

Développer ses qualités d'écoute

Intervention DPLI GUYANE Colloque 2000

Elisabeth Perry

C'est un grand honneur pour moi d'être ici et de m'adresser ainsi à vous, même si je ne suis pas très sûre d'être la mieux placée pour parler de ce que vous connaissez mieux que moi. Comment parler de ce que vous vivez, de ce que vous créez au quotidien ?

Je suis invitée dans ce pays que j'aime depuis si longtemps. Depuis des années, sans aucune prétention, j'essaye de mettre mes compétences au service du dispositif DPLI et de ses intervenants. L'accompagnement que je propose est essentiellement technique et méthodologique car je ne saurais et je ne voudrais pas me mêler de définir un contenu qui ne peut être déterminé que par les personnes qui vivent ici. Une compétence technique doit être au service des acteurs pour les soutenir dans leur action. Dans le cadre du DPLI, je suis intervenue essentiellement pour accompagner les acteurs en les aidant notamment à mettre à jour et à relativiser leurs propres grilles de lecture pour mieux accueillir l'autre.

Aussi aimerais-je, en premier lieu, rendre hommage aux personnes – salariées, bénévoles -, aux institutions, aux associations et aux organismes qui, chaque jour, ont œuvré et œuvrent au quotidien pour le développement de ce pays et des personnes qui y vivent. Le DPLI tente ainsi au quotidien de répondre au mieux aux besoins du public, grâce aussi à une aptitude à se questionner et à se remettre en cause.

En premier lieu, je souhaiterai souligner combien le DPLI Guyane me semble être une avancée, une révolution subtile en matière de formation et d'éducation, à travers l'affirmation de plusieurs principes reposant notamment sur une volonté de:

- situer l'apprentissage du français et des savoirs associés, c'est à dire des éléments liés à la scolarisation, non plus comme un passage obligé, voire obligatoire, pour une formation mais comme l'apprentissage d'une langue inter- communautaire, support à la communication et à l'échange,
- placer la personne et les communautés au cœur et au centre du dispositif à travers une adaptation des contenus et des modalités de formation au plus proche des besoins des publics,
- concevoir la formation et l'éducation comme un support de développement au service des hommes, de leurs communautés d'appartenance et de leur environnement,
- considérer la personne, non pas au regard de ce qui lui manque, mais au regard de ce qu'elle est, de ce qu'elle sait, de ce qu'elle veut, de ce qu'elle fait...

Le DPLI est une tentative réussie d'opérationnaliser et de concrétiser ces principes éducatifs, basés sur le respect de ses destinataires, tout en proposant un dispositif éducatif cohérent et évolutif. Le français est ainsi appréhendé dans sa vitalité, dans sa capacité à relier les hommes et les communautés, dans leur souci et leur désir de communiquer et de coopérer. langue vivante, langue d'échange, langue de partage, langue inter- communautaire,...

L'enseignement du français s'inscrit ici dans un désir de relier, de rassembler, de favoriser les échanges inter- communautaires, dans le respect des hommes et de leurs besoins, non comme langue imposée mais comme une langue partagée et choisie.

Formation ou éducation ?

Laissez-moi préférer celui d'éducation. La formation résonne trop souvent comme une prétention à former, à travers une finalité et des buts extérieurs à l'individu et aux communautés humaines. La formation a souvent eu l'ambition de «former» les hommes, c'est à dire de «leur donner une forme», celle attendue par un système lié essentiellement à l'économie, tout en leur attribuant une place assignée dans celui-ci. Et de ce fait, elle tend à traiter l'homme comme un objet et à lui assigner une place pré- déterminée, à plus forte raison si celui-ci est dit de «bas niveau de qualification», autrement dit ayant peu de pouvoir d'action sur le monde. La formation me semble trop préoccupée d'elle-même et de ses buts, trop souvent orientée seulement vers l'avenir, faisant peu de cas du passé, de l'expérience, du vécu et du présent. Elle est, de ce fait, parfois coupée des personnes qu'elle prétend former. Tout cela constitue aussi une limite à sa portée, je crois !

L'éducation a une visée plus large, une ambition qui me semble plus noble, plus ouverte sur le monde, sur sa diversité, sur sa richesse, sur ses transformations. Elle rend les hommes plus responsables et aussi plus libres. Elle ne peut que s'inscrire dans le respect des personnes, des peuples, de leurs cultures et de leurs savoirs. Elle s'inscrit sur une prise en compte du passé, du présent et de l'avenir en faisant la part première à l'homme et à ses capacités d'évolution, d'apprentissage et de transformation. L'éducation, telle que je la conçois, se veut au service des personnes et des peuples. Elle est au service du développement des hommes, comme source d'un enrichissement plus profond et durable. Elle vise à donner à la personne, à sa communauté, des moyens nouveaux pour l'aider à construire son monde à venir, dans le respect de ce qu'elles sont et de ce qu'elles savent déjà. Elle prend appui sur le passé, sur l'expérience, sur le savoir, sur l'histoire, sur la culture de ceux qu'elle accompagne et stimule. Elle ouvre sur le présent en participant au développement de leur capacité à agir, mais aussi à être critique de façon constructive. Elle construit l'avenir. L'éducation place l'homme au cœur de ses dispositifs. Les situations d'apprentissage proposent un élargissement des connaissances. L'homme doit en ressortir plus fort et plus libre, libre de choisir et d'agir.

Elle concerne le passé en valorisant ce que la personne ou les communautés savent et font, le présent en stimulant l'actualisation d'un potentiel, à travers la mise à jour de nouveaux savoirs et de nouvelles capacités, l'avenir en orientant ces acquis vers de nouveaux champs. Elle se veut au service D'une personne, d'une communauté, d'une région, d'un pays pour lui garantir son développement au mieux de ses possibilités.

L'éducation ne peut se faire sans une réelle participation des hommes et des femmes qu'elle concerne. Elle défend un principe d'écologie qui renvoie en premier lieu à une notion de respect, respect de ce que l'autre est, de ce qu'il sait, de ce qu'il veut, de ce qu'il fait. L'éducation commence avec ce respect. «Respecter, c'est aussi penser que l'on peut apprendre quelque chose de lui». Elle repose aussi sur une attention à l'accompagner dans ses apprentissages en créant les environnements les plus propices à son développement. Accompagner quelqu'un, c'est d'abord le rejoindre là où il est, c'est d'abord comprendre ce qu'il comprend, c'est cheminer avec lui, à ses côtés, en le soutenant dans ses apprentissages et ses objectifs. C'est pourquoi, aucune éducation véritable ne peut se faire sans une écoute et un respect premier de ce qu'est l'autre.

L'éducation est un chemin démocratique qui, selon moi, s'inscrit dans une aptitude au dialogue et non un dictat se définissant pas un simple monologue. Et ce dialogue n'est possible que dans la rencontre avec l'autre, dans ce qu'il a de semblable mais aussi de différent. C'est pourquoi un dispositif d'apprentissage ne peut reposer en préalable que sur une connaissance réelle des personnes qu'il souhaite accompagner. Cela demande aux acteurs impliqués une aptitude à écouter et à s'informer. Et tout commence par une capacité à suspendre ce que l'on sait ou croit savoir pour entendre et connaître l'apprenant et le groupe d'apprenant dans leur réalité.

Ainsi, en préparant cette intervention, intitulée initialement «la guidance pédagogique personnalisée : l'écoute de la personne», j'ai préféré en inverser la proposition « l'écoute de la personne : la guidance pédagogique personnalisée» pour donner la priorité à la démarche d'écoute et secondairement à la technique.

En fait, c'est bien ainsi que je procède et qu'il me semble être nécessaire de procéder : écouter l'autre, tout d'abord, pour mieux le guider, l'accompagner au plus proche de sa réalité, de ses besoins, pour construire les situations d'apprentissages les plus appropriées et le guider dans l'acquisition de nouveaux savoirs, fruits de nouvelles interactions avec le monde environnant. S'informer sur ce qu'il fait, sur ce qu'il comprend, sur ce qu'il veut pour l'accompagner pédagogiquement au mieux, voilà l'objectif premier de l'écoute. Et chaque apprenant est différent, tant dans sa réalité que dans ses processus d'apprentissage et il s'agit bien de ne pas perdre cette diversité et cette richesse en ayant une vision par trop globale ou stéréotypée du public ou des publics.

S'informer pour guider la personne sur un plan pédagogique, tel serait le thème de notre échange : Comment et pourquoi s'informer ? Sur quoi s'informer ?

S'informer, guider la personne dans ses apprentissages, à travers des situations et des contenus choisis et adaptés à ses besoins, tels sont le sens, l'orientation d'une guidance ou d'un accompagnement personnalisé.

Tout commence par l'Ecoute, ce qui suppose, outre des qualités relationnelles et techniques, une attitude intérieure, une ouverture à l'autre, une curiosité pour ce qu'il est ou sait, à travers une attention permanente à ce qu'il a de semblable à soi, mais aussi et surtout de différent. Pour cela, il convient de renoncer à savoir pour lui, renoncer à plaquer ses propres modèles, ses propres évidences, ses propres visions du monde. Il s'agit de l'accueillir en soi sans jugement et, avec simplicité, de s'informer de lui au mieux, de son vécu, de ses savoirs et savoir-faire. Cela passe donc par une écoute véritable et aussi par une aide à l'explicitation de son expérience et de ses processus de pensée.

L'Ecoute est avant tout une ouverture à l'autre, liée à une capacité à l'accueillir sans jugement, sans a priori. Cela suppose aussi d'être curieux de lui, de sa culture, de sa vie, de son expérience.

L'Ecoute constitue bien la pierre d'angle d'une démarche de guidance et d'accompagnement personnalisé. Elle la détermine et la soutient.

Elle suppose d'être, avant tout, en relation avec la personne ou le groupe avec lesquels l'enseignant, le formateur dialoguent, d'avoir le projet de s'informer. de construire des situations d'apprentissages susceptibles de les enrichir et, à partir de là de les accompagner.

Techniquement, bien sûr, l'écoute n'est pas quelque chose d'évident, elle s'apprend et se développe.

Mais, un proverbe amérindien précise avec justesse :

**« Il est nécessaire de s'arrêter pour écouter
écouter pour entendre
entendre pour comprendre »**

soulignant aussi avec sagesse les quatre temps indispensables à une véritable écoute et une compréhension de l'autre, quatre temps à respecter, à marquer, quatre temps à rythmer pour prendre du recul, pour s'ouvrir à l'autre, pour apprendre à le connaître :

- s'arrêter,
- écouter,
- entendre,
- comprendre.

Quatre étapes pour comprendre ! Ces temps ne sont pas simultanés mais ils se succèdent pour permettre une approche respectueuse de la personne et éviter ainsi, au maximum, une volonté de comprendre trop rapide, accentuant le risque de projeter sur elle sa vision du monde et ses propres modèles.

Contrairement à ce que l'on voudrait souvent, « comprendre » est la dernière phase, ce qui suppose une capacité à prendre du recul, de la distance et à mettre en relation les informations recueillies. Elle implique de se méfier d'une urgence à comprendre, à se saisir de l'autre, à interpréter son vécu en fonction de ses propres repères ou explications du monde. Comprendre demande prudence et précaution, sa qualité intrinsèque dépend en fait de la qualité et du respect des trois premiers temps.

L'écoute exige ainsi un certain nombre de conditions intérieures :

- être en relation avec l'autre et avoir une attention à lui,
- être dans un état d'ouverture et d'accueil,
- avoir de la curiosité et le désir de connaître,
- ressentir un intérêt véritable et sincère.

tout en se gardant d'interpréter sans plaquer ses propres évidences, ses propres façons de penser ou de regarder mais en restant ouvert et attentif.

Ecouter, s'informer s'appuient sur :

- un accueil de l'autre en soi, une ouverture à ce qu'il est, à ce qu'il fait, à ce qu'il sait
- un arrêt, une suspension du jugement;
- une suspension du savoir et surtout de la prétention de savoir pour lui,
- une capacité à sentir, à ressentir, à se laisser imprégner, voire impressionner,
- une suspension du sentiment d'évidence pour s'ouvrir à l'autre et créer les conditions d'une rencontre et d'un échange véritable,
- un temps «d'insavoir et d'impouvoir» pendant lequel l'autre peut prendre sa place.

L'enjeu de la formation n'est pas tant le savoir, mais bien le droit à la parole. Conduire la personne ou le groupe à l'expression de ce qu'ils font, de ce qu'ils savent pour mieux les guider vers des apprentissages, des savoirs nouveaux, comme autant d'enrichissements et de possibilités de développement. Une guidance personnalisée, c'est-à-dire réellement adaptée à la personne suppose une démarche permanente d'information sur les processus d'apprentissage mis en jeu par la personne accompagnée. Aussi, se former à l'écoute et aux techniques d'entretien, notamment à l'entretien d'explicitation est-il un soutien précieux et indispensable pour celui qui veut accompagner.

Le travail de l'enseignant n'est pas de transmettre mais de créer et de garantir les conditions de l'apprendre, sur un plan technique, relationnel ou social. Et cela suppose de mettre à jour ce que les personnes savent ou comprennent et comment elles le font précisément. L'information recueillie va déterminer de fait l'accompagnement qui pourra alors s'adapter au mieux aux besoins spécifiques de l'apprenant, grâce à une meilleure connaissance de l'apprenant, de ses stratégies d'apprentissage, de ses acquis.

Cela suppose aussi une capacité à faire le vide en soi pour accueillir l'autre et les autres et pour laisser s'installer un espace de dialogue et d'échange.

Il ne s'agit pas tant de savoir pourquoi les personnes ont procédé ainsi mais bien comment précisément elles procèdent en situation de communication ou d'apprentissage. Pour cela, les techniques d'aide à l'explicitation sont précieuses aux formateurs ou enseignants¹.

¹ «L'entretien d'explicitation» P. Vermersch Ed ESF, Paris 1994

«Les pratiques de l'entretien d'explicitation» Collectif sous ma direction de M. MAUREL et de P. VERMERSCH ESF, Paris, 1997

Boris Cyrulnik précise que «l'apprentissage dépend de deux facteurs : le stress», c'est-à-dire par l'exigence qui nous est faite de nous adapter en permanence à des situations nouvelles, «et le couple», par la rencontre avec l'autre à la fois semblable et différent. Cette rencontre, liée à une exigence d'adaptation, crée de nouvelles possibilités, comme autant d'espaces créatifs à cultiver pour des apprentissages.

L'écoute active est l'entrée dans ce dialogue et la prémisse de toute situation d'apprentissage. Elle permet une meilleure information, une connaissance et l'adaptation des situations d'apprentissages à la réalité de chaque apprenant.

Dans le DPLI, il s'agit notamment de repérer les situations de communication rencontrées par la personne et de la confronter seule ou en groupe à de nouveaux contextes, plus larges, plus diversifiés. L'apprentissage vise à lui donner de plus grands moyens de communication et à élargir son univers, pas à le rétrécir. L'information et l'écoute sont alors primordiales. Mais, tout cela s'apprend et se développe ! Il s'agit de développer une écoute avec ses cinq sens, une écoute avec son intelligence, sa sensibilité, avec son corps, c'est-à-dire prenant en compte de ce qui est communiqué verbalement et non verbalement, Ecouter, s'informer, c'est aussi être persuadée que l'autre a quelque chose à m'apprendre, surtout sur lui-même et sur sa culture.

Eduquer, former demandent donc avant tout de prendre le temps d'écouter, de regarder, d'ouvrir un espace en soi pour accueillir la personne ou le groupe, de leur permettre d'exprimer ce qu'ils savent, ce qu'ils veulent, ce qu'ils font.

Il importe de lâcher l'envie de comprendre trop vite car cela conduit le plus souvent à ne pas ou à mal s'informer. Il ne s'agit pas de faire la preuve de son intelligence en comprenant et ainsi d'enfermer rapidement l'autre dans ses propres schémas ou ses propres catégories de pensées. S'informer simplement pour entendre l'autre dans sa réalité et confronter nos repères, nos évidences, nos savoirs à celui des autres pour le guider vers des apprentissages partagés. L'enseignement doit être un enrichissement non une mutilation, il doit apporter quelque chose de nouveau et enrichir.

Enseigner le français dans le cadre du DPLI, c'est conduire l'apprenant à mieux communiquer avec les autres quand et de la manière dont il le souhaite. L'apprentissage du français comme un plus ! Cela suppose de connaître la personne, sa communauté, ses besoins, son projet d'apprentissage, c'est-à-dire ce qui les motive et les soutient pour apprendre. Cela demande de construire des situations d'apprentissage qui stimulent l'apprentissage et la communication, tout en respectant ce que les apprenants savent aussi. L'apprentissage du français doit enrichir la personne et non l'appauvrir ou la couper de sa culture. Il doit s'inscrire dans un espace partagé d'échanges et de communication inter- culturels, pour honorer cette noble prétention à être une langue inter- communautaire.

Le DPLI s'est doté des outils nécessaires pour garantir cet environnement, propice au développement de l'apprentissage, à travers le plan de formation mis en place, une réflexion des équipes, des travaux communs et un fonctionnement en réseau.

Il s'inscrit lui même dans une démarche d'évaluation et de questionnement de ses pratiques.

La Guyane est une terre riche de ses peuples et de ses cultures, l'éducation y est un enjeu et un défi magnifique car elle est l'occasion d'une réflexion importante pour garantir que celle-ci soit un facteur de développement respectueux des personnes et des communautés. Le DPLI tente cette réflexion et ses acteurs ont compris que l'apprentissage du français doit se faire comme l'apprentissage d'une langue vivante, à travers une approche avant tout communicative. Ils cherchent à créer des supports et des environnements d'apprentissage assurant le développement de compétences à communiquer en français, dans des contextes réels diversifiés.

Guider l'autre dans ses apprentissages, c'est aussi répondre aux questions «qui je suis ?». «quelles sont mes références culturelles ?». Notre culture est opaque tant que nous ne la confrontons pas à celle des autres. Rien n'est moins évident que l'évidence ! L'accompagnement de quelqu'un, à plus forte raison s'il n'a pas la même culture, la même histoire, le même cheminement que le sien demande une ouverture à l'autre et, par-là même, une ouverture à soi, à sa propre culture et à ce que l'on est.

La formation de base commence avec cet espace ouvert, espace où le dialogue et l'échange peuvent avoir lieu, temps d'information et de connaissance. C'est avant tout un temps de silence où l'enseignant doit se taire, doit faire taire un moment ses références pour entendre l'autre. C'est par cette écoute active et réceptive, que la personne peut s'exprimer, se dire et s'entendre.

C'est par un accompagnement à l'explicitation de son expérience, de son vécu et de sa pratique que le formateur peut mieux appréhender la réalité de la personne qu'il guide en apprentissage. Plus l'information initiale et en cours d'apprentissage sera riche, plus il sera à même d'adapter les contenus et d'accompagner l'apprentissage de façon personnalisée, c'est-à-dire tenant compte du système de référence, d'action et de représentation de son élève.

S'informer sur ce que la personne est, peut, veut ou sait, construire les situations d'apprentissage les plus appropriées, choisir les contextes adaptés, négocier les contenus, accompagner l'apprentissage, évaluer les acquis et réorienter autant d'étapes d'une guidance pédagogique personnalisée.

Ecouter ce que la personne sait ou fait en situation, c'est lui laisser prendre place en nous, c'est l'amener à expliciter ce qu'elle fait ou ce qu'elle comprend ou sait.

La qualité de l'enseignement dépend bien de ce temps d'information, de ce temps de rencontre essentielle, demandant une suspension du savoir et du pouvoir, « alors l'autre peut se dire et être entendu.

Le travail de l'enseignant commence donc par ce temps initial d'information et d'écoute, avec cette rencontre qui fait d'abord une place à l'apprenant, visant à prendre appui d'abord sur ce qu'il sait et sur ce qu'il est individuellement et collectivement.

Techniquement, cela s'apprend car ce n'est pas immédiat.

Il ne s'agit pas tant pour le formateur de transmettre des savoirs que de construire le meilleur environnement, de choisir les situations, de garantir les conditions pour s'assurer que la formation soit un support véritable de développement. Et, le DPLI souhaite que la formation soit et reste un espace fertile et fécond pour chacun et pour tous. C'est pourquoi une réflexion et un travail en réseau sont menés, soutenus par un plan de formation des acteurs approprié (notamment une formation à l'écoute et à la guidance pédagogique personnalisée).

L'enseignant apprend ainsi progressivement et en permanence à :

- s'informer pour connaître la personne, son environnement personnel et culturel et l'aider à s'informer sur ses propres références,
- choisir et définir les situations d'apprentissage qui vont le faire progresser,
- créer et susciter l'utilisation des acquis dans des situations de communication diverses,
- accompagner et guider les apprentissages de façon personnalisée grâce à une meilleure connaissance,
- évaluer les effets produits par l'apprentissage,
- réorienter et relancer l'apprentissage si nécessaire.

Et je sais que l'ensemble des acteurs du DPLI souhaitent que cet environnement soit le plus riche et le plus vivant possible. Conscients de la richesse culturelle, du potentiel et des savoirs des publics qu'ils accompagnent pédagogiquement, ils les considèrent comme acteurs de leur apprentissage et partenaires dans le dispositif. Leur travail consiste en premier lieu à construire des situations d'apprentissage et en faciliter l'accès pédagogique.

LE DPLI a pour ambition de respecter un certain nombre de conditions pour que l'apprentissage du français soit un facteur de développement. Le contenu pédagogique de cet environnement se définit dans une approche inter-culturelle, possible grâce à une rencontre respectueuse de chacun. C'est cette rencontre qui rend possible le dialogue et l'échange entre celui qui propose, qui crée les situations et celui qui apprend, qui utilise ces situations. Ce ne peut être un monologue tenu par celui qui prétend savoir. L'éducation vise à créer et à maintenir les conditions de l'apprentissage, tout en s'adaptant au mieux aux besoins, aux possibilités et aux potentialités de celui qui apprend. Aucune formation ne peut se faire sans une adhésion de la personne à ce qu'on lui propose. Apporter un soutien technique, proposer des supports, des situations d'apprentissage adaptés à sa réalité présente et à venir, c'est permettre à la personne de prendre appui sur ces savoirs, sur ses repères, sur ses acquis et la stimuler, la soutenir dans des apprentissages nouveaux. La rencontre d'enseignement n'est possible que si elle se situe d'emblée dans une perspective d'échanges acceptés et souhaités de part et d'autre, c'est-à-dire qu'elle repose sur une communication «égalitaire», «équitable» et «réciproque». Et cette Rencontre là crée et engendre le monde !

Toute approche pédagogique tout dispositif, toute méthode ne sont rien sans la qualité des personnes qui les développent et la mise à jour des principes au nom desquels elles le font. Le DPLI est dans une attitude permanente de recherche critique, de questionnement et c'est ce qui en fait sa qualité. Questionner les pratiques développées permet d'éviter les certitudes qui écrasent les individus sous des systèmes trop bien pensés.

En conclusion, avant de me taire et de faire silence pour permettre l'échange à partir de vos propres remarques, réflexions, points de vue ou question, j'aimerais rappeler que :

«L'outil (ou un environnement pédagogique) est à l'apprenant ou à l'enseignant ce que l'outil est à l'artisan. Il occupe à la fois cette place noble d'être le prolongement de l'intelligence de son utilisateur et celle plus modeste de n'être qu'un moyen au service d'une finalité qui se situe toujours en dehors de lui, à savoir au cœur de la personne enseignée, dans la recherche d'une transformation qu'il sert»² .

² Elisabeth PERRY Actualités de la Formation permanente, Centre INFFO, mai 93