

Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique

Le questionnement (écoute active)

Evelyne Josse

2019

*Maître de conférences associée à l'Université de Lorraine (Metz)
Psychologue, psychothérapeute (EMDR, hypnose, thérapie brève), psychotraumatologue
www.resilience-psy.com*

Sommaire

INTRODUCTION	1
LES AVANTAGES DU QUESTIONNEMENT	2
PRÉCAUTIONS D'USAGE	5
TYPES DE QUESTION	5
Les questions fermées.....	6
Les questions ouvertes.....	7
Les questions indirectes	8
LES SILENCES.....	8
LES PIÈGES À ÉVITER.....	9
Les questions multiples	9
Les questions orientées.....	9
Les questions « Pourquoi ? »	11
LA COMPRÉHENSION MUTUELLE	11
S'assurer que l'on a compris	11
S'assurer que l'on est compris.....	12
ARTICLES DE LA SÉRIE	12
BIBLIOGRAPHIE DE L'AUTEUR	13

Introduction

Cet article est destiné aux intervenants, conseillers, assistants psychosociaux, éducateurs, etc., impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violence.

On distingue deux méthodes d'écoute :

- ❑ **L'écoute passive.** Dans l'écoute passive, par son attitude, ses silences, des signes sonores (par exemple, « Hmm... ») et de brèves interventions verbales (mots, relances interrogatives), l'auditeur encourage son interlocuteur/trice à s'exprimer.

- **L'écoute active.** Dans l'écoute active, l'auditeur endosse un rôle dynamique :
 - Il cherche à comprendre son interlocuteur/trice, à saisir le sens de ses propos et à capter ses émotions.
 - Il teste la justesse de sa compréhension. Il veille à lever les malentendus et à corriger les erreurs d'interprétation personnelle.
 - Par diverses techniques telles que la reformulation, il reflète à l'autre ce qu'il comprend de sa personne et de sa situation.

Dans cet article, nous aborderons une technique de communication d'écoute active : le questionnement.

Le questionnement est la technique de communication la plus fréquemment utilisée. Il est un moyen à la disposition de l'intervenant pour obtenir des renseignements et encourager l'expression de son interlocuteur/trice ; il aide la personne à mieux se comprendre et à évoluer dans un processus de recherche de solution et de prise de décision.

Les avantages du questionnement

Cette technique offre de nombreux avantages tant pour la personne qui sollicite de l'aide que pour l'intervenant.

- **Engager la conversation.** Certaines questions permettent à l'intervenant d'engager la conversation, par exemple :
 - Qu'est-ce qui vous amène à me consulter aujourd'hui ?
 - Qu'est-ce qui vous a poussé à consulter un thérapeute ?
 - Que vous est-il arrivé ?
 - Comment allez-vous depuis notre dernière rencontre ?
 - Vous pourriez peut-être me dire pourquoi vous êtes venu me voir aujourd'hui. (question indirecte)
- **Encourager l'interlocuteur/trice à s'exprimer.** La plupart des questions permettent à l'intervenant de nourrir la discussion. Elles sont un moyen efficace d'encourager la personne à s'exprimer, de relancer la discussion ou d'approfondir un sujet.
- **Collecter des informations et explorer le vécu de la personne.** Les questions sont un moyen de recueillir des informations et d'explorer les situations auxquelles la personne en souffrance est confrontée (événements, faits, contexte familial, social, etc.), son point de vue (pensées, raisonnement, idées, croyances, valeurs, sens accordé aux choses, etc.) ainsi que les réactions qui en découlent (comportements, émotions, sentiments, etc.). Pour comprendre son interlocuteur/trice, l'intervenant doit impérativement considérer

sa situation dans son contexte spécifique. En effet, les conduites, les pratiques, les croyances, les réactions, les émotions, etc. ne sont jamais compréhensibles hors contexte.

Voici quelques questions utiles pour recueillir des informations :

- Que s'est-il passé ?
 - Que vous est-il arrivé ?
 - Comment avez-vous réagi à ce moment-là ?
 - Qu'en pensez-vous ?
 - Qu'avez-vous imaginé à ce moment-là ?
 - Comment vous sentez-vous maintenant ?
- **Éclaircir les points obscurs.** Les points obscurs peuvent être clarifiés et les omissions du discours de la personne, comblées grâce à des questions du type :
- Que voulez-vous dire ?
 - Qu'entendez-vous par là ?
 - Entre les événements X et Y dont vous m'avez parlé, que s'est-il passé ?
 - Pouvez-vous m'expliquer ce que représente pour vous... ?
 - Quand vous me dites que..., qu'est-ce que cela signifie pour vous ?
- **Clarifier les énoncés vagues ou impersonnels.** Les questions permettent à l'intervenant de faire préciser les énoncés vagues ou impersonnels tels que les généralisations (signalées par les mots « toujours », « jamais », « tout », « rien », etc.) et les recours aux pronoms indéfinis (« on », « les autres », « tout le monde », etc.).

Voici quelques exemples :

- Une personne dit : « J'ai tout essayé », l'intervenant pourra demander : « Qu'avez-vous essayé exactement ? »
 - Une personne dit : « Tout le monde pense que... », l'intervenant pourra demander : « Quelles sont précisément les personnes qui pensent cela ? » ou « Et vous, qu'en pensez-vous ? »
 - Une personne dit : « Rien n'a marché », l'intervenant pourra demander : « Qu'est-ce qui n'a pas marché exactement ? »
- **Vérifier sa compréhension.** Les reformulations émises sous forme de questions permettent à l'intervenant de vérifier sa compréhension. Par exemple, si une personne dit : « Je suis fatiguée de toutes ces démarches que j'ai entreprises et qui se sont

révélées infructueuses », l'intervenant pourra reformuler : « Voulez-vous dire que vous êtes à bout ? ».

- **Encourager la réflexion et repenser le problème.** Le questionnement suscite la réflexion de l'interlocuteur/trice, facilite l'émergence de nouvelles perceptions et développe sa pensée critique.

Il est fréquent qu'on tienne pour acquis ou comme allant de soi des limites et des obligations qui ne sont que relatives. Le questionnement aide la personne à les remettre en cause et l'encourage à penser le problème autrement, à prendre en compte des aspects précédemment ignorés, à parfaire sa compréhension et à dégager ses propres conclusions.

Voici un exemple : Une personne voit sa situation comme une impasse et déclare : « C'est impossible de faire autrement. », l'intervenant peut répondre : « C'est une façon de voir les choses, essayons de les envisager autrement. Connaissez-vous des personnes qui agissent autrement dans ce type de situation ? » ou « Comment votre sœur réagirait-elle en de telles circonstances ? » ou bien encore « A votre avis, si votre mère était au courant, de quelle manière vous conseillerait-elle d'agir ? ». L'intervenant ne citera que les membres de l'entourage (par exemple, une sœur, une mère, etc.) susceptibles d'apporter un point de vue constructif.

- **Orienter vers l'action et rechercher des solutions.** Passées les étapes de l'exploration et de la clarification des difficultés rencontrées par la victime, l'intervenant devrait orienter l'échange vers l'action. Par le questionnement, il l'amène à se forger une image du futur et à envisager les changements à opérer dans le présent pour atteindre la situation désirée.

Voici quelques questions favorisant le processus de recherche de solution :

- Qu'avez-vous besoin de faire pour sortir de cette situation ?
 - Que comptez-vous faire pour gagner l'argent nécessaire pour nourrir vos enfants ?
 - Que faudrait-il pour que vous puissiez retrouver la confiance que vous aviez auparavant ... ?
 - Que faudrait-il que vous fassiez pour retrouver confiance en vous ?
 - Que devriez-vous faire pour... ?
 - Que pourriez-vous faire pour... ?
- **Renforcer les ressources.** Prendre conscience de ses ressources restaure l'estime de soi et le sentiment de valeur personnelle, ce qui favorise l'émergence d'un sentiment de contrôle et de pouvoir. Questionner les personnes sur leurs compétences stimule ainsi l'énergie nécessaire pour actualiser le futur souhaité et le changement désiré¹.

¹ L'intervenant veillera à ce que les personnes optent pour un changement modeste qui a des chances de se concrétiser. Si elles visent des buts ambitieux, voire irréalistes, elles seront rapidement confrontées à l'échec.

Voici quelques questions aidant les victimes à prendre conscience de leurs capacités :

- Comment vous y êtes-vous prise pour ... (un comportement positif) ?
- Après avoir traversé ce que vous avez traversé, comment avez-vous trouvé assez de force pour ... ?
- Comment vous y prenez-vous pour vous obliger à ... (un comportement positif) malgré (vos douleurs, votre fatigue, etc.) ?
- Que faites-vous pour continuer à espérer et à essayer une fois de plus ... ?
- Comment avez-vous été capable de faire ça ?

Précautions d'usage

- ❑ Les questions posées doivent être claires et concises, formulées dans un vocabulaire simple et compréhensible par l'interlocuteur/trice.
- ❑ La manière dont l'intervenant formule les questions (fermées, ouvertes, orientées, multiples, etc.) et le ton qu'il utilise (empathique, autoritaire, irrité, etc.) vont nécessairement influencer sur la réponse que son interlocuteur/trice apportera. De plus, les questions qu'il choisit et le moment où il les adresse orientent son attention et exercent donc une influence fondamentale. Inversement, ne pas poser de question à des moments précis, dans un contexte déterminé, a également un impact important. En effet, cela signifie qu'il se centre sur certains aspects de la vie de la personne et qu'il en ignore d'autres.
- ❑ Le questionnement est à utiliser avec précaution. En effet, il est relève des méthodes directives et des techniques d'interrogatoire. Y recourir trop fréquemment peut donner à certaines personnes l'impression qu'elles subissent un interrogatoire et éveiller leur suspicion ou leur méfiance. Ceci risque de les mettre sur la défensive et de bloquer la situation.
- ❑ Il est conseillé de commencer par poser des questions d'ordre général avant d'aborder des sujets spécifiques et/ou douloureux.

Types de question

Il existe trois grandes catégories de questions utiles : les questions fermées, les questions ouvertes et une forme particulière de question ouverte, les questions indirectes.

Les questions fermées

On appelle « questions fermées », des questions requérant des réponses courtes et factuelles. Elles sont formulées de telle manière que l'interlocuteur/trice puisse y répondre par oui ou par non ou encore par une information précise (un chiffre, une date, un nom, etc.). Elles sont introduites par des mots tels que « Qui », « Quel », « Quand », « Où », « Combien », « Avez-vous », « Êtes-vous », etc.

Les questions fermées sont utiles quand il s'agit d'obtenir une information ou des précisions sur certains faits. L'intervenant les utilise principalement pour :

- collecter les renseignements utiles à l'établissement de l'anamnèse.
- clarifier ou vérifier un élément imprécis ou débrouiller une information confuse.

Voici quelques exemples :

- Quel âge avez-vous ?
- D'où venez-vous ?
- Combien d'enfants avez-vous ?
- Quand cela s'est-il passé ?
- Où cela s'est-il passé ?
- Qui vous apporte du soutien ?
- Avez-vous parlé de cela à votre mari ?
- Qui vous a dit cela ?

Les questions fermées ont leur intérêt, notamment en début de conversation. Cependant, il faut être conscient qu'elles offrent un éventail limité de réponses et n'encouragent pas la personne à s'exprimer. De plus, elles peuvent lui donner l'impression d'être dirigé et de subir un interrogatoire.

Ce type de question confère la place d'interlocuteur principal à l'intervenant et relègue la victime dans un rôle passif de répondant. L'intervenant dirige la conversation ; la progression et la direction de l'interaction repose entièrement sur lui. Généralement, après avoir répondu à une question, l'interrogé se tait dans l'attente de la suivante. En conséquence, les questions fermées favorisent la dépendance et la passivité. De plus, l'intervenant monopolise la conversation, ce qui peut réduire en fin de compte la quantité d'information obtenue.

L'autorité et la responsabilité sont exercées par celui qui pose les questions et non par celui qui y répond. Dès lors, la victime se retrouve subordonnée à l'intervenant comme elle l'est face à un enseignant, un médecin, une autorité administrative, un supérieur hiérarchique, etc. Les relations asymétriques sont très fréquentes dans tous les domaines de la vie sociale (y compris dans la famille, par exemple, entre parents et enfants) et la plupart des individus y sont habitués. Par

conséquent, les questions fermées peuvent ne pas les heurter et pour certains, et dans certaines cultures, leur être même davantage familières que les questions ouvertes. Néanmoins, les entretiens d'écoute n'ont pas pour finalité de les soumettre à l'autorité de l'intervenant ou de le réduire à la passivité mais au contraire d'encourager leur autoréflexion, d'augmenter leur autonomie et de renforcer leur capacité à prendre des décisions. Il est donc important que l'intervenant permette aux personnes qui le consultent de choisir les sujets sur lesquels elles désirent s'exprimer et qu'il privilégie les techniques de communication incitant à l'analyse.

Lorsqu'il s'agit d'appréhender une situation et de comprendre le cadre de référence d'une personne ou son vécu intime, les questions fermées sont de peu d'utilité. Dans ce cas, il est préférable de recourir aux questions ouvertes.

Les questions ouvertes

On appelle question ouverte, une question dont la réponse est libre. La manière dont elle est formulée laisse à l'interlocuteur/trice l'initiative du contenu et de l'ampleur de sa réponse. Elle n'appelle pas une réponse purement factuelle et ne suggère pas qu'il y a de bonnes ou de mauvaises réponses. Le nombre de réponses n'est pas limité (comme c'est le cas dans les questions fermées) et le contenu n'est pas suggéré (comme dans les questions orientées).

Les questions ouvertes offrent divers avantages :

- Elles encouragent l'interlocuteur/trice à fournir de informations, à exprimer ses idées et à parler de ses sentiments.
- Elles sont utiles pour solliciter des opinions, des réactions, des impressions, des explications ou des suggestions.
- Elles permettent de cerner les causes du problème et de trouver des solutions.

Avec les questions fermées, l'intervenant cherche principalement à récolter des informations utiles à sa propre compréhension alors qu'avec les questions ouvertes, il vise également à ce que son interlocuteur/trice s'interroge sur sa situation, son vécu, ses ressources, son avenir, etc.

Les questions ouvertes commencent souvent par des mots comme « Qu'est-ce que... ? », « Pourriez-vous... ? », « Voulez-vous... ? », « Comment ? », etc. En voici quelques exemples :

- Que s'est-il passé ?
- Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous est arrivé ?
- Voulez-vous me parler davantage de vos cauchemars ?
- Qu'est-ce qui est le plus difficile pour vous en ce moment ?
- Qu'en pensez-vous ?
- Comment cela est-il arrivé ?

- Qu'est-ce qui vous fait dire que... ?
- Comment en êtes-vous arrivé à la conclusion que ... ?
- Comment pensez-vous résoudre ce problème ?
- Y a-t-il un autre point que vous n'avez pas encore abordé et que vous jugez important ?

Voici quelques exemples :

- Une personne dit : « J'ai des problèmes avec mon mari », l'intervenant peut, par exemple, demander : « Quels problème avez-vous ? » ou « Vous pouvez m'en dire davantage ? »
- Une personne dit : « J'ai été violée », l'intervenant peut, par exemple, demander : « Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé ? » ou « Vous pouvez me dire comment ça s'est passé ? » ou encore « Dans quelles circonstances cela s'est-il produit ? »
- Une personne dit : « Après m'avoir violée, ils sont partis et ils m'ont laissée là », l'intervenant peut, par exemple, demander : « Que s'est-il passé ensuite ? »

Les questions indirectes

Certaines questions paraissent ne pas en être car elles ne contiennent pas de mots interrogatifs. Ce sont les questions indirectes. Tout en douceur, elles incitent néanmoins l'interlocuteur/trice à en dire davantage. Voici quelques exemples :

- Je me demande si ... va vous apporter tous les avantages que vous espérez.
- Je ne suis pas certain de comprendre ce que vous dites.
- Je ne comprends pas le lien que vous faites avec...

Les silences

Après avoir posé une question ouverte, l'intervenant doit respecter un moment de silence pour laisser à son interlocuteur/trice le temps de se connecter à ses sentiments profonds, d'aboutir sa réflexion intérieure et d'élaborer sa réponse. Rien ne justifie de parler immédiatement si ce n'est l'incapacité à tolérer le silence. Cependant, il est souvent difficile de supporter un silence de plus d'une trentaine de secondes. Dans la plupart des cas, après une vingtaine de secondes, celui qui a posé la question manifeste des signes d'embarras et de nervosité, ce qui le pousse habituellement à poser une nouvelle question, généralement une question fermée. Notons toutefois qu'il existe des différences entre cultures. Dans certaines sociétés, plus on prend le temps pour répondre, plus on témoigne de respect à son interlocuteur.

Les silences peuvent également indiquer que la personne est troublée par le thème abordé. Dans ce cas, l'intervenant peut garder le silence un moment puis l'aider à s'exprimer en lui posant des questions. Au besoin, il peut lui demander si elle préfère aborder ce thème ultérieurement.

Les pièges à éviter

Les questions multiples

Il est important de ne poser qu'une seule question à la fois. Si un intervenant demande : « Qu'avez-vous fait pour améliorer la situation ? Vous lui avez parlé ? Vous en avez discuté avec lui ? Selon vous, pourquoi réagit-il de cette manière ? », il risque d'embrouiller son interlocuteur/trice et de le/la rendre confus(e).

On appelle questions multiples des questions comprenant une série de questions ouvertes ou fermées se succédant sans les pauses nécessaires permettant à l'interlocuteur/trice de répondre. Dans cet exemple, la première question « Qu'avez-vous fait pour améliorer la situation ? » est pertinente et aurait dû être suivie d'un moment de silence pendant lequel la personne aurait pu faire le point sur sa situation. Les réponses obtenues aux questions multiples sont généralement imprécises. En effet, l'interrogé a tendance à répondre à la dernière question ou à celle qui l'arrange, escamotant les autres.

Les questions orientées

En entretien d'aide, poser une question ne doit se faire que si la question n'induit pas la réponse.

On entend par questions orientées ou dirigées, des questions dont la formulation suggère la réponse. Le plus souvent, la réponse de l'interrogé se résume à acquiescer ou à réfuter.

Dans les exemples suivants, la réponse suggérée est « oui » :

- Tout va bien ?
- Vous allez bien ?
- Ca va mieux que la semaine passée ?

Cette manière de poser des questions peut être pour l'intervenant une manière de se protéger du vécu douloureux de son interlocuteur/trice. Or, nombre de victimes éprouvent des difficultés à répondre « Non » lorsqu'elles pressentent que l'intervenant n'est pas disposé à accepter leurs sentiments négatifs ou à entendre leurs problèmes. De plus, dans certaines cultures, les personnes peuvent craindre qu'une réponse négative soit perçue comme une opposition à la personne qui les questionne.

Souvent, les questions orientées s'avèrent être des suggestions, des opinions, des conseils ou des ordres camouflés sous la forme interrogative. C'est le cas dans les exemples suivants :

- Vous êtes d'accord ?
- Ne croyez-vous pas que vous devriez le prévenir ?
- C'est mieux de lui dire, non ?
- Vous ne trouvez pas que ce serait une bonne idée d'aller au centre de santé ?

Le premier exemple s'apparente à un ordre ; les trois suivants sont des conseils.

Il est aisé de transformer une question dirigée en question ouverte. Voici quelques exemples.

- 1) « Tout va bien ? » devient « Comment allez-vous ? » ou « Comment ça va ? »
- 2) « Vous allez bien ? » devient « Comment allez-vous ? » ou « Comment ça va ? »
- 3) « Ca va mieux que la semaine passée ? » devient « Comment allez-vous depuis la semaine passée ? » ou « Comment ça va depuis la semaine passée ? »
- 4) « Vous êtes d'accord ? » devient « Qu'en pensez-vous ? » ou « Quel est votre avis ? »
- 5) « Ne croyez-vous pas que vous devriez le prévenir ? » devient « Que pensez-vous de l'idée de le prévenir ? »
- 6) « C'est mieux de lui dire, non ? » devient « Que pensez-vous de l'idée de le lui dire ? »
- 7) « Vous ne trouvez pas que ce serait une bonne idée d'aller au centre de santé ? » devient « Que pensez-vous de l'idée de consulter le centre de santé ? ».

Les exemples 5, 6 et 7 sont des conseils dissimulés. Dans la mesure du possible, il est recommandé d'éviter de prodiguer des conseils. Toutefois, certaines situations justifient que l'on déroge à cette règle. Dans ce cas, plutôt que d'avoir recours à une question orientée ou ouverte, l'intervenant peut présenter sa suggestion et solliciter la réaction de son interlocuteur/trice.

Reprenons les exemples :

- « Ne croyez-vous pas que vous devriez le prévenir ? » devient « Pour ma part, je pense que vous devriez le prévenir. Qu'est-ce que vous en pensez ? »
- « C'est mieux de lui dire, non ? » devient « De mon point de vue, ce serait mieux de le lui dire. Qu'en pensez-vous ? »
- « Vous ne trouvez pas que ce serait une bonne idée d'aller au centre de santé ? » devient « Il me semble très important que vous consultiez le centre de santé. Qu'est-ce que vous en pensez ? »

Les questions « Pourquoi ? »

Les questions ouvertes commençant par « pourquoi » sont à éviter autant que possible.

Destinée à obtenir une réponse précise concernant une cause, ces questions investigatrices s'apparentent à l'interrogatoire.

Nombre de questions de ce type interrogent les personnes sur leurs motivations. C'est le cas lorsqu'on demande, par exemple, « Pourquoi avez-vous agi de cette manière ? », « Pourquoi avez-vous fait cela ? » ou « Pourquoi avez-vous répondu cela ? ». Or, fréquemment, nous n'avons pas la moindre idée de la raison qui nous pousse à agir d'une manière plutôt que d'une autre. Nos motivations sont en grande partie inconscientes. Demander de les expliquer, c'est risquer d'induire des justifications et des rationalisations défensives².

Ce type de question est souvent perçu comme un jugement, une moralisation ou une accusation voilée et interprétées comme un reproche ou un blâme. Par exemple, la question « Pourquoi avez-vous agi de cette façon ? » est traduite en « Vous auriez pu ou du agir autrement ».

Ces questions induisent fréquemment des attitudes défensives (par exemple, la personne se justifie ou limite ses réponses au strict minimum), de la culpabilité (« Ce qui est arrivé est de ma faute. J'ai mal agi ») et des sentiments d'incompétence (« Je suis nul, j'aurais du agir autrement »).

Si la recherche de la cause s'avère utile (le « pourquoi »), les questions ouvertes du type « Comment expliquez-vous que... » doivent être préférées.

La compréhension mutuelle

Une bonne communication exige que les interlocuteurs se comprennent.

S'assurer que l'on a compris

Pour s'assurer qu'il a compris son interlocuteur/trice, l'intervenant a divers moyens à sa disposition. Il peut :

- reformuler, récapituler et résumer les propos énoncés.
- être attentif aux émotions qu'il manifeste à travers son langage verbal et les lui refléter.

² On entend par rationalisation une justification consciente d'une conduite relevant en fait d'autres motivations, généralement inconscientes (définition tirée de Marchais, P (1970), « Glossaire de psychiatrie », Paris, Masson). La rationalisation défensive consiste à défendre le bien-fondé d'un comportement, parfois irrationnel, que nous avons adopté en le justifiant de manière logique (par exemple, pour éviter d'être jugé négativement, d'être rejeté, etc.).

- l'inviter à reformuler ses propres propos : « Qu'entendez-vous par... ? », « Que dois-je comprendre lorsque vous dites que... ? », « Comment pourriez-vous dire cela avec d'autres mots... ? », etc.
- poser des questions et demander des éclaircissements : « Pouvez-vous m'expliquer... ? », « Je ne vous suis plus... », « Je ne comprends pas très bien », etc.

S'assurer que l'on est compris

Pour être compris de son interlocuteur/trice, l'intervenant doit veiller à utiliser un langage simple.

Lorsque des sujets émotionnels sont abordés (le viol, le rejet par la famille, les douleurs physiques, etc.), la victime risque d'être agitée par des sentiments intenses susceptibles de perturber sa compréhension. Il est alors insuffisant de lui demander : « Vous avez compris ce que j'ai dit ? » (question « orientée »). D'une part, l'interlocuteur/trice comprend ce qu'on lui dit en fonction de son contexte et ne doute généralement pas de sa compréhension même si elle est erronée. D'autre part, lorsqu'il/elle n'a pas compris, il/elle peut être gêné(e) de le signaler par crainte de passer pour quelqu'un de stupide et de décevoir l'intervenant. Il est donc préférable que l'intervenant lui demande :

- de répéter ce qu'il a dit ou de reformuler ses propos : « Voyons si je me suis exprimé clairement. Pouvez-vous me répéter ce que j'ai dit ? Si je n'ai pas été clair, je recommencerai », « Qu'avez-vous compris lorsque je vous ai dit que... ? », « Comment résumeriez-vous ma proposition ? », « Que devons-nous retenir ? », « Que pouvons-nous dégager de... ? », « Quels sont les points importants ? »
- s'il a des questions.
- s'il a besoin d'explications supplémentaires pour que ce soit plus clair.

Articles de la série

1. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Notions de base. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article377>
2. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Les encouragements à l'expression (écoute passive). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article378>
3. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. La reformulation (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article379>
4. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Le questionnement (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article380>
5. L'aide psychologique. La disponibilité de l'intervenant. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article381>

6. L'aide psychologique. Confidentialité et discrétion. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article382>
7. L'aide psychologique. L'accueil des victimes. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article383>
8. L'aide psychologique. Introduction au counseling. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article384>
9. L'aide psychologique. Rôles et limites de l'intervenant psychosocial. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article385>
10. L'aide psychologique. Le travail en réseau. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article386>

Bibliographie de l'auteur

Josse É. (2007). *Le pouvoir des histoires thérapeutiques*. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques. Paris : La Méridienne/Desclée De Brouwer.

Josse É., Dubois V. (2009). *Interventions en santé mentale dans les violences de masse*. Bruxelles : De Boeck.

Josse É. (2011). *Le traumatisme psychique chez le nourrisson, l'enfant et l'adolescent*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Josse É. (2016). Les scénarii réparateurs des mnésies traumatiques par hypnose et EMDR, in *Psychothérapies de la dissociation*, sous la dir. de Smith J., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Histoire du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Conception classique du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Le traumatisme complexe, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod

Josse É. (2017). *Les traumatismes psychiques chez le nourrisson et l'enfant en bas-âge*, in *Aide-mémoire – Psychiatrie et psychopathologie périnatales en 51 notions*, sous la dir. de Bayle B., Paris : Dunod.

Josse É., Maes J.-C. (2018). *Se protéger du radicalisme*. Couleur livres : Bruxelles

Josse É. (2^{ème} ed. 2019). *Le traumatisme psychique chez l'adulte*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Nombreux articles d'Evelyne Josse sur www.resilience-psy.com