

Empathie ou sympathie : qu'est-ce qui est mieux pour votre santé ?



Josée Lamoureux
jlamoureux@asstsas.qc.ca

Vous est-il déjà arrivé de vouloir aider quelqu'un et de vous retrouver, finalement, aussi englouti dans le problème que cette personne ?

Votre collègue de travail vit une peine d'amour et vous ressentez autant de colère qu'elle envers l'ex-conjoint. Le client que vous suivez à domicile est en phase terminale de sa maladie et vous pleurez à chacune des visites. L'employé que vous supervisez vit un moment difficile dans sa vie et vous l'écoutez sans limites tout en vous sentant impuissant.

Les travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux se retrouvent quotidiennement au cœur de situations où ils sont sollicités émotionnellement. Lorsqu'il n'observe plus de distance psychologique et qu'il adopte une attitude sympathique, le travailleur devient plus vulnérable. Il a de la difficulté à dire non, à mettre des limites. Il se laisse atteindre par le contenu du discours ou le comportement de l'autre. Il devient alors difficile pour lui d'exécuter sa tâche, d'accomplir son mandat, de jouer son rôle.

Des concepts à distinguer

L'empathie et la sympathie sont souvent confondues, car, dans les deux cas, il y a une relation de proximité et la présence d'émotions. Les deux concepts deviennent intéressants à distinguer pour se protéger et mieux intervenir.

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.

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.

L'expression « Quelqu'un de sympathique » est utilisée pour parler d'une personne agréable et plaisante. Naturellement, on peut être empathique tout en étant agréable avec l'autre.

Du soutien pour les travailleurs

L'ASSTSAS présente une nouvelle publication *L'empathie au travail est bonne pour la santé*. Elle permet de saisir la nuance entre les deux concepts et de se sensibiliser aux effets sur la santé lorsque l'on devient trop en sympathie avec les clients, ou même avec les collègues, lorsqu'ils vivent des épreuves.

La fiche technique fournit quelques suggestions de bonnes pratiques afin de développer son attitude empathique envers les clients. Elle peut être utilisée à l'arrivée des nouveaux employés pour nommer ce qui est attendu dans leur relation avec les clients, ainsi que pour commencer la réflexion individuellement ou en équipe quant à la meilleure attitude à adopter pour préserver sa santé psychologique. ■



Gratuite et téléchargeable
(asstsas.qc.ca/ft22)