

Les six attitudes de Porter

Elias Porter (1914 - 1987) est dans la mouvance de Carl Roger. Il prône la non-directivité dans les interventions d'accompagnement. Comme lui, il imagine qu'il doit être possible d'entrer dans la pensée d'autrui dès lors que l'on est en phase, d'autres diront que l'on se synchronise et pousseront l'idée à l'extrême (voire à l'absurde) dans la gestuelle et l'énonciation verbale (cf. la programmation neuro-linguistique). Porter contribue à définir le profil de la personne "empathique", soit celle qui a une "écoute bienveillante". Pour cela, il va élaborer un questionnaire dont l'objectif va être de distinguer six types d'attitudes : évaluation-jugement, interprétation, soutien-encouragement, investigation-enquête, suggestion-conseil-ordre, compréhension.

La typologie des attitudes de Porter vise à valoriser la "personne empathique", c'est-à-dire une personne non directive, capable de témoigner d'une compréhension de l'expérience émotionnelle, en l'occurrence d'une souffrance, sans chercher à conseiller, recommander, émettre des avis, suggérer des apaisement, enquêter sur des motivations ou des contradictions ou toute autre considération.

L'ensemble de l'approche développée par ce courant de pensée, en recherche de soutenir une démarche d'évacuation d'une souffrance, est centrée sur une utilisation du référentiel affectif, autant du professionnel que du client. L'empathie est ainsi définie :

"the therapist communicates their desire to understand and appreciate their clients perspective"

"le thérapeute communique leur désir de comprendre et d'apprécier leur point de vue des clients."

C'est le référentiel du thérapeute qui est sa ressource. Cette observation permet de constater qu'il est possible de s'engager sur un autre travail qui serait moins dans un a priori que la souffrance doit être approchée en tant que telle et de ce fait d'engager le professionnel (et non un thérapeute) à se positionner sur le terrain de la rationalité et non celui de son expérience affective ou émotionnel, risquant ainsi, comme l'on constaté des thérapeutes, de l'entraîner dans ses propres souffrances et de lui en inventer. C'est le fondement de l'altérocentrage.

Prenons l'exemple (classique, hélas !) d'une jeune adolescente frustrée des privilèges dont bénéficie sa grande sœur, désormais majeure : « **Il me tarde d'être grande comme ma sœur. Elle, elle peut sortir quand elle veut pour s'amuser avec ses amis. Moi, je ne peux même pas sortir après le dîner. Je suis obligée de rester là, devant la télé, et de me coucher bien avant qu'elle ne rentre !** » Elias PORTER a identifié 6 grandes familles d'attitudes auxquelles nous avons spontanément recours dans nos relations interpersonnelles. Ces attitudes illustrent nos modes de communication propres (réception, réflexion, expression), en interaction constante avec notre (nos) interlocuteur(s) et leurs stratégies et interactions en communication (Modèle SIC)

A – DEFINITION DES 6 ATTITUDES DE PORTER

1) Attitude d'EVALUATION – JUGEMENT :

« Tes parents ont raison et tu ferais mieux de les écouter ! Tu as bien le temps de sortir quand tu auras l'âge de ta sœur...»

Nos réponses sont EVALUATIVES, c'est-à-dire qu'elles impliquent un jugement (critique ou approbateur) à l'égard d'autrui : nous exprimons notre accord ou désaccord avec ce qui est dit. Ceci peut s'exprimer sur le plan logique (vrai-faux) ou sur le plan moral (bien-mal)

MOTS-CLES qui caractérisent l'attitude de l'évaluation - jugement :

« Ce que vous me dites est exact, mais pourtant... »
« Vous avez tort... »
« Faites attention la prochaine fois... »
« Vous feriez mieux de... »

2) Attitude d'INTERPRETATION :

« Pourquoi, tu n'aimes pas la télé ? »

Nos réponses sont des INTERPRETATIONS de ce qui nous est dit. Nous cherchons à qualifier ce qui nous paraît essentiel et notre esprit cherche une explication.

MOTS-CLES qui caractérisent l'attitude d'interprétation :

« Il m'apparaît que... »
« Il est vraisemblable que... »
« Voici comment je vois les choses... »
« C'est certainement dû à / au(x)... »

3) Attitude de SOUTIEN – ENCOURAGEMENT :

«Tu sais, tous les jeunes de ton âge doivent vivre cette même situation...»

Nos réponses sont des réponses de SOUTIEN, visant à apporter un encouragement, une consolation ou une compensation. Nous pensons qu'il faut éviter que la personne ne dramatise et lui indiquer ce qu'elle devrait ressentir.

MOTS-CLES qui caractérisent l'attitude de soutien - encouragement :

« Ne vous en faites pas... »
« je vais vous aider... »
« Ce n'est pas bien grave... »
« il ne faut pas se mettre dans des états pareils... »

4) Attitude d'INVESTIGATION - ENQUETE :

« Qu'est ce que tu ferais si tu pouvais sortir ? »

Nous sollicitons de la personne des compléments d'information. Nos réponses sont INVESTIGATRICES et orientent l'entretien vers ce qui nous paraît important. Notre attitude peut n'être qu'une quête de renseignements nécessaires à l'entretien (enquête neutre) mais peut également être orientée en fonction de nos préoccupations ou d'intentions personnelles (enquête policière ou points d'appui)

MOTS-CLES qui caractérisent l'attitude d'investigation – enquête :

« Comment... ? »
« Combien... ? »
« Pourquoi... ? »
« Mais qui... ? »
« Où... ? »
« (Qu') Est-ce que... ? »

5) Attitude de SUGGESTION – CONSEIL - ORDRE :

«Demande à ta sœur de t'emmener avec elle la prochaine fois»

Nos réponses tendent à apporter une SOLUTION IMMEDIATE au problème. Nous réagissons par l'action et en poussant à l'action. Nous voyons tout de suite l'issue que nous choisirions. Nous ! Il est vrai que cette réaction nous « débarrasse » de notre interlocuteur et de ses plaintes...du moins à court terme...

MOTS-CLES qui caractérisent l'attitude de suggestion – conseil - ordre :

« Je vous suggère de... »
« Je vous conseille de... »
« A votre place... »
« A mon avis... »
« Il faut que... »
« Vous devez / devriez... »

6) Attitude de COMPREHENSION :

« Si je te comprends bien, tu voudrais toi aussi sortir avec tes amis, t'amuser et rentrer tard au lieu de devoir rester à la maison »

Nos réponses sont COMPREHENSIVES et reflètent un effort pour comprendre sincèrement le problème tel qu'il est ressenti par l'autre. Nous voulons en premier lieu vérifier que nous avons bien compris ce qui a été dit ; pour en vérifier l'exactitude mais également pour amener notre interlocuteur à en prendre conscience (à se clarifier)

MOTS-CLES qui caractérisent l'attitude de compréhension :

« Si je vous comprends bien... »
« Ainsi, selon vous... »
« A votre avis, donc... »
« En d'autres termes... »

B – LES EFFETS INDUITS DES 6 ATTITUDES SUR AUTRUI

Bien entendu, la manière dont nous communiquons par le biais de ces 6 attitudes produira inévitablement des effets, positifs ou négatifs, sur nos interlocuteurs, lesquels, à leur tour, produiront leurs stratégies de communication...et ainsi de suite. Finalement, ces aller-retour d'attitudes ne constituent-ils pas l'essentiel des faux-pas, malentendus voire dérapages, lorsque la confiance cède à la défiance et à la méfiance ?

1) Attitude d'EVALUATION – JUGEMENT sur autrui :

- Effet POSITIF : Avec un prérequis : légitimité, compétence, intention claire et partagée. Donne des points de repère pour être rassuré ou identifier des points de progrès. - Effet NEGATIF : Sentiment d'infériorité, inhibition, culpabilité, dissimulation, angoisse, révolte, agressivité (défense – justification – accusation)

2) Attitude d'INTERPRETATION sur autrui :

- Effet POSITIF : Si l'interprétation est exacte, sentiment d'être compris. - Effet NEGATIF : Si l'interprétation est fautive (projective), étonnement, irritation, blocage, désintérêt, sentiment de ne pas être compris.

3) Attitude de SOUTIEN – ENCOURAGEMENT sur autrui :

- Effet POSITIF : Se sentir soutenu dans la difficulté, redonner envie de se battre. - Effet NEGATIF : Dépendance, refus de prendre des responsabilités, protection, surprotection.

4) Attitude d'INVESTIGATION - ENQUETE sur autrui :

- Effet POSITIF : L'enquête neutre (centrée sur lui) est perçue par l'autre comme une aide, elle l'aidera à expliciter son problème, à se clarifier. L'enquête orientée (centrée sur soi), si elle est comprise dans son intention (faire réfléchir l'autre pour son développement), elle sera perçue comme une aide. - Effet NEGATIF : Sentiment d'être pressé de questions, de subir un interrogatoire, d'être manipulé.

5) Attitude de SUGGESTION – CONSEIL - ORDRE sur autrui :

- Effet POSITIF : Si légitimité, compétence, intention claire et partagée, l'attitude de décision pour donner un axe pertinent d'action sera considérée comme efficace et favorable au progrès. - Effet NEGATIF : Réactions de dépendance : impression qu'il doit choisir cette solution (même si il ne pressent pas de résolution au problème) ; impression d'être éconduit car il n'y a pas d'aide effectivement reçue, simplement une pression d'exécution ; perte d'autonomie.

6) Attitude de COMPREHENSION sur autrui : - Effet POSITIF : Confiance en soi, prise de responsabilité ; favorise la liberté d'expression, communication proche, authentique ; la clarification (centrage sur les émotions : peur, joie, colère, tristesse) ; l'élucidation. Aider l'autre à prendre conscience de la difficulté avec un effort pour le résoudre seul, de manière autonome. - Effet NEGATIF : Mal comprise par l'autre cette attitude peut être un faux ami, qui donne l'impression d'une validation de sa pensée et de ses actes ; manipulation mentale.

C – L'ALTEROCENTRAGE, BIENFAIT DE LA COMMUNICATION PACIFICATRICE

Nous l'avons vu précédemment : les Attitudes de PORTER induisent une communication biaisée voire contre-productive selon le degré d'influence de l'émetteur ou du récepteur, sur l'autre. Etre centré sur soi, avec un degré d'influence important, générera des enquêtes orientées, des suggestions ou des conseils, des jugements, des interprétations projectives et des ordres. Etre centré sur l'autre, sans rapport d'influence particulier, favorisera le soutien / encouragement, l'enquête neutre (découverte), l'interprétation vraie (l'hypothèse) et la compréhension.

Toutefois l'art de se centrer sur l'autre, selon la catégorisation de Porter, ne peut pleinement satisfaire l'action du Médiateur Professionnel dans le cadre de son exercice. En effet la « Compréhension » telle que définie par ce psychologue s'apparente davantage au langage de l'empathie et des émotions (« je te comprends, je suis avec toi »), à l'image comique du fantôme qui prend possession du corps d'autrui pour percevoir et ressentir à son tour... Ainsi, cette approche diffère de l'altérocentrage, visant à se centrer sur l'autre de manière consciente et rationnelle dans un objectif de clarification de l'expression et de la réflexion. Tel un miroir, le Médiateur professionnel réfléchit ses interlocuteurs en termes de raison et de reconnaissance, dans les différents registres de la communication verbale et non-verbale. Sa posture de distanciation lui permet d'apurer la dimension affective pour faire émerger les faits, les conséquences et les ressentis (FCR)

« Il me tarde d'être grande comme ma sœur. Elle, elle peut sortir quand elle veut pour s'amuser avec ses amis. Moi, je ne peux même pas sortir après le dîner. Je suis obligée de rester là, devant la télé, et de me coucher bien avant qu'elle ne rentre ! »

Exemple d'altérocentrage :

« Ce que tu es en train de dire, c'est que tu éprouves peut-être de l'injustice à l'idée de ne pas pouvoir t'amuser et de rester ici. Tu aimerais grandir d'un coup pour faire la même chose, toi aussi, mais tu réalises que c'est difficile, que c'est même quelque chose d'improbable...et ça, c'est frustrant pour toi.»