

Ateliers de sensibilisation à l'entraide!

Par

Guy Rousseau, M. Sc.
Conseiller en rééducation

et

Jocelyne St-Pierre
Intervenante en toxicomanie

FORMATION I

WM
270
R687
V.1



Direction de la santé publique de la Montérégie
Complexe Cousineau
5245, boulevard Cousineau, bureau 3000
Saint-Hubert, Québec
J3Y 6J8

Formation 1 : Ateliers de sensibilisation à l'Entraide

Introduction	2
------------------------	---

1^{ère} rencontre : Accueil - Faire connaissance

Objectifs d'apprentissage	5
Objectifs de croissance personnelle	5
Comment ça va?	5
Exercice 1 - La chasse aux autographes	6
Exercice 2 - Je me présente	8
Discussion : Planification des rencontres	9
Le mot de la fin	12
Notes aux animateurs	12
Mes notes personnelles	13

2^{ème} rencontre : La confiance - Explorer l'amitié

Objectifs d'apprentissage	14
Objectifs de croissance personnelle	14
Comment ça va?	14
Exercice 1 - Pense à un secret	15
Exercice 2 - Trois choses mystérieuses	16
Le mot de la fin	18
Notes aux animateurs	18
Mes notes personnelles	19
Fiche de réflexion - La confiance	20

3^{ème} rencontre : Les valeurs - Et moi, qu'est-ce qui est important pour moi?

Objectifs d'apprentissage	21
Objectifs de croissance personnelle	21
Comment ça va?	22
Exercice 1 - Mes valeurs	22
Exercice 2 - L'ordinateur	27
Le mot de la fin	28
Notes aux animateurs	29
Mes notes personnelles	30
Fiche de réflexion - Pour moi, l'important c'est...	31

4^{ème} rencontre : L'écoute - Écouter : l'art d'être disponible

Objectifs d'apprentissage	32
Objectifs de croissance personnelle	32
Comment ça va?	32
Exercice 1 - La rumeur	33
Exercice 2 - Jeux de rôle sur les blocages à la communication efficace	35
Exercice 3 - Ouvrir les yeux et les oreilles	37
Le mot de la fin	38
Notes aux animateurs	38
Mes notes personnelles	39
Fiche de réflexion - L'écoute efficace	40
Fiche de réflexion - La communication	42
Fiche de réflexion - Blocages à la communication	43

5^{ème} rencontre : Les émotions - Je me sens bien... Je me sens mal

Objectifs d'apprentissage	46
Objectifs de croissance personnelle	46
Comment ça va?	46
Exercice 1 - La charade des émotions	47
Exercice 2 - Les masques	48
Exercice 3 - Devine ce qu'il y a derrière mon dessin	50
Le mot de la fin	51
Notes aux animateurs	52
Mes notes personnelles	53
Fiche de réflexion - Penser et ressentir	54

6^{ème} rencontre : Écoute - Empathie : Écouter avec son coeur

Objectifs d'apprentissage	55
Objectifs de croissance personnelle	55
Comment ça va?	55
Exercice 1 - Découvrir l'émotion suivant l'idée	56
Exercice 2 - Le courrier du coeur	59
Le mot de la fin	64
Notes aux animateurs	64
Mes notes personnelles	65

6^{ème} rencontre : Écoute - Empathie : Écouter avec son coeur (suite)

Fiche de réflexion - Émotions - Idées	66
Fiche de réflexion - L'écoute empathique et les réponses facilitant la communication	69

7^{ème} rencontre : Écoute - Empathie : Écouter, c'est chercher à comprendre

Objectifs d'apprentissage	75
Objectifs de croissance personnelle	75
Comment ça va?	76
Exercice 1 - Le jeu des questions	76
Exercice 2 - Les réponses facilitant la communication	78
Le mot de la fin	86
Notes aux animateurs	86
Mes notes personnelles	87
Fiche de réflexion - Questions	88

8^{ème} rencontre : Résolution de problèmes - Il n'y a pas qu'une seule façon

Objectifs d'apprentissage	89
Objectifs de croissance personnelle	89
Comment ça va?	89
Exercice 1 - J'imagine des solutions	90
Le mot de la fin	96
Notes aux animateurs	96
Mes notes personnelles	97
Fiche de réflexion - Formation sur la prise de décision	99

9^{ème} rencontre : Limites-Références-Ressources - Qui peut quoi ou...

Parfois il faut de l'aide

Objectifs d'apprentissage	107
Objectifs de croissance personnelle	107
Comment ça va?	108
Exercice 1 - Mes limites	108
Exercice 2 - La chasse au trésor	111

9^{ème} rencontre : Limites-Références-Ressources - Qui peut quoi ou... Parfois il faut de l'aide (suite)

Le mot de la fin	112
Notes aux animateurs	112
Mes notes personnelles	114
Fiche de réflexion - Références	115

10^{ème} rencontre : Feedback positif - Je réagis... à ce qu'on partage

Objectifs d'apprentissage	117
Objectifs de croissance personnelle	117
Comment ça va?	117
Exercice 1 - Dis-le moi autrement	118
Exercice 2 - La boîte aux lettres	119
Le mot de la fin	121
Notes aux animateurs	121
Mes notes personnelles	122
Fiche de réflexion - Le feedback	123

Références	128
----------------------	-----

Ateliers de sensibilisation à l'Entraide

Pour cette partie de la formation, nous avons utilisé en grande partie le document **"Les jeunes et l'Entraide"** produit par le ministère de la Santé et des Services Sociaux en collaboration avec le Département de Santé Communautaire de l'Hôpital Général de Montréal. Ce document est un guide d'implantation d'un programme de soutien entre pairs chez les jeunes de 12 à 16 ans.

Dans ce document principal, nous avons remplacé certaines parties du chapitre **"Les ateliers de sensibilisation à l'entraide"** par des extraits d'autres documents dont nous retrouvons la liste en bibliographie. Même si la forme et le contenu des ateliers de sensibilisation à l'entraide se réfèrent en majeure partie au document ci-haut mentionné, nous y mettons notre touche personnelle lors de l'animation des exercices pratiques et lors des échanges sur les notions théoriques et leurs applications, tout cela en plus d'exercices et de textes différents que nous avons construits.

Il est à noter que les textes identifiés **"Fiche de réflexion"** se retrouvent dans le document **"Cahier de l'élève"**, document que nous donnons aux entraidants durant leur formation.

Jocelyne St-Pierre
Intervenante en toxicomanie

Guy Rousseau
Conseiller en rééducation

INTRODUCTION

Ces ateliers veulent sensibiliser les jeunes aux habiletés qui facilitent la communication et l'entraide. Bien que leur contenu ne soit pas très différent de celui des autres programmes dont ils s'inspirent, ils ont été adaptés pour tenir compte des capacités d'apprentissage et des valeurs des adolescents. Certaines habiletés plus complexes comme la confrontation, par exemple, ont été éliminées au profit d'habiletés telles que l'écoute ou le reflet des émotions, qui sont très facilement saisies par les jeunes. Enfin, le vocabulaire technique et le "jargon" professionnel ont été éliminés le plus possible car ils alourdissent inutilement la démarche pédagogique et surtout, ils ne correspondent pas à la façon dont les jeunes s'expriment spontanément.

Il y a au total dix (10) ateliers, tous structurés de la même façon. Dans l'ordre, nous retrouvons à l'intérieur de chacun :

Les objectifs :

Il y a deux niveaux d'objectifs. Les **objectifs d'apprentissage** précisent pour chaque atelier les habiletés spécifiques de communication à acquérir. Les **objectifs de croissance personnelle** réfèrent au vécu des jeunes et traduisent les apprentissages à faire dans un langage plus accessible, concret et vivant.

L'accueil ("Comment ça va?") :

Cette prise de contact, au début de chaque rencontre est très importante. C'est un moment privilégié pour consolider notre relation avec les jeunes et faire le pont entre les différents ateliers en encourageant les participants à parler de leurs expériences et de leurs réflexions depuis la dernière rencontre. Une fois le contact établi, nous pouvons passer directement aux exercices.

Les exercices :

Ils viennent immédiatement après l'accueil mais surtout, avant toute explication de type magistral. La méthode est expérimentée, c'est-à-dire que les jeunes doivent tirer leur matériel d'apprentissage de leur propre expérience. Le retour sur l'exercice est donc une étape cruciale et il ne faut pas l'escamoter. Nous l'utilisons pour stimuler la discussion entre les jeunes et pour faire le lien avec les objectifs d'apprentissage. Dans le but de faciliter l'animation, quelques exemples de "questions-réponses" sont donnés pour chaque exercice.

Toutefois, une fois l'échange amorcé, il est préférable de se reguider sur ce que les jeunes disent plutôt que sur ces points de repère pour orienter la discussion. Il est souhaitable de participer nous aussi aux exercices, car cela permet de développer un lien plus étroit avec les jeunes.

L'évaluation de la rencontre :

C'est également un moment très important de l'atelier. Avant de terminer la séance, soyons à l'écoute des jeunes, suscitons leurs commentaires et leurs opinions, encourageons-les à exprimer leurs réactions aux exercices. Nous pouvons aussi leur demander de remplir un court questionnaire d'évaluation, ce qui nous permettra d'obtenir plus d'information sur ce qu'ils ont aimé ou trouvé difficile, sur ce qu'ils ont appris ou ressenti pendant la rencontre. L'évaluation peut se faire aussi à la fin de la journée et des deux jours si la formation s'étale sur plusieurs heures de suite.

Le mot de la fin :

Il contient, résumé en quelques phrases, les idées-clé de la rencontre afin de nous aider à "boucler la boucle" avant de terminer la séance.

Les notes aux animateurs :

Elles contiennent parfois des trucs d'animation, parfois des explications additionnelles, parfois aussi des suggestions de liens à faire avec les autres ateliers. Ces "notes" sont tirées de notre expérience personnelle des programmes de soutien entre pairs. Avec le temps, nous désirerons probablement ajouter nos propres observations et réflexions sur les

différentes activités ainsi que sur l'animation des rencontres. C'est pourquoi nous avons réservé quelques lignes supplémentaires à cette fin.

De façon générale, les ateliers ont été planifiés pour se dérouler à l'intérieur d'un intervalle de 90 minutes. Si nous ne disposons que de courtes périodes, il est préférable d'étaler le contenu de l'atelier sur un plus grand nombre de séances qui pourront alors être plus courtes. Il est déconseiller d'essayer d'accélérer l'apprentissage en faisant une plus grande quantité d'exercices en moins de temps. **Pour bien intégrer les exercices, les jeunes doivent avoir suffisamment de temps pour approfondir leur expérience. S'ils sont faits "à la sauvette", les exercices ne seront pas utiles.** Donner la formation lors d'une journée complète est idéal.

Nous n'avons pas inclus des devoirs à faire à la maison. Bien sûr, ça peut être une bonne idée d'encourager les jeunes à tenir un journal de bord mais il faut faire bien attention de ne pas les décourager et de ne pas alourdir inutilement les exigences pédagogiques. Cherchons surtout des modalités susceptibles d'amener les jeunes à mettre leurs habiletés en pratique dans leur vie de tous les jours.

Il est à noter que pour alléger le texte et pour sa bonne compréhension, nous utilisons le genre masculin, mais dans tout les cas, il désigne autant le féminin que le masculin.

ACCUEIL**FAIRE CONNAISSANCE****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Prendre conscience de la façon dont on réagit quand on rencontre de nouvelles personnes. Commencer à se dégêner et à se connaître les uns les autres en apprenant les noms de chacun et en ayant l'occasion de parler de soi. Commencer à exprimer son point de vue et à planifier les autres rencontres.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience du mélange de gêne et de curiosité qu'on ressent quand on entre dans un groupe et qu'on rencontre de nouvelles personnes.

On est tous plus ou moins préoccupés par l'impression qu'on donne aux autres et encore plus à l'adolescence, parce qu'on rencontre beaucoup de gens nouveaux et qu'on veut, bien sûr, être apprécié. Se retrouver en groupe, ça peut être parfois gênant. Mais il faut savoir qu'on est plusieurs à partager cette gêne. Et que c'est aussi en même temps, une occasion de connaître de nouvelles personnes. Le groupe nous offre l'occasion de voir ce qui est unique à nous et qui nous distingue des autres. On peut donc se sentir soi-même et être apprécié de ses semblables, tout en étant différent.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Mot de bienvenue. Les animateurs accueillent chaque participant de façon personnalisée et créent une atmosphère chaleureuse. Ils expliquent aux jeunes qu'il n'y aura jamais de théorie avec les exercices et qu'ils auront l'occasion de discuter tous ensemble de leur expérience après.

EXERCICE 1

LA CHASSE AUX AUTOGRAPHES

Durée : 20 minutes

But

Faciliter le contact afin de se connaître les uns les autres.

Matériel

- Fiche de travail sur les autographes pour chaque participant. [CE:3]
- Crayon pour chaque participant.

Démarche

- Passer les fiches de travail.
- Lire la consigne au groupe et demander à ce qu'ils se déplacent pour interroger les autres et recueillir leur signature.
- L'important est de poser des questions pour connaître un peu plus les autres.

EXERCICE 1Directives

Choisir dix (10) éléments dans cette liste et faire un "X" dans l'espace réservé devant chacun d'eux. Durant la période destinée à la chasse aux autographes, vous devez interroger les gens pour trouver une personne qui correspond à chacun des dix (10) éléments choisis par vous. Faites signer cette personne dans l'espace approprié. Une signature différente vis-à-vis chacun des éléments.

- | | | |
|-------|--------------------------------------|-------|
| _____ | 1. Né(e) sous mon signe astrologique | _____ |
| _____ | 2. Semble sympathique | _____ |
| _____ | 3. Joue d'un instrument de musique | _____ |
| _____ | 4. Lit des livres de science-fiction | _____ |
| _____ | 5. Travaille le week-end | _____ |
| _____ | 6. Pratique un sport | _____ |
| _____ | 7. Aime la compétition | _____ |
| _____ | 8. Dort dans un lit d'eau | _____ |
| _____ | 9. Possède un animal domestique | _____ |
| _____ | 10. Aime le Hard-rock | _____ |
| _____ | 11. Peut-être m'intimide-t-il(elle) | _____ |
| _____ | 12. Me semble compréhensif(sive) | _____ |
| _____ | 13. Aime le hasard | _____ |
| _____ | 14. Préfère rester seul(e) | _____ |
| _____ | 15. Croit aux phénomènes paranormaux | _____ |
| _____ | 16. Semble timide | _____ |
| _____ | 17. Aime manger des fruits de mer | _____ |
| _____ | 18. Demeure dans un appartement | _____ |
| _____ | 19. Possède une bicyclette | _____ |
| _____ | 20. Est enfant unique | _____ |

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

- Ce qu'ils pensent de l'exercice.
- Ce qu'ils ont appris.
- Ce qu'ils ont découvert.
- Demander ce qu'ils ont choisi comme élément dans la liste.

EXERCICE 2**JE ME PRÉSENTE**

Durée : 20 minutes

Démarche

En commençant par nous-mêmes, nous invitons chacun à se présenter en redisant son prénom, en dévoilant son surnom s'il en a un, et en révélant quelque chose qui le caractérise (quelque chose qu'on ne sait pas). Ça peut être une qualité, une activité, un hobby, etc..., quelque chose qu'il a le goût de dire au groupe. Les autres peuvent poser des questions pour en savoir davantage. Nous donnons un exemple pour les guider dans cet exercice, quelque chose comme :

«Je m'appelle Stéphane, mon surnom c'est "Steph" puis, je m'intéresse à la musique rock».

Les autres peuvent poser des questions dans le genre de :

- *«Stéphane, quel est le musicien (ou le groupe) que tu préfères?»*
- *«L'as-tu déjà vu en spectacle?»*
- *«Veux-tu qu'on t'appelle par ton surnom?»*

Après nous être présentés comme animateurs, nous attendons qu'un jeune se porte volontaire, sinon nous désignons amicalement quelqu'un. Tous devraient avoir l'occasion de parler d'eux.

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Nous engageons la discussion en demandant aux jeunes d'exprimer leurs réactions. Nous pouvons nous inspirer des questions suivantes :

- *«Comment as-tu réagi en apprenant que tu devais parler de toi?»*
(ex. : j'étais un peu gêné).
- *«Comment t'es-tu senti quand les autres t'ont posé des questions?»*
(ex. : j'ai senti qu'ils s'intéressaient à moi).
- *«Comment t'es-tu senti quand tu as posé des questions aux autres?»*
(ex. : j'étais curieux de savoir ce qu'ils allaient répondre, j'avais l'impression de les connaître un peu plus).

Les animateurs terminent la période de questions et de discussion par une réflexion comme :

«Ce n'est pas toujours facile de se dévoiler à des gens qu'on ne connaît pas beaucoup. Toutefois, quand on sait que les gens ne nous jugent pas, qu'ils s'intéressent à nous, on a envie de surmonter notre gêne et de se faire apprécier pour ce qu'on est. D'un autre côté, c'est agréable d'aller vers les gens qu'on a envie de connaître, d'en savoir plus sur eux.»

DISCUSSION : PLANIFICATION DES RENCONTRES

Durée : 20 minutes

Démarche

1. Nous faisons une table ronde et invitons les jeunes à discuter ensemble de leur vision respective de la communication, de l'amitié et de l'entraide. Nous leur demandons à tour de rôle, de faire part aux autres de leurs attentes vis-à-vis le groupe. C'est une bonne façon de connaître leurs besoins et d'en tenir compte pour la préparation des autres rencontres. Nous ouvrons la discussion en disant, par exemple :

«Étant donné qu'on veut tous profiter au maximum de notre expérience, si on décide aujourd'hui de se joindre à un groupe, ce serait bien de prendre le temps de parler ensemble de ce que ça peut nous apporter. En vous inscrivant, est-ce que vous vous êtes fait une idée de ce que vous pourriez venir chercher dans ce groupe?... Pouvez-vous m'en parler un peu? Toi? (Dire le prénom du participant) Et toi, as-tu un autre point de vue?»

2. Nous leur présentons ensuite notre vision personnelle et les invitons à partager leurs réactions à ce que nous venons de dire. Nous pouvons nous inspirer du texte suivant si nous le désirons :

«On est tous impliqués tous les jours dans une foule de relations avec d'autres personnes : nos parents, nos amis, nos professeurs, etc... Ce que toutes ces relations ont en commun, c'est qu'elles ont le pouvoir de nous rendre heureux ou tristes, d'être agréables ou désagréables. Mais qu'est-ce qui fait que certaines relations sont plus agréables que d'autres? Ce n'est rien de très compliqué mais plutôt, une façon d'écouter et de communiquer, ou encore, des petites attentions qui font toute la différence pour ceux qui les reçoivent : mettre le bras autour de l'épaule d'un(e) copain(copine) qui ravale ses larmes, remarquer qu'un compagnon a bien joué au volley-ball et le lui dire, faire un sourire à un nouveau un peu gêné, etc... On pourrait donner bien d'autres exemples.»

«La série de rencontres qu'on vous propose veut vous donner l'occasion d'apprendre à mieux communiquer avec les autres : à mieux les écouter et les comprendre, mais aussi, à échanger avec eux sur leurs idées et leurs sentiments. Elle veut vous offrir la possibilité de devenir pour d'autres, les amis et les confidents que vous aimeriez avoir, vous aussi. Elle veut vous amener à profiter au maximum de vos relations avec les autres, dans ce qu'elles ont de plus agréable.»

Tout en discutant et en échangeant nos points de vue respectifs, soulignons les similitudes entre notre vision personnelle et les attentes que les jeunes nous ont exprimées plus tôt.

3. Finalement, nous discutons ensemble de comment chacun souhaiterait que s'organise et s'effectue le déroulement des rencontres (fréquence, lieu, moment de la semaine, durée, etc...). Entendons-nous sur ce à quoi nous nous engageons mutuellement (ex. : respecter les différences d'opinion, avertir en cas d'absence, se présenter à l'heure, le dire aux autres quand quelque chose ne vas pas, faire en sorte que ce qui se dit dans le groupe reste dans le groupe, etc...) Nous insistons sur la confidentialité de la discussion. Pendant toute la rencontre, laissez de la place pour leurs questions et leurs commentaires, car c'est un bon moyen de savoir ce qui les intéresse ou les préoccupe. N'oublions pas que ces ateliers doivent leur ressembler. Nous mentionnons aux jeunes qu'ils ne seront pas obligés de parler, de partager leurs réflexions ou leurs expériences personnelles s'ils ne le veulent pas. Ils n'auront pas à se comparer ou à compétitionner. Ils sont différents avec leurs forces et leurs faiblesses. Ils sont là pour apprendre. Voici un exemple de la manière dont nous pourrions animer cette dernière partie de la rencontre :

«Il faudrait aussi qu'on discute de comment on va organiser les rencontres. Nous, en tant qu'animateurs, on s'engage à être à l'heure, à respecter vos opinions, à vous avertir en cas d'absence, à être disponibles si vous avez besoin de nous, à garder pour nous les choses que vous nous dites, etc... Et vous, à quoi êtes-vous prêts à vous engager?»

4. Retour sur la discussion

Nous faisons un petit résumé de la discussion. Pour inciter les jeunes à participer davantage et à prendre leur place dans les rencontres, nous pouvons aussi leur demander, à tour de rôle, de dire ce qu'ils ont retenu de la discussion qu'ils viennent d'avoir. Profitons de cet échange pour nous donner des règles de fonctionnement ou une sorte de "code d'éthique" (par exemple, respecter les autres, être discret sur ce qui se dit de personnel dans le groupe, etc...). Pour aider à briser la glace, nous pouvons demander à chacun d'inscrire son nom et son numéro de téléphone sur une feuille qui sera ensuite photocopiée et distribuée à tous les participants. Nous pouvons aussi, si nous le souhaitons, discuter avec les jeunes de la possibilité de consigner leurs réflexions ou leurs idées en rapport avec les thèmes des ateliers dans un journal de bord.

LE MOT DE LA FIN

Être amical, c'est d'abord vouloir être accueillant. Le point de départ d'une bonne communication, c'est d'être capable de mettre les gens à l'aise en manifestant le désir de les connaître et en les acceptant comme ils sont.

NOTES AUX ANIMATEURS

Nous ne saurions trop insister sur l'importance de créer un climat de confiance dans le groupe et ce, dès la première rencontre. Il est important d'introduire, dès la première rencontre, la notion de confidentialité et de discrétion comme règle de fonctionnement du groupe. Nous y reviendrons plus longuement dans l'atelier qui suit.

[illegible]

LA CONFIANCE**EXPLORER L'AMITIÉ****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Prendre conscience des qualités qui nous méritent la confiance de quelqu'un et devenir plus sensibles aux caractéristiques de l'amitié. Prendre conscience de nos attitudes lorsqu'on amorce une conversation avec des compagnons qu'on ne connaît pas. S'en servir pour mieux comprendre comment les autres peuvent se sentir quand ils nous parlent pour la première fois.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Mieux comprendre ce qu'est pour nous l'amitié et réfléchir à l'importance qu'elle a dans notre vie. Il vient un moment où c'est naturel et important pour nous tous de rencontrer des gens nouveaux, de s'attacher à d'autres personnes en dehors de notre famille, d'aimer et d'être aimés. En développant nos amitiés, on crée de nouveaux liens et on développe notre confiance en nous-mêmes et dans les autres. On apprend à apprécier les autres pour ce qu'ils sont et en même temps, on apprend à tolérer nos différences. Nos relations avec les copains ont souvent des répercussions sur notre humeur. C'est pourquoi c'est important de comprendre ce qu'on attend de l'amitié en général.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs font un bref retour sur la rencontre précédente. Ils s'enquière auprès des jeunes de leurs réflexions et de leurs expériences suite à la première rencontre. Si les jeunes ont choisi de tenir un journal de bord, ils peuvent s'inspirer de leurs "notes" pour discuter. Les animateurs suggèrent ensuite aux jeunes de prendre un moment pour vérifier s'ils se souviennent des noms de chacun et pour se les redemander si nécessaire.

EXERCICE 1

PENSE À UN SECRET

Durée : 30 minutes

Matériel

- Papier et crayons.

Démarche

Nous invitons les participants à penser quelques secondes à un de leurs secrets; à quelque chose qu'ils n'ont jamais dit à personne ou à très très peu de gens. Nous spécifions que personne n'aura à révéler son secret. Nous leur demandons ensuite d'inscrire, en un mot ou une phrase, les qualités que devraient avoir les membres du groupe pour qu'ils puissent arriver à leur confier ce secret. Puis, sans que personne ne s'identifie, avec l'aide d'un volontaire, nous recueillons les papiers et inscrivons toutes les remarques au tableau ou sur un grand carton, même celles qui disent que le secret ne peut pas être partagé.

Nous discutons ensuite du sens des mots et découvrons ensemble ce qu'ils impliquent. Disons par exemple :

«Les mots qui semblent revenir le plus souvent sont : qui comprend, qui ne juge pas, qui écoute, qui a vécu une expérience semblable, qui respecte nos idées, intéressé, digne de confiance, tolérant, discret, chaleureux, etc... En quoi ces mots sont-ils semblables ou différents les uns des autres? Qu'est-ce qu'on peut en retenir? (ex. : ce sont des qualités vis-à-vis d'autres personnes, des qualités qu'on a dans les relations avec d'autres, plutôt que des caractéristiques très générales comme être beau, intelligent, talentueux, etc...).»

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Nous orientons la discussion en posant des questions comme :

- *«Est-ce que c'est important pour toi d'avoir certaines des qualités qui ont été mentionnées?»*
- *«Est-ce que tu en possèdes déjà quelques-unes?»*
- *«Est-ce que tu pourrais en développer d'autres?»*
- *«Qu'est-ce que ça prend pour avoir ces qualités-là?»*
(ex. : rien de spécial, il suffit de s'intéresser aux autres, ou de faire pour les autres ce qu'on voudrait qu'ils fassent pour nous).
- *«As-tu remarqué qu'on n'a pas parlé de race, de sexe, d'âge, d'expérience, de métiers, etc...?»*
- *«Qu'est-ce que ça nous apprend sur la capacité des gens à être des amis et des confidents pour les autres?»*
(ex. : que tout le monde peut-être un bon ami ou un confident).
- *«L'amitié et l'entraide ont-elles des points en commun? Lesquels?»*
(ex. : la plupart des qualités mentionnées plus tôt, etc...).
- *«En quoi ça peut être utile de partager un secret avec quelqu'un?»*
(ex. : on se sent moins seul).
- *«Pourquoi certaines personnes s'ouvrent facilement et d'autres préfèrent garder pour elles leurs secrets?»*
(ex. : parce qu'elles n'ont pas eu les mêmes expériences dans le passé, parce qu'elles n'ont pas la même confiance dans les autres, etc...).
- *«Est-ce important pour toi d'avoir de bon(ne)s ami(e)s? D'être un(e) bon(ne) ami(e) pour les autres?»*

EXERCICE 2

TROIS CHOSES MYSTÉRIEUSES

Durée : 30 minutes

Démarche

Nous disons aux participants que, lorsque nous leur en donnerons le signal, ils devront aller vers un compagnon qu'ils ne connaissent pas beaucoup pour jaser une dizaine de minutes. Nous leur disons que le sujet

est libre, qu'ils peuvent parler de ce qu'ils aiment, de ce qu'ils font, de ce qui est important pour eux, etc...

Nous leur donnons comme tâche d'essayer de découvrir mutuellement, au cours de la conversation, trois (3) caractéristiques particulières de leur partenaire, trois (3) choses qu'ils ne connaissaient pas (ex. : il est sportif, il aime le cinéma, il a un chien, etc...).

Au bout de quelques minutes nous réunissons le groupe pour discuter.

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Nous demandons à chacun, à tour de rôle, de raconter comment ça s'est passé, comment ils se sont sentis. Il ne s'agit pas de faire un résumé de la conversation. Nous mettons l'accent sur la manière avec laquelle ils ont pris contact avec l'autre, sur ce qu'ils lui ont dit ou demandé, sur les réactions, etc... Nous leur demandons ensuite de présenter au groupe les trois (3) caractéristiques "mystères" de leur partenaire. Voici quelques exemples de questions que nous pourrions poser :

- *«Comment as-tu fait pour te choisir un partenaire?»*
- *«Avais-tu des craintes en allant vers lui?»*
(ex. : j'étais un peu gêné mais j'avais en même temps envie de le connaître).
- *«Comment as-tu commencé la conversation?»*
- *«Qu'elle était l'attitude de ton partenaire et comment y as-tu réagi?»*
(ex. : il avait l'air content et ça m'a dégêné).
- *«Comment ça s'est passé au cours de la conversation? Est-ce que certaines choses ont changé?»*
(ex. : je me suis senti de plus en plus à l'aise avec lui, etc...).
- *«Y a-t-il eu des moments de silence? Comment te sentais-tu dans ces moments-là? Qu'est-ce que tu as fait?»*
(ex. : je me sentais pas mal à l'aise, j'attendais qu'il continue de parler).
- *«Qu'as-tu appris au sujet de ton partenaire?»*

Nous pouvons consolider l'exercice par une réflexion comme :

«Lorsqu'on aborde quelqu'un pour lui parler et l'écouter, il est bien important que notre intérêt soit réel. C'est en étant sincère que vous inviterez l'autre personne à prendre confiance en elle et à s'ouvrir à d'autres gens.»

LE MOT DE LA FIN

En parlant de soi, en se laissant aller à des expériences nouvelles, on manifeste un début de confiance envers les autres. Pour que cette confiance puisse rester et grandir, le respect et la discrétion sont essentiels. C'est comme un secret qui nous est confié.

NOTES AUX ANIMATEURS

Ces exercices ont tous pour objectif de faire expérimenter aux jeunes les conditions dans lesquelles peut s'établir une bonne communication et une bonne relation. C'est important de leur faire identifier ces conditions à partir de leur propre expérience et non de leur faire mémoriser une liste de qualités liées à une bonne communication. C'est important aussi de revenir sur la discrétion et la confidentialité comme règle de fonctionnement du groupe. Tout ce qui se dit de personnel dans le groupe doit rester dans le groupe.

MES NOTES PERSONNELLES

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION**LA CONFIANCE**

Vous savez jusqu'à quel point nous avons tendance à juger quelqu'un selon son apparence physique. Est-ce là un critère suffisant pour décider de lui faire confiance ou non? Tout comme le dentifrice ou le parfum, l'enveloppe extérieure est souvent trompeuse. La confiance n'apparaît pas de façon magique. Il n'y a pas de recette-miracle.

La confiance se mérite à travers les risques pris un à un dans une relation. Lorsque nous faisons confiance à une autre personne, nous prenons des risques, c'est-à-dire que nous augmentons notre vulnérabilité face à cette personne. Faire confiance, c'est se laisser affecter par le comportement de l'autre et pour ce, nous devons croire que l'autre veut et est capable de se comporter de façon à ne pas nous blesser. Autrement dit, nous croyons qu'elle nous respecte.

Nous avons peu, sinon aucun contrôle sur l'aptitude de l'autre à faire confiance. C'est pourquoi il nous faut souvent prendre le risque de dévoiler un petit peu de soi en premier, pour gagner la confiance de l'autre et l'amener à s'ouvrir. L'important est d'apprendre à parler de soi de façon progressive. Dans une relation saine, il faut d'abord s'exprimer.

LES VALEURS**ET MOI, QU'EST-CE QUI EST
IMPORTANT POUR MOI?****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Apprendre à se centrer sur soi-même, à identifier ses propres valeurs et à reconnaître leur rôle dans les décisions que l'on prend et les choix que l'on fait. Apprendre à reformuler un problème en terme de but à atteindre, en fonction de ce qu'on souhaite et de ce qui est important pour nous.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Savoir un peu plus qui on est et apprendre à se confier aux autres pour mieux les comprendre quand ils se confient à nous. Prendre conscience de nos propres valeurs, de ce qui est important pour nous et qui détermine nos choix, nos décisions et notre façon d'être.

À chaque nouvelle chose qu'on découvre, nos idées sont confrontées et changent parfois un peu, parfois beaucoup. Nos parents, nos professeurs, les gens de notre entourage ont été les premiers à nous apprendre des choses et à nous transmettre leurs valeurs mais, maintenant, on est de plus en plus prêt à faire nos propres choix. Face aux nombreuses influences qui s'exercent sur nous (ex. : ami(e)s, parents, média, publicité, etc...), on doit sans cesse faire des choix qui correspondent à nos valeurs, à ce qu'on croit, aux idées auxquelles on tient. Parfois, c'est difficile de choisir parce qu'on ne connaît pas toutes les possibilités et toutes leurs conséquences. Il est souvent plus simple de savoir ce qu'on ne veut pas. Pourtant, chaque jour, en faisant les choses d'une manière plutôt que d'une autre, on prend des décisions.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs reviennent sur la rencontre précédente et interrogent les jeunes sur ce qu'ils ont expérimenté et pensé depuis la dernière rencontre. Ont-ils réfléchi davantage à l'amitié? Aux qualités qui nous méritent la confiance des autres? Si les jeunes tiennent un journal de bord, ils peuvent l'utiliser comme base d'échange.

EXERCICE 1

MES VALEURS

Durée : 30-40 minutes

Matériel :

- Papier et crayons.
- Feuille d'exercice. (CE:9.10.11)

EXERCICE 1**LA CHASSE AUX AUTOGRAPHES**

Durée : 20 minutes

Démarche

Nous te demandons d'imaginer que tu disposes de 2,000.00\$ et d'une liste de 34 façons possibles de les dépenser.

Dans l'espace laissé en blanc à droite de chacune des suggestions, inscris la somme d'argent que tu serais prêt à y consacrer. N'attribue une somme qu'aux souhaits que tu aimerais voir réaliser mais dépenses la totalité des 2,000.00\$, ni plus, ni moins. Par exemple, tu peux attribuer 5,00\$ à l'un des souhaits, 100.00\$ à un autre et ne rien attribuer à ceux qui ne te plaisent pas. Tout comme tu peux dépenser les 2,000.00\$ pour un seul montant.

	Somme
1. Débarrasser le monde des préjugés	_____
2. Aider les malades et les indigents	_____
3. Devenir un personnage célèbre (vedette de cinéma ou de sport)	_____
4. Découvrir un moyen de tripler les bénéfices de ton entreprise	_____
5. Un massage quotidien et la meilleure cuisine du meilleur cuisinier du monde	_____
6. Une parfaite compréhension du sens de la vie	_____
7. Un vaccin rendant impossible la corruption et le mensonge	_____
8. La possibilité d'établir tes propres conditions de travail	_____

9. Devenir la personne la plus riche du monde _____
10. Atteindre les fonctions politiques les plus élevées _____
11. Connaître la liaison amoureuse parfaite _____
12. Avoir une maison donnant sur le plus beau paysage du monde et remplie de tes oeuvres d'art préférées _____
13. Être la personne la plus séduisante du monde _____
14. Vivre jusqu'à 100 ans en parfaite santé _____
15. Te faire psychanalyser gratuitement par un spécialiste de génie _____
16. Disposer de la bibliothèque la plus complète pour ton usage personnel _____
17. Vivre en harmonie avec Dieu et accomplir ses desseins _____
18. Débarrasser le monde de l'injustice _____
19. Disposer de ressources suffisantes pour faire don d'un million d'onces d'or à l'oeuvre de ton choix _____
20. Être élu au titre de personnalité la plus remarquable de l'année et recevoir les louanges de tous les journaux du monde _____
21. Maîtriser la profession de ton choix _____
22. N'avoir rien d'autre à faire que de t'amuser, tes besoins et tes désirs étant automatiquement satisfaits _____
23. Être la personne la plus sage du monde _____
24. Trouver un moyen d'introduire un «sérum de vérité» dans l'eau de boisson partout dans le monde _____
25. Pouvoir faire ce que tu veux, quand tu veux _____

26. Avoir une grande chambre remplie de pièces d'un dollar en argent _____
27. Être le maître de la destinée de 500,000 personnes _____
28. Bénéficier de l'amour et de l'admiration du monde entier _____
29. Pouvoir voyager autant que tu le veux et assister à des concerts, pièces de théâtre, opéras ou ballets que tu désires voir _____
30. Une garde-robe complète du couturier de ton choix, une nouvelle coiffure et deux semaines dans une station de soins de beauté _____
31. Devenir membre d'un bon club de conditionnement physique _____
32. Avoir la pilule anticomplexe _____
33. Posséder un ordinateur omniscient mettant à ta disposition toutes les connaissances qui t'intéressent _____
34. Passer tout le temps désiré avec le personnage religieux que tu admires le plus _____

Valeur(s), par priorité :

1.	8.
2.	9.
3.	10.
4.	11.
5.	12.
6.	Autre(s)
7.	

EXERCICE 1 - CORRIGÉ A ET B

Maintenant, selon la somme d'argent allouée à chaque numéro, classe en numérotant de 1 à ... ce qui est le plus important en allant vers le moins important. Ensuite, tu peux déterminer ce que chaque choix signifie. Chacun des 34 souhaits est associé à une valeur bien définie. La liste qui suit t'indiquera quelles sont les valeurs associées à tes souhaits.

1 et 18	Justice, reconnaissance et respect des droits et du mérite de chacun
2 et 19	Philanthropie, amour de l'humanité
3 et 20	Célébrité, désir d'être important
4 et 21	Réalisation, épanouissement dans l'accomplissement d'une tâche
5 et 22	Plaisir, satisfaction ou contentement
6 et 23	Sagesse, pénétration, bon sens, jugement
7 et 24	Honnêteté
8 et 25	Esprit d'indépendance
9 et 26	Richesse matérielle
10 et 27	Puissance, désir d'autorité ou d'influence sur les autres
11 et 28	Amour
12 et 29	Sens esthétique, culturel (harmonie globale)
13 et 30	Attrait physique
14 et 31	Santé
15 et 32	Équilibre émotif, absence d'anxiété, paix d'esprit
16 et 33	Savoir
17 et 34	Foi religieuse (spiritualité)

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Durée : 15 minutes

- Qu'avez-vous appris sur vous-mêmes par cet exercice?
- Y a-t-il eu des surprises après avoir examiné votre liste?
- Suite à cet exercice, pouvez-vous identifier certaines de vos valeurs? Lesquelles?

EXERCICE 2**L'ORDINATEUR**

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Papier et crayons.

Démarche :

Nous demandons aux jeunes de s'imaginer qu'il existe une nouvelle sorte d'ordinateur. Cet ordinateur peut prendre des décisions pour les autres. Pour décider à leur place, il a besoin de savoir un minimum de choses sur ce que les gens aiment ou n'aiment pas, veulent ou ne veulent pas (par ex. : aimer être avec d'autres gens ou aimer être seul, préférer "réussir" ou avoir du plaisir, vouloir faire de l'argent ou faire quelque chose qui nous passionne, etc...). Nous poursuivons en posant aux jeunes la question suivante :

- *«Si tu devais laisser l'ordinateur prendre trois (3) décisions personnelles à ta place, grandes ou petites, et faire ensuite ce qu'il a choisi pour toi, qu'est-ce que tu lui laisserais décider?»
(ex. : ce que je vais faire plus tard, ce que je vais demander pour mon anniversaire, etc..).*

Sur une feuille, nous leur demandons d'inscrire les trois (3) décisions qu'ils laisseraient prendre à l'ordinateur ainsi que les renseignements à leur sujet dont ce dernier aurait besoin pour choisir dans leur meilleur intérêt (leurs valeurs, ce qui est important pour eux, leurs désirs, etc...). Nous disons aux jeunes qu'ils ne seront pas obligés de partager ce qu'ils ont écrit avec les autres s'ils ne le veulent pas.

Sur une autre feuille, nous leur demandons cette fois d'écrire trois (3) décisions qu'ils aimeraient garder pour eux et qu'ils n'aimeraient pas que l'ordinateur prenne à leur place.

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Nous interrogeons les jeunes en leur demandant, par exemple :

- *«Lesquelles de ces décisions étaient les plus difficiles à choisir : celles que tu voulais donner à l'ordinateur ou celles que tu voulais garder? Veux-tu nous en parler?»*
- *«Comment as-tu choisi quelles décisions donner à l'ordinateur? (ex. : les moins importantes, celles qui ont moins de conséquences) et «Quelles décisions garder pour toi?» (ex. : les plus importantes, celles qui ont des conséquences à long terme).»*
- *«Quand tu as un problème à régler, est-ce que tu penses parfois à ce qui est très important pour toi? À ce que tu serais prêt à négocier? Aux concessions que tu pourrais faire?»*
- *«Selon toi, la plupart des gens aiment-ils que les autres décident pour eux?» (ex. : la plupart veulent prendre leurs propres décisions mais ils aiment être soutenus ou encouragés pour bien envisager toutes les possibilités et toutes les conséquences de leurs choix...).*
- *«As-tu découvert quelque chose à propos de tes valeurs et de ce qui est important pour toi? Veux-tu partager ce que tu as découvert avec tes compagnons?»*

Nous leur parlons de la théorie des verres fumés dont la couleur change selon ce qu'on a vécu, ce qui amène une opinion différente d'une personne à l'autre.

LE MOT DE LA FIN

Quand on a soi-même eu à clarifier ses valeurs ou à prendre des décisions, il est plus facile de comprendre et d'aider un ami à le faire.

NOTES AUX ANIMATEURS

C'est important de laisser aux jeunes la décision de s'impliquer dans les exercices de la façon qui leur conviennent le mieux, par exemple, en choisissant de parler d'une situation fictive plutôt que d'une situation qu'ils ont personnellement vécue. À la fin de la rencontre, il nous revient d'aider les jeunes à faire les liens entre le contenu de cet atelier et ceux qui précèdent ou qui suivent.

MES NOTES PERSONNELLES

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION POUR MOI, L'IMPORTANT C'EST...

Dès notre très bas âge, nous sommes quotidiennement confrontés à établir nos priorités. Notre façon de réagir à une situation est largement teintée par nos valeurs personnelles. Nos valeurs, tout comme nos attitudes et croyances, se développent à travers un processus de communication interpersonnelle. Elles sont toutes apprises en relation avec d'autres individus qui nous côtoient chaque jour.

Nos valeurs sont la perception de ce qui est bon ou mauvais relativement aux choses, aux gens et aux événements de notre vie. Nos croyances représentent notre vision du monde, ce que nous pensons qui est vrai et ce avec quoi nous sommes en accord. Enfin, nos attitudes sont les résultats de nos valeurs et nos croyances. Elles reflètent nos réactions.

Toutes les valeurs, les attitudes et les croyances sont apprises, elles peuvent être également désappries, c'est-à-dire changées. Cependant, certains changements sont difficiles à effectuer. Nos valeurs se sont formées suite à notre appartenance à un groupe que nous chérissons, donc, nous pouvons développer des préjugés favorables ou défavorables envers tel genre de personne. De plus, quand nous disons d'une personne qu'elle est comme ceci ou comme cela, nous portons un jugement de valeur sur cette personne. Mais attention, les étiquettes ne peuvent aucunement définir ces mêmes gens. Si une chose est bonne pour un individu, cela ne veut pas dire pour autant qu'elle soit bonne pour toutes les autres personnes, ne l'oublions pas.

L'ÉCOUTE**ÉCOUTER : L'ART D'ÊTRE DISPONIBLE****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Apprendre à écouter attentivement; avec les oreilles, avec les yeux, avec le coeur.

Reconnaître les caractéristiques d'une bonne écoute et commencer à identifier les obstacles à la communication.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience de son propre besoin d'être écouté et du plaisir qu'on ressent quand on rencontre des gens qui s'intéressent à ce qu'on pense, dit, connaît...

L'adolescence est une période où on a parfois de la difficulté à se faire entendre des adultes. Si on a des soucis, des joies ou des idées importantes à partager, nos ami(e)s sont les personnes vers qui on se tourne le plus souvent pour se confier et pour avoir du soutien. Quand ils(elles) se rendent disponibles et nous écoutent sincèrement, on sent qu'on a quelque chose de très précieux. En parlant à nos ami(e)s de ce qu'on pense et de ce qu'on ressent, on apprend aussi à mieux se connaître.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs font un retour sur la rencontre précédente et demande aux jeunes ce qu'ils ont appris de nouveau sur eux-mêmes, sur leurs valeurs, sur ce qui est important pour eux. Ont-ils eu l'occasion de réfléchir à tout ça depuis la dernière fois? Ont-ils quelque chose d'autre à ajouter? Si les jeunes tiennent un journal de bord, ils peuvent utiliser leurs notes pour enrichir la discussion.

EXERCICE 1

LA RUMEUR

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Message (à préparer d'avance).
- Papier et crayons.

Démarche

Nous demandons aux jeunes de se retirer de la pièce sauf l'un d'entre eux. Nous lisons à ce dernier, un message qui porte sur un problème d'adolescence, ou un échange entre deux jeunes. Nous pouvons nous inspirer de l'exemple présenté plus bas. Puis, nous rappelons un deuxième jeune dans la pièce et demandons au premier de lui répéter le message qu'il a reçu de nous. L'exercice se poursuit ainsi jusqu'à ce que tous aient entendu le message et soient revenus dans la pièce. Les autres restent silencieux et ne doivent pas influencer celui dont c'est le tour de transmettre le message. Par contre, ils peuvent devenir des observateurs (attitude de celui qui parle, position où, difficulté à retransmettre le message). Le dernier à recevoir le message l'enregistre (ou l'écrit) et le fait ensuite écouter (ou le lit) aux autres.

Voici un exemple de message concernant un malentendu entre jeunes :

« Tu sais Nicole, je n'ai pas compris ce qui s'est passé et aujourd'hui, je suis vraiment toute triste. Comme ça nous arrive souvent de le faire, Caroline m'a laissé un message à la maison. Elle m'écrivait que j'avais été vraiment méchante de parler dans son dos, que ça lui prendrait un bon bout de temps avant qu'elle me confie quelque chose, et même, avant qu'elle me reparle. Elle disait que ça, elle ne me le pardonnerait pas. Je ne sais pas du tout de quoi elle veut parler mais Martin m'a dit qu'il y avait une rumeur à propos des parents de Caroline et qu'elle était certaine que c'était moi qui l'avait commencée. J'ai essayé de l'appeler hier soir, mais son frère m'a dit qu'elle ne voulait plus me parler. Il m'a dit que si je voulais m'expliquer, Caroline m'attendrait à

la danse vendredi. C'est l'anniversaire de ma mère ce jour-là puis on fait une fête chez nous, j'étais pas supposée sortir. Je ne sais vraiment pas quoi faire puis, je ne veux pas perdre ma meilleure amie. En fait, si tu y allais à ma place je pourrais te demander de lui remettre un mot de ma part...?»

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Durée : 15 minutes

En groupe, nous comparons ensuite le premier et le dernier message reçu. Nous offrons à ceux qui observaient de partager avec les autres ce dont ils ont été témoins. Nous amorçons la réflexion par des questions semblables à celles-ci :

- *«Qu'est-ce qui était difficile dans cet exercice?»*
- *«Comment tu t'y es pris pour tenter d'écouter et de retenir le message?»*
- *«Quelle information as-tu perdue? Laquelle s'est ajoutée? Laquelle s'est déformée?»*
- *«Qu'est-ce qui a pu faire obstacle à ta compréhension du message reçu?»*
(ex. : inattention, distraction, tentative de "mémoriser" au détriment de la compréhension du message, accent sur certains détails, nervosité, etc...).

Nous expliquons ensuite ce que sont les "filtres" en disant par exemple :

«Il s'agit d'une tendance que nous avons à retenir certains détails et à en laisser passer d'autres ou à les déformer, à cause de nos humeurs, de la situation, de notre personnalité, de nos valeurs, etc... Pour différentes raisons, nous avons parfois tendance à négliger des choses qui sont peut-être essentielles à une bonne écoute. Par exemple, si nous n'aimons pas les situations tragiques, nous aurons peut-être tendance à retenir surtout les éléments positifs d'un message (et vice-versa) et à négliger la réalité de l'autre. Si nous aimons les détails, nous allons peut-être délaissé le message principal, etc...»

Nous poursuivons en ramenant les jeunes à leur expérience et en posant une question comme celle-ci :

«Comment filtres-tu les messages (ce que tu as tendance à retenir et ce que tu as tendance à négliger dans un message)?»

Nous faisons le lien avec les rencontres d'entraide où il y a risque de filtrer les messages.

EXERCICE 2

JEUX DE RÔLE SUR LES BLOCAGES
À LA COMMUNICATION EFFICACE

Durée : 30 minutes

Théorie :

- Voir fiche de réflexion. [P.40] - [CE:16.17]

Matériel :

- 10 à 20 cartes (rôle). Chacune avec un rôle différent sur les styles de communication inefficace. Plusieurs sujets de discussion pour les jeunes.

Démarche :

Nous formons un groupe (8 à 10 jeunes) afin de discuter d'un sujet général (collecte de fonds, vie étudiante, vandalisme, etc...). L'animateur introduit le sujet. Nous donnons à chaque membre du groupe une carte décrivant un des blocages à la communication. Après qu'ils ont lu leurs cartes, nous leur demandons de la mettre de côté pour que personne ne voit ce qui est écrit sur la carte de l'autre. Nous leur demandons de jouer le rôle du style de communication qui lui a été assigné. Après 5-10 minutes, nous demandons aux jeunes de discuter de leurs réactions aux rôles joués par les autres.

- *«Pouvez-vous deviner qui jouait quel rôle?»*
- *«Quel était votre réaction lorsqu'on vous répondait dans ces différents styles?»*
- *«Le rôle que vous aviez à jouer était-il confortable?»*

Nous donnons à chacun une nouvelle carte décrivant un blocage (s'assurer que chacun a un nouveau rôle et que les rôles sont tous différents). Nous demandons aux jeunes de continuer la discussion ou nous assignons un nouveau sujet. Nous répétons les étapes mentionnées plus haut.

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

En grand groupe, nous disons quelque chose comme :

«Assez souvent, la façon dont nous répondons à quelqu'un déterminera la façon qu'il nous répondra (par exemple, si j'abaisse quelqu'un, il pourrait se fâcher, être silencieux, être blessé, être insulté, etc...).»

Nous discutons n'importe quelle des réactions des élèves à l'exercice.

- *«Comment était-ce pour vous (chacun)?»*
- *«Comment vous sentiez-vous lorsque vous mettiez des blocages?»*
- *«Comment vous sentiez-vous lorsque vous receviez des blocages (défensive, fâché, coupable, etc...)?»*
- *«Pouvez-vous réaliser comment quelqu'un se sent face à des blocages?»*
- *«Qu'avez-vous remarqué du groupe et/ou de un des membres du groupe pendant le jeu de rôle (comportement, progrès du groupe, etc...)?»*

EXERCICE 3

OUVRIR LES YEUX ET LES OREILLES

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Foulards et bandeaux.

Démarche :

Nous demandons aux jeunes de se mettre deux par deux, avec quelqu'un qu'ils ne connaissent pas beaucoup. Nous leurs proposons de discuter d'un thème qui touche les jeunes en général ou qui leur tient particulièrement à coeur (ex. : relation avec les parents, amitiés, amours, études, sorties, etc...). Pendant que l'un parle, l'autre, qui écoute, se cache les yeux avec un bandeau en se concentrant sur ce que dit son partenaire. Au bout de deux ou trois minutes, celui qui écoute retire son bandeau et bouche ses oreilles, se concentrant maintenant sur ce que son partenaire fait, l'expression de son visage, etc... Nous encourageons les jeunes à se concentrer sur leur expérience. Puis nous faisons échanger les rôles et recommençons le processus.

RETOUR SUR L'EXERCICE 3

Nous réunissons le groupe pour discuter de leurs impressions et observations. Nous pouvons nous inspirer des questions suivantes :

- *«Au cours de la conversation, comment t'es-tu senti quand tu parlais?»*
- *«Comment t'es-tu senti lorsque tu écoutais?»*
- *«Qu'est-ce que chaque sens t'a permis de découvrir au sujet de ton partenaire?»*
- *«Quels renseignements perdrais-tu si tu te privais d'un de tes sens?»*

Nous terminons par un commentaire semblable à celui-ci :

«Il y a deux grandes catégories d'expression : verbale (ce qu'on dit avec des mots, ou avec le ton de notre voix) et non verbale (ce qu'on dit avec nos gestes, notre posture, nos mimiques, à travers notre corps, nos yeux, nos soupirs, nos silences, etc... Bien qu'on ne le réalise pas souvent, les yeux comme les oreilles peuvent servir à écouter. Si une personne ne nous regarde pas ou si elle se bouche les oreilles, on comprend vite qu'elle n'est pas disposée à communiquer. Lorsqu'on a la chance de les avoir, l'ouïe et la vue peuvent toutes les deux nous permettre de mieux comprendre ou deviner une personne. Nos sens nous permettent de prêter attention aux autres, c'est donc un atout que de savoir les utiliser dans la communication.»

LE MOT DE LA FIN

Par différentes façons de porter attention, on peut permettre à un(e) ami(e) de nous dire ce qu'il(elle) pense, ressent, connaît. En écoutant vraiment, on peut aussi lui communiquer qu'il(elle) est unique et important(e).

NOTES AUX ANIMATEURS

Il peut arriver que les jeunes aient de la difficulté à garder leur sérieux pendant l'exercice 3 (ouvrir les yeux et les oreilles). Si c'est le cas, nous pouvons utiliser une variante où nous demandons aux jeunes de se mettre dos à dos, un des jeunes devant donner à sa partenaire des directives pour exécuter un dessin. Nous pouvons utiliser cet exercice pour faire prendre conscience aux jeunes de l'importance d'écouter attentivement.

En guise de conclusion, nous pouvons résumer les caractéristiques d'une écoute qui facilite la communication. Pour ce faire, nous pouvons reprendre toutes les idées pertinentes amenées plus tôt par les jeunes pendant les exercices et la discussion.

MES NOTES PERSONNELLES

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION

L'ÉCOUTE EFFICACE

«La nature a pourvu les humains d'une seule langue, mais de deux oreilles afin que nous puissions écouter les autres deux fois plus que nous ne parlons»

Zénon d'Élée

Le fait d'entendre est un processus naturel, pourvu que nos oreilles et notre cerveau fonctionnent normalement. Nous avons peu de contrôle sur ce processus; nous ne pouvons faire autrement qu'entendre. Cependant, nous ne pouvons écouter que lorsque nous le voulons bien. Le processus d'écoute peut être contrôlé par la personne. Parfois nous décidons de "fermer le volume", parfois nous écoutons mais notre pensée oscille entre ce que la personne est en train de nous dire et nos propres pensées. Souvent, nous écoutons mal.

L'écoute est une habileté et, comme toute habileté, pour être acquise et maintenue, elle requiert une certaine pratique. Écouter, c'est posséder la créativité nécessaire pour trouver un sens réel à ce qu'une personne nous communique. Cela implique un respect fondamental de l'autre personne. Il importe d'accorder notre attention, notre temps ainsi que notre énergie à comprendre l'autre. Écouter activement une personne, c'est essayer de la comprendre sans la juger ou la critiquer, c'est refléter ce qu'elle dit de façon à lui indiquer que l'on a bien saisi ses sentiments. Le reflet nous aide à bâtir un climat de confiance. La personne se sent en sécurité, elle se sent comprise. Du même coup, son émoi diminue et elle redevient capable de faire face à son problème.

Notre façon d'écouter influence les autres. Notre attitude détermine la qualité d'écoute que nos interlocuteurs nous accorderont en retour. Pour être efficace, nous devons écouter à deux niveaux : le verbal et le non-verbal. Au niveau verbal, nous devons être attentifs au contenu de la discussion. Au niveau non verbal, nous devons être attentifs aux divers signes émis lorsqu'une personne s'exprime : le ton de la voix, la posture, les gestes, les expressions faciales, etc... Le niveau de langage nous donne beaucoup d'informations sur les sentiments de la personne. Une mauvaise perception des indices donnés par le non-verbal peut nous faire passer complètement à côté de ce que la personne nous communique vraiment.

Afin de t'aider à améliorer ton efficacité d'écoute, voici quelques bonnes habitudes à adopter :

- se concentrer sur le message;
- écouter avant de juger;
- chercher les idées principales;
- empêcher les distractions lorsque c'est possible;
- identifier le langage non-verbal et s'en servir pour une meilleure compréhension du message verbal.

FICHE DE RÉFLEXION**LA COMMUNICATION**Notions théoriques

1. Émetteur-récepteur : pour communiquer, il faut nécessairement qu'il y ait deux individus :

- a) l'émetteur : c'est celui qui parle, qui donne un message;
- b) le récepteur : c'est celui qui écoute, qui reçoit le message.

Dans une communication normale, on est tour à tour émetteur et récepteur. Lorsque l'on perçoit un message (récepteur), on l'interprète, on le décode, on lui donne une signification; puis on prépare une réponse et on devient émetteur à notre tour.

2. Communication verbale et non-verbale : la communication est composée de deux parties :

- a) le verbal : ce sont les mots, le contenu;
- b) le non-verbal : ce sont tous les autres aspects mis à part le langage des mots, qui peuvent donner un message : par exemple le regard, la mimique, la position du corps, les silences, etc...

Lorsque l'on écoute quelqu'un, il faut toujours détecter autant que possible le message verbal et le message non-verbal. Les deux aspects nous donnent de l'information sur la situation et nous sommes ensuite en mesure de mieux la comprendre.

La plupart des gens sont habitués de comprendre le message verbal. C'est moins évident pour le message non-verbal. Les exercices visent à se familiariser avec ce dernier type de message. Il visent aussi à réaliser qu'il y a différentes façons de réagir à quelqu'un qui nous parle. Ainsi, certaines de nos attitudes encouragent l'autre à parler et à se confier. Par contre, d'autres peuvent être des obstacles à une bonne communication. Une bonne part de l'action des pairs aidants se fera au niveau de l'écoute. Lorsque nous écoutons, nous sommes récepteurs. Mais nous sommes aussi émetteurs dans le sens où nous donnerons une réaction souvent non-verbale, par notre attitude. Il est donc important de prendre conscience de nos réactions en vue d'être de bons écoutants, tout en étant attentifs au message non-verbal de l'émetteur.

FICHE DE RÉFLEXION BLOCAGES À LA COMMUNICATION

1. Donner des ordres, commander

- «Tu dois...» / «Il faut que tu...» / «Tu vas...».
- peut produire de la peur ou de la résistance;
- invite la réaction;
- encourage des comportements de révolte, vengeance...

2. Avertir - menacer

- «Si tu ne..., alors...» / «T'es mieux de..., ou...».
- peut produire la peur, la soumission;
- invite la réaction ou des conséquences menaçantes;
- peut produire le ressentiment, la rage, la rébellion.

3. Moraliser - prêcher

- «Tu devrais...» / «C'est ta responsabilité...».
- crée des sentiments d'obligation ou de culpabilité;
- peut faire que la personne défend son point encore plus;
- communique le manque de confiance sur le sens de responsabilité de la personne.

4. Donner des conseil - solutions

- «Ce que je ferais c'est...» / «Pourquoi ne pas...».
- peut suggérer que la personne ne solutionne pas ses problèmes;
- arrête la personne de réfléchir à son problème, à considérer les alternatives et les essayer;
- peut causer de la dépendance ou de la résistance.

5. Persuader avec une logique - s'obstiner

- *«Voici pourquoi tu es mal...» / «Les faits sont que...» / «Oui, mais...».*
 - provoque une position défensive et un contre-argument;
 - fait souvent arrêter la personne d'écouter;
 - peut faire sentir la personne inférieure, inadéquate.

6. Juger - critiquer - blâmer

- *«Tu n'es pas mature de penser...» / «Tu es paresseux...».*
 - implique l'incompétence, la stupidité, le mauvais jugement;
 - coupe la communication par la peur de jugements négatifs;
 - personne accepte souvent les jugements («je suis mauvais») ou se révolte («t'es pas mieux»).

7. Louanger - être d'accord

- *«Je trouve que tu fais un beau travail» / «T'as raison...».*
 - indique des attentes élevées;
 - peut être vu comme de la manipulation afin d'encourager les comportements désirés;
 - peut causer de l'anxiété lorsque la perception de soi de la personne ne coïncide pas avec celle des autres.

8. Appeler des noms - ridiculiser

- *«Bébé» / «O.K. le fin-fin».*
 - peut faire sentir la personne pas aimée;
 - peut causer du dommage sur l'image de soi;
 - provoque souvent des vengeances verbales/physiques.

9. Analyser - diagnostiquer

- *«Ce qui ne vas pas c'est...» / «Tu es seulement fatigué...» / «Tu ne veux pas vraiment dire cela...».*
 - peut être menaçant et frustrant;
 - la personne peut se sentir prise, exposée;
 - bloque la communication de peur d'être exposé ou mal compris.

10. Rassurer - sympathiser

- *«Ne t'inquiètes pas» / «Tu te sentiras mieux» / «Encourages-toi».*
 - la personne se sentira incomprise;
 - réveille des sentiments d'hostilité;
 - la personne comprendra le message : «C'est pas O.K. de ne pas bien te sentir».

11. Examiner et questionner

- *«Pourquoi...» / «Qui...» / «Qu'est-ce que tu as...» / «Comment...».*
 - puisque répondre à des questions résulte souvent à recevoir des critiques ou des solutions, les gens apprennent souvent à répliquer avec une non-réponse, de l'évitement, des demi-vérités ou des mensonges puisque les questions indiquent rarement ce que la personne veut, l'autre peut devenir anxieux et avoir peur;
 - la personne peut perdre son problème de vue lorsqu'elle répond aux questions.

12. Détourner - sarcasme - retrait

- *«Parlons de choses plaisantes...» / «Pourquoi n'essaies-tu pas de mener le monde». / Rester silencieux, se détourner.*
 - suggère que les problèmes doivent être contournés plutôt que réglés;
 - peut suggérer que les problèmes de quelqu'un ne sont pas importants;
 - empêche la personne d'être ouverte lorsqu'elle vit des difficultés.

LES ÉMOTIONS**JE ME SENS BIEN...
JE ME SENS MAL****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Apprendre à identifier nos propres émotions et reconnaître nos façons de les manifester : dans notre corps, dans nos gestes, dans nos paroles ou nos silences.

Apprendre à reconnaître les indices que quelqu'un nous donne à travers ce qu'il dit ou ce qu'il fait, pour nous faire comprendre comment il se sent.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience de ses propres émotions et de sa façon de les exprimer. L'adolescence est une période particulièrement intense et chargée d'électricité émotive; parfois positive, parfois non. Bien des choses sont à conquérir, à apprivoiser, à redécouvrir. Devant tant de nouvelles expériences, il arrive que la panique ou la détresse nous prenne et qu'on ait plein de sensations étranges dans notre corps : "nœuds" dans le ventre, mains moites, gorge serrée, etc... À d'autres moments, pour toutes sortes de raisons, on déborde d'excitation, de joie, d'émerveillement. Entre ces deux extrêmes, il y a une foule d'émotions. Apprendre à les reconnaître, c'est apprendre à mieux se connaître.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs font un retour sur les habiletés d'écoute et s'informent des expériences vécues au cours de la semaine en rapport avec la rencontre précédente. Les jeunes ont-ils observé des changements dans leur façon d'écouter les autres? Ont-ils remarqué comment les autres les écoutaient quand ils parlaient? On passe ensuite directement aux exercices.

EXERCICE 1**LA CHARADE DES ÉMOTIONS**

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Fiches préparées à l'avance.

Démarche :

Nous inscrivons une émotion différente sur autant de fiches séparées qu'il y a de participants, par exemple peur - joie - peine - euphorie - dégoût - paix - colère - fierté - frustration - satisfaction - indifférence - etc... Nous faisons piger une carte à chacun, au hasard, Nous leur demandons de ne pas la montrer aux autres et d'essayer de se rappeler, chacun de son côté, un moment où ils ont ressenti l'émotion indiquée sur la carte. Nous les invitons à se rappeler ce qu'ils ont ressenti exactement à ce moment-là (sensations physiques et pensées) et ce qu'ils ont fait. Ensuite, nous faisons mimer à chacun, à tour de rôle et devant le groupe, l'émotion indiquée sur la carte, telle qu'ils l'ont déjà vécue, ou sinon, telle qu'ils l'imaginent. Les autres doivent deviner de quelle émotion il s'agit. Après que tous aient mimé et fait comprendre leur émotion, les jeunes peuvent raconter leur souvenir aux autres membres du groupe.

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Nous demandons aux jeunes d'expliquer comment ils ont fait pour découvrir quelles émotions étaient mimées :

- *«Sur quoi t'es-tu basé pour reconnaître l'émotion qui était mimée?»*
(ex. : expression du visage, position du corps, mouvement, etc...).
- *«Y a-t-il un point commun dans la façon d'exprimer les émotions?»*
(ex. : s'expriment par le comportement, par les réactions du corps, etc...).

- *«Y a-t-il des émotions qui semblent plus difficiles à reconnaître que les autres?»*
(ex. : les émotions contrôlées ou contenues, etc...).
- *«Quels sont les mots et les gestes que tu utilises le plus souvent pour décrire tes émotions, tes sensations?»*
(ex. : "flippé, écoeuré", etc...).
- *«Pourrais-tu reconnaître des signes d'émotions chez les autres?»*

EXERCICE 2

LES MASQUES

Durée : 20 à 30 minutes

Démarche : Fantaisie dirigée. Dernier événement.

Un des animateurs dirige de la façon suivante :

«Prends le temps de prendre la position la plus confortable possible, pour te détendre...» (Les faire un peu relaxer au début, respiration...).
«Respire profondément, détends-toi, tu as l'impression d'être très détendu.»

Puis, plus lentement :

«Je fais graduellement un retour dans le temps, dans le passé. Hier, la semaine dernière, il y a deux semaines, un mois, la dernière fois où tu t'es retrouvé dans une situation sociale gênante ou inconfortable, une situation difficile, une situation où tu as vécu une certaine insatisfaction : tu n'étais pas bien. Prends le temps de voir où ça se passe (à la maison, au collège, aux loisirs), dans quelles circonstances? Quels sont les gens autour de toi? Quelles sont tes émotions à ce moment-là? Comment te sens-tu? Quelles sont tes réactions? Prends le temps de bien revivre cette situation, de revoir les gens, le lieu. Comment tu te sens à ce moment-là? Qu'as-tu fait? Que s'est-il passé? As-tu fait quelque chose pour cacher ton embarras? As-tu cherché à échapper à la situation? As-tu essayé de dissimuler tes émotions? Comment ça s'est passé, comment tu as agi, comment t'as vécu cette situation-là?»

«Il arrive parfois, pour différentes raisons, qu'on se sente mal à l'aise, gêné par nos émotions et qu'on ait envie de les cacher, de les faire passer inaperçues ou même de montrer le contraire de ce qu'on ressent. Ce sont comme des masques qu'on porte pour essayer de déguiser nos faiblesses, nos émotions; pour contenir nos sentiments, pour effacer nos peurs. Sûrement que tu en vois des masques, les gens en ont dans certaines situations. Pourrais-tu nommer des masques, des choses que les gens font ou des airs qu'ils prennent pour camoufler leur inconfort?»

«Est-ce qu'il t'arrive parfois de porter des masques? Dans la situation que tu as en tête présentement, as-tu cherché à contenir tes émotions en faisant le contraire de ce que tu ressentais, en faisant le bouffon, le dur, ou en prenant une autre attitude. Tu avais des émotions. C'est quoi qui t'a empêché de les exprimer? Si tu les as exprimées, comment ça s'est passé?»

«C'est vrai qu'il y a des émotions plus difficiles que d'autres : c'est correct de prendre des façons de se protéger. Mais souvent, il est bon d'exprimer vraiment ce que l'on ressent. Ça clarifie et on se sent mieux après.»

«Dans le futur, il est fort possible que tu revives une situation semblable : vas-tu réagir de la même façon? Ou prendras-tu d'autres moyens afin d'être bien avec toi-même? Lesquels?»

«Les gens ne portent pas tous des masques. Ils ont des personnalités différentes et des raisons pour être ce qu'ils sont. Il y a des timides, des exubérants, des gens drôles, des gens plus tristes. Ils essaient tous comme toi d'exprimer leurs émotions comme ils peuvent et, au fond, souhaitent que les autres les acceptent comme ils sont. Toi, t'es-tu accepté dans cette émotion-là?»

«Il est important d'apprendre d'abord à s'accepter comme on est et ça, ce n'est pas facile. Mais ça n'empêche pas aussi de changer ce qu'on n'aime pas. Les émotions, ce n'est pas facile. Ça nous "pogne" par endedans. Des fois c'est vrai, on a des masques mais c'est aussi le fun de l'enlever, si on se donne des chances, si on s'écoute.»

«Avant d'être entraïdant pour les autres, il est primordial de l'être d'abord pour soi-même, c'est-à-dire se comprendre, être compréhensif pour soi-même, se donner des chances.»

« Tout en revenant dans le temps, tu t'arrête à une situation où tu étais heureux, où tu vivais des émotions agréables. Est-ce plus facile pour toi? Vois les gens autour de toi. Prends le temps de voir la joie, l'amour, la paix. Est-ce plus facile pour toi? As-tu tendance à la cacher ou si c'est plus facile de l'exprimer. Comment te sens-tu? Tranquillement, tu reviens dans le temps avec l'émotion que tu as vécu. Tu reviens dans le temps (1 mois, 2 semaine, la semaine dernière, hier, aujourd'hui) et tu reviens dans le présent, dans le local et lorsque tu es prêt, tu ouvres les yeux et tu commences à bouger très lentement, à ton rythme : tu as le temps.»

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Comment as-tu vécu ça? (tes commentaires, tes émotions, tes masques).

EXERCICE 3

DEVINE CE QU'IL Y A DERRIÈRE MON DESSIN

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Papier et crayons de couleur.

Démarche :

À partir d'une liste d'émotions (nous pouvons utiliser les fiches de l'exercice 1), nous demandons aux jeunes d'en choisir une et de dessiner un animal ou un objet qui correspond, selon eux, à cette émotion. Au bout de quelques minutes, quand tout le monde a terminé, nous réunissons le groupe et agrafons ensemble les dessins, les uns à côté des autres, sur un mur. Nous stimulons les jeunes à apprécier et à commenter leur exposition pendant un petit bout de temps. Nous demandons ensuite aux jeunes de deviner quelle émotion est exprimée par chacun des dessins. Nous essayons aussi de faire expliquer aux auteurs des dessins pourquoi ils ont

choisi cet animal ou cet objet. Nous leur donnons des exemples pour les aider dans cet exercice si cela est nécessaire : on peut associer la joie à un oiseau, la peine à un nuage gris, la colère à un lion qui rugit, la timidité à un "trou de souris", etc... Une variante de cet exercice consiste à associer aux émotions non pas un animal ou un objet, mais une couleur. Les autres doivent alors deviner quelle est l'émotion exprimée par cette couleur.

RETOUR SUR L'EXERCICE 3

Nous soulevons quelques questions comme :

- *«Comment c'est d'essayer d'exprimer une émotion par un dessin (ou une couleur)?»*
- *«Est-ce que certaines émotions sont plus faciles ou plus difficiles que les autres à exprimer? Lesquelles?»*
- *«Comment c'est d'essayer de comprendre les émotions des autres à travers leurs dessins?»*

LE MOT DE LA FIN

Ce sont les émotions qui donnent de la couleur et de l'intensité à ce qu'on dit, à ce qu'on fait. Lorsque quelqu'un parle avec nous, on doit se servir des indices qu'il nous donne, physiquement ou autrement, pour arriver à comprendre ses sentiments. Un ami se sent mieux écouté si on a porté attention aux sentiments qu'il y a derrière ce qu'il dit.

NOTES AUX ANIMATEURS

Souvent, les jeunes n'ont pas conscience de leurs propres émotions et ne connaissent pas le vocabulaire pour les exprimer. C'est une bonne idée de dresser une **liste** de mots qui désignent des **émotions** agréables et désagréables et de leur en donner une copie pour qu'ils apprennent à les identifier. C'est important d'inclure les émotions désagréables comme la colère ou la frustration au même titre que les émotions agréables pour transmettre aux jeunes le message que toutes les émotions, positives et négatives, sont humaines et légitimes. Ce ne sont pas les émotions qui sont inacceptables mais certaines façons de les exprimer (ex. : violence à l'égard d'autrui).

MES NOTES PERSONNELLES

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION**PENSER ET RESSENTIR**

As-tu déjà remarqué que certaines personnes parlent beaucoup de leurs émotions, tandis que d'autres personnes agissent comme si elles ne ressentent rien à l'intérieur d'elles-mêmes? En réalité, tout le monde ressent des émotions, mais une partie d'entre-nous n'y portent pas attention parce que nous privilégions un mode d'expérience basé sur le raisonnement logique (pensée).

Le raisonnement logique, c'est ce que tu utilises lorsque tu penses. Comme tu vois, ce mode d'expérience est très largement favorisé à l'école puisqu'on te demande continuellement de réfléchir, d'articuler tes idées et de mémoriser des connaissances.

Pourtant, ta vie n'est pas faite uniquement d'idées et de connaissances mémorisées. Il y a aussi toutes les émotions que tu ressens à chaque seconde en jasant avec quelqu'un que tu aimes ou en réalisant un travail désagréable. En fait, il y a des émotions pour tout ce qui peut t'arriver et elles font toutes partie de ta vie au même titre que tes idées.

Nous aimerions te faire comprendre aussi que les émotions et les idées sont interdépendantes puisqu'elles s'influencent réciproquement. Par exemple, une idée peut produire une émotion et vice-versa. Tu n'as qu'à penser à un rendez-vous avec quelqu'un (une idée) pour ressentir une émotion agréable ou désagréable selon que tu aimes ou non la personne. De même, tu peux commencer par avoir une émotion pour que s'ensuive une idée. Par exemple, si tu t'ennuies en lisant ceci (émotion), il te viendra peut-être le goût d'appeler quelqu'un de drôle (idée).

L'important dans tout cela, c'est que tu comprennes que les émotions sont aussi importantes que les idées pour bien gérer ta vie. Tu peux apprendre à utiliser tes émotions en portant ton attention sur ce que tu ressens à un moment précis. Ensuite, tu pourras réfléchir à ce que cela signifie pour toi.

ÉCOUTE - EMPATHIE**ÉCOUTER AVEC SON COEUR****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Se servir de sa propre expérience ou de sa capacité à se mettre à la place de quelqu'un d'autre pour s'imaginer comment la personne en face de nous peut se sentir, dans sa situation. Apprendre à identifier le contenu d'un message et à montrer qu'on comprend les émotions qui y sont rattachées.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience du plaisir que ça fait quand quelqu'un s'intéresse à ce qui nous arrive. Réaliser aussi à quel point il n'est pas facile d'expliquer aux autres ce qu'on ressent.

Quand on se met à vivre des choses qu'on n'a jamais vécues avant, qu'on soit jeune ou moins jeune, il est difficile de savoir ce qu'on ressent, encore moins facile de l'expliquer aux autres. On voudrait que les autres puissent se mettre "dans notre peau" quelques secondes, qu'ils comprennent et devinent comment on peut se sentir.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs font un retour sur la dernière rencontre et demandent aux jeunes s'ils ont porté attention à leurs émotions depuis la dernière fois. Ont-ils eu plus de facilité à identifier leurs émotions et celles des autres?

EXERCICE 1

DÉCOUVRIR L'ÉMOTION SUIVANT L'IDÉE

Durée : 30 minutes

Objectif :

- Mieux saisir le lien de cause à effet entre l'idée et l'émotion.
- Aider les participants à mieux se comprendre eux-mêmes et les autres.
- Aider les participants à devenir plus conscients de leur langage intérieur et de ses effets, c'est-à-dire la création des émotions.

Matériel :

- Crayon.
- Feuilles polycopiées pour chaque participant. [CE:27.28]
- Craie.
- Tableau.

Démarche :

- Faire (au tableau) une démonstration de la façon de cerner les émotions correspondant aux idées formulées précédemment.
- Selon le rythme du groupe, cet exercice peut se réaliser individuellement ou en petites équipes de deux à quatre participants.
- Une fois la tâche terminée, on se retrouve en grand groupe et un échange s'amorce sur les émotions choisies par les participants.
- S'assurer de la concordance entre l'idée et l'émotion. Se référer au corrigé de l'activité.

EXERCICE 1

Identifie l'émotion engendrée par les phrases intérieures dites à l'occasion de certaines situations (B. la phrase intérieure / C. l'émotion à compléter).

1. B. Il ne devrait pas m'engueuler.
C. _____
2. B. J'aurais dû travailler davantage.
C. _____
3. B. S'il fallait que je ne réussisse pas mon examen, ce serait terrible.
C. _____
4. B. C'est dommage que je n'ai pas le même professeur que l'an dernier, il me comprenait bien.
C. _____
5. B. Je ne suis qu'un bon à rien, j'ai eu 20 fautes dans mon examen.
C. _____
6. B. Il faut que ça marche, je vais sûrement manquer de temps pour réaliser ce projet.
C. _____
7. B. Stéphane est bien meilleur que moi.
C. _____
8. B. Le chien pourrait me mordre.
C. _____
9. B. Il n'y a personne qui danse mieux que moi. Je suis le meilleur.
C. _____

10. B. Caroline va venir au restaurant avec moi. Bravo!

C. _____

11. B. Cette soupe est dégueulasse.

C. _____

12. B. Si je rate mon examen, ça prouvera que je ne vaud pas grand chose.

C. _____

13. B. Les étudiants ne devraient pas m'écoeurer et me bousculer.

C. _____

14. B. J'aurais dû demander à mes parents avant de partir.

C. _____

15. B. On va avoir un accident. Ça va être épouvantable.

C. _____

16. B. Il est tellement gentil avec moi!

C. _____

17. B. Je ne devrais pas arriver en retard à mes cours.

C. _____

18. B. Je suis capable de réussir cet examen.

C. _____

19. B. Mes parents ne devraient pas me refuser cette sortie.

C. _____

20. B. Je peux lui raconter ce que je pense. Il ne le répétera pas.

C. _____

EXERCICE 1 - CORRIGÉ

- | | | |
|----------------|--------------------|-----------------|
| 1. Hostilité | 8. Peur | 15. Anxiété |
| 2. Culpabilité | 9. Supériorité | 16. Amour |
| 3. Anxiété | 10. Joie | 17. Culpabilité |
| 4. Tristesse | 11. Mépris - Haine | 18. Assurance |
| 5. Dépression | 12. Anxiété | 19. Hostilité |
| 6. Anxiété | 13. Hostilité | 20. Confiance |
| 7. Infériorité | 14. Culpabilité | |

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Nous poursuivons par une réflexion semblable à la suivante :

«Montrer qu'on a reconnu l'émotion vécue par une autre personne, c'est une des qualités de la communication la plus importante mais aussi, la plus négligée. On pense souvent, à tort, qu'il vaut mieux ne pas parler de ses émotions. Pourtant, si une personne se rend compte qu'on a compris ce qu'elle ressent, elle va se sentir plus proche de nous. Si on se trompe, elle va probablement nous le dire, tout simplement, et on pourra mieux comprendre ensuite.»

EXERCICE 2

LE COURRIER DU COEUR

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Découpures de journaux, type "Courrier du coeur".
- Papier.
- Crayons.
- Tableau.
- Craie.

Démarche :

Nous demandons aux jeunes de faire circuler une petite boîte dans laquelle nous aurons mis des découpures de "courrier du coeur". Nous les invitons à se regrouper deux par deux puis à décider qui des deux racontera son histoire et qui écoutera. Celui qui raconte pige une découpeure et la lit à l'autre. Puisqu'il s'agit d'un jeu de rôle, il devra faire comme si ce problème était le sien et celui qui écoute devra agir comme une personne à qui on se confie.

Le but de l'exercice est que celui qui écoute en arrive à découvrir quel est le problème de celui qui parle : qui est impliqué dans ce problème; où et quand il se produit et comment la personne y réagit (nous inscrivons ces directives au tableau de sorte qu'elles demeurent visibles pour tous). Si ces informations ne figuraient pas dans la découpeure, le conteur peut improviser tout en restant fidèle au problème. Celui qui écoute peut répondre en utilisant les habiletés qu'il connaît : écoute attentivement et communique au conteur qu'il comprend comment il se sent (ses sentiments, ses émotions).

Au bout de quelques minutes, même si tout n'est pas fini, nous demandons à ceux qui écoutaient de noter sur un papier ce qu'ils ont appris (quoi, qui, où, quand, comment). Nous remettons les découpures dans la boîte, les redistribuons et nous faisons échanger les rôles et recommençons l'exercice pour un autre bout de temps. Par exemple, la découpeure de journal peut raconter l'histoire d'une jeune fille (qui) arrivée dans une nouvelle ville (où) depuis le début de l'année (quand) et qui vit beaucoup de solitude (quoi). Comme elle est timide et qu'elle craint de ne pas se faire d'ami(e)s, elle a tendance à s'isoler de plus en plus (comment).

COURRIER DU COEUR

EXEMPLES DE JEUX DE RÔLE

Jeu de rôle

Tes parents t'ont toujours laissé assez libre mais dernièrement, ils ont commencé à te surveiller. Ils n'aiment pas tes amis, ils veulent savoir où tu vas, ils veulent savoir ce que tu fais de ton temps, te disent ce qu'ils aimeraient (veulent) que tu fasses lorsque tu finiras l'école, etc.

Tu aimes bien tes parents, tu veux qu'ils te laissent tranquille et tu aimerais savoir pourquoi ce changement soudain. Tu ne sais pas quoi faire.

Jeu de rôle

Dernièrement, un de tes amis semble découragé. De plus en plus, il parle du suicide. Il en parle en farce mais de plus en plus ça t'inquiète. Tu ne sais pas quoi faire.

Jeu de rôle

Ta famille déménage en Californie. Ta famille est très unie et tes parents veulent que tu déménages avec eux mais ils ne te forceront pas. Si tu veux rester, tu peux vivre avec ton oncle et ta tante.

Quelles sont les raisons pour t'en aller (nouvelle place, nouvelle école, la famille, etc...)?

Quelles sont les raisons pour rester (aime la ville, amis, école, etc...)?

Jeu de rôle

Ton jeune frère de 12 ans fume de la marijuana continuellement. Il fume avant l'école. Tu es la seule personne qui le sait. Tes parents savent qu'il y a quelque chose qui ne va pas, mais quoi? Tu ne sais pas quoi faire.

Jeu de rôle

Tu viens d'apprendre que ton père a eu une promotion à son travail et que vous déménagez en Colombie Britannique à la fin de l'année scolaire.

Jeu de rôle

Tes parents mettent beaucoup de pression pour que tu décides ce que tu feras lorsque tu termineras l'école.

Jeu de rôle

Un de tes amis (depuis 5 ans) prend beaucoup de drogue dernièrement. Il t'a emprunté de l'argent et en a emprunté à d'autres amis aussi pour s'acheter de la drogue. Il s'endette de plus en plus et il semble que tu n'auras jamais ton argent. Tu es fâché pour l'argent et inquiet pour ton ami.

Jeu de rôle

Tu viens d'apprendre que tes parents se séparent (et probablement divorcent). Ils te laissent le choix avec qui tu veux rester : ta mère ou ton père.

Jeu de rôle

Deux amis, l'un visite l'autre à l'hôpital. La personne à l'hôpital vient d'apprendre que plutôt que de sortir demain, elle devra rester et subir une opération. Elle est découragée et inquiète.

Jeu de rôle

Ta mère boit régulièrement et boit trop. Chaque fois que tu arrives à la maison, elle est endormie ou écoute la télévision. La maison est en désordre, pas de repas et aussitôt que tu arrives, elle commence à te chicaner.

Jeu de rôle

Tu trouves difficile de te faire des ami(e)s. Ça fait deux ans que tu vas à la même école mais tu connais très peu de gens. Il semble que la seule chose que tu dis et entends c'est : «Allô, comment ça va?» Tous les autres semblent être populaires et ont beaucoup d'ami(e)s.

Jeu de rôle

Depuis aussi longtemps que tu te rappelles, tes parents ont toujours voulu que tu travailles dans l'entreprise familiale. Lorsque tu gradueras, ils s'attendent à ce que tu commences à travailler avec eux. Mais tu ne sais pas si c'est cela que tu veux.

Quelles sont les bonnes raisons pour le faire (connaît l'entreprise, faire beaucoup d'argent, sécurité, etc...)?

Quelles sont les bonnes raisons pour ne pas le faire (liberté de choisir, essayer autre chose, voyager, etc...)?

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Nous invitons les participants à s'exprimer sur les points suivants :

- *«En quoi cet exercice était-il difficile?»
(ex. : demande beaucoup d'attention pour écouter, pour saisir le contenu du message et les émotions; exige la capacité à comprendre un problème qui n'est pas le sien, etc...)*
- *«Comment t'es-tu senti dans le rôle de celui qui écoute? Dans le rôle du conteur?»*
- *«Comment t'es-tu rendu compte que ton partenaire t'écoutait? Qu'il comprenait (les signes)?»*
- *«À quels moments t'es-tu senti moins (ou plus) écouté, compris...?»*
- *«Est-ce différent de reconnaître ses propres émotions et d'essayer d'identifier celle des autres? En quoi est-ce différent?»*
- *«Qu'est-ce qui est le plus facile? Pourquoi?»*

LE MOT DE LA FIN

Les humeurs et les émotions sont des signes, elles traduisent un état d'âme, une réaction à une situation. Elles peuvent nous dire qu'il y a un problème à résoudre, une joie à partager, un défi à rencontrer, une préoccupation dont il faut tenir compte, etc... Reconnaître les émotions d'une autre personne et savoir montrer qu'on les a comprises, c'est lui ouvrir la porte pour nous communiquer ce qu'elle vit. Nous nous référons à la théorie sur la fiche de réflexion. [P:66.67.68] - [CE:29.30.31]

NOTES AUX ANIMATEURS

Cet atelier est un bon moment pour revenir sur la notion de discrétion ou de confidentialité. Nous expliquons aux jeunes que quand un ami nous parle ou nous confie quelque chose, c'est qu'il a confiance en nous. Si on rapporte ses confidences à quelqu'un d'autre, on trahit sa confiance. Nous insistons sur le fait que l'amitié est une relation très précieuse dont il faut prendre soin.

MES NOTES PERSONNELLES

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION

ÉMOTIONS - IDÉES

Émotions semblables

- Admiration, émerveillement.
- Amour, amitié, affection, attachement, tendresse
- Anxiété, angoisse, appréhension, crainte, effroi, inquiétude
- Assurance, confiance (en soi).
- Aversion, répugnance, répulsion.
- Confiance (en un autre).
- Culpabilité, remords.
- Découragement, écoeurément, désespoir.
- Dépression.
- Désappointement, déception.

Idées sous-jacentes

- "X" est une personne ou une chose exceptionnellement valable.
- Telle chose ou personne est la cause de ma joie.
- Telle chose ou personne est ou peut être dangereuse (déplaisante) pour moi.
- Je suis plus ou moins incapable de me défendre contre elle.
- Je suis capable d'obtenir le résultat que je désire.
- Cette personne ou cette chose est mauvaise, désavantageuse pour moi.
- Cette personne ne me trompera pas, ne me laissera pas tomber.
- Je n'aurais pas dû faire ce que j'ai fait. J'aurais dû faire ce que je n'ai pas fait.
- Je n'arriverai pas (jamais) à accomplir ou acquérir telle chose qui serait avantageuse pour moi.
- Ma valeur baisse, diminue.
- C'est dommage que cette chose agréable que j'attendais n'arrive pas.

Émotions semblables

- Désir, aspiration, attirance, attrait, envie, goût, souhait.
- Espoir, espérance.
- Horreur.
- Hostilité, agressivité, animosité, colère, fureur, impatience, indignation, irritation, rage, ressentiment.
- Infériorité.
- Joie, allégresse, contentement, entrain, gaieté, ravissement.
- Méfiance, doute, jalousie.
- Mépris, dédain, dégoût.
- Peur, affolement, appréhension, crainte, effroi, épouvante, frayeur, inquiétude, terreur.
- Pitié, attendrissement, commisération, sympathie, compassion.
- Regret, nostalgie, repentir.

Idées sous-jacentes

- Telle personne ou chose est avantageuse, bonne pour moi.
- Cette chose que je désire arrivera.
- "X" est une personne ou une chose exceptionnellement mauvaise.
- Cette personne ne devrait pas, n'aurais pas dû faire ce qu'elle fait ou a fait.
- Cette personne devrait faire ce qu'elle n'a pas fait.
- Ma valeur personnelle est plus basse que celle d'un autre.
- Ce qui m'arrive (m'est arrivé, va m'arriver) est bon, avantageux pour moi.
- Cette personne me trompera ou pourrait bien me tromper, me nuire.
- "X" est une misérable personne ou chose (sans valeur).
- Cette personne ou cette chose est dangereuse (déplaisante) pour moi.
- Ce qui arrive à "X" est une bien mauvaise affaire pour lui.
- J'aurais été mieux de faire ce que je n'ai pas fait.

Émotions semblables

- Résignation.
- Révolte.
- Soulagement.
- Supériorité.
- Surprise, étonnement, stupéfaction.
- Tristesse, affliction, amertume, ennui, mélancolie, peine.

Idées sous-jacentes

- Ce qui est arrivé, arrive, arrivera, devait, doit, devra arriver.
- Ce qui arrive ne devrait pas arriver.
- C'est bon pour moi que cette chose désagréable que je croyais devoir m'arriver, n'arrive pas.
- Ma valeur personnelle est plus élevée que celle d'un autre.
- Telle chose ou telle personne est exceptionnelle et inattendue.
- Ce qui m'arrive m'est arrivé ou va m'arriver est une mauvaise affaire pour moi.

FICHE DE RÉFLEXION**L'écoute empathique
et les réponses
facilitant la communication****L'ÉCOUTE EMPATHIQUE**

Lorsque l'on sera amené en tant que pairs aidants à intervenir auprès de quelqu'un qui a besoin d'aide, la principale chose à faire au début sera de l'écouter pour bien saisir son problème, et de lui faire voir qu'on le comprend bien. C'est dans la mesure où la personne se sentira comprise, qu'elle développera un sentiment de confiance et de réceptivité par rapport à notre intervention.

Notions de base

L'empathie peut être définie comme étant la capacité que nous avons comme pairs aidants de nous mettre à la place de l'autre, de saisir ce que la personne peut ressentir dans la situation où elle se trouve. L'empathie est différente de la sympathie. Cette dernière implique que nous vivons nous-mêmes les sentiments de l'autre et que nous en sommes donc affectés personnellement au même titre que l'autre ("brailler avec"). Avec l'empathie, nous nous mettons simplement dans la peau de l'autre pour essayer de la comprendre, mais sans en être affecté personnellement, ce qui, dans ce cas, nous rendrait plus difficilement disponible pour l'aider.

L'empathie implique de ne pas porter de jugement de valeur. Elle exclut de se référer à ses normes sociales ou morales pour juger de la gravité des problèmes de l'autre. Elle implique qu'on ne tienne pas compte de nos propres sentiments à l'égard de l'autre, pour plutôt essayer de se mettre dans sa peau à elle. On peut communiquer de façon verbale et non-verbale. Pour bien écouter et comprendre l'autre, on doit autant que possible utiliser les deux aspects. Mais il y a aussi deux types de messages à entendre :

- a) Le message conceptuel : c'est le sujet dont parle la personne, le contenu du message;
- b) Le message affectif : c'est ce que ressent le sujet à propos de ce dont il parle.

Exemples

*«Je suis invité à une soirée en fin de semaine (message conceptuel);
ça m'excite beaucoup» (message affectif).*

La démarche de l'écoute empathique se déroule à la fois sur le plan intellectuel (comprendre) et sur le plan émotif (ressentir). D'une part nous devons saisir les deux types de messages (conceptuel et affectif). D'autre part, nous devons exprimer à l'autre que nous comprenons autant le contenu de ce qu'il dit que les sentiments qu'il éprouve dans sa situation.

On doit donc faire savoir trois choses à l'autre :

1. Qu'il sache que nous l'avons écouté de façon active et que nous tentons de comprendre ce qu'il ressent.
2. Nous assurer avec lui que nous avons bien compris ce qu'il a dit et ressenti en lui donnant une réaction.
3. L'inciter à continuer de contribuer lui-même activement à la démarche de clarification de sa situation.

Quand écouter avec empathie

- Pour mettre sur pied une relation de confiance et d'affection.
- Pour aider les autres à se comprendre mieux et à entrer en contact avec leurs émotions et leurs attitudes.
- Lorsque l'on a du mal à comprendre ce que dit l'autre ou qu'on ne sait pas ce qu'il veut dire.
- Pour en apprendre davantage sur quelqu'un.
- Lorsque nos idées et celles de l'autre sont différentes.
- Pour passer le temps lorsque l'on n'est pas certain du style de commentaires à employer.

Quand ne pas écouter avec empathie

- Lorsque l'autre recherche uniquement des renseignements ou qu'il faut agir sans délai.
- Lorsque le comportement de l'autre n'est pas à-propos (injure, séduction, agression).
- Lorsque l'autre parle tout le temps pour vous bousculer ou pour éviter de parler de quelque chose d'important qui devrait être discuté.

- Lorsque l'autre n'est pas en contact avec la réalité (ex. : intoxiqué, déprimé).
- Lorsque l'écoute empathique ne produit plus de nouveaux renseignements.

Comment écouter avec empathie

- Avoir une bonne présence (regarder l'autre, expression, disposition).
- Écouter attentivement ce que l'autre dit et la façon dont il le dit.
- Surveiller les indices non-verbaux des émotions.
- Se souvenir du contenu (ce qu'il dit) et des émotions (ce qu'il ressent).
- Répondre. Employer des termes qui décrivent le contenu et les émotions. Répondre à ce qu'on entend mais rien de plus, ce n'est pas encore le moment.
- Ne pas cesser d'écouter. Accorder toute notre attention à l'autre.

Erreurs fréquentes en écoute empathique

- Avoir l'air d'un perroquet, d'un robot.
- Ne parler que du contenu en négligeant les émotions.
- Donner des conseils faciles.
- Manquer de présence physique.
- Faire porter l'attention sur soi-même. Parler au lieu d'écouter.
- Manquer d'énergie. Les paroles doivent avoir la même intensité et les mêmes accents que l'autre.
- Plaisanter, faire des jugements, rassurer.
- Employer l'écoute empathique lorsque ce n'est pas la meilleure méthode.

Comment commencer une réplique empathique

Il est parfois difficile de savoir comment commencer une réplique empathique. Si vous avez des motifs de croire que la personne à qui vous parlez est réceptive et désire être comprise, voici quelques locutions qui peuvent servir à introduire une réponse empathique :

- Tu sens...
- De ton point de vue...
- Il te semble...
- Selon ton expérience...
- D'après toi...
- Selon toi...
- Tu penses...
- Tu crois...
- Tu es en... (nommer l'émotion : colère, triste, surexcité)
- Je perçois...
- Tu calcules que...
- Tu veux dire...

Voici quelques locutions qui sont utiles lorsque vous avez du mal à reconnaître ce que l'autre ressent ou dit ou lorsqu'il vous semble que l'autre personne pourrait ne pas être réceptive à vos communications :

- Se pourrait-il que...
- Je me demande si...
- Je ne suis pas certain de bien te suivre, mais accepterais-tu l'idée suivante...
- Ce que je devine entendre, c'est que...
- Corrige-moi si je me trompe, mais...
- Est-il possible que...
- Est-ce que cela pourrait être ceci qui se passe...
- D'ici, il me semble que c'est ce que je crois t'entendre dire...
- Tu semble ressentir...
- Il semble que tu...
- Peut-être sens-tu...
- Est-il convenable que...
- Je peux me tromper lourdement, mais je ne suis pas certain de te suivre; veux-tu dire...
- Ce que j'entends, c'est que tu...
 - ... Est-ce bien cela?
 - ... Est-ce bien ce que tu veux dire?
 - ... Est-ce bien cela que tu ressens?
- Voyons si j'ai bien compris; tu...
- J'ai l'impression que...
- Je suppose que tu...

Lignes directrices pour l'écoute empathique*

- Donnez l'attention complète.
- Laissez la personne établir le rythme, n'accélérez pas plus que la personne ne le veut.
- Ne vous sentez pas comme si vous deviez régler le problème... la meilleure solution doit venir de la personne.
- Vous êtes là pour aider la personne à mieux se comprendre.
- Écoutez ce que la personne dit et comment elle le dit.
- Surveillez les indices non-verbaux de sentiments. Utilisez vos yeux aussi bien que vos oreilles pour écouter.
- Soyez conscient du contenu et des sentiments de ce que la personne dit.
- Répondez... Utilisez des mots pour décrire le contenu et les sentiments. Répondez à ce que vous entendez et rien de plus.
- Soyez honnête... Laissez savoir à la personne si vous l'avez perdue ou si vous ne comprenez pas quelque chose qui est dit.
- Concentrez-vous à écouter.

Pourquoi l'écoute empathique fonctionne**

- **L'autre personne établit le rythme**
Vous la laissez prendre la direction de la conversation. Vous ne la poussez pas plus vite qu'elle ne veut aller. Ça bâtit la confiance.
- **L'autre personne est complètement libre d'être naturelle**
C'est une opportunité rare. L'autre personne va probablement prendre avantage de cela en relaxant et en agissant de façon plus réelle et honnête. Lorsque vous montrez que vous êtes fiable, les autres personnes sont libres de vous parler de leurs malaises, leurs secrets et leurs ambitions. Le résultat... vous pouvez vraiment les connaître.

* Adapté avec la permission de Peavy, V. Empathic Listening Workbook. Victoria, B.C. : Adult Counselling Project. University of Victoria, 1977.

** Peavy, V. 1977.

- **L'autre personne se comprend mieux**
Dans un miroir, vous pouvez voir des choses de votre aspect physique que vous ne pourriez voir autrement. De la même façon, l'écoute empathique sert de miroir pour que la personne voit ses comportements et ses attitudes plus complètement. Ceci l'aide à mieux se comprendre en l'obligeant à décider si elle s'aime de la façon qu'elle est ou si elle veut changer.
- **Écouter de façon empathique c'est donner quelque chose de valable**
L'écoute empathique est beaucoup de travail et l'autre personne le sait. Lorsque vous écoutez avec empathie, vous prouvez à l'autre personne que vous avez de la sollicitude.
- **Ça vous éloigne du trouble**
Lorsque vous écoutez avec empathie, vous ne faites rien de punitif, ou qui fait du mal à la personne.
- **L'écoute empathique clarifie et réduit la confusion**
- **L'écoute empathique crée une atmosphère relaxée, de confiance et réduit les menaces**
- **L'écoute empathique encourage la communication "branchée"**

ÉCOUTE - EMPATHIE**ÉCOUTER, C'EST CHERCHER
À COMPRENDRE****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Découvrir de quelle façon on peut poser des questions pour mieux comprendre ce que quelqu'un nous raconte et pour stimuler la conversation. Découvrir aussi que pour bien comprendre, il faut chercher à voir les choses du point de vue de l'autre.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience de nos réactions lorsqu'on se fait questionner, et se servir de ces observations pour mieux communiquer avec les autres. Les gens ne savent pas toujours comment s'y prendre pour nous poser des questions et nous encourager à parler de nous. On aime bien qu'ils s'intéressent à ce qui nous arrive mais pas n'importe comment, et c'est normal.

Prendre conscience aussi du besoin qu'on a d'être compris quand on partage quelque chose d'important. Il nous est tous déjà arrivé d'avoir l'impression de ne pas se faire bien comprendre. Chaque personne est unique et ses expériences ne peuvent jamais être tout à fait pareilles à celles de quelqu'un d'autre. Il arrive que des gens qui ont déjà eu des expériences qui ressemblent aux nôtres veuillent nous imposer leur façon de voir ou leurs solutions. Si on perd parfois l'envie de se confier parce qu'on sent que les autres ne nous comprennent pas vraiment, en revanche on sait combien c'est agréable quand notre entourage fait l'effort d'écouter et de comprendre notre point de vue.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs font un retour sur la rencontre précédente en demandant aux jeunes s'ils ont essayé, depuis la dernière fois, de se mettre à la place de quelqu'un d'autre pour mieux comprendre ses émotions. Sont-ils parvenus à reconnaître les sentiments d'une autre personne? Cela a-t-il facilité la communication?

EXERCICE 1

LE JEU DES QUESTIONS

Durée : 30 minutes

Démarche

Nous faisons vivre l'expérience de poser et de se faire poser des questions. Les jeunes se regroupent par trois :

1. L'un d'entre eux parle brièvement de quelque chose qu'il aime ou n'aime pas à propos de lui-même, de sa vie à l'école, à la maison ou ailleurs.
2. Un autre jeune est désigné pour poser des questions à celui qui parle afin d'essayer de mieux le connaître et de mieux comprendre ce qu'il pense, ce qu'il ressent, etc...
3. Le troisième participant joue le rôle d'observateur. Il note les questions qui sont posées, remarque si ces questions semblent ou non stimuler l'ouverture en se basant sur les réactions du conteur.

Les jeunes changent de rôle aux cinq minutes.

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Nous revenons en groupe et faisons discuter les participants en posant des questions comme :

- *«Quelles sont les questions auxquelles tu as préféré répondre?»*
- *«Certaines questions t'ont-elles aidé à mieux comprendre ce que tu vis?»*
- *«T'ont-elles permis de mieux développer tes idées?»*
- *«Qu'avaient-elles de différent des autres questions?»*
- *«Quelles sont les questions auxquelles tu as aimé le moins répondre? Pourquoi?»*
- *«Comment te sens-tu quand tu es avec des personnes qui ne te posent jamais de questions à propos de toi, de tes sentiments, de tes activités...?»*
(ex. : j'ai l'impression qu'elle ne s'intéressent pas à ce qui m'arrive).
- *«Comment te sens-tu quand tu es avec des personnes qui te posent trop de questions?»*
(ex. : j'ai l'impression d'avoir affaire à des policiers).

Identifiez les questions fermées et les questions ouvertes.

Nous expliquons ensuite ce que sont les questions fermées et ouvertes :

Question fermée :

Une question fermée est une question qui amène généralement une réponse courte et précise ("oui" ou "non", en un mot ou une phrase). On la pose pour avoir des informations spécifiques. Les questions fermées sont parfois nécessaires à la compréhension de ce que l'autre nous raconte; elles permettent de clarifier certaines choses. Par exemple : *«T'entends-tu bien avec tes parents? C'est qui ton professeur de français?»* Par contre, si on pose trop ce genre de question, à la longue, on peut donner l'impression de vouloir satisfaire notre propre curiosité et de s'intéresser plus aux détails qu'à la personne elle-même. Les "pourquoi" sont particulièrement à déconseiller parce qu'ils nous donnent l'air de critiquer et mettent la personne qui parle sur la défensive. Par exemple : *«Pourquoi tu ne le lui as pas dit?»* Il est préférable d'utiliser les "Comment".

Question ouverte :

Une question ouverte est une question qui, par sa forme, encourage l'autre à parler de lui et à partager ses sentiments personnels et ses pensées. Elle l'invite à parler plus longtemps, à développer sa réponse de la façon qui lui convient le mieux. On la pose quand on veut essayer de mieux connaître et comprendre celui qui nous parle. Il est bon de leur accorder beaucoup de place dans une conversation. Par exemple : *«Qu'est-ce que tu aimerais faire cet été? Comment as-tu choisi ce que tu aimerais faire plus tard? Peux-tu m'en parler un peu plus?»*

EXERCICE 2**LES RÉPONSES FACILITANT LA COMMUNICATION****Durée : 30 minutes**Démarche :

Cet exercice en est un écrit. C'est la seule fois où on parle d'abord de théorie pour les besoins de l'exercice, mais c'est aussi une théorie qui fait suite aux exercices précédents alors que nous mettons des noms sur des habiletés particulières à l'écoute et à l'empathie. Les pairs aidants sont divisés par groupe de quatre (4).

1. On passe le texte "Les réponses facilitant la communication" et un questionnaire "Exercices d'intervention". [CE:40.41.42.43.44.45.46]
2. On lit d'abord le texte en donnant des précisions si nécessaire.
3. À l'aide des données du texte, chaque groupe répond au questionnaire.
4. On revient ensuite ensemble et on discute des réponses.

LES RÉPONSES FACILITANT LA COMMUNICATION

Il existe quatre (4) types de réponses destinées à faciliter et à instaurer une bonne communication d'aide. Voici brièvement décrite chacune de ces habiletés :

a) Les interventions exploratoires

Celles qui encouragent, qui donnent de l'espoir à l'autre, qui l'incitent à la participation active et l'invitent à prendre des responsabilités.

Moyens : Utiliser des questions ouvertes suscitant des réponses élaborées pour éviter les "oui" ou les "non".

Exemple : *«Qu'est-ce qui t'amène à croire que tes parents t'en veulent? Peux-tu m'aider à mieux comprendre la situation.»*

b) Les interventions d'écoute

Celles qui communiquent un intense désir de comprendre et qui incitent à la clarification et à l'observation de soi.

Moyens : Reformuler les phrases complexes. Clarifier les phrases ambiguës. Chercher à obtenir des réponses brèves.

Exemple : *«Tu viens de me dire beaucoup de choses. Ce que je dégage de tout cela, c'est que tes parents cherchent à contrôler tes sorties.» «Je vois deux (2) aspects distincts dans ce que tu me dis. Il y a... et... Quel aspect te semble le plus important?»*

c) Les interventions affectives

Celles qui s'adressent aux sentiments, aux attitudes et aux valeurs, tant chez l'aidé que chez l'aidant. Elles passent aussi par la tonalité et le non-verbal qui ajoutent au verbal et incitent à la conscience de soi.

Moyens : Identifier le sentiment relié au discours. Explorer les sentiments. Décrire et partager ses propres sentiments.

Exemple : *«La situation te trouble beaucoup. Comment te sens-tu?»*

d) Les interventions d'identification honnête

Celles qui sont directes, droites, honnêtes, sans être brutales. Elles incitent l'autre à se remettre en question et l'amènent à une rapide intensité d'analyse. Ces interventions sont à éviter autant que possible car il faut être très prudent lorsqu'on confronte.

Moyens : Traiter de façon engagée et directe les thèmes énoncés. Traiter de façon engagée et directe le processus en cours.

Exemple : *«Tu veux me dire que tu n'aimes pas ma façon de te parler; t'as peur de perdre la face.»*

EXERCICE D'INTERVENTION EXPLORATOIRE

Au cours de l'exercice qui suit, vous devez lire la phrase écrite comme si elle vous était adressée verbalement, et ensuite écrire une réponse illustrant le mode spécifique d'intervention suggéré. Cela devrait vous aider à distinguer les divers modes d'interventions et à formuler une réponse facilitante en vos propres mots.

1. *«Je ne sais pas ce qui est arrivé. Tout semblait aller si bien et tout d'un coup il (elle) est parti(e). Il(elle) a pris la porte, vous savez, j'ai dû faire quelque chose... ou dire quelque chose...»*

Un exemple d'intervention exploratoire serait : _____

2. *«J'ai fait tout ce qu'ils m'ont demandé de faire. J'ai même essayé de changer mon attitude parce que je savais qu'ils voulaient que je sois positif(tive). Mais me voilà encore où j'ai commencé... Il n'y a rien qui semble marcher pour moi» (ferme les yeux, secoue la tête).*

Un exemple d'intervention exploratoire serait : _____

3. *«Je n'ai jamais été aussi embarrassé dans toute ma vie. Mon professeur m'appelle et me dit de me rendre à cette réunion immédiatement. Lorsque j'arrive-là, tout le monde veut savoir où est mon rapport. Je me demande "Quel rapport?" Personne ne veut croire qu'on ne m'en a jamais soufflé mot.»*

Un exemple d'intervention exploratoire serait : _____

4. *«Il me dit des choses comme "Sois poli" ou pire encore "Quand vas-tu devenir un adulte?" Pouvez-vous imaginer ce que c'est? Comment je me sens?»*

Un exemple d'intervention exploratoire serait : _____

EXERCICE D'INTERVENTION D'ÉCOUTE

1. *«Je ne sais pas quoi dire. J'ai le goût de parler à quelqu'un de ce qui m'est arrivé, mais je ne sais comment commencer. Je ne sais pas ce qui est le plus important... Je ne veux pas que vous pensiez que je suis fou(folle). Je pense bien que c'est ça qui embrouille tout.»*

Un exemple d'intervention d'écoute serait : _____

2. *«Je ne veux pas faire de trouble à personne, c'est tout. Si je pouvais passer sans déranger personne, faire ma petite affaire, vous savez. Je serais bien heureux(se), mais je finis toujours par me faire embarquer... C'est bien embêtant.»*

Un exemple d'intervention d'écoute serait : _____

3. Une jeune fille : *«Depuis que j'ai déménagé dans cet appartement, je me sens si seule et si triste. Je pleure beaucoup et je ne sais pas pourquoi... Peut-être que je n'aurais pas dû déménager? Je ne sais pas... Est-ce que ça arrive souvent aux gens qui déménagent beaucoup? Je veux dire, pensez-vous que c'est normal?»*

Un exemple d'intervention d'écoute serait : _____

4. Une jeune fille : *«Je sais que les gens m'aiment, spécialement les garçons et c'est bien. Mais parfois, je souhaiterais être moins populaire. Ça devient un fardeau... Les gens finissent par toujours compter sur vous pour du support...»*

Un exemple d'intervention d'écoute serait : _____

EXERCICE D'INTERVENTION AFFECTIVE

1. *«Ça me fait mal au coeur de penser à tout ce temps perdu; quand je pense à toutes les chances que j'aurais eues de faire quelque chose... Je les ai toutes laissées passer.»*

Un exemple d'intervention affective serait : _____

2. *«Avant, je réussissais très bien à l'école. Maintenant, je ne sais plus ce qui m'arrive. On dirait que je peux juste m'asseoir et fixer dans l'espace; je ne peux pas étudier, je ne peux pas manger, rien ne m'intéresse. Je pense que je deviens fou(folle).»*

Un exemple d'intervention affective serait : _____

3. *«Savez-vous ce qu'il m'a dit ce professeur-là? Il m'a dit que si je ne fais pas ce qu'il me dit de faire en classe, il va me mettre à la porte. Comment vous trouvez-ça? C'est comme si j'étais une bête de somme qu'il fallait dompter!»*

Un exemple d'intervention affective serait : _____

4. *«Tout le monde rit de moi quand je parle dans la classe, alors je me tais. Mais ça ne veut pas dire que je ne pense pas ou bien que je n'ai pas de sentiments. Je suis une personne humaine moi aussi, vous savez.»*

Un exemple d'intervention affective serait : _____

EXERCICE D'INTERVENTION D'IDENTIFICATION HONNÊTE

1. *«Qui sait ce qui va arriver? Mais pour une fois dans ma vie, j'aimerais être capable de faire ce que je veux plutôt que ce que les autres me disent. Pour qui ils se prennent ceux qui me disent quoi faire, des dieux?»*

Un exemple d'intervention d'identification honnête serait : _____

2. Une jeune fille : *«Je l'ai frappé. J'ai juste pris mon élan puis je lui ai donné une bonne gifle. Mon dieu qu'il était surpris. Et puis franchement, moi aussi.»*

Un exemple d'intervention d'identification honnête serait : _____

3. *«Bien sûr que j'aime mes professeurs en tant que personnes, mais je n'apprends pas beaucoup d'eux... Ils parlent... parlent jusqu'à ce que je m'ennuie à mort, et ensuite ils sont blessés si je ne leur donne pas la bonne réponse. Maudite vie!»*

Un exemple d'intervention d'identification honnête serait : _____

4. *«Maudit, quelle sorte de fous mènent ce monde-ci? Même à l'école, il n'y a personne qui a l'air de savoir ce qu'il fait, et puis ils sont indifférents.»*

Un exemple d'intervention d'identification honnête serait : _____

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Durée : 15 minutes

Discussion :

- Qu'as-tu trouvé de difficile? De facile?

LE MOT DE LA FIN

Poser des questions, c'est donner à l'autre l'occasion de nous en dire plus sur lui-même. En écoutant l'autre répondre à nos questions, on découvre une partie de son univers. En en sachant davantage, on devient plus en mesure de comprendre pour quelles raisons il se sent ou agit de telle ou telle manière.

Notre façon de répondre à quelqu'un détermine souvent sa façon de nous parler. L'important, ce n'est pas d'avoir raison mais de chercher à comprendre le point de vue de l'autre, ou en d'autres mots, le respecter.

NOTES AUX ANIMATEURS

L'objectif de la rencontre est d'apprendre aux jeunes à poser des questions qui facilitent la communication. Il est important toutefois de les mettre en garde : trop de questions, quelles qu'elles soient, se transforment vite en interrogatoire et incommode celui qui parle. Il vaut donc mieux ne pas en abuser. Simplement montrer, par un mot ou par un geste, qu'on comprend ce que l'autre ressent, est souvent moins menaçant et peut l'amener à parler plus librement de ce qui est important pour lui.

Nous pouvons terminer la rencontre en discutant avec les jeunes des manières d'agir qui peuvent constituer des obstacles à une bonne communication (par exemple contredire quelqu'un ou lui couper la parole, prendre trop de place, juger, critiquer, ridiculiser, moraliser, etc...). Cela peut être une bonne façon de les amener à réfléchir sur ce qu'ils pourraient améliorer dans leur communication avec autrui.

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION

Questions

1. Les questions "Quoi" et "Comment" sont, dans la plupart des cas, préférables à des questions "Pourquoi".
2. Les questions ouvertes encouragent la personne à explorer ses pensées et ses sentiments en la laissant libre de répondre de plusieurs façons différentes.
3. Les questions fermées obligent une réponse spécifique.

Questions ouvertes*

Les phrases suivantes sont des exemples de questions ouvertes :

- «*Comment te sens-tu avec ça?*»
- «*Peux-tu m'en dire plus à propos de...?*»
- «*Comment te sens-tu actuellement?*»
- «*Aimerais-tu parler de...?*»
- «*Par quoi aimerais-tu commencer?*»
- «*Comment te sens-tu maintenant à propos de...?*»
- «*Peux-tu me dire ce que ça veut dire pour toi?*»
- «*Comment aimerais-tu voir les choses?*»
- «*Qu'as-tu pensé de...?*»
- «*Que serait-il...?*»
- «*Comment vois-tu les choses changer?*»
- «*Qu'aimerais-tu à propos de...?*»
- «*Je me demande...?*»
- «*Que penses-tu?*»
- «*Qu'est-ce qui est le plus important pour toi maintenant?*»

* Adapté avec la permission de Drader, Vicki, et al. On the Line : A Guide to Listening and Beyond. Victoria, B.C. : Need-Victoria's Crisis Line.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES**IL N'Y A PAS QU'UNE
SEULE FAÇON****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Chercher différentes façons de faire face à un problème. Savoir choisir une solution ou prendre une décision en fonction de ses valeurs et en sachant prévoir les conséquences.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience de notre façon personnelle de faire face à un problème et de prendre des décisions.

À l'adolescence, on commence à décider pour soi, on prend de l'autonomie. Mais on fait tellement de nouvelles expériences qu'on ne sait pas toujours comment prendre ses décisions. Souvent, on fonce tête baissée, parce qu'on craint que de trop réfléchir nous empêche de faire des choses le fun. On oublie peut-être que "réfléchir" n'est pas synonyme de "s'empêcher de faire des choses". Réfléchir, c'est plutôt envisager différents choix possibles et ce qui peut se passer après, pour augmenter nos chances de prendre une décision qui nous convient vraiment. C'est aussi se rendre compte qu'il n'y a pas qu'une seule façon de faire les choses, qu'il peut y avoir plusieurs bonnes décisions et que l'important, c'est d'avoir confiance dans sa capacité de les prendre.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs reviennent sur la rencontre précédente en demandant aux jeunes s'ils ont porté attention aux questions qu'on leur posait et à celles qu'ils posaient aux autres. Ont-ils remarqué s'ils étaient capables d'écouter et de respecter un autre point de vue que le leur? Qu'est-ce que la rencontre précédente leur a appris sur eux-mêmes? Ont-ils commencé à découvrir leurs forces mais aussi les choses qu'il leur faudrait travailler davantage?

EXERCICE 1

J'IMAGINE DES SOLUTIONS

Durée : 60 minutes

Matériel :

- Fiches.
- Histoires (à préparer à l'avance) ou articles de journaux.
- Feuilles "Prise de décision réfléchie". [CE:50.51.52]

Démarche

Nous distribuons aux participants des fiches (fiches "Courrier du coeur" - 6ème rencontre) qui relatent de courtes histoires concernant des jeunes aux prises avec des problèmes divers (ex. : solitude, drogue, sexualité, violence, avenir, problèmes scolaires, familiaux, etc...). Nous pouvons aussi utiliser des articles de journaux ou de magazines qui portent sur le même sujet. Nous séparons les participants en deux (2) ou trois (3) petits groupes. Nous demandons à un volontaire dans chaque groupe, de lire sa fiche ou son article aux autres. Nous leur disons d'utiliser les feuilles "Prise de décision réfléchie" et de les remplir selon les étapes qui suivent :

1. Définition du problème

Nous leur demandons d'essayer, entre eux, de résumer le problème en mots concrets.

2. Recherche de solutions

Nous les invitons à imaginer le plus grand nombre possible de solutions à ce problème (même les plus farfelues, et sans essayer de trouver la meilleure) et à en dresser la liste sur une feuille.

3. Vérification des solutions

Nous leur demandons de prendre les solutions une à une et d'essayer de prévoir les conséquences de chacune (positives ou négatives) en se posant la question : «*Qu'est-ce qui pourrait arriver si...*»

4. Choix de la meilleure solution

Finalement, nous les invitons à choisir la solution qui leur semble la plus intéressante (il peut y en avoir plus d'une).

5. Mise en oeuvre

Quand et comment utiliser cette solution.

Nous échangeons les rôles et recommençons le processus jusqu'à ce que chaque participant ait eu l'occasion de présenter "son" problème. Nous pouvons leur donner un exemple comme :

«Sébastien a beaucoup de difficultés à l'école, surtout en maths, il pense aux solutions suivantes :

1. quitter l'école pour de bon et trouver du travail;
2. changer d'école, car il croit que c'est peut-être plus facile ailleurs;
3. prendre des cours de rattrapage scolaire.

Il pense ensuite aux conséquences de chacune :

1. dans l'immédiat, il va être soulagé mais ses parents ne vont pas être contents et il ne pourra pas continuer au Cégep comme il aurait voulu;
2. Il va perdre ses amis et va devoir s'en faire d'autres. En plus, il n'a pas de garantie que ce sera vraiment plus facile ailleurs;
3. ce n'est pas la solution la plus tentante, mais il ne sera pas obligé de laisser ses amis et si ça marche, il pourra aller au Cégep. De plus, un de ses amis lui a offert de l'aider et ses parents vont lui offrir une récompense s'il a de bonnes notes jusqu'à la fin de l'année scolaire.

Sébastien opte donc pour la troisième solution en se disant qu'il va l'essayer et voir ce que ça donne. Si ça ne marche pas, il pourra toujours modifier sa décision.»

1. Définition du problème

Quels sont les éléments importants dans ce problème? _____

[illegible]

2. Recherche de solutions

Sans juger les idées, trouvez le plus grand nombre possible de solutions. _____

3. Vérification des solutions

Pour chacune des solutions que vous avez trouvées, identifiez les avantages et les inconvénients (conséquences) que cela implique.

Solution	Avantages	Inconvénients
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

4. Choix de la meilleure solution

5. Mise en oeuvre

Quand et comment vas-tu utiliser cette solution? _____

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Nous les incitons à se poser quelques questions et à partager leurs impressions en leur demandant par exemple :

- *«C'est quoi la difficulté à imaginer des solutions à un problème?»*
(ex. : il faut avoir bien compris le problème; il faut s'empêcher d'éliminer des possibilités trop vite, ne pas se dire d'avance que ça ne marchera pas, etc...).
- *«C'est quoi la difficulté quand on examine les conséquences?»*
(ex. : on doit se résigner à laisser tomber des solutions moins réalistes ou qui feraient du tort à d'autres personnes; on doit anticiper les obstacles possibles, etc...).
- *«Y a-t-il des avantages à être plus d'une personne quand on essaie de résoudre un problème?»*
(ex. : on peut imaginer plus de solutions; les autres peuvent nous faire voir des choses auxquelles on n'avait pas pensé; on se sent supporté, etc...).
- *«Es-tu satisfait de la solution que ton groupe a choisi? Qu'est-ce qui fait que tu l'es ou que tu ne l'es pas? Avez-vous eu de la difficulté à vous mettre d'accord?»*

C'est souvent le problème qui est difficile à cerner, à définir et c'est essentiel avant de trouver des solutions.

À ce stade-ci, il est possible d'aborder des notions de thérapie de la réalité pour leur aider dans les résolutions de problèmes et dans la connaissance de leurs limites. On peut leur suggérer des questions à poser dans le style :

- *«Que veux-tu?»*
- *«Quels moyens as-tu pris à date?» (Auto-évaluation)*
- *«Qu'est-ce qui a marché dans le passé?»*
- *«Quels autres moyens prendras-tu pour atteindre ce que tu veux?»*

LE MOT DE LA FIN

Derrière chaque problème, il y a une décision à prendre. Parfois c'est difficile parce qu'il y a plusieurs possibilités et qu'on ne sait laquelle prendre. Par contre, plus on a de choix, plus on a de chances de trouver une solution qui nous convient vraiment. Une bonne façon de devenir plus habile à prendre des décisions, c'est d'être plus conscient des conséquences, agréables ou désagréables, qu'elles peuvent avoir pour nous-mêmes et pour notre entourage.

NOTES AUX ANIMATEURS

Nous aidons les jeunes à faire le lien entre cette rencontre et les précédentes. En leur disant, par exemple, que les décisions ou les façons de faire face à un problème correspondent aux valeurs des individus ou encore, qu'une décision qui semble bonne à quelqu'un peut sembler mauvaise à quelqu'un d'autre. Tout dépend de ce qui est important pour nous.

Nous saisissons aussi l'occasion pour dire aux jeunes que si on peut aider un ami à chercher des solutions, on ne peut pas décider à sa place. Nous soulignons la différence importante qu'il y a entre "aider à chercher des solutions" et "donner des conseils". Même si leurs amis leur demandent parfois des conseils et qu'il peut sembler naturel et valorisant de leur en donner, il y a malgré tout les inconvénients : ça devient vite pesant pour ceux qui les donnent et ça n'aide pas ceux qui les demandent à trouver leurs propres solutions.

Il est possible que les jeunes soient surpris et même déçus lorsque nous aborderons cette question. Il se peut qu'il perçoivent les conseils comme une bonne façon d'aider leurs amis. Nous les laissons expérimenter et tirer leurs propres conclusions sur les effets des conseils, que ce soit sur ceux qui les donnent ou sur ceux qui les reçoivent.

[illegible]



FICHE DE RÉFLEXION

FORMATION SUR LA
PRISE DE DÉCISION

Le modèle de prise de décision de Dalis est une représentation schématique des différentes choses qui peuvent se passer dans notre tête lorsque nous nous trouvons dans une situation où on a un choix à faire, un problème à régler.

L'enseignant peut expliquer ce modèle en l'illustrant d'une décision qu'il a prise récemment ou encore en utilisant l'exemple ci-après. Si l'enseignant choisit un exemple personnel, il est important d'illustrer chaque case du schéma.

SITUATION

Il s'agit des circonstances qui se présentent et où on a un choix à faire ou un problème à régler :

Au début de l'année scolaire, Éric se demande s'il devrait s'inscrire dans l'équipe de ballon volant inter-scolaire de son école. Il aimerait bien aussi faire du théâtre.

EST-CE QUE JE DOIS PRENDRE UNE DÉCISION?

Pour bien répondre à cette question, on doit préciser s'il y a problème. En effet, il est difficile de prendre une décision tant qu'on n'a pas bien situé le problème. Pour ce faire, il faut en définir les différents aspects. Est-ce important? Quels sont les enjeux? Que se passera-t-il si je ne prends pas de décision? Autant de questions qui se posent avant de prendre une décision.

Éric doit donner sa réponse dans trois (3) jours au plus tard. Son plus grand ami, Sébastien, est déjà inscrit au ballon volant. L'activité théâtre débute dans une semaine. Découvrir une nouvelle activité serait agréable, surtout avec Valérie. Quoi faire?

Trois réponses sont possibles face à la question : « "Est-ce que je dois prendre une décision?" » :

a) Je choisis de ne pas décider

Lorsque le problème ne me préoccupe pas vraiment et n'est pas important pour moi, je n'ai pas à décider. Il se peut aussi que je sois vraiment indécis face à ce problème, ou bien incapable d'y faire face. Je laisse alors les circonstances ou les autres décider à ma place. Lorsque je dis par exemple : «Si Valérie y va, je vais y aller moi aussi.» Dans ce cas, je laisse une autre personne décider pour moi. Il est important de réaliser que de ne pas décider, c'est aussi décider. Il s'agit alors d'une décision par défaut. En prenant cette approche, on n'a aucun contrôle sur les événements. Souvent, dans ce genre de décision, on est moins porté à assumer la responsabilité de ce qui résulte en bout de ligne. Si ça tourne mal, on mettra la faute sur les autres ou sur les circonstances.

Éric n'a pas tellement envie de s'embarquer dans un horaire contraignant de pratiques. Il met de côté cette question et s'occupe de toutes sortes d'autres choses sans donner de réponse. Après quelques jours, l'équipe est complète; il n'y a plus de place pour lui. Il dira probablement à Sébastien que ce n'est pas de sa faute si tout le monde s'est jeté sur cette activité et qu'il n'a pas eu le temps de s'inscrire.

b) Je choisis de décider plus tard

Il se peut que nous n'ayons pas le temps maintenant de régler le problème. Si nous reportons à plus tard notre décision, il faut se garder assez de temps pour y réfléchir avant l'échéance, sinon cela revient à laisser les circonstances ou le temps décider pour nous.

Éric n'a pas le temps aujourd'hui de penser à ça. Il promet à Sébastien de prendre sa décision demain matin.

c) Je choisis de décider

En faisant ce choix, j'assume l'entière responsabilité de ce qui résultera de ma décision. Cette décision peut être de trois types différents :

1. Décision impulsive

Sans réfléchir, je fais mon choix sur l'impulsion du moment.

Éric peut décider de s'inscrire tout de suite pour faire plaisir à Sébastien. Mais il regrettera peut-être plus tard d'être trop pris par les pratiques et les tournois.

2. Décision par habitude

S'il s'agit d'une situation que nous avons déjà vécue ou qui lui ressemble, nous pouvons adopter la même décision qu'antérieurement, sans nous poser de question.

Éric peut décider machinalement de s'inscrire à nouveau, puisqu'il faisait partie de l'équipe l'an dernier. Cependant, si sa situation ou ses goûts changent, il se peut que cette année, cet arrangement ne fasse pas son affaire.

3. Décision réfléchie

Dès qu'un choix peut avoir des conséquences importantes ou qu'on a affaire à une nouvelle situation, il est préférable d'adopter une démarche plus systématique pour prendre notre décision. Une telle approche ne signifie pas que l'on doive accorder de l'importance seulement aux aspects rationnels, logiques, de la situation. Il est très important de tenir également compte des facteurs affectifs qui jouent dans cette situation : nos sentiments, nos goûts, nos valeurs, c'est-à-dire ce qui est important à nos yeux. Une décision réfléchie garde un équilibre entre ces deux aspects de notre personnalité.

La prise de décision réfléchie suit un certain nombre d'étapes qui permettent de faire un choix éclairé.

a) Définition du problème

Il s'agit de préciser les différents aspects du problème qui sont importants à nos yeux.

Dans la situation qui le préoccupe, Éric a identifié plusieurs facteurs qui sont importants pour lui : le désir de s'approcher de Valérie, la peur de perdre son ami Sébastien, le plaisir d'appartenir à une équipe sportive, le risque de déplaire à l'entraîneur, le goût de développer une nouvelle habileté, la crainte de ne pas être un bon comédien, la possibilité d'être trop pris et de manquer de temps.

b) Recherche de solutions

Cette étape de la démarche de décision réfléchie vise à trouver le plus grand nombre possible de solutions. Il ne faut pas se contenter des deux (2) ou trois (3) solutions qui nous viennent immédiatement à l'esprit. Il est important de laisser aller notre imagination, sans porter de jugement sur les idées qui surgissent (remue-méninges). Parfois, une idée loufoque nous fait penser à une solution originale que nous n'aurions jamais trouvée si nous avions été trop raisonnable. Lorsqu'on fait cette recherche de solutions avec une ou plusieurs personnes, on trouve en général plus d'idées. Ces personnes sont différentes de nous et ainsi, elles peuvent nous apporter un éclairage nouveau. Il est bon de parler de notre problème avec des personnes variées (amis, parents, adultes, etc...).

À première vue, Éric pense à quatre solutions possibles :

- 1. s'inscrire au ballon volant;*
- 2. s'inscrire au théâtre;*
- 3. s'inscrire aux deux activités;*
- 4. ne s'inscrire à aucune des activités.*

Il décide d'en parler d'abord avec son entraîneur de ballon volant. Celui-ci est bien respectueux du choix d'Éric. Il trouve dommage de perdre un bon joueur, cependant, il lui offre la possibilité de servir de substitut si jamais un joueur se blessait pendant la saison, à condition de participer occasionnellement aux pratiques pour garder la main.

Éric est aussi allé parler de son dilemme au professeur de théâtre, surtout en ce qui regarde ses doutes sur ses dons de comédien. Le professeur lui dit que ce n'est pas grave. S'il n'est vraiment pas à l'aise comme acteur, il pourrait être très utile en s'occupant des décors, de l'éclairage ou du son.

c) Vérification des solutions

Cette étape consiste à prendre chacune des solutions que nous avons trouvées et à les évaluer en fonction de certains critères qui sont importants pour nous. Il s'agit d'essayer de voir les avantages et les inconvénients ou risques qui sont rattachés à chaque solution possible.

Dans la situation qui nous préoccupe, il faut déterminer ce qui est le plus important pour nous. Ainsi, on pourra examiner chaque solution pour voir si elle respecte ou non ces différents aspects importants à nos yeux. Comme nous sommes tous différents, face à une même situation, la bonne décision sera souvent différente d'une personne à une autre parce que nos valeurs peuvent être différentes.

Éric est rendu à l'étape de vérifier les alternatives qui s'offrent à lui à la lumière de ce qu'il a identifié comme étant important à ses yeux. En y pensant bien, il classe par ordre d'importance les facteurs qui vont lui permettre de juger chaque solution. En première place vient le coeur de Valérie, en deuxième, son amitié pour Sébastien. Ensuite viennent l'appartenance à une équipe et la découverte d'une nouvelle expérience.

Éric examine chacune de ses solutions :

- 1. S'inscrire au ballon volant satisfait seulement deux (2) critères sur quatre (4), son amitié pour Sébastien et l'appartenance à une équipe.*
- 2. S'inscrire au théâtre satisfait aussi deux (2) critères seulement, être proche de Valérie et faire une nouvelle expérience. Même s'il s'avérait un mauvais comédien, il pourrait rester dans la troupe comme appariteur.*
- 3. S'inscrire aux deux activités satisfait tous ses critères, mais il risque d'être surchargé; il peut y avoir des conflits d'horaire. Ses études peuvent en souffrir, ce qui amènerait des problèmes avec ses parents.*
- 4. Ne s'inscrire à aucune des activités ne satisfait aucun de ses critères, mais lui laisserait plus de temps pour sortir.*

5. *Être substitut au ballon volant satisferait assez bien son besoin de garder des liens avec l'équipe et d'être avec Sébastien. De plus, cela lui permettrait de s'inscrire au théâtre. Dans ce cas, tous ses critères seraient satisfaits sans risque d'être trop occupé.*

d) Choix de la meilleure solution

Après avoir examiné chacune des solutions possibles en fonction des critères que nous nous sommes fixés, il devrait y avoir une solution qui nous apparaît meilleure que les autres. Il peut arriver que plusieurs solutions puissent être choisies simultanément parce qu'elles se complètent et permettent de régler le problème de la façon la plus satisfaisante possible.

Éric opte finalement pour la solution 5. Il accepte d'être substitut au ballon volant et de s'inscrire à l'activité théâtre.

MISE EN OEUVRE DE LA DÉCISION

Le fait de prendre une décision, qu'elle soit impulsive, par habitude ou réfléchie, n'aura des chances de régler le problème qu'à partir du moment où l'on prend des actions concrètes pour mettre en oeuvre notre décision. Il est important de préciser où, quand et comment on va actualiser notre décision.

Il se peut qu'en cours de route, nous rencontrions des obstacles inattendus ou que nous prenions conscience de nouveaux éléments auxquels nous n'avions pas pensé. Il est important alors de réévaluer notre décision et de se donner le droit de changer d'idée.

Dans cette partie, les élèves pratiquent en petits groupes les trois (3) premières étapes du processus de la prise de décision réfléchie, à partir d'un problème vécu par plusieurs d'entre eux : les pressions qu'ils subissent de la part de leurs parents pour qu'ils s'acquittent de leurs devoirs et leurs leçons à la maison. Souvent ces situations sont vécues de façon désagréable autant pour les parents que pour les jeunes. L'exercice pratique de groupe consiste donc à appliquer le processus de prise de décision réfléchie pour trouver des solutions acceptables afin d'éviter ce genre de conflit parents-adolescents.

a) Définition du problème

Cette étape est probablement la plus difficile pour les jeunes. Il s'agit de déterminer quels sont les éléments importants qui constituent le problème, les enjeux. Il est bon de donner quelques exemples (1-2) de facteurs qui sont impliqués dans le problème que nous proposons. En voici un certain nombre à titre indicatif :

- manque de confiance de la part des parents;
- éviter des chicanes;
- être autonome et responsable;
- avoir de bons résultats;
- avoir de bonnes communications avec les parents;
- s'acquitter de ses tâches;
- plaire aux parents;
- éviter des punitions.

b) Recherche de solutions

Il s'agit en fait d'un exercice de remue-méninges. Il est très important de souligner qu'on doit accepter toutes les idées sans les juger. Le fait de laisser libre cours à notre imagination peut nous aider à trouver des solutions originales.

c) Vérification des solutions

Normalement, il faut examiner chacune des solutions trouvées à la lumière des critères importants à nos yeux. Ces critères se retrouvent dans la définition du problème. Le peu de temps dont nous disposons pour cet exercice ne permettra probablement pas aux élèves de vérifier toutes les solutions qu'ils auront trouvées. Ceux qui seront particulièrement intéressés par le problème en question pourront toujours continuer la démarche après le cours.

Étant donné que le choix de la solution idéale peut varier considérablement d'une personne à une autre, nous limitons la pratique en groupe aux trois (3) premières étapes. Chaque élève pourra faire un choix personnel de la meilleure solution pour lui, s'il le désire.

Si jamais le sujet proposé ne correspondait pas aux intérêts d'une classe en particulier, on peut demander aux élèves de suggérer tout autre problème relativement commun à l'ensemble de la classe.

Pour en savoir plus...

DALIS, G.T., STRASSER, B.B. (1977) Teaching strategies for values awareness and decision-making in Health Education. Throfare : Charles B. Slack, 165p.

FREUDMANN, L. (1983) La prise de bonnes décisions. Sunburst Communications, 55p.

FREUDMANN, L. 91985) La prise de décisions : Vous pouvez apprendre. Sunburst Communications, 39p.

**LIMITES - RÉFÉRENCES -
RESSOURCES****QUI PEUT QUOI OU...
PARFOIS IL FAUT DE L'AIDE****OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Apprendre à faire la différence entre la confidentialité comme règle de fonctionnement du groupe, et les situations où il faut faire exception à la règle et parler d'un problème qui nous dépasse à une personne plus expérimentée. Apprendre à identifier quand, comment et auprès de qui aller chercher de l'aide quand on en a besoin. Repérer dans notre entourage, les personnes en qui on a confiance et qui peuvent nous aider. Savoir diriger un ami vers des personnes-ressources disponibles.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Prendre conscience de nos propres limites mais aussi, de nos ressources (les moyens à notre disposition, nos sources d'aide, etc...).

Il arrive parfois qu'on vive des choses difficiles. Dans ces moments-là, on a souvent tendance à vouloir régler nous-mêmes et toute seule, nos difficultés. Il arrive aussi que certains de nos amis aient des problèmes et qu'il ne connaissent pas d'autres personnes que nous pour les aider. On voudrait bien partager ces problèmes avec quelqu'un d'autre mais on craint de briser le secret. Toutefois, quand on prend trop de responsabilités sur nos épaules, ça devient trop lourd pour nous, il y a des cas où il faut mieux reconnaître ses limites et faire appel à des personnes en qui on a confiance, des personnes plus expérimentées que nous et plus aptes à savoir ce qu'il faut faire. En partageant les problèmes avec elles, on peut refaire nos énergies et en même temps, continuer d'aider nos amis. Quand on se sent dépassé, il vaut mieux consulter quelqu'un d'autre que d'attendre et prendre le risque que la situation se détériore.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs reviennent sur la rencontre précédente en demandant aux jeunes s'ils ont eu des décisions à prendre. Ont-ils eu l'occasion de réfléchir à la façon dont ils s'y prennent quand ils doivent décider quelque chose? Ou quand ils essaient d'aider un ami à prendre une décision? Envisagent-ils les conséquences de ces décisions? Ont-ils tendance à donner ou à demander des conseils?

EXERCICE 1**MES LIMITES**

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Cartes décrivant des problématiques compliquées ou à risque élevé.

Démarche

Nous formons des équipes de 3 ou 4 jeunes. Ils auront à jouer une mise en situation; le rôle de la personne qui vit le problème. Ils pourront individuellement, ou en groupe, essayer d'aider cette personne.

Pendant qu'une équipe joue, les autres observent. Ceux qui jouent le rôle ne montrent pas leurs cartes. Nous rencontrons à part ceux qui jouent le rôle pour leur dire d'être intense et de n'accepter aucune solution sauf d'aller voir un spécialiste mais qu'ils se laissent convaincre seulement qu'après avoir hésité.

Mise en situation

Annie a perdu son père il y a six (6) mois; elle y pense encore souvent. Il y a trois (3) semaines, son chum l'a laissée et avant-hier, elle a appris qu'elle était refusée au Cégep. Elle ne mange presque plus et dort mal. Elle pleure souvent. Elle n'a plus le goût de vivre et envisage de mourir.

Mise en situation

Éric se sent seul; il n'a pas d'amis ou presque. Depuis le primaire, il se sent "reject". On s'est toujours moqué de lui : on le traite de "tapette", de "puant", etc... C'est vrai qu'il n'est pas bon dans les sports et qu'il a beaucoup de boutons, mais il a de bonnes notes à l'école. Il essaie d'éviter ceux qui l'achallent. Il se sent malheureux et pense par bout à partir.

Mise en situation

Sabrina se prostitue à l'occasion pour se faire un peu d'argent. Elle vit seule avec sa mère sur le B.S.. Jadis, elle a été victime d'inceste de l'âge de 7 ans à 11 ans jusqu'à ce qu'elle en parle à l'école et que sa mère se sépare. Vers l'âge de 13 ans, elle s'est fait violée par deux (2) gars qui étaient supposément des amis de sa gang. Elle consomme de la drogue depuis un bout de temps et pense quitter l'école. Par bout elle est toute mêlée et ne sait plus quoi faire.

Mise en situation

Nicole ne se sent pas aimée chez elle. On est toujours sur son dos. À l'école, elle change souvent d'ami(e)s; elle dit qu'on parle souvent dans son dos. Elle se trouve laide, pas intelligente...; elle se dévalorise beaucoup. Elle a un chum qui la rabaisse souvent devant ses amis mais elle l'aime. Elle se présente comme une victime impuissante à s'en sortir. Elle va dire souvent : "Oui, mais..."

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

- Nous faisons ressortir les limites dans chaque mise en situation.
- Nous définissons les limites.
Comment les identifier?

1. Connaissance de soi, connaître :

- ses capacités et connaissances personnelles;
- ses valeurs, ses principes, sa sensibilité;
- ses problèmes personnels non réglés;
- un certain malaise intérieur, une certaine difficulté à saisir le problème.

2. Identification des problématiques demandant des interventions thérapeutiques par des spécialistes :

- problématiques trop graves devenant à risque élevé
(ex. : suicide)
ou trop profondes
(ex. : inceste);
- problématiques compliquées laissant entrevoir des problèmes d'ordre psychologique
(ex. : siphonne beaucoup d'énergie, fabulations, psychoses, névroses).

Les entraidants ne sont pas là pour faire de la thérapie. Il leur faut être authentiques dans leurs limites et savoir quand référer aux ressources spécialisées.

Quand à savoir comment référer, la fiche de réflexion de cette rencontre est très utile.

EXERCICE 2**LA CHASSE AU TRÉSOR**

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Petit cahier ou carnet.
- Liste (préparée à l'avance) des ressources de la région pour les jeunes ainsi que des personnes à contacter dans chacune de ces ressources. *

Démarche :

1. Nous invitons les jeunes à se faire un petit bottin de ressources. Nous commençons par leur proposer d'écrire dans ce cahier le nom des personnes ou des endroits qu'ils connaissent déjà et où ils savent qu'ils peuvent trouver de l'aide en cas de besoin.
2. Ensuite, nous leur demandons de faire la liste des problèmes pour lesquels des jeunes de leur âge seraient susceptibles d'avoir besoin d'aide (ex. : problèmes scolaires ou familiaux, MTS, grossesse, violence, dépression, drogue, suicide, etc...) et nous identifions avec eux des personnes et des ressources de notre région qui seraient susceptibles de leur venir en aide pour chacun de ces problèmes.
3. Nous leur distribuons la liste des ressources que nous avons identifiées au préalable et nous leur donnons le nom des personnes qu'ils pourraient consulter au besoin.

* Le Conseil de la Santé et des Services Sociaux de la région de Montréal métropolitain a publié au début de l'année 1990, un Répertoire de ressources pour jeunes et adultes aidants. Conçu dans une perspective préventive promotionnelle, ce répertoire présente plus de 1300 ressources qui couvrent un éventail large de secteurs tels que la santé, l'éducation, les loisirs, la culture, la justice ou les communications. Bien que la majorité des ressources répertoriées soient à caractère local (groupées par secteur de CLSC), le document en présente aussi un bon nombre à vocation régionale et provinciale. On y trouve également une liste d'outils (programmes d'intervention, matériel écrit et audio-visuel) pour la prévention de l'alcoolisme et des toxicomanies. À notre point de vue, ce répertoire dépasse largement la problématique des toxicomanies et peut être utile à tout intervenant qui travaille auprès des jeunes et veut leur offrir du soutien. Où que vous habitez, ce répertoire peut constituer un bon outil de références pour structurer votre propre bottin de ressources.

4. Nous les invitons à inscrire ces informations dans leur bottin. Nous stimulons les jeunes à référer à ce bottin chaque fois qu'ils en auront besoin, pour eux-mêmes ou pour leurs amis.

LE MOT DE LA FIN

Parfois, les problèmes deviennent trop lourds et on se sent démunis. Il faut alors se rappeler qu'il y a des gens autour de nous qui peuvent nous aider. Bien connaître les ressources de son entourage (ex. : personnes plus expérimentées, professionnels, organismes divers, etc...), ça peut dépanner.

NOTES AUX ANIMATEURS

Si la chose est possible, nous pensons rendre l'exercice 2 (la chasse au trésor) encore plus vivant, concret et utile en faisant visiter aux jeunes certaines des ressources et en leur faisant rencontrer certaines des personnes que nous aurons identifiées. De cette façon, nous pourrons plus facilement démystifier ces ressources et éliminer les barrières entre les jeunes et les personnes que nous sommes susceptibles de les encourager à contacter (ex. : conseillers d'orientation, psychologues, animateurs de la maison de jeunes, etc...), cela facilitera aussi grandement la référence si elle s'avère nécessaire. Nous faisons de ces visites ou de ces rencontres autant d'occasions d'explorer davantage les préoccupations des jeunes et de répondre à leurs questions.

Reparlez aussi avec les jeunes des circonstances où il est indiqué de référer des ami(e)s sans bris de confidentialité, des situations où l'intérêt, le bien-être ou la sécurité des ami(e)s doivent passer en premier (ex. : problème sérieux comme des idées suicidaires ou une situation de violence familiale, etc...).

Profitez-en aussi pour leur expliquer la façon de procéder pour référer quelqu'un (ex. : ils peuvent proposer d'accompagner leurs amis à la première rencontre pour les encourager) et identifiez avec eux des personnes et des ressources de votre région qui seraient susceptibles de leur venir en

aide pour chacun de ces problèmes. Distribuez-leur la liste des ressources que vous avez identifiées au préalable et donnez-leur le nom des personnes qu'ils pourraient consulter au besoin. Invitez-les à inscrire ces informations dans leur bottin. Stimulez les jeunes à référer à ce bottin chaque fois qu'ils en auront besoin, pour eux-mêmes ou pour leurs ami(e)s.

MES NOTES PERSONNELLES

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION

RÉFÉRENCES*

Quand réfères-tu? Chaque fois que quelqu'un d'autre est plus en mesure d'aider. Ça peut être parce que le client requiert de l'aide professionnelle, par exemple un docteur, un avocat, un psychologue, un travailleur social, un conseiller marital, etc... ou parce que tu manques d'habiletés nécessaires pour ce type de problème. Tu peux trouver le client trop hostile ou trop gêné et tu ne peux pas travailler avec lui. En résumé, aller plus loin serait dépasser tes limites et quelqu'un d'autre peut mieux aider.

Comment

■ Si la personne accepte une référence directe :

- Donnez-lui le nom de la source de référence et dites-lui comment faire le contact, et à quoi s'attendre. Toujours dire à quoi s'attendre lorsque vous référez.

■ Si la personne hésite :

- Vous pouvez explorer l'hésitation avec elle et l'aider à trouver une façon de s'en occuper ou vous pouvez faire le contact avec l'agence et vous occuper que l'agence la rappelle.

■ Si la personne hésite beaucoup :

- Vous pouvez suggérer de faire un rendez-vous et de l'accompagner. Assurez-vous que la source de référence est d'accord.

■ Si la personne refuse d'être référée :

- Vous pouvez expliquer vos limites et ainsi voir si elle veut travailler avec vous et vos limites, ou confrontez-la avec vos limites et refusez de travailler avec elle. Dans ce cas, ça peut devenir le problème de l'aidant.

* Adapté de Willihnganz, R.C., Paraprofessional Counselling : A manual of Basic Helping and Crises Intervention Skills. Counselling Centre, University of Victoria.

C'est un fait que certaines personnes sont motivées à chercher de l'aide mais pas assez pour faire l'effort ou prendre le risque d'explorer le problème à fond. Dans ce cas, il y a deux (2) problèmes. Le premier est de vous rendre plus loin que votre limite et le deuxième est de refuser de façon à laisser savoir à la personne que si elle change d'idée, vous êtes prêt à l'aider ou à la référer à une bonne source de référence. Comme avec n'importe quel client, rappelez-vous que même si vous ne pouvez vous en occuper de façon optimale, il est important qu'il se rappelle que vous et votre entourage allez essayer d'aider.

La même philosophie s'applique au "farceur". Soyez ferme mais doux. Lorsque le "farceur" aura besoin d'aide, il ira vous voir. D'une façon il vous a mis à l'épreuve et vous avez démontré que vous étiez capable. Il n'y a pas d'excuse pour être hostile ou impoli avec les clients.

FEEDBACK POSITIF JE RÉAGIS... À CE QU'ON PARTAGE**OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

Vivre l'expérience de donner et recevoir un message positif, c'est-à-dire un commentaire fait à une autre personne d'une façon positive, dans le but de lui dire comment on la voit et quel effet elle a sur nous. Savoir utiliser la métaphore ou la comparaison pour faciliter la compréhension de notre message.

OBJECTIFS DE CROISSANCE PERSONNELLE

Réaliser à quel point ça fait plaisir quand une personne nous dit ce qu'elle apprécie de nous.

À l'adolescence, on vit tellement d'expériences nouvelles qu'on n'a pas toujours une idée claire de qui on est et de comment les autres nous voient. Les gens qui savent nous dire avec sensibilité comment ils nous voient et ce qu'ils pensent de nous, peuvent nous aider à comprendre certains aspects de nous-mêmes. On se sent mieux quand on a compris quelque chose de nous qu'on ne comprenait pas nécessairement avant. C'est important de savoir quelle impression on laisse à notre entourage : si on est plaisant à côtoyer, quelles sont nos forces, ce qu'on pourrait améliorer, etc... Beaucoup de nos efforts sont utilisés à montrer aux autres "qu'on vaut la peine". On voudrait tous savoir si on est apprécié et, sans souffrir, apprendre ce qu'on pourrait faire pour l'être davantage.

COMMENT ÇA VA?

Durée : 15 minutes

Les animateurs reviennent sur la rencontre précédente en demandant aux jeunes s'ils ont pris conscience de leurs limites. Ont-ils été capables de les identifier? Ont-ils eu l'occasion de référer? Ont-ils commencé à se faire un bottin de ressources? Se sentent-ils mieux outillés pour référer?

EXERCICE 1

DIS-LE MOI AUTREMENT

Durée : 30 minutes

Objectif :

Apprendre à donner un feedback constructif.

Démarche

1. Dans un premier temps, nous demandons aux participants de se rappeler un feedback négatif qu'ils ont reçu à un moment donné ou encore un feedback qu'ils n'aimeraient vraiment pas recevoir. Mais d'abord leur expliquer ce qu'est un feedback.
2. Nous les invitons à inscrire, en une phrase, les propos négatifs (feedback) qu'ils ont reçus ainsi qu'une brève description de la situation dans laquelle ils ont reçu le feedback négatif. Nous précisons qu'ils n'ont pas à s'identifier.
3. Lorsque chacun des participants a rédigé son récit, nous ramassons les feuilles puis nous redistribuons de façon à ce que personne n'ait la sienne.
4. Nous regroupons les participants en triade et nous les invitons à lire les textes qu'ils ont en main et à partager leurs réactions s'il recevaient ce même feedback.
5. Nous leur demandons de reformuler les feedback pour les rendre acceptables.

RETOUR SUR L'EXERCICE 1

Chaque équipe présente ses reformulations et explique au groupe pour quoi, d'après eux, le feedback est devenu plus acceptable.

EXERCICE 2

LA BOÎTE AUX LETTRES

Durée : 30 minutes

Matériel :

- Papier et crayons.

Démarche :

Nous réunissons les participants en grand groupe. Puis, nous proposons d'écrire un message positif à chacun des autres membres du groupe, quelque chose qu'ils pensent vraiment. Nous insistons sur l'importance de faire référence à quelque chose de spécifique qu'ils apprécient chez chacun de leurs compagnons, et à dire les raisons qui font qu'ils l'apprécient. Nous leur demandons d'écrire le nom de leur destinataire et d'écrire le message au "je". Nous leur donnons un exemple pour les orienter dans cet exercice, quelque chose comme :

«Mathilde, j'aime ça que tu sois si souriante quand tu viens aux rencontres; ça me met à l'aise et de bonne humeur et je sens que tu nous aime bien.»

Les participants peuvent signer leurs messages mais ce n'est pas obligatoire. Une fois les messages écrits, nous faisons plier les papiers en deux et inscrire à l'extérieur le nom du destinataire puis nous les mettons à un endroit qui sera désigné par le groupe comme étant leur "boîte aux lettres". Nous distribuons le courrier et laissons chacun lire ses messages.

RETOUR SUR L'EXERCICE 2

Quand tout le monde a terminé de lire ses "douceurs", nous les invitons à partager leurs messages avec les autres. Nous animons la discussion en posant quelques questions comme :

- *«Comment t'es-tu senti en écrivant les messages?» En lisant les tiens?»*
- *«Comment c'est d'avoir à identifier les forces ou les qualités de quelqu'un? Comment t'y es-tu pris pour le faire?»*

Nous leur expliquons ensuite un peu plus en profondeur ce qu'est un message positif, en leur disant par exemple :

«D'abord, on doit dire de façon spécifique, ce que l'autre fait ou dit et qu'on apprécie (pas une généralité comme "tu es beau" ou "tu es fin", mais quelque chose de plus précis comme "j'aime ça quand tu fais le clown" ou "je trouve que tu as de bonnes idées pour organiser des fêtes"). Puis on essaie de trouver les mots qui décrivent le plus précisément possible comment on se sent face à ça et ce que ça nous fait (ex. : "Ça me met de bonne humeur, ça me donne le goût d'organiser des activités avec toi").»

«Quand on fait un commentaire à quelqu'un, c'est une bonne idée de se demander comment on se sentirait si on nous disait la même chose. Ça peut nous aider à prévoir la réaction de l'autre et à changer notre façon de le dire pour être plus diplomate et ne pas risquer de blesser ou d'être mal compris. On peut se demander comment on aimerait qu'on nous le dise à nous, et on le reformule différemment si nécessaire.»

«Finalement, il faut dire que certaines circonstances se prêtent mieux que d'autres à exprimer une opinion. Si une personne n'a pas demandé notre avis, un commentaire peut être moins bienvenu. Il faut parfois savoir attendre le moment propice pour dire à quelqu'un ce qu'on pense.»

Il est important de souligner les progrès, les moyens trouvés en relation d'aide. Un encouragement sincère est très bon.

LE MOT DE LA FIN

On sait ce qu'on aimerait que les autres nous disent. En retour, on peut dire la même chose aux autres. Ce dont on a besoin, il faut penser que la plupart des gens en ont besoin aussi. Les messages positifs peuvent rapprocher les gens en rendant la communication plus ouverte. Nos commentaires, lorsqu'ils sont bien formulés, peuvent être utiles aux autres en leur disant comment on les voit et pourquoi on les apprécie.

NOTES AUX ANIMATEURS

Dans cette rencontre, nous avons choisi de nous limiter aux messages positifs et de ne pas aborder les messages critiques ou la confrontation, qui demandent des habiletés de communication plus avancées. Le message positif facilite l'ouverture et permet aux jeunes de développer une image positive d'eux-mêmes. La confrontation risquerait au contraire d'accentuer leurs tendances à s'auto-critiquer et à se dévaloriser.

Nous terminons cette dernière rencontre en leur demandant s'il y a des sujets ou des thèmes sur lesquels ils veulent revenir ou approfondir pour plus de précision. S'il y a d'autres sujets qu'ils voudraient aborder dans le futur.

N'oublions pas aussi de faire avec eux une évaluation globale des dix rencontres.

[illegible]

FICHE DE RÉFLEXION

LE FEEDBACK

«Nous ne pouvons pas ne pas communiquer. La nature de la communication est telle qu'elle est inévitable.»

(Myers, Myers, 1984)

Nous pouvons nous empêcher de communiquer avec des mots (communication verbale), mais nous ne pouvons éviter la communication non-verbale. Ne pas parler est une forme de communication. Nos mouvements, nos expressions faciales expriment quelque chose. Quand deux (2) individus sont réunis, la communication est inévitablement présente puisque tout comportement verbal ou non-verbal a une valeur de communication. Les mots donnent l'information sur le contenu alors que les mouvements et les expressions faciales transmettent une gamme d'émotions et de sentiments que nous n'exprimons pas toujours avec des mots. Les messages non-verbaux sont habituellement plus révélateurs que les messages verbaux (ex. : «*Je ne suis pas choqué*» mais en même temps, je frappe sur la table).

Que les messages reçus soient verbaux ou non, nous avons une réaction et nous retournons de l'information verbale ou non-verbale à notre interlocuteur. Ce retour d'information se nomme le feedback. Le feedback est un instrument qui permet le maintien d'une relation entre l'émetteur et le récepteur. Lorsque je suis dans la position de l'émetteur, le feedback est l'instrument par lequel j'envoie mon message d'appréciation. Quand je suis dans la position du récepteur, le feedback constitue l'instrument qui me permet d'apprendre comment les gens me voient et comment ils réagissent à moi.

Il existe trois (3) types de feedback :

- descriptif;
- évaluatif;
- expérientiel.

Un feedback descriptif est une description objective des faits, l'individu exprime uniquement ce qu'il a vu et entendu.

Le feedback évaluatif (ou interprétatif) est ni plus ni moins qu'un jugement de valeur, une interprétation pure et simple des faits.

Un feedback expérientiel constitue l'expression des sentiments qu'une action verbale ou non provoque chez moi : « *Je suis peiné, cette situation m'agace.* »

Types de feedback

Évaluatif	Expérientiel	Descriptif
Le groupe ne veut pas...	Je me sens seul à travailler	Personne ne se propose pour...
La compétition est présente dans le groupe.	Je n'ai pas le goût de proposer quoi que ce soit.	Chacun travaille de son côté. Le partage est absent.
Tu es indépendant.	Je me sens ignoré.	Je ne l'ai jamais vu sourire.

Lorsque nous donnons du feedback, nous devons essayer de nous concentrer sur le "quoi" plutôt que sur le "pourquoi". Le "quoi" d'un comportement est habituellement quelque chose d'observable et qui peut être vérifié avec exactitude.

Le "pourquoi" est une voie d'exploration qui nous conduit dans le domaine des intentions, des émotions. Le "pourquoi" agit sensiblement de la même façon qu'un jugement de valeur; il attaque la personne.

■ **Pour donner un feedback utile, on doit :**

- être conscient de ses préjugés;
- fonder ses observations sur des faits précis;
- se centrer sur ce qui peut être amélioré.

■ **Un feedback est constructif lorsqu'on :**

- ne critique pas ou ne blesse pas;
- ne punit pas ou ne prend pas sa revanche;
- aide l'autre à comprendre ses points faibles;
- motive l'autre à l'amélioration.

■ Pour que le feedback reçu soit constructif, on doit :

- écouter en essayant de comprendre et non chercher à se justifier, à se défendre;
- poser des questions et explorer avec notre interlocuteur les points mentionnés;
- revenir aux faits concrets lorsque les points mentionnés ne nous semblent pas clairs;
- être prêt à voir ce qui peut être amélioré.

LIGNES DIRECTRICES POUR DONNER DU FEEDBACK *

1. Parlez de comportements que vous pouvez voir.
2. Soyez spécifique.
3. Assurez-vous que c'est significatif.
4. Ça n'a pas besoin d'être sur le champ, mais aussitôt que possible.
5. Ça devrait être donné directement, pas caché ou filtré à travers une tierce partie.
6. Donnez la chance à l'autre personne de s'expliquer.
7. Ayez de la sollicitude.
8. Du feedback n'est pas du feedback si ça blesse... C'est seulement une attaque.
9. Ne blâmez pas la personne pour son comportement à moins qu'elle ne vous dise qu'elle veut votre aide.
10. Évitez de porter des jugements (surveillez le "bien" et le "mal").
11. Nous ne sommes pas compétents pour définir le pourquoi d'un comportement... seulement ce que nous voyons.

* Peavy, 1977.

12. La façon que vous vous sentez face au comportement de quelqu'un d'autre est authentique et originale. Dites comment vous vous sentez.
13. Soyez direct.
14. Évitez le sarcasme ou l'abaissement lorsque vous donnez du feedback.
15. Partagez le positif aussi.
16. Ne donnez pas de conseils, seulement des réactions.

Définition opérante du feedback : *«Le feedback, c'est dire à une personne comment ses mots et actions nous affectent. En d'autres mots, laisser savoir à l'autre comment nous la percevons.»* Le feedback aide la personne à réaliser comment ses mots et ses actions affectent les autres.

LIGNES DIRECTRICES POUR RECEVOIR DU FEEDBACK *

1. Demandez-le.
2. Recevez-le ouvertement.
3. Ne faites pas d'excuses.
4. Reconnaissez sa valeur.
5. Ne restez pas là à ne rien faire.
6. Exprimez de l'appréciation parce que l'autre avait assez de sollicitude pour vous donner du feedback.
7. Discutez-en. Ne dites pas "Merci" puis l'oublier.
8. Voyez le feedback comme de l'exploration continue.

* Peavy, 1977.

9. Indiquez ce que vous vous attendez d'en faire.
10. Ne devenez pas défensif.
11. Essayez de ne pas vous fâcher, chercher la vengeance, ou ignorer ce qui est dit.
12. Ne cherchez pas de motifs ou de messages cachés.
13. Cherchez la clarification.
14. Pensez-y et agissez en conséquence.

FISSET, Claude. Programme de pairs aidants et prévention de la toxicomanie. Société du Canada, 1992.

Fondation JÉVI pour la prévention du suicide chez les jeunes. Guide de gestion d'un programme d'entraide par les pairs. Cahier 1.

GUILLEMETTE, Claire, PENSER, Claire. Vivre heureux, activités émotive-rationnelles pour adolescents et jeunes adultes. CIM, 1988.

LAURENDEAU, Marie-Claire, PERREAU, Robert, ALLARD, Martin. Les jeunes et l'entraide. Guide d'implantation d'un programme de soutien entre pairs chez les jeunes de 12 à 16 ans, Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux, en collaboration avec le D.S.C. de l'Hôpital Général de Montréal, 1993, 135 pages.

SAUNDERS, Gregs, ROY, Carr. Co-conseil Peer Counselling. University of Victoria, British Columbia, 1989.

K 12,305
Vol.1
Ex.2