

FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

Empathie : Faculté de se mettre à la place de l'autre, de se décentrer et de comprendre le point de vue de l'autre

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

Le contenu de cette fiche pratique a été généré par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine - La définition de la Soft Skill est celle proposée par les équipes de Jobready.

Comportements recommandés :

1. Pratiquer l'écoute active

→ Montrer que l'on porte attention aux propos de l'autre sans interrompre.

Exemple : « Si je comprends bien, tu trouves que ce changement impacte négativement ton travail ? »

2. Poser des questions ouvertes pour mieux comprendre l'autre

→ Encourager l'interlocuteur à exprimer pleinement son point de vue.

Exemple : « Peux-tu m'expliquer pourquoi cette décision te pose problème ? »

3. Reformuler ce que dit l'autre pour s'assurer de bien comprendre

→ Clarifier avant de réagir pour éviter les malentendus.

Exemple : « Donc, tu ressens de la frustration parce que tu n'as pas été consulté sur cette décision, c'est bien ça ? »

4. Observer le langage corporel et les émotions de l'autre

→ Identifier ce que l'interlocuteur ressent au-delà de ses mots.

Exemple : « Je remarque que tu sembles préoccupé, y a-t-il quelque chose qui te dérange ? »

5. Se mettre dans la situation de l'autre avant de répondre

→ Essayer de comprendre les contraintes et les ressentis de l'autre avant de juger.

Exemple : Avant de refuser une demande, réfléchir aux conséquences pour la personne qui la fait.

6. Reconnaître et valider les émotions de l'autre

→ Accepter qu'un ressenti est légitime, même si on ne partage pas la même opinion.

Exemple : « Je comprends que cette situation soit difficile pour toi. »

7. Faire preuve d'ouverture et de tolérance

→ Accepter que d'autres puissent avoir une perspective différente de la sienne.

Exemple : « Ta vision des choses est intéressante, je n'y avais pas pensé sous cet angle. »

8. Adapter sa communication en fonction de l'interlocuteur

→ Prendre en compte le contexte, les besoins et la personnalité de l'autre.

Exemple : Expliquer différemment une consigne selon qu'on s'adresse à un débutant ou à un expert.

9. Exprimer de la bienveillance et du respect

→ Montrer que l'on considère l'autre avec égard et compréhension.

Exemple : « Je respecte ton point de vue, même si je ne suis pas totalement d'accord. »

10. Se rendre disponible pour échanger sincèrement

→ Créer un espace de discussion ouvert et détendu.

Exemple : « Si tu veux en parler plus en détail, je suis disponible cet après-midi. »

Comportements à éviter :

1. Couper la parole et imposer son propre point de vue

→ Cela empêche l'autre de s'exprimer pleinement.

Exemple : Interrompre un collègue en disant « Oui, mais ce que je pense, c'est que... » avant qu'il ait fini.

2. Minimiser ou invalider les émotions de l'autre

→ Dire que l'autre exagère ou que son ressenti est injustifié est contre-productif.

Exemple : « Ce n'est pas si grave, tu en fais trop. »

3. Interpréter les paroles de l'autre sans vérifier

→ Tirer des conclusions hâtives peut mener à des incompréhensions.

Exemple : « Ah donc tu es contre ce projet ? » alors que la personne exprimait

simplement une inquiétude.

4. Rester centré sur soi sans essayer de comprendre l'autre

→ Se focaliser uniquement sur son propre ressenti empêche l'empathie.

Exemple : « Moi aussi j'ai des problèmes, ce n'est pas une raison pour se plaindre. »

5. Juger ou critiquer rapidement l'opinion de l'autre

→ Porter un jugement négatif sans chercher à comprendre ferme la discussion.

Exemple : « Ce que tu dis n'a aucun sens. »

6. Ne pas reconnaître les besoins ou contraintes des autres

→ Ignorer les réalités de l'autre peut créer des tensions.

Exemple : Refuser un aménagement d'horaire sans tenir compte des obligations familiales du collègue.

7. Adopter un ton condescendant ou paternaliste

→ Faire sentir à l'autre qu'il est inférieur nuit à la communication.

Exemple : « Ne t'inquiète pas, tu ne peux pas comprendre ces choses-là. »

8. Imposer sa propre vision sans tenir compte des avis divergents

→ Refuser d'envisager d'autres perspectives peut créer des conflits.

Exemple : « C'est comme ça et pas autrement ! »

9. Ne pas adapter son discours à l'interlocuteur

→ Parler de manière trop technique ou trop abstraite peut empêcher l'autre de comprendre.

Exemple : Expliquer un concept complexe sans vérifier si la personne suit.

10. Fermer la discussion au lieu de chercher une solution

→ Refuser l'échange empêche toute progression dans la relation.

Exemple : « Ce n'est pas mon problème, débrouille-toi. »



Faire preuve d'empathie en milieu professionnel permet d'améliorer les relations, de réduire les conflits et d'encourager une meilleure collaboration. 🚀