

## 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 ...

