

LES 6 ATTITUDES SPONTANÉES DANS LA COMMUNICATION, décrites par Elias H. PORTER

ATTITUDES	DESCRIPTION		Effets produits + (Interlocuteur)	Effets produits - (Interlocuteur)
Attitude directive (Suggestion/cons eil/ordre)	Décider de ce que l'Autre doit faire. Lui imposer une relation autoritaire et le guider par de conseils et solutions.	« Il faut... » « Vous devez... » « Vous n'avez qu'à faire ... » « Allez voir telle personne... » « A votre place..., je vous conseille de.... »	<i>Sécurisation si demande des patients ; Informe, donne des idées différentes et ainsi</i> <i>Peut donner un axe d'action efficace</i>	Sera contesté si projet du patient est différent de celui de l'aidant et donc Risque de rejet, incompréhension Risque de dépendance et diminution de la créativité de l'aidé donc limite l'autonomie Dévalorise, fait perdre confiance et donc Risque de blocage de la communication Domination
Attitude de jugement critique ou approbateur (évaluation)	Porter un jugement en se référant à des normes et des valeurs, en imposant son point de vue d'«expert». (Moral : bien ou mal, logique : juste ou faux) Approuver ou désapprouver	« A mon avis... », « J'estime que... » « Je trouve que vous avez raison... » « C'est juste... » « Vous vous trompez » « Vous avez tort... » « Faites attention la prochaine fois... »	<i>Aide si porte sur l'acte professionnel ou pédagogique : Peut donner des points de repères pour évoluer et progresser</i>	<i>Si jugement porte sur la personne : ce sera alors considéré comme un jugement de valeurs et souvent une attaque</i> Culpabilité, révolte Besoin de se justifier Blocage de la communication/ Agressivité Sentiment d'infériorité
Attitude d'interprétation de ce qui nous est dit	Traduire à sa façon , avec ses propres critères, représentations les idées, comportements de l'interlocuteur	« Vous dites ça, en réalité je sais pourquoi... » « Si vous ... c'est parce que... »	<i>Utile si formulation d'une « hypothèse » en raisonnement clinique par exemple</i> <i>Proposer des solutions</i>	Risque d'interprétation erronée peut générer 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 ses propres solutions) Provoque Incompréhension, désintérêt Blocage de la communication Irritation/Agressivité

Attitude d'enquête (investigation)	Poser des questions pour faire préciser tel ou tel point qui nous intéresse sans tenir compte des priorités de l'autre.	« Pourquoi... », « Combien... », « Comment... », « Avec qui... », « Où... »	<i>Souvent spontanée pour l'aidant pour obtenir des informations, des précisions</i> <i>Manifeste un intérêt ^pour le problème posé et le désir de comprendre</i> <i>Peut aider à clarifier le problème</i>	Impression d'interrogatoire trop orienté, risque de dirigisme, intrusion Risque de dévoiler trop tôt qq chose sans réponse Peut susciter des réactions de défense Risque de mécanisme de projection : L'enquêteur n'est plus centré sur son interlocuteur
Attitude de soutien (appui/encouragement)	Soutenir l'interlocuteur en dédramatisant la situation, compatir, chercher à reconforter	« Ne vous en faites pas, je vais vous aider... » « Ce n'est pas grave... » « Je suis avec vous... »	<i>Utile si chaleur humaine, Rassure, tente de dédramatisation, sentiment d'être compris</i> <i>Rompt l'isolement et peut redonner envie de se battre</i>	Surprotection, Risque de dépendance affective, Ne permet pas de s'occuper réellement du problème : Impression qu'on élude le problème Risque d'être pris en pitié
Attitude de compréhension (empathie)	Ecouter , attendre que l'autre se soit exprimé avant de reformuler. Volonté de comprendre le ressenti de l'autre, de vérifier l'exactitude et en faire prendre conscience à l'autre.	« Si je vous entends bien, vous pensez que.... » « Vous me dites que... (reformulation) » « Selon vous... » « A votre avis, donc ... »	<i>Favorise la liberté d'expression, la confiance en soi, la prise de responsabilité</i> <i>Reconnaissance et considération : Sentiment d'être écouté, compris, respecté</i>	<i>Non spontanée pour l'aidant : refus de s'engager qui génère de l'insécurité pour l'autre</i> <i>Peut donner l'impression d'une validation de la pensée sans être vraiment compris</i>

Elias Hull PORTER, 1914 -1987 : psychologue de l'Université de Chicago. Proche confrère de T. GORDON, A. MASLOW, W. SCHUTZ et surtout Carl ROGERS - PORTER, E.H. An introduction to therapeutic counselling, 1950, Boston, Houghton Mifflin - PORTER, E.H., Relationship Awareness Theory, Calrsbad, CA, Personnal Strenghts Publishing, Inc., 1973, new ed. 1996 - http://www.fr.wikimeditation.org/index.php?title=Les_six_attitudes_de_Porter
Et F. BERNARD, 2014

