

Écoute thérapeutique

LES PRINCIPAUX COMPORTEMENTS ASSOCIÉS À SE SENTIR DAVANTAGE COMPRIS OU INCOMPRIS¹

Quand le praticien ...	Le client se sent	
	<u>compris</u>	<u>incompris</u>
(par ordre décroissant d'impact)		
<u>Au plan non verbal :</u>		
paraît détendu, à l'aise.....	√	
sourit.....	√	
établit un contact visuel direct.....	√	
acquiesce d'un signe de tête.....	√	
se penche légèrement vers l'avant.....	√	
parle avec une voix basse et douce.....	√	
garde les bras décroisés.....	√	
paraît tendu, rigide.....		√
tape du pied.....		√
fronce les sourcils.....		√
bégaie, hésite.....		√
élève la voix, crie.....		√
interrompt.....		√
<u>Au plan verbal</u>		
valide ce que le client a dit.....	√	
reformule et résume correctement ce que le client a dit...	√	
exprime son appréciation, complimente.....	√	
répond aux questions correctement.....	√	
exprime du rejet envers le client		√
ne parvient pas à répondre correctement aux questions.....		√
exprime son désintérêt dans ce que le client a dit.....		√
erre en reformulant, résume incorrectement.....		√

¹ (Adapté de : Cahn, D. D. & Frey, L. R. (1992). Listeners' perceived verbal and nonverbal behaviors associated with communicators' perceived understanding and misunderstanding. *Perceptual and Motor Skills*, 74, 1059-1064.