

# Empathy – Challenge

Je suis capable de me mettre à la place de l'autre et de trouver des solutions  
Culture Entrepreneuriale

## La peur des entrepreneurs/es dans la situation de COVID-19 - un défi de réflexion (pour les élèves âgés de 15 à 17 ans)

Dans de nombreuses entreprises d'entrepreneurs/es au Luxembourg, qui doivent actuellement être fermées, les inquiétudes concernant l'avenir de leur modèle d'entreprise augmentent. Cependant, les informations sur les entrepreneurs/es et leur état émotionnel actuel restent souvent vagues mais, une crise économique pourrait toucher tout le monde et il est important de se retrouver avec ses concitoyens. On peut parfois penser que ce n'est pas nécessairement la personne qui compte mais, uniquement le produit/service. De nombreux développeurs/euses d'idées semblent supposer que leur produit est si bon, qu'il est déjà acheté, mais ils/elles oublient l'importance de leur propre personnalité. Les entrepreneurs/es ne sont pas des êtres abstraits mais, des êtres humains comme tous les autres et vivent leur vie avec tous les droits et devoirs. À cet égard, ils/elles sont également consommateurs de produits et/ou de services et participent donc activement à la vie économique. Il est donc important de savoir dans quelle situation et dans quel état émotionnel se trouvent actuellement les entrepreneurs/es et comment ils pourraient être aidés.

### L'empathie est requise

L'empathie est nécessaire. Le terme grec *empathia* (de *em-* "dans" + *pathos* "sentiment") est la capacité de comprendre et de partager les sentiments des autres. L'empathie signifie être capable de s'identifier aux pensées, aux sentiments et aux besoins d'autre personnes. L'empathie permet ainsi d'adopter une perspective d'une autre personne. Sans cette intelligence émotionnelle, les entreprises ne sont pas en mesure de trouver de nouvelles voies et solutions intéressantes pour leurs clients et vice versa.

### Utilisation de la carte d'empathie

Un bon moyen de se mettre à la place des autres est la carte d'empathie (voir PPT).

Pour cela, vous pouvez soit vous référer à l'article suivant <https://www.rtl.lu/tele/de-magazin/v/3200235.html>, soit rechercher un/e entrepreneur/e (Cela peut-être une personne de votre entourage) et l'interroger.

Vous pouvez imprimer la carte d'empathie, y coller des Post-it et la remplir avec des mots-clés appropriés qui traitent les questions suivantes :

- **Que voit l'entrepreneur/e ?** A quoi ressemble son cadre de vie ? Quels sont ses ami(e)s et quelle image de soi transmettent-ils/elles ? Quelles sont les opportunités que le marché offre actuellement à ces entrepreneurs/es ?
- **Qu'est-ce que l'entrepreneur/e entend ?** Que disent la famille et les ami(e)s ? Que disent les collègues, les clients et les fournisseurs ? Que lui communiquent les médias ?

- **Que pense et ressent l'entrepreneur/e ?** Qu'est-ce qui est important pour lui/elle ? Quelles sont ses principales activités ? Quelles sont ses exigences ? Quelle est sa façon de penser ? Quelles sont ses attentes ?
- **Que dit l'entrepreneur/e ?** Que dit-il/elle aux autres ? Quelles sont les attitudes et les opinions qu'il/elle exprime ?
- **Quels sont les points négatifs auxquels l'entrepreneur/e est confronté/e ?** Quels sont les risques, les inquiétudes et les craintes qu'ils/elles rencontrent ? Quelles sont ses préoccupations ?
- **Quels sont les points positifs auquel l'entrepreneur/e fait face ?** Quels sont les souhaits importants pour lui/elle ? Quels sont les souhaits qu'il/elle a déjà réalisés ? Qu'est-ce qui lui plaît ? Qu'aimerait-il/elle de plus de sa part ? Que veut-il/elle encore réaliser de plus ?

Le traitement des questions est parfois un peu chaotique au début mais, développe généralement une dynamique positive. Les résultats de la carte de l'empathie sont généralement impressionnants.

Il est normal qu'une telle session soit interrompue et poursuivie à une date ultérieure pour vérifier vos hypothèses formulées. **Une conversation avec un/e entrepreneur/e peut aider à répondre à de nombreuses questions.** Il est utile d'effectuer la procédure avec d'autres personnes et de la répéter jusqu'à ce que vous puissiez réellement évaluer la situation et l'état émotionnel. En traitant les questions de la carte de l'empathie, des images de personnes dans ses circonstances de vie très concrètes sont créées. Souvent abstraites au début, elles acquièrent cependant rapidement un visage réel.

Cet exercice montre à quel point il est facile de développer de l'empathie envers ses concitoyens/ennes, en l'occurrence les entrepreneurs/es, dans le cycle économique. Cependant, ces liens doivent également être cultivés. Le retour d'information aux entrepreneurs/es fait avancer les idées et les organisations.

Un élément central du développement de l'empathie est le respect, de sorte que le changement de son propre point de vue à celui d'une autre personne soit réussi. Une vieille sagesse indienne l'exprime ainsi : "Si vous voulez comprendre une personne, vous devriez marcher quelques kilomètres dans ses mocassins".

Le facteur décisif est en fin de compte la façon dont vous apprenez à connaître l'entrepreneur/e que vous avez choisi et dont vous pouvez vous mettre à sa place. La carte d'empathie est un outil important pour entrer dans le monde des pensées et des sentiments des entrepreneurs/es afin que ceux puissent survivre à la situation actuelle avec leur modèle d'entreprise.

### Tâches et exigences pour la présentation

**Créez une carte d'empathie (PPT ou poster) ;** n'hésitez pas à vous filmer et à enregistrer vos démarches respectives (brainstorming, réflexion, correction, etc.) (facultatif).

Votre enseignant vous évaluera selon les critères suivants :

1. Une brève introduction de votre démarche : expliquez pourquoi cet/te entrepreneure ?
2. Une présentation du contenu : guidez-nous à travers votre carte d'empathie (en utilisant les questions clés)
3. Une brève conclusion : comment voyez-vous la situation des entrepreneurs/es ? Quelle serait votre approche possible ?

La vidéo (facultative) ne doit pas durer plus que 4 minutes.

La présentation ne doit pas durer plus que 4 minutes (format PPT max. 20 diapositives) et répondre aux critères du test.

## Les critères d'évaluation des présentations

Quand tu as terminé ton affiche/PPT et ta vidéo tu peux le partager avec ta classe/école.

## Auto-évaluation - autoréflexion

Avec cette présentation, j'ai obtenu les résultats suivants :

Trouvez le niveau qui vous convient le mieux (veuillez cocher) !

- Je n'ai pas pu relever ce défi de manière satisfaisante.
- Dans mon introduction, je n'ai expliqué qu'un seul des points suivants : groupe cible, penser et ressentir, voir, entendre, dire
- J'ai répondu à 2 des 6 questions clés.
- Dans ma conclusion, je n'ai pas donné d'exemples qui ont convaincu mes auditeurs/trices, que j'ai été capable de me mettre à la place de l'entrepreneur/e.
- J'ai répondu à 3 des 6 questions clés.
- Dans ma conclusion, j'ai donné un exemple afin de me permettant de convaincre mes auditeurs/trices, que j'ai pu me mettre à la place de l'entrepreneur/e.
- Mon introduction était moyenne, j'ai brièvement abordé la plupart des points.
- Dans ma conclusion, j'ai donné au moins deux exemples afin de convaincre mes auditeurs/trices, que j'ai été capable de me mettre à la place de l'entrepreneur/e.
- Mon introduction était bonne, j'ai expliqué et discuté tous les points de manière claire et concise.
- J'ai répondu aux 6 questions clés.
- Dans ma conclusion, j'ai donné au moins deux exemples afin de convaincre mes auditeurs/trices que j'étais capable de me mettre à la place de l'entrepreneur/e.