

Connaître les différentes attitudes et les réactions qu'elles peuvent induire

Typologie des attitudes selon Elias H. Porter (cf page suivante)

Attitudes	Définitions et interactions induites
A Évaluation, jugement	<p>Porter un jugement, une critique positive ou négative. Institue un juge (vous) et un jugé (autrui) : peu de personnes apprécient d'être soumise durablement à l'évaluation, à la critique, au jugement d'autrui. Réactions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • éviter d'être évalué • critiquer son juge • s'opposer à lui • continuer à recevoir une évaluation positive (rester à la hauteur)
B Interprétation	<p>Expliquer ce qui vient d'être dit par des raisons cachées, motivations secrètes, suppositions inconscientes, causes implicites... Institue un expliquant et (celui qui « sait ») et un interprété (celui qui « ne sait pas ») : peu de personnes apprécient d'être dévoilées en continu, se sentir l'objet d'insinuations, de supposition, de tentatives d'explication par autrui. Réactions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • éviter d'être mis à nu • s'opposer à celui qui cherche à l'interpréter
C Soutien, aide	<p>Manifester de la sympathie, de l'adhésion émotionnelle et/ou intellectuelle, de la compassion, du réconfort moral, du partage d'expérience,...</p> <p>Institue un aidant (un « souteneur ») et un aidé (un « soutenu ») : peu de personnes apprécient durablement d'être dans une position de faiblesse, d'assistance. Réactions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • se sentir humiliées, dévalorisée • retrouver une position acceptable face à vous • refuser l'aide • s'opposer au donateur trop intrusif • rompre la relation
D Investigation, enquête	<p>Poser des questions pour en savoir plus, pour vérifier des intuitions. Institue un enquêteur et un enquêté : peu de personnes apprécient durablement d'être soumise « à la question ». Réactions possibles du « coupable présumé » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • éviter l'interrogatoire • modifier les réponses qu'il aurait donné spontanément • mentir ou omettre de tout dire • refuser de répondre ou s'interrompre • s'opposer au « policier » qui l'empêche de parler et veut lui soutirer des réponses.
E Solution immédiate	<p>Proposer très vite une solution simple (« yaka ») Institue un décideur et un assisté : peu de personnes apprécient durablement d'être prise pour quelqu'un qui complique tout, qui est incapable de décider simplement, et dont les « états d'âme » perturbent la capacité à agir. Réactions possibles de la personne qui se voit opposer une fin de non recevoir à ses émotions, opinions, interrogations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • refuser la solution • s'opposer au décideur qui n'a pas pris le temps de l'écouter jusqu'au bout
F Compréhension (empathie)	<p>Tenter de comprendre empathiquement autrui. L'empathie se distingue de la sympathie (adhésion à autrui), et de l'antipathie (opposition à autrui). C'est une compréhension intellectuelle bienveillante. Institue un écoutant et un écouté : beaucoup de personnes apprécient de pouvoir parler à quelqu'un qui prend le temps de les écouter en leur facilitant l'expression et en les comprenant. La personne qui se sent écoutée pourra développer et approfondir ce qu'elle a à dire, sans être perturbée par la personne à qui elle s'adresse.</p>

Dans les années 50, **Elias Hull Porter** (1914-1987), psychologue américain proche de **Carl Rogers**, a mené une étude de grande ampleur sur les entretiens thérapeutiques qui lui a permis d'identifier 6 grandes familles d'attitudes auxquelles nous avons spontanément recours dans nos relations interpersonnelles. Le tableau page précédente caractérise ces attitudes et précise les effets possibles sur la personne à qui l'on s'adresse.

En fonction de l'attitude que nous adoptons, nous plaçons notre interlocuteur dans une position particulière. En adoptant systématiquement des attitudes d'évaluation, de soutien, de solution immédiate par exemple, nous ne reconnaissons pas sa capacité à être autonome, à gouverner lui-même ses conduites et le maintenons dans un état de dépendance.

L'attitude de compréhension empathique est la seule attitude qui favorise l'expression d'autrui. Elle place l'écouter dans une disposition intérieure favorable et lui permet au mieux la compréhension intellectuelle d'autrui. C'est une position très active, très coûteuse en attention, en énergie et qui demande une solide formation et un bon entraînement. Nous nous efforçons de percevoir et même de ressentir comme notre interlocuteur. Nous le lui manifestons en ré-exprimant de la façon la plus authentique et claire ce qu'il vient d'exprimer de telle sorte qu'il en prenne plus nettement conscience. Nous avons tendance à penser que lorsque l'on interroge une personne, celle-ci possède déjà une réponse prête à donner et parfaitement conforme à la réalité alors que dans les faits elle ne sait pas tout à fait ce qu'elle pense, elle hésite, elle se cherche. L'attitude compréhensive vise à soutenir son effort intellectuel.

Exemple

Un jeune homme vous dit : « Il me tarde d'être grand comme mon frère. Lui, il sort quand il veut avec ses copains et il peut s'amuser. Moi, je ne peux même pas sortir après souper. Je suis obligé de rester devant la télé! »

Réponses possibles	Attitudes
Tu sais, tous les jeunes de ton âge en passent par là.	Soutien, aide
Demande à ton frère de t'emmener avec lui.	Solution immédiate
Pourquoi, tu n'aimes pas la télé ?	Interprétation
Tes parents ont raison. Tu as bien le temps de sortir!	Évaluation, jugement
Et qu'est-ce que tu ferais si tu pouvais sortir ?	Investigation, enquête

Exemple de réponse possible en compréhension : « C'est dur de voir son frère sortir et d'être obligé de rester dedans ».

Entraînements

Imaginez une métaphore pour définir chacune des attitudes de Porter.

Pour chacun des 3 cas, 5 réponses possibles vous sont proposées. Vous devez qualifier chacune d'entre-elles en utilisant la typologie des attitudes de Porter. Vous devez ensuite rédiger votre propre réponse pour que celle-ci manifeste une attitude compréhensive.

Cas n°1

Une jeune fille vous dit : « Cet idiot de Phil (c'est son fiancé) m'a pourri la fête. On était chez des amis; l'ambiance était sympa! Mais il n'arrêtait pas de lorgner la copine de Luc. Ça m'énervait. Je lui ai fait la gueule toute la soirée. »

Vous répondez :

1. Tu dois être un peu jalouse!
Type d'attitude :
2. Faire la gueule toute la soirée, tu exagères!
Type d'attitude :

3. Lui, il regardait. Mais toi, qu'est-ce que tu faisais ?

Type d'attitude :

4. Ah, ces mecs, tous pareils!

Type d'attitude :

5. La prochaine fois, profite-en pour aller voir ailleurs.

Type d'attitude :

Votre réponse compréhensive :

.....

Cas n°2

Une dame vous dit : « Ma fille est étudiante depuis 6 mois et elle veut s'installer à la cité universitaire, alors que nous habitons à 20 minutes de la fac. Pourtant notre maison est bien plus belle et confortable! »

Vous répondez :

1. Elle ne se rend pas compte de la chance qu'elle a de vous avoir!

Type d'attitude :

2. Vous la trouvez trop jeune pour pouvoir partir comme ça

Type d'attitude :

3. Dîtes-lui d'attendre l'année prochaine pour voir si elle a toujours la même envie.

Type d'attitude :

4. Comment est sa chambre dans votre maison ?

Type d'attitude :

5. Je suis bien d'accord que votre maison est belle!

Type d'attitude :

Votre réponse compréhensive :

.....

Cas n°3

Un passant vous dit : « S'il vous plaît, pouvez-vous m'aider ? Ça fait une demie heure que je tourne en rond dans ce quartier. Je commence à désespérer. Je cherche « la résidence des Pinsonnettes » (note: c'est justement là que vous habitez et le quartier est bien fléché). Pourriez-vous me sortir d'affaire ? »

Vous répondez :

1. Vous prenez derrière vous, la 2e rue à gauche, et au feu la 4e à droite, après c'est à 100m.

Type d'attitude :

2. Qui cherchez-vous dans la résidence ? Je le connais peut-être.

Type d'attitude :

3. Tourner en rond dans ce quartier...!, ce n'est pourtant pas compliqué!

Type d'attitude :

4. Voulez-vous que je vous accompagne ?

Type d'attitude :

5. Il y a trop de circulation. Ce n'est pas facile de se repérer.

Type d'attitude :

Votre réponse compréhensive :

.....

Bibliographie

Josien, Michel. *Techniques de communication interpersonnelle*. Paris : éd. d'Organisation, 1991, la synchronisation verbale, pp.123-128 (exercices complémentaires disponibles)

CEDIP. Centre de documentation, d'évaluation et d'innovation pédagogique. *La lettre du CEDIP; Fiche 46-1*. L'entretien de face à face en situation professionnelle. [en ligne] http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Fiche_EL46-1_cle7b41f4.pdf

Porter, Elias.H. *An introduction of Therapeutic Counseling*, Boston, Houghton Mifflin, 1950