DE QUOI S’AGIT-IL ?

Ce guide vous permet à vous et à votre équipe de développer des compétences sur la meilleure façon d’écouter les communautés, ce qui améliorera votre capacité à recueillir du retour d’information ouvert et non structuré de la part des communautés. [[1]](#footnote-2)

COMMENT UTILISER CE DOCUMENT ?

Cet outil peut être utiliser dans la formation des collecteurs de données et également comme référence pour toute personne travaillant avec des communautés et recevant du retour d’information communautaire. Il peut être utilisé pour les collecteurs de données qui écoutent le retour d’information communautaire pendant des activités ou par le biais de ligne d’assistance ou par toute personne recherchant activement un retour d’information par le biais de discussions de groupe dirigées, d’entretiens ou de toute autre interaction.

# 1. Que signifie écouter ?

Par écouter nous nous référons au processus consistant à écouter et à traiter ouvertement ce qu'une autre personne partage avec nous. L'écoute intentionnelle et active est un moyen de faire preuve de respect et de créer un espace ouvert au dialogue. Elle demande à l'auditeur d'être humble, d'avoir l'esprit ouvert, de suspendre ses jugements et ses idées préconçues, et d'être ouvert pour entendre non seulement les mots, mais aussi les sentiments et les significations derrière les mots. Il est important d'écouter les pensées, les sentiments et les intentions.

Écouter nous aide à :

* **Reconnaître et respecter les connaissances locales** – Chaque personne a des antécédents, des croyances, des expériences, des idées et des préférences différents. Il est donc important de faire participer un large éventail de personnes aux conversations.
* **Penser au-delà des projets et des secteurs** – Pensez à chaque conversation comme une opportunité d'apprendre des autres. On demande rarement aux personnes touchées par les crises de réfléchir et de commenter les questions tangibles (infrastructures, sécurité alimentaire, services, etc.) et intangibles (autonomisation, confiance, responsabilité, etc.) et les effets à long terme de l'action humanitaire. Pour tirer des enseignements des expériences des gens, les conversations doivent explorer ce contexte plus large.
* **Faites participer les personnes à l’analyse –** Les conversations diffèrent des entretiens structurés et rigides ou des enquêtes en ce sens qu’elles donnent l’opportunité aux personnes de partager leurs réflexions et analyses en utilisant leurs expériences et leurs observations comme éléments de preuve.
* **Écouter les recommandations –** Une écoute réelle et respectueuse vous permet également d'engager les gens dans une réflexion critique sur ce qui peut et doit être fait différemment (et par qui) pour mieux répondre aux préoccupations qu'ils ont soulevées.

2. Faire face à nos propres biais

Avant de participer à une conversation, réfléchissez à vos biais personnels comme vos origines, votre éducation, vos compétences, vos croyances, vos expériences, votre ethnicité, votre nationalité, votre culture, vos langues, etc. Reconnaître vos biais vous permettra de trouver des moyens de minimiser leurs influences pour que vous soyez réellement ouvert pour écouter ce que l'autre personne dit et le sens qu'ils essaient de transmettre. Voici quelques approches pour réduire l'influence de nos propres biais :

* **Faites preuve d'ouverture d'esprit.** Encouragez les personnes à parler ouvertement, à effectuer leur propre analyse et à parler des questions qui sont importantes pour eux. Attention de ne pas présumer que les réponses vont correspondre à des attentes prédéterminées ou à une hypothèse.
* **Demandez « pourquoi ? »** Demandez aux personnes pourquoi elles pensent ce qu’elles pensent ou croient ce qu’elles croient sans exprimer de doute ou sans les accuser d’avoir tort ou d’avoir un biais. Essayez de comprendre les raisons pour lesquelles leur opinion peut être différente des autres personnes à qui vous avez parlé ou des réponses auxquelles vous attendiez qu'elles vous donnent sans porter de jugement sur ce qu'elles vous disent.
* **Appuyez-vous sur des données probantes.** Demandez aux personnes d’être précises lorsqu’elles parlent de leurs expériences. Demandez des exemples ou des données probantes pour soutenir leur opinion. Demandez-leur comment leur vie et celle des membres de leur famille ont été affectées et écoutez attentivement les détails et leur analyse sans juger.
* **Ne cherchez pas à résoudre les problèmes.** Le but est de comprendre, pas de trouver une solution ou un consensus dans chaque conversation. Vous pouvez en apprendre autant des différences d’opinion et de jugements que d’un avis commun.
* Soyez attentif à ce que les personnes vous disent vraiment. Enregistrez aussi précisément que possible (et assurez-vous d’avoir la traduction) des mots réellement utilisés par les personnes. Ceci permet d’éviter l’utilisation de jargon ou de se rallier à un point de vue (ce qui peut être le cas lorsque nous traduisons des idées avec nos propres mots).

3. Présentez-vous

Il est important de se demander si les membres de la communauté comprennent qui vous êtes, s'ils veulent vous parler et de quelle manière ils veulent être écoutés. Clarifiez dès le début ce à quoi ils peuvent s'attendre une fois qu'ils ont partagé leur histoire, leurs perspectives et leurs idées. Vous devez préciser que ce que vous entendez ne sera pas attribué à la personne partageant cette information s'ils ne le souhaitent pas et créez un environnement dans lequel les personnes peuvent ouvertement partager leur point de vue. Ne documentez des informations qu’une fois avoir reçu le consentement sur les informations, ce qui signifie qu'ils comprennent le processus et avec qui les informations pourront être partagées et qu'ils donnent leur accord pour continuer la conversation. Veillez à gérer les attentes et précisez que vous ne serez peut-être pas en mesure de régler les problèmes partagés mais que vous allez communiquer ce retour d’information avec les personnes les mieux placées pour que des mesures soient prises en réponse à ce retour d’information. Si les personnes préfèrent ne pas vous parler, il est important de respecter ce choix et de terminer la conversation.

4. Établir une relation

Établir de bonnes relations est important pour bien commencer les conversations. Pour établir cette relation avec des personnes que vous ne connaissez pas du tout, certaines choses peuvent aider par exemple commencer par une petite conversation et des demandes de renseignements appropriées, s'adapter à la culture et minimiser les différences de statut et de pouvoir. Par exemple, dans de nombreux pays d’Asie, les personnes ne portent pas de chaussures dans leur maison. Lorsque les personnes venant écouter sont invitées à leur domicile, il est probable qu’on leur dira de ne pas retirer leurs chaussures. Les retirer malgré tout c'est faire preuve de respect. Agir et s'habiller pour réduire les différences entre vous et ceux que vous allez écouter peut aider à créer un sentiment de confiance et d'appartenance à une même communauté. Par exemple, porter des vêtements plus élégants ou des attachés case utilisés au bureau et en ville peuvent indiquer à des villageois que vous avez une position plus élevée dans la hiérarchie sociale ce qui peut intimider les personnes pour parler ouvertement et partager leur point de vue avec des « experts » officiels et qui ont l’air importants. Prendre un thé/café lorsqu'ils vous sont offerts montre que vous appréciez leur hospitalité et que vous attachez de la valeur au temps que ces personnes vont vous consacrer avec ces conversations. Incorporez ce temps dans votre planning pour vous assurer que vous faites ce qui est culturellement approprié pour établir une relation lorsque vous rencontrez de nouvelles personnes ou communautés.

5.Compétences d’écoute

L'écoute est une compétence critique et une aptitude qui viendra plus facilement pour certains que pour d'autres.

Vous trouverez à suivre des conseils sur les choses à faire et à ne pas faire lorsque vous animez des conversations :

|  |  |
| --- | --- |
| À FAIRE : | À NE PAS FAIRE : |
| * Soyez assis au même niveau que la personne qui parle, face à elle. | * Ne tournez pas le dos à la personne ou ne soyez pas assis trop loin. |
| * Accordez toute votre attention à la personne qui parle.  Assurez-vous aussi que vous êtes concentré. | * Ne perdez pas votre concentration si vous pensez que vous savez ce que la personne va dire. |
| * Montrez que vous êtes concentré et attentif, par exemple en maintenant un contact visuel si cela est approprié d'un point de vue culturel. | * Ne montrez pas des signes d'impatience ou d’inattention, par exemple votre regard se porte sur autre chose ou vous vous déplacez. |
| * Enregistrez les informations partagées par la communauté de la façon dont elles ont été partagées. | * Ne posez pas de questions suggestives et laissez les membres de la communauté partager ce qui est important pour eux. |
| * Ayez une autre personne qui prend des notes pour que vous puissiez vous concentrer sur l’écoute et parler. | * Ne prenez pas de notes et ne vous concentrez pas sur la prise de notes durant la conversation. |
| * Répondez avec des réaction verbales et non verbales adéquates (c’est-à-dire hocher de la tête, dites « oui », penchez-vous vers les personnes lorsque c’est approprié, etc.). | * N'apparaissez pas comme quelqu'un qui n'a pas d’émotions. |
| * Écoutez attentivement et laissez la personne parler. | * Évitez d’interrompre la personne qui vous fournit le retour d’information. |
| * Assurez-vous d'avoir terminé d’écouter avant de commencer à parler. | * Ne vous précipitez pas pour poser la question suivante. |
| * Ne craignez pas les silences. | * Ne précipitez pas la conversation. |
| * Écoutez toute l'histoire. | * N’écoutez pas seulement les mots clés que vous attendez. |
| * Posez des questions, paraphrasez et répétez des affirmations pour vous assurer que vous avez bien compris. | * Ne tirez pas de conclusions hâtives et ne notez pas ce que vous pensez avoir été dit. |
| * Montrez votre empathie à la personne. | * Ne montrez pas d’émotions négatives ou n'agissez pas de manière froide sans faire preuve d'empathie. |
| * Ne craignez pas les commentaires provocants ou négatifs. | * Ne soyez pas sur la défensive. |

6. Communication non verbale

Il existe divers gestes de communication non verbale qui peuvent communiquer votre niveau d'attention, présence, intérêt, désaccord et autres réactions. Ceux-ci varient selon les cultures et il est important d’être conscient de l’expression de votre visage et de votre langage corporel et ce qu’ils peuvent communiquer. ***N’oubliez pas que la liste ci-dessous dépend ce qui est considéré comme approprié par la culture et le contexte.***

|  |  |
| --- | --- |
| Expression du visage de la personne qui écoute et ce qu’elle communique à la personne qui parle : | |
| Concentration/contact visuel | « J’écoute » |
| Perplexité | « J’ai besoin de précisions » |
| Réflexion | « Je réfléchis à ce que vous venez de dire » |
| Enthousiasme/Bonheur | « J’aime ce que vous dites »/ Encouragement |
| Ne pas aimer/grimacer | « Je n’aime pas ce que vous dites »/ Désaccord |
| Ouvrir de grands yeux | « Je suis surpris » |
| Les yeux se portant ailleurs | « Je suis distrait »/ mesurer les réactions des autres personnes/  Dans un plus grand groupe : cherchez la prochaine personne qui va intervenir |
| Se rapprocher/approcher | « Ce que vous dites m'intéresse » Engagement/Tentative de faire un commentaire ou poser une autre question/peut apparaître comme menaçant |
| S’éloigner/mettre de la distance | Donnez à la personne qui parle le temps de s’exprimer/peut aussi indiquer un manque d’intérêt/manque de concentration |
| Silence | Réflexion, intensité, peut aussi augmenter la tension |

**Exemples d'attention non verbale :**

* Maintenir le contact visuel
* Se pencher légèrement en avant
* Laisser des pauses
* Lever les sourcils
* Sourire
* Hocher de la tête
* Émettre de brefs messages vocaux (M-hm, ah je vois ...)

1. Une grande partie de cette section a été adaptée de : Brown, Dayna, and Imogen Wall. (2015) Directives sur l'engagement des personnes dans les communautés touchées par les crises pour #ReshapeAid. Développé pour le Sommet humanitaire mondial 2016. For en savoir plus : <https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2016/01/Guidance-on-Engaging-People-in-Crisis-Affected-Communities-to-ReshapeAid.pdf> [↑](#footnote-ref-2)