

## L'écoute active et la reformulation

---

*Dans les phrases suivantes, indiquez d'une part le sentiment que vous pensez que la personne vit et, d'autre part, la phrase de reformulation que vous utiliseriez pour permettre de poursuivre le dialogue.*

**1- "Ces appels téléphoniques permanents vont finir par m'user "**

- ce qu'elle peut ressentir :

.....

- votre phrase de reformulation :

.....

**2- "Je me demande comment réagir face aux difficultés de cette personne ?"**

- ce qu'elle peut ressentir :

.....

- votre phrase de reformulation :

.....

**3- "Quelquefois, je me sens sur le point de démissionner !"**

- ce qu'elle peut ressentir :

.....

- votre phrase de reformulation :

.....

**4- "Je ne sais pas comment je vais éclaircir ce problème :"**

- ce qu'elle peut ressentir :

.....

- votre phrase de reformulation :

.....

**5- "Pourquoi ne puis-je pas obtenir des assistantes des informations plus précises ?"**

- ce qu'elle peut ressentir :

.....

- votre phrase de reformulation :

.....

**6- Je ne vois pas pourquoi je dois remplir tant de formulaires chaque fois que je demande quelque chose**

- ce qu'elle peut ressentir :

.....

- votre phrase de reformulation :

.....

**Grille d'auto-évaluation**

	CAS 1	CAS 2	CAS 3	CAS 4	CAS 5	CAS 6	CAS 7	CAS 8	CAS 9	CAS 10	Valeur en points
<b>Attitudes</b>											
<b>Reformulation</b>											X 6 =
<b>Enquête</b>											X 5 =
<b>Interprétation</b>											X 4 =
<b>Soutien</b>											X 3 =
<b>Décision</b>											X 2 =
<b>Jugement</b>											X 1 =
<b>TOTAL</b>											

0                                      15                                      30                                      45                                      60  
 Peu d'écoute                      Ecoute médiocre                      Bonne écoute                      Ecoute très Bonne