**Les différentes formes d'écoute (les attitudes de Porter)**

Une méthode intéressante est de s'observer lorsque l'on écoute quelqu'un et de regarder quelles sont nos « mauvaises habitudes » en matière d'écoute.

Ces façons de faire nous renseignent sur nos propres besoins !!donc pas d'auto-flagellation !!

|  |  |
| --- | --- |
| **Jugement / évaluation**  *« C'est bien.... » « C'est nul »* | Cette attitude tend à imposer mon point de vue à autrui. Je porte un jugement moral, critique ou approbateur, je me pose en censeur (attention aussi à « il faut... ») |
| **Décision / conseil**  *« Moi à votre place je.... »* | Cette réponse peut prendre la forme d'un conseil, d'un ordre « quoique l'aidant puisse savoir de la situation, le client est le seul qui puisse résoudre le problème  Par ailleurs je risque de décider à la place de l'intéressé et donc d'induire une relation de dépendance |
| **Support / Soutien / sympathie**  *« ce n'est pas si grave, vous allez vous en sortir »*  *« vous n'êtes pas le seul »* | Cette formule vise à aider ou rassurer l'interlocuteur. Mais elle peut donner l'impression qu'elle minimise son problème. Au mieux elle ne lui apporte qu'un soulagement momentané, qui ensuite le laisse seul face à ses difficultés. |
| **Interprétation**  *« parce que... »* | Dans certains cas cette formule permet de vérifier que l'on a bien compris. Mais souvent :  - je transforme le problème en supposant des explications que l'intéressé ne donne pas ou ne voit pas, essayant de lui faire dire ce qu'il ne dit pas  - même lorsqu'elle est positive, ce qui risque de bloquer encore plus car cela risque de créer une soumission, une relation de dépendance |
| **Enquête / questionnement**  *« Voulez vous me préciser vos propos ? »*  *«Pourquoi avez vous fait cela ? »* | Cette attitude qui vise à obtenir des précisions peut facilement prendre la forme d'une attitude d'enquête qui pousse l'interlocuteur dans une certaine direction. Dans la première formulation, elle peut favoriser la communication si elle est utilisée avec prudence. Mais la seconde la bloque car l'évaluation négative du questionneur est implicite. |
| **Empathie**  *« Quand vous dites...vous vous sentez....c'est bien cela ? »* | Cette qualité de présence a ceci de particulier qu'elle présuppose que l'on donne toute son attention à la personne qui parle. On est libre de tout préjugé à l'égard de cette personne. |

**Découvrez votre palette d'écoutant**

Chacun d'entre nous a ses habitudes d'écoute, sa manière d'écouter parfois liées à son histoire, parfois liées à la relation qu'il a avec la personne, parfois liées à la situation.

Il s'agit de prendre conscience de ces différents modes d'écoute, de la combinaison qu'on utilise, d'identifier les effets qu'ils produisent et de mieux se connaître.

Nous vous proposons de cocher la case qui représentent là où vous en êtes :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posture** | **Jamais** | **Très rarement** | **Rarement** | **Parfois** | **Souvent** | **Très souvent** |
| Dénier, minimiser, banaliser |  |  |  |  |  |  |
| Conseiller, trouver une solution |  |  |  |  |  |  |
| Consoler, rassurer, compatir |  |  |  |  |  |  |
| Questionner, enquêter |  |  |  |  |  |  |
| Culpabiliser |  |  |  |  |  |  |
| Offrir de l'empathie |  |  |  |  |  |  |
| Dramatiser, surenchérir |  |  |  |  |  |  |
| Analyser, diagnostiquer, expliquer à l'autre son problème |  |  |  |  |  |  |
| Dévier sur soi |  |  |  |  |  |  |
| Moraliser, corriger |  |  |  |  |  |  |
| Clore, éviter |  |  |  |  |  |  |
| Rester en silence |  |  |  |  |  |  |