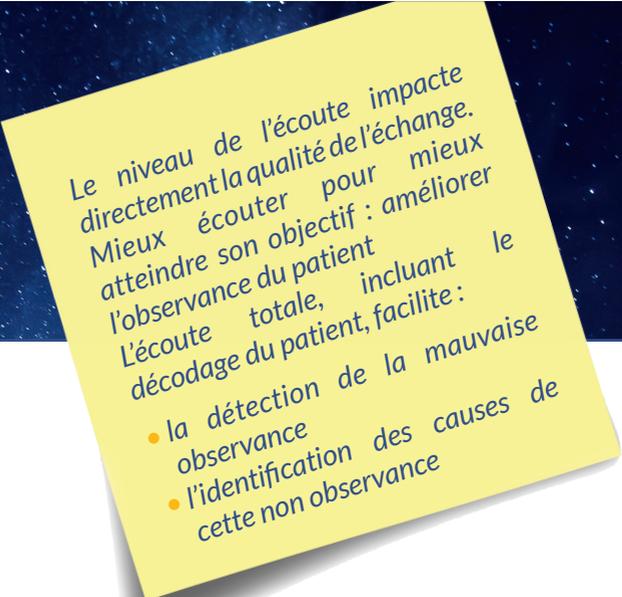




Le **mémo**
du **mystère** de
l'observance





Le niveau de l'écoute impacte directement la qualité de l'échange.
Mieux écouter pour mieux atteindre son objectif : améliorer l'observance du patient
L'écoute totale, incluant le décodage du patient, facilite :

- la détection de la mauvaise observance
- l'identification des causes de cette non observance



Écoute du verbal

conseils de mise en pratique

- Écoutez votre interlocuteur sans l'interrompre et surtout sans préparer mentalement votre réponse tant qu'il n'a pas fini de parler.
- N'essayez pas de déduire des nouvelles informations. Reformulez ou posez des questions supplémentaires, de préférences des questions ouvertes, c'est à dire qui commencent pas «pourquoi, comment, qu'est ce que...» pour être sur de ce que veut dire le patient. A extrapoler on peut passer à côté de la véritable information.

Écoute du non-verbal

quelques règles générales

Soyez observateur

Chacun d'entre nous est déjà capable d'interpréter de nombreux signes.

Par exemple : Si un individu se pince la bouche, on sera capable d'en déduire qu'il se retient de parler.

La première règle est la plus évidente mais la plus importante : il faut être un bon observateur et pour cela il faut être **focalisé sur l'interlocuteur**.



Plus la partie du corps que vous observez est éloignée du cerveau plus elle est sincère. Le visage est donc le meilleur menteur alors que les pieds peuvent être crus « sur parole. »

Par exemple, si votre interlocuteur, debout en face de vous, a un pied qui se dirige vers la sortie, c'est sans doute qu'il souhaite partir. Il s'agit là d'un indicateur très fiable.

Soyez attentifs aux yeux

Essayez de distinguer les sourires sincères des autres ; les yeux plissés et les petites rides causés par la contraction du muscle orbiculaire de l'œil sont le signe **de l'authenticité**.

Par exemple : des yeux qui partent sur le côté (quelle que soit la direction) nous renseigne que leur propriétaire réfléchit.

De même, un regard fuyant ou peu franc, nous indique que l'interlocuteur n'est pas en phase avec ce qu'il vous dit.

Considérez le contexte

Dans l'ensemble, méfions-nous des interprétations toutes faites. On ne peut pas interpréter un geste dans l'absolu : son sens est lié au contexte. Écouter et observer votre patient, les réponses sont à portée d'oreilles et d'yeux.



*Retrouvez-vous
pour en discuter
sur le service*

Comuniti

Le réseau des professionnels de santé

www.comuniti.fr



MSD

Vivre mieux