

L'EMPATHIE



1. La définition RH

(définition utilisée par les responsables ressources humaines et votre employeur)

L'empathie est la capacité d'**écouter une personne de manière active et positive (sans jugement)** de sorte que l'on identifie, reconnaît et comprend ses sentiments, ses émotions, ses besoins et ses souhaits. Elle permet une réponse adaptée (dans son comportement et son attitude) càd en tenant compte de sa réalité, ses croyances et ses ressentis.

Autres mots utilisés par les employeurs

Il est assez courant que les employeurs parlent uniquement d'«écoute active» bien que l'expression «empathie» soit devenue à la mode.

Le terme «actif» marque bien cette capacité à être réellement à l'écoute de ce que vit son interlocuteur (son ressenti, ses émotions, ses sentiments...).

Attention : parfois, on confond l'empathie avec la sympathie ou avec la compassion

L'empathie signifie littéralement «ce qu'on éprouve en dedans». Quelqu'un d'empathique dira par exemple : «je vois que tu es triste et je comprends pourquoi tu l'es». Il constate et comprend la tristesse de l'autre.



La sympathie signifie littéralement «ce qu'on éprouve avec autrui»

Quelqu'un de sympathique dira «oh, je suis vraiment triste pour toi et ce qui t'arrive. Je participe à ta douleur. J'ai mal avec toi».



La compassion signifie littéralement «souffrir avec autrui»

Quelqu'un qui agit avec compassion dira «je ressens pleinement ta tristesse et je la comprends comme si je la vivais moi-même, je vais rester près de toi pour te consoler». Cela demande une implication émotionnelle forte.



La grande difficulté de l'empathie est donc d'**écouter activement son interlocuteur** sans se confondre avec lui (càd sans se laisser envahir et polluer par l'émotion de l'autre) et/ou vouloir résoudre ses problèmes à sa place (sans qu'il l'ait demandé et avec notre vision des choses).



2. Notre définition

Dans le langage courant, on dit que l'empathie c'est «se mettre à la place de l'autre» ou «dans ses chaussures».

On dira que vous êtes empathique si vous réussissez :

- À vous mettre dans la peau de l'autre (même si l'on ne peut jamais totalement le faire).
- À lui faire sentir que vous êtes entièrement disponible et à son écoute.
- À lui montrer que vous vous intéressez vraiment à ce qu'il dit et ressent.

Nous avons tous de l'empathie pour l'autre de façon plus ou moins importante. La bonne nouvelle est que

l'on peut tous l'apprendre et la développer davantage.

Je suis empathique car je me concentre sur la personne qui parle. Je l'écoute sans parler de moi.

Je lui montre par des gestes que je la comprends et je lui dis.

Je lui montre que je comprends que ce qu'elle me dit est important pour elle, même si moi je ne trouve pas que c'est important.

Je reste gentil et attentif à ce qu'elle dit tout en étant distant au niveau de mes émotions (je ne pleure pas avec elle, je ne me mets pas en colère à sa place et je ne cherche pas à résoudre ses problèmes).



3. Exemples

Dans la vie de tous les jours

Si une amie m'appelle en pleurant car son petit ami la quitte, je peux être empathique avec elle car je suis capable de m'imaginer ce que je ressentirais si je vivais la même chose. Je l'écoute mais je ne parle pas de mes

ruptures amoureuses et je ne me mets pas à pleurer ou à me fâcher contre son copain. Je garde une certaine distance car ce n'est pas moi qui vis le drame mais bien mon amie.