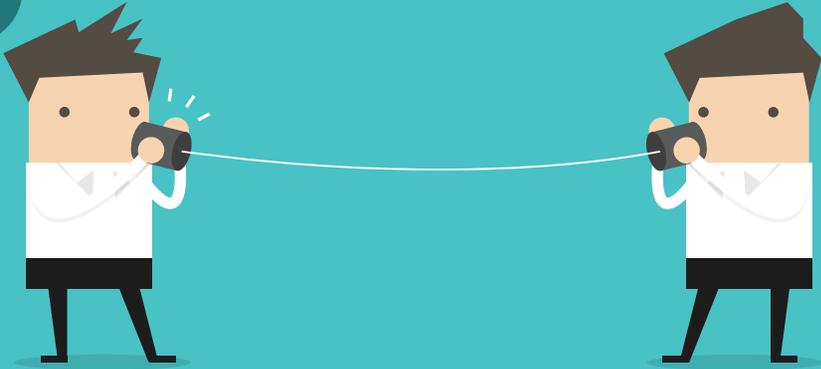


AIDE-MÉMOIRE L'ÉCOUTE ACTIVE

1



REFORMULEZ

*le message à l'émetteur afin de
confirmer votre compréhension*

2



RÉPÉTEZ

*le message pour vous aider à vous
rappeler ce qui a été dit*

3



CONCENTREZ-VOUS

sur la personne

4



CLARIFIEZ

*tous les points que vous ne
comprenez pas*

5



SOUVENEZ-VOUS

*des points importants du
message*