

POURQUOI ET COMMENT ETRE EMPATHIQUE ?

On l'a déjà vu, lorsque l'on éprouve une difficulté, on s'empresse souvent, à tort, de trouver une solution pour sortir le plus rapidement possible de notre inconfort.

On a également vu que la première étape est d'avoir l'humilité de reconnaître que l'on ne connaît pas le problème (l'« éléphant ») dans sa totalité et qu'il est donc nécessaire de faire appel à d'autres points de vue pour en avoir la meilleure compréhension possible, qui sera néanmoins toujours relative et subjective.

Dans la réalité, il est très fréquent que l'ensemble des personnes concernées par une problématique ne puissent pas partager leur vision du problème. En effet,

1. toutes ces personnes ne sont pas forcément présentes pour s'exprimer,
2. nous n'avons pas tous la même facilité à nous exprimer,
3. et, de manière générale, il n'est pas toujours facile d'exprimer l'implicite.

Nous devons dans ce cas « imaginer » la manière dont ces personnes perçoivent le problème en se mettant à la place de ces personnes. Et c'est ici qu'apparaît l'indispensable notion d'empathie.

Prise de conscience :

Voici une petite fable pour illustrer ce qu'est l'empathie et ses bénéfices.

Bucéphale et Alexandre



Bucéphale était un cheval d'une très grande beauté, mais aucun cavalier ne pouvait le monter. Il était terriblement nerveux, ruait, se cabrait et finissait par désarçonner le cavalier imprudent. Aussi, tous disaient de lui que c'était un cheval méchant et agressif.

Mais lorsqu'on amena Bucéphale à Alexandre le Grand, celui-ci se garda bien de porter semblable jugement. Il examina longtemps l'attitude de la bête et découvrit qu'elle avait tout simplement peur de son ombre.

Il tourna donc la tête de Bucéphale vers le soleil et, en la maintenant dans cette direction, il put rassurer, fatiguer...et bientôt monter le cheval.

La première étape est de prendre conscience que l'on n'est quasiment jamais spontanément dans la véritable empathie. On est par défaut dans la projection ou dans le jugement. De nombreuses expériences ont été réalisées pour montrer que les enfants sont naturellement empathiques. Et je pense que c'est le cas. Cependant, ces expériences induisent souvent un biais : elles nous montrent des enfants réagissant avec empathie face à d'autres enfants parce qu'ils se projettent dans les mêmes situations (un enfant pleure en voyant un autre enfant triste, etc.).

Or ce n'est pas bien compliqué d'être empathique envers ses semblables... La difficulté est d'avoir de l'empathie envers les personnes qui ne fonctionnent pas comme nous, ou pire, qui ont un fonctionnement qui nous dérange... On tombe alors très facilement dans le jugement.

Par exemple :

Personne A : « Michel a besoin d'être mieux organisé. »

Moi : « Êtes-vous sûr que Michel ait besoin d'être mieux organisé ? »

Personne A : « Ben oui, c'est le bazar sur son bureau. »

Moi : « Oui, mais ce n'est pas vous qui avez besoin que Michel soit mieux organisé ? »

Personne A : « Ben si, mais lui aussi. »

Moi : « Peut-être que lui, au contraire, a besoin qu'on lui fiche la paix avec son bazar, qui en fait lui convient très bien... »

Personne A : « Ah oui... »

Un autre exemple :

Personne A : « Marie a besoin de plus déléguer. »

Moi : « Êtes-vous sûr que Marie a besoin de plus déléguer. »

Personne A : « Ben oui. »

Moi : « Ce n'est pas vous qui avez besoin que Marie délègue plus ? »

Personne A : « Si... »

Moi : « Peut-être que Marie a besoin, au contraire, de tout contrôler et vous, vous aimeriez qu'elle délègue plus... »

Je rencontre très souvent ce type d'échanges...

Quand l'on voudrait qu'une personne fasse quelque chose qu'elle ne fait pas, c'est souvent que l'on a des besoins contradictoires, qui créent une tension, qu'il convient de mettre à jour... Et chacun d'entre nous essaie, par différentes techniques de domination et/ou d'intimidation et/ou de manipulation, de faire changer d'avis ou de comportement l'autre personne... On se leurre complètement si l'on pense que c'est une bonne manière de résoudre le problème...

La véritable difficulté est d'avoir de l'empathie envers des personnes que l'on déteste... Et pourquoi est-ce alors essentiel ? Parce que c'est à cette seule condition que l'on pourra comprendre quel est le véritable problème à résoudre et que l'on sera donc en mesure d'y apporter des réponses pertinentes...

“Si j'avais une heure pour résoudre un problème, je passerais cinquante-cinq minutes à définir le problème et seulement cinq minutes à trouver la solution.” disait Albert Einstein.

Lors de mes interventions, après avoir pris soin de bien expliquer aux participants ce qu'est réellement l'empathie et toute son importance, et afin de leur faire ressentir ses enjeux et à quel point il est difficile d'être empathique, je leur fais faire un jeu de rôle qui accentue et met donc en lumière notre manière de penser habituelle, avec ses conséquences pas toujours très constructives...

L'un des participants se porte volontaire pour jouer le rôle d'une personne lambda qui défend un point de vue éthiquement inacceptable (pédophilie, racisme, viol, meurtre, etc.). Les autres participants doivent questionner cette personne lambda avec empathie, afin de comprendre son point de vue, la manière dont elle appréhende le monde, ses motivations, ses besoins, etc. L'objectif est clairement annoncé : identifier correctement la véritable problématique afin d'être en mesure d'y apporter des solutions. Je donne également la consigne de poser des questions empathiques et donc à priori ouvertes.

Lors du debriefing, je leur fais remarquer que leurs questions étaient souvent fermées et loin d'être empathiques : malgré l'explication de ce qu'est l'empathie et la consigne, ils ne cherchent pas vraiment à comprendre la personne... ils cherchent plutôt à lui faire prendre conscience qu'elle a tort, avec parfois l'espoir de la faire culpabiliser et/ou de la raisonner... (par exemple « Pensez-vous aux proches de la famille ? »)

Je leur fais également prendre conscience qu'ils confondent « comprendre » et « adhérer »... Comme ils sont dans l'incapacité d'adhérer, il leur est très difficile de chercher à comprendre...

Être empathique, ce n'est donc pas, comme on pourrait le croire, avoir de la sympathie pour la personne, avoir envie de la soutenir : on se doit d'être empathique envers un violeur pour comprendre sa vision du monde, ses motivations profondes et donc identifier la vraie problématique dans l'objectif de trouver des solutions pertinentes qui éviteront de nouveaux viols. On n'a absolument pas à soutenir le violeur, à adhérer à ses actes inacceptables.

Et on comprend que les personnes toxiques sont par nature très empathiques : elles savent parfaitement détecter le fonctionnement et les attentes des personnes et appuyer là où ça fait mal.

Mise en pratique personnelle :

Pour vous faire ressentir la bascule de la posture de projection ou du jugement à la posture d'empathie, je vous invite à faire les quelques exercices ci-dessous :

1. Imprimez la fable de Bucéphale et Alexandre et placez-là à un endroit où vous tombez dessus le plus souvent possible, tout simplement pour y penser le plus souvent possible !
2. Choisissez une personne qui un a comportement que vous désapprouvez et qui provoque un problème entre vous, et notez tout ce que vous pensez de cette personne (ça marche assez bien avec un enfant qui a un comportement qui ne nous convient pas... on a de l'amour pour lui mais, parce qu'on veut l'éduquer, on a paradoxalement tendance à être peu dans l'empathie...).
3. Analysez pour chaque aspect que vous avez noté si votre point de vue provient d'empathie, de projection de votre propre ressenti et/ou inquiétudes ou de jugement de votre part.
4. Revisitez les projections et les jugements que vous avez envers cette personne avec un état d'esprit fortement empathique : tel un anthropologue qui identifie et qui note, sans aucun jugement, les ressentis et les besoins de cette personne. Bien sûr, ce ne sont que des hypothèses, mais veillez à ce que vos hypothèses soient le fruit de votre empathie et non plus celui de votre projection ou de votre jugement. Attention, ne vous préoccupez pas des conséquences sinon vous risquez fort de retomber dans la projection et le jugement ! (noter que votre enfant a besoin de s'amuser au lieu de faire ses devoirs ne veut pas dire que vous allez le laisser faire ! Rappelez-vous : comprendre ne signifie pas adhérer !)
5. Soyez attentif à la détection de tensions entre vos besoins et ceux de la personne concernée. Si vous pouvez remplacer « il a besoin de » par « il faut que », vous parlez de votre propre besoin et le besoin de la personne se situe a priori à l'opposé ; vous avez alors identifié une tension. Ces détections de tensions sont essentielles pour la reformulation pertinente de la problématique.
6. Essayez de creuser par « pour quelles raisons ? » afin de découvrir des besoins « cachés »
7. Notez tous ces besoins
8. Partager vos difficultés, vos découvertes, vos remarques sur Facebook

La semaine prochaine :

Nous continuerons à explorer les ressentis et les besoins des personnes concernées par une problématique en se focalisant sur les émotions et les messages qu'elles nous transmettent.

Soyez patients en ce qui concernent la créativité. Il vous faut résister à cette tentation de vouloir chercher des solutions trop vite... Rappelez-vous Einstein : « Si j'avais une heure pour résoudre un problème dont ma vie dépend, je passerais 55 minutes à identifier quelle est la véritable problématique et seulement 5 minutes à chercher des solutions... »

A très vite !

Aurélie