

Formation à l'Ecoute & l'Accueil

Les 4, 11, 25 mars et le 1^{er} avril 2010 - Séance d'évaluation : le 21 juin 2010

SYNTHESE DE L'EVALUATION

Les apports de la formation

Globalement, les participants ont tiré des leçons très positives de cette formation, que ce soit dans leur vie privée ou professionnelle. Ils retiennent surtout qu'écouter l'autre, c'est d'abord apprendre à se taire. Ils ont aussi pris conscience de la difficulté d'être « capable » d'écouter attentivement la personne qui parle.

Désormais, ils sont conscients de se sentir mieux préparés à l'écoute et sont davantage en mesure d'écouter leur interlocuteur sans l'interrompre constamment pour donner leur avis.

« Savoir et vouloir écouter l'autre, et être capable de se taire » est, sans conteste, le concept le plus important acquis lors de la formation. Les participants ont compris que ce qui importe dans l'écoute, c'est de se focaliser sur le « vécu » ressenti par la personne qui parle, plutôt que sur la situation elle-même.

Une participante nous a expliqué avoir appris, grâce à la formation, à identifier certains obstacles dans son travail de volontaire en tant que responsable d'une fonction d'écoute d'un public particulier au sein de son association. L'identification des freins à l'écoute est une étape primordiale et très bénéfique dans le processus d'écoute.

Les attentes des participants

Les participants estiment que leurs attentes ont été entièrement satisfaites. En effet, aujourd'hui, ils s'aperçoivent qu'ils cernent mieux en quoi consiste l'écoute, quelles sont ses limites et, surtout, la place qu'elle prend dans la relation d'entraide.

Ils sont donc satisfaits non seulement de la façon dont s'est déroulée la formation mais également de son contenu. Grâce à cette formation, certains d'entre eux sont parvenus à se poser les bonnes questions avant d'entamer une démarche de volontariat qui leur tient à cœur.

Globalement, les participants conseillent la formation à tous.

Les enseignements

Une frustration est apparue chez certains participants qui ont remarqué que si eux disposaient désormais des outils nécessaires à l'accueil et l'écoute, les divers interlocuteurs qu'ils rencontrent au quotidien ne les possèdent pas forcément.

La réciprocité de l'écoute n'est pas toujours effective, ce qui nous amène à penser que la formation a son importance dans notre société.

Les participants reconnaissent à l'unisson la nécessité d'une telle formation car elle participe au développement de la citoyenneté et encourage tout individu à une participation active à la vie sociale.