LE TEMPS-ECOUTE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mise en place** | | |
| Le formateur aménage l’espace de manière à ce que les participants puissent voir le vidéoprojecteur, mais aussi échanger entre eux. La salle doit aussi être assez grande pour que les participants puissent être en binômes dans différents espaces séparés ou éloignés les uns des autres. |  |  |
| **0h00 – Introduction : Ouvrir ses quatre oreilles** | | |
| Le formateur projette le document présentant le schéma de Schulz von Thun et propose une introduction à la communication et l’importance de l’écoute.  *Selon Schulz von Thun, “nous parlons constamment quatre langues et écoutons toujours avec quatre oreilles”. Selon ce schéma de la communication, chaque message envoyé d’un émetteur à un récepteur possède quatre facettes (ou quatre messages sous-jacents). Le récepteur utilise aussi quatre oreilles qui correspondent à ces facettes pour comprendre au mieux le message reçu.*  *Emetteur et récepteur sont tous deux responsables de la qualité de la communication.*  *Exemple fréquent et facile à comprendre :*  *Deux personnes sont en voiture, le passager dit au conducteur « Le feu est vert. »*  *Le passager fait passer les messages sous-jacents suivants :*   * *Contenu factuel : Le feu de circulation est passé au vert.* * *Appel : Je voudrais que tu avances.* * *Niveau de relation : Tu n’as pas vu que le feu était vert.* * *Révélation de soi / auto-révélation : J’ai peur d’être en retard à mon rendez-vous.*   *Le conducteur entend cependant ces messages sous-jacents :*   * *Contenu factuel : Le feu de circulation est passé au vert.* * *Appel : Dépêche-toi !* * *Niveau de relation : Tu es un mauvais conducteur.* * *Révélation de soi / auto-révélation : Je suis pressé.*   *Nous comprenons avec cet exemple comment une simple phrase peut entraîner une communication compliquée.*  Le formateur peut demander aux participants s’ils ont d’autres exemples pour voir s’ils ont bien compris ce modèle.  *« Je vous propose maintenant un exercice dans lequel vous allez vous exercer à vous écouter. »* | Vidéoprojecteur  Modèle de la communication de Schulz von Thun | 10’ |
| **0h10 – Le temps-écoute** | | |
| Le formateur répartit les participants en binômes, en fonction du choix des participants, ou par répartition aléatoire (cf. outils de formation de groupes). Les binômes s’installent dans plusieurs espaces distincts de la salle.  Le formateur donne les consignes suivantes :  *« Chacun de vous va choisir un sujet duquel il parlera à son interlocuteur pendant 3 minutes. Ce sujet vous concerne, cela peut être une question/situation à éclaircir, quelque chose qui vous préoccupe, ou une situation dans laquelle vous ne saviez pas trop comment réagir. Ce sujet ne doit pas être trop lourd/intime, et vous devez êtes prêts à le partager avec les autres participants.*  *L’un de vous parlera du sujet choisi pendant 3 minutes. La tâche de votre binôme sera d’écouter. Il n’a pas le droit de parler ni de vous interrompre. Il peut manifester son attention par une attitude chaleureuse et soutenante, non-verbale (contact visuel et attention) et par des petits mots : « OK », « d’accord », « hmhm » (approbation).*  *Au bout des 3 minutes, je vous indiquerai que le temps est écoulé. Vous échangerez les rôles, et le partenaire qui a d’abord écouté aura 3 minutes pour parler de son sujet à son tour. »*  Le formateur laisse 5 minutes aux participants pour réfléchir et trouver le sujet dont ils vont parler.  Le formateur indique ensuite que les binômes peuvent commencer, et annonce lorsque les 3 premières minutes sont écoulées. Pendant l’exercice, il peut aller observer les différents binômes pour voir comment ils s’expriment ou se comportent lorsqu’ils sont dans le rôle de celui qui écoute. |  | 20’ |
| **0h30 - Résumé** | | |
| Quand le temps est écoulé, le formateur rassemble le groupe et donne 1 minute à chaque participant pour résumer ce que son partenaire lui a dit. Tous les binômes passent.  Le formateur demande ensuite aux participants ce qu’ils pensent du résumé fait par leur binôme. Etait-il exact ? Fidèle ? Ont-ils omis des éléments importants selon vous ? |  | 20’-30’ |
| **0h50 - Feedback** | | |
| Le formateur reforme les binômes et les répartit de nouveau dans la salle. Il leur donne à tous 5 minutes afin de se donner l’un et l’autre un feedback sur le temps-écoute et le résumé fait, sur la base du modèle de la communication évoqué en introduction. Ce temps peut aussi être l’occasion pour les participants de poser des questions ou de réagir au sujet évoqué durant le temps-écoute. |  | 5’ |
| **0h55 - Débriefing de l’activité** | | |
| Le formateur invite les participants à s’exprimer sur l’expérience qu’ils viennent de vivre :   * Comment avez-vous vécu cet exercice ? * À quoi avez-vous pensé ou comment vous êtes-vous senti quand vous parliez, par rapport à quand vous écoutiez ? * Y a-t-il quoi que ce soit qui a nui à votre capacité d’écoute ? * Y a-t-il quoi que ce soit qui vous permettrait d’améliorer votre capacité d’écoute ? * À la fin de l’exercice, dans quelle mesure vous rappeliez-vous ce qui avait été dit ? * Est-ce que votre partenaire s’est bien rappelé votre histoire ? * Est-ce que votre attention a diminué à un moment ou à un autre pendant que l’autre personne parlait ? Si c’est le cas, pourquoi ? * Avez-vous été distrait pendant que vous écoutiez ? Si c’est le cas, par quoi ? |  | 15’ |
| **1h10 - Formalisation** | | |
| Le formateur propose aux participants de répondre par écrit, pour eux-mêmes, aux questions suivantes, qu’il peut projeter à l’écran :  **1) *« Quelle différence y a-t-il entre écouter et entendre ? »***  **2) *« Quels sont les obstacles qui empêchent d’entendre vraiment le message envoyé ? »***  **3) *« Comment pouvons-nous surmonter ces obstacles ? »*** | Vidéoprojecteur | 5’ |