

CIRCUIT PME – FICHE 24

L'EMPATHIE : POUR MIEUX COMPRENDRE LA PERSONNE MENTORÉE

L'empathie est une compétence reliée à l'intelligence émotionnelle qui est essentielle pour la communication, la compréhension et la création de liens sociaux solides. C'est particulièrement vrai pour les mentor·es avec leurs mentoré·es.

L'empathie est la capacité à comprendre et à ressentir les émotions, les pensées et les expériences des autres en se mettant à leur place et en imaginant ce qu'ils pourraient ressentir. On dit aussi que c'est la capacité de sentir ce que les autres pensent et ressentent sans qu'ils ne nous l'expriment avec des mots.

Concrètement en mentorat, l'empathie se manifeste quand on :

- est capable de ressentir les émotions de l'autre
- reflète les sentiments de notre mentoré·e
- imagine ce que pense ou ressent la personne mentorée
- écoute réellement ce que notre mentoré·e nous dit
- comprend les sentiments vécus par la personne mentorée
- voit les choses d'un autre point de vue que le nôtre
- tente de se mettre à la place de notre mentoré·e.

L'IMPORTANCE DE MANIFESTER DE L'EMPATHIE EN TANT QUE MENTOR·E

L'empathie est un élément très important des relations de mentorat efficaces, car elle permet aux mentor·es de mieux comprendre les besoins et les défis de leurs mentoré·es. En étant empathiques, les mentor·es établissent des relations plus significatives et plus positives avec leurs mentoré·es, ce qui aide ces dernier·ères à se sentir plus à l'aise et plus en confiance pour partager leurs expériences et leurs difficultés. D'autre part, en comprenant mieux les défis et les expériences de leurs mentoré·es, les mentor·es peuvent orienter leurs conseils et leur accompagnement de manière à répondre pertinemment aux besoins de leurs mentoré·es.

L'EMPATHIE : POUR MIEUX COMPRENDRE LA PERSONNE MENTORÉE



COMMENT DÉMONTRER DE L'EMPATHIE ENVERS LA PERSONNE MENTORÉE?

Offrez ouvertement votre soutien

Les mentor·es empathiques sont solidaires envers leurs mentoré·es et leur rappellent qu'ils sont capables de réussir et de faire face aux défis rencontrés. Offrez votre soutien dans les moments difficiles et réjouissez-vous ouvertement des succès, petits ou grands, de votre mentoré·e.

Misez sur les compétences d'écoute active

L'écoute active est une technique de communication qui implique de prêter une attention totale et attentive à notre interlocuteur·rice. Le but de cette technique est de comprendre pleinement la perspective de l'autre personne et de lui montrer que vous l'écoutez vraiment et que vous vous souciez de ce qu'elle dit. (Pour découvrir comment utiliser l'écoute active, consultez la fiche 17).

Faites le lien avec votre expérience

Si vous avez vécu une situation similaire à celle de votre mentoré·e, partagez cette expérience et la façon dont vous l'avez vécue. Votre mentoré·e appréciera de savoir que vous êtes déjà passé·e par là et que vous vous en êtes sorti·e avec succès ou que vous avez fait des apprentissages importants grâce à cette expérience.

Manifestez une ouverture aux sentiments

Permettez à votre mentoré·e d'explorer ses sentiments en lien avec les obstacles ou les défis rencontrés. Nommez les émotions lorsqu'elles apparaissent dans vos conversations, par exemple : « Je vois que tu te sens bousculé·e par cette décision » ou « On dirait que tu es stressé·e par cette rencontre ».

Trouvez l'équilibre entre l'empathie et la mise en action

Être empathique ne signifie pas se complaire dans les émotions avec la personne mentorée. Il convient certes de faire place aux sentiments, de les reconnaître, mais comme l'objectif du mentorat est d'accompagner la personne mentorée dans son développement, incitez-la à chercher des solutions et à passer à l'action afin de surmonter les défis rencontrés.



POUR ALLER PLUS LOIN

Chouinard, Y. (2020) *Le mentor et l'empathie*. Billets du mentor. Carrefour RH. *Ordre des conseillers en ressources humaines agréés*. <https://carrefourrh.org/services/mentorat-crha/billets-du-mentor/articles/mentor-empathie>

Nemanick, R. *The Mentor Rule #5: Balance empathy and action*. *The Leadership Effect*. 8 juillet 2013. <https://leadership-effect.com/articles/the-mentors-way-rule-5-balance-empathy-and-action/>

