discussions en aparté);
- une personne est désignée pour animer la rencontre suivante.

Les points auxquels nous portons particulièrement attention:

- nous comporter avec respect et délicatesse les uns envers les autres;
- chaque membre doit se sentir à l'aise, le groupe ne parle pas des absents;
- différents avis et points de vue peuvent s'exprimer dans notre groupe;
- nos adresses et tout ce dont nous discutons entre nous restent strictement confidentiels;
- chacun-e ne dit que ce qu'il ou elle veut (pas d'obligation de parler);
- nous voulons nous écouter mutuellement avec attention et sans nous couper la parole;
- chacun est responsable de soi – faire partie du groupe est le libre choix de chacun;
- nous veillons à commencer à l'heure;
- nous considérons qu'il est important de participer régulièrement aux réunions;
- les personnes qui ne peuvent pas venir en informent une des personnes de contact.

(Exemple inspiré de la charte élaborée par le groupe «phobies et troubles de l'anxiété» de Saint-Gall)

Les règles établies d'un commun accord et mises par écrit ont l'avantage d'être claires pour tout le monde. Il est donc plus facile de les rappeler quand quelqu'un ne s'y tient pas.



Il est bon de refaire le point chaque année pour vérifier si les règles correspondent à ce qui est vécu. Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Faut-il améliorer quelque chose? Le groupe peut ainsi réfléchir à sa manière de travailler et d'être. Si la charte est communiquée aux nouveaux participants, ceux-ci connaissent d'emblée les règles du jeu et la manière dont est organisé le groupe.

Le lancement d'un groupe d'entraide autogéré est un processus. Il ne peut réussir qu'avec l'engagement actif des personnes concernées. En définitive, ses membres sont co-responsables de ce que le groupe devient. Le fait qu'autant de groupes réussissent et développent une solidarité réciproque et durable en font des acteurs particulièrement précieux pour notre société.

3. Communication dans le groupe

Le savoir s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information.

Albert Einstein



Un groupe d'entraide autogéré est un endroit où des personnes aux prises avec un passage particulièrement délicat de leur existence se confient à des inconnus confrontés à des difficultés similaires. Les histoires qui s'y racontent sont tellement semblables, que les relations se nouent et s'approfondissent vite. Chacun a l'impression que les autres sont comme un miroir de ce qu'il a vécu, souffert, espéré. Chacun s'intéresse donc à l'autre: Comment tu t'en sors? Qu'est-ce qui t'aide le plus? On dévoile ses faiblesses. Mais on sent aussi poindre des forces qu'on avait crues définitivement perdues. Chaque histoire rejoint celle des autres et pourtant chaque histoire est unique. Sur cette base, le groupe développe des liens d'autant plus précieux qu'ils permettent à chaque membre de s'investir dans un projet commun solide et donneur de sens.

On pourrait croire que tout cela se produit tout à fait spontanément. Il est vrai qu'un groupe d'entraide autogéré réunit les conditions idéales pour une communication authentique et profonde. Comme ses membres partagent dès le départ une problématique commune, le respect et la confiance mutuelle s'installent très vite. Chacun montre aussi bien son côté vulnérable que son côté solide. Parler et écouter fait partie intégrante de la vie du groupe. C'est en quelque sorte sa raison d'être, ce qui lui donne sa véritable force thérapeutique – mais à certaines conditions...

«Parler, ça aide» – mais à quelles conditions?

«En parler, ça aide!» Cette affirmation sonne comme une évidence. Mais comment savons-nous que quelque chose nous fait véritablement du bien? Le problème rencontré pèse-t-il moins? Se sent-on moins seul pour y faire face? Une nouvelle piste s'est-elle ouverte, une intuition se fait-elle jour? Les groupes d'entraide auto-gérés ne sont pas seulement source de compassion et de soulagement. Les relations sincères qui unissent leurs membres permettent à ceux-ci d'avancer sur le plan personnel. C'est cet immense potentiel qu'il convient d'activer ensemble.

Parlez de communication dans votre groupe.

Parlez de ce qui vous importe et de ce que, au contraire, vous aimeriez éviter. Veillez à ce que le groupe ne se partage pas entre «aidants» et «aidés», car ceci freine le développement personnel. Dans un groupe autogéré, chacun est fondamentalement responsable de soi et de sa façon de se servir de ses ressources. C'est un lieu idéal pour se soutenir mutuellement et déployer ses «trésors intérieurs». A condition d'accepter de considérer un problème sous différents angles et d'être prêt à remettre en question ses comportements habituels.

Le groupe comme lieu d'apprentissage

Si vous vous écoutez mutuellement avec cette attitude fondamentale d'ouverture, vous ferez de moins en moins d'efforts les uns pour les autres. En effet, il est très libérateur de laisser les autres être eux-mêmes et de ne pas chercher à les changer. Vu sous cet angle, le groupe d'entraide autogéré est un lieu d'apprentissage extraordinaire pour développer les compétences relationnelles. Or, ces progrès dépendent moins de techniques précises que de l'attitude intérieure. Cependant, il peut être utile de faire appel aux connaissances issues du do-

maine de la communication pour rendre les discussions de groupe plus vivantes et éviter les pièges qui risquent de les bloquer.

Ce chapitre traite de deux aspects fondamentaux en matière de communication. Il décrit des éléments théoriques facilement applicables dans la vie courante et illustrés par des exemples tirés du fonctionnement de groupes existants. Vous êtes invité à vous laisser inspirer par ce «matériau», dont une bonne partie vous est certainement déjà familière dans votre pratique. Repérez ce qui pourrait être un «plus» pour votre groupe et testez l'une ou l'autre des idées proposées.

La communication en quelques points clés

Dit très sobrement, toute communication interpersonnelle met en jeu un émetteur, qui transmet un message, et un récepteur qui reçoit ce message et le décode. Cela semble très simple – mais ne l'est pas. En effet,

- il n'est pas sûr du tout que le récepteur reçoive le message tel que vous vouliez le faire passer, car il l'interprète en fonction de ce qu'il pense et ressent;
- de plus, la manière dont un message est émis et reçu dépend de la relation entre l'émetteur et le récepteur.

Si on l'examine de plus près, chaque message est un paquet. Que ce colis soit attractif, utile ou inacceptable, l'émetteur et le récepteur en sont tous deux responsables.

De multiples dimensions

Une connaissance vous voit dans le bus et vous demande de loin «Comment vas-tu?». Vous répondez «Très bien, merci!». Or, cela peut recouvrir une multitude de réalités. Si vous voulez cacher que vous traversez une «sale

«passe», c'est que vous estimez que votre état ne la regarde pas ou que vous n'avez pas confiance en elle. Imaginons maintenant que c'est une amie que vous rencontrez dans le bus. Dans ce cas-là, il est probable que vous vous sentiriez plus libre d'avouer que «ce n'est pas votre jour». En analysant cette situation banale sous l'angle de la communication, on découvre des aspects intéressants:

- **Communication verbale et non-verbale:** on appelle «communication verbale» tout ce qui passe uniquement par la parole. Mais les mots utilisés s'accompagnent toujours de signaux non-verbaux, c'est-à-dire de mimiques, de gestes, d'attitudes corporelles, etc. Si votre connaissance est attentive, elle remarquera vos traits tirés qui contredisent le «Très bien, merci!». On sait que la communication non-verbale a plus d'impact que la communication verbale. Plus ou moins consciemment, l'être humain réagit d'abord au langage non-verbal. Si ce que vous dites ne correspond pas à ce que vous exprimez sans mots, la communication est perturbée.
- **Aspects objectifs et aspects relationnels:** toute communication se passe simultanément sur deux plans: le niveau objectif, c'est-à-dire la raison, et le niveau relationnel, c'est-à-dire les sentiments. En règle générale, la dimension relationnelle l'emporte sur le contenu objectif du message. C'est particulièrement visible dans un groupe, lorsque le même message est très diversement interprété par les membres.

■ *Antonia est membre du groupe «Douleurs chroniques». En fin de soirée, elle annonce qu'elle ne participera pas à la prochaine rencontre. Deux autres membres interprètent ce message sur le plan relationnel. Maryse se culpabilise: «Elle est fâchée parce que je l'ai critiquée.», alors que Simon s'inquiète: «Elle doit retourner à l'hôpital et ne veut pas nous le dire.». Seul Jean-Marc reste*

serein: «Elle ne vient pas, parce qu'elle a autre chose.». C'est ainsi que la déclaration d'Antonia a provoqué chez Maryse et Simon des pensées qui risquent de devenir des «vérités» inexprimées et de fausser leurs relations avec Antonia. ■

Quand des tensions surgissent, les personnes impliquées ne parviennent pas à dialoguer de façon constructive tant qu'elles restent sur le plan objectif. Inversement, elles n'avanceront pas si elles restent exclusivement au niveau émotionnel. Voici un exemple concret: des membres du groupe ont déjà proposé plusieurs fois d'inviter un médecin à une rencontre (fait objectif); mais le groupe n'arrive pas à se décider, car la discussion reste centrée sur les expériences négatives ou positives de chacun avec les médecins (niveau relationnel).

- **On ne peut pas ne pas communiquer:** quoi vous disiez ou fassiez, vous communiquez toujours. Même si vous adoptez une attitude passive (se taire, se retirer), vous exprimez quelque chose. Votre comportement a un effet sur les autres. C'est ainsi que le silence de quelqu'un est perçu différemment par les membres du groupe: Les uns pensent qu'il n'est pas à son aise, les autres le trouvent timide ou imaginent qu'il veut tout savoir sans se dévoiler lui-même. Les personnes souvent absentes influencent donc le groupe à travers leur communication non-verbale en provoquant irritation, incompréhension ou culpabilité.

L'écoute active

En raison de leur situation, les personnes engagées dans un groupe d'entraide autogéré sont particulièrement sensibles aux marques de bienveillance. Elles savent ce qui les encourage, les blesse ou les bloque. Il n'est pas étonnant, dès lors, qu'elles fassent preuve de retenue envers les conseils. A petites doses, les conseils peuvent valoir de l'or. Mais seule la personne conseillée peut en

Les messages
non-verbaux

**Ne pas donner
des conseils
trop vite**

juger. De plus, dans la plupart des situations, elle est capable de discerner ce dont elle a besoin et comment agir dans ce sens sans recevoir de conseils. Si c'est elle qui sollicite l'avis des autres, celui-ci lui sera probablement plus utile que leurs conseils spontanés, même bien intentionnés. Le plus souvent, ceux-ci perturbent ou irritent plus qu'ils n'aident.

Comme le groupe se réunit autour d'une thématique commune douloureuse, il vous sera, en tant que membre du groupe, relativement facile de vous mettre à la place des autres personnes et de comprendre ce que qu'elles pensent et ressentent. Lorsque vous écoutez attentivement, tous vos sens sont en éveil. Ce que raconte l'autre personne et votre propre expérience entrent «en résonance». Trois choses caractérisent cette forme d'écoute:

- **le respect de l'autre:** vous vous intéressez à votre vis-à-vis sans préjugé, même si ce que vous pensez ou ressentez est différent;
- **l'empathie:** vous essayez de comprendre et de ressentir la situation de l'autre sous son angle;
- **l'authenticité:** ce que vous dites et votre façon de le communiquer correspond à ce que vous pensez et ressentez. Vous ne faites pas semblant.

Avec un comportement respectueux et empathique, vous n'êtes pas obligé de parler d'emblée. Votre attitude (regard attentif, posture en «écho») suffit pour signaler à l'autre que vous êtes touché par ce qui est dit. Faire silence signifie participer intérieurement, sans intervenir verbalement. Cela n'a rien à voir avec de la passivité. Dès que vous faites «oui» de la tête ou prononcez un simple «Je comprends...», l'autre se sent entendu et renforcé. Si vous n'êtes pas sûr de comprendre, cherchez à en savoir davantage: «Tu dis qu'elle se montre hostile envers toi. Comment ça se manifeste?». Vous questionnez, mais ne donnez toujours pas votre avis.

Quand vous faites cela, vous pratiquez ce que les spécialistes de la communication appellent «l'écoute active». Vous veillez à établir un échange positif en

- écoutant
- encourageant
- posant des questions de compréhension

Pour être complet, l'échange doit encore englober un quatrième aspect: le fait de mettre vos propres mots sur ce que vous avez entendu.

Peut-être qu'en lisant ce paragraphe, vous trouvez que cette méthode manque de spontanéité. Si vous voulez néanmoins vous familiariser avec cette approche, voici encore deux exemples concrets qui illustrent cette façon de «donner quittance» d'un message: «Si je comprends bien, tu as l'impression de t'être fait avoir.» – «J'ai l'impression que tu as honte de t'être pareillement mise en colère. Est-ce que c'est ça?» Les professionnels appellent *reformulation* cette manière de refléter à l'autre ce qu'il est en train d'exprimer, de lui servir de miroir.

**Refléter
ce qui est dit**



Si vous êtes en contact avec des professionnels formés en psychologie, observez comment ils procèdent. En effet, au début, reformuler ce qu'on a entendu de façon aussi neutre que possible n'a rien d'évident. Une bonne écoute active nécessite pas mal d'exercice et beaucoup de persévérance, car elle n'est jamais totalement acquise – heureusement! Faites l'essai et adoptez consciemment cette attitude dans une discussion de groupe. Les résultats vous surprendront. Cependant, l'écoute active n'est pas une technique à utiliser en permanence. A d'autres moments, il faut aussi pouvoir dire spontanément ce qu'on a sur le cœur.

Le non-jugement a-t-il des limites?

Pour éviter que certaines personnes se sentent bousculées ou se taisent sur ce qu'elles éprouvent réellement,

Chercher à comprendre l'autre

les groupes d'entraide autogérés se donnent souvent comme règle de ne pas juger ce qui se dit. Mais ce principe a ses limites. En effet, tout ce qu'expriment les autres provoque quelque chose en vous. Cela vous soulage, vous fait sourire ou «bondir», vous «assomme», etc. Vous vous faites donc une image de la personne qui parle. «Elle plaisante, mais elle est très tendue.»

Aussitôt que vous prenez conscience de ce qui vous habite – «Moi, ça je ne le gobe pas». –, il vous devient plus facile de comprendre l'autre et de lui manifester votre compréhension. Apprécier l'autre, ce n'est pas s'abstenir de tout jugement critique ou nier nos réactions à son égard. Car tout ce que nous vivons et avons vécu s'inscrit en nous. Notre organisme filtre, analyse et enregistre continuellement tout ce qui nous arrive. Le plus souvent totalement à notre insu. Si vous doutez de la bonne humeur de votre vis-à-vis, fiez-vous à votre intuition. Mais intéressez-vous aussi à sa propre perception des choses et acceptez-là même si elle ne correspond pas à la vôtre.



Accueillez toutes vos pensées, vos émotions et vos perceptions en partant du principe qu'elles permettront à votre vis-à-vis et à vous-même d'avancer. Veillez simplement à ne pas confondre ce qui est à vous et ce qui est à l'autre. Avoir un problème ou une maladie semblable n'empêche pas de le vivre différemment.

Une fois votre «jugement» fait, vous êtes libre de l'exprimer ou pas. Si vous exprimez votre point de vue, l'autre se montrera peut-être contrarié. Mais il peut aussi vous expliquer pourquoi il ne se voit pas comme vous le voyez. «Être dans la même barque» ne signifie pas être identiques. Ce sont précisément les différences qui, une fois mises au jour, enrichissent la vie du groupe et poussent les uns et les autres à se transformer.

Encourager et mettre des limites

Concentrez-vous sur l'autre personne en évitant de lui donner trop de conseils ou d'enchaîner tout de suite sur vos propres expériences. Cela lui permet de réfléchir par elle-même, d'accueillir ses émotions et de trouver ses propres solutions. Plus il est normal, dans un groupe, d'exprimer ses sentiments et plus il semblera naturel d'interrompre ceux et celles qui ont tendance à monopoliser l'attention: «Plus tu parles, plus j'ai de la peine à écouter!».

De telles remarques ne sont-elles pas blessantes, en particulier pour des personnes en pleine épreuve existentielle? Les avis à ce sujet divergent. Dans cet ouvrage, nous partons du principe que les groupes autogérés sont des lieux protégés, où les participants s'encouragent et se respectent, mais posent aussi des limites à ceux et celles dont le comportement fragilise le groupe ou qui se complaisent dans le négativisme (voir page 105).

Il faut du courage pour dire ce qui dérange. Si c'est vous que l'on «remet à l'ordre», il est possible que vous commenciez par vous refermer sur vous-même pour «digérer» ce qui vous est reproché. Mais ne quittez pas le groupe sur un coup de tête. Peut-être que les autres n'ont pas tout tort – ni vos proches, s'ils vous ont aussi fait des remarques dans le même sens. Sans compter que vous avez probablement envie de changer sur ce point.



Si ce n'est pas dans le cadre bienveillant du groupe, où pourriez-vous réaliser plus consciemment ce que votre comportement provoque chez les autres et comment il vous joue des tours? Avec le soutien du groupe, il vous est plus facile de vous transformer petit à petit – si c'est ce que vous voulez. C'est vous qui décidez.

Poser des questions pour faciliter la discussion

Poser des questions, c'est montrer de l'intérêt pour l'autre (à moins que cela ne soit motivé par une curiosité dé-

Accueillir les avis critiques

placée). Les questions aident à réfléchir et à préciser les intentions et les points de vue. En même temps, cela permet d'entrer en relation car chaque réponse suscite une réaction. «Comment te sens-tu dans notre groupe?» – «Moyennement bien. Avant, on riait beaucoup. Maintenant, on est trop sérieux.»

Poser des questions déclenche toute sorte de choses chez l'autre, à condition qu'elles soient «ouvertes», c'est-à-dire qu'on ne puisse pas y répondre seulement par oui ou par non. Demander «Est-ce que tu es de mon avis?» est nettement moins stimulant que «Comment tu vois ça et comment tu sais que tu as un autre avis que ton amie?»



Poser une question permet à l'autre d'aller plus loin dans sa réflexion et de mieux se situer. Cela n'est pas possible sous pression. Accordez-vous mutuellement le temps nécessaire pour bien communiquer. Parfois un petit silence est nécessaire pour qu'une ré-

ponse puisse être formulée ou pour la laisser produire son effet une fois donnée.

Progresser en se donnant des feed-back

Les groupes d'entraide autogérés trouvent généralement assez vite leur propre style de communication. Ils veillent à ce que chacun puisse s'exprimer. On s'y encourage mutuellement en relevant chaque progrès. Dans les groupes qui existent depuis longtemps, il arrive cependant que les sujets de discussion se renouvellent peu et que l'ennui s'installe.

Comment donner un nouvel élan à des échanges devenus trop répétitifs ou superficiels? Outre l'écoute active, vous pouvez redynamiser les discussions en posant des questions ouvertes et en donnant un retour (feed-back) sur ce que vous observez: «Qu'est-ce que ça signifie: il n'y a plus que trois personnes sur cinq qui viennent à la réunion parce qu'elles se sentent responsable du groupe? Prenons le temps de réfléchir à nos besoins réels.» De telles interpellations sont inconfortables, mais libératrices, car elles obligent le groupe à sortir de ses ornières. Profitez de l'énergie ainsi débloquée pour discuter ensemble de l'avenir du groupe.

Retrouver de vrais échanges



Les faux semblants sont comme des grains de sable qui empêchent le groupe de bien fonctionner. Ce que ses membres pensent et disent les uns des autres influence leur perception d'eux-mêmes. Seule une discussion franche permet d'y voir clair: «Tu dis que le groupe compte énormément pour toi. Ce n'est pas mon cas. Ce qui m'importe, c'est ma relation avec chacun de vous. Le groupe, je n'en ai plus vraiment besoin ni envie.»

Le mot «feed-back» signifie simplement «retour d'information» (ou rétroaction). Il s'agit de dire son avis sur le comportement d'une personne ou d'un groupe.

Questions ouvertes – questions fermées: principales différences

Questions fermées	Questions ouvertes
Permettent généralement de répondre par oui et par non, n'apportent que l'information précise demandée	Les informations attendues sont multiples. Il est nécessaire d'y répondre plus longuement.
Aident à décider rapidement ou à se positionner clairement. Favorisent la transparence.	Incitent les personnes à qui elles sont posées à réfléchir. Favorisent la créativité et suscitent les idées et les informations venant des membres du groupe.
«Est-ce que tu es contrariée?» «Vous vous êtes disputés?» «Est-ce que tu t'es calmée?» «Est-ce que tu reparles avec elle?» «Est-ce que tu l'a mise à la porte?»	«Comment tu as réagi à la crise de ta fille?» «Comment s'est comporté ton mari?» «Comment as-tu réussi à te réconcilier avec eux?» «Qu'est-ce qui ce serait passé si personne n'avait répondu?»

Chaque membre du groupe a une certaine image de soi («Je ne sais pas bien me faire comprendre»). Celle-ci ne correspond pas toujours à celles des autres («Tu as très bien dit ça!»). Si quelqu'un réagit à ce que vous dites ou faites, vous recevez donc son «feed-back», qui confirme l'opinion que vous avez de vous-même ou l'éclaire sous un nouveau jour. Celui qui donne ce retour dévoile aussi ses propres souhaits, sentiments ou intentions («Tu mets tellement d'ambiance. Je t'envie!»).

La **fenêtre de Johari** (schéma ci-dessous) montre que le retour d'informations ne se limite pas à l'échange de remarques critiques ou positives. Il sert surtout à aider chaque personne à mieux se connaître et à faciliter la compréhension des relations dans un groupe.

	Connu de moi	Pas connu de moi
Connu des autres	1 <i>Zone publique</i>	3 <i>Zone aveugle</i>
Pas connu des autres	2 <i>Aire secrète</i>	4 <i>Zone inconsciente</i>

La fenêtre de Johari représente quatre dimensions des relations interpersonnelles. Les quatre zones ou aires sont toujours activées, quoique dans des proportions différentes.

- La **«zone publique»** comprend tous les comportements connus de l'individu et des autres. Par exemple: tous savent que vous fumez durant les pauses.
- L'**aire secrète** (ou sphère intime) recouvre toutes les pensées, les émotions ou les sensations physiques que vous gardez pour vous. Par exemple: vous ne parlez pas de vos problèmes conjugaux avec le groupe d'entraide.

- La **zone aveugle** (parfois aussi appelée «angle mort») désigne ce que d'autres perçoivent chez vous, mais que vous ignorez. Chaque personne a de nombreux «points aveugles». Parfois, être confronté à un aspect inconnu de soi est très aidant. Par exemple: «Maurice, tu parles tout le temps en «on» – comme si cela ne te concernait pas personnellement.» – «Vraiment?! Je n'en avais pas conscience.» Par cet échange (ou rétroaction), le comportement de Maurice «glisse» de l'angle mort à la zone publique.
- La **zone inconsciente** contient tout ce qui reste caché aussi bien à l'individu qu'au groupe. En vous confrontant activement à vos problèmes, beaucoup de choses latentes peuvent venir au grand jour. Mais il subsistera toujours des zones d'ombre que le groupe et vous devez accepter sans comprendre.

Quand les feed-back sont précis, l'image que chacun se fait de lui-même et des autres s'affine et les relations s'approfondissent. On se voit avec les yeux des autres. Si une caractéristique est particulièrement appréciée – «Ton humour me plaît!» – ce comportement est renforcé. S'il s'agit d'avis critiques et qu'ils sont pris au sérieux, ils favorisent le développement personnel. Ces processus modifient la taille respective des quatre zones définies dans le modèle de Johari: la zone aveugle diminue, alors que la zone «publique» augmente.

■ *Si chaque fois que Brigitte exprime sa plainte préférée («C'est toujours pareil: je me dévoue et personne ne le remarque.»), le groupe la conforte dans sa vision des choses («C'est vraiment injuste!»), elle va s'enfoncer dans son rôle de victime au lieu de chercher à en sortir. Par contre, si le groupe a convenu d'échanger aussi des retours critiques, l'un de ses membres aura peut-être le courage de dire à Brigitte: «Peut-être que je me trompe, mais j'ai parfois l'impression que tu fais tout pour être*

L'essentiel sur les feed-back en groupe d'entraide autogéré

Qu'est-ce qui retient les groupes de recourir au «retour d'information»?

- Peur de blesser ou de mettre sous pression
- Manque de confiance dans le groupe
- Peur de la critique
- Règles ou comportements strictement définis
- Fort besoin d'harmonie
- Manque de savoir-faire
- Crainte d'une réaction négative

Qu'est-ce qui favorise les feed-back?

- Cultiver un esprit de «confrontation constructive» dans le groupe
- Avoir des règles claires et explicites
- Se voir comme des «apprenants»
- Respecter les consignes que le groupe se donne pour le «feed-back»
- Demander régulièrement des retours d'information

Comment s'y prendre?

- Si la personne concernée souhaite le feed-back, il est d'autant plus efficace
- Donnez votre avis sur quelque chose qui vient de se passer; ne déterminez pas de vieilles histoires
- Soyez aussi concret que possible; décrivez ce que vous observez, entendez, vivez
- Ne vous posez pas en donneur de leçon
- Exprimez ce que vous ressentez et imaginez dans cette situation; parlez en «je»
- Evitez d'analyser les autres

Comment accueillir un retour un feed-back?

- Il faut que vous vous sentiez en mesure de le recevoir! N'oubliez pas que vous êtes libre d'écarter un avis, surtout spontané: «Pas maintenant, s'il te plaît. C'est trop pour moi.»
- Commencez par écouter. Exercez-vous à accueillir ce qui est dit. Evitez de vous justifier ou de vous mettre tout de suite sur la défensive.
- Dites «stop» si cela vous perturbe trop.

déçue.» Le groupe peut alors prendre conscience qu'elle n'est pas la seule à se piéger et plaisanter gentiment des «comportements de Calimero». ■

Animer les rencontres

Chaque groupe d'entraide autogéré doit choisir la forme d'animation et de prise de parole qui correspond le mieux aux buts qu'il s'est fixés. Des règles trop strictes risquent de freiner la discussion. Trop de liberté favorise les participants qui s'expriment facilement – parfois au détriment des personnes qui ont des choses tout aussi importantes à dire, mais qui sont plus réservées. Utilisés à petites doses, mais de façon régulière, les rituels renforcent la cohésion du groupe et l'aident à avancer. Voici quelques idées:

Marquer le début de la rencontre

Ce que les participants se disent en arrivant ne fait pas encore partie de la rencontre. Il est important de marquer clairement le moment où celle-ci débute officiellement, par exemple par un acte symbolique ou en annonçant «La séance est ouverte». Dans bon nombre de groupes, la première partie de la réunion est animée à tour de rôle. Les uns mettent un morceau de musique ou allument une bougie, les autres proposent un photolangage. Créativité et initiatives personnelles y sont les bienvenues. D'autres groupes préfèrent entrer tout de suite dans le vif du sujet.

Beaucoup ont recours au «tour de table-minute», Il s'agit d'un rituel qui facilite le passage de la vie quotidienne à celle du groupe. Ce tour de table peut démarrer librement ou avec une question précise. Ainsi, un climat plus léger peut s'installer dans un groupe souvent dominé par le récit de choses difficiles si chacun rapporte un petit succès ou un moment de bonheur

vécu depuis la dernière fois. Beaucoup préfèrent cependant raconter librement comment ils vont et ce qui est important pour eux dans cette rencontre. Chacun parle en «je»!



Durant le «tour de table minute», les participant n'entrent pas encore en discussion. Tout au plus posent-ils quelques questions de compréhension. Si des idées vous viennent en écoutant les autres, reprenez-les par écrit mais ne les exprimez pas. C'est une sorte de «tour de chauffe» pour les échanges qui suivront. Le groupe fonctionne comme une sorte de récipient dont le contenu n'est trié et discuté que lorsqu'il est bien plein.

Si certains participants «débordent» dès le début, cana-lisez-les – par exemple, en demandant: «Est-ce que tu souhaites que tout ce que tu dis là soit à l'ordre du jour de ce soir?» ou en les priant de passer la parole plus loin. Certains groupes utilisent une petite balle ou un autre objet qui passe de main en main, en même temps que circule la parole. Quand tout le monde s'est exprimé, il est temps d'entrer en discussion à l'aide de questions.

- Quelque chose de particulier est-il apparu dans ce tour de table?
- Un sujet précis peut-il en être dégagé pour ce soir?
- Quelqu'un souhaite-t-il ajouter quelque chose d'important à ses yeux?

Avec ce «rituel de retrouvailles», le terrain est déjà bien préparé pour la discussion plus large qui va suivre. Les thèmes clés du jour sont fixés et le groupe a déjà une bonne base relationnelle pour les traiter. Toutefois, certains groupes préfèrent commencer directement par des échanges d'informations et d'idées. Ils ne tiennent pas à avoir un fil rouge.

Mettre un point final à la réunion

«Comment? C'est déjà l'heure?! ...». Souvent, quand les discussions vont bon train, on n'a pas envie de les interrompre. Gardez à l'esprit qu'on pourrait toujours en faire ou en dire plus et mettez, malgré tout, un terme aux réunions. Les réactions de déception montrent simplement que le groupe a encore beaucoup à se dire et qu'il est donc bien vivant. Prolonger les séances à l'infini ne ferait que lasser les participants. De plus, il est probable que rien de bien nouveau n'en sortirait.

Terminer la rencontre par un moment de retour au calme est une bonne formule, surtout dans les groupes qui réunissent des personnes lourdement éprouvées. Les groupes trouvent généralement leur propre rituel de clôture. Le plus simple consiste à faire silence durant quelques minutes pour respirer à fond et laisser s'apaiser tout ce qu'on a vécu.



Certains groupes s'accordent un tour de table final, où chacun fait un bref bilan. Il peut s'agir d'un mot clé ou d'une phrase pour dire ce que la rencontre a apporté ou ce qui a manqué. N'oubliez pas: plus vous restez concis, mieux les autres vont retenir ce que vous dites.

Zoom sur le groupe

Les membres d'un groupe d'entraide autogéré ont tant à partager qu'un thème central risque en permanence de passer aux oubliettes: le groupe lui-même! Or il y a des questions qu'il convient d'aborder ensemble.

- Comment les participants se sentent-ils dans le groupe, sont-ils satisfaits, qu'est-ce qui ne leur convient pas?
- Comment jugent-ils les règles du jeu adoptées ensemble: qu'est-ce qui marche, qu'est-ce qui marche moins bien?
- Comment définissent-ils une «bonne» rencontre?
- Qu'est-ce qui alourdit le travail en groupe?

Faciliter le retour au calme

- Comment les nouveaux arrivants sont-ils intégrés et influencent-ils le groupe?
- Qu'est-ce que les nouveaux pensent du groupe?

S'expliquer à temps

Prévoyez régulièrement un temps à part pour faire le point sur le groupe lui-même. Plus vite d'éventuelles tensions sont repérées et discutées, plus il y a de chance de les résoudre avant qu'elles n'aboutissent à de véritables conflits (voir page 97). Si un groupe sait ce qui favorise sa dynamique, il peut y travailler de façon ciblée. À l'inverse, ce qui est «balayé sous le tapis» assombrit l'ambiance du groupe, le prive de son vrai potentiel et fait baisser la motivation de chacun. S'expliquer à temps permet au groupe de rebondir.

Animer les discussions en groupe

Il existe différentes formules pour animer les discussions dans un groupe d'entraide.

- On instaure un tournus: à tour de rôle, chaque membre du groupe anime les débats durant une rencontre.
- Une seule et même personne est responsable de cette tâche; généralement elle préside alors le groupe.
- On opte pour une co-présidence: deux personnes se partagent aussi bien l'animation du groupe que celle des discussions.
- Tous sont co-responsables – personne ne dirige les échanges.

Dans les groupes à «tournus» les personnes chargées d'animer la discussion ne risquent guère de trouver ce rôle trop lourd. Même celles qui commencent par le redouter apprécient progressivement les compétences qu'elles développent en l'exerçant. Comme tous les membres passent par là, le groupe et son thème central leur apparaissent sous un nouvel angle, ce dont tout le

monde profite. Par exemple, il y a moins de discussions en aparté parce que chacun sait combien c'est dérangeant quand on anime.



Bien que l'animateur participe aux discussions, il joue un rôle différent qu'à l'ordinaire. Il doit mettre ses propres besoins en veilleuse pour rester attentif à tout le groupe. Si cette tâche lui revenait chaque fois, il finirait par se sentir insatisfait. Mais, de temps à autre, il est bon de participer au groupe en prenant du recul par rapport à ses propres problèmes.

Les groupes animés par une seule et même personne s'habituent rapidement à son style de présidence. Plus cette personne prend de responsabilités et moins les autres membres du groupe se préoccupent de celui-ci. Si elle prépare un ordre du jour pour plusieurs rencontres de suite, les participants risquent de devenir toujours plus passifs – ce qui peut la frustrer: «J'ai demandé X fois au groupe de proposer des thèmes et rien ne vient.».

Si la personne qui préside ne veut pas jouer en permanence le rôle de «locomotive» du groupe, elle doit se faire aider par les autres. Pour cela, il ne suffit pas de les en prier gentiment. Il faut préciser ce qui est demandé et tenir bon, car le groupe met un certain temps pour prendre de l'assurance.

L'attitude fondamentale de la personne qui anime

Imaginez la situation suivante: vous êtes entouré de proches, un mot en entraîne un autre, on rit, puis on redevient sérieux, vous vous sentez bien et cette atmosphère détendue vous aide à vous confier. En tant qu'animateur, comment pouvez-vous favoriser ce même climat de confiance et d'ouverture dans un groupe d'entraide autogéré?

D'abord, renoncez à imaginer tout ce que vous devriez être capable de faire et quels moyens seraient nécessaires pour y parvenir. Rappelez-vous du principe fondamental de l'entraide autogérée: tous les membres d'un groupe ont les mêmes droits et la même importance. Le bien-être du groupe les intéresse et ils sont prêts à le porter de toutes leurs forces. Intérieurement, confiez-leur la responsabilité de ce qui va se passer dans la discussion que vous animez.

Ce n'est pas à vous de donner des impulsions, mais au groupe. Il lui revient de fournir des idées, de proposer des thèmes et de développer des pistes pour sortir de situations difficiles. Résistez à la tentation de contrôler le groupe, d'imposer vos règles du jeu et de «sauver» des participants désécurisés. Vous n'êtes pas en faute si la discussion s'enlise, si des tensions surgissent ou si la confiance ne parvient pas à s'installer dans le groupe. Fondamentalement, vous êtes en position d'observateur – et non de pilote. Vous posez des questions mais vous évitez de donner des conseils ou de porter un jugement sur ce qui se passe.

Trucs et astuces pour animer une discussion à plusieurs

Si vous voulez être à l'aise dans votre fonction d'animation, vous pouvez vous appuyer sur toute une série d'astuces. N'ayez crainte: il n'est pas nécessaire de les utiliser toutes en même temps. En appliquer quelques unes suffit.

- Vous assurez le bon déroulement des différentes parties de la discussion en veillant, par exemple, à ce que chacun contribue au «tour de table-minute» (voir page 67), mais les sujets soulevés là seront discutés plus tard. Si malgré plusieurs rappels de votre part, le groupe ne respecte pas cette consigne, n'insistez pas et laissez la discussion suivre son libre cours – «Apparemment, ce soir, vous voulez vous lancer toute de

suite dans des échanges spontanés». Ce faisant, vous leur laissez la responsabilité de ce qui est en train de se passer.

- Gardez à l'esprit le but ou le thème de la rencontre et si le groupe perd le fil, signalez-le lui.
- Encouragez les échanges d'information et d'idées entre les membres du groupe en posant des questions ouvertes, mais surtout en écoutant attentivement et en intervenant le moins possible.
- Si vous estimez que cela fera avancer la discussion, répétez ce que dit l'un ou l'autre participant – par exemple: «Tu dis que tu ne te sens pas entendue».
- De temps en temps, rappelez les règles du jeu que le groupe s'est donné: «François, laisse Luisa terminer ce qu'elle a à dire».
- Repérez les personnes qui restent silencieuses et invitez-les à s'exprimer: «Et toi Murielle, qu'en penses-tu?».
- Veillez à ce que les nouveaux ne soient pas submergés de conseils ou d'informations, mais qu'ils puissent s'intégrer à leur rythme.
- Même si vous devez faire un effort sur vous-même, abstenez-vous d'approuver ou de critiquer ce qui est dit. Restez aussi neutre que possible et ne vous «alliez» avec personne.
- Rassemblez les idées émises autour d'un thème sur un grand panneau ou un tableau. Mettre par écrit ce qui a été discuté permet d'y voir plus clair.
- Si de plus en plus de participants se mettent à parler entre eux, ne vous montrez pas rigide. Suivez le mouvement et proposez un bref échange à deux ou trois.
- Respectez l'horaire prévu et, à un quart d'heure de la fin, prévenez le groupe que la rencontre va bientôt se terminer. Résumez ce qui présente un intérêt pour tout le groupe ou demandez aux participants de conclure en quelques mots.

La responsabilité principale revient au groupe

Quand les images remplacent les mots

Parfois, un sentiment de saturation gagne le groupe: «Nous discutons, et discutons, et discutons... Ne pourrions-nous pas passer à autre chose?». En formation des adultes, il existe toute une panoplie de méthodes créatives et interactives pour dégager rapidement un thème porteur ou éclairer une question sous plusieurs angles. En tant que groupe autogéré, mieux vaut se servir des ressources des participants. Poésie, dessin ou autre activité créative: il y a certainement des talents cachés dans votre groupe et des membres tout prêts à les partager! Ces moyens d'expression peuvent être mis au service de la thématique du groupe et alléger l'atmosphère. Ils ouvrent l'esprit de façon étonnante et se prêtent bien pour une petite animation introductive ou un moment récréatif.

■ *Dans le groupe «Personnes séparées et divorcées», c'est chaque fois un autre membre qui introduit le thème de la rencontre. Hélène a proposé de rédiger des poèmes. Patricia a apporté des photos et invité chacun à en choisir une et à la commenter. Cyril a montré comment se recentrer grâce à une posture de yoga apprise dans un cours qu'il suit actuellement. Aude s'y connaît en jeux de rôles.* ■

■ *Georges explique sa situation en dessinant trois petits personnages: «Me voici. Et ça, ce sont mon frère, ma femme et ma fille. Tous les trois me «tangent» pour que je fasse ce que chacun pense être bon pour moi.». Il pourrait aussi symboliser son problème à l'aide de quatre stylos de couleur différente ou d'autres objets: «Ils m'encerclent. Je ne supporte pas.».* ■

Matérialiser une situation permet de mieux la cerner. Il y a différentes manières de s'y prendre, mais cela aide souvent à bien comprendre ce que dit l'autre. Certains

centres régionaux équipent leur salle de réunion de divers matériaux. Par ailleurs, des offres de formation permettent aux groupes intéressés d'apprendre à utiliser ces supports pour rendre visibles et palpables les questions dont ils discutent. En sollicitant plusieurs sens, on stimule aussi la capacité à résoudre des problèmes.

4. Le processus de groupe



■ *Marlène est maman de 3 enfants, dont une fille de 11 ans qui est hyperactive. Elle se sent complètement dépassée. C'est pourquoi elle décide de participer à une rencontre du groupe «Parents d'enfants avec déficit d'attention». L'animatrice l'invite à expliquer sa situation. Marlène décrit son quotidien difficile, puis elle dit qu'elle souhaite entendre des parents dont les enfants sont sous ritaline (médicament). Après la troisième rencontre, la place de Marlène reste vide. Personne ne sait si elle reviendra.* ■

Marlène a eu raison de profiter du soutien spontané qu'offre le groupe aux familles concernées. Cependant, le groupe est un peu frustré. En effet, à plusieurs reprises déjà, il a accueilli de nouvelles personnes, qui sont reparties sans avoir eu le temps de s'intégrer. Si tout le monde se comportait comme Marlène, le groupe n'existerait pas. Pour qu'un groupe puisse se constituer et vivre, il faut que ses membres poursuivent des buts communs et qu'ils développent un sentiment d'appartenance et de solidarité mutuelle.

Comme Marlène, beaucoup de gens ont tendance à chercher aide et conseil auprès des «experts» du groupe d'entraide, mais sans s'investir dans la vie du groupe. Les membres «permanents» du groupe sont alors tiraillés entre le désir d'accueillir des nouveaux et le souci de préserver la stabilité du groupe.

Pour sortir de ce dilemme, il est bon de porter une attention particulière à la qualité des relations dans le groupe, car c'est bien ce tissu relationnel qui lui donne sa force d'action. Dans ce chapitre, vous apprendrez comment

Soigner les relations dans le groupe

vous y prendre, car bon nombre de questions qui surgissent dans les groupes d'entraide autogérés peuvent être résolues à l'aide de connaissances en matière de dynamique de groupe.

Notions de base en dynamique de groupe

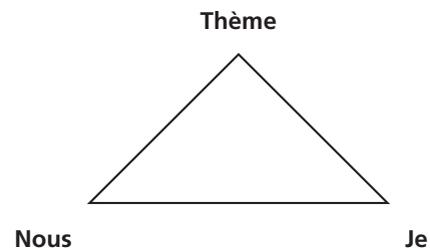
Trois facteurs sont déterminants pour le bon fonctionnement d'un groupe:

- l'individu: le «je», c'est-à-dire les centres d'intérêt personnel, les sentiments, les expériences et les attentes individuelles
- les interactions dans le groupe: le «nous», c'est-à-dire le vécu commun, le mode de relations propre au groupe
- le thème: le «quoi», c'est-à-dire la tâche et l'action communes, les buts partagés

A l'aide de ces trois facteurs, la psychanalyste et scientifique américaine Ruth Cohn a développé un modèle très utile pour comprendre et guider le processus de groupe. Ce modèle, connu sous le nom d'interaction centrée sur le thème (ICT), permet d'analyser la façon dont les personnes réagissent les unes aux autres et s'influencent mutuellement.

L'image que Ruth Cohn donne de l'être humain rejoint parfaitement l'idée d'entraide autogérée: chaque personne est unique et autonome, tout en interagissant avec d'autres, qu'elle influence ou qui l'influencent. Le modèle ICT, représenté ci-dessous sous sa forme la plus simple, est donc aisément utilisable dans les groupes d'entraide.

Ce «triangle interactionnel» ou «triangle d'équilibre dynamique» représente la manière dont s'articulent besoins individuels (Je), intérêts du groupe (Nous) et cause commune (thème). Dans les groupes qui servent essen-



tiellement à échanger des informations ou à agir vers l'extérieur, c'est le thème qui domine. Les groupes de discussion (ou groupes de parole) fonctionnent surtout à partir du «je» et du «nous». Or, si un ou deux facteurs sont trop longtemps négligés, le groupe peut se trouver en mauvaise posture.

- **Prédominance du «je»:** les besoins personnels de certains membres prennent trop de place. Le groupe perd en cohésion et la tâche commune devient secondaire. Par exemple: si après le départ de Marlène (voir page 77) le groupe continue de se centrer autant sur l'accueil des nouveaux, ses membres les plus fidèles seront de moins en moins satisfaits et l'ambiance se détériorera.
- **Prédominance du «nous»:** le groupe se centre trop sur lui-même. Il risque d'instaurer des règles de conduite plus ou moins explicites qui limitent la liberté individuelle. La tâche commune reste bloquée parce que le groupe se fige. Par exemple: «Les anti-ritaline n'ont pas leur place parmi nous!».
- **Prédominance du thème:** l'aspect relationnel n'a pas de réelle importance, chacun garde son vécu pour soi et personne ne s'y intéresse. Par exemple: dans un groupe destiné presque exclusivement à l'échange d'informations, les problèmes personnels semblent «hors-sujet».

Valeurs et principes fondamentaux

En tant que membre d'un groupe d'entraide autogéré, avez-vous déjà réfléchi aux valeurs que défend ce groupe

ou discuté des principes (normes) auxquels il se réfère? En règle générale, on ne parle pas de ces principes; on agit spontanément, au fil de ce qui se présente. Pourtant, en y regardant de plus près, on s'aperçoit que les groupes d'entraide appliquent toute sorte de «règles non-écrites» dont il n'est jamais ouvertement question:

- on attend les retardataires avant de commencer;
- chacun a une place attitrée;
- les réunions se terminent toujours un peu plus tard que prévu;
- on écoute les gens jusqu'au bout;
- tous les membres «mettent la main à la pâte»;
- les nouveaux sont bienvenus.

Partager de telles habitudes renforce le sentiment d'appartenance et structure le groupe: «On est comme ça, c'est nous, on s'y tient!». Les règles non-écrites donnent la satisfaction de pouvoir se mouvoir avec spontanéité dans le groupe, puisque les obligations n'ont pas été précisées. Quel choc, si la chaise sur laquelle vous prenez chaque fois place portait tout à coup une étiquette avec votre nom!

Et pourtant: le groupe a intérêt à expliciter certains «codes» qui se sont installés à son insu – sans quoi il risque de les respecter alors qu'ils ne correspondent plus à rien ou qu'ils ne conviennent pas à tous. Par exemple: si les réunions de votre groupe finissent toujours en retard et que vous rentrez chez vous «claquée», mieux vaut le dire aux autres. «Pour moi c'est trop. Je n'arrive pas à me concentrer aussi longtemps.» Et si votre groupe a décidé que chacun dispose du même temps de parole, n'hésitez pas à intervenir si quelqu'un se lance plusieurs fois dans de longs discours.

Seul ce dont vous prenez conscience et que vous énoncez clairement peut être discuté, évalué et changé par le groupe. Voici comment contribuer positivement à son évolution.

Repérer et nommer les règles implicites

- Clarifiez les règles et les valeurs implicites du groupe: qu'est qui est valable pour nous tous?
- Parlez de vos propres valeurs (respect de l'autre, politesse, fiabilité, etc.)
- Quels principes fondamentaux devraient être respectés? Qu'est-ce qui n'est pas acceptable?
- Vérifiez régulièrement comment chacun se sent dans le groupe.
- Passez en revue vos «vaches sacrées». Quel principe est souvent bafoué? Quelles règles de base sont dépassées ou se contredisent?

Chaque membre occupe un rôle particulier

Vous aimez «relever les manches», motiver les autres et veiller au bien-être de tous? Si oui, vous avez de bonnes chances de devenir l'un des «leaders» du groupe d'entraide et de le faire bouger et avancer – à condition d'utiliser vos compétences. Si vous êtes à l'aise dans le groupe et accepté par les autres, vous vous sentirez d'autant plus libre d'agir en conséquence.

En effet, par le comportement qu'il adopte spontanément et par celui que les autres lui reconnaissent, chaque membre joue un rôle spécifique dans le groupe. Ces rôles évoluent constamment en fonction des dispositions individuelles et des attentes du groupe. Le «clown», le «fédérateur», le «moteur», le «sauveur» sont des rôles assez courants.



Si vous avez l'impression que le groupe vous pousse dans un rôle qui ne vous convient pas, protestez tout de suite. «Faire le poing dans sa poche» est risqué. Un rôle longtemps accepté est difficile à quitter. Si, par exemple, vous avez toujours veillé à préserver une certaine harmonie dans le groupe, vous aurez des difficultés à changer de comportement, le groupe vous fixant inconsciemment dans ce rôle.

Types de comportements qui favorisent la cohésion du groupe et le travail en commun

- Faire part de ses propres expériences
- Informer
- Prendre l'initiative
- Repérer les affirmations peu claires et poser des questions
- Répéter avec ses propres mots ce qu'une autre personne a dit
- Encourager
- Dire ce qu'on perçoit du climat émotionnel du groupe
- Rappeler les règles du jeu
- Mettre des limites
- Inviter à s'écouter mutuellement
- Situer les tensions et aider à les réduire
- Chercher des compromis, faire de la médiation
- Tenir bon dans les situations difficiles

Pour qu'un groupe d'entraide autogéré fonctionne bien, il est important que ces différents comportements soient adoptés par plusieurs de ses membres afin de relativiser le pouvoir de ceux qui se comportent de façon moins constructive.

Types de comportements qui entravent le travail en groupe

- Avoir une attitude agressive, se montrer constamment supérieur
- S'entêter, argumenter sans fin sur un point précis
- Imposer son propre point de vue, «faire la leçon»
- Dénigrer les autres
- Rester enfermé dans son malheur

Les groupes d'entraide se plaignent souvent de compter parmi eux des personnes qui abusent de la patience des autres en monopolisant la parole à tel point que personne n'a le courage de les arrêter (voir page 105).

Les rôles ont une fonction précise. Ils favorisent ou freinent le travail autour du thème commun ou ils influencent l'ambiance et la cohésion du groupe. Parlez des différents comportements et de leur impact. Qui a souvent quel rôle? Qui aimerait changer quelque chose à cet égard? Que peut faire le groupe?

Les étapes de vie d'un groupe

Qu'il s'agisse d'un groupe de travail, d'une équipe sportive ou d'un groupe d'entraide – tous connaissent des hauts et des bas et tous se transforment au fil du temps. En effet, quelle que soit la qualité des relations entre leurs membres et quelle que soit leur forme d'organisation, tous les groupes passent obligatoirement par plusieurs phases de développement. Leur évolution n'est pas linéaire, mais elle suit malgré tout un cheminement prévisible sur certains points. S'ils savent ce qui caractérise généralement un processus de groupe, ils seront plus sereins face à ce qui leur arrive en cours de route. Imaginez le processus de groupe comme une sorte de spirale, car un groupe évolue en «boucles» successives. A chaque «tour», l'environnement – l'espace dans lequel il se meut – est différent. Vous ne pouvez influencer ni ce contexte, ni la boucle proprement dite. Mais vous pouvez vous y préparer. En théorie de la dynamique des groupes, on nomme ces «tours de spirale» les «phases» de la vie d'un groupe. On en compte entre quatre et six, selon le modèle scientifique retenu. Dans chacune de ces phases, de nouveaux éléments surgissent et d'anciens disparaissent. Ces phases successives font partie intégrante du «voyage collectif» – même si le groupe n'a pas très envie de parcourir l'une de ces boucles ou y reste momentanément englué. Voici ces étapes:

1. La phase de formation et d'orientation: venus d'horizons divers, les participants à l'équipée se retrouvent pour la première fois. «Est-ce que je vais être compris?»

Un processus en spirale

est une question essentielle qu'ils posent. Soulagés, ils constatent que plusieurs autres ont le même avis et vivent des choses semblables. Ils sont même surpris de la rapidité avec laquelle la confiance s'installe. Cependant, malgré ce premier rapprochement, ils pensent d'abord à soi: «Le groupe répondra-t-il à mes attentes?». Le bien commun n'est pas encore prioritaire, car le groupe est trop neuf. Dans cette phase, chacun est encore très sensible aux signes positifs ou négatifs qu'il reçoit des autres. Plus les besoins d'être entendu, soutenu et intégré sont forts, plus le groupe risque d'éviter des questions pourtant fondamentales pour son démarrage: «Que voulons-nous faire et atteindre ensemble? Qui anime et coordonne le groupe?».



Créez une ambiance détendue et agréable, par exemple en plaçant un bel arrangement floral sur la table ou dans la salle. Certaines personnes ont besoin d'un peu de temps pour «atterrir» et apprécient de ne pas être bousculées. Prenez le temps de clarifier les attentes de chacun, puis définissez sans trop tarder un mode de fonctionnement qui convient à tout le groupe. Si quelqu'un quitte le groupe à ce moment-là, c'est que ce groupe ne répond pas à ses attentes. Durant la phase de formation, les départs sont chose courante.

Prendre
conscience des
différences

2. La phase de confrontation, aussi appelée «phase de turbulences», voit le «nous» prendre le dessus. On se connaît mieux et l'on se confie davantage. Le fait d'avoir un problème commun favorise le sentiment d'appartenance, même si les différences individuelles se révèlent aussi. On se permet donc de trouver certains membres plus sympathiques que d'autres. Certains sont plus actifs que d'autres et vont avoir plus d'influence sur le groupe. Les forces et les faiblesses de chacun apparaissent mieux. Si le groupe est animé par une seule et même personne, elle servira parfois de paratonnerre.



Comme animateur, occasionnel ou permanent, des discussions, développez une attitude positive envers chacun. Encouragez les personnes peu sûres d'elles et freinez les bavards. Comme membre du groupe, n'hésitez pas à soulever des points sensibles: si vous sentez des tensions, dites-le; si quelqu'un tire trop la couverture à soi, parlez-en dans le groupe. En effet, un groupe qui essaie de maintenir son harmonie en fermant les yeux sur ces difficultés, il va s'affaiblir.

Développer
une attitude
positive

3. La phase de régulation et de consolidation qui suit est marquée par une confiance et une coopération de plus en plus fortes. Cette étape se distingue de celle du début, où chacun a l'impression d'être sur la même barque mais reste centré sur soi. Désormais, on fait partie d'un équipage naviguant vers une destination commune. On hésite moins à donner un avis dérangeant, parce que l'on fait l'expérience qu'une confrontation occasionnelle permet de garder le cap. Ce qui n'empêche pas de cultiver une atmosphère chaleureuse, calme et pleine d'humour. L'envie de se rencontrer en dehors des rencontres augmente. En principe, cette phase est peu propice à l'admission de nouveaux membres, car le groupe est plutôt occupé à se construire de l'intérieur.

Le groupe
se sonde



Planifiez soigneusement les moments où le groupe s'agrandit. Parfois, il vaut mieux attendre un peu avant d'intégrer des nouveaux. Discutez de la façon d'accueillir les personnes intéressées – les «anciens» ne doivent pas se sentir négligés! Encouragez-vous les uns les autres à aller de l'avant.

4. La phase de différenciation est celle durant laquelle le sentiment d'appartenance est le plus prononcé. Le groupe tient à ses rituels particuliers. Cependant, le besoin d'harmonie diminue. On se critique davantage et on hésite moins à thématiser et à résoudre les conflits.

Le groupe est au mieux de sa forme et particulièrement ouvert aux idées novatrices. On réfléchit à ce qu'il faut abandonner et on accueille volontiers de nouveaux coéquipiers.

 Lorsque de nouveaux membres se joignent au groupe, c'est un moment idéal pour reparler de ses habitudes et de ses règles. En effet, il est plus facile de s'y intégrer si on peut influencer sa façon de fonctionner.

5. La phase de dissolution ou de réorientation est celle où les membres de longue date prennent conscience de tout ce que représente le groupe pour eux. On participe aux réunions parce qu'on s'apprécie mutuellement. Les progrès accomplis par certains membres sont indéniables. On est attaché au groupe – et pourtant on commence à s'en lasser. Certains s'ennuient; d'autres s'en vont brusquement. Parfois, la résignation s'installe, parce qu'une partie des buts n'ont pas été atteints. On s'engage moins. On se met à regarder dans le rétroviseur et on se dit: «Avant, c'était mieux...». Les nouveaux, qui arrivent dans un groupe solidement constitué mais peu enclin au changement, risquent de servir de «bouche-trou».

 Séparation ou réorientation? Débattez de cette question en groupe! Quelle motivation reste-t-il aux uns et aux autres? Qui a encore besoin du groupe et pourquoi? Discutez des autres formes sous lesquelles les relations nouées dans le groupe pourraient se poursuivre. Pour approfondir ce point précis, reportez-vous aux pages 91 et suivantes.

Ne cherchez pas à analyser votre groupe pour savoir dans quelle phase il se trouve. Savoir qu'il passe par différentes étapes suffit pour ouvrir de nouvelles perspectives et relever les défis quand ils se présentent.

Accueillir de nouveaux membres

Une fois formés, les groupes d'entraide autogérés s'installent dans une certaine continuité. Contrairement aux groupes thérapeutiques dirigés par des professionnels ou aux groupes de formation d'adultes, il n'y a pas de fin prévue d'avance. Qui veut quitter le groupe en sort au moment qui lui convient. Et qui veut y entrer en fait la demande quand il est prêt. Cette façon très souple de concilier «l'offre et la demande» est sympathique, mais pas sans pièges. En effet, aussi bien les groupes que les personnes intéressées doivent franchir quelques obstacles s'ils veulent que leurs différents besoins se rencontrent.

Dans la pratique, de nouvelles personnes entrent dans un groupe existant dans les cas suivants:

- le groupe est très petit depuis le début et cherche à s'élargir;
- à la suite de plusieurs départs, le groupe cherche de nouveaux membres;
- un groupe existant depuis très longtemps n'a plus que son «noyau dur» formé de quelques personnes;
- le groupe est assez grand pour bien fonctionner, mais reste ouvert à toute personne intéressée;
- des personnes sont intéressées par son thème;
- il y a un noyau dur autour duquel gravitent les nouveaux, qui entrent et repartent assez vite.

«Tout le monde a le droit de venir dans notre groupe. J'ai été bien contente, moi aussi, d'y être accueillie!». Cette attitude d'ouverture, présente dans beaucoup de groupes d'entraide autogérés, témoigne d'un bel élan de solidarité. Toutefois, elle ne conduit pas toujours au résultat voulu. En effet, à y regarder de plus près, chaque nouveau membre interrompt (momentanément) le processus de groupe, un peu comme un visiteur imprévu change la vie de la maisonnée. Cela peut

donner un souffle d'air frais au groupe – surtout si «l'invité surprise» s'intègre rapidement – ou le perturber passagèrement.

 Si l'on se reporte au «triangle interactionnel» de la page 79, chaque nouvelle admission signifie que l'équilibre entre «je», «nous» et «thème» change. Les nouveaux ne se contentent pas de «se couler dans le moule» existant; ils veulent participer activement à l'évolution du groupe. Suivant ce que le groupe est en train de vivre ou de discuter, il sera plus ou moins ouvert aux «visiteurs».

Les nouveaux et leurs attentes

Qu'attendez-vous du groupe? Qu'êtes-vous prêt à lui donner? Pour éviter les déceptions, essayez d'être bien au clair à ce sujet avant de vous joindre à un groupe d'entraide existant. Si c'est la première fois que vous y allez, vous aimeriez probablement savoir deux choses: «Est-ce que les autres me comprendront?» et «Est-ce que je pourrai leur apporter ce que je souhaite?». Racontez tout ce que vous avez envie de dire de votre situation actuelle, puis demandez si des personnes du groupe ont des difficultés semblables et comment elles font pour s'en sortir.

Posez aussi des questions sur le groupe lui-même: Comment s'organise-t-il? Qu'a-t-il atteint jusqu'ici? Quels sont ses sujets de discussion actuels? Parallèlement, essayez de rester attentif à ce que vous vivez: Quelle est l'ambiance? Vous sentez-vous bien accueilli?

Demandez également quelles sont les attentes du groupe vis-à-vis de vous. Précisez aussi votre disponibilité en temps et en responsabilités. Mais veillez à garder votre liberté de choix et de décision, même après cette première rencontre. Laissez du temps au temps pour passer du statut «d'invité» à celui de membre à part entière.

Poser des questions sur le groupe



Pour les nouveaux membres, il est réconfortant de voir combien les «anciens» ont gagné en assurance et en solidité personnelle grâce au groupe. Mais pour vraiment en profiter à leur tour, ils ont besoin de plus que cela. Ils doivent pouvoir se faire leur propre place et apporter leurs propres idées, parfois inattendues. Ce processus de renouvellement de la vie du groupe est plus facile quand plusieurs personnes y entrent en même temps. Seul, il est difficile d'avoir le même impact.

Le groupe et ses besoins

Vérifiez si les membres actuels de votre groupe sont prêts à accueillir de nouvelles personnes et à quelles conditions. Si le groupe est assez ancien, il a déjà beaucoup cheminé, aussi bien du point de vue du contenu que des relations. Il est très stable, voire un peu figé. Réfléchissez aux avantages et aux inconvénients d'un éventuel agrandissement et à ce que vous attendez des nouveaux.

Plus fréquemment un groupe ouvre ses portes à des «invités» et plus ses anciens membres auront l'impression d'y perdre quelque chose – ce qui est tout à fait compréhensible, puisqu'ils doivent répéter sans cesse les mêmes choses, s'adapter à de nouvelles personnes et mettre de côté des sujets qui les intéresseraient davantage. L'expérience montre que les groupes ont tendance à imputer leur inconfort au va-et-vient provoqué par les nouveaux. Ce faisant, ils perdent de vue ce qu'ils pourraient faire, à leur niveau, pour rester motivés.

Faciliter l'intégration

Vous avez clarifié les motifs pour lesquels le groupe existant va accepter de nouveaux membres et discuté des différentes manières de les faire entrer. Vous avez pris le temps de pondérer soigneusement tous les avis exprimés. Définissez maintenant d'un commun accord comment vous allez procéder. Il existe diverses possibi-

Entre cohésion et ouverture

lités. Voici quelques idées probantes tirées de la pratique de groupes existants.

- Avant qu'une nouvelle personne ne participe à sa première réunion de groupe, un membre plus expérimenté est chargé de prendre contact avec elle. Il lui téléphone pour vérifier les points suivants: quel est son but? Quelles sont ses motivations? Est-elle assez intéressée et assez solide pour se confronter aux épreuves des autres et les écouter? Est-elle en mesure de participer régulièrement aux rencontres? Ensuite, il l'informe des sujets actuellement en cours, des objectifs que s'est donné le groupe et de la nécessité que chacun y participe activement. Enfin, il s'assure qu'elle a bien compris qu'il s'agit d'un groupe de non-spécialistes qui se soutiennent mutuellement sans l'appui d'un professionnel.
- Durant le tour de table introductif, les «anciens» parlent moins de leurs problèmes que de ce que représente le groupe pour eux, de ce qu'ils en retirent et de ce qui les gênent parfois.
- Au début de la rencontre, le groupe se réserve un temps pour accueillir la nouvelle personne qui explique ce qui l'a poussée à venir et ce qu'elle attend du groupe. Quelques «anciens» – pas nécessairement tous – disent comment ils se sentent dans ce groupe.
- Le groupe attend qu'il y ait au moins trois nouvelles personnes intéressées et les invite ensemble à l'une de ses rencontres.
- Les membres du groupe s'autorisent à le fermer passagèrement à d'éventuels nouveaux membres. Les personnes intéressées en sont informées par téléphone. Elles se mettent sur une liste d'attente ou lancent un nouveau groupe.
- Le groupe invite toutes les personnes intéressées à une soirée d'information, y présente le groupe et ce qu'il a fait jusqu'ici. Les participants font tout aussi ouvertement part de leurs souhaits.

- Lorsque de nouvelles personnes rejoignent le groupe, celui-ci a recours à une animation différente. Par exemple, la rencontre débute par 20 minutes de discussion à 2, pour faire connaissance; les «anciens» se présentent mutuellement; les attentes réciproques sont formulées à l'aide de symboles (collages, objets évocateurs, etc.).
- Un membre du groupe «parraine» le nouveau pour faciliter son insertion.
- Inventez la méthode qui convient le mieux à votre groupe!

Parfois l'intégration des nouveaux réussit bien, parfois elle échoue. Il ne reste alors qu'à accepter ces limites. Personne ne vous demande d'accomplir des miracles.



Si vous êtes l'animateur d'un groupe, vous êtes forcément co-responsable de l'accueil réservé aux nouveaux. Cela signifie que vous devez veiller à associer tout le groupe à cette tâche dès le début. En effet, plus vous assumerez seul et plus le groupe se déchargera sur vous. Les nouveaux ont besoin de se sentir accueillis par tous les anciens. Le groupe doit unir ses forces dans ce domaine aussi!

Le groupe se dissout

■ *Après deux ans d'existence, un petit groupe, intitulé «Divorce et séparation à 50+ ans», décide d'arrêter ses rencontres. Toutes les participantes ont surmonté ce cap et les discussions tournent de plus en plus souvent autour d'autres sujets. Comme elles sont plusieurs à passer leur dimanche seules, elles décident de se retrouver pour des activités de loisirs. Le groupe se dissout, mais celles qui le souhaitent restent en contact sur une base purement amicale.* ■

Certains groupes d'entraide autogérés existent durant plus de dix ans; d'autres ne durent que quelques mois. Pour les personnes atteintes de maladies chroniques, le groupe est un précieux point d'appui, dont elles ne voudraient pas se passer. Dans ce cas, inutile mettre fin à cette forme de soutien mutuel. On rencontre cependant des groupes dans lesquels se manifestent plusieurs signes annonciateurs de leur «mort», mais sans que cette éventualité ne soit ouvertement discutée. Au fil du temps, le groupe est devenu comme une «seconde famille» pour ses membres – au point qu'une séparation n'est pas imaginable. Et pourtant, le groupe a perdu tout son «punch». Ses membres s'épuisent à maintenir un cadre qui a perdu son sens.

Quand l'heure de la séparation approche

Quand les frustrations s'accumulent, les uns quittent le groupe sans autre forme de procès, pendant que d'autres tentent de «garder le bateau à flot». Parfois, le groupe se désagrège totalement. Parfois, il subsiste un ou deux «rescapés» qui refusent d'abandonner leur «radeau». S'ils parviennent à «faire monter à bord» quelques nouveaux «passagers», ces derniers vont bien se garder de rester plus longtemps que nécessaire sur cette «embarcation de fortune».

Dans ces conditions, il est beaucoup plus stimulant d'ouvrir un nouveau «chantier naval»! Anciens et nouveaux peuvent s'y mettre ensemble. Toutefois, les «vieux loups de mer» doivent être au clair sur ce qu'ils attendent du nouvel «équipage». Ils doivent aussi accepter le fait qu'ils devront nécessairement repartir sur de nouvelles bases, donc faire le deuil de ce qui a été.

Quels sont les signes qui laissent penser qu'il est temps pour un groupe d'envisager sa dissolution ou, du moins, une transformation radicale?

- Depuis quelque temps, les anciens sont de plus en plus nombreux à «quitter le navire». Les nouveaux ne

restent pas. Les deux ou trois «rescapés» ne voient plus l'intérêt de continuer.

- Plusieurs tentatives pour résoudre les problèmes ont échoué. Le groupe manifeste une mauvaise humeur persistante.
- Les discussions tournent en rond. Les réunions deviennent de plus en plus ennuyeuses.
- Les gens ne viennent plus que pour éviter la mort du groupe.

Dissoudre le groupe – et ensuite?!

Rassemblez sur une grande feuille de papier (affiche, flip-chart) toutes les idées du groupe sur ce qui pourrait se passer après sa dissolution «officielle». Une personne anime cet échange et le met par écrit, tout en donnant aussi son propre avis. Le groupe est vivement encouragé à faire part de toutes ses idées – même les plus folles – sans se censurer. Tout est noté sans aucun commentaire. Fixez-vous cependant une limite: une liste de 15 idées est plus que suffisante!

Voici comment pourrait se présenter une liste de dix idées données en vrac.

1. Nous nous disons au revoir!
2. Nous nous retrouvons pour un «stamm» mensuel.
3. Nous organisons des «rencontres d'anciens du groupe...».
4. Ceux qui veulent se retrouvent en privé.
5. Nous faisons un «voyage d'adieux».
6. Nous restons unis «à la vie, à la mort».
7. Nous organisons une sortie récréative quatre fois par an.
8. Une rencontre annuelle suffit.
9. Nous ne faisons rien.
10. Nous nous rencontrons pour un «big» pique-nique en famille.

Ensuite, le groupe les examine une à une et trace celles qui n'entrent pas en ligne de compte. Ce qui reste sur la liste est discuté plus à fond (fixez un cadre horaire; limitez cet échange à 20 minutes maximum!), puis chaque membre met une croix à côté de ses trois suggestions préférées. Les idées qui ont récolté le plus de points font l'objet d'une nouvelle discussion. A la fin, il est probable que le projet retenu ne corresponde plus exactement à l'idée initiale car le groupe l'aura affiné.

Cesser de s'acharner, lâcher prise, permet de se libérer l'esprit – telle est l'expérience des groupes qui brisent le tabou et discutent de leur fin éventuelle. Ce qui était dans l'air depuis longtemps devient enfin un sujet de réflexion et d'action communes.

Il peut se révéler aidant, par exemple, de se raconter mutuellement comment on a pris congé dans d'autres situations de vie. Saisissez cette opportunité pour comprendre ce qui vous fait peur à l'idée que le groupe puisse disparaître, mais également en quoi cela pourrait libérer de nouvelles idées et forces. Un «brainstorming» est une bonne façon de développer des pistes pour l'«après-groupe».

Finir par un rituel

Partir, c'est mourir un peu, dit-on. Cela s'applique particulièrement aux membres d'un groupe d'entraide auto-géré dont les membres ont souvent surmonté ensemble nombre de renoncements imposés par la maladie ou par une autre épreuve existentielle. Au moment de prendre congé les uns des autres, tout ce qui a trait au deuil et aux pertes est réactivé. La manière dont se passent les adieux est importante pour que chacun puisse reprendre sa propre route aussi apaisé et libéré que possible.

Ainsi, quand des «piliers» se retirent d'un groupe d'entraide, ils laissent généralement un certain vide, car ils ont marqué la vie du groupe. Parfois, les personnes très engagées repoussent le moment de s'en aller, de peur que le groupe n'éclate. Ce réflexe bien intentionné n'est pourtant utile à personne car il empêche le groupe de se redéfinir (partage des responsabilités, accueil de nouveaux membres ou dissolution).



Il arrive également que des membres de longue date cessent tout à coup de participer, sans un mot d'explication ou d'adieu. Le groupe se demande où est le problème. Une sortie mal gérée peut être ressentie

comme très blessante. Il vaut donc la peine de prendre quelques dispositions pour prévenir les «sorties silencieuses» – même si elles ne peuvent jamais être totalement évitées. Ainsi, le groupe peut instaurer régulièrement de brefs moments de «bilan» au cours desquels chacun dit comment il se sent dans le groupe et ce qu'il en attend encore. Ceux qui auraient l'intention de s'en aller peuvent alors s'en ouvrir plus facilement aux autres.

Peu importe le genre de rituel qu'un groupe invente au moment des adieux. Ce qui compte, c'est qu'il puisse, sous une forme ou une autre, rendre hommage aux personnes en partance et se réjouir de ses acquis. Au besoin, mieux vaut poser un geste bref et sobre que se taire et refouler les sentiments que provoque la séparation.

■ *Un groupe «Enfants adultes de parents psychologiquement malades» a opté pour le rituel suivant: par une belle soirée d'été, tout le monde se rassemble sur la rive du lac, à un endroit peu fréquenté. Chaque membre met un bout de bois à l'eau, en disant quelques mots du groupe, de soi et de l'avenir. On s'écoute mutuellement sans faire de commentaires. Ensuite, ceux qui veulent se baignent un moment. La soirée d'adieux se termine par un repas au restaurant. ■*

■ *Dans un autre groupe, on se raconte les «grands moments» et des anecdotes amusantes de l'histoire commune. La dernière rencontre débute par un échange intitulé «Tu te souviens...?», continue par une brève discussion sur l'avenir et se termine par les vœux que chacun dépose dans la valise symbolique des autres. ■*

5. S'autogérer quand le groupe a des problèmes



Vu de l'extérieur, les groupes d'entraide donnent l'impression que les points de vue ou les comportements les plus divers sont acceptés. En réalité, cela ne fonctionne que dans la mesure où les intérêts personnels et les intérêts du groupe parviennent à s'articuler. Le plus souvent, c'est donc cette articulation qui fait problème. Dans la plupart des cas, le groupe peut surmonter ces difficultés – pour autant qu'il définisse ensemble ce qui est toléré et à partir de quand il met des limites.

Tensions en vue! Esquiver ou résoudre?

Les groupes d'entraide autogérés sont de petites «communautés de destins» autonomes qui développent leurs activités de façon pragmatique. C'est ce qui les rend aussi vivants et forts. Mais quand des règles élémentaires sont transgressées, ce mode de fonctionnement peut aussi se révéler problématique. En effet, un groupe n'est pas une machine parfaitement huilée et toujours en état de marche. Il est dans sa nature d'avoir des «crises de croissance».

Quand des tensions surgissent dans un groupe d'entraide, ses membres les vivent en principe de la même façon qu'au travail ou en famille: leur volonté et leur capacité de communiquer vont faire toute la différence. S'ils y font face de manière constructive, les tensions se résoudront. S'ils les contournent, elles s'envenimeront jusqu'à devenir de vrais conflits. Pour le bien du groupe, mieux vaut donc se confronter aux difficultés que les contourner. Voici différentes manières de résoudre un conflit:

Fermer les yeux complique les choses

Comportements de résolution de conflits: de la combativité à la coopération

Se battre

- Dénoncer les tensions / les conflits
- Faire des reproches, accuser
- Se défendre, rester sur ses positions
- Blessier son vis-à-vis

Eviter

- Taire les tensions / les conflits
- Nier, «faire l'autruche»
- Exprimer ses frustrations indirectement, se plaindre à des tiers

Céder

- Taire les tensions / les conflits
- S'adapter
- Renoncer à ses propres besoins

Se confronter de façon constructive

- Donner son avis et écouter celui des autres
- Négocier
- Chercher une solution «gagnant-gagnant»
- Coopérer

Dans la vie courante, ces quatre modes de comportement face aux conflits se manifestent rarement à l'état pur. Ce modèle, tout théorique qu'il soit, permet cependant de repérer plus facilement notre manière habituelle de réagir aux conflits: «Est-ce que je défends mon avis «mordicus»? Est-ce que je mets la tête dans le sable ou est-ce que je m'adapte pour rétablir la paix?»

- «Se battre» signifie qu'il vous arrive de défendre vos intérêts en accusant ou même en dénigrant l'autre.

Vous faites valoir vos droits sans trop vous soucier de l'avis des autres.

- Si vous avez tendance à éviter les conflits, vous faites tout ce qui est possible pour détourner la conversation et esquiver les sujets difficiles – pourvu qu'on vous laisse tranquille. Vous préférez confier vos frustrations ou votre colère à des personnes en qui vous avez confiance, dont vous faites vos «alliées».
- Si vous êtes plutôt du genre pacifique, vous faites baisser la tension en vous adaptant aux exigences des autres. Ainsi, vous ne blessez personne et personne ne vous rejette. A plus long terme, vous risquez cependant de payer le prix fort pour votre comportement, car vos besoins à vous restent insatisfaits.

Certains groupes craignent plutôt les conflits. Il leur est plus facile de rester unis en supportant certains désagréments que d'aborder les tensions de front. L'apparition de conflits peut effectivement placer les personnes engagées dans un groupe d'entraide devant un dilemme, puisque leur idéal est de se soutenir mutuellement et d'éviter les divisions. Or, quand on entre dans l'un des trois modes de résolution «non-constructifs» décrits ci-dessus, les tensions risquent de s'éterniser, voire de s'aggraver. Pratiquer ce qu'on appelle la confrontation constructive, c'est-à-dire parler ouvertement des tensions qui sont dans l'air et chercher ensemble comment les résoudre au mieux est donc l'approche la plus satisfaisante. En effet, lorsque les groupes se sont familiarisés avec la confrontation constructive, ils réussissent à résoudre leurs différends dans le respect et la transparence.



Concrètement, la confrontation constructive consiste donc à:

- exprimer et défendre sa position personnelle de façon claire et adéquate (ni timide, ni excessive);

Sortir
d'un dilemme
apparent

- prendre en considération les intérêts et les besoins de la «partie adverse» et les mettre en mots sans les disqualifier;
- être capable de changer de perspective: prendre du recul par rapport à son propre point de vue ou à celui des autres pour trouver un nouvel équilibre commun.

Dire ce qui se passe

Les groupes d'entraide autogérés insistent volontiers sur la nécessité de ne pas juger le comportement des uns et des autres. Or, appliqué trop strictement, ce principe peut freiner les réactions spontanées des membres, donc enlever de la vitalité au groupe et le maintenir dans une harmonie factice. Souvent, on se retient d'émettre une critique, par crainte de blesser ou de dire une bêtise – alors qu'un groupe d'entraide est l'endroit idéal pour s'entraîner à la résolution constructive des conflits avant de s'en servir dans son milieu professionnel ou avec ses amis. Voici comment procéder.

- **Prenez vos sentiments et vos intuitions aux sérieux:** prenez conscience de vos sentiments négatifs, de vos pensées critiques ou de vos sensations d'inconfort physique au lieu de les refouler. Vous allez peut-être remarquer que vous tapez légèrement du pied, que vous serrez les lèvres et que vous essayez de contenir votre impatience. Il n'y a rien de mal à cela!
- **Dites ce que vous observez:** faites vos commentaires de façon aussi objective que possible. Décrivez le comportement qui vous irrite sans attaquer la ou les personnes concernées: «Tu arrives en retard de plus d'une demi-heure, tu prends immédiatement la parole et tu te lances dans un monologue que personne n'ose interrompre.»
- **Faites part de vos sentiments:** dites ce que vous éprouvez à l'instant: vous êtes contrarié, sur des charbons ardents, abattu, sceptique, ennuyé, perplexe, frustré... Il y toute une palette de mots ou d'expressions pour

dire ce que vous ressentez dans une situation tendue. Quand les autres savent où vous en êtes, vous pouvez commencer à résoudre le problème avec leur aide.

- **Ecoutez:** si votre vis-à-vis réagit à ce que vous exposez, écoutez sans vous justifier. Parfois, il est difficile de ne pas céder à l'envie de se défendre, mais c'est important pour que chacun puisse s'exprimer librement.
- **Cherchez des solutions ensemble:** demandez aux autres quel est leur avis sur ce conflit. Faites le tour des besoins et des propositions de chacun afin que tout le groupe se mobilise pour trouver des solutions à la difficulté que vous signalez. Attention: votre «adversaire» doit être associé à cet échange et à ce que le groupe va entreprendre pour résoudre le problème.

■ *Il y a deux ans, Sandra a été l'une des initiatrices du groupe «Parents d'enfants atteints de troubles alimentaires». Elle a donc une certaine compréhension pour Myriam et sa situation, mais elle ressent aussi une irritation croissante. En effet, à chaque rencontre, cette nouvelle venue raconte avec force détails tout ce que fait sa fille et à quel point c'est problématique. Quand d'autres membres du groupe posent des questions, elle les ignore ou répond sur le ton de la justification.*

Sandra décide donc de confronter Myriam à son comportement. «Depuis un quart d'heure, tu nous expliques à quel point c'est grave. Je peux bien m'imaginer ce que tu dois endurer, mais je me sens impuissante. Chaque fois que nous essayons de te reconforter, tu as l'air de mal le prendre. J'aimerais savoir comment nous pouvons t'aider.» Comme d'habitude, Myriam commence par se sentir attaquée et répond: «Dans ce cas, il vaut mieux que je me taise!». Puis, les larmes aux yeux, elle ajoute: «Tout ça me dépasse! Je crois que je ne suis vraiment pas à la hauteur...».

A ce moment-là, la discussion prend une nouvelle tournure, car d'autres femmes se mettent à raconter com-

bien les problèmes de leurs filles ont miné leur estime d'elles-mêmes. Il s'en suit un débat animé sur le rôle de maman. Au tour de table final, Myriam relève avec un sourire: «Cela me soulage de savoir que vous avez aussi des sentiments de culpabilité. Mais au lieu de nous «pleurer dans le gilet», essayons de nous en libérer ensemble.» ■

Difficultés fréquentes dans un groupe d'entraide autogéré

Les personnes les plus intéressées par un groupe d'entraide sont souvent porteuses de lourdes problématiques. Pour certaines, s'engager dans le groupe relève de l'exploit. Bon nombre d'entre elles n'ont pas l'habitude de se confier à tout un groupe et de rester, malgré tout, attentives aux autres. Il est donc tout à fait normal que des difficultés surgissent.

Quand la discussion reste bloquée

Si certains participants n'ont aucun mal à s'exprimer avec la plus grande spontanéité, d'autres ont besoin de temps pour s'ouvrir. Dans un groupe, certains membres parlent plus que d'autres. Les tensions apparaissent quand les «bavards» monopolisent la discussion ou que les «silencieux» restent trop en retrait. D'autres éléments peuvent aussi perturber le groupe.

- Il y a beaucoup d'agitation dans le groupe – les gens vont et viennent.
- Certains membres ont peur de parler d'eux – on évite de devenir trop personnel.
- On se complaît dans ce qui ne va pas – il est donné peu de place aux aspects positifs.

Souvent, ce type de problèmes n'est pas abordé durant les réunions. Les membres qui en parlent le font entre

eux, par exemple sur le chemin du retour, et créent ainsi, sans le vouloir, de nouvelles difficultés. En effet, critiquer régulièrement le groupe en dehors des rencontres détruit la confiance mutuelle et menace la cohésion du groupe. Si vous «ramenez» les sujets «secrets» dans le groupe, cela l'aidera à progresser.



Lorsque le groupe parle de son fonctionnement, cela s'appelle la métacommunication: il y a communication sur la communication (le préfixe «méta» signifie «au-delà de»). Imaginez que vous et les autres membres du groupe êtes à l'extérieur et regardez dans la salle de réunion par une fenêtre pour voir ce qui s'y passe, comme si vous étiez à la fois le groupe réuni à l'intérieur et celui qui le regarde de l'extérieur. Qu'est-ce qui est discuté et quand? Quelle est l'ambiance? Qu'est-ce qui vous frappe chez les différents participants? «Métacommuniquer» signifie donc parler de ce qui est en train de se vivre. Cette façon de «s'élever un étage au-dessus» permet à chacun de souligner aussi bien les aspects positifs que les aspects négatifs. Le groupe dispose ainsi d'un outil pour agir sur son propre fonctionnement.

Si, de temps à autre, le groupe met de côté son thème central et «guigne par la fenêtre», cela l'aidera grandement à lever les freins perçus de manière diffuse jusque-là.

■ *Saskia est responsable (non-professionnelle) d'un groupe de personnes souffrant de fibromyalgie. A plusieurs reprises déjà, elle a tenté de rendre plus dynamiques les discussions entre les membres – sans succès! Les uns s'enfoncent dans leur silence, les autres reviennent sans cesse sur les mêmes sujets. Un jour, Sabine saisit la balle au bond et dit: «Il me semble que, depuis un certain temps, nos discussions tournent en rond. Que diriez-vous d'un «tour de table minute»? Dites*

brièvement ce qui vous plaît et vous déplaît dans notre groupe. » Il apparaît alors que certaines participantes ont l'impression d'être en moins bonne santé que d'autres. Une sorte de « hiérarchie par degré de maladie » s'est peu à peu installée à l'insu du groupe. Lorsque celui-ci en prend conscience, il rit d'avoir joué, sans le vouloir, à qui est le plus malade. ■

La plupart des groupes sont spontanément stimulants et réconfortants. Cependant, dans la phase de démarrage, il est utile de parler des buts qu'on poursuit ensemble et des accents particuliers que le groupe veut poser – par exemple, s'encourager mutuellement ou favoriser les expériences positives. Si par la suite le groupe se laisse malgré tout gagner par le pessimisme, les participants pourront rappeler ce qui avait été convenu du début.

Quand un groupe existe depuis longtemps, parler de sa propre évolution peut l'aider à vérifier si les buts qu'il s'est initialement fixés sont atteints, dépassés ou... tombés dans l'oubli (voir page 49). C'est ainsi qu'un groupe de personnes dépressives constate qu'il a dévié de son projet initial, qui était de s'aider mutuellement à adopter de nouveaux comportements: les participants qui se plaignent longuement de leur situation ont droit à toute l'attention des autres.

Rien de plus normal: pouvoir partager librement ses peurs et ses soucis est précisément l'un des buts fondamentaux de tout groupe d'entraide autogéré. Mais il est tout aussi important de s'encourager mutuellement à explorer de nouvelles possibilités. Si le groupe perd de vue cet autre but, l'ambiance va devenir pesante et il lui sera difficile de développer de nouvelles perspectives.



Voici une méthode efficace pour aider un groupe à imaginer de nouvelles pistes. Chaque participant reçoit une feuille de papier et y note ses idées sur la ma-

nière d'atteindre plus facilement les buts fixés. Ensuite, toutes ces feuilles sont affichées ou posées côte à côte. Le groupe discute alors des avantages et des inconvénients de chaque proposition jusqu'à ce qu'il se mette d'accord sur celles qu'il retient et va mettre en œuvre.

■ *C'est ce qu'a fait un groupe de patients diabétiques, qui avait passé l'essentiel de ses deux premières années d'existence à échanger des informations sur l'alimentation, les injections d'insuline, etc. Pour les nouveaux membres, ce savoir patiemment accumulé était une véritable mine d'or. Mais pour les « anciens », ces sujets ne présentaient plus beaucoup d'intérêt. Après avoir fait le point sur son évolution, le groupe a décidé d'espacer ses rencontres, d'inviter plus souvent un spécialiste pour traiter une question précise et d'organiser tous les trois mois une manifestation destinée à tous les membres et à leur famille. ■*

Gérer les participants « problématiques »

Certaines personnes ont un comportement problématique pour le groupe. Souvent, celui-ci peine à canaliser les personnalités dominantes et les enferme involontairement dans leurs rôles. Or, les participants problématiques sont souvent des personnes qui n'ont pas la force de s'adapter aux besoins d'un groupe. A l'extrême, il peuvent faire éclater celui-ci. Tania, qui est engagée depuis plusieurs années dans un groupe d'entraide, le dit sans détour: « Si un ego surdimensionné se sert du groupe pour faire son numéro favori, il faut le stopper net, sans quoi il empoisonne tout. »

Qu'entend-on par « comportements problématiques » dans un groupe autogéré et comment celui-ci peut-il les gérer ?

- **Parler sans fin:** lorsque que quelqu'un raconte tout avec force détails et énumère tous les cas de maladie survenus dans sa famille et chez ses amis, comme le

**Stopper
net toute dérive
égocentrique**

fait Christelle, les autres s'affaissent sur leur siège et soupirent intérieurement en se demandant comment arrêter ce moulin à paroles. Il convient de s'opposer fermement à de tels comportements. Par exemple, un autre membre pourrait dire à Christelle: «Tu es drôlement en verve, ce soir. Mais là, il faut que je t'arrête: je n'arrive plus à suivre, ni à t'écouter comme je le voudrais – tellement ça me démange de dire quelque chose à mon tour.»

- **Imposer ses solutions aux autres:** il arrive que certaines personnes soient si convaincues des bienfaits d'une forme de médecine alternative, d'une certaine alimentation ou de leur pratique religieuse qu'elles cherchent à convertir le groupe, au sens propre ou figuré. Les autres membres du groupe devraient réagir dès qu'ils se sentent mis sous pression. Ainsi, Monique a endigué l'enthousiasme débordant d'une autre participante en lui disant: «Chouette que cela te fasse autant de bien! Mais arrête de nous «bassiner» comme tu le fais. J'aimerais me sentir libre d'avoir mes propres convictions dans ce domaine.»
- **Se murer dans le silence:** dans un groupe de personnes atteintes du cancer, où les discussions vont bon train, on remarque qu'Ernest ne dit jamais un mot bien qu'il vienne à toutes les réunions. Si quelqu'un s'adresse à lui, il donne une réponse laconique et semble stressé. Or, qui s'enferme dans son silence finit par influencer le groupe par son comportement. Au lieu de tenter de sortir Ernest de sa réserve, les autres peuvent réagir à son silence prolongé en disant ce que cela provoque chez eux. Ils peuvent aussi décrire des situations dans lesquelles ils préfèrent, eux aussi, garder le silence et raconter ce qu'ils éprouvent dans ces moments-là. Généralement, cette manière de faire brise la glace et la personne s'ouvre progressivement.
- **Etre submergé par son chagrin ou ses problèmes:** un grand nombre de parents qui se réunissent dans l'un

des groupes d'entraide de l'Association Arc-en-Ciel Suisse pour faire face au décès d'un enfant sont particulièrement désespérés et ont besoin de beaucoup d'attention. C'est le cas de Brigitte, qui reste imperméable aux marques de compassion que lui prodigue le groupe. Elle dit quelques mots, puis fond en larmes et se terre dans sa douleur en restant silencieuse jusqu'à la fin de la réunion. Est-ce que le groupe fait du mal à Brigitte? Pour le savoir, il n'y a qu'un seul moyen: lui demander comment elle va après chaque réunion. Qu'est-ce qui l'aide? Qu'est-ce qui ne l'aide pas? Si d'autres participants se sentent dépassés ou impuissants face à la douleur de Brigitte, mieux vaut qu'ils le disent afin qu'elle se prenne elle-même en charge. De plus, les autres aussi ont besoin de réconfort. Si le groupe se concentre essentiellement sur Brigitte, cela crée un déséquilibre et il va progressivement s'affaiblir. Peut-être est-il préférable que Brigitte reprenne d'abord un peu pied, avant de participer au groupe.

Deux raisons peuvent empêcher certaines personnes de prendre un minimum de recul par rapport à leur propre situation et de s'intéresser à celle des autres. Soit elles sont trop profondément en crise. Soit le groupe ne leur convient pas vraiment. Or, comment savoir si le groupe est en cause ou jusqu'où il peut cheminer avec une telle personne? Sur ce point, les avis divergent. Lorsque le groupe est au clair sur ses possibilités et ses limites, il parvient assez facilement à concilier son idéal d'ouverture à l'autre et la nécessité de rester à l'intérieur de sa «zone de confort». Contrairement à un groupe thérapeutique, un groupe d'entraide autogéré peut légitimement attendre de ses membres que chacun soit attentif non seulement à soi, mais aussi aux autres. Si un groupe est face à un problème insurmontable, il doit faire appel à une aide externe.

Le groupe ne doit pas passer en dernier

Une fréquentation irrégulière

Des rencontres régulières à un rythme assez rapproché donnent une bonne assise au groupe. Plus les échanges deviennent personnels, plus sa cohésion est importante, car le soutien mutuel en dépend. Il n'est pas rare, pourtant, que des membres ne viennent pas et omettent de s'excuser. Le groupe attend un moment, s'interroge sur les raisons de cette absence et perd un temps précieux. Il est bon que les gens se sentent libres de participer ou non, notamment les personnes que leur santé fluctuante empêche d'être régulières. De même, les personnes qui soignent un proche ou qui élèvent leurs enfants sans conjoint ont des contraintes particulières. Mais il y a aussi des indécis, qui viennent ça et là, quand ils ont besoin de quelque chose, ou des personnes suroccupées qui jonglent entre leurs différentes obligations. D'autres ne viennent plus que sporadiquement, parce qu'ils se sont lassés du groupe.



Dans les petits groupes (moins de 8 personnes), les absences répétées des uns et des autres freinent sensiblement l'émergence et la consolidation du «nous». Si une fréquentation trop aléatoire dérange un groupe, une franche discussion avec tous les membres s'impose, afin qu'ils prennent conscience des répercussions de leur comportement. Peut-être quelqu'un décidera-t-il de quitter le groupe définitivement ou, au contraire, s'engagera-t-il plus régulièrement.

Tout repose sur moi!

Qui n'a jamais entendu cette plainte?! Ou fait le constat que ce sont toujours les mêmes qui «s'y collent» pendant que les autres se laissent prendre en charge?

Celui qui devient la force motrice d'un groupe d'entraide risque d'être piégé par ce rôle, incompatible avec le principe fondamental de l'entraide. Cette difficulté surgit surtout dans les groupes animés et dirigés par une

seule et même personne. Si celle-ci décharge le groupe de trop de tâches, les autres membres vont devenir toujours plus passifs. Au lieu de contribuer aux activités communes, ils vont en devenir les «consommateurs» et mettre toujours davantage de responsabilités sur les épaules de cette personne. Dans la pratique, les responsables de groupe d'entraide balancent souvent entre accomplissement et surcharge.

Il convient de ne pas oublier que ces responsables sont personnellement concernés par la problématique commune mais, en même temps, ne sont pas des professionnels. C'est pourquoi ils ont tendance à s'identifier fortement à leur groupe, voire à se surinvestir pour son bien-être. Si tel est le cas, ils doivent veiller à se décharger à temps – avant que frustrations et épuisement aient raison d'eux. Il s'agit d'associer davantage les autres membres du groupe, de demander leur collaboration et de rappeler les fondements de l'entraide autogérée: chacun est responsable de soi et co-responsable du groupe. Résistez aux tentatives du groupe de vous pousser dans le rôle de pivot – «Tu fais ça tellement bien!». Si vous tenez bon et que les autres respectent votre position, tout le groupe entrera dans un processus d'apprentissage collectif des plus passionnants. Si vous n'êtes pas écouté, faites appel à une aide externe.

Devenir le pivot du groupe?
Un mauvais plan!

Demander de l'aide

Parfois toutes les tentatives de résoudre les problèmes de manière autonome échouent. Différentes possibilités d'aide externe s'offrent alors au groupe d'entraide:

- **Les centres régionaux et la Fondation KOSCH:** Ils apportent volontiers un appui ponctuel aux groupes d'entraide autogérés qui les sollicitent. Par ailleurs, la Fondation KOSCH et l'association AVEC (Lausanne) organisent régulièrement des séminaires de formation

continue spécialement destinés à ces groupes. Vous trouverez la liste de ces points de contact dans les annexes.

- **Les organisations d'entraide:** bon nombre de fédérations suisses disposent de secrétariats régionaux, auxquels sont rattachés des groupes d'entraide. Certaines associations professionnelles initient également des groupes d'entraide régionaux. Ces divers organismes mettent en place des conditions-cadre indispensables à la vie des groupes et les soutiennent au travers de leurs propres activités (formation, échanges d'expériences, supervision). Toutefois, les plus petites d'entre elles disposent de moyens financiers trop limités et ne peuvent véritablement soutenir l'entraide autogérée.
- **Les prestataires privés:** lorsque les groupes d'entraide autogérés font appel à des professionnels venant d'autres horizons, il est préférable qu'ils les choisissent selon les critères suivants:
 - connaissances et expériences en accompagnement de groupes autogérés;
 - intérêt pour la démarche d'auto-organisation des groupes d'entraide et respect de leur autonomie;
 - bonne connaissance des principes de l'entraide autogérée;
 - contrat précisant les buts, la durée et le coût de l'intervention.

6. Un réseau pour promouvoir l'entraide autogérée!



L'historien et médecin allemand, Klaus Dörner, défend la thèse selon laquelle la médecine de pointe vide la société moderne de ce qu'il lui reste de santé. Selon lui, l'augmentation des prestations en matière de soins engendre un nombre croissant de malades, lesquels submergent à leur tour le système de santé de leurs demandes, obnubilés qu'ils sont par la recherche de bien-être et leur droit à une espérance de vie maximale. Nous investissons beaucoup pour rester en bonne santé ou pour la retrouver, mais nous sommes démunis lorsqu'il s'agit d'apprendre à vivre avec la maladie – surtout si elle est chronique. Dörner attire ensuite l'attention sur la formidable capacité qu'a l'être humain malade de ne pas se prendre pour seule référence et de co-évoluer avec ses semblables. Prendre simultanément soin de soi et des autres donne un nouveau sens à la vie.

Situation actuelle de la politique de l'entraide autogérée en Suisse

Les groupes d'entraide autogérés sont le lieu par excellence de cette articulation entre l'individuel et le collectif. En formant de petites «communautés de destin» et en les faisant vivre, leurs membres prennent soin des autres et, en même temps, d'eux-mêmes. Très souvent, une maladie grave, un accident ou un handicap prive la personne concernée de ses principaux repères et liens sociaux: monde du travail et milieu sportif ou associatif

**Répondre
à des besoins
fondamentaux**

auquel elle appartenait avant cette «cassure existentielle». Or, il est établi que la possibilité d'être en relation avec les autres est de la plus haute importance pour le bien-être physique et psychique. Participer à un groupe d'entraide autogéré permet donc de combler des manques que la plus performante des prises en charge professionnelles ne saurait pallier.

Cependant, ces groupes ne procurent que peu de satisfactions à qui ne peut pas – ou ne veut pas – entrer dans une dynamique de réciprocité librement consentie. C'est la raison pour laquelle la participation à de tels groupes ne doit jamais être prescrite par un tiers, ni imposée dans le cadre d'un programme thérapeutique.

Du fait que les membres d'un groupe d'entraide autogéré se retrouvent entre «pairs», c'est-à-dire entre égaux, et qu'ils cherchent à maîtriser leur problème par leurs propres moyens, ils sortent de la relation d'aide «classique» à sens unique. Leur regard sur eux-mêmes se transforme. Forts de la parité de leurs relations – donner de l'aide et en recevoir – ils prennent confiance et se positionnent en patients autonomes et responsables.

L'entraide autogérée est importante

En Suisse, le nombre de groupes d'entraide autogérés ne cesse d'augmenter. Si des professionnels devaient assurer le travail bénévolement accompli dans ces groupes, le système de santé aurait à supporter d'importants coûts supplémentaires. En effet, on estime que les services échangés dans ces groupes ne valent pas moins de 96 millions de francs par an. A l'inverse, comparées aux coûts totaux de la santé, les subventions consenties jusqu'ici à l'entraide autogérée ne représentent que quelques miettes du colossal «gâteau» financé par les caisses-maladie et les pouvoirs publics.

L'impact positif de l'entraide autogérée sur le bien-être physique et psychique est scientifiquement prouvé. Grâce aux groupes, les rechutes peuvent être évitées

ou mieux maîtrisées. En outre, ces groupes répondent à des besoins qui ne relèvent pas de la prise en charge médicale proprement dite. En effet, malgré une offre spécialisée toujours plus vaste – ou peut-être en raison de cette profusion – les patients restent souvent seuls avec bon nombre de leurs préoccupations les plus immédiates:

- questions pratiques touchant à la façon de gérer leur maladie au quotidien;
- accès au savoir et appropriation de ces connaissances;
- isolement social dû à la maladie, au handicap ou aux crises existentielles;
- crédulité et dépendance vis-à-vis des spécialistes;
- incompréhensions dans la relation patient-médecin.

Les structures d'appui – un besoin avéré

Les membres d'un groupe d'entraide sont prioritairement occupés à se soutenir mutuellement dans la résolution de leurs problèmes. A leurs yeux, se mettre en réseau avec d'autres groupes est secondaire. Néanmoins, l'existence de ces groupes est, en elle-même, un signal clair pour notre société, car chacun d'eux s'inscrit dans un mouvement global qui prend toujours davantage d'ampleur. Ayant acquis une nouvelle compréhension d'eux-mêmes et de leur rôle de patient ou d'utilisateur, les membres de ces groupes agissent sur le système de santé et sur les prestataires de service. En outre, la plupart de ces groupes font occasionnellement appel à de l'aide professionnelle, c'est-à-dire à une prestation médicale ou sociale qui doit, à son tour, être financée par le système de santé et social.

Contrairement aux groupes, presque exclusivement centrés sur eux-mêmes, les associations d'entraide assurent, en tant qu'organisations suprarégionales, des activités externes. Elles cherchent donc à développer de larges partenariats, par exemple pour promouvoir les droits des personnes handicapées. Ces milieux associatifs re-

**Bénéficiaire
d'un réseau
de soutien**

groupent des fédérations ou des organisations solidement établies, mais aussi un nombre croissant de petits groupements. Ceux-ci fonctionnent grâce au travail entièrement bénévole de personnes concernées et ont impérativement besoin de soutien – infrastructures et finances – pour mieux profiler leur cause.

Le peu de soutien structurel dont bénéficie ce secteur en Suisse a pour conséquence que les personnes engagées dans l'entraide autogérée (souvent limitées par la maladie) travaillent seules et dilapident leur énergie. Ces personnes ont besoin de partenaires qui les aident à mobiliser leur potentiel et qui garantissent une meilleure coordination, tout en respectant leur autonomie. Or, les groupes autogérés ne doivent pas faire l'objet d'une «récupération institutionnelle» de la part de l'Etat, ni des spécialistes – sans quoi ils seraient dépouillés de leur levier essentiel, qui est précisément le partage d'expériences entre non-professionnels. Les professionnels sont donc mis au défi de soutenir activement les groupes autogérés, mais sans prendre d'ascendant sur eux.

En Suisse, plusieurs instances soutiennent d'ores et déjà les groupes d'entraide autogérés:

- Les organisations les plus profilées dans ce domaine sont sans conteste les associations d'entraide œuvrant dans le domaine du handicap, lesquelles luttent contre les discriminations et pour l'autonomie des personnes invalides. Plus de 40 organisations sont regroupées au sein de l'association faïtière AGILE, qui coordonne et défend les intérêts communs sur le plan politique.
- L'Association Pro Mente Sana travaille, depuis plusieurs décennies déjà, à promouvoir la cause des personnes atteintes de maladies psychiques et de leurs proches auprès des instances psychiatriques, dans le monde du travail, en politique, etc. Elle encourage l'entraide à plusieurs niveaux et soutient l'émergence de réseaux autogérés entre (ex)patients psychiatriques et entre proches.

Recommandation de l'organisation mondiale de la santé (OMS)

Dès le début des années 80, l'OMS recommandait de promouvoir les groupes d'entraide en créant des structures d'appui de proximité:

«Sur le plan local, il s'agirait de créer des centres de ressources, réunir les moyens financiers, préparer l'aide technique, l'information et la documentation relatives aux différents groupes ainsi que d'autres ressources importantes.

Sur les plans régional et national, il s'agirait de favoriser la constitution d'interfaces, c'est-à-dire de centres qui recueillent et diffusent les informations et documentations entre ces derniers ainsi qu'au sein du monde professionnel, de la science, du gouvernement et du grand public.»

- La Fondation KOSCH (Koordination und Förderung von Selbsthilfegruppen in der Schweiz/Coordination et Promotion des groupes d'entraide autogérés) a vu le jour en 2000, à l'initiative de plusieurs centres cantonaux ou régionaux. Organe faïtier des 19 centres actuels (16 en Suisse alémanique, 2 en Suisse romande – Fribourg et Association AVEC, Centre d'appui à la vie associative, pour les autres cantons romands – et 1 au Tessin), elle sert de plate-forme nationale pour tout ce qui concerne les groupes autogérés. KOSCH et ses filiales régionales sont les seules instances qui soutiennent ces groupes en tant que tels, c'est-à-dire sans se spécialiser dans une thématique autre que l'entraide elle-même.

A l'occasion d'un colloque sur la promotion de l'entraide tenu le 13 octobre 2004 à Lucerne, Madame Monika Stocker, alors conseillère communale en charge de l'action sociale, a exposé les raisons pour lesquelles la ville de Zurich a décidé de s'engager en faveur de l'entraide autogérée.

- L'entraide autogérée repose sur les personnes directement concernées; elle est donc, par essence, «orientée clients».

- Elle stimule l'auto-organisation et les prestations auto-initiées.
- Elle favorise le rapprochement social et la vie communautaire.
- Elle renforce les usagers de prestations sociales dans leur capacité à en être des consommateurs critiques.
- Elle prouve que l'engagement collectif est un moteur de transformation sociopolitique et augmente la capacité individuelle à agir au sein de la société.

L'ancrage législatif – une nécessité et une revendication

Les prestataires de services actifs dans des secteurs précis de la santé ou de l'action sociale (aide sociale, protection de la jeunesse, maladie, gériatrie, etc.) peuvent se prévaloir des bases légales qui régissent chacun de ces domaines. Or, il n'existe à l'heure actuelle en Suisse aucune disposition législative rendant le soutien à l'entraide autogérée obligatoire. Cantons et communes peuvent certes accorder un appui financier volontaire, mais il ne leur incombe aucune obligation formelle dans ce domaine.

Pas de financement obligatoire

C'est pourquoi une partie des centres régionaux qui servent d'interfaces entre les milieux professionnels et l'entraide autogérée sont contraints de fonctionner avec des ressources financières et une dotation en personnel insuffisantes. Tant qu'il n'existera pas de base légale, le développement d'un réseau suffisamment dense pour couvrir l'ensemble du territoire national – tel que le revendique KOSCH – restera problématique.

Dans ce contexte, l'assurance-invalidité (AI) constitue une exception. En effet, lorsque les activités d'entraide autogérée ou leur promotion concernent des personnes au bénéfice d'une rente invalidité et leurs proches, elles peuvent donner lieu à un soutien financier de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Toutefois, cette reconnaissance implique un grand travail de gestion

En Allemagne, la promotion de l'entraide autogérée est une obligation légale

En Allemagne, où l'entraide autogérée est organisée sur le même modèle qu'en Suisse, les caisses-maladie obligatoires et les institutions de réhabilitation ont l'obligation légale, depuis le 1^{er} janvier 2000, de subventionner sa promotion. C'est ainsi que chaque assuré verse 0.53 euro par an. Les montants ainsi perçus sont redistribués selon des clés de calcul précises entre les différents centres nationaux et régionaux ainsi qu'entre les associations et les groupes d'entraide. Dans ce pays, le financement de la promotion de l'entraide autogérée bénéficie donc des mêmes conditions cadre que celle de la promotion de la santé.

administrative. Seules les organisations d'entraide en mesure de fournir cet effort peuvent donc devenir sous-contractantes de l'un des organismes faitiers avec lesquels l'OFAS négocie des contrats de prestations. Depuis l'année 2000, la Fondation KOSCH est reconnue par l'OFAS comme organisation faitière, c'est-à-dire comme institution chapeautant l'ensemble des centres de l'entraide autogérée suisses. En effet, seuls ces centres – et non les groupes – remplissent les standards de qualité requis pour obtenir ce soutien. Les prestations de l'AI permettent à KOSCH et aux centres régionaux de couvrir une partie de leur budget de fonctionnement.

Perspectives pour le mouvement de l'entraide autogérée

Seul un financement de base solide et durable des organisations et des centres régionaux permettra au mouvement de l'entraide de développer son potentiel. Simultanément, les groupes doivent être respectés comme autant de réseaux autonomes. Il leur appartient de décider librement s'ils veulent développer des collaborations ou non et quelles en seront les modalités concrètes. Si l'entraide autogérée parvient à s'imposer comme domaine d'action spécifique dans le vaste champ de la santé et de l'action sociale, les réseaux d'entraide en bénéficieront directement ou indirectement.

C'est pourquoi la Fondation KOSCH négocie avec diverses instances nationales pour définir les standards de qualité et les conditions cadre nécessaires à la promotion de l'entraide. Voici les principaux buts actuellement poursuivis par KOSCH:

- extension du réseau de centres en Suisse alémanique, en Suisse romande et au Tessin;
- renforcement de la Fondation KOSCH;
- définition de standards de qualité pour la promotion des groupes d'entraide autogérés;
- intensification de la collaboration entre groupes d'entraide autogérée et professionnels, respectivement organisations de professionnels (introduction de l'entraide autogérée comme module de formation de base et continue dans les métiers de la santé, coordination entre médecins et groupes d'entraide, etc.);
- accompagnement des groupes et organisations d'entraide autogérée (conseil, formation);
- promotion du droit de participation et de co-décision des patients;
- encouragement de la recherche;
- renforcement de la collaboration internationale.

Parallèlement au plafonnement, voire à la diminution, des prestations sociales étatiques – l'Assurance invalidité en est un bon exemple – les appels à la responsabilité personnelle et à la solidarité, c'est-à-dire aux valeurs sur lesquelles se fonde le système de santé suisse, se multiplient. Or, les groupes d'entraide autogérés favorisent précisément les deux. Tout comme ils permettent à leurs membres d'exercer diverses formes concrètes de participation et de co-décision, alors que des revendications de plus en plus insistantes se font jour en matière de droits des patients. Plus que jamais, il convient donc de s'inspirer des modèles et des pratiques développés dans les groupes autogérés.

Annexes

Adresses des centres de soutien à l'entraide autogérée

Point de contact pour la Suisse romande

Association AVEC

Centre d'appui à la vie associative
Av. Ruchonnet 1
1003 Lausanne
tél. 021 646 21 96
www.association-avec.ch

L'Association est point de référence pour les cantons romands en matière de promotion et de soutien à l'entraide autogérée. Elle tient (annuellement) une liste des groupes d'entraide existant en Suisse romande et les met à disposition des milieux et personnes intéressées.

Elle organise des formations pour faciliter la création et la conduite d'un groupe basé sur l'entraide autogérée. L'Association est également engagée dans un processus d'appui et de promotion des centres de l'entraide autogérée en Suisse romande. L'objectif est, à moyen terme, de réussir à mettre en place un dispositif pour soutenir de manière approfondie les groupes d'entraide existants ou susceptibles de voir le jour dans l'ensemble des cantons romands.

Centres régionaux

Info-entraide Fribourg

Bd Pérolles 32
1700 Fribourg
tel. 026 321 39 75
www.entraide-fribourg.ch

Le centre (bilingue):

- conseille et oriente les personnes qui cherchent un groupe d'entraide et leur procure les adresses de contact
- aide à la création de nouveaux groupes
- accompagne les groupes existants à leur demande
- met en ville de Fribourg deux locaux à la disposition des groupes
- organise des rencontres entre groupes pour échanger leurs expériences
- soutient le mouvement de l'entraide en Suisse
- traite toutes les demandes de manière confidentielle

Conferenza del Volontariato sociale

Via alla Campagna 9
6900 Lugano
tel. 091 970 20 11
www.volontariato-sociale.ch

Lieu de référence pour la Suisse italienne en matière de promotion et de soutien à l'entraide autogérée. Le CVS répertorie les groupes d'entraide existant en Suisse italienne. Il conseille et oriente les personnes intéressées par ceux-ci.

Coordination nationale

Fondation KOSCH

Secrétariat national
Laufenstrasse 12
4053 Bâle
tel. 061 333 86 01
www.kosch.ch

La Fondation KOSCH coordonne et promeut actuellement, sur le plan national, près de 20 centres de soutien à l'entraide autogérée en Suisse. De nombreuses informations sont disponibles (en allemand) sur son site internet: liste des centres de soutien à l'entraide autogérée et des groupes, ressources didactiques, scientifiques et bibliographiques, liens vers les banques de données allemandes et autrichiennes, etc.

Ressources complémentaires sur Internet

Droits des patients:

www.sanimedia.ch/content/droits_des_patients/doc_ddp.htm
(brochure téléchargeable en différentes langues)

Promotion de la santé:

www.promotionsantesuisse.ch/ff

Liste des groupes d'entraide existant en Suisse romande

Cette liste comporte également des groupes qui font appel à une guidance professionnelle. L'indication RMD signifie que le groupe propose ses services pour l'ensemble de la Suisse romande.

1. Maladies chroniques et handicaps

Allergies	RMD
Alzheimer	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Amputation	VD
Autisme	FR, NE, VD
Cancer	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Cardiaques	JU, GE, JU-Be, VD, VS
Coeliakie	FR, GE, JU, JU-Be, VD, VS
Coup du lapin	RMD
Crohn et colite ulcéreuse / RCHUH	RMD
Diabète	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Douleur (ensemble contre la)	RMD
Dysphasie	RMD
Dystonie	RMD
Epydermolyse Bulleuse	RMD
Exstrophie vésicale	RMD
Epilepsie	FR, GE, VD, VS
Fibromyalgie	GE, NE, VD, VS
Fibrose kystique	FR, GE, VD, VS
GIST (stromal tumeur)	RMD
Grefte moelle osseuse	GE, VD, VS
Handicap (personnes vivant avec)	NE
Handicap auditif	GE, NE, VD, VS
Handicaps auditif et visuel	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Handicap mental	VD
Handicaps de la parole (Aphasie, bégaiement)	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Handicaps respiratoires	VD
Handicaps visuels	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Hémophilie	GE, VD
Hépatite C	GE
HIV-Sida	GE, NE, VD
Hyperactivité	GE
Ileostomie, urostomie, colostomie, stomatologie	FR, JU-Be, NE, VD, VS
Jeunes mutilés	VD
Lésions cérébrales	FR, GE, JU, VD, VS
Laryngectomies	VD, VS

Lupus érythémateux	FR
Lyssosomales maladies	RMD
Maladie de Huntington	VD
Maladie de Lyme	RMD
Maladie liée au iode	RMD
Migraine	GE, VD
Mutilés du visage	GE
Narcolepsie et fatigue chronique	RMD
Neurofibromatose	GE
Ostéoporose	RMD
Paralysies	FR, GE
Paraplégie	RMD
Parkinson	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Personnes de petite taille	VD
Polyarthrite	FR, GE, JU, NE, VD, VS
Psoriasis / Vitiligo	GE, VD
Sclérodémie	GE, VD, VS
Scléroses	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Spasmophilie	GE
Spondylarthrite ankylosante	FR, JU, NE, VS
Syndrome d'ataxie de Friedreich	RMD
Syndrome Gilles de la Tourette	RMD
Syndrome de Marfan	RMD
Syndrome de Rett	RMD
Syndrome de Turner	RMD
Syndrome de Williams	RMD
Transplantations	RMD
Trisomie	RMD

2. Difficultés parentales et éducation

Adoption	FR, GE, JU, NE, VD
Allaitement	JU, VD, VS
Familles monoparentales	FR, GE, VD
Mouvement pour la condition paternelle	FR, GE, JU, NE, VD, VS
Fécondation in vitro	VD
Parents d'accueil	VD
Parents d'enfants souffrant d'anorexie / boulimie	RMD
Parents d'enfants handicapés mentaux	FR, GE, JU, NE, VD, VS
Parents d'enfants handicapés physiques	FR, GE, JU, NE, VD, VS
Parents d'enfants nés avec une fente faciale	RMD
Parents d'enfants souffrant de troubles alimentaires	FR, GE, NE, VD, VS
Parents d'enfants souffrant de toxicomanies	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Parents d'enfants surdoués / hyperactifs	FR, GE, VD

Parents de naissances multiples	VD
Parents d'enfants abusés sexuellement	VD
Parents d'enfants cancéreux	GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Parents d'enfants décédés	FR, GE, JU-Be, VD, VS
Parents d'enfants déficients auditifs	GE, FR, GE, JU, JU-Be, VD, VS
Parents d'enfants diabétiques	RMD
Parents d'enfants dyslexiques	FR, GE, JU, VD
Parents d'enfants prématurés	GE, VD
Parents d'enfants sourds-aveugles	GE
Parents d'enfants suicidaires	GE
Parents d'enfants troubles de l'attachement	GE
Parents d'enfants syndrome X-Fragile	RMD
SIDS, mort subite du nourrisson	RMD
Stérilité	FR, GE, JU-Be

3. Désordres alimentaires

Personnes souffrant d'anorexie	RMD
Personnes souffrant de boulimie	RMD
Outremangeurs anonymes	VD

4. Difficultés psychiques

Jeunes suicidants	GE, VS
Personnes souffrant de dépression	FR, GE, JU
Personnes entendant des voix	GE, VD
Proches de personnes souffrant de schizophrénie	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Troubles bi-polaires	FR, GE
Troubles obsessionnels compulsifs, phobies	GE, VD, VS
Trouble de l'anxiété	GE, VD, VS
Vie quotidienne	VD

5. Personnes âgées

Grands-parents	VD
----------------	----

6. Personnes dépendantes

Alcool (personnes concernées et proches)	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Drogues	NE, VS
Jeu	GE, VD
Personnes codépendantes	VS
Sexe	GE
Tabac	RMD

7. Questions de société

Agressions sexuelles	GE
Adultes sexuellement abusés pendant l'enfance	FR, GE, VD, VS

Conjoint ayant perdu un proche par suicide	VD, VS
Deuil	FR, GE, NE, JU, JU-Be, VS
Emotivité extrême	FR, VD
Femmes agressées	GE, NE, VD
Femmes ayant subi une interruption de grossesse	FR, GE, JU, JU-Be, NE, VD, VS
Femmes solidaires sans frontières	VD
Frères et sœurs de personnes handicapées mentales	VD
Hommes à la recherche de leur identité	FR, NE, VD
Hommes violents	GE, VD
Homosexualité (personnes concernées)	FR, GE, JU, NE, VD, VS
Homosexualité (familles et proches)	FR, GE
Interculturalité	NE, VD
Jeunes parents	RMD
Morsures de chien	RMD
Pardoner (savoir, apprendre à)	GE
Personnes ayant recours à l'aide sociale	NE
Personnes adoptées	VD
Personnes divorcées	FR
Prostitution	GE, VD
Rire (club de)	JU-NE, VD
Solitude	JU-Be, VD
Transsexualité	GE
Violence victimes (personnes concernées et proches)	GE, NE, VD

8. Travail-Chômage

Mobbing	VD
---------	----

Bibliographie

Anzieu Didier et Martin Jacques-Yves, *La dynamique des groupes restreints*, 12^e édition, PUF, Paris, 2000.

Bandler, Richard et Grinder John, *Les secrets de la communication*, Le Jour Editeur, Montréal, 1982.

Beville Gilbert, *Jeux de communication à l'usage du formateur*, 75 fiches, Editions d'Organisation, 6^e édition, Paris, 2007.

Blanchet Alain et Trognon Alain, *La psychologie des groupes*, Armand Colin, Paris, 2005.

Borgetto Bernhard, *Entraide et santé. Analyses, résultats et perspectives*, Observatoire suisse de la santé, Berne, 2004. (Résumé téléchargeable sur: www.obsan.ch/themen/versorgung/f/Zusa-Borgetto-web-fr-2004-11-08.pdf)

Carre Christophe, *Animer un groupe – Leadership, communication et résolution de conflits*, Editions d'Organisation, Paris, 2007.

Carre Christophe, *Savoir communiquer avec un groupe*, Retz, Paris, 1999.

Collaud Marie-Chantal, *Comment créer et animer une association*, 4^e édition, Réalités Sociales, Lausanne, 2005.

Collet Hervé, *Communiquer pourquoi, comment? Le guide de la communication sociale*, Cridec, Eaubonne, 2005.

DeVito Joseph A., Chassé Gilles, Vezeau Carole, *La communication interpersonnelle – Sophie, Martin, Paul et les autres*, Editions d'Organisation, Paris, 2002.

Dilmann Diana, *Quotidien mon amour*, Labor et Fides, Genève, 2006.

Gognalons-Nicolet Maryvonne, Bardet Blochet Anne, Zbinden Eric, Heeb Jean-Luc, Borgetto Bernhard, *Groupes d'entraide et santé*, Médecine et Hygiène, Genève, 2006.

Josien Michel, *Techniques de communication interpersonnelle – Analyse transactionnelle – Ecole de Palo Alto – PNL*, Editions d'Organisation, 3^e édition, Paris, 2007.

Le Boterf Guy, *Travailler en réseau*, Editions d'organisation, Paris, 2004.

Marc Edmond, Picard Dominique, *Petit traité des conflits ordinaires*, Seuil, Paris, 2006.

Joublin Hugues, *Réinventer la solidarité de proximité*, Albin Michel, Paris, 2005.

Rosenberg, Marshall-B., Klein, Shari, Gibson Neill, *Nous arriverons à nous entendre! Qu'est-ce qui vous met en colère?*, Jouvence, St-Julien-En-Genevois, 2005.

Ruszniewski, Martine, *Face à la maladie grave: Patients – Familles – Soignants*, Dunod, Paris, 2004.

Stremlow Jürgen, *Les groupes d'entraide dans le domaine de la santé en Suisse alémanique*, *Observatoire suisse de la santé*, Neuchâtel, 2006. (Résumé téléchargeable sur: www.obsan.ch/infos/publikationen/f/AD19Zusaf.pdf)