LE TEMPS-ECOUTE – en ligne

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Catégorie d’outil :  (Ice-breaker, etc.) | Activité principale | Durée : | 75-85 minutes |
| Thème : | Communication ; Ecoute | Participants : | Minimum 8; Maximum 20 |
| Résumé : | Les participants sont invités à s’exercer à écouter leur interlocuteur en binômes, et à réfléchir à l’importance de l’écoute dans la communication. | | |
| Objectifs : | Développer ses capacités d’écoute et d’attention - être capable d’adopter une posture de non-jugement, de non-réaction, de non-savoir – apprendre à échanger dans la réciprocité – apprendre à conscientiser sa propre communication verbale et non verbale | | |
| Domaine de compétences : | Interaction constructive ; capacités réflexives | | |
| Documents annexes : | Modèle de la communication de Schulz von Thun | | |
| Matériel : | Logiciel de visioconférence | | |
| Important : | Il est important de pouvoir former des binômes. Si le nombre est impair, le formateur composera exceptionnellement un trinôme. L’outil de visioconférence utilisé doit permettre le partage d’écran et la création de salles virtuelles séparées pour les activités en sous-groupes. | | |
| Liens vers d’autre outils : | Outils Formation de groupes  Texte Schulz von Thun – „Mit vier Ohren empfangen“ | | |
| Source : | NovaTris | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **0h00 – Introduction : Ouvrir ses quatre oreilles** | | |
| Le formateur partage à l’écran 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. »* | 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).  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. Pendant ce temps, il prépare autant de salles virtuelles séparées que de binômes.  Le formateur envoie les binômes dans les salles virtuelles, puis envoie un message à tous les participants au bout des trois premières minutes en précisant qu’ils doivent inverser les rôles. |  | 20’ |
| **0h30 - Résumé** | | |
| Quand le temps est écoulé, le formateur rassemble le groupe dans la salle principale 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 invite les participants à se remettre en binômes. Ils auront 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.  Le formateur renvoie les participants en binômes dans les salles virtuelles séparées, puis les rassemble au bout de 5 minutes dans la salle principale. |  | 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 partager 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 ? »*** |  | 5’ |