

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

L'empathie au travail est bonne pour la santé !

L'empathie et la sympathie sont souvent confondues : dans les deux cas, il existe une relation de proximité entre les personnes. On s'intéresse à l'autre, on est réceptif à ce qu'il communique. La relation se caractérise par la présence d'émotions.

Être empathique, c'est se mettre dans la peau de l'autre et comprendre qu'il vit une émotion sans toutefois s'approprier la situation de l'autre. Ainsi, on garde une distance psychologique et on préserve sa propre santé.

Être sympathique, c'est ressentir la même émotion que ressent l'autre, c'est partager sa souffrance et devenir préoccupé, car on s'imagine vivre la situation. Ainsi, on augmente son propre niveau de stress.

L'EXPRESSION**« QUELQU'UN DE SYMPATHIQUE »**

EST UTILISÉE POUR PARLER D'UNE PERSONNE AGRÉABLE ET PLAISANTE. NATURELLEMENT, ON PEUT ÊTRE EMPATHIQUE TOUT EN ÉTANT AGRÉABLE AVEC L'AUTRE.

Cette fiche technique porte sur les interventions liées au travail. L'information est tout aussi utile dans les activités de vie personnelle.



Empathie

On comprend l'émotion de l'autre
On fait la distinction entre soi et l'autre
On est objectif face à la situation, on est neutre. On n'est pas influencé par l'émotion que l'autre vit

Sympathie

On ressent l'émotion de l'autre
On s'identifie à l'autre
On est subjectif face à la situation, partial et influencé par l'émotion que l'autre vit au point de la ressentir soi-même

EXEMPLE

La personne que je visite à domicile est très triste, car elle a appris qu'elle devra déménager en résidence. C'est une mauvaise nouvelle pour elle...

Je comprends qu'elle soit triste et que ce sera difficile, mais moi je ne suis pas triste. Je suis donc empathique.

Je m'imagine vivre cette situation et je deviens triste. Je me sens démunie et dépassée. Je suis donc sympathique.



Les risques possibles à se montrer sympathique

Dans le but d'aider l'autre, de le sauver, de le protéger, on peut finir par penser et ressentir à la place de l'autre et se trouver pris dans le problème de l'autre. Lorsqu'on est sympathique, on peut perdre sa distance psychologique, mettre sa santé à risque et se sentir envahi, dépassé, impuissant, coupable, frustré, en colère, etc.

Se laisser atteindre par le discours ou le comportement de l'autre peut mener à l'épuisement professionnel. Lorsqu'on est sympathique, on a de la difficulté à dire non, à mettre clairement les limites. On peut dépasser la limite de ses tâches, mettre sa sécurité physique en danger et se blesser.

Pour faciliter l'approche empathique au travail

- Bien connaître son rôle et ses responsabilités dans le cadre de ses fonctions.
- Bien connaître les politiques et les procédures de son service et les appliquer.
- S'assurer de la disponibilité et du soutien de son supérieur dans l'organisation du travail.
- Présenter les politiques et procédures au client et obtenir un engagement de sa part.
- Déterminer les limites des tâches à accomplir et en discuter avec le client.
- Faire connaître au client les limites de la relation avec lui.
- S'exercer à dire non, pour refuser les demandes qui dépassent le mandat prévu.
- Rapporter à son supérieur les situations pour lesquelles on se sent démunie afin d'obtenir du soutien et, ainsi, préserver sa santé psychologique.
- Faire appel à des organismes qui offrent des services complémentaires pour leur référer le client en cas de situations qui dépassent le mandat de l'établissement.



POUR EN SAVOIR PLUS

Famery, S. (2014). *Le pouvoir de l'empathie : comment obtenir le meilleur et éviter le pire ?* Paris, France : Eyrolles.
ASSTSAS. (2017). *Formation Réactions sécuritaires Alpha*, Cahier du participant.

ASSTSAS



Ensemble en prévention

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales.
L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales
Téléphone : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528
info@asstsas.qc.ca – asstsas.qc.ca