

Plan de cours 10 : Écoute active



60 minutes au total

Description du cours



Les participants examineront le concept d'écoute active et son impact pour que l'apprentissage soit efficace. Ils examineront également les stratégies d'écoute active et utiliseront des techniques afin de mettre en place une communication claire entre tous les interlocuteurs de la formation.

Résultats d'apprentissage



À la fin de cette session, les participants pourront :

1. Expliquer l'importance de l'écoute active pour l'apprentissage
2. Clarifier et résumer les informations de manière précise et efficace
3. Modéliser les stratégies d'écoute active

Matériel



- Tableau à feuilles mobiles
- Papier
- Marqueurs
- Stylos/crayons

Préparation



- Lisez et préparez le plan de cours
- Écrivez les résultats d'apprentissage au tableau
- Écrivez les définitions du terme Écoute active et Résumer sur une feuille du tableau (voir plan de cours)

Introduction

5 minutes



1. Demandez aux participants : Comment savoir si quelqu'un vous écoute réellement ?
2. Pendant que les participants trouvent des idées, écrivez leurs réponses au tableau.
Parmi les exemples : La posture, l'expression faciale, l'expression corporelle, faire oui de la tête, etc.
3. Examinez les réponses en rajoutant les idées qui pourraient manquer.

4. Expliquez aux participants que notre langage corporel est révélateur de notre intérêt pour la personne qui parle.
5. Présentez les résultats de cet apprentissage ou la description du cours.

Compétences d'écoute active**25 minutes**

1. Demandez aux participants : Nous savons ce qu'est l'écoute active, mais comment la définir ? Demandez à quelques participants de donner leurs réponses, puis résumez et définissez l'écoute active. Écrivez ce qui suit sur une feuille du tableau : *L'écoute active est une technique de communication permettant à un orateur d'avoir une attention gratuite et totale. Elle permet de comprendre autant le contenu que les éléments sous-jacents de ses propos.*
2. Demandez aux participants : En quoi est-ce différent de l'écoute normale ? *L'écoute est un processus passif. Une écoute active facilite une compréhension claire entre les personnes.*
3. Expliquez aux participants que l'écoute active peut être divisée en 3 groupes de compétences : **langage corporel, compétences de suivi et compétences de réflexion**. Écrivez les 3 compétences sur une feuille du tableau.
4. Expliquez que notre langage corporel et nos expressions du visage sont les premiers éléments révélateurs de l'écoute active. Voir la liste sur le tableau de l'activité d'introduction.
5. Le second élément est connu sous le nom de compétences de suivi. La personne qui écoute montre ici un intérêt à l'orateur tout en le laissant raconter son histoire. Écrivez ce qui suit sur le tableau et discutez avec les participants :
 - Silence attentif
 - Encouragement verbal, au besoin (Ex : "Ahh", "En effet !" "Et ?")
 - Questions peu fréquentes et posées en temps utile (Pourquoi a-t-elle... ?)
6. Expliquez que le troisième élément est connu sous le nom de compétences de réflexion. La personne qui écoute analyse ici l'information en faisant preuve de compréhension. Nous faisons souvent cela en clarifiant, résumant ou en paraphrasant l'information donnée.

Clarification**25 minutes**

1. Dites aux participants qu'ils vont devoir s'exercer sur l'une des compétences de réflexion : la clarification.
2. Expliquez que la personne qui écoute a deux manières de clarifier l'information donnée :
 - En posant des questions approfondies ouvertes ou fermées afin d'étudier à fond les mots de l'orateur.
 - En paraphrasant ce que l'orateur dit et en demandant si vous avez interprété correctement ses propos.

6. Dites aux participants que vous allez faire une déclaration vague sur WASH qui devra être clarifiée. Vous allez les séparer en 3-4 groupes pour préparer des questions qu'ils poseraient pour clarifier la déclaration et découvrir ce que vous voulez *vraiment* dire. Chaque groupe aura la même déclaration.
7. Séparez les participants en 3-4 groupes et faites une déclaration vague comme : L'hygiène est importante dans notre foyer.
8. Demandez aux participants de prendre 2-3 minutes pour relever toutes les questions de suivi qu'ils pourraient utiliser pour clarifier l'information donnée.
9. Après 2-3 minutes, demandez à chaque groupe de proposer une question. Notez leurs questions au tableau. Une fois toutes les réponses obtenues, rajoutez des questions de clarifications si nécessaire, comme : *Pourquoi pensez-vous... ? Pouvez-vous m'en dire plus au sujet de... ? Que voulez-vous dire par... ? Voulez-vous dire que... ?*
10. Avec le groupe complet, déterminez si les questions ont un intérêt pour clarifier la déclaration sur l'hygiène.
11. Expliquez aux participants qu'une fois l'information clarifiée, il est important de résumer les idées ou concepts clés.

Résumer
20 minutes

1. Expliquez que résumer est une autre compétence de réflexion importante.
2. Demandez aux participants : Qu'entend-on par le fait de résumer ?
3. Laissez quelques participants proposer leurs idées, puis confirmez et écrivez ce qui suit sur une feuille du tableau : *Un résumé devrait décrire de façon concise l'idée principale d'une information donnée avec les détails importants et établir des connexions.*
4. Demandez aux participants : Pourquoi est-il important de résumer ? *Résumer nous permet de vérifier que ce que nous entendons est bien ce que le participant voulait dire.*
5. Expliquez aux participants qu'en résumant, deux questions principales sont à retenir :
 - *Quels sont les principaux détails ?*
 - *Quelle information est inutile et inappropriée ?*
6. Expliquez aux participants que vous allez leur apprendre à résumer. Expliquez que vous allez raconter au groupe entier une petite histoire de 2-3 minutes concernant un défi ou un grand moment vécu au cours de votre expérience. Pendant que vous racontez l'histoire, les participants doivent écrire un petit résumé de votre histoire en 2 à 3 phrases. À la fin de l'histoire, ils vont se mettre par deux pour comparer leurs résumés.
7. Assurez-vous que chaque participant a un stylo et une feuille de papier, à moins qu'ils ne soient à l'aise pour résumer l'histoire mentalement s'ils préfèrent ne pas écrire.

8. Racontez aux participants une histoire de 2-3 minutes sur un défi majeur vécu en tant que formateur, ou un point fort d'une formation que vous avez donnée. *Essayez de partager un exemple intéressant et restez dans les temps limites. Une histoire trop courte ne présentera pas un défi majeur à résumer, et une histoire trop longue pourrait submerger les participants.*
9. Une fois votre histoire terminée, demandez aux participants de se mettre par deux et de comparer leur résumé avec leur partenaire.
10. Demandez aux participants de partager toutes les ressemblances ou différences trouvées dans leurs résumés. Même avec une histoire similaire, les interprétations varieront certainement.
11. En groupe entier, demandez aux participants de partager leurs réflexions sur l'activité.

L'importance de l'écoute active

25 minutes

1. Demandez aux participants : Pourquoi l'écoute active est-elle importante ? Notez les réponses au tableau.
2. Expliquez aux participants que deux points de l'écoute active sont importants pour un formateur :
 - 1) Nous cherchons et observons un comportement d'écoute active parmi nos participants. Si personne n'écoute activement notre cours, un point doit être modifié pour intéresser plus sérieusement les participants.
 - 2) L'écoute active nous permet de prouver à nos participants que nous les écoutons réellement et que nous sommes intéressés par ce qu'ils disent. En écoutant activement, les participants se sentent écoutés et appréciés.

Révision

5 minutes

1. Demandez aux participants de se mettre par deux pour discuter d'un nouveau point appris sur l'écoute active qu'ils pourront utiliser dans leur travail de formateur. Pendant ce temps, demandez-leur de définir un modèle de compétences d'écoute active - langage corporel, compétences de suivi et compétences de réflexion.

Réflexions sur le cours