

Attitudes	Caractéristiques	Effets positifs	Effets négatifs
Compréhension	J'exprime ce que j'ai perçu des idées et des sentiments de l'interlocuteur, je lui renvoie une image sans ajouter ou retrancher quoi que ce soit aux idées exprimées.	L'interlocuteur sent que je l'écoute. Il perçoit que je suis prêt à le comprendre. J'incite l'interlocuteur à s'exprimer davantage, à chercher lui-même ses propres solutions.	Je peux montrer un refus de m'engager, de dire ce que je pense. L'interlocuteur peut se sentir en insécurité.
Interprétation	Je traduis les propos, les opinions. Je propose des explications.	Je donne un autre éclairage à ce que l'interlocuteur dit. Je l'aide à aller plus loin dans sa compréhension.	Je peux me tromper. L'interlocuteur peut se fermer et refuser de parler si les interprétations sont hâtives et sauvages.
Approfondissement	Investigation. Interrogation. Questions. J'incite l'interlocuteur à réfléchir et à s'exprimer davantage.	L'interlocuteur perçoit mon intérêt. J'aborde différents aspects pour mieux comprendre, pour ne pas conclure trop vite. Je peux aider l'interlocuteur à mieux cerner le problème.	L'interlocuteur peut s'impatienter et vivre la discussion comme un interrogatoire.
Encouragement	Je veux calmer, rassurer, remonter le moral. Je cherche à différer le problème posé.	L'interlocuteur se sent rassuré et pris en charge moralement au moment où il en a besoin.	Les bons sentiments permettent de se débarrasser à bon compte des problèmes
Jugement	J'approuve, je désapprouve, je critique, je donne mon opinion sur ce que l'interlocuteur a exprimé ou sur ce qu'il est	Si je donne raison à l'interlocuteur je lui fais plaisir, si je lui donne tort il peut comprendre son erreur ... à la condition que je critique les faits et que je ne l'attaque pas personnellement.	Je n'envisage pas le point de vue de l'interlocuteur. L'interlocuteur peut être sur la défensive ou bien chercher à se justifier s'il se sent attaqué. Il peut y avoir de la surenchère de part et d'autre.
Solution	Je dis à l'interlocuteur ce qu'il doit ou devrait faire ou penser. Je propose plus ou moins fermement des solutions.	Je suis constructif, je donne des idées. Cela permet une rapidité dans l'application si l'interlocuteur est d'accord.	Je limite l'autonomie de l'interlocuteur. Si ma solution vient trop tôt ou est inappropriée, l'interlocuteur peut résister.