

Les 6 attitudes d'écoute selon Elias PORTER

Objectifs :

sensibiliser les responsables de formation sur le changement de posture (disposition d'esprit) des formateurs en passant du statut de maître sachant au statut d'animateur, accoucheur de ressources ;
savoir construire un dispositif de formation intégrant l'APC ;
apprendre à construire une situation d'apprentissage à partir des référentiels de l'arrêté de formation de la DGSCGC ;
s'approprier quelques outils de formateur-animateur et quelques concepts/outils pédagogiques et didactiques.

Cibles :

Responsables de formation
Formateurs

Contenu :

Dans une relation humaine, que ce soit en famille, entre amis ou entre un patient et un professionnel, ou encore entre un apprenant et un formateur, il existe des attitudes, des états d'esprit ou dispositions d'esprit qui reviennent plus ou moins spontanément entre deux interlocuteurs, parfois entre « l'aidant » et « l'aidé ». Chacune a ses qualités et défauts, avantages et inconvénients, qui dépendent d'ailleurs du sujet (problème discuté), et des caractéristiques des personnes.

Certaines sont donc plus indiquées dans certaines situations. Certaines viennent spontanément, pas forcément les plus utiles, d'autres sont plus difficiles à appliquer (souvent les plus efficaces). Il convient d'adopter les attitudes les plus utiles à son action. Voici un résumé des principales attitudes :

- 1 : l'autorité/le conseil ;
- 2 : le jugement/l'évaluation ;
- 3 : l'aide/ le support ou soutien ;
- 4 : l'enquête/l'investigation ;
- 5 : l'interprétation ;
- 6 : l'empathie/la compréhension.

1) *L'autorité / le conseil*

Proposition faite, plus ou moins directive, en fonction de ce qu'on pense être la bonne solution : « moi, à ta place, je ferais... ».

Avantages	inconvénients
Sécurisation si demande des patients Informe, donne des idées différentes Prise de décision à la place d'autrui	Sera contesté si projet du patient différent de l'aidant Risque de dépendance et diminution de la créativité de l'aidé, donc limite l'autonomie de l'autre Dévalorise, fait perdre confiance

2) Le jugement / l'évaluation

Appréciation de la situation selon nos propres valeurs, réponse ou attitude non verbale par rapport à notre propre cadre de référence.

Avantages	inconvénients
Aide si porte sur l'acte professionnel ou pédagogique et non sur la personne (considéré alors comme un jugement de valeurs et souvent une attaque)	Aspect normatif, référentiel, relation de dépendance / une norme L'interlocuteur se sent jugé entraînant justifications, blocage et/ou humiliation

3) L'aide / le support ou soutien

Attitude de réconfort, de soutien.

Avantages	inconvénients
Utile si chaleur humaine Rassure, tente de dédramatiser	Risque de dépendance affective (l'aidé veut qu'on l'aime mais chacun doit savoir que tout le monde n'aime pas forcément tout le monde) Ne permet pas de s'occuper réellement du problème Risque d'être pris en pitié

4) L'enquête / l'investigation ou le questionnement

Recherche de compléments d'informations.

Avantages	inconvénients
spontanée pour l'aidant Obtenir des informations, des précisions Intérêt pour le problème posé et le désir de le comprendre	Interrogatoire trop orienté, risque de dirigisme Risque de dévoiler trop tôt quelque chose, sans réponse Peut susciter des réactions de défense

5) L'interprétation

Expression d'explications personnelles, d'hypothèses, de suppositions selon nos propres grilles de lecture.

Avantages	inconvénients
Utile si formulation comme "hypothèse de travail" pour débiter un travail Propose des solutions Verbalise des raisons cachées qui sous-tendent son comportement	Erreur, génère des mécanismes de défense et des blocages Non-respect de la progression de l'autre dans la prise de conscience (c'est mieux si l'autre chemine et trouve seul) Relation de dépendance / au savoir

6) L'empathie / la compréhension

Mélange d'écoute, de compréhension, de reformulation qui permet d'être au plus près de la parole de l'autre et de sa grille de lecture en restant à distance. Respecter des silences, prendre en compte les émotions sans être contaminé.

Avantages	inconvénients
Favorise l'expression du projet de l'aidé car l'aidant est prêt à comprendre et non à juger Reconnaissance et considération	Non spontanée pour l'aidant refus de s'engager => insécurité chez l'autre

AUTEUR : FRANÇOIS BERNARD - INGÉNIEUR PÉDAGOGIQUE, DIRECTION DES ÉTUDES À L'ENSOSP © 2014

Une question sur l'APC, écrire à francois.bernard@ensosp.fr

