

# POUR UNE AIDE EFFICACE AUX PERSONNES

AUGMENTER SES COMPÉTENCES EN RELATION D'AIDE

## CAHIER D'OBSERVATIONS

APPLICATIONS DU MINI-OUTIL FPM 30  
*JE M'OBSERVE COMME AIDANT*  
À L'USAGE DES PARTICIPANT(E)S

NOM \_\_\_\_\_ PRÉNOM \_\_\_\_\_

DATES DU STAGE \_\_\_\_\_

ANIMÉE PAR \_\_\_\_\_

# **CAHIER D'OBSERVATIONS**

## **FPM 30 JE M'OBSERVE COMME AIDANT(E)**

### **1<sup>ère</sup> partie – Le début de l'entretien : L'autre parle**

1. Les préliminaires à l'entretien
2. Me taire pendant que l'autre parle
3. La qualité de mon attention
4. Vivre une écoute tranquille et active
5. Souci de diagnostiquer avec justesse
6. Vivre les silences
7. Les questions pour comprendre
8. Le point précis qui fait problème
9. Attendre que tout soit dit

### **2<sup>ème</sup> partie – C'est mon tour de parler**

10. Me centrer sur mes sensations
11. Refléter ce que j'ai compris
12. Établir un diagnostic et partager les lumières qui me sont venues

### **3<sup>ème</sup> partie : L'étape du dialogue**

13. Ma liberté intérieure
14. Attention à ne pas envahir le temps du dialogue
15. Respect des silences
16. Aider l'autre à déchiffrer ses sensations « à chaud »
17. Soin apporté à la finale de l'entretien

### **4<sup>ème</sup> partie : Mes attitudes de fond pendant l'entretien**

18. L'écoute en profondeur pour comprendre l'autre
19. Non-jugement et bienveillance
20. Foi en l'autre
21. Respect de sa liberté
22. Laisser naître en soi sympathie et affection pour l'autre
23. Authenticité

---

---

# PREMIÈRE PARTIE

## LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

### 1. LES PRÉLIMINAIRES À L'ENTRETIEN

Je me suis prêté(e) de bon cœur aux **préliminaires** : ce moment de l'accueil et de la mise à l'aise, où l'on parle de choses et d'autres. Mais, j'ai veillé à ne pas allonger de moi-même ces préliminaires.

J'évalue de 0 à 9 **mon degré de satisfaction** de moi-même sur ce point.

Je note **mes observations** :

- Quelque chose m'a-t-il laissé insatisfait(e) ? quoi ? puis-je y remédier ? comment ?
- Qu'est-ce que je vis pendant cette période ?
- Etc.

**Date et Référence**<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Une référence qui soit discrète tout en étant compréhensible pour moi, comme par exemple les initiales de la personne.

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 2. ME TAIRE PENDANT QUE L'AUTRE PARLE

Quand la personne a commencé à aborder le pourquoi de sa visite, **je me suis tu(e)**, j'ai écouté tout le temps qu'elle a parlé.

J'évalue de 0 à 9 **ma capacité de me taire** pendant que l'autre parle, même si cela dure très longtemps.

Je note **mes observations** :

- Qu'est-ce qui se passe en moi pendant ce temps de silence et d'écoute ?
- Quelles difficultés est-ce que j'éprouve à écouter longuement ?
- Comment est-ce que je m'y prends pour concentrer mon attention sur ce que l'autre dit ? qu'est-ce qui me réussit le mieux ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

### 3. LA QUALITÉ DE MON ATTENTION

J'ai écouté avec **attention** en cherchant à comprendre, mais sans me tendre, vivant une sorte d'attention flottante et globale qui est bien de l'attention et non un vague intérêt.

J'évalue de 0 à 9 **la qualité de mon attention**.

Je note **mes observations** :

- Quelles difficultés est-ce que j'éprouve à me rendre attentif(ve) ?
- Si l'autre me réveille un problème personnel, comment est-ce que je fais pour rester attentif(ve) ?
- Quelles difficultés est-ce que j'éprouve à écouter ainsi sans bloquer mon attention sur tel ou tel point ?
- Que se passe-t-il en moi dans cette phase d'écoute attentive ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 4. VIVRE UNE ÉCOUTE TRANQUILLE ET ACTIVE

**J'ai laissé s'élaborer en moi une topographie du problème**, sans me tendre pour tout retenir, faisant confiance à « ma plaque photographique interne » qui me restituera, lorsque mon tour de parler viendra, ce qui m'aura marqué.

J'ai essayé de repérer les divers éléments de la situation et les diverses sensations vécues par la personne face à cette situation.

Je me suis fait attentif(ve) à l'importance relative de ces divers éléments et aux liens que je sentais entre eux.

J'ai repéré l'émergence, en moi, de sensations nouvelles concernant ce qui m'était dit. Je les ai identifiées au passage et j'ai fait confiance à mon fonctionnement interne pour me les restituer, le moment venu.

J'évalue de 0 à 9 **mon aisance** à vivre cette écoute tranquille, active, intelligente et confiante.

Je note **mes observations** :

- Quelles difficultés est-ce que j'éprouve à me faire attentif(ve) aux divers éléments du problème ?
- Est-ce que je me tends pour tout retenir ? pourquoi ?
- Ai-je expérimenté que l'essentiel de ce que j'ai entendu m'est restitué ensuite sous forme de sensations ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 5. SOUCI DE DIAGNOSTIQUER AVEC JUSTESSE

En même temps que j'écoutais avec attention (TPA 3) et que je laissais s'élaborer en moi la topographie du problème (TPA 4), est-ce que mon intelligence était « aux aguets » pour essayer de **trouver la clé explicative** du problème ? Autrement dit : étais-je à la recherche d'un diagnostic, ou de plusieurs au choix ?

J'évalue de 0 à 9 **mon souci de diagnostiquer avec justesse**, pour proposer une explication et suggérer un chemin possible de solution.

Je note **mes observations** :

- Comment s'élabore en moi ce diagnostic ?
- A quelles conditions ce souci d'un diagnostic ne gêne-t-il pas mon écoute ?
- Qu'est-ce qui m'aide à bien vivre cette recherche d'un diagnostic ?
- La similitude du problème de l'autre avec un de mes problèmes n'influence-t-elle pas mon diagnostic ? comment est-ce que je réussis à ne pas projeter mon problème dans le sien ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 6. VIVRE LES SILENCES

Pendant que l'autre parle, il arrive qu'un silence s'installe. En même temps, **ses yeux semblent me regarder**. Mais en fait, il continue de sentir et de déchiffrer ses sensations du moment. Intervenir serait couper son analyse et son cheminement intérieur. Il est donc préférable que je me taise. Cela est-il arrivé dans cet entretien ?

J'évalue de 0 à 9 **mon aisance à vivre ces moments-là**.

Je note **mes observations** :

- Ai-je repéré ce phénomène ? je le décris comme j'en ai été témoin.
- Qu'est-ce que cela produisait en moi ?
- Qu'est-ce que je fais dans ces moments-là ?
- Qu'est-ce qui m'aide à vivre cela ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 7. LES QUESTIONS POUR COMPRENDRE

Dans cette phase du début de l'entretien c'est l'autre qui parle, je me tais et j'écoute pour comprendre. Mais, il peut se produire que quelque chose ne soit pas clair pour moi dans ce qu'il exprime. Le premier réflexe à avoir c'est d'attendre un peu, car la suite de son discours va peut-être m'apporter les lumières qui me manquent. Si cela tarde, il est normal que je pose une **question pour comprendre** afin de pouvoir le suivre et ne pas être encombré, dans mon écoute, par cette zone d'obscurité.

L'important, alors, est de me limiter à la question pour comprendre et de ne pas profiter de cette prise de parole pour donner mon point de vue. Cela s'est-il produit dans cet entretien ?

J'évalue de 0 à 9 **mon aisance** à poser de telles questions, de manière sobre et sans déborder sur autre chose.

Je note **mes observations** :

- Comment est-ce que je vis ces moments-là ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 8. LE POINT PRÉCIS QUI FAIT PROBLÈME

Je me suis fait attentif(ve) à la phrase où il(elle) me disait **le point précis** sur lequel il(elle) butait et qu'il(elle) voulait explorer avec moi.

J'évalue de 0 à 9 **mon degré d'attention à cette phrase** qui me livre ce qu'il(elle) veut examiner avec moi.

Je note **mes observations** :

- sur ma manière d'attendre ;
- sur le type de phrase habituellement employé ;
- sur les mouvements intérieurs qui se produisent en moi quand je l'entends : envie d'intervenir, ou attente patiente qu'il ait fini de parler, ou autre chose... ;
- etc.

**Date et Référence**

---

---

## PREMIÈRE PARTIE

### LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN : L'AUTRE PARLE

---

---

#### 9. ATTENDRE QUE TOUT SOIT DIT

Pour intervenir j'ai attendu qu'il(elle) ait **vraiment fini** de me dire tout ce qui l'habitait.

J'évalue de 0 à 9 **ma facilité à attendre que tout soit dit**.

Je note **mes observations** :

- A quoi est-ce que je reconnais que c'est vraiment fini ?
- Quels sont mes mouvements intérieurs lorsque ça n'en finit pas ?
- Qu'est-ce qui me motive à attendre patiemment ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## DEUXIÈME PARTIE C'EST MON TOUR DE PARLER

---

---

### 10. ME CENTRER SUR MES SENSATIONS

Quand il(elle) m'a dit : « J'ai tout dit. J'aimerais savoir ce que vous en pensez », ou quelque chose d'équivalent,

- j'ai pris le temps de **me centrer sur mes sensations** pour déchiffrer ce qui m'habitait ;
- j'ai commencé à les **déchiffrer** en cherchant les mots justes ;
- je suis arrivé(e) aisément à faire l'inventaire de **tout** ce qui m'habitait.

J'évalue de 0 à 9 **ma facilité** à cueillir, à chaud, et à déchiffrer ce qui m'habite.

Je note **mes observations** :

- Comment est-ce que je vis ce moment de centration sur mes sensations pour les déchiffrer ?
- Comment est-ce que je m'y prends pour trouver le mot juste ?
- Suis-je pressé(e) ou est-ce que je prends mon temps ?
- Est-ce que je veille à m'exprimer sobrement et avec netteté, ou est-ce que j'ai tendance à délayer ?
- Sur quels points ai-je des progrès à faire ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## DEUXIÈME PARTIE C'EST MON TOUR DE PARLER

---

---

### 11. REFLÉTER CE QUE J'AI COMPRIS

J'ai commencé par lui **refléter ce que j'avais compris** :

- J'ai énuméré les éléments de la situation qui me semblaient avoir de l'importance pour lui.
- J'ai nommé les sensations qu'il(elle) avait dit éprouver dans cette situation.
- J'ai terminé en lui redisant ce qui lui faisait problème et qu'il(elle) voulait explorer avec moi.

J'évalue de 0 à 9 **ma compétence en matière de reflets**.

Je note **mes observations** :

- Comment est-ce que je m'y prends pour faire ces reflets ?
- Est-ce que je fais une topographie ? quand ? pourquoi ? quels avantages est-ce que j'y trouve :
  - pour moi ?
  - pour l'autre ?
- Que produit ce reflet sur l'autre ?
- S'il(elle) reprend la parole à partir d'un de mes reflets, qu'est-ce que je fais ?
- Mes reflets sont-ils habituellement exacts ? sur quels points aurais-je des progrès à faire ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## DEUXIÈME PARTIE C'EST MON TOUR DE PARLER

---

---

### 12. ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC ET PARTAGER LES LUMIÈRES QUI ME SONT VENUES

Après lui avoir reflété ce que j'avais compris, je lui ai fait part des **lumières qui m'étaient venues**, pendant qu'il parlait :

- hypothèses d'explication concernant la cause de son problème ;
- hypothèses sur les solutions possibles ;
- etc.

J'évalue de 0 à 9 **ma compétence en matière de diagnostic** (facilité à trouver les vraies causes du problème, facilité à trouver de bonnes pistes de solution).

Je note **mes observations** :

- Comment s'élabore en moi un diagnostic ?
- A quoi est-ce que je reconnais que mon diagnostic était juste ?
- Qu'est-ce que je vis et qu'est-ce que je fais quand l'autre ne se retrouve pas dans mon diagnostic ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## TROISIÈME PARTIE L'ÉTAPE DU DIALOGUE

---

---

### 13. MA LIBERTÉ INTÉRIEURE

**Je ne me suis pas entêté(e)** à faire prévaloir mes hypothèses et mon diagnostic.

Je me suis rendu(e) facilement à son appréciation, car c'est lui(elle) qui vit les choses et il(elle) est le mieux placé(e) pour juger si mes reflets et mes hypothèses sont justes ou non.

J'évalue de 0 à 9 **ma liberté intérieure** à l'égard de mes hypothèses. Je les propose, je ne les impose pas.

Je note **mes observations** :

- Qu'est-ce que je vis quand on refuse : mes reflets, mes hypothèses, mes diagnostics ?
- Qu'est-ce que je dis dans ces moments-là ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## TROISIÈME PARTIE L'ÉTAPE DU DIALOGUE

---

---

### 14. ATTENTION A NE PAS ENVAHIR LE TEMPS DU DIALOGUE

J'ai veillé à **lui laisser le maximum de temps** pour explorer ce qui l'intéressait. J'ai évité d'envahir le temps par mes explications.

J'évalue de 0 à 9 **mon attention à ne pas envahir ce temps du dialogue**.

Je note **mes observations** :

- Est-ce que je me laisse prendre au piège de parler longuement ou souvent ? qu'est-ce que je vis alors ? quoi faire pour me freiner ?
- Quelles motivations m'aident à me taire dans cette phase du dialogue ? j'en fais la liste.
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## TROISIÈME PARTIE L'ÉTAPE DU DIALOGUE

---

---

### 15. RESPECT DES SILENCES

**J'ai respecté ses silences** et je n'en ai pas profité pour revenir, en insistant, sur mes hypothèses et mon diagnostic.

J'évalue de 0 à 9 **ma facilité à respecter les silences pendant cette phase du dialogue.**

Je note **mes observations** :

- Quels signes me permettent de dire qu'il s'agit d'un silence de travail ?
- Quels signes me font dire que c'est un silence vide où l'autre attend que je parle ?
- Qu'est-ce qui me motive à me taire pendant ces silences de travail ?
- Ai-je observé le phénomène des yeux tournés vers le bas ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## TROISIÈME PARTIE L'ÉTAPE DU DIALOGUE

---

---

### 16. AIDER L'AUTRE À DÉCHIFFRER SES SENSATIONS « A CHAUD »

Dans cette phase du dialogue, la qualité du travail dépend de ma capacité à **aider les personnes à déchiffrer à chaud leurs sensations**.

J'évalue de 0 à 9 **ma facilité à aider les personnes à analyser à chaud leurs sensations**.

Je note **mes observations** :

- Comment je m'y prends pour aider les personnes à mobiliser leur champ de conscience sur une sensation ?
- Comment je favorise l'expression des sentiments pendant l'analyse descriptive ?
- Comment j'aide à creuser une sensation ?
- Mes difficultés sur ce point ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## TROISIÈME PARTIE L'ÉTAPE DU DIALOGUE

---

---

### 17. SOIN APPOSITE A LA FINALE DE L'ENTRETIEN

**La finale d'un entretien** est un moment très important.

J'évalue de 0 à 9 **le soin que j'apporte à cette étape finale du temps d'entretien.**

Je note **mes observations** :

- sur ma façon de gérer cette étape finale ;
- sur mon respect des horaires ;
- sur les moyens qui me semblent favoriser le début de l'intégration de ce qui s'est fait durant l'entretien ;
- sur mes difficultés sur ce point ;
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## QUATRIÈME PARTIE

### MES ATTITUDES DE FOND PENDANT L'ENTRETIEN

---

---

#### 18. L'ÉCOUTE EN PROFONDEUR POUR COMPRENDRE L'AUTRE

Je l'ai écouté :

- à partir du plus profond de moi ;
- pour le rejoindre au plus profond de lui, au-delà des apparences.

Je l'ai écouté et j'ai essayé de le comprendre.

J'évalue de 0 à 9 **la qualité de mon écoute**.

Je note **mes observations** :

- Ecouter quelqu'un en profondeur, qu'est-ce que cela veut dire pour moi ?
- Quelles difficultés est-ce que je rencontre pour écouter ainsi :
  - difficultés qui viennent de moi ?
  - difficultés qui viennent de l'autre ?
- D'où viennent mes difficultés ? comment y remédier ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## QUATRIÈME PARTIE

### MES ATTITUDES DE FOND PENDANT L'ENTRETIEN

---

---

#### 19. NON-JUGEMENT ET BIENVAILLANCE

Je l'ai accepté comme il(elle) se disait. Je ne l'ai pas « condamné » en ce qu'il(elle) vivait. J'ai essayé de le comprendre. Je lui voulais du bien. Je voulais l'aider à s'en sortir.

J'évalue de 0 à 9 **ma capacité de non-jugement**.

Je note **mes observations** :

- Quels types d'actes ou de sentiments ai-je de la peine à ne pas condamner dans l'individu qui est devant moi ?
- Qu'est-ce qui me motive à ce non-jugement et à cette bienveillance ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## QUATRIÈME PARTIE

### MES ATTITUDES DE FOND PENDANT L'ENTRETIEN

---

---

#### 20. FOI EN L'AUTRE

Je savais qu'il(elle) pouvait trouver une solution. Je savais qu'il(elle) pouvait faire face à sa vie.

J'évalue de 0 à 9 **ma foi en ceux que j'aide**.

Je note **mes observations** :

- Y a-t-il des personnes devant qui le doute m'ébranle ? (revoyez sur votre liste les personnes « difficiles » à aider)
- Comment est-ce que je retrouve la foi en elles ?
- Ma foi est-elle viscérale ou est-ce une foi de commande, une foi de volonté ?
- Sur quoi est-ce que je me base pour avoir foi dans X... ou Y... ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## QUATRIÈME PARTIE

### MES ATTITUDES DE FOND PENDANT L'ENTRETIEN

---

---

#### 21. RESPECT DE SA LIBERTÉ

Je n'ai pas fait pression :

- pour lui faire accepter mes explications ;
- pour qu'il décide ce qui me semblait bon.

Je l'ai explicitement renvoyé à sa liberté : « c'est vous qui êtes le(la) mieux placé(e) :

- pour savoir ce que vous vivez ;
- et pour décider ce qui est le meilleur pour vous, maintenant ».

J'évalue de 0 à 9 **mon respect de la liberté de l'autre**.

Je note **mes observations** :

- Quand est-ce que j'ai tendance à insister pour faire prévaloir mon point de vue ?
- N'y a-t-il pas des cas où j'ai été directif (ve) ? lesquels ? pourquoi ?
- Ne m'arrive-t-il pas d'avoir peur quand je renvoie quelqu'un à sa liberté ? pourquoi ai-je peur ?
- Qu'est-ce qui me motive à respecter sa liberté, quand même ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## QUATRIÈME PARTIE

### MES ATTITUDES DE FOND PENDANT L'ENTRETIEN

---

---

#### 22. LAISSER NAITRE EN SOI SYMPATHIE ET AFFECTION POUR L'AUTRE

Je l'ai rejoint au meilleur de lui(d'elle). Je me suis laissé(e) « contempler » ce que je trouvais beau en son être. J'ai accueilli les sentiments qui montaient en moi en le(la) voyant en sa réalité profonde. J'ai vraiment vécu une relation humaine.

J'évalue de 0 à 9 **ma capacité d'aimer quiconque vient me demander de l'aide.**

Je note **mes observations** :

- Qui ou quoi éveille en moi de la répulsion ? pourquoi ?
- Qu'est-ce qui, dans les gens, éveille en moi un courant positif ? à quoi suis-je sensible ?
- Ai-je peur de mes sentiments ? qu'est-ce que j'en fais ?
- Etc.

**Date et Référence**

---

---

## QUATRIÈME PARTIE

### MES ATTITUDES DE FOND PENDANT L'ENTRETIEN

---

---

#### 23. AUTHENTICITÉ

J'ai été vrai(e) dans ma relation à l'autre. Je n'ai pas été double. Je n'ai pas fait semblant de ne pas juger. Je n'ai pas fait semblant d'avoir foi en lui(elle). J'ai dit ce que je sentais et ce que je pensais en veillant à trouver le mot juste. J'ai accepté que mon authenticité puisse lui faire mal et qu'elle me vaille un rejet ou une incompréhension.

J'évalue de 0 à 9 **mon degré d'authenticité en relation d'aide.**

Je note **mes observations** :

- Pour moi, être authentique c'est quoi ?
- Avec qui ai-je de la difficulté à vivre cette authenticité ? pourquoi ?
- Etc.

**Date et Référence**