



Leaders empathiques

L'empathie est la capacité de se mettre à la place de l'autre et de se connecter avec ses émotions, ses pensées et ses sentiments

Le mieux-être général des employés est fortement influencé par la présence d'un leadership fort et investi. Certains gestionnaires peuvent avoir l'impression que soutenir leur personnel signifie assumer le rôle d'un conseiller ou d'un thérapeute. En réalité, être un leader attentionné, c'est diriger avec empathie.

Qu'est-ce que l'empathie ?

- ✓ Ressentir AVEC quelqu'un
- ✓ Écouter sans jugement
- ✓ Voir la situation à travers les yeux d'un autre
- ✓ Reconnaître les craintes, les angoisses, les préoccupations et la douleur
- ✓ Résister à l'envie de « remplir » un espace inconfortable
- ✓ Comprendre le contexte culturel de l'individu
- ✓ Connaître ses limites et faire appel à des experts lorsque cela est approprié
- ✓ Prendre soin de sa propre santé mentale

Ce que l'empathie n'est PAS

- × Avoir de la peine pour quelqu'un
- × Tenter de résoudre le problème d'autrui
- × Chercher le côté positif
- × Minimiser la situation
- × Tenter de diagnostiquer
- × Partager vos propres expériences
- × Une « recette » spécifique

L'impact des leaders empathiques

L'un des facteurs clés du mieux-être au travail est la **connexion**. Le sentiment de connexion d'un employé est renforcé lorsque son gestionnaire ou son chef d'équipe se rend disponible, prend le temps d'écouter les besoins et de valider les préoccupations. La connexion et les relations entre les employés sont particulièrement importantes dans les environnements virtuels, car elles leur offrent un espace sûr où ils peuvent être authentiques et donner le meilleur d'eux-mêmes.

DÉVELOPPER L'EMPATHIE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

(Pour plus d'information, consultez la [série sur l'assouplissement des restrictions liées à la COVID-19 en milieu de travail](#))

- Il est essentiel d'établir une relation de confiance avec vos employés. Une relation dans laquelle les deux parties se sentent en sécurité et respectées est essentielle pour que l'empathie soit ressentie et reçue.
- Prendre soin de sa propre santé psychologique est la clé pour être présent pour les autres. Soyez conscient de vous-même, de vos limites et de ce que vous êtes capable de donner et de recevoir. Il est important de savoir quand il faut prendre du recul ou orienter les employés vers d'autres sources de soutien.
- Vous n'avez pas besoin de connaître toutes les réponses, et il n'y a pas toujours un problème à résoudre. Écoutez généreusement, dans le but de vous connecter à l'engagement, à la passion, aux valeurs et aux désirs de l'autre.
- Parfois, les gens cherchent simplement à être entendus. Être un leader peut signifier offrir votre présence, plutôt que des suggestions.
- Il n'existe pas d'approche unique. Un leadership empathique exige une compréhension des besoins de chaque membre de l'équipe.

Un gestionnaire bienveillant n'est pas un thérapeute. Il est important de reconnaître les différences :

Gestionnaire bienveillant	Thérapeute
<ul style="list-style-type: none">• Écoute les besoins et les préoccupations• Crée un climat de sécurité et de confiance• Fournit des conseils et un soutien• Se concentre sur la gestion des performances et le mieux-être au travail• Gère les problèmes sur le lieu de travail et oriente les problèmes personnels vers les prestataires de services appropriés	<ul style="list-style-type: none">• Écoute les besoins et les préoccupations• Crée un climat de sécurité et de confiance• Fournit une éducation, des stratégies et des outils d'adaptation• Se concentre sur la santé physique, la santé mentale et le mieux-être des clients• Accompagne et guide le client dans l'exploration et la résolution de ses problèmes