

Principes et techniques de l'écoute active

- **L'approche centrée sur la personne (le patient) – Carl Rogers -**
 - Authenticité et congruence : être soi-même
 - Considération positive inconditionnelle : acceptation du patient tel qu'il est
 - Compréhension empathique du patient ; compréhension de la vision du monde du patient sans se laisser submerger

- **Techniques de l'écoute active**
 - Questions ouvertes/questions fermées
 - Reformuler
 - Recadrer/Recontextualiser
 - Résumer
 - Renforcer
 - Empathie

- **Exemples**
 - Pouvez-vous m'expliquer ce que vous voulez dire par là ?
 - Que pensez-vous de cette situation ?
 - Que ressentez-vous dans cette situation ?
 - A votre avis que faudrait-il faire ?
 - Oui, bien sûr ...
 - Hmm ...
 - Donc si je comprends bien ...
 - En somme pour résumer ...
 - Vous venez de me dire que ...

