

GUIDE

des bonnes pratiques

LA GESTION DE GROUPE

RÉALISÉ PAR LE

Cirris

AVEC LA PARTICIPATION DE

*Société
Alzheimer
Society*



Table des matières

INTRODUCTION	p. 01
<ul style="list-style-type: none">• Mise en contexte• Objectif	
S'ADAPTER AU VIRTUEL	p. 03
<ul style="list-style-type: none">• Proposer un seul lien de connexion• Acclimater les membres à l'environnement numérique• Expliquer ses actions et ses pensées	
BALISER LES SÉANCES	p. 05
<ul style="list-style-type: none">• Établir des attentes claires et explicites dès la première séance• Expliquer le bon fonctionnement et le but d'un groupe de soutien• Établir un ordre du jour• Intervenir lors de situations problématiques	
GÉRER LES INTERACTIONS	p. 08
<ul style="list-style-type: none">• Organiser les discussions à l'aide de sujets d'intérêt et de questions• Guider les interactions• Diversifier les activités d'échanges	
RENFORCER LES RELATIONS	p. 10
<ul style="list-style-type: none">• Établir la confiance en exposant ses qualifications• Créer une atmosphère accueillante• Créer un sentiment d'appartenance au groupe• Se montrer attentif• Se montrer disponible	
RÉGULER LES ÉMOTIONS	p. 13
<ul style="list-style-type: none">• Ajuster l'équilibre émotionnel du groupe	
MISES EN SITUATION	p. 14
REMERCIEMENTS	p. 17
BIBLIOGRAPHIE	p. 18
ANNEXE	p. 19
LISTE DE VÉRIFICATION	p. 21



« ÇA VA PEUT-ÊTRE AVOIR
L'AIR EXAGÉRÉ, MAIS LES
GROUPE DE SOUTIEN
VIRTUEL FONT QUE JE NE
TOMBE PAS EN ARRÊT DE
MALADIE AU TRAVAIL »

Extrait d'une entrevue d'une personne
proche aidante

Mise en contexte

Ce guide est d'abord basé sur les résultats de l'étape 1 (printemps 2022) d'une étude réalisée en partenariat avec la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer (FQSA) et le Cirris. L'étude portait sur les groupes de soutien virtuel (GSV) des Sociétés Alzheimer régionales (SAR). Ensuite, lors d'ateliers de travail (automne 2024), un groupe composé de personnes proches aidantes (PPA ; membres des SAR), d'employées de la FQSA, d'intervenants des SAR et de professionnelles de recherche du Cirris a convenu qu'un guide de bonnes pratiques répondrait aux enjeux soulevés par les participants de l'étape 1 concernant les GSV offerts par les SAR.

Objectif

Ce guide se veut un support pour aider les intervenants des SAR à développer ou bonifier leurs compétences en gestion de groupe. Les recommandations qui y sont contenues sont issues des suggestions des participants de l'étude, ainsi que de la littérature scientifique sur l'intervention en ligne^{3, 7} et la gestion de classe^{1, 2, 4, 5, 6, 8}. Ces sources ont permis d'identifier des solutions adaptées aux problématiques soulevées lors de l'étape 1.

Le guide est structuré en plusieurs sections :

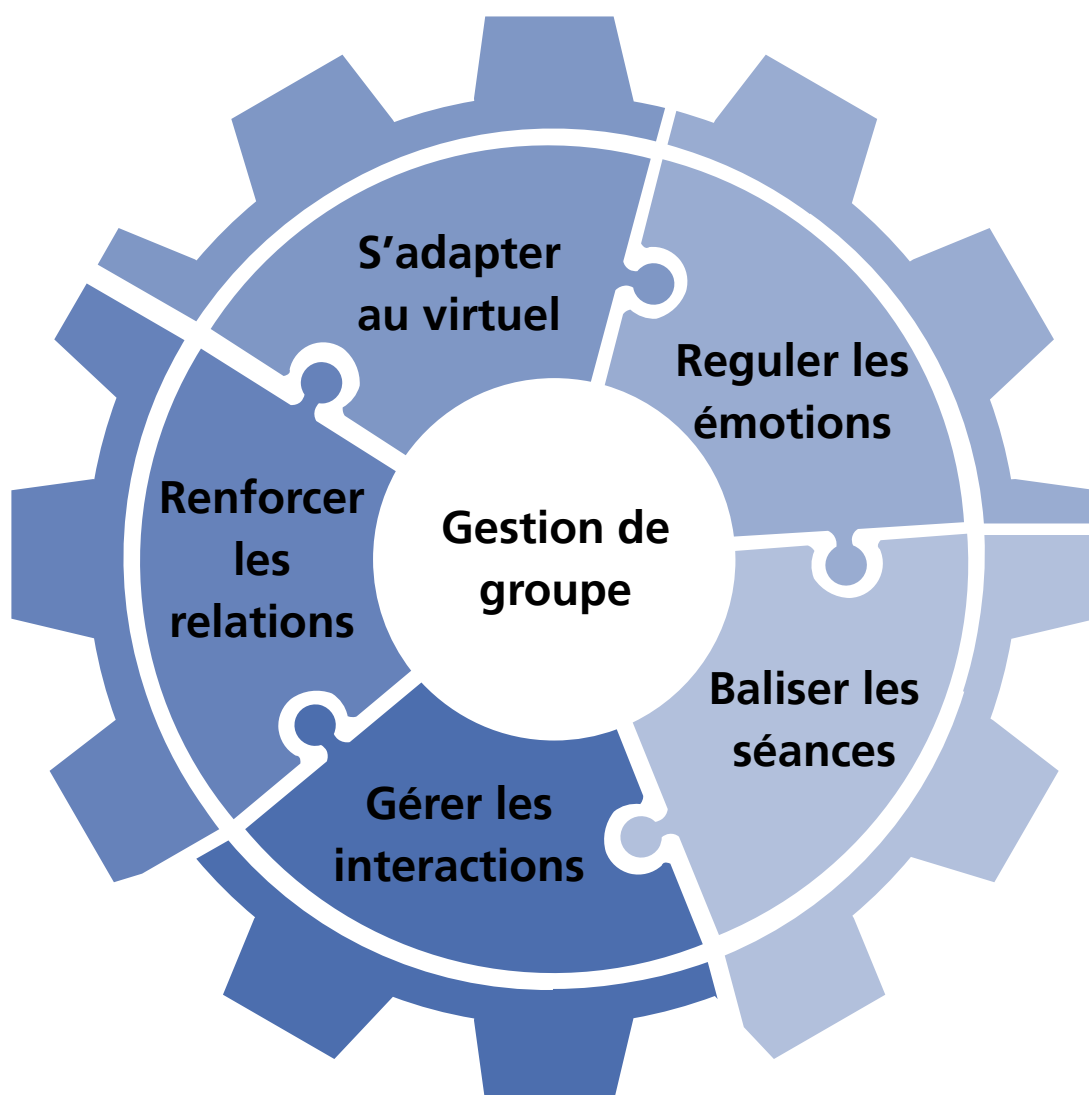
1. S'adapter au virtuel
2. Baliser les séances
3. Gérer les interactions
4. Renforcer les relations
5. Réguler les émotions
6. Mises en situation
7. Grille d'autoévaluation de vos compétences en gestion de groupe

* Les extraits de verbatim ont été adaptés pour une meilleure lisibilité dans ce guide, tout en veillant à respecter fidèlement l'idée exprimée par les participants.

La gestion de groupe, c'est quoi?

Dans le cadre de ce guide, la **gestion de groupe** se définit comme étant l'ensemble des stratégies mises en œuvre par l'intervenant afin de s'assurer du **bon déroulement** des groupes de soutien. Cela signifie entre autres d'établir des règles de fonctionnement, de familiariser les membres à l'environnement virtuel, de faciliter les échanges ou encore de soutenir les relations interpersonnelles et la régulation des émotions.

Plus précisément, la gestion de groupe repose sur **cinq composantes** essentielles, chacune présentée plus en détail dans ce guide. Il importe de souligner que négliger une d'entre elles peut avoir un impact négatif sur les autres, risquant de compromettre le bon déroulement des groupes de soutien. Par exemple, négliger d'établir une bonne relation entre les membres pourrait nuire à la fluidité des interactions.



1

S'adapter au virtuel

Créer un environnement virtuel accessible implique de familiariser les PPA avec les outils numériques, d'adopter une communication claire afin de combler le manque d'indices visuels (langage non verbal) ainsi que de faciliter l'accès aux séances de GSV.

a. Proposer un seul lien de connexion

Objectif : faciliter l'accès au GSV en proposant un lien unique au lieu d'un lien différent pour chaque rencontre. Cela évitera que les membres cherchent le lien et/ou se sentent désorientés.

« De façon générale, avoir un seul lien où les gens pourraient se reconnecter, ça permet d'avoir beaucoup moins de problématiques. » (Intervenante)



b. Acclimater à l'environnement numérique

Objectif : familiariser les membres aux plateformes de visioconférences, comme Teams et Zoom, afin d'avoir des rencontres plus fluides en diminuant les interruptions.

« J'ai pris du temps au téléphone pour tester Zoom avec ceux qui voulaient essayer et, en général, ça a marché. » (Intervenante)



Conseil

Prenez le temps d'accompagner les membres lors des premières séances (soit avant ou en début de séance), accueillez les nouveaux membres à l'avance pour régler les problèmes techniques et offrez à l'avance de la documentation simple et accessible sur le fonctionnement des logiciels utilisés.

Consultez nos fiches éducatives sur Teams, Zoom et les courriel!



c. Expliquer ses actions et ses pensées

Objectif : s'assurer que, malgré le manque d'indices visuels causé par le virtuel, les membres puissent comprendre ce que vous faites ou pensez afin de réduire la confusion.

« Lorsqu'on est en virtuel, je ne peux pas voir les visages de tout le monde, quand j'utilise le plein écran, alors je devais m'assurer que les gens comprenaient ce que je venais de dire »
(Intervenant)



Conseil

Expliquez que vous prenez un moment pour répondre aux questions dans le *chat*, répétez certaines notions et/ou parlez plus lentement.



2

Baliser les séances

Structurer les séances en créant un cadre clair et rassurant pour les PPA. Cela peut inclure la définition d'objectifs précis ou encore et la mise en place de règles de fonctionnement.

a. Établir des attentes claires et explicites dès la première séance

Objectif : établir vos attentes en tant qu'intervenant et inviter les PPA à exprimer les leurs afin d'assurer une compréhension mutuelle et de prévenir les situations problématiques.

« La première règle, que je leur dis, qui est non-négociable, c'est la confidentialité des échanges. Je pense que c'est venu créer un grand sentiment de sécurité, puisque des gens m'ont dit : « On se sent vraiment en confiance avec toi ». » (Intervenante)



*** Exemple de situations problématiques :** retards et absences répétés, s'absenter durant la séance pour discuter avec un membre de la famille, monopoliser la parole, etc.

Conseil

Établir des règles ou attentes concernant : l'assiduité, les retards, les tours de paroles, l'ouverture à la différence (ex. ne pas offrir de conseils directifs aux autres), le non-jugement, la confidentialité (fermer son cellulaire, s'isoler dans un endroit calme, fermer les micros lorsque nécessaire, porter un casque d'écoute), les thématiques souhaitées, les besoins des PPA.



b. Expliquer le bon fonctionnement et le but d'un groupe de soutien

Objectif : clarifier les attentes et le rôle de chacun afin d'éviter les malentendus.

« Quand on démarre un groupe, je pense les gens ne savent pas trop à quoi s'attendre. Ils vont le tester, sans arriver en pleine confiance. » (Intervenante)



Conseil

Décrire en quoi consiste un groupe de soutien pourrait éviter qu'une personne perçoive le groupe comme un espace de suivi thérapeutique individuel. Expliquer clairement son rôle en tant qu'intervenant.

c. Établir un ordre du jour

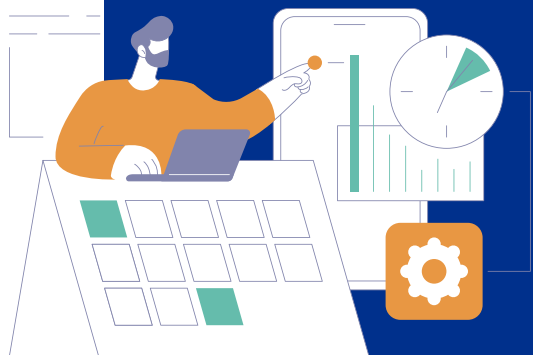
Objectif : offrir un cadre clair permettant de centrer les discussions tout en s'assurant de rythmer les séances. Cela est particulièrement important dans le cas des GSV.

L'intervenante se fait un devoir de ne pas trop dépasser l'heure. Quand elle voit que ça va un petit peu trop loin, elle nous donne une idée à penser et trouve une façon de clore. » (PPA)



Conseil

Organiser la rencontre en proposant une introduction, un déroulement structuré, des moments dédiés à la détente et aux échanges sociaux ainsi qu'une conclusion. Veiller à annoncer et gérer le temps restant afin de respecter la durée prévue.



d. Intervenir lors de situations problématiques

Objectif : gérer les situations problématiques dès qu'elles apparaissent et de façon appropriée, discrète et mesurée.

« Une de mes consœurs a vécu de la difficulté lors des groupes de soutien. Il y avait beaucoup de cacophonie chaque fois. Je lui ai dit qu'elle devait expliquer les directives pour éviter que les gens parlent tous en même temps. » (Intervenant)



Conseil

Intervenir rapidement :

1. Utiliser des signaux non verbaux (regard, silence) (lorsque possible), de l'humour ou faire un rappel verbal des consignes.
2. Si la situation persiste, envoyer un courriel à la personne visée.
3. Rencontrer la personne au besoin.

Voici un exemple d'une intervention inadaptée :

envoyer un courriel à une PPA pour un seul retard pourrait être mal perçue et nuire à la relation PPA/intervenant.

3

Gérer les interactions

Favoriser des échanges équilibrés assure une discussion fluide par, entre autres, une répartition équitable du temps de parole et d'écoute.

a. Organiser les discussions à l'aide de sujets d'intérêt et de questions

Objectif : stimuler la discussion et la réflexion en proposant des sujets pertinents, en posant des questions ouvertes et engageantes, y compris des questions dont vous savez que les membres ne seront pas capables de répondre en début de séance.

Conseil

Proposer des sujets de discussion comme : des pistes d'interventions concernant la personne vivant avec une maladie neurodégénérative; l'évolution de la maladie; les risques d'être soi-même atteint; l'aménagement de l'environnement physique; les diverses ressources disponibles pour les PPA.

b. Guider les interactions

Objectif : guider les discussions et mieux répartir le temps de parole pour encourager les membres moins actifs à participer et favoriser des échanges plus fluides. Cela peut permettre de réduire l'aspect asynchrone parfois lié au format virtuel. Toutefois, il est important de respecter les personnes qui préfèrent écouter plutôt que de participer activement.

« On n'est jamais obligé de répondre à quoi que ce soit, c'est toujours dit clairement. L'intervenant pose une question, c'est ouvert et ce n'est jamais poussé. Très respectueux. » (PPA)



« Une personne parlait de ses difficultés et moi, je n'osais pas parler, car je suis réticente à donner des conseils. Puis, l'intervenante a demandé si d'autres personnes avaient un point de vue sur la situation. Puis, ça l'a ouvert la porte à la discussion et nous en avons parlé quelques minutes. » (PPA)



Conseil

Stimuler les échanges à l'aide de : tours de parole ou débiter avec un tour de table, inviter fréquemment les membres à prendre la parole, les questionner, les encourager à offrir leurs perspectives, les mener vers un sujet de discussion.

Par exemple, si un membre fait un partage, il est possible de relancer la discussion avec ce type de questions : « Comment réagissez-vous à cela ? » ou « Est-ce que certains ont un point de vue sur ce que telle personne vient de dire ? » ou « Est-ce que d'autres vivent la même chose ? ».

c. Diversifier les activités d'échanges

Objectif : créer des activités, mais aussi les varier. Le but est de créer divers moments de partage essentiels entre les PPA, mais aussi de capter et maintenir l'attention des membres.

« Je départageais mon écran pour voir tout le monde et susciter les échanges. Quand je voyais une réaction, j'arrêtais le partage pour voir les gens et demander : « Qu'est-ce qu'on vient de voir? Qu'est-ce qui provoque cette réaction? ». » (Intervenant)



Conseil



Diversifier les formats d'échanges : discussion en grand groupe, discussion en petits groupes, moments où l'intervenant parle, etc.

Si un PowerPoint est présenté lors d'une séance d'information, arrêter ponctuellement le partage d'écran afin de voir les participants et engager la discussion sur le sujet.

4

Favoriser les relations

Créer un climat de confiance et de soutien, tant entre les membres du groupe qu'avec la personne intervenante. Cela favorise un environnement où chacun se sent écouté.

a. Établir la confiance en exposant ses qualifications

Objectif : exposer ses qualifications personnelles et professionnelles afin de démontrer que l'intervenant est apte à diriger le groupe et à répondre aux besoins des membres. Ainsi, se présenter permet de légitimer son rôle et mettre en confiance.

b. Créer une atmosphère accueillante

Objectif : dès le départ, créer un environnement chaleureux et inclusif, tout en créant une bonne première impression.

« Si ça commence à 17h et qu'on arrive un peu d'avance, ça permet de jaser aux autres. C'est plus social et tu apprends aussi à mieux connaître les personnes. » (PPA)



Conseil

Arriver 10 à 15 minutes avant le début de la séance pour créer un espace d'échange informel entre les membres et/ou pour répondre aux questions. Saluer les membres individuellement à leur arrivée et interagir avec eux.

Instaurer une ambiance conviviale, par exemple, en mettant une musique de fond.



c. Créer un sentiment d'appartenance au groupe

Objectif : favoriser l'engagement et la cohésion à l'aide d'activités de type « brise-glace ». Réalisées à tout moment, elles renforcent le sentiment d'appartenance et aident à tisser des liens. La cohésion de groupe est essentielle à la gestion de groupe.

« Tu t'identifies au groupe, puis tu vois que tu n'es pas le seul à vivre certaines situations. C'est de savoir que d'autres personnes vivent sensiblement la même chose. » (PPA)



Conseil

Faire des activités brise-glace : bingo humain, « *speed dating* », drapeau fabuleux, deux vérités et un mensonge, etc. Ces activités sont présentées à l'annexe 1.

Pour plus d'information : <https://enseigner.hec.ca/pedagogie/activites-brise-glace/>

d. Se montrer attentif

Objectif : offrir un soutien qui passe par une écoute active et par la capacité à établir des liens entre les expériences des PPA.

« Elle [l'intervenante], je la trouve intéressante, je vois qu'elle nous écoute, elle écrit, puis, des fois dans la séance, elle nous revient avec tout ça par rapport à ce qu'on a posé comme questions. » (PPA)



Conseil

Sonder les membres sur leur satisfaction, faire un suivi des questions ou commentaires soulevés lors des séances précédentes. Être en mesure de faire des liens entre ce qui est dit/le vécu des membres.

Cela permet de :

- 1) créer plus facilement des liens et
- 2) faire sentir aux membres qu'ils sont écoutés.



e. Se montrer disponible

Objectif : rappeler aux membres qu'ils sont soutenus et pris en charge de façon continue, et ce, même en dehors des groupes de soutien.

« L'intervenante est facilement joignable. Si on a une question d'urgence, on peut la contacter assez facilement. Par exemple, ce matin, je lui ai laissé un message, et elle va me rappeler d'ici la fin de l'après-midi pour faire le suivi. » (PPA)



Conseil

Rappelez fréquemment vos moments de disponibilités et vos coordonnées professionnelles et rester à la fin de la séance, si possible, pour répondre aux questions.

5

Réguler les émotions

Favoriser un espace d'échange passe par une gestion des émotions au sein des groupes de soutien.

a. Ajuster l'équilibre émotionnel du groupe

Objectif : permettre aux membres de s'exprimer librement et éviter une accumulation de tension.

« Moi, je leur dis : « Ici, il faut se permettre de pleurer ». Puis, quand je dis ça, il y a toujours une personne qui se met à pleurer. » (Intervenant)



Conseil

Utiliser des stratégies de régulation des émotions : l'intervenant peut partager ses propres réactions émotionnelles et encourager le groupe à faire de même, faire un reflet (simple, de contenu, d'émotion, etc.), répéter ou résumer ce qui a été dit et discuter de stratégies de gestion des émotions, comme des techniques de respiration et relaxation. En parallèle, faire un retour au calme pour que chacun quitte dans un état plus apaisé.



Mises en situation

Voici trois mises en situation auxquelles, il vous sera possible de répondre individuellement ou avec vos collègues. Vous serez amené à réfléchir à vos propres approches d'intervention envers des situations pouvant être rencontrées lors de GSV.

Quelqu'un monopolise la parole

Lors de la première séance, vous avez établi des attentes claires concernant le GSV. Toutefois, cela fait deux séances qu'Anne-Marie, une proche aidante, monopolise régulièrement la parole, empêchant d'autres personnes de pouvoir partager leur vécu. Certains membres commencent à montrer des signes de frustrations et d'autres se désengagent. « C'est toujours les mêmes qui parlent dans le groupe » (PPA)

Comment pouvez-vous intervenir dans cette situation ?

La personne vivant avec la maladie est à la maison

Aurèle participe au groupe de soutien virtuel, car cela lui permet de continuer à s'occuper de son époux à la maison. Toutefois, malgré les avantages du virtuel, elle craint constamment qu'il entende les discussions avec les membres du groupe : « Il ne faut pas qu'il m'entende, sinon il va se choquer. » (PPA). En réponse, d'autres PPA du groupe s'empêchaient de faire des partages : « je n'aurais pas voulu que lui entende et qu'il se choque après son épouse. » (PPA)

Comment pouvez-vous intervenir dans cette situation ?

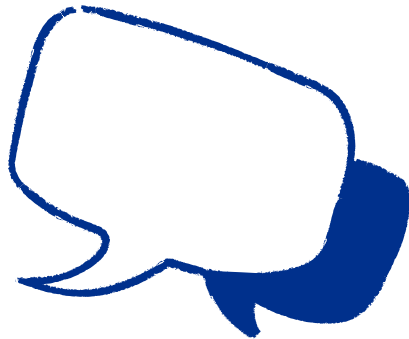
Une personne porte un jugement sur une autre

Lorsque Lyne mentionne vivre avec sa mère à la maison malgré les difficultés causées par la maladie, Denis s'empresse de porter un jugement sur sa situation : « Pourquoi tu fais ça? C'est mieux de la placer. » (PPA). Cette remarque choque Lyne, qui se sent inadéquate. « J'aime moins ça, parce qu'il me donne un conseil sans me connaître. » (PPA)

Comment pouvez-vous intervenir dans cette situation ?

Conclusion

Animer un groupe de soutien virtuel, comme vous le savez, demande plus que la présence d'un intervenant : il s'agit de créer un espace chaleureux, structuré et engageant où tous et toutes puissent se sentir écoutés. Ce guide des bonnes pratiques vise à mieux vous outiller en vous fournissant des conseils pratiques et concrets qui vous aideront à baliser les séances, gérer les interactions, renforcer les relations positives, réguler les émotions des membres et s'adapter aux spécificités des groupes virtuels. Pour terminer, voici un extrait qui démontre bien la nécessité des GSV et ainsi leur importance pour les PPA.



PPA

« À tous les soirs, je traverse pour aller chez ma mère pour qu'elle mange et l'habiller pour qu'elle aille se coucher. C'est moi qui fais ça à tous les soirs. Je ne pourrais pas être en présentiel. »

Intervieweur

« Finalement, c'est essentiel que le groupe de soutien se fasse en virtuel? »

PPA

« Oui, parce que sinon, je ne pourrais pas être dans un groupe. Et puis, pour moi, un des points positifs du groupe, c'est de pouvoir échanger et de ne pas me sentir seul. Parce que des fois, t'as le goût de lâcher. Je la [ma mère] placerais et je l'oublierais là. Mais tu te dis : Regarde, je ne suis pas toute seule à vivre ça, il y en a d'autres. ».

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement **Huguette Pagé**, intervenante à la Société Alzheimer de Montréal, pour son engagement constant dans ce projet depuis plusieurs années. Son inestimable contribution et ses conseils précieux ont grandement enrichi ce guide, qui n'aurait clairement pas la forme qu'il a aujourd'hui sans son aide.

Nous souhaitons également remercier **Rachel Samson** et **Stéphanie Gallant** de la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer, ainsi que **Nouha Ben Gaied** (maintenant à la Fondation Berthiaume-Du Tremblay), pour leur implication et leur soutien tout au long du projet. Leur collaboration a été essentielle à la réalisation de ce guide.

Bibliographie

- [1] Cotton, S. et D. Gandzhina. (2015). Classroom Management Strategies. *The CTE Journal*, 3(2), 32-42.
- [2] Gingras, V., Langlois- Légaré, É., Lauzon, I. et M.E. Pelland. (2010). Les problèmes de comportements au collégial. *Pédagogie collégiale*, 23(4), 4-9.
- [3] Guilmette, D., Tremblay, G., Gingras-Lacroix, G., & coll. (2022). L'intervention à distance dans les services de première ligne offerts aux hommes : Quelles sont les bonnes pratiques ? *Rapport remis au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Québec : Pôle d'expertise et de recherche en santé et bien-être des hommes.*
- [4] HEC Montréal, Direction de l'apprentissage et de l'innovation pédagogique. (s.d.a). *La gestion de classe : Groupe de petite taille* [Infographie]. https://ernest.hec.ca/video/DAIP/pdf/Gestion_de_classe_petit_groupe.PDF
- [5] HEC Montréal, Direction de l'apprentissage et de l'innovation pédagogique. (s.d.b). *Activités brise-glace*. <https://enseigner.hec.ca/pedagogie/activites-brise-glace/>
- [6] Lasaiba, D. (2024). Classroom Management Strategies in the Transformation of Education in the Digital Era: Integration of Technology and Teaching Methodologies. *Journal Jendela Pengetahuan*, 17(1), 77-95.
- [7] Male, D.A., Fergus, K.D., & Stephen, J.E. (2017). Professional online support group facilitators: Guarantors of maximal group utility. *International Journal of Group Psychotherapy*, 67(3), 314-336.
- [8] O'Neill, S. C. et Stephenson, J. (2011). The Measurement of Classroom Management Self-Efficacy : a Review of Measurement Instrument Development and Influences. *Education Psychology*, 31(3), 261-299.

Annexe

Annexe 1. Activités brise-glace.

« Speed dating ».

Demandez aux participants de se mettre debout et de former deux rangées de taille équivalente. Chacun se place face à un partenaire et dispose de deux minutes pour se présenter. Une fois qu'ils se sont présentés, les participants avancent d'une place afin de rencontrer une nouvelle personne et recommencent le processus. Pour faciliter les échanges, vous pouvez suggérer quelques thèmes de discussion (ex. repas préféré, passe-temps, métier, etc.).

Cette activité peut aussi être adaptée en ligne, il suffit de préparer des salles virtuelles à l'avance!

Bingo humain.

Demandez aux participants de vous envoyer un fait les concernant (ex. un fait cocasse). Inscrivez ces informations dans une grille de bingo et lors de la séance, invitez les participants à associer chaque fait à la bonne personne.

Cette activité est particulièrement adaptée après quelques séances de groupe, lorsque les participants se connaissent déjà un peu.

Drapeau fabuleux.

Demandez aux participants, à l'aide d'une feuille de papier ou de PowerPoint, de dessiner des symboles, du texte ou des objets qui les représentent ou qu'ils aiment. Ensuite, prenez quelques minutes afin que les participants expliquent aux autres la signification de leur drapeau.

Annexe

Annexe 1. Activités brise-glace (suite).

Deux vérités, un mensonge.

Invitez les participants à réfléchir à deux vérités et un mensonge les concernant. Lors de la rencontre suivante, chaque personne présente ses trois affirmations au groupe, et les autres doivent deviner laquelle est le mensonge.

N'hésitez pas à participer à chacune des activités brise-glace!

Liste de vérification de vos compétences en gestion de groupe

Cette liste de vérification vous permet de porter un regard critique sur vos compétences en gestion de groupe dans le cadre des GSV. Il est possible de l'utiliser pour une autoévaluation ou de demander à un collègue d'évaluer votre travail. Consigne : cochez si oui ou non vous avez posé l'action qui se trouve dans les énoncés suivants.

Gestion de groupe	Oui	Non	Commentaires et pistes d'amélioration
S'adapter au virtuel			
J'ai proposé un seul lien de connexion.			
J'ai pris le temps d'acclimater les membres à l'environnement numérique.			
J'ai expliqué mes actions pour éviter les confusions dues au format virtuel.			
Baliser les séances			
J'ai établi des attentes claires et explicites dès la première séance.			
J'ai expliqué les principes d'un groupe de soutien.			
J'ai défini un ordre du jour clair.			
J'ai respecté le temps alloué à la séance.			
J'ai géré efficacement les situations problématiques dès qu'elles sont apparues.			

Gestion de groupe	Oui	Non	Commentaires et pistes d'amélioration
Gérer les interactions			
J'ai stimulé les discussions en proposant des sujets pertinents.			
J'ai encouragé la participation équitable des membres.			
J'ai diversifié les activités d'échanges.			
Renforcer les relations			
J'ai présenté mes qualifications professionnelles et personnelles.			
J'ai créé une atmosphère chaleureuse.			
J'ai mis en place des activités qui favorisent le sentiment d'appartenance.			
J'ai été attentif.			
J'ai su me montrer disponible			
Réguler les émotions			
J'ai encouragé les membres à exprimer librement leurs émotions.			
J'ai proposé des stratégies de gestion des émotions.			
J'ai fait un retour au calme en fin de séance.			