

L'empathie, un outil en gestion de conflit

—> Nous entendons parfois parler de ce mot peu commun qu'est l'empathie. Mais finalement, qu'est-ce que c'est ? Quel est son rôle dans les relations humaines et plus particulièrement en matière de gestion des conflits ? Comment s'exprimer de manière empathique ?

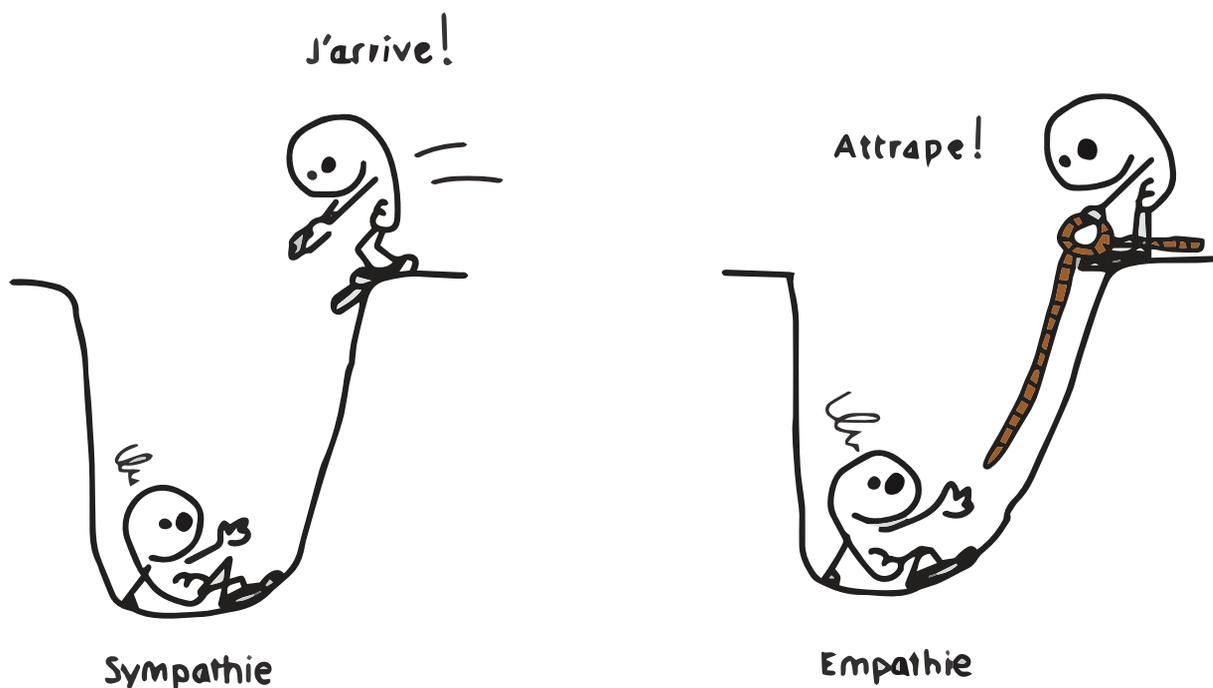
- **Objectifs :** - savoir définir l'empathie
- mieux comprendre son rôle dans les relations interpersonnelles
- tenter de développer une position empathique
- **Durée :** entre 1h et 2h (en fonction des exercices réalisés)

L'empathie c'est quoi ?

L'empathie peut se définir comme la capacité à percevoir ce que vit et ressent une autre personne : c'est tenter de se mettre à la place de l'autre pour comprendre sa situation sans porter de jugement.

Être dans l'empathie suppose donc de pouvoir temporairement dissocier ce que vit l'autre de ce que je vis, c'est à dire mettre de côté un moment mes propres préoccupations et besoins.

Quelle est la différence entre empathie et sympathie ?



Pour tenter de comprendre cette différence, penchons-nous d'abord sur l'étymologie de ces deux mots :

- **Sym-pathie** signifie "ressentir avec" : ici on partage ses pensées et sentiments avec l'autre. On est dans la fusion.
- **Em-pathie** signifie "ressentir en dedans" : dans ce cas, on partage le point de vue d'autrui, pour observer ses pensées et sentiments mais en les différenciant des nôtres. On est plutôt dans la recherche de compréhension.

En fait, sympathiser signifie partager les mêmes émotions avec l'autre. On peut alors se retrouver submergé par son contexte émotionnel : c'est le cas par exemple lorsqu'un ami est confronté à un immense chagrin et que nous nous plongeons dans ce chagrin avec lui. En fait, dans une approche sympathique je m'identifie pleinement à ce que vit l'autre, ce qui ne permet plus de comprendre réellement ce qui se passe pour lui. Je fais « l'éponge ».

Sympathie : je ressens les sentiments d'un autre, je fusionne, je perds conscience de moi.

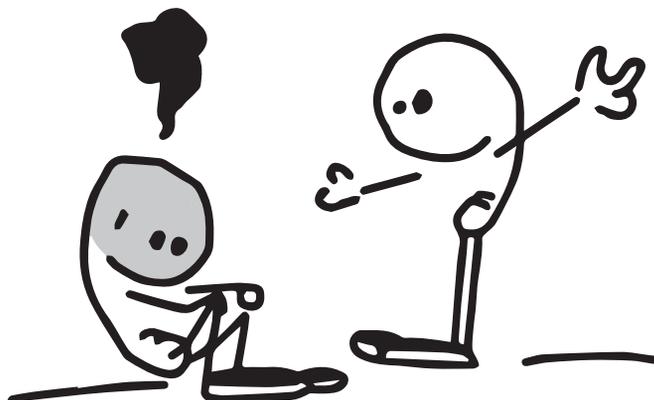
Empathie : je comprends l'autre et ses sentiments en le différenciant de mon propre ressenti.

Exercice :

Parmi les exemples suivants, les situations font-elles référence à l'empathie ou à la sympathie ? (*correction en italique*)

- « *Ma pauvre petite, quelle tristesse de savoir que ton chat a disparu, j'ai envie de pleurer.* » (*sympathie : l'émetteur fait l'éponge*)
- « *Le fait que j'arrive en retard te mets hors de toi car tu ne peux pas t'organiser comme tu le souhaiterais. Je te sens très en colère !* » (*empathie : l'émetteur essaie de comprendre ce que vit l'autre*)
- « *Je suis tellement triste que tu aies échoué au permis de conduire, tu méritais vraiment de l'obtenir !* » (*sympathie : l'émetteur fait l'éponge*)

Essaie de trouver toi-même un exemple de situation dans laquelle toi ou tes proches ont fait preuve d'empathie et un autre de sympathie.



Quel est le rôle de l'empathie en gestion de conflit ?

Savoir identifier et reconnaître ses émotions est quelque chose de difficile mais essentiel lorsque nous interagissons avec les autres. Prendre conscience des ressentis des autres est certainement plus difficile encore, mais c'est un levier important pour désamorcer de nombreux conflits.

En effet, reconnaître les sentiments de l'autre, son vécu aussi différent soit-il du nôtre dans la même situation, constitue souvent un moyen efficace pour faire descendre la pression et favoriser la création d'un espace de communication constructif.

Exercice :

Imaginez quelle serait votre réaction lorsque, très en colère, au bord de l'explosion, votre interlocuteur vous répond :

- « *Calmez-vous, ne soyez pas agressif comme ça, c'est inutile !* »
- « *Je vois que vous êtes très en colère, je ne sais pas encore ce qui s'est passé mais manifestement il y a quelque chose que vous n'avez pas avalé !* »

Qu'est-ce que chacune des réponses provoque en vous ? Quelle différence y voyez-vous ?

Pistes de correction : dans le premier cas, tendance à accentuer l'énerverment car sentiment d'être jugé et non écouté ou compris ; dans le second, tendance à l'apaisement car sentiment d'être pris en compte, d'être entendu dans son vécu.

Pour résumer, la communication empathique est donc un moyen :

- de vérifier notre compréhension du vécu de l'autre dans la situation
- de permettre à notre interlocuteur de se sentir entendu et non jugé
- d'aider l'autre à prendre contact avec ses propres émotions de manière à mieux définir sa vision de la situation

Concrètement, comment formuler des messages empathiques ?

L'empathie s'appuie à la fois sur le langage verbal et sur le non-verbal. L'idée va être d'exprimer à l'autre ce qu'il nous semble percevoir chez lui en terme d'émotion, de ressenti ou de besoin :

Exemples :

- « Je remarque que tu regardes par la fenêtre à chaque fois que je m'adresse à toi, tu as l'air préoccupé. »
- « Je te vois très souriant ce matin, tu as l'air très heureux. »
- « Tu dis que le nombre trop important de réunions te met hors de toi. Je te sens inquiet car cela ne te permet pas d'avancer dans ton projet comme tu le souhaiterais ».

Attention, il existe de nombreux pièges à éviter qui font obstacle à l'empathie : prétendre la compréhension sans reformulation, juger, conseiller, interpréter, prendre pour soi, proposer immédiatement une solution au problème... (cf fiches 7 et 8)

Exercice : Jeux d'improvisation

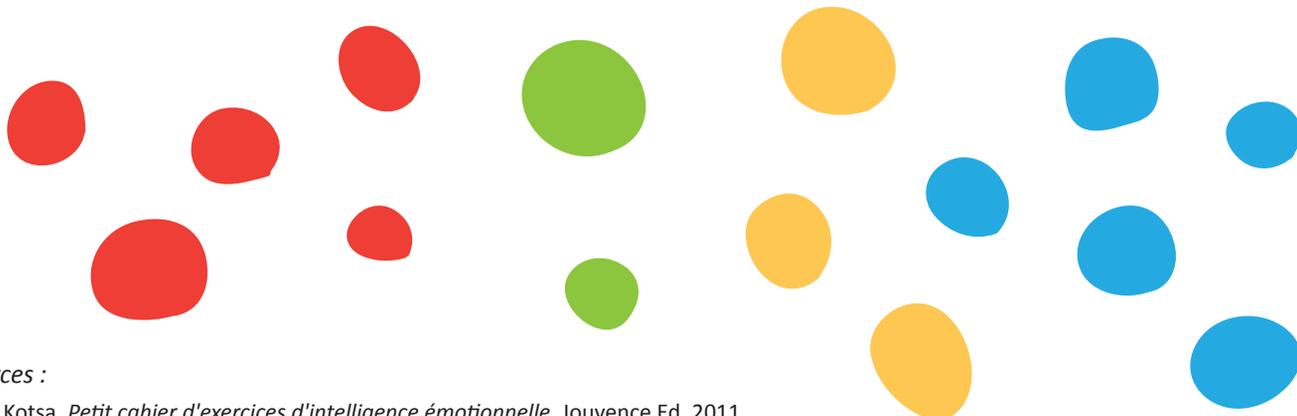
(A, B et C sont des personnages)

- A et B. A « je ne supporte plus que tu renifles comme ça, c'est exaspérant ! Prends un mouchoir. » B réagit de manière empathique puis de manière non empathique.
- A, B, C font la queue à la caisse d'un supermarché. C arrive le dernier et dépasse tout le monde en disant qu'il est pressé. A réagit de manière non empathique / B réagit de manière empathique.
- Imaginer d'autres situations de ce type.

Exercice : Le jeu des gommettes

Pour 30 joueurs : 15 observateurs et 15 joueurs (chaque observateur observe un joueur ciblé). Pour le jeu préparer 5 pastilles bleues, 5 rouges, 2 jaunes, 2 vertes et une orange. Ceci est un jeu non verbal, le silence est donc à respecter jusqu'à la fin. Vous pouvez échanger des signaux et des gestes. Tout le monde va avoir une pastille colorée sur le front sans en connaître la couleur.

- Demander au groupe de se rassembler par couleur et de bien observer ses ressentis et ses besoins. Chaque observateur suit son joueur et tente de percevoir ses émotions.
- Demander ensuite de constituer des groupes multicolores : pas deux fois la même couleur dans le groupe en observant à nouveau ressentis et besoins.
- Discussion, partage en binôme observateur/joueur : les observateurs tentent d'exprimer la perception des ressentis du joueur observé en faisant preuve d'empathie. Puis discussion.
- Discussion, partage en grand groupe sur l'exercice.



Sources :

-Ilios Kotsa. *Petit cahier d'exercices d'intelligence émotionnelle*. Jouvence Ed, 2011.