

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 Rassurance, 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	Erreur, génère des mécanismes de défense et des blocages
Propose des solutions	Non-respect de la progression de l'autre dans la prise de conscience (c'est mieux si l'autre chemine et trouve seul)
Verbalise des raisons cachées qui sous-tendent son comportement	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	Non spontanée pour l'aidant
Reconnaissance et considération	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