



Entre Ce que je pense, Ce que je veux dire, Ce que je crois dire, Ce que je dis, Ce que vous avez envie d'entendre, Ce que vous entendez, Ce que vous comprenez... il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même...

CITATION-POPULAIRE.COM 

— Bernard Werber



BOÎTE À OUTILS DE L'EMPATHIE





1

TESTER SON EMPATHIE



TESTEZ VOTRE EMPATHIE 1/2

| | Souvent 3 | Rarement 2 | Jamais 1 |
|--|-----------|------------|----------|
| 1) Cherchez-vous en général à comprendre les réactions d'autrui ? | | | |
| 2) Observez-vous le comportement des autres ? | | | |
| 3) Vous mettez-vous spontanément à la place de l'autre ? | | | |
| 4) Cherchez-vous à comprendre ce que l'autre ressent vraiment ? | | | |
| 5) Avez-vous envie de savoir ce que les autres « vivent » ou ressentent intérieurement ? | | | |
| 6) Avez-vous tendance à aborder les échanges de fond ? | | | |
| 7) Vous arrive-t-il de passer du temps pour écouter quelqu'un ? | | | |
| 8) Pouvez-vous accepter facilement de modifier l'organisation que vous aviez prévue ? | | | |
| 9) Êtes-vous tolérant ? | | | |
| 10) Remarquez-vous spontanément la tristesse, la peur, la joie de quelqu'un ? | | | |
| 11) Trouvez-vous les autres dignes d'intérêt ? | | | |



TESTEZ VOTRE EMPATHIE 2/2

| | Rarement 3 | Parfois 2 | Souvent 1 |
|---|------------|-----------|-----------|
| 12) Cherchez-vous des similitudes entre vous et autrui ? | | | |
| 13) Dit-on de vous que vous êtes un « affectif » ? | | | |
| 14) Avez-vous besoin de partager avec l'autre le même vécu émotionnel ou affectif ? | | | |
| 15) Êtes-vous conscient de vos propres croyances, jugements ? | | | |
| 16) Êtes-vous quelqu'un d'indifférent ? | | | |
| 17) Avez-vous tendance à vous considérer supérieur aux autres ? | | | |
| 18) Avez-vous tendance à chercher l'approbation des autres ? | | | |
| 20) Avez-vous besoin que l'autre perçoive les choses comme vous ? | | | |



TESTEZ VOTRE EMPATHIE



| RÉSULTATS | |
|-----------------------|--|
| 40 – 60 Points | <p>Bonnes compétences d'empathie. Ouverture aux autres, qualités d'écoute et d'attention aux autres (émotions...), sans trop de jugement à leur égard. Tendance à être plutôt naturel avec les autres, sans chercher systématiquement à les séduire ou à leur « plaire ».</p> |
| 20 – 40 Points | <p>Quelques atouts en terme d'empathie. S'interroger sur son attention et son intérêt pour autrui, ou sur son besoin d'approbation.</p> |
| < 20 Points | <p>Faible niveau d'empathie. Le questionnaire permet de repérer et de travailler ses points faibles, en fonction des réponses cochées (1 ou 2).</p> |

Source : Qu'est-ce que l'empathie ?



« Le secret du succès, s'il existe, c'est la faculté de se mettre à la place de l'autre et de considérer les choses de son point de vue autant que du nôtre. »

Henry Ford



2

**COMPRENDRE
L'EMPATHIE**



QU'EST-CE QUE L'EMPATHIE ?

EMPATHIE

***Empatheia* signifie en grec « ressentir de l'intérieur »**

L'empathie est une « mise à la place de l'autre » intentionnelle pour comprendre autrui et ce qu'il éprouve.



EMPATHIE : QUELQUES DÉFINITIONS

- **Définition générale :** « Par empathie on désigne la capacité à se mettre à la place de l'autre pour comprendre ce qu'il éprouve. »
- **Daniel Goleman :** « l'empathie, qui est la perception des émotions d'autrui, constitue l'élément fondamental de l'intelligence Interpersonnelle».
- **Éric Albert (approche entreprise et management) :** l'empathie c'est « être capable de se mettre à la place de l'autre et être enclin à le faire pour comprendre ce qu'il ressent, de quoi sont faites ses émotions, mais aussi ses attentes, ses frustrations, ses espoirs. »



L'EMPATHIE COMME COMPÉTENCE ÉMOTIONNELLE

L'empathie consiste à reconnaître, comprendre et prendre en compte les sentiments des autres.



L'empathie implique :

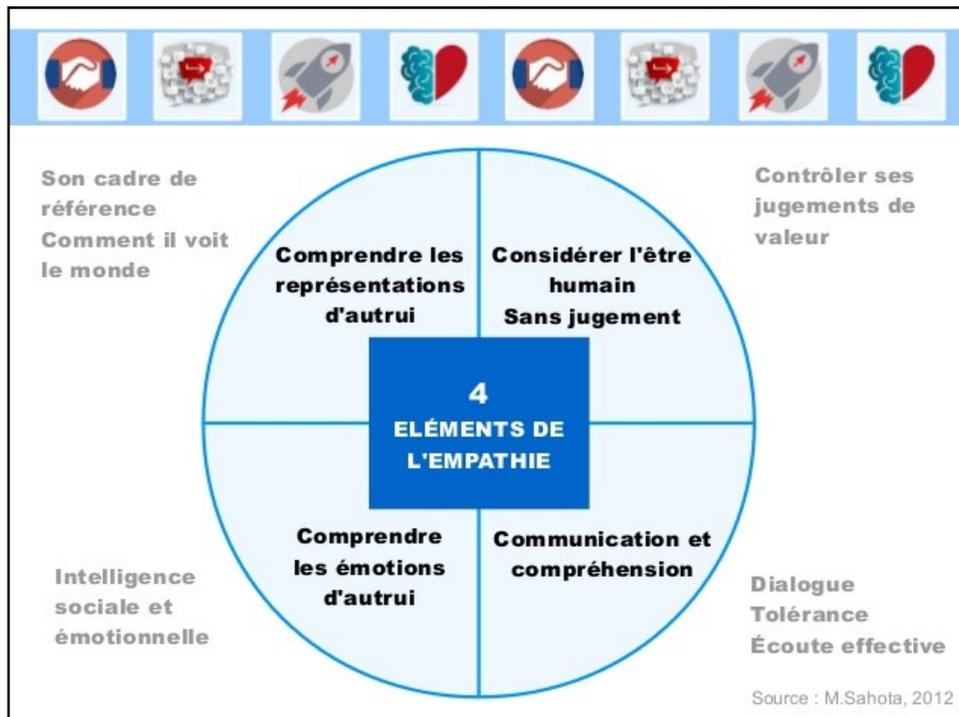
- **D'être capable d'exprimer sa compréhension d'un point de vue différent du sien.**
- **De se comporter de façon respectueuse envers les sentiments des autres.**

Modèle EQ-i 2.0 de l'intelligence émotionnelle



L'EMPATHIE C'EST / CE N'EST PAS

| L'empathie n'est pas | L'EMPATHIE C'EST |
|---|--|
| Partager les émotions de l'autre | Être ouvert à l'autre |
| S'identifier à l'autre | Chercher à <i>comprendre</i> l'état affectif de l'autre. |
| Projeter ses propres sentiments sur l'autre | Être à l'écoute des ressentis et des besoins de l'autre, tout en restant à l'écoute des siens. |
| Fusionner avec l'autre | Chercher à comprendre les émotions et les réactions de l'autre : • Même si nos intérêts divergent. • Même si l'on n'a aucune sympathie pour lui. |
| Adopter le point de vue de l'autre | |
| Éprouver de l'affection pour l'autre | |



DISTINGUER L'EMPATHIE DE LA SYMPATHIE

| Empathie | Sympathie |
|--|------------------------------------|
| Représentation de l'émotion | Partage / contagion de l'émotion |
| Distinction entre soi et l'autre | Identification à l'autre |
| Pas (de nécessité) de lien affectif | Établissement d'un lien affectif |
| Réaction à l'émotion par le comportement | Réaction à l'émotion par l'émotion |

Source : Famery

Exemples :

Empathie : « Tu es triste... je le comprends, mais je ne suis pas triste. À la limite, je suis triste pour toi et je te demande si je peux faire quelque chose pour t'aider. »

Sympathie : « Je comprends ton stress car je vis le même, car nous vivons la même situation dans ce service : surcharge de travail, incertitude quant à notre avenir, et manager autocrate (ou laisser-faire).»

Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?

The diagram shows three scenarios of a person in a well:

- La sympathie:** An orange figure jumps into the well, shouting "J'arrive !".
- La compassion:** A yellow figure sits on the edge of the well, shouting "Courage ! Je suis avec toi mon pauvre...".
- L'empathie:** A pink figure stands on the edge of the well, holding a rope to help the person inside, shouting "Attrape !".

5

**L'ÉCOUTE
EN EMPATHIE**



ÉCOUTE RÉCEPTIVE – ÉCOUTE ACTIVE



ÉCOUTE RÉCEPTIVE



ÉCOUTE ACTIVE

Consiste à montrer à l'autre que ce qu'il dit nous intéresse :

- Attention portée aux propos
- Silence d'écoute
- Attitudes empathiques
- Relances brèves : répétitions, relais...

Consiste à vérifier que comprenons bien le contenu et le sentiment :

- Reformulations : « si je comprends bien... »
- Reflet des sentiments : « je ne sais pas pourquoi mais vous avez l'air de... »



PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

Savoir s'arrêter de parler

Éliminer tout jugement immédiat

Contrôler ses émotions

Réagir aux idées, et non à la personne

Utiliser ses capacités cérébrales, réfléchir, analyser



Ne pas couper la parole

Regarder attentivement l'autre

Adopter une posture de bienveillance

Reformuler

Valoriser

Recentrer

Débit parole = 150 mots/mn
Débit pensée = 400 mots/mn



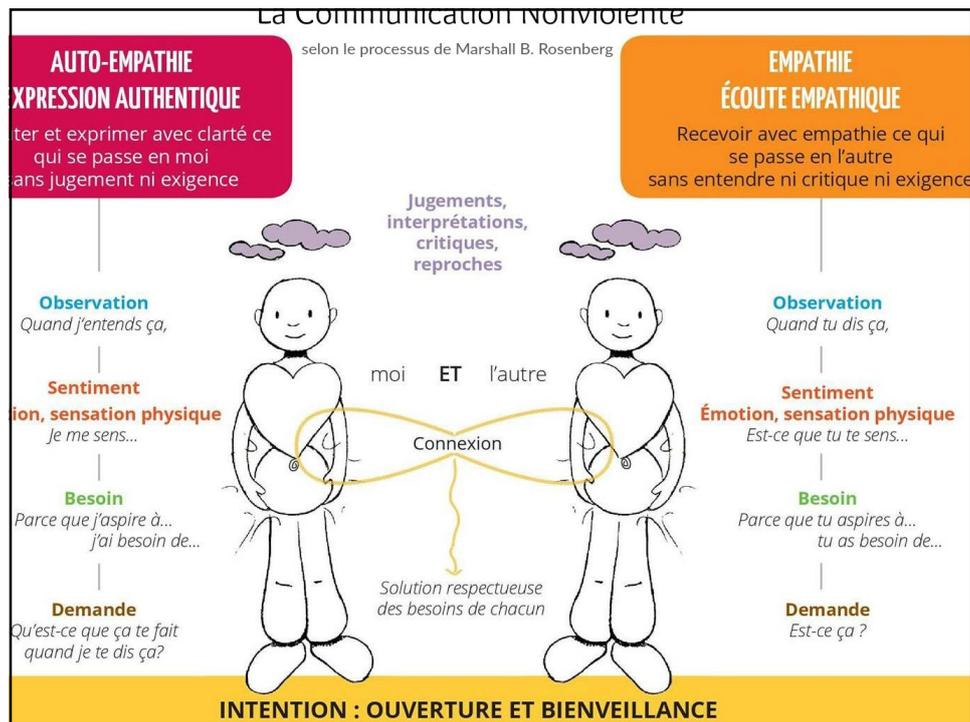
LA CNV : COMMUNICATION NON VIOLENTE

- La CNV est un processus de communication en 4 étapes développé par le psychologue Marshall Rosenberg.
- Cette approche axée sur la notion de **BESOIN**, permet de comprendre son émotion, et d'accéder à celle d'autrui.
- La CNV promeut un état d'esprit visant à la bienveillance et à la recherche de la qualité des relations avec autrui.



**COMMUNICATION NON VIOLENTE
SYNTHÈSE DES 2 UTILISATIONS ORIENTÉES BESOINS**

| La communication non violente appliquée à MOI | La communication non violente appliquée à L'AUTRE |
|---|---|
| Lorsque je vois, entends, remarque... | Quand tu vois, entends, remarques... |
| ... je me sens ... | ... tu te sens ... |
| ... parce que j'ai besoin de ... (et pas QUE tu...) | ... parce que tu as besoin de ... |
| Et j'aimerais maintenant que ... | Est-ce que c'est bien ça ? |
| MON Besoin | Formulation de l'empathie SON Besoin |
| ↩ TROUVER UNE SOLUTION POUR SATISFAIRE LES BESOINS DE CHACUN ↗ | |








« La chose la plus importante en communication c'est d'entendre ce qui n'est pas dit. »

Peter Drucker



ÉMOTIONS ET INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- **Toutes les émotions ont une fonction** : émotions de connexion sociale (joie, tristesse), émotions de survie (peur, colère, dégoût). Lorsque les émotions primaires peuvent assurer leur fonction à une intensité adaptée à leur cause, il y a équilibre émotionnel.
- Lire et identifier ses émotions et celles d'autrui, savoir ce qui les déclenche et quels besoins satisfaire pour réguler ces émotions est fondamental en terme d'empathie.
- **L'intelligence émotionnelle (Daniel Goleman)** : « une méta-capacité à dialoguer avec ses émotions et celles des autres, pour renforcer la qualité et la puissance de ses relations ».

|  | | | |
|--|--|------------------|---|
| QUELS BESOINS ET ÉMOTIONS SATISFAIRE POUR UNE RELATION OPTIMALE À L'AUTRE ? | | | |
| Catégorie | Émotions | | Besoins |
| Besoins « essentiels » | | | Sens |
| | | | Reconnaissance |
| | | | Structure (besoin de cadre) |
| Besoins émotionnels | Émotions de connexion sociale | PEUR | Besoin de Sécurité |
| | | JOIE | Partage, célébration |
| | Émotions de survie | TRISTESSE | Retrait, ou réconfort, soutien |
| | | COLÈRE | Réparation / justice |
| | | DÉCEPTE | Sécurité, besoin de reconnaissance |

|  | | | |
|---|--|--|--|
| <p>« L'être humain n'est pas mu par des mots, ni par des idées, ni par des opinions, mais par les émotions qui les sous-tendent. »</p> <p>C. Portelance</p> | | | |



| Différences | Objectif | Manière | Implication émotionnelle | Conséquences probables |
|-------------------|---|---|--|--|
| EMPATHIE | La compréhension de l'interlocuteur. Qu'il s'agisse de choses positives comme de choses négatives. | Se mettre à la place de l'autre tout en gardant à l'esprit que l'on n'est pas l'autre (pas de projection). | Idéalement : aucune ! Neutralité. | L'optimisation de la communication, par la prise en considération de ce qui est exprimé par l'autre. La qualité de l'accueil de l'autre. |
| SYMPATHIE | Le bien-être de son interlocuteur. Sa séduction pour un retour de sentiment positif. Créer des sentiments positifs. | Sourire, compliments, invitation à faire « avec », à partager. Créer un climat de confiance et un esprit d'équipe avec son interlocuteur. | Emotions positives chez l'interlocuteur éveillées par celui qui est sympathique. | Création de sentiments d'amour ou d'amitié réciproques. Un meilleur esprit d'équipe. Risques : - hypocrisie - manipulation |
| COMPASSION | La consolation de la souffrance de son interlocuteur. Vivre des sentiments négatifs. | Se confondre avec l'interlocuteur pour vivre les mêmes émotions négatives que lui. | Emotions négatives véhiculées par celui qui souffre et vécues comme telles par celui qui compatit. | Un lien confidentiel très fort. Risques ultérieurs : - dépendance psychologique ; - abus de faiblesse. |

Source : Diane Dechièvre, 2006

