

## Attitudes de Porter

- ◆ de jugement  
(donner un avis sur un plan logique ou moral, critiquer)  
*vous avez raison, vous avez tort*  
*c'est très bien ou c'est nul !*
- ◆ d'interprétation  
(passer par le filtre de la perception et des convictions)  
*vous dites ça parce que vous croyez que ...*  
*vous voulez faire ceci pour avoir la possibilité de ...*
- ◆ d'aide et de soutien (protéger, reconforter)  
*je vous comprends, moi aussi j'ai connu de telles situations,*  
*ce n'est pas grave, ça va s'arranger*

## Attitudes de Porter

- ◆ d'enquête, d'investigation (interroger)  
*qui donc ? quoi ? où ?*
- ◆ de suggestion, de conseil  
*voilà ce qu'il faut faire*  
*vous devriez faire ceci ou cela*
- ◆ de compréhension, empathique  
*si je vous comprends bien, vous dites que ...*  
**c'est l'attitude d'écoute optimale**