

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 6

Discuter des stratégies pour améliorer son écoute active. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, il est question des stratégies pour améliorer l'écoute active. Grâce à une activité où elles jouent à l'écoute passive, les personnes apprenantes découvrent que la communication repose d'abord sur l'écoute active, la capacité d'écouter et celle d'être attentif aux mots et aux indices non verbaux. Tout cela permet de capter le message. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton* et *Utilise et interprète des indices non verbaux (p.ex., langage corporel, expressions du visage, gestes)*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Demander aux personnes apprenantes de former des équipes de deux et de déterminer qui sera la personne A et qui sera la personne B.
 - Inviter toutes les personnes A à se rendre dans la salle voisine. Leur expliquer que chacune devra raconter à la personne B de son équipe les détails d'une activité qu'elle a faite récemment.
 - Dans l'autre salle, expliquer aux personnes B que les personnes A vont leur raconter une histoire. Leur demander d'agir de façon très distraite lorsque la personne A va leur parler – par exemple, regarder par la fenêtre, jouer avec les boutons de leur chemise, taper du doigt, regarder ailleurs que dans les yeux de l'interlocuteur, etc. – mais en étant silencieuses et discrètes et sans exagérer.
 - Inviter les personnes A à se joindre aux personnes B et commencer l'activité.
- Une fois l'activité terminée, discuter des sentiments éprouvés au cours de l'expérience. Poser des questions comme :
 - Personne A : *Quels sont des indices qui vous ont démontré que la personne B ne vous écoutait pas vraiment?*
 - Personne A : *Comment vous êtes-vous sentie en constatant que la personne B ne vous écoutait pas vraiment?*
 - Personne B : *Pourriez-vous expliquer en détails l'activité que la personne A vous a partagée? Pourquoi pas?*
 - Personne B : *Pourriez-vous juger des sentiments et de l'état émotionnel de la personne A?*
- Inviter les personnes apprenantes à nommer des stratégies qui favorisent l'écoute active. Noter celles-ci au tableau.
- Présenter l'**Annexe 6**, *Stratégies pour améliorer l'écoute active*. Comparer les stratégies nommées par les personnes apprenantes avec celles de l'Annexe et en discuter. Souligner qu'une bonne communication repose d'abord sur la capacité d'écouter. Être attentif aux mots ainsi qu'aux indices non verbaux permet de bien capter le message.

Annexe 6

Stratégies pour améliorer l'écoute active

Voici des stratégies qui t'aideront à améliorer ton écoute active et donc ta communication.

1. **Accorde toute ton attention à l'autre.** Ne fais pas autre chose durant la conversation.
2. **Regarde dans les yeux.** Tu démontres ainsi à l'autre que tu es intéressé à ce qu'il a à dire et que tu l'écoutes.
3. **N'interromps pas l'autre. Parle très peu.** Ne suppose pas que tu sais ce que l'autre va dire. Laisse-le parler. Ne lui coupe pas la parole. Ne raconte pas des histoires semblables qui te concernent.
4. **Pose des questions pour clarifier.** Au moment opportun, s'il y a lieu, demande des précisions.
5. **Donne des indices verbaux et non verbaux du fait que tu écoutes.** Un signe de la tête, un «oui» ou un autre mot bien placé indique que tu as compris et que tu encourages la personne à continuer de parler.
6. **Sois ouvert. Ne juge pas, reste neutre. Mets l'autre à l'aise.**
7. **Fais de la reformulation ou de la paraphrase et donne de la rétroaction.** Reformule ce que la personne a dit en tentant de capter ses sentiments. Reformule le message reçu avec les mots de la personne et avec tes propres mots. Ne réfléchis pas à ta réponse pendant que l'autre parle.
8. **Démontre de l'empathie.** Mets-toi à la place de ton interlocuteur; en pensant à une expérience semblable que tu as vécue, essaie de te rappeler comment tu te sentais.