



ASSTSAS Ensemble en prévention

L'empathie au travail est bonne pour la santé !

Josée Lamoureux, conseillère  
12 novembre 2020

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 et un désir d'aider de la part  
de l'intervenant.

Mais jusqu'où doit-il aller afin de prendre soin de lui  
pour pouvoir prendre soin de l'autre ?

ASSTSAS 2

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

---

### Contenu de la présentation

- Définition de l'empathie et de la sympathie
- Nuance entre les deux notions
- Exemples de situation au quotidien
- Les risques possibles à se montrer sympathique
- Astuces pour faciliter l'approche empathique au travail

ASSTSAS

3

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

---

- **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.

ASSTSAS

4

## L'empathie au travail est bonne pour la 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.

ASSTSAS

5

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

### 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

ASSTSAS

6

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

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...

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

**Sympathie:** Je m'imagine vivre cette situation et je deviens triste. Je me sens démuni et dépassé. *Je suis donc sympathique.*

ASSTSAS

7

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

### 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.
- On peut alors
  - Perdre sa distance psychologique
  - Mettre sa santé à risque
  - Se sentir envahi, dépassé, impuissant, coupable, frustré, en colère, etc.

ASSTSAS

8

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

### Astuces pour faciliter l'approche empathique au travail

- Bien connaître son rôle et ses responsabilités
- Bien connaître les politiques et procédures, les appliquer et aviser le client
- S'assurer de la disponibilité et du soutien de son supérieur
- 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
- Faire appel à des organismes qui offrent des services complémentaires

ASSTSAS

9

## L'empathie au travail est bonne pour la santé !

Questions ?  
Merci !

**Josée Lamoureux**

Conseillère

[jlamoureux@asstsas.qc.ca](mailto:jlamoureux@asstsas.qc.ca)

514 253-6871 Poste 262

ou 1 800 361-4528

ASSTSAS

10