

Les catégories de Porter

1- EVALUATION	Attitude impliquant un point de vue moral personnel ou un jugement (critique ou approuvateur) à l'égard d'autrui. Formulations du type: <i>vous auriez-pu...; il aurait fallu...; c'était très réussi...</i>
2- INTERPRETATION	Attitude consistant à chercher le sens de ce qui est dit en fonction de ce qui vous paraît essentiel, au risque d'opérer une distorsion. Formulations du type: <i>cela prouve que...; on pourrait dire que...</i>
3- SOUTIEN	Attitude visant à apporter à l'autre un encouragement, une consolation ou une compensation, pour éviter qu'il ne dramatisse. Formulations du type: <i>moi aussi, vous savez...; tous les débutants...; ce n'est pas de votre faute...</i>
4- ENQUÊTE	Attitude consistant à poser des questions pour en savoir plus, en fonction de ce qui vous paraît essentiel. Formulations du type: <i>est-ce que vous pourriez préciser...; est-ce que cela vous est déjà arrivé...</i>
5- DECISION	Attitude consistant à proposer une solution immédiate au problème, à partir de l'analyse que vous en faites. Formulations du type: <i>il faudrait...; vous devriez...; il n'y a qu'à...</i>
6- COMPREHENSION	Attitude consistant à reformuler le plus fidèlement possible ce qui a été exprimé par l'autre, pour clarifier ses propos sans les déformer. Formulations du type: <i>vous pensez que...; à votre avis, c'est parce que...; vous voulez-dire que...</i>