

ÉCOUTE ACTIVE 4920

Définition : attention portée aux messages verbaux et non verbaux émis par un patient afin de leur donner une signification.

► Activités

- Établir les objectifs de l'interaction.
- Manifester de l'intérêt envers le patient et le message qu'il transmet.
- Encourager l'expression des sentiments.
- Se concentrer sur l'interaction en éliminant tout préjugé, idée préconçue, préoccupation personnelle ou autre source d'inattention.
- Démontrer de la réceptivité et de la sensibilité aux émotions du patient.
- Être consciente du message non verbal transmis par sa propre posture.
- Être attentive au message non exprimé.
- Être consciente des mots non prononcés (intentionnellement ou inconsciemment) ainsi que du message non verbal qui accompagne le discours.
- Être attentive au timbre, au rythme, au volume, au ton et aux inflexions de la voix du patient.
- Déceler les sujets qui prédominent dans la conversation du patient.
- Déterminer la signification du message en se référant aux attitudes, aux expériences passées et à la situation actuelle.
- Choisir le bon moment pour répondre, de façon à faire sentir sa compréhension du message.
- Clarifier le message reçu à l'aide de questions et en renvoyant un feedback au patient.
- Vérifier la bonne compréhension du message.
- Utiliser une série d'interactions afin de mieux comprendre la signification du comportement.
- Éviter les barrières à l'écoute active (minimisation des sentiments, proposition de solutions faciles, interruptions, discours sur soi-même et terme prématuré apporté à la conversation).

Bibliographie

- Audio Visual Campus (1993). Active listening [Video]. San Diego: Levitz Sommer Productions.
- Helms, J. (1985). Active listening. In G.M. Bulechek & J.C. McCloskey (Eds.), *Nursing Interventions: Treatments for Nursing Diagnosis* (pp. 328-337). Philadelphia: W.B. Saunders