

# Stratégies d'écoute active et d'empathie

Les stratégies d'écoute active et d'empathie visent à mieux comprendre le message transmis par le stagiaire et à l'orienter dans la bonne direction (Bauer *et al.*, 2012). Elles favorisent l'écoute authentique. Elles sont donc très utiles lors de la résolution de conflits.

Stratégies	Explications	Exemples en supervision
Se mettre à la place de l'autre	Cette stratégie facilite la compréhension de la perspective de l'autre personne. Elle doit se dérouler sans jugement et viser l'acceptation de l'interlocuteur, malgré les différences.	Se questionner sur les sentiments que le stagiaire peut ressentir, sa perception des événements, les motifs qui justifient ses actions, etc.
Garder une distance émotive	Cette stratégie permet de ne pas se laisser envahir par la situation que vit l'autre personne.	Démontrer une compréhension profonde de la tristesse ou de la colère du stagiaire, sans toutefois s'appropriier cette émotion. « Cette situation est triste pour mon stagiaire, mais ce problème lui appartient. Ce n'est pas le mien. »
Exprimer son empathie à travers le langage non verbal	Cette stratégie permet d'exprimer son empathie. Le langage non verbal doit être mis de l'avant : le regard, la posture et l'expression faciale.	Utiliser l'acronyme FOPYD pour se souvenir des attitudes à adopter. F : face au stagiaire (prendre une posture d'écoute) O : ouverture (éviter de croiser les bras) P : se pencher vers le stagiaire (incliner légèrement le corps) Y : yeux, contact visuel (exprimer notre intérêt) D : détendu (utiliser des expressions faciales appropriées, relâcher les muscles)
Légitimer, affirmer, normaliser	Cette stratégie reconnaît la légitimité de l'expérience de l'interlocuteur. Après avoir cerné les émotions dominantes, on peut inviter l'autre à prendre conscience qu'il a de bonnes raisons de se sentir ainsi.	Normaliser la situation vécue par le stagiaire : « Je comprends ta réaction. N'importe quel stagiaire dans ta position aurait réagi comme tu l'as fait. » « Il est tout à fait normal que tu te sentes comme cela. »

(Bauer *et al.*, 2012 ; DeVito *et al.*, 2008; Héту, 2014; Phaneuf, 2011)

 **Mise en garde : Les stratégies d'écoute active et d'empathie varient selon les cultures.**