

Le parcours de la Bienveillance

Une activité en 10 étapes

<p>Résumé</p>  <p style="text-align: center;">Projet « Ensemble pour un bon voisinage »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Parcours de la bienveillance est une activité en 10 étapes, chacune abordant un thème qui permet de réfléchir sur les moyens de nourrir la bienveillance dans les relations interpersonnelles. Des actions simples et concrètes sont proposées à chacune des 10 semaines consécutives que dure le parcours • 9 thèmes sont ainsi abordés: le sourire, dire bonjour, faire un compliment, garder son calme, créer de la douceur, exprimer son appréciation et sa reconnaissance, présenter ses excuses, écouter avec attention et ouverture, partager les bonnes nouvelles • Des affiches et affichettes sont produites pour chaque étape ainsi que des éléments d’animation. La dixième semaine, une activité est prévue pour clôturer la démarche et célébrer la participation et l’implication des résidents
<p>Objectif général</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l’impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
<p>Matériels requis / Ressources nécessaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un carton ou une feuille de dimension 30 x 36* sur lequel se retrouvera : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le titre : Le parcours de la Bienveillance en haut ○ 10 carrés numérotés de 1 à 10 reliés entre eux par des petits pieds* <p>* (voir modèle schéma et pied)</p>
<p>Durée approximative</p>	<p>10 semaines consécutives Présentation et échange 15 – 20 min à chaque rencontre</p>
<p>Nombre de participants souhaité</p>	<p>Indéterminé</p>
<p>Préparation avant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monter l’affiche du parcours à partir des modèles (le titre, le dessin des carrés avec le chiffre et chemin) • Identifier le lieu pour installer l’affiche • Identifier une couleur différente pour chacune des 10 étapes • Imprimer les carrés (n° et symbole), affiches et affichettes pour chaque semaine en fonction de la couleur choisie
<p>Déroulement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L’animateur présente le parcours de la Bienveillance à partir de l’affiche et explique que l’activité se déroulera sur 10 semaines • 9 thèmes seront présentés à raison d’un par semaine, et inviteront les résidents à poser une action favorisant le mieux-vivre ensemble • Pour la dixième semaine, une activité est prévue pour célébrer l’ensemble de la démarche, ainsi que la participation et l’implication des résidents • Le matériel lié à chaque activité sera présenté et affiché durant toute la semaine dans un endroit bien en vue (entrée, salle communautaire, ascenseur...), invitant ainsi tous les résidents à participer à l’action proposée <p>* à raison d’un par semaine</p>

Le parcours de la Bienveillance

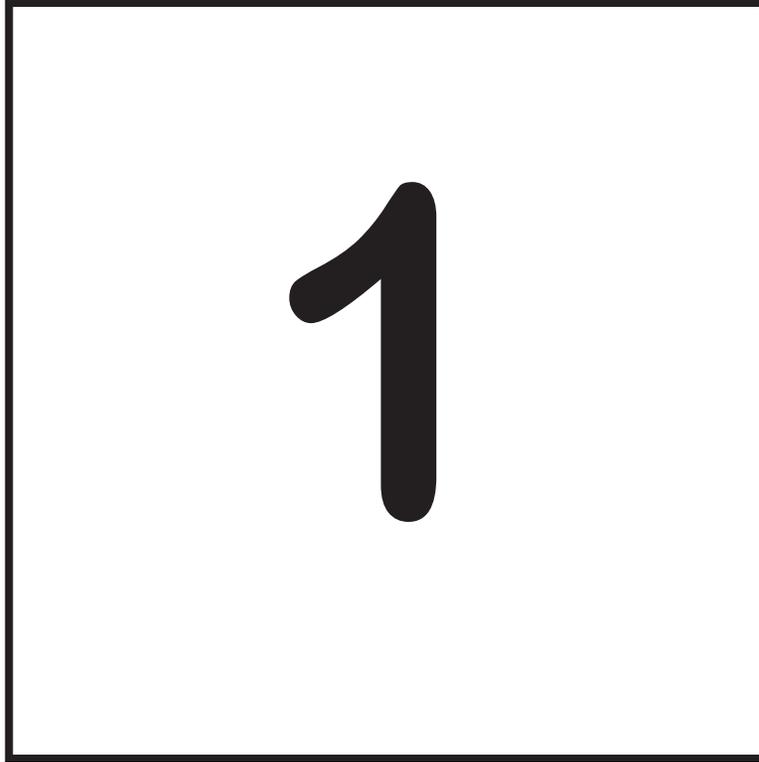
Étape n° 1	Le sourire
Résumé	Un simple sourire peut égayer une journée! Cette semaine quand je croise un voisin, une voisine, je lui offre un sourire!
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 1	<ul style="list-style-type: none"> • À l'issue de l'activité, le participant qui aura fait l'effort de sourire à ses voisins sera capable d'en mesurer l'effet positif pour lui-même et pour son entourage
Habiletés et savoir être développés	<ul style="list-style-type: none"> • L'ouverture à l'autre • La confiance en soi • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff- parcours-1.pdf <i>Voir document en annexe :</i> • Affichette n°1 à coller sur le parcours
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 1 : 1 semaine • Présentation et échange 15 - 20 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette sur la couleur choisie
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 1 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant toute la semaine • Il invite les résidents à faire l'effort «conscient» de sourire durant toute la semaine et à vérifier quel impact cela a sur eux et les autres
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 2 du Parcours



ANNEXE

Étape n° 1

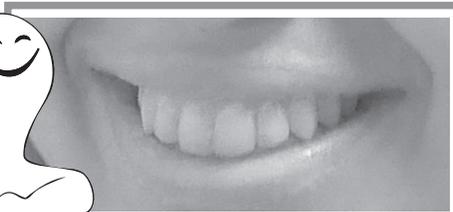
**DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES**



Tous les chiffres sont collés sur la grande affiche du parcours au tout début

L'affichette 4 x 6 est collée au moment de l'activité, sur le chiffre et est de la même couleur que le chiffre

«UN SIMPLE SOURIRE PEUT ÉGAYER UNE JOURNÉE!»
Cette semaine, quand je croise un voisin, une voisine,
JE LUI OFFRE UN SOURIRE !



Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 2	Dire bonjour à ses voisins
Résumé	Cette semaine, je prends le temps de dire un « Bonjour ! » chaleureux aux personnes que je croise, à l'intérieur du HLM, comme à l'extérieur
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 2	<ul style="list-style-type: none"> • À l'issue de la semaine, le participant aura fait l'effort de saluer ses voisins lorsqu'il les aura croisés. Il sera capable d'en mesurer l'effet positif pour lui-même et pour les autres
Habilités et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • La confiance et l'affirmation de soi • L'ouverture à l'autre • La cordialité • La civilité • L'importance de la communication
Matériel requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff-parcours-2.pdf <i>Voir document en annexe :</i> • Affichette n° 2 à coller sur le parcours
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 2 : 1 semaine • Présentation et échange 15 - 20 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 2 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant toute la semaine • Il invite les résidents à prendre le temps de saluer leurs voisins lorsqu'ils les croisent et à vérifier quel impact cela a sur eux et sur les autres • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 3 du parcours



ANNEXE

Étape n° 2

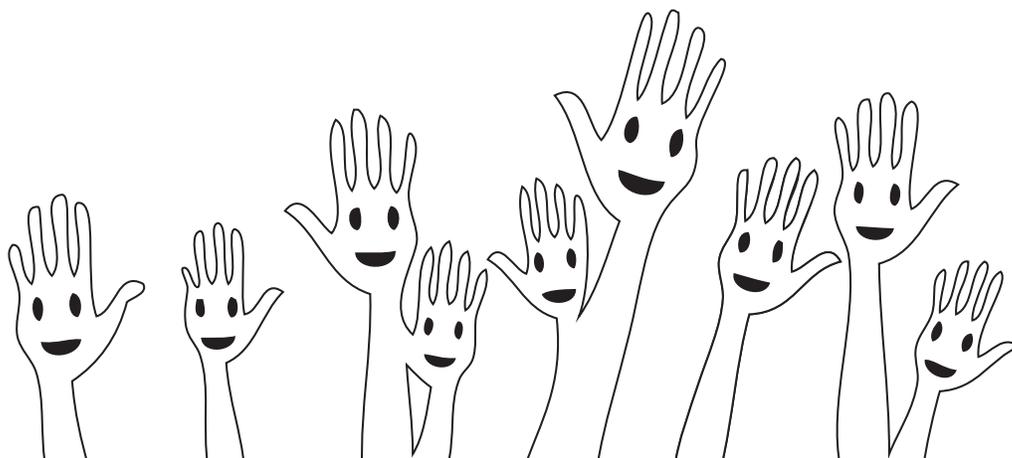
DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

2

Cette semaine, je prends le temps de dire

«**BONJOUR !**»

à mon voisin, ma voisine.



Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 3	Un compliment, ça fait du bien
Résumé	Cette semaine, les résidents sont invités à faire un compliment à au moins une personne de leur entourage
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 3	<ul style="list-style-type: none"> • À l'issue de la semaine, le participant aura fait un compliment à au moins une personne de son entourage. Il sera capable de mesurer l'effet positif de cette action, pour lui-même et pour les autres
Habiletés et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • L'ouverture à l'autre • Le don • La reconnaissance • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche-parcours-3.pdf <i>Voir documents en annexe :</i> • Affichette n°3 à coller sur le parcours • Liste de suggestions des compliments possibles, à imprimer et découper • Enveloppe contenant les suggestions de compliments
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 3 : 1 semaine • Présentation et échange 15 – 20 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie • Photocopier et découper la liste des compliments possible et les mettre dans l'enveloppe
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 3 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant toute la semaine • Il invite les résidents à prendre le temps de reconnaître ce qu'ils valorisent chez les autres et de l'exprimer en leur offrant un compliment, puis à vérifier quel impact cela a sur eux et sur les autres • Pour celles et ceux qui manquent d'inspiration et pour les autres qui n'auront pas assisté à la rencontre, il est toujours possible de piger un compliment dans l'enveloppe • Installer l'affiche 11 x 17 avec l'enveloppe dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 4 du Parcours



ANNEXE

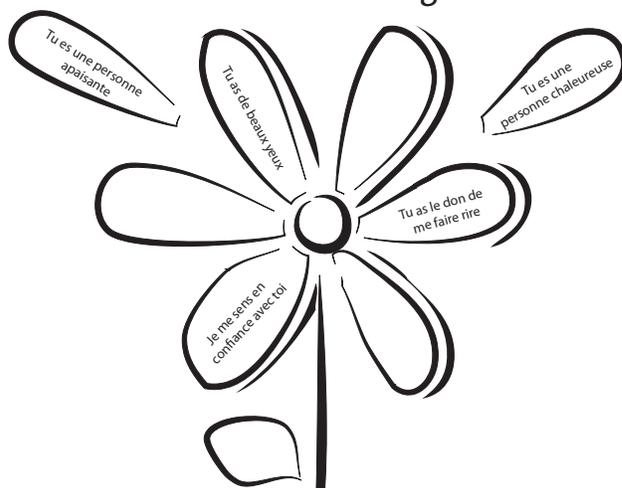
Étape n° 3

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

3

«UN COMPLIMENT ÇA FAIT DU BIEN!»

Cette semaine, offrez un compliment à quelqu'un de
votre entourage!



Tu sais prendre la vie du bon côté	Tu as vraiment l'air bien dans ta peau
Tu es une personne très chaleureuse	Tu as des très beaux yeux
Ton sourire est comme un soleil	Te parler me fait toujours du bien
Ce que tu portes te va vraiment bien	J'apprécie ta compagnie
Tu me fais rire et ça me détend	Ta bonne humeur est contagieuse
Ta présence me remonte le moral	Avec toi, tout est simple et agréable
Tu es une personne généreuse	Tu es une personne sincère
Tu parles avec beaucoup de douceur	Tu es une personne rassurante
Tu es une personne réconfortante	Tu es toujours de bon conseil
Tu fais du bien autour de toi	Ton optimisme me fait du bien
Ton engagement est inspirant	Tu sais m'écouter avec attention
Tu es une personne très créative	J'admire ton intelligence
J'apprécie ton sens de l'humour	Tu es une personne digne de confiance
On peut toujours compter sur toi	Si tu n'existais pas, il faudrait t'inventer

**Vous avez besoin
d'inspiration?**

**Regardez dans
l'enveloppe!**

Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 4	Aujourd'hui, quelles que soient les circonstances, je garde mon calme, je respire...
Résumé	Toute situation conflictuelle provoque des émotions plus ou moins fortes. Garder son calme est une clé pour y faire face de manière constructive. Une façon simple d'y parvenir est de respirer profondément, afin d'oxygéner son corps et d'avoir le recul nécessaire pour aborder la situation avec intelligence plutôt que de réagir avec impulsivité
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 4	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'importance de rester calme lors de situations relationnelles difficiles • Identifier le pouvoir de la respiration, un outil précieux pour garder ou retrouver notre calme en toutes circonstances • Prendre conscience de ce qui trouble notre bien-être et des besoins en jeu lors de notre rencontre avec l'autre • Apprendre à dire: « Pour le moment, je ne suis pas en état de parler avec toi. J'ai besoin de temps pour me calmer ». • Découvrir combien le calme est contagieux et facilite des échanges constructifs, même en situation de conflit
Habilités et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • L'introspection • La capacité à reconnaître, gérer et exprimer ses émotions • L'empathie (pour soi-même et pour l'autre) • La confiance en soi • La capacité à apaiser les situations relationnelles difficiles
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff-parcours-4.pdf <p><i>Voir document en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n° 4 à coller sur le parcours
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 4 : minimum 1 semaine • Présentation et échange : 15 - 20 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 4 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant toute la semaine • Il réfléchit avec les résidents pour les aider à identifier les situations qu'ils trouvent particulièrement difficiles et qui provoquent chez eux des réactions émotives importantes • Ils identifient ensemble des moyens simples pour aider à garder son calme et aider les autres à le retrouver. Ex : petite méditation de 2min axée sur la respiration • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 5 du parcours

ANNEXE

Étape n° 4

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

4

AUJOURD'HUI, QUELLES QUE SOIENT LES CIRCONSTANCES,
je garde mon calme, je respire...



Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 5	Aujourd'hui, je crée de la douceur autour de moi
Résumé	Cette semaine, j'agis de façon à créer de la douceur dans mon entourage!
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 5	<ul style="list-style-type: none"> • À l'issue de la semaine, le participant aura fait un geste de bienveillance envers au moins une personne de son entourage. Il sera capable de mesurer l'effet positif de cette action, pour lui-même et pour les autres
Habilités et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • La confiance en soi • L'estime de soi • L'ouverture à l'autre • L'attention • L'amabilité • La délicatesse • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff-parcours-5.pdf <p><i>Voir document en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n° 5 à coller sur le parcours
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 5: minimum 1 semaine • Présentation et échange 15 - 20 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie
Déroulement  <p>Projet « Ensemble pour un bon voisinage »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 5 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant pendant toute la semaine • Il invite les résidents à se remémorer des gestes de bienveillance qu'ils ont posés ou qu'ils ont déjà reçus et de parler de l'impact que cela a eu sur eux et/ou sur les autres. • Pour celles et ceux qui manquent d'inspiration, voici quelques suggestions pour mettre de la douceur: <ul style="list-style-type: none"> ○ Je suis à l'écoute d'un voisin qui vit une situation difficile ○ Je prends le temps de dire aux personnes qui me sont chères à quel point elles sont précieuses pour moi ○ Je raconte une anecdote drôle pour faire rire les autres ○ Je félicite une personne qui a fait un bon coup ○ J'aide un voisin âgé à porter ses paquets ○ ... • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 6 du parcours

ANNEXE

Étape n° 5

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

5

AUJOURD'HUI, JE CRÉE DE LA
DOUCEUR AUTOUR DE MOI



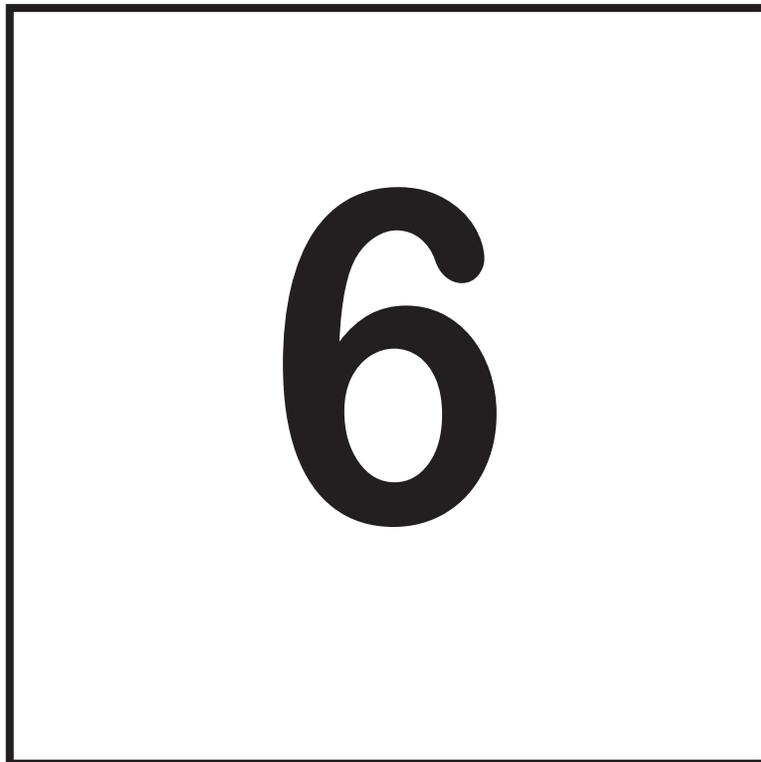
Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 6	Pour la santé du cœur, le câlin est à l'honneur
Résumé	Cette semaine, j'exprime mon appréciation et ma reconnaissance aux personnes qui m'entourent
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 6	<p>À l'issue de la semaine, le participant aura :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fait un câlin à au moins une personne de son entourage • Distribué des cartes-câlin autour de lui, pour passer au suivant • Sera capable de mesurer l'effet positif de cette action, pour lui-même et pour les autres
Habiletés et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • La confiance en soi • L'estime de soi • L'ouverture à l'autre • L'accueil • L'expression des sentiments • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche-parcours-6.pdf <p><i>Voir documents en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n° 6 à coller sur le parcours • Carte-câlin • Information complémentaire sur les câlins
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 6 : minimum 1 semaine • Présentation et échange 15 - 20 mn
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche, l'affichette à partir de la couleur choisie et les cartes-câlin sur un carton • Apporter un appareil photo
<p>Déroulement</p> <div style="text-align: center;">  <p>Projet « Ensemble pour un bon voisinage »</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 6 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et il explique que l'activité se poursuivra durant pendant toute la semaine • Il présente les bienfaits des câlins (voir document explicatif sur les câlins) • Il invite les résidents à expérimenter les bienfaits de faire et de recevoir des câlins. Puis chacun prend le temps d'exprimer aux autres l'impact que cela a eu sur lui • Durant l'exercice, l'animateur prend des photos des personnes en train de se faire des câlins • Chaque participant est invité à partir avec une ou des cartes-câlin pour les distribuer autour de lui durant la semaine • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 6 du parcours. A partir des photos recueillies qui pourraient aussi être exposées dans la salle communautaire

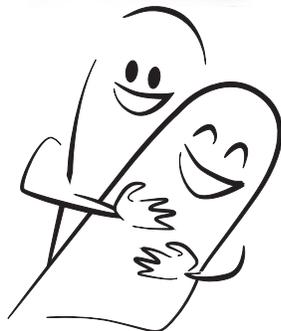
ANNEXE

Étape n° 6

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES



POUR LA SANTÉ DU  LE CÂLIN EST À L'HONNEUR



J'exprime mon appréciation et ma reconnaissance
aux personnes qui m'entourent

Saviez-vous qu'il existe une Journée internationale des câlins?

Le 21 janvier, depuis 1986, cette tradition a été instaurée pour combattre le froid et la dépression saisonnière

Un câlin un réconfort immédiat

« Quand on échange un câlin, quelques secondes, dans un endroit public, on voit un sourire qui s'affiche sur le visage de la personne et ça nous suit pour le reste de la journée » dit M. Maurice Duclos, bénévole distributeur de 3 000 câlins au Centre-ville de Rouyn-Noranda!

Chez les aînés, le câlin est tout aussi très important, faisant contrepoids à la fragilité physique et au sentiment de solitude qui s'installent.

Oui, le câlin est important. Aussi, il n'est donc pas étonnant de voir apparaître des ateliers de câlins¹. On y apprend l'art de câliner² et surtout celui de recevoir les câlins, sans méfiance, sans résistance, particulièrement dans une société où le toucher est rapidement suspect

Scientifiquement

Un câlin dure généralement entre 3 et 9 secondes. C'est peu pour faire du bien.

Les câlins apportent beaucoup d'effets positifs. **C'est même prouvé scientifiquement!**

Voir les recherches du Dr. Harald Traue du département de psychologie de la Clinique universitaire de Médecine et Psychothérapie de Ulm (Allemagne) :

- Contribue à la libération de l'hormone du bonheur
- Augmente le bien-être
- Crée un Sentiment de réconfort
- Diminue certaines douleurs
- Diminue le stress et la fatigue
- Renforce le système immunitaire
- Éloigne la dépression
- Aide à se détendre, à diminuer la peur et l'anxiété
- Augmente le sentiment de sécurité
- Améliore la santé du cœur

Alors pourquoi s'en priver?

Dimension culturelle et psychologique du câlin

- Il sert à exprimer des sentiments positifs, comme de l'empathie, l'absence d'agressivité, l'encouragement, le support, etc.
- Peut être très utile quand les mots nous manquent. Ce simple contact physique peut très bien remplacer les mots dans une situation délicate.

Question : Oseriez-vous demander un câlin en cas de besoin?

La prochaine fois que quelqu'un vous demandera « Est-ce que je peux faire quelque chose pour toi? » et que vous ne saurez pas trop quoi répondre, pourquoi ne pas simplement dire « Pour le moment, je pense qu'un câlin me ferait du bien ».

Et la personne qui vous offrira ce câlin sera probablement très contente d'avoir pu contribuer un peu à votre bien-être dans l'immédiat.

Informations complémentaires

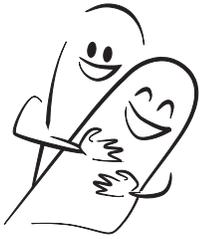
¹ <http://www.leparisien.fr/laparisienne/societe/tendances/rien-ne-vaut-un-calin-04-11-2014-4264311.php>

² <http://www.lapresse.ca/vivre/societe/201211/21/01-4596199-un-atelier-de-calins-a-londres.php>

[http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=128795325"](http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=128795325)



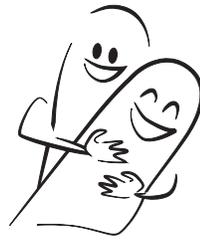
«À PASSER AU SUIVANT!»



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 

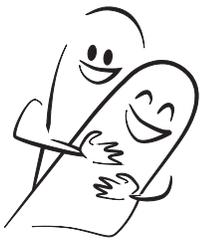
«À PASSER AU SUIVANT!»



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 

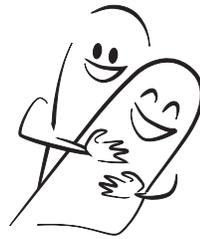
«À PASSER AU SUIVANT!»



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 

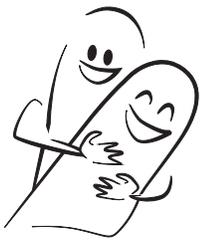
«À PASSER AU SUIVANT!»



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 

«À PASSER AU SUIVANT!»



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 

«À PASSER AU SUIVANT!»



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 



Un câlin pour toi,
qui est important
pour moi!

Projet
«Ensemble pour un
bon voisinage» 

Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 7	Cette semaine, j'ai le courage d'admettre mes erreurs... je présente mes excuses
Résumé	Cette semaine, je fais l'effort d'admettre mes erreurs et je présente mes excuses aux personnes qui ont pu être touchées
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 7	<p>À l'issue de la semaine, le participant aura :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier une situation difficile où il aurait pu agir autrement. Il assume sa part de responsabilité dans la situation et reconnaît son erreur en allant rencontrer l'autre personne et présenter ses excuses • Été capable de mesurer l'effet positif de cette action, pour lui-même et pour les autres
Habiletés et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • La confiance en soi • L'estime de soi • Le respect • La responsabilité • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff-parcours-7.pdf <p><i>Voir documents en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n° 7 à coller sur le parcours • Information complémentaire sur les excuses
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 7: minimum 1 semaine • Présentation et échange 15 – 20 mn
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie • Imprimer la fiche complémentaire sur les excuses pour chacun des participants
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 7 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant pendant toute la semaine • Il présente le texte d'information complémentaire <i>PrésenterSesExcuses.pdf</i> • Il invite les résidents à partager leurs expériences en lien avec le fait de présenter des excuses: Est-ce facile ou difficile? Et comment se sent-on quand on en reçoit? • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 8 du parcours



ANNEXE

Étape n° 7

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

7



“ Pourquoi est-ce
si difficile? ”

CETTE SEMAINE,
J'AI LE COURAGE D'ADMETTRE
MES ERREURS..

Je présente
mes excuses



Projet
«Ensemble
pour un
bon voisinage»

Présenter ses excuses... Pourquoi est-ce si difficile ?

« Je m'excuse ! » : une petite phrase lancée souvent de façon automatique... quand elle ne reste pas coincée dans notre gorge ! Et pour quelle raison ? Manquerions-nous de l'humilité nécessaire pour reconnaître que nous avons été maladroits ou que nos paroles ont dépassé notre pensée ? La colère, la timidité ou l'orgueil nous retiendraient-ils ? Difficile à dire... En fait, admettre nos torts et assumer notre part de responsabilité, ce n'est ni faire preuve de faiblesse ni s'exposer au ridicule. Bien au contraire, ce serait plutôt faire preuve de courage.



Par l'équipe du Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie

Réussissez vos excuses !
Armez-vous de courage et... posez-vous les bonnes questions : « Qu'est-ce qui m'a poussé à agir comme je l'ai fait ? Quel était mon besoin ? Et maintenant, qu'est-ce que je peux faire pour réparer la situation ? » N'ayez pas peur de prendre le temps de mettre un peu d'ordre dans vos idées.

Choisissez le bon moment. Allez-y le plus spontanément possible, surtout s'il s'agit d'un proche.

Ceci dit, quand il y a de la colère dans l'air, il vaut parfois mieux laisser la poussière tomber !

Soyez compatissant. Ne soyez pas désolé que la personne ait de la peine, mais soyez-le de lui en avoir causée !

Soyez sincère, honnête et respectueux. N'agissez pas comme pour vous débarrasser d'une obligation ou d'une simple formalité... Mettez-y du cœur !

Assumez votre part de responsabilité ! Admettez vos erreurs et, surtout, rassurez l'autre que cela ne se reproduira plus !

Ne tournez pas l'affaire à la blague. Même si une touche d'humour allège parfois l'atmosphère, tous ne l'apprécient pas nécessairement dans les situations délicates.

Faites preuve de patience. Laissez la personne exprimer ce qu'elle ressent et écoutez-la en silence. Laissez-lui le temps d'accueillir vos excuses, vous lui devez bien ça. Et sachez que ce sera d'autant plus long que l'offense est profonde !

Trouvez le bon moyen. Bien qu'il soit préférable de le faire en personne, choisissez le moyen avec lequel vous êtes le plus à l'aise : téléphone, courriel, lettre...

Adaptez-vous à la situation. La même recette ne s'applique pas à tous. Selon la relation que vous entretenez avec la personne, adoptez une stratégie différente. Si possible, évitez de le faire en public, afin de ménager sa sensibilité.

Offrez une compensation. Demandez-lui comment vous pouvez réparer votre faute. Offrez-lui, par exemple, un repas pour repartir du bon

pied... Engagez-vous à essayer de ne pas reproduire l'erreur que vous avez commise.

Acceptez le refus
Aïe, aïe !... Pas facile ! Mais en cas de refus, restez poli. Ne vous effondrez pas. Dites, par exemple : « C'est dommage... mais je te remercie de m'avoir écouté. » Et puis, laissez-lui du temps. Si la confiance est rompue, il faudra sans doute envisager d'autres démarches pour réparer la relation... ou y renoncer.

Vous avez réussi ?
Bravo ! Manifestez votre satisfaction et remerciez l'autre, mais sans effusion excessive. Puis reprenez votre relation normalement, en évitant, bien sûr, de répéter l'erreur !

À long terme...
Quelle que soit votre part de responsabilité dans l'histoire, dites-vous bien que présenter des excuses vous sera très bénéfique. Vous pourrez non seulement nourrir une image positive de vous-même, mais vous aurez aussi le sentiment de garder le contrôle sur la situation. Allez ! Soyez fier de vous et de vos efforts pour contribuer au mieux vivre ensemble !



Le parcours de la Bienveillance

Étape n° 8	Cette semaine, j'écoute avec attention et ouverture
Résumé	Cette semaine, j'écoute avec attention et ouverture
Objectif général du parcours de la Bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 8	<p>À l'issue de la semaine, le participant aura :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offert une écoute attentive et respectueuse à une personne de son entourage • Été capable de mesurer l'effet positif de cette action, pour lui-même et pour l'autre
Habiletés et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute attentive • Le respect • L'ouverture à l'autre • L'accueil et le non-jugement • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche-parcours-8.pdf <p><i>Voir documents en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n° 8 à coller sur le parcours • Fiche complémentaire sur l'écoute • Fiche complémentaire : Les 9 façons de ne pas se comprendre
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 8: minimum 1 semaine • Présentation et échange 15 - 20 mn
Nombre de participants souhaité	Indéterminés
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie • Imprimer les fiches d'informations complémentaires sur l'écoute et les 9 façons de ne pas se comprendre pour chacun des participants
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n° 8 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant toute la semaine • Il présente le texte sur l'écoute et celui sur les 9 façons de ne pas se comprendre • Il invite les résidents à partager leurs expériences positives et/ou négatives en lien avec l'écoute. Qu'est-ce qu'une écoute de qualité? Est-ce facile de bien écouter? Comment se sent-on quand quelqu'un nous écoute vraiment? • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	Faire un retour sur l'activité avant de présenter l'étape n° 9 du parcours



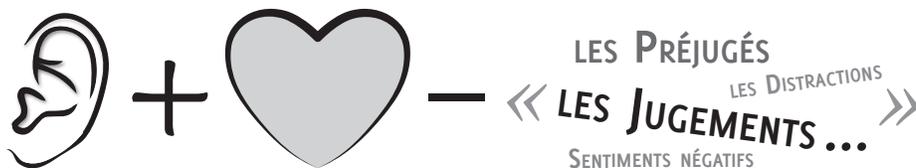
ANNEXE

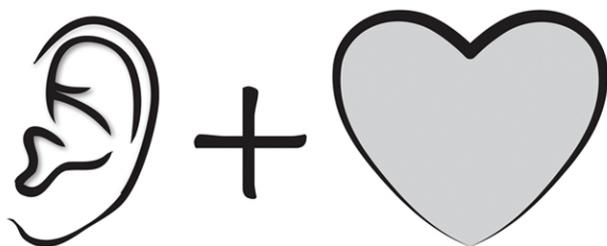
Étape n° 8

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

8

CETTE SEMAINE, J'ÉCOUTE AVEC
Attention et ouverture





LES PRÉJUGÉS
LES DISTRACTIONS
« LES JUGEMENTS... »
SENTIMENTS NÉGATIFS

Des moyens concrets pour améliorer notre qualité d'écoute

Par Jeanne Hubert pour le Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie

Comme nous l'avons vu dans *La Rose des vents* de mai 2011, pour qu'il y ait un réel dialogue entre des personnes qui ont un problème à régler, elles doivent non seulement savoir s'affirmer de façon claire et calme, mais aussi savoir écouter avec attention et ouverture.

Nos réactions émotives, nos pensées « parasites », nos préjugés, nos projections... nous empêchent souvent d'écouter de façon adéquate. De mauvaises expériences vécues dans des circonstances semblables peuvent aussi nous amener à présumer des intentions de l'autre, à imaginer sa réponse ou à interpréter ses paroles.

Se mettre en mode « écoute active » permet de mieux saisir ce que l'autre veut nous dire.

COMMENT FAIRE ?

Tout d'abord, je dois donner à l'autre la chance d'exprimer sa réalité, de nommer ses sentiments et ses besoins. Pour cela, je dois adopter une position d'ouverture.

Je fais taire la petite voix dans ma tête qui fait obstacle à une écoute réelle, celle qui, par exemple, me répète : « Il ne veut rien savoir... c'est un imbécile qui s'énerve pour rien... je sais déjà ce qu'il va dire... les jeunes sont tous pareils... ». Ça veut simplement dire prendre conscience que ces pensées-là sont présentes, les reconnaître, mais les laisser

passer. Je choisis alors de ne pas donner prise aux sentiments négatifs qui pourraient faire obstacle à ma capacité d'écoute.

QUELQUES TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE : Encourager

Montrez à l'autre que vous souhaitez comprendre son point de vue :

- Maintenez le contact visuel de façon amicale et ouverte
- Hochez la tête, acquiescez : « Je comprends... », « Oui, je vois... »
- Encouragez la personne à dire ce qui la trouble, à vider son sac :
 - « Oui, je t'écoute, continue... »
 - « Qu'est-ce qui est arrivé après ? »
 - « Ce n'est pas la première fois... vous êtes fâché que ça arrive encore ?... »
 - « Y a-t-il autre chose que vous aimeriez me dire ? »

Répéter, reformuler

Montrez à l'autre que vous avez bien compris ce qu'il vient de vous dire en le lui répétant dans vos propres mots et en prenant bien soin de ne pas ajouter votre propre point de vue. La personne va ainsi pouvoir apporter les corrections ou les précisions qu'elle juge nécessaires :

- « Si j'ai bien compris ce que vous me dites, c'est que vous... »
- « Est-ce que c'est bien ça ? Est-ce que j'ai bien compris ? »

Refléter

Démontrez que vous comprenez les sentiments exprimés, au-delà des mots entendus :

- « Vous étiez inquiet pour votre garçon... vous ne voulez pas qu'il entre chez un voisin que vous ne connaissez pas. Je comprends. »
- « Ça vous a frustré de vous accrocher dans mon vélo, n'est-ce pas ? »
- « Je vois, ça vous a beaucoup dérangé que je dise ça. »

Reconnaître

Reconnaître que le point de vue de l'autre est valable, même si le vôtre est différent :

- « Vous avez peut-être raison... »
- « Je comprends que c'est important pour vous... »
- « Je n'avais jamais vu les choses de cette façon... je vous remercie de m'en parler. »

L'utilisation de ces techniques favorise vraiment le dialogue et peut encourager l'autre à nous écouter à son tour.

Dans notre prochaine chronique, nous verrons comment s'excuser et offrir une réparation sont des moyens qui peuvent aider à rétablir la confiance et le respect dans les relations entre voisins.

ENTRE

PENSER

Ce que je pense vraiment

DIRE

Ce que je veux dire

Ce que je crois dire

Ce que je dis vraiment

ENTENDRE

Ce que tu veux entendre

Ce que tu entends vraiment

COMPRENDRE

Ce que tu crois comprendre

Ce que tu veux comprendre

Ce que tu comprends vraiment

**IL Y EXISTE 9 POSSIBILITÉS
DE NE PAS SE COMPRENDRE !**

Le parcours de la Bienveillance

Étape no 9	Cette semaine, je partage un « bon coup » ou une bonne nouvelle avec mon entourage!
Résumé	Cette semaine, je partage avec mon entourage un « bon coup » ou une bonne nouvelle, en l'affichant dans un espace visible de tous
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape no 9	<p>À l'issue de la semaine, le participant aura :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fait la promotion des événements heureux (les bonnes nouvelles) qui ont eu lieu durant la semaine • Parlé de ce dont il est fier, ses actions positives, ses réussites • Été capable de mesurer l'effet positif de ces actions, pour lui-même et pour les autres
Habilités et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • L'estime de soi • L'affirmation de soi • Une attitude positive • L'optimisme et la joie de vivre contagieuse • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff-parcours-9.pdf <p><i>Voir documents en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n°9 à coller sur le parcours • Banderole des bonnes nouvelles, réalisée à partir des personnages à découper
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n°9: minimum 1 semaine • Présentation et échange 15 – 20 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente l'étape n°9 du parcours de la Bienveillance à partir de l'affiche et explique que l'activité se poursuivra durant toute la semaine • Il invite les résidents à échanger sur la thématique : qu'est-ce qu'une bonne nouvelle? De quoi parle-t-on le plus : des bonnes ou des mauvaises nouvelles? Parler de mauvaises nouvelles, faire du commérage... Est-ce que cela nous fait du bien ou non? Qu'est-ce que cela nourrit? • Installer l'affiche 11 x 17 dans un espace passant
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Faire un retour sur l'activité de la semaine • Présenter l'étape n°10, qui est celle de la « Célébration! » et inviter les participants à un repas communautaire



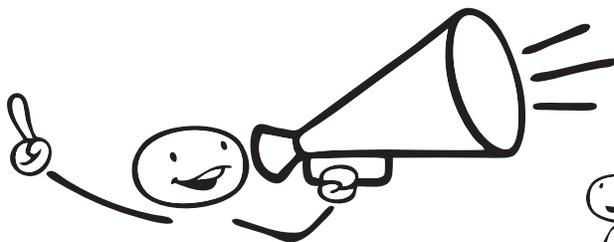
ANNEXE

Étape n° 9

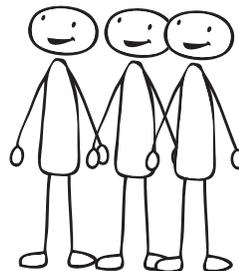
DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

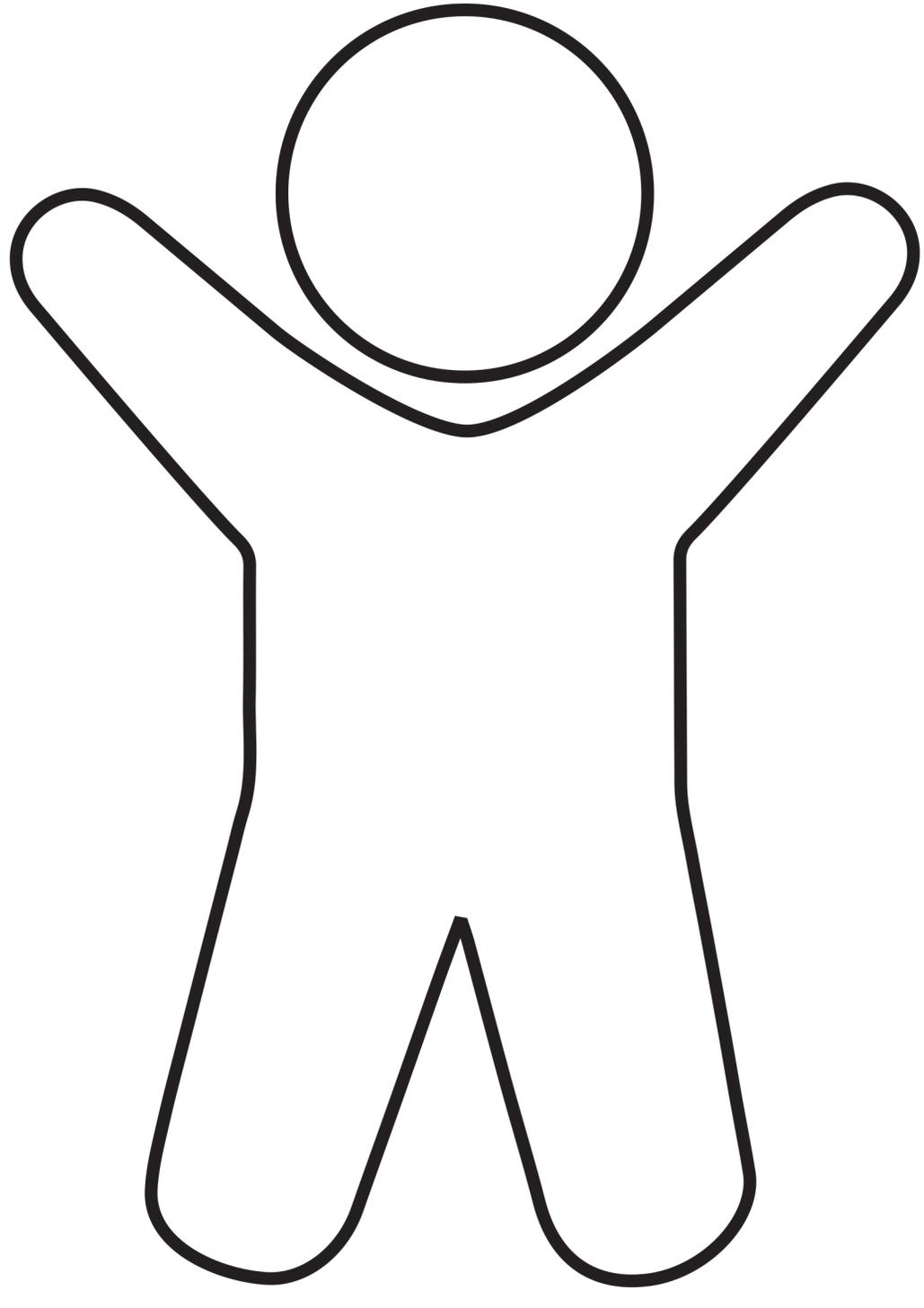
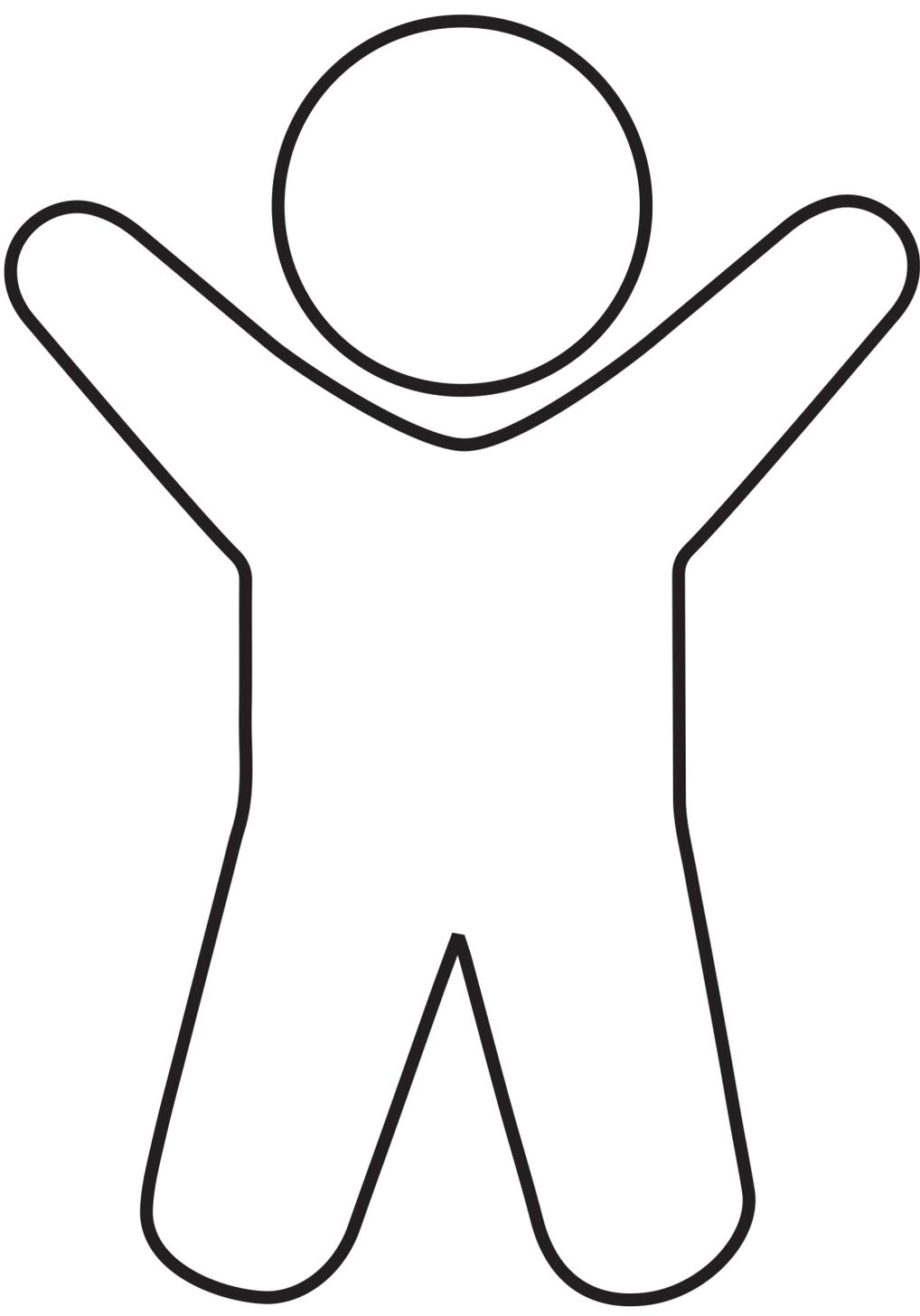
9

CETTE SEMAINE, JE PARTAGE
un « bon coup » ou une bonne nouvelle



avec mon entourage!





Le parcours de la Bienveillance

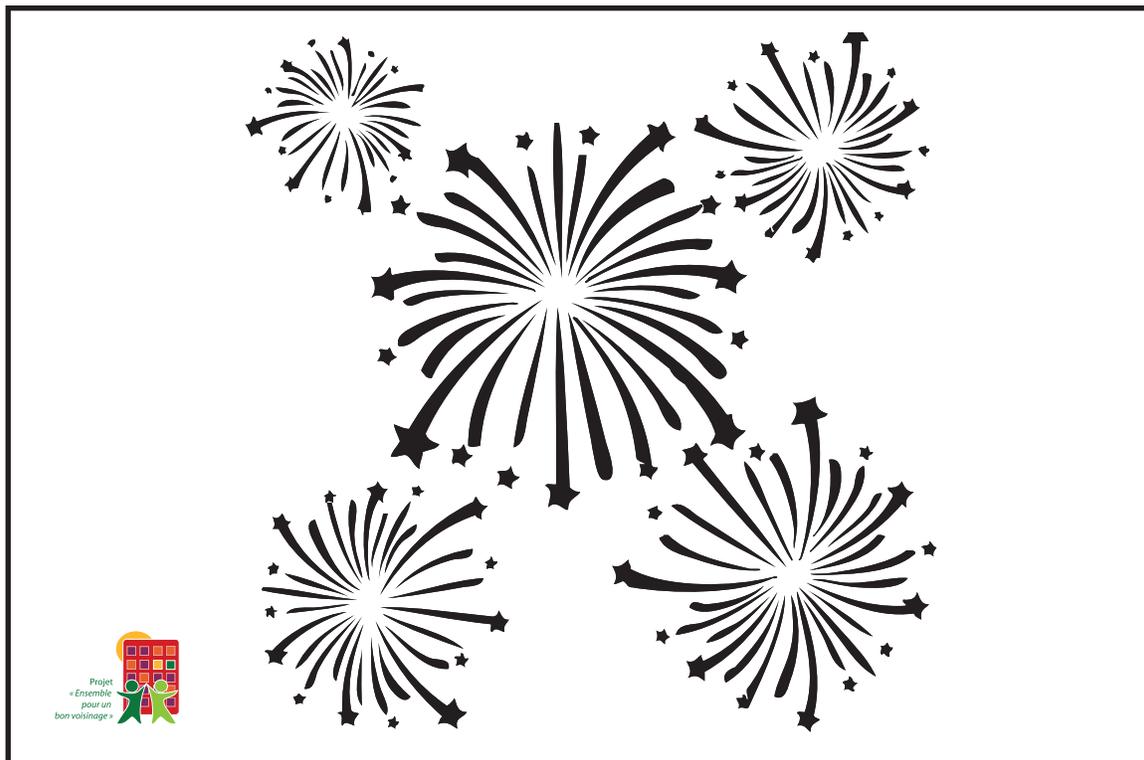
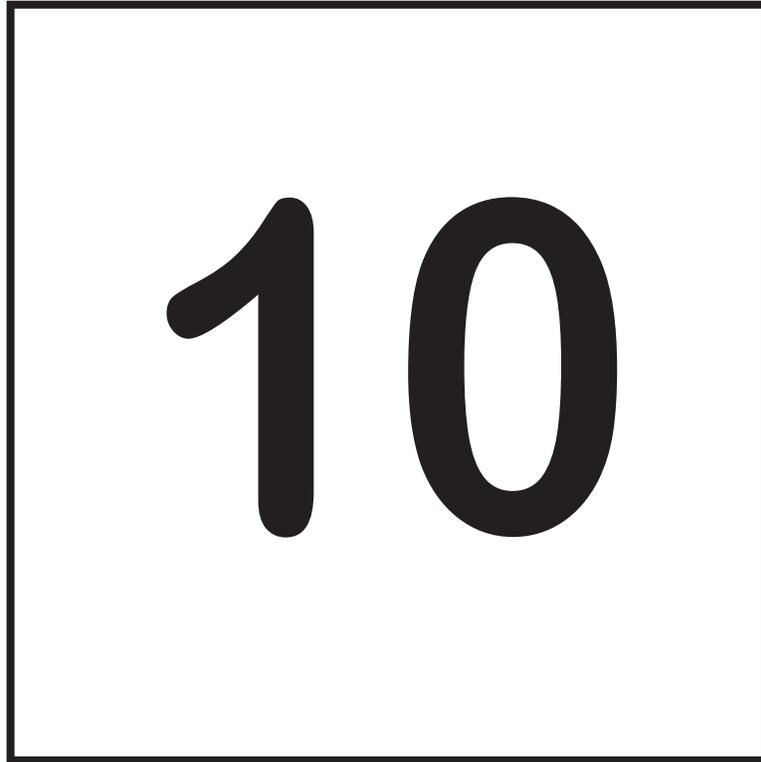
Étape n° 10	Nous célébrons!
Résumé	Cette activité est la dernière. Elle clôture le parcours de la Bienveillance
Objectif général du Parcours de la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'impact positif de la bienveillance dans les relations entre les résidents des HLM et la mettre en pratique, afin de favoriser le bien-vivre ensemble
Objectif spécifique de l'étape n° 10	<p>Lors de cette rencontre, le participant fera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le bilan du parcours : ce qu'il a aimé, ce qu'il a trouvé difficile, ce qu'il est prêt à faire, ce à quoi il est prêt à s'engager pour favoriser son bien-être et celui des autres dans son milieu de vie
Habilités et savoirs-être développés	<ul style="list-style-type: none"> • L'estime de soi et des autres • L'auto-évaluation • La célébration • L'importance de la communication
Matériels requis / Ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aff-parcours-10.pdf <p><i>Voir documents en annexe :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichette n° 10 à coller sur le parcours • Certificat Bienveillant
Durée approximative	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'étape n° 10 : Animation au début et repas communautaire : 60 – 90 min
Nombre de participants souhaité	Indéterminé
Préparation avant	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer l'affiche et l'affichette à partir de la couleur choisie • Imprimer un certificat pour chaque participant • Organiser le repas (formule « potluck » ou autre...)
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • L'animateur présente aux personnes présentes les différentes étapes du parcours de la Bienveillance et remet à chaque participant un certificat du Parcours • Il fait un retour l'ensemble du parcours et recueille les témoignages des participants • On passe à table!



ANNEXE

Étape n° 10

DÉCOUPEZ CHAQUE SEMAINE
DANS DES PAPIERS DE COULEUR DIFFÉRENTES

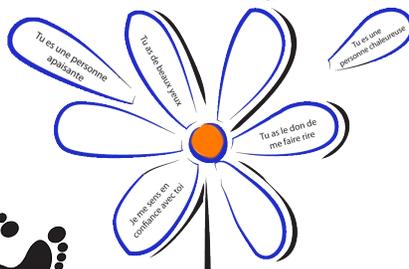


Le parcours de la bienveillance



«Un simple sourire
peut égayer
une journée!»

Je prends
le temps de dire
«Bonjour !»



«Un compliment,
ça fait toujours du bien!»



MOINS...

LES PRÉJUGÉS
LES DISTRACTIONS
« LES JUGEMENTS... »
SENTIMENTS NÉGATIFS

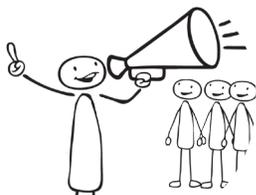
J'écoute avec
attention et
ouverture



J'ai le courage
d'admettre
mes erreurs...
Je présente mes
excuses!



J'exprime mon
appréciation et ma
reconnaissance aux
personnes qui m'entourent



Je partage les
«bonnes nouvelles»
avec mon
entourage!

Je poursuis en m'engageant à :



Quelles que soient les
circonstances, je garde
mon calme, je respire...



Je crée de
la douceur
autour de moi

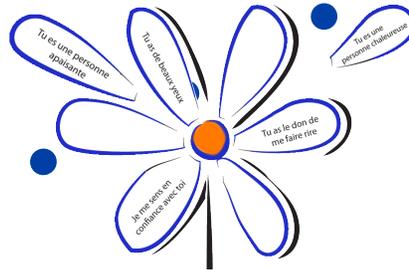


Le parcours de la bienveillance



«Un simple sourire peut égayer une journée!»

Je prends le temps de dire «Bonjour!»



«Un compliment, ça fait toujours du bien!»



Quelles que soient les circonstances, je garde mon calme, je respire...



Je crée de la douceur autour de moi



Moins...

LES PRÉJUGÉS
LES DISTRACTIONS
« LES JUGEMENTS... »
SENTIMENTS NÉGATIFS

J'écoute avec attention et ouverture

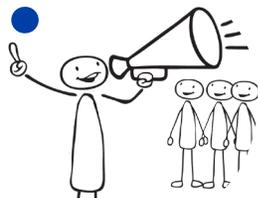


Je suis vraiment désolé

J'ai le courage d'admettre mes erreurs...
Je présente mes excuses!



J'exprime mon appréciation et ma reconnaissance aux personnes qui m'entourent



Je partage les «bonnes nouvelles» avec mon entourage!

Je poursuis en m'engageant à :
