

# EMPATHIE



## Comment cultiver son empathie ?

Cette soft skill est-elle une de vos forces ?

- Vous êtes toujours le premier à vous rendre compte qu'une personne de votre groupe se sent mal
- Vous êtes très sensible aux scènes émouvantes dans les films
- Vous pouvez être aussi sensible aux réussites des autres qu'aux vôtres.

Cela vous correspond-il ?

- ⇒ Tout à fait
- ⇒ Pas tout le temps, cela demande des efforts
- ⇒ Absolument pas

Être empathique, c'est savoir ce que c'est que de voir la réalité à travers le regard d'une autre personne. Vous êtes capable de vous mettre à la place de quelqu'un d'autre. Vous pouvez avoir de multiples points de vue.

Voici quelques pistes pour développer votre empathie.

### ➤ **AUTHENTIQUE & SINCERE**

Soyez en cohérence avec vos valeurs

Partagez vos ressentis, émotions et sentiments en prenant du recul

### ➤ **BIENVEILLANCE envers soi et les autres**

Pratiquez la TOLERANCE envers vous-même et vos collègues : coupez le son à la petite voix intérieure qui juge, critique. Essayez de comprendre ce qui amène votre interlocuteur à agir ainsi.

Gardez un certain recul afin de ne pas laisser envahir et dépasser par les émotions et sentiments d'autrui

## ➤ ADAPTER SA COMMUNICATION & COMPORTEMENT

- ✚ Développez une grande observation aux signaux non verbaux et para-verbaux de votre interlocuteur, pour anticiper la suite de votre conversation.

Les signaux para-verbaux correspondent à tous les signaux liés à la voix, tels que l'intonation, le rythme de parole, les hésitations.

Les signaux non verbaux correspondent à l'ensemble des signaux corporels et comportementaux que l'on peut observer chez une personne tels que les gestes, la respiration, le regard, la manière d'occuper l'espace.

Exemple : Si votre interlocuteur est en colère, peut être que son visage rougit ? ou que sa respiration est plus rapide ? A vous de respirer calmement, d'avoir un débit de parole lent pour l'apaiser.

- ✚ Synchronisez votre vocabulaire à celui de votre interlocuteur

Synchronisez vos gestes, mots et état d'esprit en fonction des 5 sens de votre interlocuteur. Nous percevons et interprétons selon nos 5 sens, s'adapter à autrui nous permet de lui parler sur le même mode, « émettre sur la même fréquence » (sans le singer).

Pensez à reformuler selon son mode principal.

## Comprendre le V.A.K.O.G (Visuel - Auditif - Kinesthésique - Olfactif - Gustatif)



**Votre interlocuteur est plutôt « Visuel »**

Il fabrique des images mentales, son langage est visuel

*Quelques verbes pour s'adapter :*

Voir, regarder, visualiser, montrer, en prendre plein la vue, clarifier,  
Obscurcir, noircir le tableau, fondre les tons, illustrer, effacer, cacher,  
Entrevoir, revoir, focaliser, contraster, « ça jure », prévoir, envisager,  
Inspecter, scruter, s'absorber dans l'image, apparaître, refléter, sauter aux yeux ...



**Votre interlocuteur est plutôt « Auditif »**

Il fabrique du son, pour comprendre

*Quelques verbes pour s'adapter :*

Ecouter, entendre, être tout ouïe, sonner, résonner, mettre au diapason, assourdir,  
Se faire sonner les cloches, du tac au tac, parler, exprimer, dire, questionner, braire, mugir,  
caqueter, hurler, crier, se faire entendre, geindre, murmurer, étouffer le bruit, discuter,  
Interviewer, déclarer, prononcer, donner de la voix, percer le silence, casser les oreilles,  
Sonner faux, faire des couacs, passer du grave à l'aigu ...



**Votre interlocuteur est plutôt « kinesthésique »**

Il fabrique du sens, du toucher

*Quelques mots pour s'adapter :*

Agiter, toucher, frapper, caresser, prendre contact, coup à coup, saisir, remuer, balancer, casser, amortir, accrocher, équilibrer, saisir, remuer, courir, marcher, traverser, bouger, dérapier, glisser, surgir, jeter, lancer, enfoncer, tenir en place, rester sur ses positions, ressentir, sentir, éprouver, étouffer, se laisser imprégner ...



**Votre interlocuteur est plutôt « Olfactif »**

Il fabrique des odeurs

*Quelques mots pour s'adapter :*

Renifler, sentir le roussi, sentir bon, embaumer, puer, pestilentiel, parfumé, éventé, nauséabond, sentir, flairer, piffer, humer, exhaler, (odeur) pénétrante, envoutante, persistante...



**Votre interlocuteur est plutôt « Gustatif »**

Il fabrique du goût

*Quelques mots pour s'adapter :*

*Goûter, savourer, se régaler, dévorer, digérer, croquer, manger,  
accommoder le menu, faire tourner la sauce, aromatiser, à boire et à manger,  
exquis, enivrant, succulent, insipide, raffiné, épicé, pimenté ...*

➤ **QUELQUES EXERCICES AU QUOTIDIEN**

- Observez le comportement d'un inconnu et essayez de comprendre ce qui se passe
- Tout en discutant avec des personnes, cherchez à comprendre ce qu'elles veulent réellement dire au-delà des mots. Cherchez à décoder leur communication non verbale