

QUALITÉS D'ÉCOUTE DANS LA COMMUNICATION

1. Je porte une attention particulière au patient : je le regarde et je l'écoute.
2. Je pose des questions ouvertes.
3. Je le laisse terminer ses phrases avant d'intervenir.
4. Je vérifie ce que j'ai compris en reformulant ce que j'ai entendu.
5. Je fais préciser avec des questions fermées.
6. Je tiens compte de son âge, de son état émotif etc.
7. Je demande des exemples au besoin.
8. Je mets de côté mes idées personnelles et mes préjugés.
9. Je peux résumer le contexte.
10. Je me sens décontracté.
11. J'ai de l'intérêt pour la personne.
12. Je l'encourage par ma communication verbale et non-verbale.
13. Je suis patient(e)