

Avoir une attitude mentale appropriée: les différentes attitudes

	CARACTERISTIQUES	EFFETS POSITIFS	EFFETS NEGATIFS
Reformulation	J'exprime ce que j'ai perçu des sentiments et idées des autres	L'autre sent que je l'écoute. Il perçoit que je suis prêt à le comprendre.	Je peux montrer un refus de m'engager, de dire ce que je pense. L'autre peut se sentir en insécurité.
Enquête	Investigation Interrogation Questions J'incite l'autre à parler d'avantage	L'autre perçoit mon intérêt. J'aborde différents aspects pour mieux comprendre, pour ne pas conclure trop vite. Je peux aider l'autre à mieux cerner son problème.	L'autre peut s'impatienter et vivre la discussion comme un interrogatoire.
Interprétation	Je traduis les propos, les opinions. Je propose des explications. <i>Nécessite l'accord de l'autre sur l'interprétation</i>	Je donne un autre éclairage à ce que dit l'autre. Je l'aide à aller plus loin dans la compréhension.	Je peux me tromper. L'autre peut refuser de parler si les interprétations sont hâtives et sauvages.
Soutien	Je cherche à alléger le problème posé, je veux calmer, consoler, remonter le moral.	L'autre se sent rassuré, pris en charge moralement au moment où il en a besoin.	Les bons sentiments permettent de se débarrasser à bon compte des problèmes.
Décision	Je dis à l'autre ce qu'il doit ou devrait faire. Je propose des solutions.	Je suis constructif, je donne des idées. Cela permet une rapidité dans l'application si l'autre est d'accord.	Je limite l'autonomie de l'autre. Si ma solution vient trop tôt ou est inappropriée, l'autre peut résister.
Jugement	J'approuve, je désapprouve. Je critique, je donne mon jugement sur ce que l'autre a exprimé ou sur ce qu'il est.	Si je donne raison à l'autre, je lui fais plaisir. Si je lui donne tort, l'autre peut comprendre son erreur, à la condition que je critique des faits et que je ne l'attaque pas personnellement.	Je n'envisage pas le point de vue de l'autre. L'autre peut être sur la défensive ou bien chercher à se justifier s'il se sent attaqué. Il peut y avoir surenchère de part et d'autre.