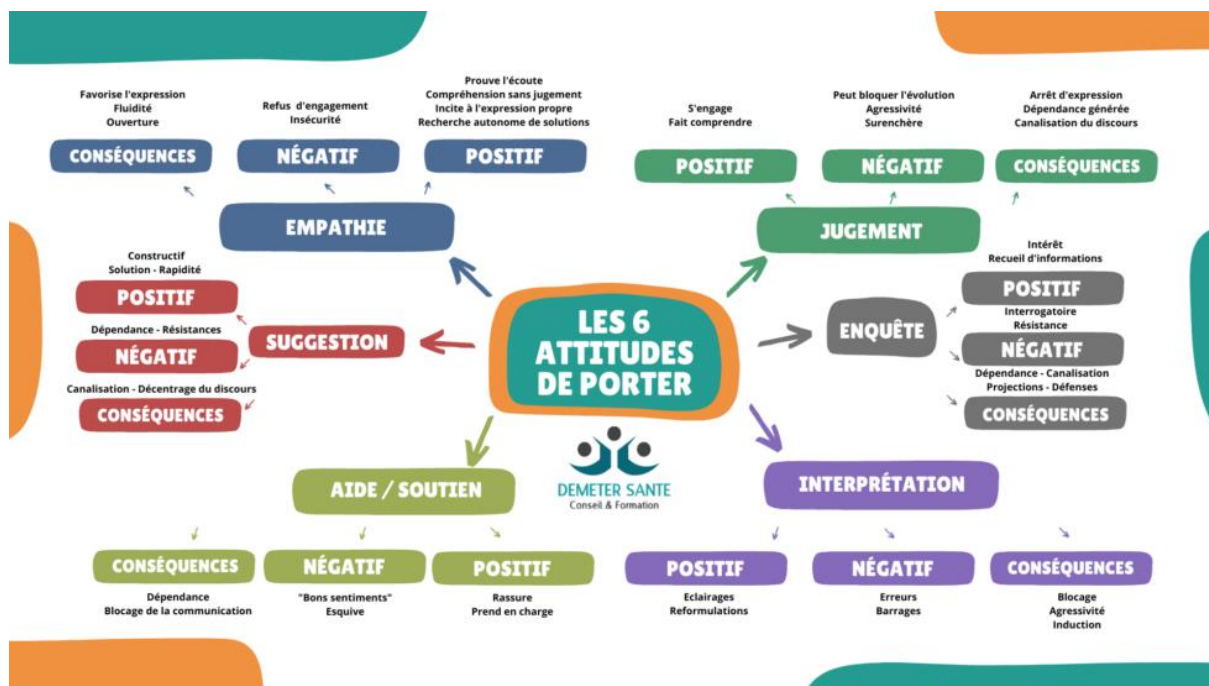


## Terminologie TD 2

### Attitudes élémentaires dites de Porter



### **Interprétation :**

Veut fournir une clarification, une explication :

- Je cherche ou propose une explication.
  - Je donne une explication :
    - a) Interrogative ( ? ) « est-ce parce que... ? » : permet de préciser, peut aider.
    - b) Affirmative : je fais un diagnostic : risque de distorsion, de traduction tendancieuse.
- Engendre : sentiment d'incompréhension, blocage. On rationalise et n'approfondit pas : on ne tient compte que de l'aspect intellectuel du message.

### **Jugement:**

- Jugement moral, de valeurs, mettant en cause les personnes.
- Signe d'une réaction de défense envers tout ce qui est étranger à mon propre système de valeurs.
- Critique ou approbation
- Engendre soumission pour obtenir approbation
- Ou inquiétude, inhibition, culpabilité, révolte contre un jugement qu'on refuse

**Suggestion :**

- Suggestion, conseils, directives
- Solution autoritaire immédiate
- Je décide pour l'autre « il n'y a qu'à » « vous devez »
- Je projette mon souhait sur l'autre
- J'ai l'impression de faire quelque chose
- Evite à l'intéressé de chercher une solution personnelle
- La solution est plaquée sur le problème

**Enquête :**

On cherche à en savoir davantage : on pose des questions.

- a) Peut aider à prendre conscience, à préciser
- b) Ce n'est qu'une curiosité ou une orientation vers ce qui me semble important

**Aide/soutien :**

- a) Soutien affectif, encouragement, compensation
- b) Consolation, réconfort immédiat : « ça ira mieux, ça va s'arranger »

Cette sympathie peut aider à passer une crise, être un soutien de départ. Doit être de courte durée. Prolongée : risque de paternalisme. Gomme le problème. Dépendance affective, cassure, minimise, fait parfois référence à une communauté d'épreuves.

**Empathie :**

- Effort pour comprendre une situation telle qu'elle est vécue par une personne singulière, unique.
- Communication calme et chaleureuse de ce qu'on a compris.

On porte attention à la personne avant son problème.