

Santé mentale

Santé mentale - Écoute active

Sur cette page

[Pourquoi est-ce important de savoir bien communiquer?](#)

[Quels sont quelques conseils à suivre concernant l'écoute active?](#)

[Quels sont quelques conseils concernant l'examen du langage corporel?](#)

[Quels sont quelques conseils pour une communication positive en milieu de travail?](#)

Pourquoi est-ce important de savoir bien communiquer?

Pour bien communiquer, il ne suffit pas de parler. Cela nécessite aussi une écoute active, de l'authenticité et de l'empathie. Dans le cadre de la communication, l'écoute active est une façon structurée d'écouter son interlocuteur et de lui répondre. Lorsque vous écoutez de façon active, votre attention se porte sur l'autre personne pour vous permettre de comprendre, d'interpréter et d'évaluer ce qu'elle vous dit.

L'essentiel est de communiquer sans porter de jugement. En milieu de travail, vous pouvez collaborer avec les gens pour établir des objectifs de rendement individuels réalistes, établir un calendrier de rétroaction et mesurer les progrès vers l'atteinte de ces objectifs. Ces techniques faciliteront l'établissement d'une relation de travail plus efficace et plus positive.

Quels sont quelques conseils à suivre concernant l'écoute active?

- Établir un contact visuel. Savoir toutefois que dans certaines cultures, un contact visuel excessif peut être perçu comme inapproprié, agressif ou impoli. Demeurer attentif, mais ne pas fixer son interlocuteur outre mesure.
- Se concentrer sur ce qui est dit. Ne pas faire d'autres activités en même temps, comme surveiller ses courriels ou répondre au téléphone.

- Écouter son interlocuteur pour lui permettre de s'exprimer. Ne pas l'interrompre. Vous voudrez peut-être « régler » des choses, mais si vous n'avez pas entendu toute la situation, il se pourrait que vous régliez le mauvais problème.
- Accorder des pauses. Certaines personnes peuvent avoir besoin de temps pour réfléchir et formuler leurs réponses. Ne pas faire pression sur quelqu'un pour qu'il réponde rapidement.
- Poser des questions. Si quelque chose n'est pas clair, le fait de demander plus de détails de façon amicale et sans porter de jugement montre votre intérêt.
- Répéter pour confirmer. Lorsque vous répétez ce que vous avez entendu, vous réduisez la possibilité de perception erronée et de confusion. Donner à l'autre personne l'occasion de corriger tout malentendu quant à ce que vous croyez avoir compris.
- Réfléchir à ce que vous avez entendu.
- Savoir lire entre les lignes. Chercher des indices dans le langage corporel qui pourraient révéler les sentiments de la personne quant au sujet de discussion (posture, expressions faciales, contact visuel, etc.).

Quels sont quelques conseils concernant l'examen du langage corporel?

Portez une attention particulière aux éléments suivants :

- Proximité – se tenir trop près ou trop loin
- Posture – de la désapprobation ou de l'aversion par opposition à de l'intérêt
- Gestes – contact visuel, mouvements des mains
- Expressions faciales – acquiescements, sourire, hochements de tête
- Silence – intérêt, préoccupation, stimulation de la discussion, ou désapprobation, désintéressement, incrédulité
- Gestes qui appuient les paroles de l'interlocuteur

N'oubliez pas que le ton de votre voix et votre langage corporel font aussi partie du message.

Veillez consulter la fiche d'information Réponses SST qui s'intitule [Santé mentale – Avoir une conversation délicate](#) pour en savoir plus sur la communication verbale et non verbale.

Quels sont quelques conseils pour une communication positive en milieu de travail?

- Chercher des solutions. Ne pas revenir sur un problème du passé.
- Réfléchir aux autres éléments dont on pourrait discuter ou qu'on pourrait apprendre. Lorsqu'on prend le temps d'écouter toute l'histoire, on a moins tendance à tirer des conclusions hâtives ou à faire des suppositions.
- Ne pas chercher absolument à trouver des solutions immédiatement. Il faudra peut-être du temps pour que les deux parties trouvent la solution qui leur convient le mieux. Si la décision ou la solution a fait l'objet d'un consensus, il est plus probable que les gens s'efforcent d'en faire une réussite.
- Permettre à l'interlocuteur de clarifier ses commentaires. Parfois, ce que nous disons n'est pas ce que nous voulions dire. Prendre le temps de clarifier ce que vous avez entendu et de déterminer si cela correspond à ce que votre interlocuteur avait l'intention de dire.

Date de la première publication de la fiche d'information : 2018-10-30

Fiche d'information confirmée à jour : 2022-01-25

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2018-10-30

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.