

# Trousse du leadership positif

## Un aperçu du Chapitre 6 : Empathie

### Pilier 6 – Empathie

L'empathie et son rôle dans l'efficacité du leadership ont fait l'objet d'une attention croissante. Les chercheurs ont cerné trois dimensions de l'empathie qui agissent de concert pour établir des liens profonds et favoriser la réussite de l'organisation. Il y a trois types d'empathie :

1. **L'empathie cognitive** est la capacité à comprendre le point de vue d'une autre personne à un niveau intellectuel. C'est le « côté réflexion » de l'empathie.
2. **L'empathie émotionnelle** est la capacité à ressentir et à partager les émotions des autres. La personne « se sent comprise ».
3. **L'empathie compassionnelle** est la capacité à transformer la compréhension et les sentiments en actions concrètes. C'est là que l'empathie passe d'une qualité passive à un outil actif de leadership.

### Le « pourquoi » : Preuves de l'importance de l'empathie

Les avantages d'un leadership axé sur l'empathie incluent :

- l'augmentation de l'efficacité personnelle;
- des niveaux plus élevés de mobilisation des employés;
- l'inclusion et l'appartenance; et
- la résilience et le bien-être.

### Le « comment » : Stratégies pratiques pour un leadership axé sur l'empathie

- **Sollicitez les points de vue des autres.**
  - Plutôt que de traiter les gens comme nous voudrions être traités, nous devons les traiter comme ils souhaitent être traités.
- **Posez des questions.**
  - Utilisez des questions ouvertes « quoi », « comment » ou « pourquoi » pour favoriser une réflexion large.
  - Tirez profit des questions de suivi : « Pouvez-vous m'en dire plus? » ou « Pourquoi pensez-vous que cela s'est produit? »
  - Explorez l'inconnu. Prenez l'habitude de poser des questions telles que « Qu'est-ce qui nous échappe? » et « Quelles hypothèses faisons-nous? »

- Menez des séances de questions en rafale lorsque vous êtes bloqué sur un problème difficile (utilisez des questions et non des solutions pour recadrer le problème d'une nouvelle manière).
- Favorisez une culture du questionnement. Montrez à votre équipe que les questions sont non seulement les bienvenues, mais qu'elles sont également valorisées.
- Posez de manière proactive des questions. Par exemple : « Quel est le sujet dont nous n'avons pas encore discuté, mais qui le mérite? ».
- **Adopter une attitude d'écoute active.**
  - Adoptez une approche d'écoute active tel le DMPA : Demande, Miroir, Paraphrase, et Amorce
- **Offrez de la formation et du perfectionnement.**
  - Investissez dans le développement du leadership pour vous-même et pour votre équipe. Mettez l'accent sur l'intelligence émotionnelle et les compétences liées à l'empathie – des compétences qui s'apprennent et qui peuvent s'amplifier avec la pratique.

Pour en apprendre plus sur les avantages du leadership axé sur l'empathie et sur les stratégies pratiques pour l'adopter, consultez le **Chapitre 6 : Empathie**, rédigé par le Dr Craig Dowden, dans la [Trousse du leadership positif de l'APEX](#).