

Réseau de Bienveilleurs

pour le bien-être de nos collègues



L'ÉCOUTE ACTIVE

Il s'agit d'écouter l'autre attentivement de manière à établir la confiance. L'écoute doit être non directive, et faite avec respect et empathie dans le but que l'interlocuteur puisse s'exprimer en toute liberté.

Ce qu'est l'écoute active	Ce que n'est pas de l'écoute active
<ul style="list-style-type: none">✓ Respecter le rythme de la personne✓ Choisir un endroit tranquille avec peu de dérangement✓ Rester dans le moment présent✓ Être attentif.ve, empathique, calme et patient.e✓ Exemplifier le langage corporel, le ton et la cadence✓ Faire comprendre à la personne que vous l'écoutez, par exemple, en hochant la tête ou en utilisant des sons d'approbation✓ Souligner et valoriser les points forts✓ S'assurer de bien comprendre : « Ça a dû être difficile de... » ; « Si j'ai bien compris... » ; « Que veux-tu dire par... »✓ Accepter les moments de silence✓ Être transparent.e et bienveillant.e	<ul style="list-style-type: none">✗ Pousser la personne à raconter ou se confier✗ Se laisser distraire✗ Interrompre✗ Préparer une réponse dans votre tête✗ Entrer dans les solutions rapidement avant même de laisser la personne prendre son temps pour se déposer✗ Se responsabiliser de résoudre le problème à sa place✗ Juger ce que la personne a fait ou comment elle se sent : « Tu ne devrais pas te sentir comme ça! » ; « Tu devrais être reconnaissant d'avoir un emploi et une famille! »✗ Parler de vos problèmes personnels✗ Faire de fausses promesses ou de faux espoirs : « C'est sûr que tu vas avoir ce nouveau poste, tu es tellement bonne! »✗ Parler des autres de façon négative : « Il est fou de toute façon »✗ Sauter aux conclusions

Nous tenons à remercier le CHU Ste-Justine de nous avoir permis de reproduire leur outil sur l'écoute active.