

TU M'ÉCOUTES OU TU M'ENTENDS?

OBJECTIFS

Activité de groupe

IDENTIFIER ses mauvaises habitudes quant à sa façon d'être à l'écoute des autres.

MATÉRIEL

Une fiche d'écoute ABC pour la moitié des participants

S'EXERCER à bien écouter.

Une fiche d'écoute NP pour la moitié des participants

DÉROULEMENT

Une fiche de théorie pour chaque participant

L'ANIMATEUR INVITE les participants à se regrouper deux par deux.

Une fiche de directives pour chaque participant

IL DISTRIBUE à un membre de chaque groupe la fiche d'écoute ABC pour qu'il en prenne connaissance. L'autre membre commence à parler du sujet de son choix (5 minutes).

Un crayon pour chaque participant

L'ANIMATEUR INTERROMPT les conversations et demande aux personnes qui parlaient d'exprimer ce qu'elles ont éprouvé. L'animateur leur explique que leur partenaire devait compter le nombre de mots qui commençaient par a, b ou c.

De grandes feuilles et un crayon feutre

IL DEMANDE ensuite aux personnes chargées d'écouter comment cette directive a influé sur leur capacité d'écouter (5 minutes).

DURÉE

1h à 1h30 min

DANS CHAQUE GROUPE, la personne qui vient de parler reçoit la fiche d'écoute NP et son partenaire se met à parler d'un sujet de son choix, différent de celui abordé précédemment (5 minutes).

L'ANIMATEUR INTERROMPT les conversations et demande aux personnes qui parlaient d'exprimer ce qu'elles ont éprouvé. Il leur explique que leur partenaire ne devait pas les écouter. Il demande aux participants quelles méthodes ils ont utilisé pour parvenir à ne pas écouter. Il leur demande aussi s'ils ont retenu certaines choses dites par les partenaires. Tous les participants discutent des comportements qui entravent le plus la capacité d'écouter et des façons de se défaire de ses mauvaises habitudes. (10 minutes).

L'ANIMATEUR DONNE les directives suivantes :

- Les premières personnes à parler devront tenter de discuter de nouveau du sujet qu'elles avaient choisi et leur partenaire tentera de parler de son propre sujet. Je vous indiquerai quand vous arrêter.

Après quelques minutes, l'animateur interrompt leur conversation et demande :

- Qu'est-ce qui vous a le plus empêchés d'écouter votre partenaire?

L'ANIMATEUR ANNONCE que les premières personnes à parler doivent maintenant se choisir un nouveau sujet de discussion. Leur partenaire doit les interrompre constamment pour poser des questions qui commencent par « pourquoi » par exemple « Pourquoi a-t-il fait ça? » ou « Pourquoi est-ce si important? » et les réponses qu'elles donnent doivent débiter par « parce que ».

Après quelques minutes, l'animateur demande aux participants ce qu'ils ont éprouvé au cours de cette conversation et ce qui les a empêchés d'écouter leur partenaire.

TOUS LES PARTICIPANTS se rassemblent et chacun d'eux reçoit une fiche de théorie et une fiche de directives. L'animateur leur demande de lire ces deux feuilles et d'identifier leurs mauvaises habitudes.

L'ANIMATEUR DEMANDE aux participants de faire des rapprochements entre les mauvaises habitudes décrites sur la fiche de théorie et les conversations qu'ils viennent d'avoir. Il note leurs réponses sur une grande feuille (10 minutes).

L'ANIMATEUR DIRIGE une discussion qui porte sur la façon de se défaire des mauvaises habitudes décrites sur la fiche de théorie et d'acquérir les habiletés que présente la fiche des pistes (10 minutes).

LES PARTICIPANTS SE JOIGNENT de nouveau à leurs partenaires. Une personne raconte un événement de son choix et l'autre s'exerce à bien écouter puis elles inversent les rôles (5 minutes).

L'ANIMATEUR POSE les questions suivantes :

- Qu'avez-vous éprouvé cette fois lorsque vous avez parlé? Lorsque vous avez écouté?
- Quels rapprochements faites-vous entre cette dernière conversation et celles que vous avez eues plus tôt? Quelles mauvaises habitudes ont refait surface?
- Comment pouvez-vous développer votre capacité d'écoute?
- Que gagne-t-on à bien écouter?

(15 minutes)

N.B. On peut raccourcir la durée de l'activité en éliminant certaines conversations.

Source : Communication : Le répertoire de l'animateur de groupe II, volume 2

FICHE D'ÉCOUTE ABC

VOTRE PARTENAIRE NE DOIT PAS LIRE CETTE FICHE.

PENDANT QUE VOTRE PARTENAIRE vous parlera, tenez le compte de chaque mot qu'il emploie qui commence par un a, un b ou un c. Ne révélez pas à votre partenaire ce que vous êtes en train de faire. Vous pouvez participer à la conversation, mais assurez-vous de continuer à effectuer la tâche qui vous est confiée.

A	B	C

FICHE D'ÉCOUTE NP

VOTRE PARTENAIRE NE DOIT PAS LIRE CETTE FICHE.

Le NP veut dire « Ne pas écouter » et voilà ce que vous devez faire. Vous êtes libre de faire n'importe quoi pour ne pas écouter votre partenaire pourvu que vous restiez assis. Vous pouvez parler, mais n'êtes pas tenu de dire

des choses qui se rapportent aux propos de votre partenaire. Même si ce dernier constate que vous n'êtes pas attentif, ne lui dites pas que vous ne l'écoutez pas délibérément.

FICHE DE THÉORIE

L'écoute constitue une grande part des activités de communication de la plupart des gens, mais pourtant peu d'entre eux savent comment bien le faire. L'une des raisons de ce phénomène est qu'ils ont acquis très jeunes certaines mauvaises habitudes. Vous trouverez ci-dessous une liste des mauvaises habitudes les plus répandues.

1. **NE PAS PORTER ATTENTION.** La personne à qui vous vous adressez se laisse distraire par n'importe quoi ou pense à autre chose. Parfois aussi, elle ne veut pas vous écouter, ce qui contribue à son manque d'attention.
2. **FAIRE SEMBLANT D'ÉCOUTER.** Elle pense à autre chose, mais s'efforce d'avoir l'air de vous écouter. Quand cela arrive, il est possible que vous croyiez lui avoir communiqué une information importante ou une directive alors qu'elle n'a rien entendu.
3. **ÉCOUTER SANS ENTENDRE.** Elle porte attention à certains faits ou détails ou à la façon dont ils sont présentés et perd le sens réel des paroles.
4. **PRÉPARER SA RÉPONSE.** Elle écoute jusqu'au moment où elle a envie de dire quelque chose. Elle cesse alors d'écouter et prépare ce qu'elle va dire, le répète dans sa tête, et attend sa chance de parler.
5. **INTERROMPRE.** Elle n'attend pas d'être en mesure de déterminer le sens exact de vos paroles et vous interrompt avec une telle force que vous vous arrêtez de parler au milieu d'une phrase.
6. **ENTENDRE CE QUE L'ON VEUT BIEN ENTENDRE.** Elle croit avoir entendu ce qu'elle voulait entendre. À l'inverse, elle refuse d'entendre ce qu'elle ne veut pas entendre.
7. **ÊTRE SUR LA DÉFENSIVE.** Elle s'attend à être attaquée parce qu'elle croit deviner vos intentions ou ce qui motive vos propos ou pour une autre raison.
8. **ÊTRE À L'AFFÛT DU MOINDRE DÉSACCORD.** Elle attend sa chance de passer à l'attaque et consacre donc toute son attention à identifier des points sur lesquels elle pourrait s'objecter.

FICHE DE DIRECTIVES

L'une des façons de développer votre capacité d'écoute est d'identifier vos mauvaises habitudes puis de chercher à vous en défaire. La liste des mauvaises habitudes décrites sur la fiche de théorie vous servira de point de départ. Si vous portez attention aux situations qui semblent susciter de tels comportements, vous pouvez faire un effort conscient pour modifier votre écoute. Par exemple, si une femme se rend compte qu'elle fait semblant d'écouter les propos de son mari, elle peut l'interrompre et lui demander de répéter ce qu'il vient de dire. Elle peut même dire : « Je suis désolée. J'avais la tête ailleurs. » Plus on prend conscience du comportement qu'on adopte, plus on devient apte à le modifier.

Vous pouvez toutefois non seulement vous défaire de vos mauvaises habitudes, mais en acquérir de bonnes. Voici quatre pistes qui vous permettront de développer votre capacité d'écoute :

1. **PRÊTER ATTENTION.** Il peut arriver que vous deviez vous forcer à écouter votre interlocuteur. En effet, certaines personnes ne sont pas intéressantes à écouter et vous devrez alors faire un effort conscient pour rester attentif à leurs paroles. Vous devrez non seulement porter attention à votre interlocuteur, mais lui signifier que vous l'écoutez en croisant son regard, en lui souriant ou en acquiesçant d'un signe de la tête.
2. **ÉCOUTER TOUT LE MESSAGE.** Pour saisir tout le sens d'un message, vous devez non seulement écouter les paroles, mais déterminer si le langage corporel correspond à celles-ci et porter attention autant aux idées et aux intentions qu'elles véhiculent qu'aux faits. Ceci implique que vous entendrez peut-être des choses désagréables ou difficiles à accepter.
3. **ÉCOUTER AVANT D'ÉVALUER.** Pour développer votre capacité d'écoute, il vous sera utile de vous exercer à ne pas porter de jugement hâtif. Pour ce faire, vous pourrez poser certaines questions à votre interlocuteur, sans l'accuser, le juger ou lui donner des conseils, afin de découvrir exactement ce qu'il voulait dire, ce qui peut différer grandement de ce que vous croyiez avoir entendu.
4. **REFORMULER.** Vous pouvez éviter bien des malentendus si vous employez une méthode très simple qui consiste à reformuler les paroles de l'autre sans les déformer. Vous reprenez ce qu'il a dit en d'autres mots et vous lui demandez si c'est ce qu'il a voulu dire.

Source : Communication : Le répertoire de l'animateur de groupe II