

Conversations au sujet de la santé mentale n° 6

Styles de leadership : Empathie ou sympathie : renforcer les liens avec les employés

Nous sommes en 2022, et la plupart des chefs d'entreprise et des propriétaires sont sensiblement conscients de leur part de responsabilité dans la santé mentale de leurs employés. Ce ne sont pas tous les leaders qui savent comment inviter leurs employés à s'ouvrir, et certains peuvent même se sentir intimidés à l'idée que les membres de leur personnel s'entretiennent de leurs luttes et de leurs difficultés personnelles, qu'elles soient dues à des problèmes sur le lieu de travail ou dans la vie de tous les jours.

Comprendre la différence entre une réaction de sympathie et une réaction d'empathie peut vous aider à faire en sorte que vos employés se sentent appréciés, en sécurité et respectés, et à les aider de manière significative à gérer les situations difficiles.

La sympathie et l'empathie semblent toutes deux être des réponses positives et utiles. Une personne sympathique est généralement perçue comme une personne chaleureuse, attentive et attentionnée. Or, les réactions de sympathie peuvent fragiliser les relations lorsque nous nous concentrons sur ce que nous ressentons plutôt que sur ce que l'autre nous raconte, et lorsque nous répondons des choses comme « oh, c'est triste ». La sympathie accentue le déséquilibre des forces entre l'employé et le patron et ne contribue guère à résoudre le problème. En réalité, aucune réponse que vous donnerez n'est susceptible de régler le problème. Et si vous considérez la confiance de votre employé comme une invitation à vous rapprocher et reconnaissez que le rapprochement est un outil puissant et utile que vous êtes en mesure d'offrir à votre personnel?

Contrairement à la sympathie qui nuit au rapprochement, l'empathie est une compétence qui peut rapprocher les gens et leur donner un sentiment d'inclusion. Elle établit un lien entre les personnes en créant une ouverture et permet d'essayer de comprendre ce que ressent une autre personne dans son cadre de référence. Theresa Wiseman, spécialiste des soins infirmiers, indique quatre piliers de réponses empathiques qui peuvent accroître vos chances de soutenir votre personnel :

1. Prendre de recul, ou se mettre à la place de l'autre personne

S'identifier aux autres

Trouvez quelque chose en vous qui peut vous permettre de vous identifier à l'autre personne et de



Se concentrer sur l'autre personne

Proposez des réponses qui mettent l'accent sur la personne, ou posez davantage de questions pour montrer que vous vous intéressez à sa situation afin



Réponse empathique

Évitez : « Oh wow, c'est triste » ou « quand ça m'arrive, j'en rigole ». Essayez de ressentir ce que la personne ressent, ou imaginez ce que vous ressentiriez dans une

2. Ne pas porter de jugement et écouter



3. Reconnaître chez une autre personne une émotion que vous avez déjà ressentie auparavant

En accédant à votre propre vulnérabilité en pensant à des moments où vous avez ressenti la même chose ou vécu les mêmes circonstances, vous êtes en mesure d'offrir un espace plus ouvert et sécuritaire qui continue à mettre l'accent sur l'autre personne. Ce faisant, nous pouvons offrir un meilleur soutien.

4. Communiquer que vous reconnaissez l'émotion de l'autre personne et que vous faites preuve de compassion En fin de compte, il s'agit de la seule chose que vous puissiez offrir, C.-à-d. établir des liens en s'identifiant à l'autre et en étant prêt à l'écouter et à être présent. Vous n'êtes pas un conseiller, et on ne peut pas attendre de vous que vous le soyez. Mais ce que vous êtes, c'est un humain, et vous pouvez vous rapprocher de quelqu'un pour lui permettre de se sentir « mieux » et d'aller de l'avant.