

TECHNIQUES DE L'ENTRETIEN

Comment être capable d'accueillir
ce qui se passe en l'autre?

Erika Teissiere, psychologue-clinicienne

LES BASES DE L'ECOUTE ACTIVE

Définition

Technique d'entretien psychothérapique, impliquant que chacun des partenaires prenne toute sa place et soit totalement disponible à la parole et au ressenti de l'autre.

OUTILS INDISPENSABLES A L'ECOUTE ACTIVE

- ◆ Le questionnement
- ◆ La reformulation
- ◆ La synthèse

LE QUESTIONNEMENT

- ◆ Aide à préciser, clarifier les propos du patient,
- ◆ Informe sur 3 niveaux d'informations complémentaires:
 - Les faits
 - L'émotion
 - L'opinion

EXEMPLES DU QUESTIONNEMENT

- ◆ « Qu'avez-vous compris de ce que le médecin vous a dit ce matin? »
- ◆ « A-t-il été assez clair pour vous? »
- ◆ Pouvez-vous me dire ce que vous avez ressenti au moment de cette annonce? ».

LA REFORMULATION

- ◆ C'est redire plus précisément ce qui a été dit par la personne,
- ◆ Le patient doit alors nous donner son accord, « si je vous comprends bien, vous souhaitez prendre l'avis d'un spécialiste? »
- ◆ Aide le patient à se sentir écouté, compris et respecté dans ses ressentis.
- ◆ Et au patient de répondre: « Oui, c'est bien cela... ».

LA SYNTHÈSE

- ◆ Marque une pause dans l'entretien
- ◆ Permet de faire un résumé clair de tout ce qui a été dit, montrant ainsi notre compréhension
- ◆ « Donc en résumé... »; « en conclusion... »; « Si je vous ai bien compris... ».

LES BASES DE L'ECOUTE PASSIVE

- ◆ Faciliter l'expression du patient
- ◆ Ne pas intervenir sauf demande du patient
- ◆ Adopter la « neutralité bienveillante »
- ◆ Montrer tout notre intérêt à l'autre

- ◆ « Oui... »; « D'accord... »; « C'est intéressant... »; « Hum Hum... »

L'EMPATHIE

- ◆ Véritable qualité de présence
- ◆ Capacité à percevoir et à comprendre les sentiments de l'autre, en faisant abstraction de ses propres références
- ◆ Se différencie de la sympathie

L'EMPATHIE

- ◆ Je n'essaie pas d'amener la personne quelque part, de la consoler, de trouver une solution pour elle, de lui donner conseil. Je fais confiance que si cette personne est bien accompagnée (ce qui est mon rôle), elle trouvera suffisamment de ressources en elle, pour trouver ses propres solutions. (Carl Rogers)

LES MANIFESTATIONS DE L'EMPATHIE

- ◆ Aide à focaliser notre écoute sur les besoins et sentiments de l'autre
- ◆ Aider à mettre des mots sur l'émotion dominante de l'autre
- ◆ Grâce à la reformulation, aide à bien comprendre le point de vue du patient.

LES EFFETS DE L'EMPATHIE DANS LA RELATION DE SOIN

- ◆ Aide à développer l'estime de soi de la personne écoutée
- ◆ Améliore la qualité de la communication
- ◆ Ouvre à l'expression d'émotions plus profondes.