



Comprendre l'empathie et la sympathie

Être empathique signifie *voir les choses du point de vue d'une autre personne ou s'imaginer dans la même situation qu'elle* et déterminer ce que cette personne ressent (sur la base de ses propos, du ton de sa voix, de l'expression de son visage, de son langage corporel, etc.).

L'empathie est essentielle pour comprendre, communiquer et établir des relations efficacement en milieu de travail, ce qui en fait un aspect clé d'un bon leadership.

- L'empathie nous aide à établir des liens avec les membres de l'équipe et les collègues.
- L'empathie nous permet d'établir la confiance dans nos relations.
- L'empathie peut nous aider à comprendre et à anticiper le comportement des membres de l'équipe.
- L'empathie peut nous aider à prendre des décisions plus avisées.

L'empathie peut être en corrélation positive avec le rendement professionnel. Les gestionnaires qui font preuve de plus d'empathie peuvent être considérés comme des membres de l'équipe plus performants. L'empathie nous aide à créer des liens interpersonnels étroits et essentiels pour assurer le succès de l'équipe dans son ensemble. Les gestionnaires empathiques sont mieux équipés pour soutenir les membres de l'équipe qui vivent des bouleversements. Ceux qui sont peu empathiques (particulièrement en période d'incertitude ou de crise) peuvent sembler indifférents, peu attentionnés et peu authentiques, ce qui rend les membres de l'équipe moins coopératifs et moins communicatifs.

Bien qu'ils soient souvent interchangeables, les termes **empathie** et **sympathie** présentent toutefois des différences importantes. L'empathie sous-entend le *partage* des expériences émotionnelles d'une autre personne et est fondée sur une *compréhension inexprimée*. En d'autres termes, nous sommes capables de ressentir nous-mêmes les émotions d'une autre personne et de les comprendre sans nécessairement avoir à exprimer cette réaction. À l'opposé, la sympathie sous-entend un soutien et une offre : nous offrons notre aide et notre affection à la personne, en lui soulignant, par exemple, que nous avons du chagrin pour elle. Bien que les sentiments exprimés soient authentiques, cela ne veut pas dire pour autant que nous comprenons la situation vécue par la personne.



	Empathie	Sympathie
Brève définition	L'empathie est fondée sur des <i>sentiments</i> : nous ressentons également les émotions de la personne avec qui nous établissons un lien.	La sympathie est fondée sur le <i>soutien et l'intérêt</i> : nous éprouvons du chagrin ou de la pitié pour la personne.
Exemple	« <i>Depuis que votre mère est décédée, je suis sûr que vous traversez beaucoup d'émotions, comme de la tristesse, de la frustration et de la colère.</i> »	« <i>Je suis vraiment désolé d'apprendre le décès de votre mère. J'ai une pensée pour vous en ces moments difficiles.</i> »

Il nous arrive parfois d'exprimer de la sympathie sans le vouloir au lieu de faire preuve d'empathie. Malheureusement, offrir sa *sympathie* à un membre de l'équipe qui vit une situation bouleversante n'est pas toujours utile (exprimée seule, la sympathie peut sembler superficielle et manquer de sentiments). Exprimer sa sympathie n'apporte généralement aucun réconfort au membre de l'équipe et peut même avoir l'effet contraire.

L'*empathie*, au contraire, permet une reconnaissance plus profonde de la douleur du membre de l'équipe. Nous nous identifions à l'expérience du membre de l'équipe, ce qui l'aide à sentir qu'il est compris et qu'il existe un lien au plan émotionnel.

S'exprimer avec empathie

S'exprimer avec empathie permet de *clarifier* et de *renforcer* les sentiments du membre de l'équipe. Pour ce faire, de nombreuses techniques de communication verbales et non verbales peuvent être utiles : reformulation, révélation de soi et langage corporel approprié. Voici quelques exemples d'énoncés empathiques :

- À un membre de l'équipe surchargé de travail :
 - o « *Je peux m'imaginer à quel point tu dois être stressé par ta charge de travail actuelle. Laisse-moi voir si je peux faire quelque chose pour t'aider à reprendre le contrôle...* »



- À un membre de l'équipe en situation de conflit avec un collègue :
 - o « *Tu sembles contrarié par la situation; j'aimerais que nous en discussions et que nous voyions ce qui peut être fait pour améliorer la situation... »*
- À un membre de l'équipe qui a été muté de force à un autre service :
 - o « *Je comprends que tu puisses penser que la décision est injuste. Cette situation est semblable à ce que j'ai vécu... »*
- À un membre de l'équipe qui vient d'être licencié en raison d'une réorganisation.
 - o « *Ces nouvelles doivent être bouleversantes pour toi. Je vais mettre tout en œuvre pour t'aider... »*

Généralement, un gestionnaire habile au chapitre de l'empathie :

- aide les autres membres de l'équipe à se sentir respectés;
- tend à remarquer les signes de surmenage chez les membres de l'équipe;
- s'intéresse aux besoins, aux objectifs et aux intentions des autres;
- se montre disposé à soutenir les membres de l'équipe qui vivent des problèmes personnels;
- fait preuve de compassion lorsqu'une personne lui révèle une perte au plan personnel.