

# L'empathie dans les relations professionnelles : jusqu'où ?



par Monique Divanach, le 14.09.2017. Article rédigé pour le [CEP](#) et relayé à nos clients et amis curieux.

**Au cœur des relations professionnelles dites bienveillantes, dans les pratiques de dialogue, de négociation, de reconnaissance, de gestion de conflits, que recouvre le mot « bienveillance » ? Attention à l'autre, intérêt pour l'autre, sollicitude, sympathie ou comme on le dit maintenant, empathie ?**

**Jusqu'où faut-il se mettre à la place de l'autre pour le comprendre ?**

Doit-on, peut-on aimer ou être sympa avec tout le monde ?

Un vernis d'empathie peut-il cacher de la manipulation ?

Peut-on souffrir de trop d'empathie avec l'impression d'avoir trop donné ?

Faut-il alors être auto-empathique ?

**Qu'est-ce qu'on entend par empathie ?**

Tout d'abord, il s'agit de définir ce concept récent mais en pleine croissance depuis les années 60 : l'empathie, à distinguer de son cousin, la sympathie. À l'origine de ces deux mots, on trouve l'étymon grec *pathos* « ce qu'on ressent », associé à l'étymon *en-* « dedans » (pour empathie) ou *sun* « avec, ensemble » (pour sympathie).

L'empathie peut être définie comme "la capacité de comprendre précisément les sentiments d'autrui tout en conservant une distance affective par rapport à l'autre. La sympathie suppose un partage de sentiments et l'établissement de liens affectifs". (source : Office québécois de la langue française, Banque de dépannage linguistique).

Bonne coïncidence ou effet de mode, le magazine Sciences Humaines de juin dernier a fait du thème de l'empathie son dossier et propose plusieurs éclairages intéressants. Jean-François Dortier dans son article « Empathie et bienveillance : révolution ou effet de mode », propose de préciser encore la signification d'empathie à travers ses composantes :

- **l'empathie cognitive** ou la capacité à percevoir, comprendre les pensées et intentions d'autrui.
- **l'empathie affective** ou la capacité à comprendre les émotions d'autrui, sans forcément les éprouver soi-même.
- **l'empathie compassionnelle ou sollicitude** qui va au-delà de constater et comprendre les émotions d'autrui, pour agir, apporter un geste de réconfort par exemple.

**Un équilibre délicat en matière d'empathie**

L'empathie compassionnelle fait actuellement l'objet d'une forte pression sociale pour tous les personnels liés au soin, à la santé et à l'éducation, dont on attend qu'ils s'occupent de nos proches avec attention et sollicitude.

L'empathie peut donc présenter des zones d'ombre et susciter des critiques. En effet, elle peut aboutir à des dérives : inégalité voire indifférence dans un contexte de concurrence de victimes, burn-out lié à une grande fatigue compassionnelle par contagion émotionnelle ou à cause du besoin exacerbé d'être accepté et apprécié.

Dans son article « Les pièges de l'empathie », Serge Tisseron, psychiatre et psychanalyste, explique comment l'empathie peut être exploitée à des fins de manipulation lorsque les composantes cognitives et affectives ne s'équilibrent plus. Avec l'exemple de Donald Trump, il illustre comment l'empathie cognitive seule peut être un formidable outil de manipulation en faisant croire à l'implication affective alors qu'il n'en est rien.

Une autre menace plane avec les robots capables d'identifier nos émotions et de nous faire croire qu'ils nous comprennent mieux que notre entourage...

Dans l'autre sens, un manque d'empathie cognitive peut se traduire par une préférence pour les gens qui nous ressemblent au détriment de ceux qui semblent avoir d'autres points de vue, faire d'autres choix. Ce qui peut s'exprimer actuellement par la tendance au repli communautaire.

Les bons sentiments ne suffisent donc pas à améliorer la qualité de relations humaines réciproques. Cette réflexion sur l'empathie nous invite à un regard lucide sur nos propres ressorts, sur nos intérêts dans la relation et l'équilibre dynamique et délicat à cultiver pour témoigner une prévenance authentique tout en nous écoutant et reconnaissant nos limites.

Liens utiles: [Empathie et bienveillance : révolution ou effet de mode ? -J-F Dortier, magazine Sciences Humaines, juin 2017](#)

Egalement paru le 14.09.2017 sur [le site du CEP](#)

