

## « Les attitudes de Porter »

### **TEST pour le repérage de NOS ATTITUDES D'ECOUTE**

*Voici un exercice d'environ 20mn, anonyme et personnel.*

*Son but : mieux vous connaître en situation d'écoute. Il y a plusieurs attitudes d'écoute possibles : ce test vous permet de découvrir si vous avez une attitude spontanée prédominante ou des attitudes constantes.*

*L'exercice est tiré des travaux d'Elias PORTER, de « L'entretien de face à face dans la relation d'Aide », et adapté par le cabinet de formation Astrée.*

*Lisez les 10 situations qui suivent et entourez la réponse qui se rapproche le plus de celle que vous feriez. une seule réponse par situation*

## SITUATION n° 1 - Femme de 37 ans, voix lasse

*« Je ne sais pas quoi faire... J'en ai marre de ce poste de standardiste... C'est vrai que c'est stable et correctement payé, mais vraiment pas intéressant ! J'ai envie de le lâcher pour quelque chose de mieux et de plus varié. Evidemment, ça me ferait repartir à zéro avec un petit salaire... bref je ne sais plus... »*

1. Bon, vous pouvez m'en dire davantage sur vos obligations financières ?
2. Faites attention avant de vous lancer dans quelque chose de nouveau... Il ne faut pas lâcher la proie pour l'ombre !
3. Il n'y a qu'à voir dans quel service vous pourriez être mutée... Je peux vous faire rencontrer le chef du personnel que je connais bien.
4. Le problème, c'est que visiblement vous ne savez pas quel nouveau poste choisir.
5. C'est difficile pour vous de choisir entre la sécurité d'un travail qui ne vous plaît pas et le risque de débiter dans une nouvelle branche.
6. Vous vous faites beaucoup trop de soucis, peu à peu vous y verrez plus clair et vous prendrez la bonne décision le moment venu.

## **SITUATION n° 2 - Homme de 30 ans - voix inquiète**

*« C'est bizarre ce qui m'arrive : quand les choses vont bien, je n'y crois pas... J'agis comme si ce n'était pas vrai. Par exemple avec Laure, une amie : pendant des semaines, j'ai tourné autour d'elle avant d'avoir assez de courage pour lui demander de sortir ensemble et elle m'a dit « oui » tout de suite... Je n'y croyais pas. sa réponse me semblait tellement impossible que je ne suis pas allé au rendez-vous. Je ne sais pas ce qui m'arrive. Ce n'est pas normal. Ca me tracasse... »*

1. Vous m'avez l'air un peu naïf sur les femmes... Vous n'avez pas pensé que votre amie aussi pouvait désirer ce rendez-vous ?
2. Soit elle ne vous intéressait pas suffisamment, soit vous êtes dans une spirale d'échec.
3. Vous vous inquiétez parce que quand il vous arrive quelque chose d'heureux, vous n'y croyez pas et vous faites comme si ça n'était pas vraiment arrivé.
4. Est-ce qu'il y a d'autres situations où vous avez ressenti ce genre d'impression ?
5. C'est vrai qu'on a souvent des sentiments et des désirs plus ou moins contradictoires... mais si il fallait s'en faire pour ça, on ne vivrait plus...
6. La seule façon de maîtriser ce problème est de faire appel à un spécialiste pour vous aider à accepter les bons côtés de la vie.

## **SITUATION n° 3 - Homme de 58 ans - voix agressive**

*« C'est incroyable ! C'est quand même moi le Président de cette boîte, et je n'ai de leçon de morale à recevoir de personne : nos résultats sont catastrophiques, mes collaborateurs deviennent insolents et voila que ce serait parce que j'aime le bon vin ! Hier j'ai entendu mon assistante dire au téléphone que je n'étais plus lucide, on croit rêver ! Que je sache, boire un coup de temps en temps n'a jamais fait de mal, moi ça me stimule... Je suis très ennuyé... mais je vais prendre des mesures... Qu'est-ce que je vous sers ? »*

1. Vous-même et votre équipe êtes démotivés en raison de la conjoncture actuelle.
2. Les autres vous jugent parce que vous buvez et ça remet en cause votre position.
3. De vous à moi, l'alcoolisme ça veut bien dire quelque chose non ?
4. Je crains que vous vous fassiez plus de mal que de bien et l'abus d'alcool est dangereux pour le management : vous devriez en parler à un spécialiste.
5. C'est dommage que vous en soyez là car l'exemplarité des dirigeants est quand-même une chose importante...
6. Avec votre autorité naturelle et tout ce qu'ils vous doivent, je vous fais confiance pour redresser la situation.

#### **SITUATION n° 4 - Femme de 30 ans - voix découragée**

*« J'habite ici depuis 10 ans, mais je ne connais personne. Au bureau, je n'arrive pas à me faire des amis. J'essaie d'être gentille, mais au fond je suis tendue et mal à l'aise et ça ne marche pas... Mais finalement, je m'en moque, je n'ai besoin de personne. de toutes façons on ne peut compter sur personne, c'est chacun pour soi. je crois que je n'aurai jamais d'amis. »*

1. Vous savez, rien n'est définitif. Un jour vous verrez que l'on viendra vers vous par la force des choses. C'est souvent comme ça...
2. Je connais d'autres personnes qui ont eu le même problème. Elles ont réussi à se faire des relations en adhérant à une association. Vous devriez essayer.
3. Parlez-moi des gens avec qui vous n'arrivez pas à entrer en relation, comment ça se passe ?
4. Ainsi, ça fait tellement longtemps que vous n'avez pas d'amis que vous croyez que vous n'en aurez jamais ?
5. Peut-être vous n'avez pas d'amis parce que vous n'êtes pas assez démonstrative avec les autres ?
6. Il ne suffit pas de vouloir se faire des amis, il faut s'en donner les moyens au lieu de rester passif. Plus tôt vous commencerez, mieux ce sera.

#### **SITUATION n° 5 - Homme de 52 ans - démotivé, furieux, amer**

*« A quoi bon ! Personne ne joue franc-jeu avec moi. Les collègues du service ont profité de mon arrêt maladie pour aller se plaindre auprès du chef. Je les déteste tous autant qu'ils sont pour avoir joué double jeu. Quant à ma secrétaire, je préfère ne pas en parler !... »*

1. Que s'est-il passé avec votre secrétaire ?
2. Vous avez de la rancœur parce que vous craignez d'être rétrogradé.
3. On vous a trompé et cela vous rend amer de voir le peu d'égard que l'on vous manifeste.
4. Il est de votre intérêt d'essayer de vous débarrasser au plus vite de votre rancune. Vous ne devez maintenant penser qu'à aller de l'avant.
5. D'autres avant vous ont connu ce genre de déception. Vous verrez, avec le temps, vous oublierez et vous vous remettrez à nouveau dans le mouvement.
6. Si vous continuez à entretenir des sentiments aussi négatifs, vous allez être entraîné à vouloir vous venger, ce qui ne peut que compliquer votre situation.

**SITUATION n° 6 - Jeune fille de 30 ans -  
voix claire et décidée**

*« Cette fois-ci, mon projet est prêt et je sais que je pourrai réussir dans cette affaire : j'ai les compétences, l'expérience et la volonté. reste l'argent ! Je dois trouver une solution pour le capital et après je me lance ! »*

1. Vous allez avoir besoin de renseignements pour effectuer un emprunt. Je vais vous donner l'adresse d'un conseiller financier à qui il suffira de présenter votre dossier.
2. Bravo ! On doit être sûr de soi si l'ont veut arriver à quelque chose. Commencer avec hésitation peut vraiment tout gâcher.
3. Alors vous en êtes à la dernière étape avant de pouvoir concrétiser votre projet.
4. Vous avez tout ce qu'il faut pour que l'affaire marche. Je vous fais confiance pour l'argent, vous le trouverez.
5. Avez-vous bien calculé les risques à courir ? Vous est-il possible d'y faire face actuellement ?
6. En fait, la réussite de votre projet repose sur l'argent : la manière dont vous allez vous le procurer et la façon dont vous allez vous en servir.

**SITUATION n° 7 - Homme de 29 ans - voix tendue**

*« Je ne pensais pas attendre si longtemps au chômage pour trouver un poste d'ingénieur commercial et là je suis un peu coincé... Difficile de continuer à suivre le rythme des amis les week-ends, et ma famille se pose des questions vu que je n'ai pas encore changé de voiture cette année... Et en plus, j'ai bien peur que ma fiancée se doute de quelque chose... je commence à me paniquer... »*

1. Finalement, vous vous moquez d'être au chômage ou pas, ce qui compte pour vous, c'est de paraître aux yeux des autres...
2. Donc soit vous leur dites tout, soit vous trouvez n'importe quel boulot dans le mois qui vient.
3. Vous savez, le chômage aujourd'hui, ce n'est plus une tare...
4. Vous avez préféré ne rien dire à vos proches mais aujourd'hui vous ne pouvez plus donner le change et vous vous sentez dépassé par la situation.
5. Evidemment avec votre train de vie, pas étonnant que vous ne puissiez plus donner le change !
6. Vous gagniez combien avant ?

**SITUATION n° 8 - Jeune fille de 25 ans -  
voix tenue, rageuse, contenue**

*« Non mais franchement, est-ce qu'elle est mieux que moi ? Elle n'est même pas aussi intelligente, elle est nulle ! Je me demande comment elle peut faire illusion : elle trompe tout le monde... Elle arrive toujours à faire ce qu'elle veut et il y en a même pour admirer la manière dont elle s'y prend : je ne peux pas la voir ! Elle a eu ma place, elle a eu Gérard... en le détournant de moi. Quand je lui ai dit ce que j'en pensais, elle a nié et dit : « je suis désolée ». Eh bien ! Je vais lui faire voir... »*

1. Cela fait combien de temps que vous la connaissez ?
2. Vous êtes très remontée contre elle : c'est comme si elle réussissait à faire et à obtenir ce que vous-même souhaiteriez...
3. Si vous persistez à nourrir votre rancœur, vous continuerez d'être une perdante et vous n'en tirerez rien de bon.
4. C'est un cas typique de jalousie provoquée par une personne à qui tout réussit plus facilement qu'à vous.
5. Si vous voulez avoir le dernier mot dans cette affaire, il va falloir observer ce que fait cette personne et tenter de la battre sur son propre terrain. Ce n'est que comme ça que vous pourrez l'obliger à se découvrir.
6. Vous êtes assez raisonnable pour vous remettre de cette déception et tirer profit de cette expérience.

**SITUATION n° 9 - Homme de 60 ans - voix tendue**

*« Quand je pense que mes collègues m'ont offert une canne à pêche le jour de mon départ en retraite... un vrai cauchemar ! Avec tout ce que je pouvais encore faire... et je n'avais pas terminé de mettre mon remplaçant au courant. Bon, enfin, c'est fini pour moi. Au panier ! 42 ans de boîte et plus rien ! Je vous assure que c'est dur d'être traité comme ça, même quand on s'y attend. »*

1. Quand même, tu peux regarder aussi tout le temps que tu vas avoir pour toi maintenant, c'est positif non ?
2. Tu es amer de voir comment les collègues se sont foutus de toi avec cette canne à pêche...
3. Pour toi, c'est le gâchis quand tu vois tout ce que tu pouvais encore faire dans l'entreprise : tu as l'impression que tu ne sers plus à rien.
4. Quand même, depuis le temps que tu le savais... tu aurais pu t'y préparer un peu mieux, non ?
5. C'est qui ton remplaçant finalement ?
6. Mais attends ! Tu peux garder le contact en allant à l'amicale des retraités, ils sont à la recherche de bénévoles il paraît !

## **SITUATION n° 10 - Jeune lycéen de 16 ans - voix inquiète**

*« Je voudrais que vous me conseilliez au niveau de mon orientation. J'ai discuté avec plusieurs personnes des filières que je pourrais prendre et tout le monde me dit des choses différentes. Je ne sais réellement plus quoi faire. Vous comprenez... je ne suis qu'en seconde. C'est difficile de choisir. Je ne sais vraiment pas ce qui serait le mieux... J'ai besoin de quelqu'un qui me donne des conseils éclairés. »*

1. Vous êtes embrouillés par tous ces avis et vous cherchez à y voir plus clair.
2. En somme, vous souhaiteriez que je choisisse à votre place.
3. Il serait temps que vous preniez votre décision au lieu de chercher d'autres avis.
4. Vous devriez aller voir un conseiller d'orientation.
5. Je comprends ce que vous ressentez. Mais tous les jeunes ont de la difficulté à choisir et finissent par trouver leur voie.
6. Quelles sont les personnes que vous avez consultées jusqu'à maintenant ?

## **ANALYSE DU TEST - 1<sup>ère</sup> étape**

Dans la grille ci-dessous, la première ligne horizontale reproduit les numéros des situations.

Dans la colonne de chaque situation, entourez le chiffre correspondant à la réponse que vous avez sélectionnée pendant l'exercice.

Ne tenez pas compte des lettres pour l'instant.

|   | Situations |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|---|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|   | n°1        | n°2 | n°3 | n°4 | n°5 | n°6 | n°7 | n°8 | n°9 | n°10 |
| A | 3          | 6   | 4   | 2   | 4   | 1   | 2   | 5   | 6   | 4    |
| B | 2          | 1   | 5   | 6   | 6   | 2   | 5   | 3   | 4   | 3    |
| C | 4          | 2   | 1   | 5   | 2   | 6   | 1   | 4   | 2   | 2    |
| D | 6          | 5   | 6   | 1   | 5   | 4   | 3   | 6   | 1   | 5    |
| E | 1          | 4   | 3   | 3   | 1   | 5   | 6   | 1   | 5   | 6    |
| F | 5          | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 1    |

## ANALYSE DU TEST - 2<sup>ème</sup> étape

|   |  | <i>un métier</i> | <i>avantages</i> | <i>inconvenients</i> |
|---|--|------------------|------------------|----------------------|
| <b>A</b><br><b>SOLUTION IMMEDIATE</b>   | Ces réponses proposent un règlement du problème dans l'immédiat, en invitant la personne à agir rapidement. Parfois, j'estime qu'il n'est pas utile d'en savoir plus ou d'attendre que l'autre trouve une solution : je l'invite à mettre en application la solution qui me semble la meilleure  |                  |                  |                      |
| <b>B</b><br><b>EVALUATION</b>           | Ces réponses donnent mon point de vue personnel, mon avis, et comportent un jugement critique ou approuvateur à l'égard de la personne. J'apporte une estimation, une mesure à l'échelle de mes propres valeurs et conceptions de la vie.  |                  |                  |                      |
| <b>C</b><br><b>INTERPRETATION</b>       | Ces réponses tentent de trouver une explication et de poser un diagnostic en partant de ce qui me paraît important. Je propose à l'autre le résultat de ma réflexion.  |                  |                  |                      |
| <b>D</b><br><b>SOUTIEN CONSOLATION</b>  | Ces réponses visent à fournir un soutien. Je compatis en apportant encouragement, consolation et parfois compensation affective. Je pense qu'il faut éviter de dramatiser.   |                  |                  |                      |
| <b>E</b><br><b>INVESTIGATION</b>        | Ces réponses prennent la forme d'une enquête car elles ne sont pas en rapport direct ni avec ce que la personne me dit, ni avec son rythme : j'oriente la discussion sur ce qui me semble important ou sur ce qui m'intéresse, au rythme qui me semble approprié. J'estime que, pour aider l'autre, je dois « savoir vite » certains éléments définis. |                  |                  |                      |
| <b>F</b><br><b>COMPREHENSION REFLET</b> | Ces réponses reflètent ce que la personne me dit. J'essaie de lui résumer pour vérifier que j'ai bien saisi et lui témoigner ma présence, mon écoute et mon intérêt. Je lui parle d'elle, avec les éléments qu'elle me donne d'elle-même.  |                  |                  |                      |
| <b>COMPREHENSION CLARIFICATION</b>      | Ces réponses clarifient les sentiments et les émotions, les idées et les contradictions qui existent mais qui sont sous-jacents dans ce que la personne vit. Avec suffisamment de recul pour ne pas déformer, je tente de projeter une lumière sur ce qui est latent pour le lui faire percevoir.  |                  |                  |                      |