

SABC

Services Adaptés aux
Besoins des Collectivités

Feuillet d'information n° 11 *Écoute active et facilitation*

SABC vous forme comme facilitateur ou facilitatrice

Être facilitateur ou facilitatrice, c'est écouter les autres, leur parler et apprendre comment faire la synthèse d'un ensemble d'idées et de réflexions. Pratiquement, c'est savoir communiquer.

DROITS	RESPONSABILITÉS
<ol style="list-style-type: none">1. Vous avez le droit qu'on fasse preuve de respect à votre endroit2. Vous avez le droit à vos opinions3. Vous avez le droit de demander ce qu'il vous faut et ce que vous souhaitez pour vivre une belle vie4. Vous avez le droit de fixer des limites raisonnables	<ol style="list-style-type: none">1. Vous avez la responsabilité de faire preuve de respect à l'endroit des autres2. Vous avez la responsabilité d'écouter les autres3. Vous avez la responsabilité de reconnaître les besoins des autres et de tenter d'y répondre4. Vous avez la responsabilité de respecter les limites et les frontières des autres

Conseils pour pratiquer l'écoute active

Écouter exige de la concentration et de l'énergie. Vous devez pouvoir montrer aux autres que vous les écoutez. Voici comment faire :

- **Employez des questions créatives comme**
Parlez-moi donc un peu plus de ...
Qu'est-ce qui vous fait dire que ...
Dans quel sens pensez-vous que ...
- **Reformulez ce que votre interlocuteur vient de dire** (paraphrasez).

- **Communiquez** à votre interlocuteur, soit verbalement ou par des gestes, **que vous le comprenez.**
- **Montrez que vous l'écoutez** en regardant la personne dans les yeux, par votre posture ou par d'autres techniques de communication non verbale comme le sourire.
- **Donnez toujours le temps à la personne de finir ce qu'elle est en train de dire.**
- **Ne portez jamais de jugement sur ce que la personne dit.**

Conseils pour faciliter efficacement une rencontre

1. Prévoyez un lieu de rencontre confortable

Assurez-vous du confort physique du lieu de rencontre que vous avez choisi. Au début, vous faciliterez de petites réunions, informelles et détendues. Ces premières rencontres vous prépareront pour les assemblées communautaires plus imposantes, alors ne vous inquiétez pas trop si vous faites quelques erreurs au départ. Risquez-vous à de nouvelles approches dans ce climat relativement sûr et profitez-en pour déterminer quelles sont les habiletés que vous devrez renforcer pour plus tard.

2. Assurez-vous que les personnes puissent s'exprimer

C'est votre rôle en tant que facilitateur ou facilitatrice de voir à ce que tout le monde puisse exprimer son point de vue. Cela étant, vous devrez peut-être intervenir pour dire quelque chose comme « j'aimerais donner la chance aux personnes qui n'ont pas encore eu l'occasion de parler de nous faire part de leurs idées ». Parfois, les gens ont besoin de ce genre d'invitation pour participer. Si tout le monde veut parler en même temps, la tenue d'une liste d'intervenants est une technique des plus efficaces!

3. Il est essentiel de pratiquer l'écoute active

Les bons facilitateurs et les bonnes facilitatrices montrent qu'ils sont à l'écoute de chaque interlocuteur de la manière suivante :

- en se concentrant sur la personne qui parle
- en reformulant ce que la personne vient de dire
- en faisant la synthèse des principales idées exprimées

En modelant ainsi les principes de l'écoute active, le facilitateur ou la facilitatrice encourage les autres participants à l'imiter.

4. Notez les points abordés, les idées soulevées

Rien n'est plus important que de noter les idées et les commentaires importants exprimés par un groupe. Certaines personnes ont du mal à écouter et à prendre des notes en même temps, mais il s'agit d'une habileté à acquérir. Vous devez apprendre à noter en version abrégée ce qui est en train de se dire, car il est difficile de transcrire mot à mot tout ce que les gens disent. Prenez le temps de valider régulièrement auprès de la personne qui parle que vos notes correspondent véritablement à son message ou à sa pensée.

Exercez-vous en vous portant volontaire pour prendre les notes dans une réunion ou prenez le temps de faire la synthèse d'une conversation que vous venez d'avoir avec votre conjoint, votre partenaire ou une amie.

5. Respectez l'ordre du jour

Essayez de maintenir le cap. Si une réunion s'étire, demandez aux participants et aux participantes ce qu'ils souhaitent faire : veulent-ils poursuivre la rencontre au-delà du temps prévu ou en tenir une autre?

Adapté à partir d'informations fournies par le Conseil des Canadiens