

Ecoute et Conduite d'entretien

Les attitudes de Porter

Séance 4

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

Quelle différence entre attitude et comportement ?

Quelle définition donner à ATTITUDE ?

Quelle définition donner à COMPORTEMENT ?



Définition de l'attitude

- **L'attitude** est une manière d'être et de définir ses opinions

ex : « son attitude à l'égard de son chef de projet est intransigeante »

- **L'attitude** est une sorte de masque derrière lequel on cache ses réelles pensées et intentions

ex: « il fait le gros dur pour se donner un genre...ce n'est qu'une attitude...car vraiment quand on le connaît il n'est pas du tout comme ça! »

L'attitude est un état mental prédisposé à réagir d'une certaine manière devant les circonstances. Cet état mental est le fruit de la génétique, de l'éducation mais aussi de la volonté propre de l'individu. On peut faire évoluer son attitude.

Définition de COMPORTEMENT

Un comportement est l'action ou la réaction observable d'une personne (mais aussi des êtres vivants en général et des objets inertes) dans un environnement.

Ex: Devant les discours politiques, il adopte toujours un comportement méfiant.

Ex : Il aime étudier le comportement des planètes (synonyme de fonctionnement).

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

Nous avons donc des attitudes spontanées!

Nos attitudes les plus



facilitent nos interactions interpersonnelles



Nos attitudes peuvent induire des biais importants lors de la collecte d'information:

- Du plus bloquant au plus facilitant
- De la centration sur soi à la centration sur l'autre
- De l'expression à l'écoute

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

LES ATTITUDES DE PORTER

Les 6 attitudes de Porter



EMPATHIE

JUGEMENT



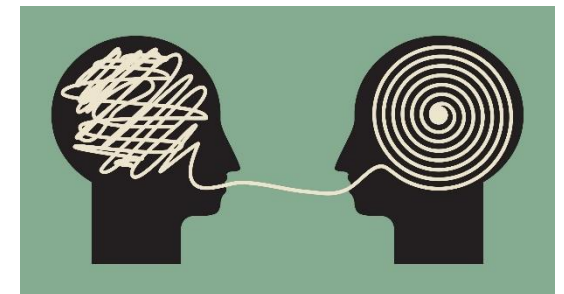
CONSEIL SOLUTION

ENQUETE



AIDE SOUTIEN

INTERPRETATION



ATTITUDE D'EVALUATION-JUGEMENT

Vos réponses sont évaluatives, c'est à dire qu'elles impliquent un point de vue moral personnel et comportent un jugement de valeur à l'égard d'autrui. Le jugement est porté, par exemple sur votre interlocuteur, sur son comportement, sur sa personnalité, sur ses réactions, sur ses propos...

ATTITUDE D'INTERPRETATION

Vos réponses sont des interprétations de ce qui est dit. Vous ne comprenez que ce que vous voulez comprendre, votre esprit cherche une explication. En fait, vous opérez une distorsion par rapport à ce qui vous est dit et vous déformez la pensée de l'autre.

ATTITUDE DE SOUTIEN

Vos réponses sont des réponses de soutien, visant à apporter une consolation ou un encouragement. Vous compatissez et vous pensez qu'il faut éviter qu'autrui ne dramatise.

ATTITUDE DE SOLUTION-DECISION

Vos réponses tendent à apporter une solution immédiate au problème de l'autre. Vous réagissez par l'action et en poussant à l'action. Vous voyez tout de suite l'issue que vous, vous choisiriez, vous n'attendez pas d'en savoir davantage.

ATTITUDE D'INVESTIGATION-ENQUETE

Vos questions sont investigatrices.
Vous cherchez à en savoir
davantage, vous orientez l'entretien
vers ce qui vous paraît important.

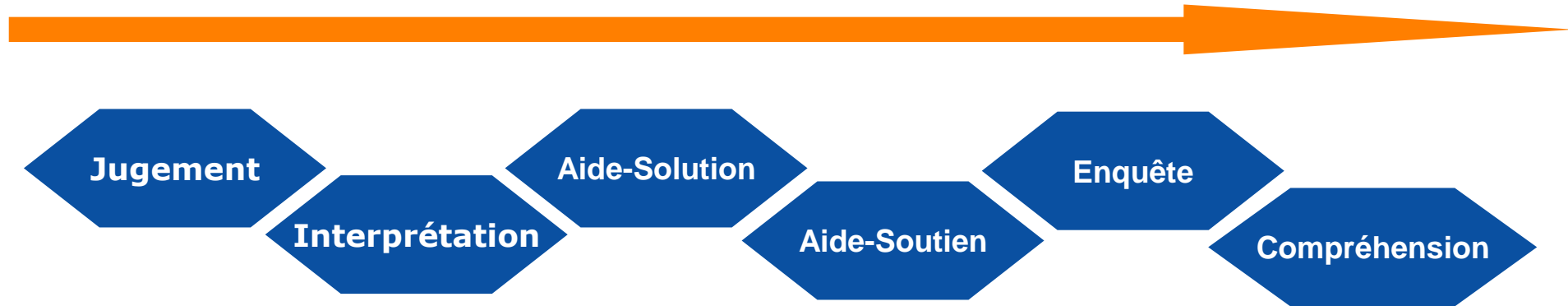
ATTITUDE DE COMPREHENSION (REFORMULATION)

Vos questions sont compréhensives et reflètent un effort pour vous introduire sincèrement dans la difficulté telle qu'elle est vécue par l'autre. Vous voulez vérifier que vous avez bien compris ce qui a été dit.

Les attitudes de Porter

Du plus directif

Au moins directif



Les 6 attitudes fondamentales de PORTER

En situation d'entretien, nous adoptons inconsciemment des attitudes qui nous sont propres, constituées à partir de nos savoirs, de nos valeurs, de nos normes, bref de notre culture

