

**Plan de cours 15 : Répondre aux participants****1 h 20 min au total****Description du cours**

Les participants mettront ici en scène des scénarios de formation et étudieront les réponses appropriées à chaque situation. Les formateurs apprendront à proposer une réponse permettant de détendre l'atmosphère.

**Résultats d'apprentissage**

À la fin de cette session, les participants pourront :

1. Reconnaître à quel moment les formateurs doivent répondre aux participants.
2. Démontrer leur capacité à répondre efficacement dans différentes situations.

**Matériel**

- Tableau à feuilles mobiles
- Ruban adhésif
- Marqueurs
- Activité du Conteur (voir plan de cours)*
- Répondre aux participants – Scénarios (voir plan de cours)*
- Répondre aux participants – Situations difficiles (voir plan de cours)*

**Préparation**

- Lisez et préparez le plan de cours
- Écrivez les résultats d'apprentissage au tableau
- Imprimez et coupez l'activité du *Conteur*
- Imprimez et coupez *Répondre aux participants – Scénarios*
- Imprimez et coupez *Répondre aux participants – Situations difficiles*
- Écrivez les résultats d'apprentissage au tableau

**Introduction****10 minutes**

1. Séparez les participants en 3 groupes.
  - Expliquez que les participants du premier groupe seront des "conteurs". Chacun recevra un texte qu'il devra raconter à un maximum de personnes dans la salle.
  - Les participants du deuxième groupe seront des "répondeurs". Ils recevront un texte leur permettant de répondre aux conteurs.

- Les conteurs doivent dire leur texte à un maximum de répondeurs. Précisez que les répondeurs lèvent la main pour signaler au conteur qu'ils sont disponibles et la baissent pendant qu'ils lui parlent.
  - Demandez aux participants d'observer comment ils se sentent pendant l'activité.
2. Distribuez un nombre à peu près égal de rôle de "conteurs" et de "répondeurs" et demandez-leur de commencer l'activité. Laissez-les parcourir la salle et partager leurs textes pendant quelques minutes.
  3. En groupe entier, demandez aux conteurs : Qu'avez-vous ressenti en disant votre texte ?
  4. En groupe entier, demandez aux répondeurs : Qu'avez-vous ressenti en répondant ?
  5. Demandez aux participants : Comment cette expérience peut-elle être utilisée par les participants lors d'une formation ?
  6. Partagez les réponses avec le groupe complet.
  7. Présentez les résultats de cet apprentissage ou la description du cours.

---

**Répondre aux participants dans des situations courantes**
**20 minutes**

1. En grand groupe, demandez : Pourquoi est-il important de répondre de manière appropriée aux participants ?

*Une réponse appropriée peut permettre aux participants d'approfondir leur apprentissage ainsi que de clarifier toute confusion. Si vous êtes à l'aise pour leur répondre, ils voudront en savoir plus. Vous avez aussi besoin de savoir comment répondre pour favoriser la participation.*

2. Expliquez qu'il existe 3 scénarios dans lesquels un formateur doit répondre efficacement à un participant. Expliquez que les participants seront séparés en 3 groupes et chaque groupe recevra l'un des scénarios pour en discuter.
3. Expliquez que pour chaque scénario, le groupe doit trouver comment répondre efficacement et noter ses idées sur une feuille du tableau.
4. Précisez qu'après quelques minutes, chaque groupe présentera son scénario et ses idées pour y répondre. Une fois les présentations terminées, le groupe entier peut proposer d'autres idées.



5. Partagez les participants en 3 groupes. Attribuez à chacun l'un des 3 scénarios donnés (voir *Répondre aux participants – Scénarios*), et donnez-leur environ 5-10 minutes pour discuter et noter leurs idées.
6. Une fois les présentations terminées, évaluez en grand groupe les réponses du formateur que le groupe a proposées pour son scénario. Notez au tableau toutes les réponses supplémentaires données en grand groupe, ceci afin de créer 3 listes complètes.
7. Expliquez que l'une des compétences principales des formateurs est de pouvoir s'adapter à plusieurs situations de formation. Ceci dépend de leur capacité à écouter activement ce que les participants disent.

*Note au formateur : Réponses possibles :*

- **Scénario 1 – Obtenir plus d'informations**
  - *Posez-leur une question du genre "Pourquoi dites-vous cela ?"*
  - *Demandez-leur de donner plus de précisions*
  - *Demandez si d'autres participants souhaitent rajouter plus d'informations à la réponse.*
  
- **Scénario 2 – Incompréhension**
  - *Remerciez le participant pour sa réponse, puis excusez-vous d'avoir posé une question confuse.*
    - *Reformulez votre question et demandez à la même personne si elle souhaite répondre. Comme elle peut être gênée de ne pas avoir compris la question, cela lui redonnera confiance en elle.*
  
- **Scénario 3 – Réponses longues**
  - *Interrompez la conversation et remerciez-les de vouloir partager autant d'informations.*
    - *Expliquez que vous voulez être sûr de pouvoir saisir tout ce qu'ils ont à dire.*
    - *Prenez l'information importante transmise par le participant et reliez-la au sujet.*
    - *Reformulez ce que le participant a dit. Vérifiez avec lui si vous avez bien cerné l'essentiel.*
  - *Il est important de ne pas laisser les participants poursuivre trop longtemps car les autres participants pourraient s'ennuyer et la conversation pourrait devenir hors-sujet.*
  - *Si un participant donne toujours des réponses longues, proposez-lui d'intervenir à des moments stratégiques.*
  - *Si un participant est particulièrement bavard, essayez de lui tourner le dos quand vous posez une question. Ainsi on ne remarquera pas que vous cherchez à l'ignorer lorsqu'il lèvera la main pour répondre.*

---

## Répondre aux participants dans des situations difficiles

**45 minutes**



1. Expliquez aux participants qu'il y a d'autres situations difficiles où il faudra répondre à ce que les participants ont dit ou fait.
2. Précisez que 3 situations difficiles seront présentées :
  - Quand les participants donnent une mauvaise réponse
  - Quand les participants apprennent une nouvelle compétence mais ne le font pas correctement
  - Quand les participants font quelque chose de dangereux
3. Expliquez que les participants seront répartis en groupe et que chaque groupe aura l'une de ces situations à gérer. Ils auront à créer un sketch de 1-2 minutes dans



lequel une personne sera le “formateur” qui répond à la situation et les autres seront les “participants”.

4. Partagez les participants en 3 groupes et attribuez à chaque groupe une situation (voir *Répondre aux participants – Situations difficiles*). Donnez-leur 5 minutes pour préparer leur sketch.
5. Demandez à un groupe de présenter son sketch. Une fois terminé, demandez à la personne ayant le rôle de formateur ce qu'elle ressent par rapport à sa réponse. Puis demandez à une des personnes ayant le rôle de participant ce qu'elle ressent par rapport à la réponse du formateur.
6. En petit groupe, demandez aux participants d'évaluer si la réponse du formateur aurait pu être plus efficace.
7. S'il existe effectivement une réponse plus efficace, demandez à un volontaire de prendre le rôle du formateur dans le sketch d'origine et de donner la réponse possible.
8. Discutez en grand groupe de l'efficacité de la réponse d'origine et/ou possible. Notez les techniques au tableau.
9. Demandez aux participants les autres techniques trouvées. Notez les réponses au tableau.
10. Suivez les étapes 5 à 9 jusqu'à ce que chaque groupe ait eu l'opportunité de présenter son sketch.

---

**Révision****5 minutes**

1. En groupe de deux, demandez aux participants de discuter de la situation qui pour eux semble la plus difficile en tant que formateur. En se basant sur ce qu'ils ont appris, comment répondront-ils ?

---

**Réflexions sur le cours**

## Conteurs

Je me suis fait voler mon portefeuille	J'ai gagné la loterie !
Ma sœur est décédée hier	Je vais avoir un bébé
Je me suis cassé la jambe	Mon fils a obtenu son diplôme universitaire
Mon conjoint m'a quitté pour quelqu'un d'autre	J'ai acheté une nouvelle maison
Mon enfant est très malade à l'hôpital	Je vais à un rendez-vous galant demain

## Répondeurs

Répondre en pleurant	Répondre en disant "Génial !"
Répondre en disant "Ok."	Répondre en demandant : Comment vous sentez-vous ?
Répondre en les fixant du regard puis en s'éloignant	Répondre en haussant les épaules
Répondre en disant : C'est dommage.	Répondre en disant : Je suis content pour vous.
Répondre en rigolant	Répondre en frappant des mains

## **Répondre aux participants – Situations difficiles**

**Difficulté 1** - Quand les participants donnent une mauvaise réponse

**Difficulté 2** - Quand les participants apprennent une nouvelle compétence mais ne le font pas correctement

**Difficulté 3** - Quand les participants font quelque chose de dangereux

## Répondre aux participants – Scénarios

### Scénario 1 – Obtenir plus d'informations

Vous donnez un cours d'introduction à un groupe au sein d'une communauté sur l'importance de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène (WASH). Vous avez expliqué qu'il ne suffit pas de traiter un seul aspect du concept WASH, mais qu'il faut plutôt intégrer une approche plus large pour obtenir de meilleurs résultats. Afin d'évaluer la compréhension des participants, posez la question suivante : "Pour quelle raison avez-vous besoin d'enseigner globalement les trois sujets, l'eau, l'assainissement et l'hygiène, et non pas un seul de ces sujets ?" Un volontaire répond : "Parce qu'ils sont tous importants". La réponse est correcte, toutefois elle ne dit pas si la leçon est comprise. Comment répondez-vous au participant et comment pouvez-vous faire en sorte qu'il donne plus d'informations ?

### Scénario 2 – Signification incomprise

Vous allez commencer une séance sur l'importance de planifier une leçon pour structurer correctement une formation. Pour introduire le sujet, vous posez au groupe de participants la question suivante : "Quel est le but d'une introduction ?" Avec enthousiasme, un participant lève sa main et donne la réponse suivante : "C'est pour connaître les gens !" Vous vous rendez alors compte que le participant a mal compris ce que vous vouliez dire, comment devez-vous répondre ? Comment pouvez-vous rectifier l'erreur sans gêner le participant qui est clairement motivé et souhaite apprendre ?

### Scénario 3 – Réponses longues

Vous donnez une séance de formation sur l'importance de l'eau potable et son lien avec la santé. Vous voyez que les participants sont motivés et trouvent le sujet intéressant. Dans le groupe, il y a plusieurs personnes qui adorent parler et partager leurs idées. À un moment donné au cours de la leçon, vous posez la question suivante : "Pourquoi l'eau potable est-elle importante pour la santé ?" Un participant bavard prend la parole, puis commence à raconter une histoire sur l'eau potable qui a directement touché quelqu'un dans sa vie. L'histoire est longue et devient hors-sujet. Vous remarquez que les autres participants commencent à s'ennuyer après quelques minutes. Comment faire en sorte que le participant finisse son histoire sans le blesser ? Comment recentrer l'attention sur le sujet et re-motiver les autres participants ?