



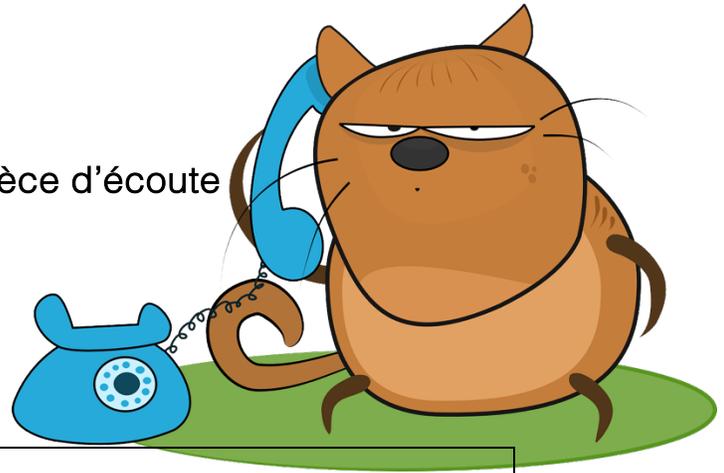
Rapport d'inspection
351-305-ME

Semaine #7 : Le hall d'entrée et la pièce d'écoute

L'authenticité

Activité réalisée en classe.

La mère



Mes émotions en écoutant cette personne :

Réplique authentique :

Reflet :

Reformulation :

La fille

Mes émotions en écoutant cette personne :

Réplique authentique :

Reflet :

Reformulation :

À retenir :

Le respect et une réflexion sur les éléments du hall d'entrée

Activité réalisée en classe.



Mes émotions en écoutant la scène :

Mes obstacles à l'écoute :

Les comportements de la femme qui sont marquants pour moi :

Ce que pense/constate qu'elle vit de son côté :

Ce que je respecte :

Et si la femme te l'avait raconté...

Reflet :

Reformulation :

Un peu de pratique à la maison!

Rends-toi dans la section « Activités pédagogiques » de la rubrique Structure et ouvre la leçon qui se nomme « L'utilisation du reflet-reformulation ». Choisis un personnage que tu n'as pas encore entendu et pratique-toi à formuler des répliques compréhensives, l'évaluation de mi-session arrive à grands pas!

Utilise une couleur pour ta réplique et corrige-toi d'une autre couleur.

Personnage : _____

Reflet-reformulation #1
Reflet-reformulation #2
Reflet-reformulation #3
Reflet-reformulation #4
Reflet-reformulation #5

Reflet-reformulation #6
Reflet-reformulation #7
Reflet-reformulation #8

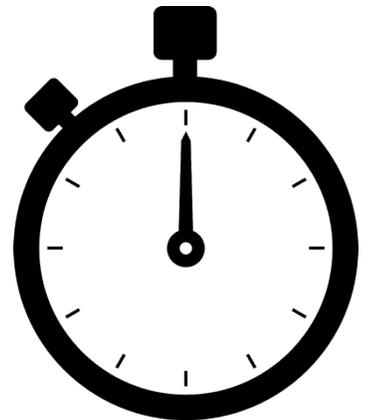
Speed dating d'accueil et pratique pour mi-session !

Exercice fait en classe.

Ce que je conserve de mon accueil :

Ce que je veux améliorer de mon accueil :

Mon défi reflet/reformulation pour la mi-session :



H5P : écoute et intervention téléphonique

Dans la rubrique de la pièce d'écoute, section activités pédagogiques, réalise le H5P « écoute et intervention téléphonique ». Par la suite, fais quelques recherches sur le web afin de trouver au moins deux ressources différentes pour chacune des catégories de centre d'aide suivants :

Ecoute téléphonique	Intervention via clavardage-texto	Intervention téléphonique
• •	• •	• •

Analyse d'un appel d'écoute téléphonique (5%)

Rends-toi dans la rubrique de la pièce d'écoute, section des activités pédagogiques et fais le choix d'un appel sur les trois disponibles.

Choix de l'appel : _____



Question #1

Selon ton analyse, est-ce que l'aidante a su démontrer les habiletés de base qui constituent le hall d'entrée (accueil, écoute, empathie, respect et authenticité) et comment? Donne un exemple concret tiré de l'appel pour appuyer tes propos.

Question #2

Selon ton analyse, est-ce que l'aidante a utilisé de manière judicieuse la reformulation et le reflet et quels impacts (minimum 2) son utilisation a eu sur la dame ?

Donne deux exemples concrets de reflet et/ou de reformulation que tu as identifiés (verbatim) :

#1 :

#2 :

Question #3

Identifie deux autres types d'intervention utilisés lors de cet appel par l'aidante avec ce qui a été dit (verbatim). Explique selon toi quel était la ou les raisons (l'intention) de l'aidante lorsqu'elle a utilisé ces interventions.

Type d'intervention #1 :

Phrases de l'aidante :

Intention de l'aidante :

Type d'intervention #2 :

Phrases de l'aidante :

Intention de l'aidante :

Analyse d'un appel d'écoute téléphonique
(valeur 5% de la session)

Critères d'évaluation	Note attribuée / 5
Question #1 L'étudiant commente avec justesse la présence ou l'absence des 5 habiletés de base chez l'aidante, tout en appuyant ses propos par des éléments tirés de l'appel.	/ 1
Question #2 L'étudiant identifie adéquatement le reflet et la reformulation selon les propos tenus dans l'appel. Il commente avec justesse les effets de leur utilisation sur l'aidé.	/ 2
Question #3 L'étudiant identifie adéquatement deux types d'intervention utilisés par l'aidante (verbatim à l'appui) et il explique avec justesse pourquoi elle les a utilisés (les intentions).	/ 2
Total/ commentaires :	/ 5

Signature de l'enseignante : _____

Étampe d'assurance assiduité

Condition d'obtention :

Être présent tout au long du 7ème cours! Obtiens l'étampe pendant la 3^{ème} heure de cours ou juste avant de quitter.



Étampe d'assurance quantité

Condition d'obtention : Présentation de ton rapport d'inspection complété jusqu'à cette page lors

du début du 8^{ème} cours avec les tâches suivantes réalisées :



- Avoir complété l'activité « Un peu de pratique à la maison », section structure sur Moodle avec la leçon sur l'utilisation du reflet-reformulation.
- Avoir complété l'activité « L'écoute et l'intervention téléphonique », section pièce d'écoute sur Moodle et fais une recherche pour des ressources.
- Avoir réalisé l'analyse d'un appel d'écoute téléphonique (1/3) et avoir répondu aux questions avec du développement dans le présent rapport.

Étampe d'assurance qualité

Condition d'obtention :

Présenter des réponses claires et détaillées pour toutes les activités.

