

Dernière révision : janvier 2019

Atelier sur l'écoute active

Guide d'animation

TEL-JEUNES

Table des matières

DESCRIPTIF DE L'ATELIER	1
OBJECTIFS DE L'ATELIER	1
PLAN D'ANIMATION	2
MOT DE BIENVENUE.....	3
EXERCICE EN DYADE : LE POINT FERMÉ	3
ÉCHANGE EN PLÉNIÈRE : L'IMAGE DE L'ESACALADE	4
EXERCICE EN ÉQUIPE : LES BASES DE L'ÉCOUTE.....	5
QUAND DOIT-ON S'INQUIÉTER?	9
EXERCICE EN PLÉNIÈRE : AIDER EN ÉTANT POSITIF!	11
CONCLUSION ET APPRÉCIATION DE L'ATELIER	12

Descriptif de l'atelier

Cet atelier a pour but de sensibiliser les entraident.es aux attitudes favorisant l'écoute active. Ce n'est pas toujours facile de savoir par où commencer quand il s'agit d'aider un ami. Cet atelier vise à initier les entraident-e-s aux notions de base de l'entraide ainsi qu'aux attitudes et comportements à privilégier dans une démarche d'entraide. L'entraident-e met en pratique plusieurs étapes du processus d'entraide, entre autres par la pratique de l'écoute active et par l'identification des forces présentes chez la personne aidée.

Objectifs de l'atelier

Au terme de cet atelier, l'entraident aura:

- Acquis des connaissances sur le processus d'entraide et des techniques d'écoute active
- Été sensibilisé aux attitudes favorisant le processus d'entraide
- Mis en pratique des moyens concrets pour aider.

Plan d'animation

Durée	Activité	Matériel
5 min	MOT DE BIENVENUE	Diapo 2
10 min	EXERCICE EN DYADE : LE POING FERMÉ	Diapo 3
5 min	ÉCHANGE EN PLÉNIÈRE : L'IMAGE DE L'ESCALADE	Diapo 4
30 min	EXERCICE EN ÉQUIPE : LES BASES DE L'ÉCOUTE	Diapos 5 à 11
10 min	EXERCICE EN PLÉNIÈRE : LES ÉTAPES DU PROCESSUS D'ENTRAIDE	Diapo 12
10 min	EXERCICE EN PLÉNIÈRE : AIDER EN ÉTANT POSITIF!	Diapo 13
Durée totale : 70 min		

MOT DE BIENVENUE

Durée : 5 minutes

Diapo : 2

- Présentation des objectifs de l'atelier:

Cet atelier vous sera utile pour mieux être à l'écoute des autres et avoir une attitude accueillante lorsqu'une personne vient vous demander de l'aide.

- Présenter les règles de fonctionnement et de participation de l'atelier :

En fonction du groupe, n'hésitez pas à adapter la description des différents éléments qui servent au maintien d'un bon climat d'atelier. N'oubliez pas que ces "règles" pourront vous servir de levier si le climat se détériore: profitez-en pour leur rappeler au besoin. C'est comme un contrat d'engagement à participer aux ateliers.

- **Respect** : Tour de parole, consignes du formateur, commentaires des autres, la diversité d'opinions et également des propos rapportés par des personnes non présentes à l'atelier (ex: parler de façon irrespectueuse d'un jeune d'un autre groupe)
- **Participation** : Parler, mais également écouter de façon active, pertinence des propos (ex: limiter les tranches de vie), susciter la participation d'un grand nombre de jeunes.
- **Empathie** : éviter d'être jugeant, mettez-vous à la place de vos collègues de classe, bienveillance
- **Ouverture** : à la présence des formateurs, mais également à ce qu'apporteront vos collègues de classe, à la thématique de la rencontre, à la variété d'opinions.

EXERCICE EN DYADE : LE POINT FERMÉ

Durée : 10 minutes

Diapo : 3

Objectif : Permettre aux participants de développer des attitudes favorables à l'entraide.

Déroulement de l'activité et consignes :

- Demander aux jeunes, lorsque vous donnerez le signal, de se regrouper en équipes de deux.
- Dire aux jeunes que la personne la plus vieille aura le poing fermé et a pour mission de le garder fermé. L'autre personne a pour mission d'essayer d'ouvrir la main de l'autre, en utilisant tous les moyens de son choix.
- Durée : 1 minute

Échange en plénière : (vous pouvez aussi partager ce que vous avez observé pendant l'exercice)

- Est-ce que certain.es ont réussi leur mission ? Quels moyens/tactiques avez-vous utilisés ?
- Comment vous êtes-vous sentis, ceux qui devaient garder le poing fermé ? Et ceux qui devaient ouvrir le poing de l'autre à tout prix ?
- Est-ce que c'était le fun ? Agréable ?
- Quels liens peut-on faire entre cet exercice et l'entraide (quand on essaie d'aider quelqu'un.e)?

Compléter avec les éléments suivants :

Se préoccuper de la personne et non de son problème favorise l'ouverture

En focalisant sur le problème (poing), il est facile de perdre de vue la personne derrière le poing, qu'elle a des raisons d'agir ainsi, qu'elle vit toutes sortes d'émotions et qu'elle veut répondre à certains besoins. Donc, s'occuper d'abord de la personne aide à ce qu'elle collabore davantage (ouvrir son poing).

Exemple : si la personne nous raconte que ses parents se sont séparés et qu'elle avait tellement de peine et la tête ailleurs, qu'elle n'était pas capable d'étudier et qu'elle a coulé son examen et qu'on ne fait que se concentrer sur son examen coulé, à quel point c'est poche et que ça doit être stressant, sur comment l'aider à étudier et faire en sorte qu'elle n'en coule pas d'autres, on passe à côté !

Une attitude respectueuse favorise la collaboration

Lorsqu'on ne respecte pas le rythme d'une personne, qu'on lui met de la pression ou qu'on utilise la force, celle-ci risque d'entrer en position défensive et mettra son énergie à garder son poing fermé plutôt que de collaborer. Plus on force, moins la personne va s'ouvrir. La respecter amène à créer un lien de confiance qui permettra un meilleur travail à deux !

ÉCHANGE EN PLÉNIÈRE : L'IMAGE DE L'ESACALADE

Durée : 5 minutes

Diapo : 4

Objectif : Connaître les notions d'aide et d'entraide ainsi que les valeurs qui y sont liées.

1. Présenter l'image de l'escalade

Échange en plénière :

Quels liens pouvez-vous faire entre l'escalade et l'entraide? Quel est le rôle de la personne qui grimpe? Celle qui est en bas?

Le grimpeur (aidé) a un objectif à atteindre (le haut de la falaise – résoudre sa situation), il a le matériel nécessaire (cordes, chaussures d'escalade, etc. – ses ressources personnelles

comme son entourage, ses forces, son expérience de vie, etc.), il se met en action pour grimper, c'est lui qui choisit son chemin. Doit mettre des efforts et prendre ses propres décisions. Pendant ce temps, la 2^e personne assure la sécurité du grimpeur (entraïdant). Elle peut l'aider en partageant son point de vue (différent de celui du grimpeur qui a le visage collé au rocher), ses trucs et ses connaissances, elle peut l'encourager et surtout, intervenir s'il chute, s'assurer que la personne qui grimpe est en sécurité.

Tout le monde a besoin d'aide à un moment. On est parfois la personne qui grimpe et d'autres fois la personne qui assure.

2. Compléter avec les éléments de contenu de la diapo « l'escalade » :

Aider c'est apporter son soutien

Ça veut dire être là pour lui, l'écouter, le soutenir, partager de l'information sur certains sujets, lui donner notre opinion lorsqu'il le demande, l'amener vers des ressources qui peuvent l'aider, etc.

Aider c'est de joindre nos efforts aux siens

C'est le grimpeur qui met les efforts et qui prend ses propres décisions pour monter et non la personne au sol qui force pour hisser l'autre au sommet. Ça prend un travail d'équipe !

S'entraider c'est un processus d'échange et d'aide réciproque

Si l'entraïdant est toujours la personne qui reste au sol, comment peut-il parvenir à ses objectifs, se sentir soutenu à son tour? Il est important d'avoir accès aux deux rôles afin de maintenir un équilibre, une relation satisfaisante.

EXERCICE EN ÉQUIPE : LES BASES DE L'ÉCOUTE

Durée : 5 minutes

Diapo : 5-6-7-8-9-10

Objectif : Pratiquer les techniques de bases de l'écoute active afin d'aider un ami.

1. Première étape

Consignes :

- Placez-vous en équipe de deux à mon signal.
- Vous aurez à discuter ensemble pendant 1 minute d'un sujet quelconque (par exemple vos plats préférés) et vous devez épeler tout ce que vous dites. Donc à la place de dire « salut » vous direz « S-A-L-U-T ».

Échange en plénière :

- Comment avez-vous trouvé l'exercice?
- Que fallait-il faire pour s'assurer de bien vous comprendre?
- C'était facile? Difficile?

- Sur une échelle de 1 à 10, à quel point ça nécessitait de la concentration?
- Quel(s) lien(s) peut-on faire entre cette activité et aider un ami?

Compléter avec les éléments de contenus suivants :

L'écoute active :

- **Demande un effort de concentration** afin que je puisse retenir les informations et être attentif non seulement à ce que la personne me dit, mais aussi à la façon dont elle me le dit (son non-verbal).
- **C'est d'être disponible de corps et d'esprit :** il est impossible de se concentrer sur deux choses à la fois, c'est prouvé! Quand je veux faire de l'écoute active, je m'assure donc d'être disponible pour l'autre en choisissant le lieu et le moment pour lui donner toute mon attention.

2. Deuxième étape

Consignes :

- Placez-vous en équipe de deux à mon signal. Décidez qui sera A et qui sera B. A est la personne qui parlera et B celle qui écoutera (nous inverserons les rôles par la suite).
- A choisi un sujet qui l'intéresse (un reportage, une expérience de voyage, un événement familial, un loisir, etc.) et en parle pendant trois minutes.
- B écoute attentivement, n'a pas le droit de parler ni d'interrompre A.
- Une fois le temps écoulé, B aura 1 minute pour résumer ce qu'elle a entendu. B ne peut poser aucune question à A, elle doit se fier à sa mémoire et à sa capacité de résumer ce qu'elle a compris. Ensuite, A partage à B dans quelle mesure le résumé était inexact, quelque peu ou totalement exact. Ensuite, les participant.es échangent les rôles et refont l'exercice.

Échange en plénière :

- Comment vous êtes-vous senti pendant cet exercice?
- À la fin de l'exercice, dans quelle mesure vous rappelez-vous ce qui avait été dit?
- Qu'est-ce qui était facile? Difficile?
- Y a-t-il eu des pensées qui vous venaient à l'esprit, des éléments qui ont nui à votre capacité d'écoute?
- Qu'est-ce qui vous permettrait d'améliorer votre capacité d'écoute?

Compléter avec les éléments de contenu suivants :

Technique d'impact sur les distractions, 1^{re} partie : Avant de compléter les éléments de contenu, prendre son cellulaire dans les mains et le garder tout au long des explications pour créer une distraction.

Ce qui nuit :

- Notre fil de pensées (exemple : préparer sa prochaine question)

- Notre jugement par rapport à l'autre
- Banaliser le problème
- Interrompre
- Parler de soi
- Les distractions (faire autre chose en même temps, écouter une autre conversation, regarder une personne qui passe, etc.)

Technique d'impact, 2^e partie :

- Demander aux participants si certains ont été distraits ou agacés par le cellulaire? Quel message j'envoie lorsque je garde mon cellulaire près de moi lorsque j'anime devant un groupe?
- Retour : le cellulaire est une source fréquente de distraction. Si une personne vient nous parler, le simple fait de déposer son cellulaire devant soi ou le garder en vue envoie un message que je ne suis pas totalement disponible pour l'écouter, qu'on peut se faire interrompre à tout moment.

Ce qui aide :

- Prendre conscience du moment où nos pensées s'égarerent ou du moment où on commence à ne plus être attentif.
- Éviter de porter un jugement sur la personne qui parle en portant davantage attention aux faits et aux sentiments (ex : « ah! Tu devais vraiment être fâché.e pour dire ça! »).
- Partir du point de vue de l'autre, de sa perception des choses
- Maintenir un contact visuel avec la personne qui parle.
- Se laisser guider par la discussion, éviter de préparer sa réponse tout en écoutant.

3. Troisième étape

Consignes :

- Nous allons refaire l'exercice, mais cette fois-ci, A choisi une information sur lui qu'elle présentera à B de façon brève. Il peut s'agir d'une passion, d'une difficulté, d'un moment cocasse, d'un succès, etc. Par exemple :
 - Je me suis chicané avec mes parents
 - Je pars en compétition dans quelques semaines
 - Je participe à une pièce de théâtre
 - J'ai rencontré une personne que je trouve super intéressante
 - Je commence un nouveau projet
- La tâche de la personne B est de faire parler A. Le but est d'être centré sur A, de s'y intéresser.
- La personne B doit écouter attentivement la personne qui parle et résumer de temps en temps ce qu'elle a entendu. La personne A peut corriger l'information concernant le résumé de la personne B si nécessaire.
- Chaque personne joue son rôle pendant environ 3 minutes et on inverse les rôles par la suite.

Échange en plénière :

- Comment l'exercice s'est-il déroulé? À quel point était-il facile ou difficile de faire parler l'autre?
- Y a-t-il des questions qui amenaient davantage l'autre à parler? Lesquelles?
- Avez-vous trouvé utile de résumer ce que vous aviez entendu? Comment cela a-t-il été utile ou non?

Compléter avec les éléments de contenu suivants :

Réagir à ce que l'autre dit par le verbal et le non verbal permet d'alimenter la discussion et de sécuriser l'aidé par ton authenticité. Par exemple, tu as le droit d'être surpris, même choqué et c'est correct de le démontrer sans exagérer afin de rester authentique, mais fais attention à ce que l'autre ne se sente pas jugé!

Faire preuve de curiosité et d'empathie aide à mieux comprendre la situation.

Montrer une saine curiosité aide à rendre à l'aise l'autre en créant un climat de confiance et en s'intéressant à la personne et pas juste au problème. Ex : pensez à l'exercice du poing.

Poser des questions ouvertes permet de faire parler davantage l'autre personne.

Les questions qui commencent par « comment », « pourquoi », « décris-moi », « que penses-tu de... » encouragent l'autre à parler.

Reformuler pour valider notre compréhension

Dire dans nos mots pour savoir si on comprend bien et aider l'autre à mieux se comprendre permet de vérifier si on a bien compris. Exemple : « Si j'ai bien compris, tu te sens triste d'avoir laissé ton chum et tu n'es pas certaine d'avoir pris la bonne décision, c'est ça ? »

QUAND DOIT-ON S'INQUIÉTER?

Durée : 5 minutes

Diapo : 11

Présenter brièvement les étapes de relation d'aide

Les descriptions sont pour la compréhension de l'animateur ou l'animatrice.

Préciser que l'écoute active nous permet entre autres d'accomplir les 3 premières étapes de la relation d'aide, qui sont par ailleurs les étapes les plus importantes. Si on fait de l'écoute active, qu'on pose des questions, qu'on écoute bien et qu'on fait parler l'autre, les 3 premières étapes coulent toutes seules. Bien souvent, les gens ont beaucoup plus besoin d'être écoutés que d'être conseillés. Même chez Tel-jeunes, beaucoup de jeunes raccrochent une fois qu'ils se sont sentis compris, sans même que nous ayons à trouver des solutions pour leurs difficultés. Aussi, plus je prends le temps d'écouter et faire parler la personne, plus elle sera apte à comprendre son besoin et voir les solutions par elle-même. 75% du temps, l'aidé.e va trouver ses propres solutions. On n'a pas du tout besoin d'être une banque de solutions !

1. Comprendre le problème

Permet de connaître la source du problème (ce à quoi on veut s'attaquer), ses différents enjeux (les conséquences sur la personne). Si on ne comprend pas bien le problème, on risque de trouver des solutions par rapport aux conséquences et donc, on n'élimine pas le problème. L'écoute est votre meilleur outil pour cette étape (que nous avons d'ailleurs pratiquée durant les exercices).

2. Nommer les émotions

Permet de faire ventiler l'émotion pour que celle-ci s'atténue peu à peu. Ce peut être déstabilisant lorsque l'émotion est intense, l'important c'est de garder en tête qu'on est là pour écouter et non commenter. Cette étape en elle seule est souvent suffisante pour que la personne se sente mieux. Négliger cette étape peut laisser l'impression de ne pas avoir été entendu. De plus, l'émotion pourrait teinter le vouloir et la recherche de solution (exemple : une personne qui est fâchée serait possiblement plus tentée de se venger plutôt que de discuter pour régler une chicane). Quelques outils :

- **Refléter les émotions de l'autre**

Dire ce qu'on observe sans assumer comment l'autre se sent. Ex : Le ton de ta voix change quand tu me parles de cette personne, serais-tu fâché de ce qu'elle t'a fait ?

- **Faire preuve d'empathie**

Être capable de se mettre dans les souliers de l'autre et lui partager comment se sentirait dans sa situation. Ex : Je te comprends, moi aussi ça me fâcherait de vivre ça.

3. Identifier le besoin

Permet de s'orienter avant de penser à des solutions afin que celles-ci soient pertinentes. **Quelques trucs :**

- **Identifier le besoin :**

Le besoin est lié à la personne et non à la situation. Il est souvent en relation avec ce qu'elle vit comme émotion. Par exemple je suis triste, j'ai besoin de réconfort, peu importe ce qui a déclenché ma tristesse. Ce que je ferai pour me sentir réconforté est mon moyen. Attention de **ne pas confondre le besoin avec le moyen**. Par exemple, une personne en peine d'amour peut dire avoir « besoin » de parler avec son ex. Ici, parler avec son ex est plutôt un moyen qui répond à un besoin de s'exprimer ou de se sentir compris. Dans ce cas-ci, on peut orienter la personne vers différentes façons de répondre à son besoin comme écrire, parler à des amis, etc.

- **Vérifier la motivation**

La motivation est le moteur du changement. Pas de motivation = pas de changement. L'aidé sera plus efficace s'il trouve ses propres sources de motivation que si elles viennent de l'extérieur. Rien ne sert de trouver des pistes de solution si la personne n'est pas prête à changer. À ce moment-là l'écoute, l'empathie et le reflet restent les meilleurs outils à utiliser (ou autrement dit, les deux premières étapes du processus).

- **Évaluer les limites**

Que ce soit vos limites personnelles (conflit d'intérêt, confrontation de valeur, indisponibilité, etc.) ou des limites imposées (nécessite une aide d'urgence ou une aide professionnelle).

4. Rechercher des solutions

Encourager la personne à trouver ses propres solutions et proposer des pistes de solution en demandant ce que l'autre en pense. C'est le moment où l'entraînant peut aller s'informer davantage.

5. Évaluer les solutions

Déterminer quelles solutions sont les plus réalistes/efficaces/satisfaisantes pour l'aidé tout en s'assurant qu'elles ne lui nuisent pas (exemple : créer une escalade de violence). Aller s'informer, au besoin.

6. Établir une entente

- Passer à l'action. C'est l'étape où l'aidé se met en action selon le plan établi.
 - Quelles solutions sont retenues ? Est-ce que les solutions ont été choisies par l'aidé (important) ?
 - Qui fait quoi ? Comment ? Est-ce qu'il y a un délai ?

7. Réévaluer

Prendre des nouvelles (la situation est mieux ? pire ? stable ?) et ajuster le tir.

EXERCICE EN PLÉNIÈRE : AIDER EN ÉTANT POSITIF!

Durée : 10 minutes

Matériel : crayons, une feuille à chacun

Diapo : 12

Objectif : expérimenter une façon concrète d'aider, soit en relevant les forces, les qualités, les points positifs d'une personne.

Consignes :

Pour les petits groupes

- En cercle, chacun écrit son nom sur la feuille, en haut au centre et la passe à son collègue de droite.

Pour les grands groupes

- Chacun écrit son nom sur sa feuille. Le but est d'écrire un mot au plus grand nombre de personnes possible en se promenant dans la classe et en échangeant notre feuille avec celles des autres en 5 minutes.
- Vous devez écrire une qualité, une force, un encouragement, une impression qu'on a de la personne, bref, quelque chose de positif à propos de la personne à qui appartient la feuille.
- ATTENTION, NE PAS LIRE CE QUI EST ÉCRIT SUR SA PROPRE FEUILLE.
- L'activité se termine après 5 minutes ou lorsque chacun a écrit quelque chose à tous les membres du groupe.
- PETIT TRUC : il est possible de trouver une qualité à la personne, qu'on la connaisse ou pas. On peut regarder le non verbal, son style/apparence, la façon que la personne a de se présenter, etc. Ces éléments permettent de faire des liens positifs avec sa personnalité. Par exemple : il a de belles lunettes, on peut dire qu'il a du goût ou du style, que la personne s'affirme dans son originalité.

Retour :

- Se placer en équipe de 2 et remettre notre feuille à notre coéquipier.
- À tour de rôle, vous devez lire à votre coéquipier ce qu'il y a écrit sur sa feuille.

Échange en plénière :

- Comment avez-vous trouvé l'activité?
- Comment vous êtes-vous sentis lorsque vous vous êtes fait lire votre feuille?
- Quelle est la différence entre la façon dont vous vous êtes sentis pendant cet exercice versus l'exercice du poing en début d'atelier?
- Comment pensez-vous que cette activité peut vous aider dans votre rôle d'entraînant?

Faire ressortir les éléments de contenu suivants :

Aider c'est de faire ressortir les forces et le positif chez l'autre

Faire ressortir les forces de l'autre aide à l'estime de soi et redonne de l'espoir. Lorsqu'on vit une situation difficile, on pense parfois que tout va mal parce que notre attention est portée sur le problème (comme dans l'exercice du poing fermé). On oublie qu'il y a d'autres aspects de notre vie qui vont bien, qui peuvent nous aider à nous ressourcer. Ce n'est pas parce que l'aidé ne voit pas ses qualités/forces pour l'instant qu'il n'en a pas. C'est à l'entraînant d'agir comme un miroir pour refléter le positif chez l'autre personne et lui redonner de la motivation (comme dans l'exercice que nous venons de faire).

S'assurer que l'autre « reçoive » le compliment

Il peut être difficile pour certains de recevoir un compliment. Certaines personnes banalisent, minimisent, justifient, rejettent, mentionnent que vous vous trompez, etc. Dans ce cas, répéter le compliment en invitant l'autre à dire « merci » et rien d'autre.

CONCLUSION ET APPRÉCIATION DE L'ATELIER

Durée : 5 minutes

Matériel : feuilles d'évaluation, crayons, cartes Tel-jeunes

Diapo : 13

- Demander au groupe : quel est l'élément qu'ils retiennent ou qui les marque le plus de cet atelier?
- Message-clé : intéresse-toi et prends le temps d'écouter.
- Demander aux jeunes comment iels ont trouvé l'atelier et ce qu'iels en ont pensé. Recueillir leur appréciation et besoins.
- Conclure l'atelier.