

Comportements non-verbaux	
Expressions faciales	Emploie des expressions faciales appropriées au contexte.
Hochements de tête	Hoche la tête en synchronie pour démontrer qu'il comprend
Posture	Se tient à une distance adéquate. Posture propice à l'échange.
Contact visuel	Contact visuel soutenu. Dosage adéquat entre contact visuel et prise de notes
Silences et pauses	Utilisés à l'occasion

Comportements verbaux	
Reflét – reformulation	Redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus simple ce que le client vient d'exprimer de façon à obtenir l'accord de ce dernier. <i>Permet de vérifier notre compréhension.</i> <i>Permet au client de préciser sa pensée et de mieux se comprendre.</i>
Recadrage	Donner un autre sens . Proposer une vision différente de la réalité. <i>Permet au client de voir les choses autrement.</i>
Nommer	Dire ce que nous sentons derrière le message « officiel ». <i>Permet au client d'entrer en contact avec ses émotions, inquiétudes, etc.</i>
Normalisation	Forme particulière de recadrage. <i>Permet d'atténuer la culpabilité (ou autre sentiment) envers soi-même et le ressentiment envers d'autres personnes.</i>
Explication	Énoncé descriptif. Doit rester neutre et vise à aider le client à se rendre compte d'une situation. <i>Permet d'injecter de l'information nouvelle.</i>
Métaphore	Référence à une image visuelle, auditive, tactile qui peut être comparable à quelque chose d'autre.
Résumé	Aide le client à s'organiser , à dépouiller le contenu de ce qui n'est pas essentiel.
« Avance – recule »	Permet de proposer quelque chose au client mais d' amoindrir si on constate que cela est non recevable pour le moment. L'information a tout de même été donnée et fait éventuellement effet à un autre niveau.
Confrontation	Noter les écarts , incongruités, etc. dans les messages du client et les lui présenter. <i>Permet au client d'explorer ses pensées, sentiments, comportements, de les clarifier et, éventuellement, de les ajuster à la situation. Aide à dépasser un éventuel déni.</i> * À utiliser avec parcimonie
Parler de soi	L'usage judicieux de cette technique permet de démontrer de l'empathie et du soutien au client. * À utiliser avec parcimonie