

SESSION 4

Attitudes et Comportements (A&C) de l'Animateur AAP

Objectifs de la session

A la fin de cette session, vous serez en mesure...

U...de décrire les attitudes et comportements bénéfiques et nuisibles à l'AAP

U...de mettre en application votre connaissance des attitudes et comportements dans un jeu de rôle

U...d'établir la distinction entre les perceptions des «locaux» et celles des «externes» dans l'AAP



CONTEXTE: Avant de démarrer le processus EPP, il est fondamental que vous mettiez en pratique les attitudes et adoptiez les comportements (A&C) qui vous permettent de communiquer avec la communauté de manière à la respecter et à ménager sa susceptibilité. Ces A&C sont essentiels si l'on veut animer efficacement les techniques AAP qui seront apprises dans les prochaines sessions. Toute une session est consacrée à l'adoption de ces A&C, dans la mesure où ils peuvent être très différents de la manière dont vous avez l'habitude de communiquer avec la communauté.

Des bonnes attitudes et de bons comportements (A&C) sont parmi les éléments les plus importants dans l'AAP, parce qu'ils déterminent le succès de l'interaction entre les animateurs et la communauté. En s'efforçant d'adopter ces A&C, les animateurs montrent leur respect pour la communauté et leur désir d'apprendre.

Quelques mauvaises attitudes que les animateurs risquent d'adopter sur le terrain sont présentées ci-dessous⁶. Si vous en avez conscience, il sera plus facile de les éviter:

⁶ Source: Ellsworth, L. et al. 1992. *Le Diagnostic Participatif ou "Participatory Rural Appraisal": Astuces et Aides Memoires pour les Participants d'un Atelier d'Initiation. PRAAP, Dakar, Sénégal.*

- ! LE BACLEUR....qui a tendance à avancer trop rapidement, sans vérifier l'information auprès de différentes sources. Il ne prend pas le temps d'analyser les interviews, ni d'en faire la restitution au village, ni de rédiger ensuite. Il veut surtout rentrer chez lui.
- ! LE MANGE-TOUT...qui a tendance à collecter trop d'informations sans prendre le temps de les analyser pour dégager des opportunités de recherche et d'action.
- ! L'AVEUGLE...qui a tendance à laisser tomber la recherche documentaire pour réinventer la roue.
- ! LE BAVARD...qui est tout le temps en train d'expliquer démesurément quelque chose aux paysans: une variété, une manière d'utiliser la charrue, l'agro-forestrie, etc.
- ! LE SUPERFICIEL...qui ne discute que des doléances superficielles du paysan.
- ! LE SAI T-TOUT...qui pense que toutes les questions de son équipe sont bêtes parce qu'il connaît d'avance la réponse du paysan à ces questions.

Les C&A suivants sont nécessaires à une bonne animation de l'AAP. Certains d'entre eux peuvent être difficiles à adapter, surtout si l'animateur a l'habitude de travailler d'une autre manière.

Renverser les rôles

Il s'agit d'apprendre auprès des membres de la communauté et avec eux, et de s'efforcer d'apprécier leurs connaissances à leur juste valeur au lieu de leur enseigner ou de leur imposer vos propres savoirs ou idées. La collecte des données se fait par le biais des critères et catégories propres à la communauté et non ceux de l'animateur.

Apprendre rapidement et progressivement

Le processus d'apprentissage ne suit pas un plan prédéfini. Il est flexible, exploratoire, interactif et créatif.

Rester simple

Il s'agit de ne rechercher que ce qui est véritablement nécessaire à vos besoins; de ne mesurer que ce qui le nécessite véritablement et de ne point chercher à être plus précis que de besoin dans votre analyse.

Passer le témoin

Il s'agit de laisser la communauté procéder elle-même à la recherche, à l'analyse et à la restitution. L'animateur démarre le processus, se retire ensuite et laisse l'initiative à la communauté.

Rechercher de la diversité

Il s'agit d'aller activement à la recherche des différences, des opposants ou de ceux qui restent en retrait du processus plutôt que la moyenne approximative. Il s'agit d'accepter que la diversité des informations est source de richesses qu'il faut embrasser et non éviter.

Faire une autocritique

Les animateurs font constamment attention à leur comportement et essayent de se corriger. Ils sont ouverts à l'erreur qu'ils considèrent comme une occasion d'apprendre davantage.

Contrebalancer des préjugés

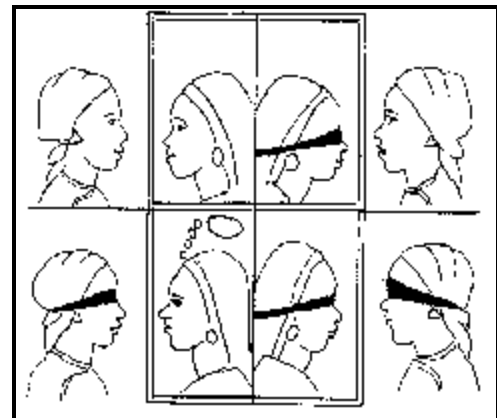
Il s'agit d'être détendu et ne point se précipiter; d'écouter plutôt que de sermonner. Il s'agit de chercher en profondeur et de ne point se contenter de réponses superficielles, de rester sobre au lieu d'avoir une attitude condescendante; d'aller à la recherche des personnes moins visibles au lieu de ne travailler qu'avec les personnes les plus faciles à toucher.

La fenêtre de Johari

Joe Luft et Harry Ingham sont les concepteurs de la fenêtre de Johari. Il s'agit de deux psychologues qui cherchaient à explorer différents styles de communication interpersonnelle.

La «fenêtre» montre à quel point deux personnes sont conscientes de leurs connaissances réciproques, ou la perception qu'elles peuvent avoir de la même situation.

La personne qui se trouve à l'intérieur du cadre représente un membre de la communauté, ou «la personne d'ici» et celle qui est hors du cadre représente un agent de développement ou «la personne d'ailleurs». Au cours du processus AAP, vous devez vous efforcer de créer une fenêtre « ouverte » lorsqu'ils communiquent avec la communauté.



Suivantes sont les explications pour les fenêtres⁷:

OUVERT: La «personne d'ici» et la «personne d'ailleurs» se comprennent et sont conscientes de leurs besoins et priorités réciproques. Elles peuvent communiquer de manière ouverte.

AVEUGLE: La «personne d'ailleurs» pense qu'elle voit clairement les problèmes et les solutions, ce qui n'est pas le cas de la «personne d'ici». La «personne d'ailleurs» prend la «personne d'ici» pour un ignorant, donc «aveugle».

CACHE: La «personne d'ici» a des croyances, des connaissances ou des sentiments qu'elle garde pour elle. Ils sont cachés à la vue de la «personne d'ailleurs». La «personne d'ici» risque de penser que la «personne d'ailleurs» ne la comprend pas et ne l'apprécie pas.

INCONNU: Il existe un manque de communication entre les deux personnes. Ni l'une ni l'autre ne sont conscientes de leurs croyances, connaissances, ou sentiments réciproques.

⁷ Adapté de Srinivasan, L. 1993. p. 166.

SESSION 5

Encourager la Communication

Objectifs de la session

A la fin de cette session, vous serez en mesure...

U...d'identifier les facteurs qui peuvent gêner ou promouvoir la communication

U...d'appliquer votre connaissance de la communication à un scénario vidéo

U...de faire preuve de capacité d'écoute active

U...de faire montre d'autres modes de communication non verbale.



CONTEXTE: Alors que la session précédente introduisait les attitudes et comportements généraux nécessaires à une bonne animation de l'AAP, la présente session vous permet d'apprendre les aptitudes spécifiques à la communication interpersonnelle dont vous aurez besoin en tant qu'animateurs AAP.

Un être humain ne peut pas ne pas agir et toutes les actions ont potentiellement une valeur communicative. La communication est donc inévitable et c'est pourquoi, on dit que tout comportement est communication. En d'autres termes, il y a toujours une communication quand nous sommes en présence d'une personne, que cela soit intentionnel ou non. De plus, la communication se fait toujours à deux niveaux : le contenu et la relation. En effet, une communication véhicule un contenu d'information (ce qui est dit concrètement).

Mais, en plus de véhiculer un contenu, une communication implique toujours une définition de la relation entre les personnes qui communiquent ; le niveau relationnel réfère donc à la manière dont le message doit être compris et à la manière dont est définie la relation entre les personnes concernées. Souvent, le niveau relationnel n'est pas exprimé par des mots. La plupart du temps, il est exprimé non verbalement. Par exemple, le fait de s'asseoir en cercle avec les membres de la communauté traduit l'état de la relation qu'on veut établir entre les interlocuteurs.

Une équipe AAP peut empêcher ou encourager la participation de la communauté de plusieurs façons. Il est possible que l'équipe ne prenne pas conscience de ces facteurs, qui peuvent quand même avoir un mauvais impact. Il faut garder en tête les facteurs suivants pendant les interactions avec la communauté.

Attribution des places

L'animateur devrait encourager les membres de la communauté à s'asseoir en cercle pour discuter afin que tout le monde puisse se voir et participer sur un même pied d'égalité. A leur discrétion, les animateurs peuvent installer les gens selon leur groupe d'affinité (ex: hommes et femmes, jeunes et âgés) pour s'assurer de leur pleine participation. Tout le monde devrait se sentir aussi confortable que possible afin de leur permettre de se concentrer sur les débats. L'animateur aussi devrait se joindre au cercle, et s'asseoir au même niveau que la communauté (c'est-à-dire par terre et non sur une chaise). Si l'animateur est sur une chaise ou debout alors que la communauté est assise, on pourrait penser que celui-ci est d'un statut supérieur à celui des membres de la communauté. L'animateur devrait s'efforcer de «se mettre sur le même pied» que le reste de la communauté.

Tenue vestimentaire de l'animateur

Les animateurs devraient s'efforcer de s'habiller comme la communauté afin de la mettre à l'aise. Ils devraient porter des vêtements confortables permettant de s'asseoir par terre et de marcher en zones rurales, mais aussi tout faire pour respecter les normes culturelles locales. Si les animateurs sont en costumes et cravates, on pourrait penser qu'ils sont d'un statut supérieur, ce qui rendrait plus difficile la mise à l'aise des membres de la communauté. Pour éviter cette perception, les animateurs devraient porter des tenues informelles.

Communication interpersonnelle (CIP)

La communication interpersonnelle ou CIP comprend aussi bien la communication verbale que la communication non-verbale. Une bonne communication interpersonnelle peut favoriser une relation positive avec la communauté locales et l'encourager à « s'ouvrir » aux animateurs AAP. Une mauvaise CIP par contre pourrait pousser les gens à se « détourner », se renfermer ou se fâcher.

COMMUNICATION NON-VERBALE

- Gestes de la main (pointer du doigt, faire signe d'approcher, repousser)
- Position des bras (fermés ou croisés par opposition aux bras ouverts)
- Regarder dans les yeux
- Posture (affalée par opposition à position assise ou droit sur les jambes)
- Expressions du visage (souriante, renfrognée, etc.)
- Touche

COMMUNICATION VERBALE

- Niveau de langue (jargon spécialisé par opposition au langage simple)
- Dialogue contre monologue
- Intonation de la voix

Ordres ou directives
Questions ouvertes par opposition aux questions fermées
Rétro information positive ou négative

Ecoute active

L'écoute active ne se limite pas seulement à entendre ce que disent les autres. Ce concept implique écouter d'une façon qui véhicule le **respect**, l'**intérêt** et l'**empathie**. Ces trois sentiments peuvent être transmis par le biais de la communication aussi bien verbale que non-verbale.

Quelques exemples de signaux **verbaux**:

«Mm hmmm....»

«Oui, oui, je vois...»

Répétition de ce que la personne vient juste de dire

Quelques exemples de signaux **non-verbaux**:

Eviter d'interrompre la personne qui parle

Faire oui de la tête et sourire

Se pencher en avant

Continuer de regarder l'autre dans les yeux

(si les normes culturelles le permettent)

Eviter d'être distrait en faisant autre chose

Communiquer des sentiments

Cet exercice⁸ vous permettra de vous rendre davantage compte des sentiments que vous communiquez de manière non-verbale aux autres. Ces sentiments peuvent véhiculer des messages positifs et négatifs, qu'ils soient intentionnels ou non.

Sentiments favorisant la participation

Empathie Inquiétude ou affection

Amitié Humilité

Affirmation ou louange

Sentiments décourageant la participation

Ennui Supériorité ou condescendance Impatience

Colère Hostilité

⁸ Adapté de Cunningham et al. 1997. Module 13. p.6.

Différents types de questions

La plupart des techniques de l'AAP exigent qu'on pose des questions aux membres de la communauté. La manière dont on pose les questions peut avoir un grand impact sur les réponses données par la communauté. Il y a deux types de questions:

Les questions fermées cherchent à obtenir des informations liées aux faits et auxquelles on peut répondre avec un ou deux mots.

Les questions ouvertes permettent aux personnes interrogées d'exprimer leurs opinions et sentiments sur un sujet donné. Ces questions les poussent à s'étendre sur le sujet et à offrir, en général, des réponses plus élaborées, de plus de deux ou trois mots.

Etudiez les deux questions suivantes, qui s'interrogent sur les mêmes choses:

gAvez-vous ressenti de la frustration lorsque le médecin a refusé de vous voir?

gQu'avez-vous ressenti lorsque le médecin a refusé de vous voir?

La deuxième question, qui est ouverte, encourage la personne interrogée à fournir beaucoup plus d'informations que la première qui ne nécessite qu'un « oui » ou un « non » comme réponse.

Les questions ouvertes sont les plus utiles à l'AAP car elles encouragent la communauté à donner davantage d'informations que les questions fermées. Les animateurs AAP devraient essayer d'utiliser des questions ouvertes aussi souvent que possible afin d'encourager la communauté à donner des réponses plus approfondies.

Bien qu'elles n'offrent pas de longues réponses, les questions fermées peuvent être utiles dans certaines situations. Par exemple, étant donné qu'on peut leur apporter des réponses plus facilement, elles peuvent aider les personnes interrogées timides ou anxieuses, à se sentir plus à l'aise pour prendre la parole. Dans de telles situations, on peut poser quelques questions fermées avant les questions ouvertes. Par conséquent, il n'est pas toujours nécessaire de reformuler les questions fermées en questions ouvertes.

On trouvera ci-dessous quelques exemples de questions ouvertes et fermées.

Les questions ouvertes		Les questions fermées	
<i>Commencent par...</i>	<i>Exemples</i>	<i>Commencent par...</i>	<i>Exemples</i>
Pourriez-vous...?	Pourriez-vous dire davantage sur ce que vous ressentez ?	Est-ce que...?	Est-ce que vous ressentez de la colère ?
Pouvez-vous dire... ?	Pouvez-vous me dire ce qui s'est passé ?	Avez-vous...?	Avez-vous aimé cela ?
Comment... ?	Comment vous-êtes vous senti alors ?	Allez-vous... ?	Allez-vous partir aujourd'hui ?
Qu'est-ce ...?	Qu'est-ce qui s'est passé après ?	Quand... ?	Quand partez-vous ?
Pourquoi ...?	Pourquoi pensez-vous qu'il l'a fait ?	Où... ?	Où habite-t-elle ?
		Depuis quand.. ?	Depuis combien de temps ressentez-vous cela ?
		Combien ... ?	Combien de mois.. ?
		Quel/Lequel... ?	Quel bus prenez-vous ?

Questionnement approfondi

Il s'agit d'employer des questions ouvertes pour encourager quelqu'un à donner davantage d'informations sur un sujet déterminé. Dans l'AAP, le questionnement approfondi est utilisé dans le cadre des ESS, bien qu'on puisse également l'utiliser pour favoriser les débats au cours des activités AAP telle que la confection des cartes. Cette technique est une compétence fondamentale pour les animateurs AAP car elle peut être utilisée pour encourager des membres de la communauté à exprimer leurs opinions et leurs sentiments le plus ouvertement possible. Le questionnement approfondi permet aussi aux animateurs AAP d'aller au-delà du superficiel, en d'autres termes, d'examiner les choses en profondeur. On peut l'utiliser pour en savoir plus sur les racines mêmes des problèmes, pour chercher à en savoir davantage sur les perceptions que la communauté a de certaines questions et pour clarifier les zones d'ombre éventuelles.

Le questionnement approfondi commence généralement par les vocables « Pourquoi », « Qu'est-ce qui », ou « Comment ». En voici quelques exemples:

Quels sont les genres de problèmes auxquels la communauté est confrontée en période de sécheresse?

Pourquoi pensez-vous que les enfants de ce village ont la diarrhée?

Pourquoi les filles d'ici abandonnent-elles l'école?

Qu'est-ce qui pousse les filles d'ici à interrompre leur scolarité?

Dans quelle mesure la naissance d'une fille est-elle célébrée différemment de celle d'un garçon?

Pourriez-vous élaborer un peu plus sur ce que vous ressentez?

Pouvez-vous me dire ce qui s'est passé?

Les questions tendancieuses encouragent les personnes interrogées à répondre d'une certaine façon. Ces questions sont posées de manière à traduire l'opinion de l'enquêteur et peuvent influencer la personne interrogée à donner une réponse différente de celle qu'elle aurait donné en d'autres circonstances. Pour cette raison, les questions tendancieuses devraient être évitées au cours de l'AAP afin que les informations recueillies soient parfaitement impartiales. En voici quelques exemples:

Ne pensez-vous pas qu'il serait bon de faire vacciner vos enfants?

Qu'est-ce qui empêche les gens d'ici d'utiliser les préservatifs s'ils constituent la meilleure prévention contre le SIDA?

L'allaitement est très bon pour les nouveau-nés. Combien de femmes de ce village allaitent leurs bébés?

SESSION 6

Composition de l'équipe

Objectifs de la session

A la fin de cette session, vous serez en mesure...

- U...de définir le terme «équipe»
- U...de constituer votre équipe pour le travail de terrain
- U...de résoudre un casse-tête relatif à la composition d'une équipe
- U...de résoudre d'éventuels problèmes liés au travail de terrain.



CONTEXTE: Cette session a pour objet de vous amener à constituer vos équipes et vous sentir à l'aise les uns avec les autres dans le travail que vous aurez à effectuer sur le terrain. Les équipes sont montées avant que vous ne commenciez à apprendre les techniques pour que vous puissiez vous habituer à travailler ensemble.

Qu'est-ce qu'une Equipe ?

D'après le dictionnaire Le Nouveau Petit Robert, une équipe peut être définie comme « un groupe de personnes unies dans une tâche commune ». On pourrait même étendre cette définition et arriver à « un groupe organisé travaillant ensemble pour atteindre un but qui leur est commun ».

Vous allez choisir vous-même votre équipe pour le travail de terrain. Vous aurez besoin de remplir un questionnaire comme celui ci-dessus. Il vous pose des questions sur les caractéristiques qui doivent être équilibrées dans une équipe. Autrement dit, les équipes ne doivent pas être composées des gens qui ont toutes les mêmes caractéristiques.

Pendant que vous remplissez les questionnaires, les formateurs afficheront les noms des équipes sur le mur. Quand vous avez terminé avec votre fiche, affichez-la sur le mur sous le nom d'une équipe. Avant de l'afficher, lisez les autres fiches pour vous assurer que vos caractéristiques aboutiront à une équipe équilibrée.

Questionnaire destiné aux membres de l'équipe

Nom: _____

1. Parlez-vous la langue du terroir?

_____Oui _____Non

2. Quelle connaissance avez-vous de la communauté que nous allons visiter ou de sa culture?

_____Aucune _____Sommaire _____Approfondie

3. De quel sexe êtes-vous?

_____féminin _____masculin

4. Quel est votre secteur d'intervention? (cocher partout où de besoin)

___ Santé/planification familiale/prévention du SIDA

___ Education

___ Agriculture

___ Eau et assainissement

___ Foresterie/ressources naturelles/environnement

___ Développement communautaire en général

___ Autres: _____