

F  
O  
R  
M  
A  
V  
I  
S  
I  
O  
N

**PRENEZ LE TEMPS D'ECOUTER**

***Guide de l'animateur***

© *Formavision / AMI*

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison, France  
Tel: 33-01 47 08 12 12 Fax: 33-01 47 08 01 58  
email: [Formavision@easynet.fr](mailto:Formavision@easynet.fr)  
<http://www.formavision.com>



## TABLE DES MATIÈRES

<b>Une approche efficace</b>	<b>page 3</b>
<b>Introduction Prenez le temps d'écouter</b>	<b>page 4</b>
<b>Sommaire et objectifs</b>	<b>page 5</b>
<b>Objectifs d'apprentissage</b>	<b>page 6</b>
<b>Considérations relatives à la planification d'une session de formation</b>	<b>page 7</b>
<b>Liste de contrôle de la session de formation</b>	<b>page 8</b>
<b>Plan de la session optionnelle</b>	<b>page 9</b>
<b>Lettre d'invitation aux participants à la session de formation</b>	<b>page 10</b>
<b>Pré-test</b>	
<b>Copie du responsable de la formation</b>	<b>page 11</b>
<b>Copie du participant</b>	<b>page 12</b>
<b>Exercices de discussion :</b>	
<b>Mauvaises habitudes d'écoute</b>	<b>page 13</b>
<b>Communication interactive</b>	<b>page 14</b>
<b>Questions de discussion avant le vidéo</b>	<b>page 15</b>
<b>Questions de discussion après le vidéo</b>	<b>page 16</b>
<b>Exercices pour améliorer les aptitudes d'écoute</b>	
<b>Copie du responsable de la formation</b>	<b>page 17</b>
<b>Copie du participant</b>	<b>page 18</b>
<b>Exercice de communication</b>	<b>page 19</b>
<b>Après-test</b>	
<b>Copie du responsable de la formation</b>	<b>page 20</b>
<b>Copie du participant</b>	<b>page 21</b>
<b>Formulaire d'évaluation du séminaire</b>	<b>page 22</b>
<b>Suivi de la formation : cours de révision</b>	<b>page 23-24</b>
<b>Transparents</b>	<b>pages 25-29</b>



## UNE APPROCHE VRAIMENT EFFICACE DE LA FORMATION

**FORMAVISION SARL** constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéocommunication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des films de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : "un vidéofilm de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 100 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 100.000 sociétés. Chacun, de ces films utilisent des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Quant à la démarche commerciale de **Formavision**, elle tient au respect de ces 3 points :

1. distribuer les meilleures vidéocassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéocassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



## **European Training Media Association**

### **PRENEZ LE TEMPS D'ÉCOUTER**

#### **INTRODUCTION**

Le vidéo d'American Media, **Prenez le temps d'écouter**, et ce guide de formation vous aideront à présenter un programme de formation qui permettra aux participants de comprendre les aptitudes nécessaires pour bien écouter.

Voici une liste des points importants que vous devrez communiquer durant la session de formation :

1. Écouter est l'une des qualités les plus importantes au travail dans le milieu concurrentiel actuel.
2. Vous devez comprendre comment écouter et percevoir le message exact.
3. La plupart des gens prétendent savoir écouter. Cependant, bien écouter n'est pas suffisant. Les entreprises et leurs employés ne peuvent se permettre de subir les ennuis causés par une écoute inattentive.
4. Il n'existe aucun remède miracle pour éliminer de mauvaises habitudes d'écoute. Il faut beaucoup de temps et d'efforts pour devenir une bonne oreille.

Le sujet de l'écoute peut devenir très complexe. Il existe plusieurs guides qui prétendent offrir la solution miracle. En vérité, il n'y en a pas. Il faut beaucoup de temps et d'efforts pour devenir une bonne oreille.

**(Ce guide de formation est disponible sur disquette. Celle-ci vous permettra d'adapter le matériel de formation aux besoins de votre organisation.)**



## SOMMAIRE ET OBJECTIFS

La plupart des gens se considèrent attentifs à ce qu'on leur dit. Malheureusement, plusieurs apprennent de façon pénible qu'ils ne le sont pas. Résultat : ils font face à des problèmes coûteux et leur organisation en souffre également. Il est important de comprendre qu'en matière de communication, votre objectif doit toujours être de comprendre, et non d'être compris.

Des études ont démontré que la plupart des gens n'écoutent que 25 % de ce qu'on leur dit. **Prenez le temps d'écouter** vous enseigne trois étapes simples qui vous permettront de faire usage de pratiquement 100 % de votre faculté d'écoute. Ces trois étapes sont : Arrêter, Penser et Écouter.

### **ARRÊTEZ !**

Lorsque quelqu'un vous parle, il est important que vous ARRÊTIEZ toute activité et que vous portiez attention. Le fait de ne pas se consacrer entièrement à l'écoute de l'autre représente le problème le plus courant. Dès qu'une personne vous adresse la parole, arrêtez immédiatement ce que vous faites et tournez votre corps vers l'interlocuteur. Lorsque vous faites l'effort conscient de vous déplacer dans une position d'écoute, votre esprit suivra les directives de votre corps.

### **PENSEZ !**

Un autre problème courant consiste à se laisser distraire. Notre esprit a tendance à réagir ainsi car nous écoutons 3 à 10 fois plus rapidement que nous parlons. Si vous vous ARRÊTEZ et que vous PENSEZ, vous pouvez tirer profit du décalage en vous posant des questions sur ce que vous entendez. Par exemple :

- Comment puis-je utiliser cette information dans mon travail ?
- Quels sont les points clés ?
- Que veut-il/elle dire ? Je dois lui demander.

Vous pouvez demeurer alerte et concentré en vous posant des questions.

### **ÉCOUTEZ !**

Il est particulièrement important de comprendre les faits lorsque le message semble rendu obscur par les émotions et les sentiments de l'interlocuteur. Il est important de comprendre le point de vue de l'autre personne.

La plus grande barrière de la communication est la tendance que nous avons à évaluer ce que l'autre personne dit. Si nous pouvions mettre nos émotions et préjugés de côté, nous serions surpris d'obtenir un message très différent. Poser des questions constitue la meilleure façon de comprendre le vrai message que vous écoutez. Au fur et à mesure que vous écoutez, assurez-vous de vérifier votre perception. En cas de doute, DEMANDEZ ! Il est primordial de vérifier votre perception. Cela ne prend que quelques secondes et c'est très facile.

Rappelez-vous que votre objectif est de comprendre et non d'être compris.





## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Après avoir terminé le programme de formation sur vidéo, **Prenez le temps d'écouter**, les participants seront en mesure de :

- Comprendre l'importance de savoir comment écouter, assurant ainsi la compréhension du message transmis.
- Identifier les trois étapes fondamentales d'une bonne écoute qui les aideront à utiliser leurs aptitudes d'écoute à près de 100 %.
- Comprendre que l'objectif d'une bonne communication est de comprendre et non d'être compris.
- Identifier les problèmes d'écoute les plus courants, et apprendre à adapter leur style d'écoute afin de l'améliorer.



## **SESSION DE FORMATION CONSIDÉRATIONS DE PLANIFICATION**

**NOTE DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** La présentation sur vidéo, **Prenez le temps d'écouter**, et ce guide constituent la base de votre session de formation sur les aptitudes d'écoute. Grâce à une préparation et une planification supplémentaires, vous pourrez offrir aux participants une expérience d'apprentissage utile.

Les commentaires suivants sont des considérations de planification qui vous aideront à élaborer une session de formation efficace et pratique.

1. Apprenez à connaître votre auditoire. Portez une attention particulière à l'horaire de chacun des participants et planifiez en conséquence.
2. Élaborer des objectifs particuliers centrés sur les besoins de votre organisation relativement aux aptitudes d'écoute. Ces objectifs doivent être simples et vous permettre de bien cibler votre session de formation.
3. Visionner la cassette deux fois avant de planifier votre session de formation. Plus vous serez familier avec le matériel, plus il vous sera facile de planifier votre session de formation. Une préparation adéquate rendra votre session agréable et efficace.
4. Élaborer un plan. Ce guide présente un modèle de plan. Libre à vous de l'utiliser tel quel ou d'y ajouter vos propres idées. Voir page 6 le plan suggéré pour la préparation d'une session.
5. Pensez à des exemples personnels ou à d'autres exemples où des problèmes d'écoute sont survenus. Ces exemples permettront de toucher des cordes sensibles et d'intéresser les participants aux sujets abordés durant la session. Invitez les participants à discuter des problèmes auxquels ils ont dû faire face.
6. Réservez tout l'équipement et le matériel, et assurez-vous qu'ils sont en bon état de marche. La liste de contrôle de la page 8 peut vous aider.



## LISTE DE CONTRÔLE DE LA SESSION DE FORMATION

### Lieu :

- Réservez une salle à l'avance
- Créer un environnement confortable
- Assurez-vous que tous les participants voient bien le vidéo
- Assurez-vous que l'éclairage est suffisant pour prendre des notes pendant le visionnement du vidéo
- Fournissez aux participants une surface adéquate pour écrire
- Assurez-vous que l'acoustique est adéquate
- Assurez-vous que la pièce est facile d'accès et équipée pour accueillir les handicapés

### Équipement vidéo :

- Procurez-vous le format adéquat de cassette vidéo (VHS, BETA, 3/4, U-matic)
- Assurez-vous que votre magnétoscope est bien raccordé à l'écran
- Procédez à un essai du magnétoscope, vérifiez la qualité de l'image et la couleur de l'écran, et le son
- Assurez-vous que la cassette est rembobinée et prête à jouer avant de commencer la session
- Vérifiez si l'équipement fonctionne adéquatement

### Préparation :

- Sachez exactement ce que vous souhaitez accomplir en déterminant les objectifs de la session
- Étudiez le guide de formation et élaborer le plan de votre session
- Lisez et étudiez le matériel concernant les aptitudes d'écoute
- Avisez les participants de la date, du lieu et de l'heure de la session de formation
- Visionnez la cassette vidéo deux fois
- Préparez un plan du contenu de la session
- Préparez une introduction qui impressionnera vos participants en mettant l'accent sur l'importance de bien écouter
- Faites suffisamment de photocopies de la documentation pour tous les participants

### Matériel :

- Guide de formation
- Cassette vidéo
- Documentation
- Papier et crayons
- Équipement supplémentaire

## **PLAN DE SESSION OPTIONNEL**

Durée approximative de la session : 2 1/2 heures.

1. Introduction de la session aux participants (10 minutes)
  - A. Ordre du jour
  - B. Objectifs de la session
  - C. Commentaires concernant l'importance des aptitudes d'écoute
2. Avant-test (15 minutes)
3. Exercice de discussion sur les mauvaises habitudes d'écoute (15 minutes)
4. Exercice de communication interactive (10 minutes)
5. Questions précédant le visionnement du vidéo (10 minutes)
6. Introduction et présentation du vidéo (20 minutes)
7. Questions suivant le visionnement du vidéo (15 minutes)
8. Exercice sur les aptitudes d'écoute (15 minutes)
9. Exercice de communication (20 minutes)
10. Après-test (10 minutes)
11. Évaluation de la session de formation (5 minutes)

**LETTRE D'INVITATION  
AUX PARTICIPANTS À LA SESSION DE FORMATION**

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** Cet exemple vous permettra de composer une lettre que vous ferez parvenir aux participants. Votre lettre devra être imprimée sur du papier comprenant l'en-tête de votre entreprise et expédiée aux participants une semaine ou deux avant la tenue de la session de formation. Vous pouvez personnaliser la lettre en y ajoutant des aspects particuliers à votre organisation.

5 juin 19XX

À : Tom Johnson

De : Glenda Matthews, Service de la formation

Au sujet de : Session de formation sur les aptitudes d'écoute

La plupart d'entre nous croyons savoir écouter, et dans plusieurs cas, c'est exact. Cependant, dans notre industrie, il n'est pas suffisant de savoir écouter.

Des études démontrent que les gens écoutent à un niveau représentant une fraction de ce que leur esprit comprend.

Pour améliorer les aptitudes d'écoute au sein de notre organisation, nous organisons une session de formation jeudi le 18 juin. La session de formation sera centrée sur trois étapes fondamentales du processus d'écoute et permettra aux participants d'améliorer leurs aptitudes d'écoute, quel que soit leur niveau.

Les objectifs de cette session de formation seront de permettre aux participants de :

- Comprendre l'importance de savoir comment écouter, assurant ainsi une compréhension du message transmis.
- Identifier les trois étapes fondamentales du processus d'écoute qui vous aideront à utiliser vos aptitudes d'écoute à presque 100 %.
- Comprendre que le but d'une communication est de comprendre et non d'être compris.
- Identifier les problèmes courants d'écoute et apprendre comment y remédier.

N'oubliez pas d'inscrire à votre calendrier la date de cette importante session de formation. Si vous ne pouvez y assister, veuillez communiquer avec moi au poste 234.

Au plaisir de vous voir le 18 juin.





**AVANT-TEST**  
(COPIE DU RESPONSABLE DE LA FORMATION)

**REMARQUE À L'INTENTION AU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** En utilisant un avant-test et un après-test, vous participez à une méthode d'évaluation qui déterminera si les participants comprennent l'information que vous leur communiquez. Utilisez les différences dans les résultats de l'avant-test et de l'après-test pour déterminer le niveau de compréhension des participants.

**Avant-test**

**1. Quelles sont les trois mauvaises habitudes qui peuvent diminuer l'efficacité d'écoute d'une personne ?**

Il en existe plusieurs. Entre autres, ne pas cesser toute activité et porter attention, se laisser distraire, ne pas poser de questions lorsque les émotions viennent brouiller les faits, et ne pas poser de questions lorsqu'on ne comprend pas.

**2. (V ou F) Nous pouvons écouter trois à dix fois plus rapidement que nous parlons.**

Vrai. Bien qu'il semble que les gens s'expriment parfois rapidement, votre esprit peut écouter beaucoup vite que l'on peut parler.

**3. Quelle est d'après vous la plus importante barrière de communication ?**

La plus importante barrière de communication est la tendance à évaluer la personne ou la situation que l'on écoute au lieu de se concentrer sur les faits.

**4. Lorsque vous vous rendez compte que vous est distrait pendant une réunion ou une présentation, que devriez-vous faire pour améliorer votre efficacité ?**

Un bon moyen d'améliorer l'efficacité consiste à modifier sa position physique. Ce point sera expliqué dans le vidéo. Vous pouvez aussi vous poser certaines questions sur le sujet abordé afin de demeurer concentré.

**5. (V ou F) Des études démontrent les gens utilisent 65 % de leur capacité d'écoute.**

Faux. Des études démontrent que la plupart des gens n'utilisent que 25 % de leur capacité d'écoute.

(Vous trouverez à la page suivante une copie de ces questions que vous pourrez photocopier en vue de la session.)



## AVANT-TEST

**1. Quelles sont les trois mauvaises habitudes qui peuvent diminuer l'efficacité d'écoute d'une personne ?**

**2. (V ou F) Nous pouvons écouter trois à dix fois plus rapidement que nous parlons.**

**3. Quelle est d'après vous la plus importante barrière de communication ?**

**4. Lorsque vous vous rendez compte que vous est distrait pendant une réunion ou une présentation, que devriez-vous faire pour améliorer votre efficacité ?**

**5. (V ou F) Des études démontrent les gens utilisent 65 % de leur capacité d'écoute.**



## **MAUVAISES HABITUDES D'ÉCOUTE** (EXERCICE DE DISCUSSION)

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** Une bonne façon d'apprendre est de tirer profit de nos erreurs. Dans la discussion qui suit, nous avons énoncé les grandes lignes d'une méthode permettant aux participants de réaliser leurs erreurs et profiter de celles-ci pour apprendre à mieux écouter.

### **Directives :**

1. Demandez aux participants de se séparer par groupes de trois.
2. Expliquez-leur qu'il n'est pas grave de commettre des erreurs en autant que l'on puisse tirer des leçons de celles-ci. Demandez aux participants de réfléchir sur certaines erreurs d'écoute qu'ils ont commises.
3. Allouez trois minutes aux participants pour dresser une liste du plus grand nombre de mauvaises habitudes d'écoute possibles.
4. Demandez à chacun des groupes de lire sa liste de mauvaises habitudes d'écoute. Vous devriez écrire les réponses sur un chevalet, en indiquant d'un astérisque (\*) les réponses exprimées plus d'une fois.
5. Lorsque tout le monde a fait part de ses réponses, discutez-en avec le groupe.
  - Quelle réponse revient le plus souvent ?
  - Quelles sont les habitudes les plus difficiles à changer ?
  - Comment pouvons-nous changer ses habitudes ?
6. Rappelez aux participants qu'il est important d'apprendre de ses erreurs. Dites-leur qu'ils regarderont un vidéo qui leur enseignera comment se défaire de quelques mauvaises habitudes.
7. Peut-être désirerez-vous laisser la liste de questions dans un coin de la pièce et y revenir à la fin de la session pour montrer aux participants ce qu'ils ont appris, et comment ils doivent utiliser ces méthodes pour corriger leurs mauvaises habitudes d'écoute. Les points qui n'ont pas abordés plus tôt peuvent l'être à la fin de la session.

## **COMMUNICATION INTERACTIVE (EXERCICE DE DISCUSSION)**

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** Il n'est pas garanti qu'une bonne écoute entraîne une bonne communication. Les deux interlocuteurs doivent faire des efforts pour rendre la communication efficace. Pour comprendre dans quelle mesure les aptitudes d'écoute font partie du processus de communication, discutez avec les participants de la communication interactive et de l'importance des deux interlocuteurs.

### **Directives :**

1. Demandez aux participants d'expliquer l'énoncé suivant, « La communication est un processus interactif. »

**Remarque à l'intention du responsable de la formation :** Écrire la phrase ci-dessus sur le tableau avant de commencer la discussion.

Les réponses ne doivent pas être limitées à une écoute et une expression verbale efficaces. Laissez les participants présenter leur propre interprétation de l'énoncé.

2. Expliquez aux participants que les communicateurs efficaces possèdent des caractéristiques qui les aident à s'exprimer correctement et à bien écouter.

3. Demandez aux participants de vous donner leur opinion sur les caractéristiques d'un communicateur efficace. Dites-leur de ne pas se concentrer uniquement sur les aptitudes relatives à l'écoute ou à la parole, mais sur les deux. Vous pouvez écrire les réponses des participants sur le chevalet.

Les réponses devraient ressembler à ceci :

- pose des questions pour éviter les malentendus
- capable de communiquer une idée de façon concise
- ne saute pas aux conclusions
- patient
- répond aux questions
- ne fournit pas des informations dont vous ne pouvez vous rappeler
- favorise/sollicite le feed-back

4. Concluez en disant aux participants que cette courte discussion démontre l'importance de bien écouter, mais qu'une communication efficace ne dépend pas uniquement de bonnes aptitudes d'écoute. Les deux parties intéressées doivent faire des efforts.



## QUESTIONS DE DISCUSSION AVANT LE VIDÉO

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** Avant de présenter le vidéo, **Prenez le temps d'écouter**, discutez avec les participants de l'écoute efficace. Cela leur permettra de comprendre les difficultés auxquelles ils font face lorsqu'ils écoutent et les aidera à centrer leur attention sur les éléments importants du vidéo.

1. Dans quelle mesure est-il important pour vous de bien écouter dans le cadre de votre emploi et votre performance ?

2. Est-il important de posséder de bonnes aptitudes d'écoute si votre poste vous met en contact avec très peu de gens ?

3. Dans votre milieu de travail, quelles distractions peuvent affaiblir votre capacité d'écoute ?

4. Donnez un exemple d'une situation au cours de laquelle un problème a surgi parce que vous ou un autre employé n'avez pas bien écouté ?

5. Qu'est-ce qui vous empêche de toujours bien écouter ?

6. Sur une échelle de un à dix, comment évaluez-vous l'efficacité de votre écoute ?





## QUESTIONS DE DISCUSSION APRÈS LE VIDÉO

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** Les questions suivantes permettront de stimuler la discussion concernant les différents points abordés dans le vidéo, **Prenez le temps d'écouter.** Ces questions furent conçues en fonction des aspects clés du vidéo et vous aideront à commencer la discussion. Vous pouvez également utiliser les transparents des pages 25-29.

1. D'après le vidéo, quel devrait être l'objectif d'une communication ?
2. Le vidéo nous affirme que des études démontrent qu'une personne moyenne utilise 25 % de sa capacité d'écoute. Croyez-vous cette affirmation ? Quels facteurs peuvent d'après vous causer cette inefficacité ?
3. Selon le vidéo, quelles sont les trois étapes fondamentales d'une bonne écoute ?
4. Quelqu'un vous at-il déjà interrompu pour vous parler pendant que vous étiez occupé ? Avez-vous continué à travailler au lieu de centrer votre attention sur l'interlocuteur ? Que s'est-il passé ? Que vous enseigne le vidéo à cet effet ?
5. Quels conseils a-t-on donnés à ceux qui deviennent distraits lorsqu'on leur parle ?
6. Selon le vidéo, quelle est la plus grande barrière de la communication ?
7. Que devez-vous faire lorsque vos émotions brouillent votre compréhension du message de l'interlocuteur ?
8. Trouvez-vous difficile ou gênant de poser des questions ou de donner du feed-back à quelqu'un ? Pourquoi cela est-il si important ?



**EXERCICE POUR AMÉLIORER LES APTITUDES D'ÉCOUTE**  
(COPIE DU RESPONSABLE DE LA FORMATION)

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** L'exercice ci-dessous permettra aux participants de tester leurs aptitudes d'écoute active. La feuille d'exercice remise aux participants se trouve à la page 18. Donnez-leur 10 minutes pour répondre aux questions, puis examinez les réponses avec les participants. Vous pouvez offrir aux participants de choisir un partenaire et de faire l'exercice en équipe.

**Directives :** Répondez aux questions et affirmations suivantes afin de rendre la communication plus efficace.

**1. J'ai travaillé avec Ted sur ce projet, mais il était toujours aussi déplaisant. Que devais-je faire ?**

De quelle façon Ted a-t-il travaillé avec vous sur ce projet et pourquoi son rendement vous a-t-il influencé ?

**2. J'ai procédé au montage du moteur de la même façon que tout le monde.**

Comment les autres ont-ils procédé ? Ou comment l'ont-ils fait exactement ?

**3. Ce n'est rien de personnel, Nancy, mais je ne crois pas que nous sommes faits pour travailler ensemble.**

Pourquoi penses-tu que nous ne pouvons travailler ensemble ? Que pourrions-nous faire pour améliorer la situation ?

**4. Lorsque vous livrerez ce matériel au service de l'expédition, demandez-leur des enveloppes.**

À qui dois-je m'adresser et combien d'enveloppes dois-je demander ?

**5. Ce projet est un fiasco depuis le début. Si vous cherchez un bouc émissaire, il y a quantité de gens que vous pouvez blâmer avant moi.**

Pourquoi pensez-vous que ce projet est un fiasco depuis le début ? À qui la faute ?

(Vous trouverez à la page suivante une copie de ces questions que vous pourrez photocopier en vue de la session.)



## **EXERCICE POUR AMÉLIORER LES APTITUDES D'ÉCOUTE**

**Directives :** Répondez aux questions et affirmations suivantes afin de rendre la communication plus efficace.

**1. J'ai travaillé avec Ted sur ce projet, mais il était toujours aussi déplaisant. Que devais-je faire ?**

**2. J'ai procédé au montage du moteur de la même façon que tout le monde.**

**3. Ce n'est rien de personnel, Nancy, mais je ne crois pas que nous sommes faits pour travailler ensemble.**

**4. Lorsque vous livrerez ce matériel au service de l'expédition, demandez-leur des enveloppes.**

**5. Ce projet est un fiasco depuis le début. Si vous cherchez un bouc émissaire, il y a quantité de gens que vous pouvez blâmer avant moi.**



## EXERCICE DE COMMUNICATION

**Objectifs :** Permettre aux participants de découvrir les différences entre la communication interactive et la communication à sens unique grâce à un exercice interactif.

### Matériel nécessaire :

- Cure-dents (28 par participant)
- Photocopies des deux modèles de la page 20. Chaque modèle doit être présenté sur une feuille distincte.

### Directives :

1. Dites aux participants qu'ils auront l'occasion d'exercer leurs aptitudes de communication.
2. Choisissez un participant qui agira comme premier communicateur. Remettez à cette personne le premier modèle de cure-dents et demandez-lui d'expliquer au reste du groupe comment placer leurs cure-dents de façon à reproduire le dessin. Dites aux participants qu'ils ne peuvent communiquer avec la personne qui explique le modèle.
3. Dites au communicateur de s'asseoir dos aux participants afin d'empêcher toute communication non verbale. Laissez-lui tout le temps nécessaire pour expliquer le modèle.
4. Choisissez une autre personne qui agira comme second communicateur. Remettez-lui le second modèle de cure-dents.
5. Laissez le communicateur faire face aux participants et dites à ceux-ci qu'ils pourront communiquer avec la personne en lui posant des questions comme bon leur semble.
6. Montrez aux participants tous les modèles qui furent utilisés à des fins explicatives. Demandez aux participants de comparer les deux modèles de cure-dents pour déterminer lequel des deux est le plus réussi. Dites-leur qu'ils viennent de constater la différence entre la communication interactive et la communication à sens unique.
7. Voici quelques questions que vous pourriez poser :
  - Comment vous sentiez-vous durant l'exercice de communication à sens unique ?
  - Pourquoi les résultats sont-ils meilleurs suite à une communication interactive ?
  - Quelles aptitudes d'écoute avez-vous utilisées ?
  - En tant que communicateurs (les deux participants qui expliquaient les modèles), comment vous sentiez-vous ?
  - Quelle est l'importance de la communication non verbale ?



**Modèle A**

**Modèle B**



**APRÈS-TEST**  
(COPIE DU RESPONSABLE DE LA FORMATION)

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** L'avant-test et l'après-test vous permettent de déterminer si votre message est bien transmis aux participants. À cette fin, utiliser les différences entre les résultats de l'avant-test et ceux de l'après-test. Identifiez les différences et cherchez à améliorer les points faibles.

**Après-test**

**1. Quelle est la plus grande barrière de la communication ?**

La plus importante barrière de communication est la tendance à évaluer la personne ou la situation que l'on écoute au lieu de se concentrer sur les faits.

**2. Quelles sont les trois étapes fondamentales qui vous permettront d'améliorer l'efficacité de votre écoute ?**

Arrêtez, pensez et écoutez.

**3. Lorsque vous vous rendez compte que vous est distrait pendant une réunion ou une présentation, que devriez-vous faire ?**

La personne qui écoute doit modifier sa position physique pour **stimuler** le corps afin que celui-ci se remette à l'écoute, et doit ensuite commencer à se poser des questions sur le sujet, comme par exemple, la mesure dans laquelle cette information aura des conséquences sur elle-même.

**4. Si vous êtes en train de travailler à votre bureau et que quelqu'un se présente et commence à vous communiquer à un message, que pouvez-vous faire pour améliorer l'efficacité de votre écoute ?**

Arrêtez ce que vous faites et modifier votre position physique pour faciliter le processus d'écoute.

**5. Dans quelle mesure les gens utilisent-ils leur capacité d'écoute ?**

25 %

(Vous trouverez à la page suivante une copie de ces questions que vous pourrez photocopier en vue de la session.)



## **APRÈS-TEST**

**1. Quelle est la plus grande barrière de la communication ?**

**2. Quelles sont les trois étapes fondamentales qui vous permettront d'améliorer l'efficacité de votre écoute ?**

A.

B.

C.

**3. Lorsque vous vous rendez compte que vous est distrait pendant une réunion ou une présentation, que devriez-vous faire ?**

**4. Si vous êtes en train de travailler à votre bureau et que quelqu'un se présente et commence à vous communiquer à un message, que pouvez-vous faire pour améliorer l'efficacité de votre écoute ?**

**5. Dans quelle mesure les gens utilisent-ils leur capacité d'écoute ?**



## FORMULAIRE D'ÉVALUATION DU SÉMINAIRE

### Prenez le temps d'écouter

Veillez encircler le chiffre qui correspond le mieux à votre évaluation du programme de formation et le remettre à la personne responsable.

Fortement d'accord	D'accord	Incertain	En désaccord	Fortement en désaccord
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

Ce programme de formation est centré sur des questions pratiques relatives à l'écoute.

Ce programme de formation devrait m'aider à mieux écouter.

Les objectifs de ce programme étaient présentés clairement.

Il était possible de poser suffisamment de questions et de discuter des différents thèmes abordés.

La session était bien planifiée.

La meilleure partie du programme était :

Ce programme pourrait être amélioré de la façon suivante :

Autres commentaires

Je recommanderais ce programme de formation à tous. (Encerclez.) Oui Non





## **SUIVI DE LA FORMATION COURS DE RÉVISION**

**REMARQUE À L'INTENTION DU RESPONSABLE DE LA FORMATION :** Une façon de s'assurer que les participants mettent en pratique les techniques d'écoute qui leur furent enseignées consiste à leur faire suivre un cours de révision environ quatre à six semaines après la première session de formation.

Le cours de révision doit comporter les aspects suivants :

1. Envoyez une lettre aux participants afin de leur faire part de l'heure et du lieu de la prochaine session, en mettant l'accent sur l'intérêt créé par le développement des nouvelles techniques d'écoute qui leur ont été enseignées lors de la session précédente, et l'enthousiasme provoqué par l'application de ces techniques dans le cadre de leur travail.

2. Plan de la session

I. Message de bienvenue et introduction (5 minutes)

A. Réviser l'importance des bonnes aptitudes d'écoute.

II. Présentation du vidéo (20 minutes)

A. Dites aux participants que le vidéo sera de nouveau présenté pour leur rafraîchir la mémoire concernant les bonnes aptitudes d'écoute.

III. Révision des aptitudes d'écoute les plus importantes (15 minutes)

**Arrêtez !**

- Arrêtez ce que vous faites.
- Modifiez votre position physique.
- Portez attention.
- Faites des gestes encourageants.

**Pensez !**

- Posez des questions pour bien concentrer sur le message.
- Séparez les faits des émotions.
- Obtenez du feed-back lorsque vous avez manqué quelques chose.

**Écoutez !**

- Cherchez à comprendre le point de vue de l'autre personne.
- Vérifiez votre perception.
- Taisez-vous et écoutez.

IV. Questions de discussion (10 minutes)

A. Divisez les participants par groupes de trois.

B. Demandez à chacun des groupes de répondre aux questions suivantes :

1. Comment avez-vous utilisé les techniques d'écoute présentées lors de la première session ?
2. Comment avez-vous modifié votre façon d'écouter les autres ?
3. Avez-vous encore des problèmes ? Quels sont-ils ?
4. Avez-vous remarqué certaines techniques d'écoute inefficaces dans votre entreprise ?

C. Après avoir accordé suffisamment de temps pour cette discussion, demandez aux groupes de partager leurs opinions avec les autres.

V. Conclusion (5 minutes)

A. Offrez-leur votre aide s'ils ont des problèmes dans l'avenir.

B. Soulignez aux participants l'importance des bonnes aptitudes d'écoute.

### **TRANSPARENTS**

**Trois aspects clés de l'écoute**  
**26**

**page**

**Arrêtez !**

**page 27**

**Pensez !**

**page 28**

**Écoutez !**

**page 29**

**Trois aspects clés de l'écoute**

**Arrêtez !**

**Pensez !**

**Écoutez !**

## **Arrêtez !**

- **Arrêtez ce que vous faites.**
- **Modifiez votre position physique.**
- **Portez attention.**
- **Faites des gestes encourageants.**

**Pensez !**

- Posez des questions pour bien concentrer sur le message.
- Séparez les faits des émotions.
- Obtenez du feed-back lorsque vous avez manqué quelque chose.

## **Écoutez !**

- **Cherchez à comprendre le point de vue de l'autre personne.**
- **Vérifiez votre perception.**
- **Taisez-vous et écoutez.**

# LA VIDÉOTHÈQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

Qu'est-ce que la vidéothèque d'entreprise ?

La réponse pratique, économique et complète à tous vos besoins en formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant les meilleurs vidéofilms et CD Roms existant sur le marché, avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors pair de vidéofilms traitant de tous les thèmes clé de la formation.

## Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

### Mieux s'organiser et organiser les autres

- ?? Bonne Question,
- ?? Ce n'est pas une question d'intuition,
- ?? La puissance d'une vision,
- ?? Le Piège du temps,
- ?? Bâtir une équipe,
- ?? Quand le manager devient coach,
- ?? L'équipe mythe ou réalité

### Mieux vendre...

- ?? Comment décrocher un marché et comment le conserver,
- ?? La route de la vente,
- ?? Comment faire face aux objections des prix,
- ?? La négociation dans la vente, L'avantage caché,
- ?? Negotraining (CD ROM)

### Mieux Communiquer

- ?? La Guerre des couleurs,
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau, INTERcommuniquer,
- ?? Parler à 1 ou à 1000 personnes,
- ?? Le traitement des conflits,
- ?? A la découverte du futur : Les paradigmes

### La qualité

- ?? Je n'ai pas de clients,
- ?? La courtoisie au téléphone,
- ?? Halte au ping pong téléphonique,
- ?? Qui a sauvé l'entreprise ?,
- ?? Iso 9000
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau,

### Assurer un service excellent

- ?? Vous vous souvenez de moi ?  
Les clients mécontents,
- ?? Service et fatigue,
- ?? Les 5 phrases interdites,
- ?? Sélectionner pour servir,
- ?? Encadrer pour servir,
- ?? Le client au cœur

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter:

FORMAVISION

Téléphone : 01 47 08 12 12

87-89 Rue des Rosiers  
Le Mont Valérien, 92500 Rueil Malmaison Email: [Formavision@easynet.fr](mailto:Formavision@easynet.fr)  
<http://www.formavision.com>

Télécopieur : 01 47 08 01 58