« Il était une fois… le restaurant de demain »

2026 - Saison 18
« Faire-savoir »
~ Valoriser les métiers de l'accueil et du service en restaurant auprès d'un plus large public ~

2025 - Saison 17
« Individualisation, liberté et esprit d'équipe »
Le « tous ensemble est-il utopique ?

2024 - Saison 16
« La convivialité & le Maître de maison »
Remettre la convivialité au cœur du restaurant

2023 - Saison 15
« La main et le geste »
Arts de la table & Artisanat

2022 - Saison 14
« Pourquoi travaille-t-on en restauration ? »
Attirer les candidatures

2021 - Saison 13
« Si les images influencent, ce sont les émotions qui créent l'expérience »
Les interactions humaines au cœur de notre métier

2020 - Saison 12
« La promesse faite doit être tenue !»
Du devoir de respecter nos engagements

2019 - Saison 11
« Reconnaissance & Fidélisation »
La reconnaissance d'aujourd'hui conduit à la fidélisation de demain

2018 - Saison 10
« Maître d'Hôtel 2.0&l'Intelligence Artificielle »
Anticiper - Innover – Interagir

2017 - Saison 9
« Welcome & Bienvenu(e) »
Le bon accueil de nos clients passe avant tout par un accueil réussi de nos nouveaux collaborateurs

2016 - Saison 8
« I am because We are »
De l'appartenance à un groupe à l'esprit d'équipe

2015 - Saison 7
« Être & mieux paraître »
L'uniforme est un filtre

2014 - Saison 6
« L'identité professionnelle »
L'importance de travailler pour se réaliser

2013 - Saison 5
« Le savoir-dire »
Avoir toujours le mot juste

2012 - Saison 4
« Le ré-enchantement des métiers de l'hospitalité »
L'enchantement du client passe avant tout par l'enchantement du collaborateur

2011 - Saison 3
« La théâtralisation du service »
De la scène à la salle

2010 - Saison 2
« Harmonie à quatre mains »
Interdépendance des métiers salle/cuisine

2009 - Saison 1
« Le Maître d'Hôtel du XXIe siècle »
Tradition & évolution

Étudiants et Apprentis de BTS MHR option A - 2ème année

Option « Management d'unité de restauration »

Concours Ô SERVICE Des talents de demain 2027



Restaurant gastronomique
Lycée hôtelier H. Friant - Poligny Arbois
39 POLIGNY



Restaurant gastronomique
La Grande Table
Palace Plaza Athénée
75 PARIS

Saison 19

« L'empathie »

~ Écouter au-delà des mots ~

Dans un monde où l'individualisme est grandissant, où les contacts humains sont remplacés par les contacts en ligne, où les écoles de commerce font le plein pour enseigner les méthodes permettant de vendre toujours plus en créant parfois le besoin, où les réseaux sociaux ne montrent que les décors et les apparences, la fonction de Maître d'Hôtel fait partie -au même titre que les professions liées au bien-être, à la santé, à l'enseignement- des **métiers tournés vers *l'autre***, ces métiers dont l'objectif principal est de « prendre soin », où l'hospitalité est essentielle et où l'humain doit donc être le cœur de métier.

Certains se questionnent sur les raisons qui font qu'un client peut revenir dans un restaurant où tout n'a pas été parfait et ne retournera pas dans un restaurant où la cuisine et le service ont été maîtrisés à la perfection, telle une partition bien exécutée.

Nous pensons que la réponse **tient peut-être dans cette intangible empathie** dont le maître d'hôtel, avec l'aide de son équipe, aura su faire preuve… ou non.
Ainsi, **l'intelligence émotionnelle** serait la qualité essentielle du maître d'hôtel de demain : tout en étant capable de gérer ses propres **émotions**, ce dernier doit **prendre largement en compte celles des autres et s'y adapter** dans le temps et dans l'espace.

Cette compétence, parmi les softs skills fortement recherchées, n'est pourtant pas donnée à toutes et tous.

Et si l'attention sincère portée aux clients était le véritable luxe ?

1) En vous appuyant sur les deux textes fournis en annexe (annexe 2 et annexe 3) ainsi que sur vos recherches personnelles *(0,5 page minimum)* :
   a. **Définissez** l'empathie ;
   b. Peut-on délivrer un **service sympathique** sans qu'il soit pour autant empathique ? Justifiez votre point de vue.

2) L'empathie peut prendre 3 formes : empathie cognitive, affective et compassionnelle *(1 page minimum)* :
   a. Quelle est la **forme qui vous semble la plus adaptée dans le cadre du travail en salle** ? Pourquoi ?
   b. Quel lien faites-vous avec la notion **d'intelligence émotionnelle** (annexe 1) ? Quelles différences avec l'empathie ?

3) En vous appuyant sur votre **expérience en entreprise** (stage, apprentissage, extras), relatez un exemple pour lequel le maître d'hôtel a su être empathique *(1,5 page minimum)* :
   a. Avec la clientèle.
   b. Avec un membre de son équipe.
   c. **Qu'apporte alors un service empathique** aux clients, à l'équipe de travail, à l'entreprise ?

4) Peut-on concilier **empathie envers le client et sens commercial** ? Argumentez. *(1 page minimum)*

5) On lit souvent que **l'empathie est innée**, peut-on alors espérer transmettre ce savoir-être à un collaborateur ? **Imaginez alors une formation (de 2 ou 3 membres de votre brigade) à l'empathie**.

   Détaillez : *(2 pages minimum + toute annexe qui vous semblera utile)*

   a. La structure de cette formation, ses étapes ;
   b. Le temps nécessaire à consacrer à cette formation et à chaque étape de celle-ci ;
   c. Les jeux de rôle que vous pourriez envisager ;
   d. Les documents que vous pourriez utiliser et fournir aux formés et/ou tout autre outil utile pour atteindre votre objectif de formation.

Vous rendrez ce travail de réflexion et de rédaction personnelles sous forme **d'un fichier au format Word (ou RTF ou PDF)** (en cas de fichier audio, vidéo ou de modélisation en annexe, les envoyer impérativement sur Wetransfer : https://wetransfer.com maximum 2 Go, gratuit).

Ce dossier devra comporter 6 pages au minimum et 8 pages au maximum, annexe(s) non comprise(s). Il sera important de **citer précisément vos sources** pour tous les extraits empruntés à d'autres auteurs ou à des sites internet et de mettre ces extraits entre guillemets.

Vous devrez envoyer ce fichier (un seul fichier par étudiant(e), comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre nom) à l'adresse suivante : corinne.hacquemand@ac-besancon.fr, pour **le mardi 9 février 2027 à minuit au plus tard** (**remise des prix prévue le mardi 27 avril 2027).**

Ces dossiers feront l'objet d'une évaluation par Mme HACQUEMAND d'une part. D'autre part, et indépendamment de cette évaluation, ils seront lus et classés par ordre d'intérêt par M. Denis COURTIARDE, directeur du restaurant gastronomique au Plaza Athénée et Président de l'association « Ô Service - des talents de demain ».

Le travail présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes au restaurant gastronomique La Grande Table au Plaza Athénée à Paris (Palace) *(dans le cadre du binôme Lycée Friant/Denis Courtiade*)*.

Corinne Hacquemand
Enseignante Maître d'hôtel
Lycée des métiers H. Friant
39 800 POLIGNY
Membre du Comité Directeur
« Ô Service - des talents de demain »

Denis Courtiade
Directeur de restaurant
Hôtel Plaza Athénée
75 008 PARIS
Président fondateur de l'association
« Ô Service - des talents de demain »

**chaque lycée hôtelier ou CFA public ou privé sous contrat avec l'éducation nationale peut participer à ce concours en formant un binôme professeur/professionnel au préalable (voir règlement du concours et contacter corinne.hacquemand@ac-besancon.fr pour toute question).*

ANNEXE 1

Extrait d'ouvrage

Chapitre 2. L'empathie, l'intelligence émotionnelle

https://shs.cairn.info/sante-psychologique-au-travail-et-covid-19--9782807337442-page-207?lang=fr

Par Valentina Urreiztieta Terán et Christophe Nguyen

Pages 207 à 211

« En cette période où la charge de travail explose et les conditions hybrides ou full remote perturbent le fonctionnement des équipes, il n'est pas rare de se retrouver submergé par des émotions plus ou moins intenses, ou d'être confronté à celles d'autrui, et nous ne sommes pas tous égaux dans la façon de percevoir et gérer ce phénomène.

Valérie, qui s'est subitement retrouvée avec une charge et des responsabilités à la fois inédites et difficilement tenables, avait tout pour se laisser envahir par l'anxiété, la panique ou le désespoir (« tu n'y arriveras jamais »). Mais en prenant le recul nécessaire pour analyser la situation de manière objective, elle a séparé la situation de ce qu'elle éprouvait, mettant de côté ce qu'elle ne pouvait contrôler pour se focaliser sur l'action, tout en faisant le nécessaire pour préserver ses collaborateurs de cette même pression.

Consciente de ses propres signaux émotionnels et des facteurs qui les déclenchent, lucide face à la situation et capable d'empathie envers autrui comme envers elle-même, elle a ainsi fait preuve de ce que l'on nomme en sciences sociales « l'intelligence émotionnelle », un concept popularisé par le psychologue américain Daniel Goleman, qui désigne la capacité d'une personne à percevoir, comprendre et gérer ses propres émotions et celles des autres.

Ayant une influence notable sur les relations interpersonnelles et le déroulement d'une carrière, l'intelligence émotionnelle s'avère de plus en plus décisive au travail, et si certaines personnes ont plus de facilités que d'autres en la matière, il est salutaire de l'entretenir et la renforcer… »

Date de mise en ligne : 22/11/2022

ANNEXE 2

Chapitre d'ouvrage

Empathie

Par Noga Arikha

Pages 199 à 204

https://shs.cairn.info/passions-sociales--9782130798811-page-199?lang=fr

L'empathie est étroitement associée à la sympathie et à la compassion, avec lesquelles elle partage en partie histoire conceptuelle, étymologie, usage, et signification. Toutes trois désignent l'absence d'indifférence aux déboires des autres. Le mot est une traduction datant du début du XX^e^ siècle du terme *Einfühlung*. Celui-ci est un concept remontant à l'idéalisme allemand du XVIII^e^ siècle, signifiant « sentir dans » et dénotant la capacité imaginative de se projeter dans le monde, les objets, les textes, les œuvres d'art, et de les habiter de ses propres émotions – un cas de sympathie imaginative et esthétique. Cet usage sera enrichi par Robert Vischer et son contemporain, Theodor Lipps, avec lesquels son acception psychologique rejoint sa dimension esthétique. Au cours du xx^e^ siècle, l'empathie devient pleinement un terme propre à la psychologie : la projection imaginative cède la place à la reconnaissance des états d'esprit de l'autre et aux relations sociales.

Le concept d'empathie rassemble en lui les clivages principaux entre théorie morale classique et psychologie sociale contemporaine. D'abord, il est l'équivalent de la sympathie telle que la définit Adam Smith, pour signifier la capacité à nous mettre à la place d'une autre personne, et ainsi comprendre ses sentiments – un acte d'identification fondamental à la communication humaine verbale ou non, au sens moral et à la solidarité qui lui est rattachée. Mais l'empathie se démarque de la sympathie telle qu'on comprend celle-ci aujourd'hui en ce qu'elle rassemble des capacités cognitives et émotives, désormais étudiées principalement dans le cadre de la psychologie et neuropsychologie sociales. L'étymologie peut ici aider à clarifier la différence entre les deux concepts et la confusion qui découle de la mutation qu'a opéré le terme « sympathie » depuis le xviii^e^ siècle. Dans la sympathie, on « sent avec », tandis que dans l'empathie on « sent dans », c'est-à-dire qu'on se met dans la peau de l'autre. Là où la sympathie dans son sens contemporain est d'abord une reconnaissance de l'autre en connaissance de cause, l'empathie est aujourd'hui reconnue comme une capacité cognitive ainsi qu'émotive, et centrale à la socialité humaine. Et de fait, elle est souvent examinée en lien avec la théorie de l'esprit acquise au cours de la petite enfance. Elle n'est pas volontaire dans son étiologie, et donc son caractère moral est instable, d'autant plus que son terrain est déterminé par des facteurs qui y sont externes.

Ainsi, pour Martha Nussbaum, si l'empathie est une « reconstruction imaginative » de l'expérience de l'autre, dans le sens voulu précisément par Adam Smith lorsqu'il décrit son concept de sympathie, elle ne nécessite pas de jugement de valeur de la situation de l'autre personne en accord avec la façon dont celle-ci vit sa situation. C'est en cela qu'elle diffère de la compassion, que Nussbaum rapproche plutôt de la sympathie (dans son acception actuelle) : une personne malévolente, écrit-elle, peut empathiser avec une autre en état de détresse en prenant plaisir à, et non souffrant de cette détresse, c'est-à-dire sans jugement moralement approprié. Or ceci ne pourrait être un cas de sympathie. On peut donc empathiser avec quelqu'un, prendre son point de vue, sans pour autant avoir la motivation pour agir : les deux processus sont séparés et pas nécessairement en lien causal l'un avec l'autre. Gérard Jorland donne une distinction similaire à celle de Nussbaum : dans l'empathie, on se met « à la place de l'autre sans forcément éprouver ses émotions, comme lorsque nous anticipons les réactions de quelqu'un », alors que « la sympathie consiste inversement à éprouver les émotions de l'autre sans se mettre nécessairement à sa place » (Jorland, 2004, p. 20). Comme nous le verrons, l'empathie peut avoir des conséquences par sa sélectivité intrinsèque : elle n'est donc pas toujours le bien social qu'elle pourrait paraître.

Pourtant il semblerait que, dans une vision naturaliste du développement moral, sans empathie il n'y a pas de base pour la conduite pro-sociale et donc la formation d'une société cohésive. De nombreuses recherches dans le domaine de l'éthologie et de la psychologie du développement montrent à quel point la capacité de résonner avec la détresse d'un autre est instinctive. Les mécanismes de cet instinct, trouvé aussi dans le monde animal d'où il aurait évolué et qui, dans le monde humain, est une composante centrale à toutes nos cultures, font l'objet d'un nombre croissant d'études. En effet, il est aisément malléable et fait clairement défaut là où la cruauté s'installe. Les psychopathes sont précisément ceux qui ne sont pas capables d'empathie. Pour Alain Berthoz, l'empathie est « un curieux processus dynamique d'interaction vécue qui exige simultanément d'être soi et un autre, de se vivre soi-même et en même temps d'échapper à ce point de vue égocentré pour adopter un point de vue hétérocentré » (Berthoz, 2004, p. 254). Les études sur l'altruisme sont associées à celles sur l'empathie, ainsi que celles sur les mécanismes de coopération dans le monde animal. Des expériences sur des chimpanzés menées par Daniel Povinelli et Timothy J. Eddy, ainsi que celles autour du langage avec la fameuse chimpanzé Sarah menées par David Premack et Guy Woodruff, montrent que nos cousins hominides sont également capables d'« adopter le point de vue de l'autre tout en conservant son propre point de vue » (Jorland, 2004, p. 26). Il semblerait que cette capacité bourgeonne déjà chez le nouveau-né, qui pleure à l'audition des pleurs d'autres bébés – un phénomène de contagion peut-être, mais qui pourrait en effet s'apparenter à l'empathie dans sa charpente initiale (Hamlin, 2015).

Jean Decety définit l'empathie comme « 1) une réponse affective envers autrui qui implique parfois (mais pas toujours) un partage de son état émotionnel, et 2) la capacité cognitive de prendre la perspective subjective de l'autre personne » (Decety, 2004, p. 57). Sa définition prend explicitement en compte les « quatre aspects » de l'empathie présents dans le processus psychothérapeutique ainsi que les avait décrits Theodor Reik en 1948 : « l'identification, l'incorporation, la réverbération et le détachement ». La subdivision de ce processus en divers aspects semble nécessaire à sa compréhension. Pour C. Daniel Batson, l'empathie est un concept qui regroupe

deux questions distinctes, l'une demandant comment on peut *connaître*les pensées et sentiments des autres, et l'autre, ce qui pousse certains individus à être *concernés* par les souffrances des autres. L'étude de la théorie de l'esprit par les sciences cognitives, les neurosciences, etc., offre un champ de réponses à la première question. La psychologie sociale, qui interroge entre autres ce qui nous pousse à agir envers, pour et contre les autres, offre un champ de réponses à la seconde question. Batson distingue ensuite huit niveaux d'empathie, tous dénotant plusieurs modes de se relationner à l'autre, et toujours dans le cadre d'une certaine bienveillance, et allant de la connaissance des pensées et sentiments de l'autre jusqu'à la projection et au partage de ses souffrances.

L'empathie aurait donc évolué dans le cadre de la nécessité de coopération au sein d'un groupe, assurant ainsi sa cohésion. La capacité de résonner avec un autre pourrait se fonder sur l'imitation de l'action ou émotion, mais certains théoriciens proposent que c'est l'état neuronal lui-même qui se calque sur celui de l'autre. Les neurones miroirs activés lors de la perception de l'action d'un autre, et correspondant aux zones activées lorsqu'on est soi-même en action, ont servi de modèle physiologique pour soutenir une variété de thèses sur l'étiologie de la capacité à empathiser. La capacité d'exécution d'une action est imbriquée dans sa représentation mentale, et il a été démontré que la génération de l'action et son observation chez d'autres activent chacune des aires motrices du cerveau. Le lien entre perception et action, présent déjà dans les organismes les plus primaires, aurait pu être coopté dans la communication entre organismes complexes, et jusqu'au développement de la biologie qui sous-tend la socialité intrinsèque aux humanoïdes, et de là, à la culture humaine. Simon Baron-Cohen a ainsi établi un « quotient d'empathie », variable selon l'individu, dont la capacité empathique est placée sur une échelle. Il a tracé les circuits cérébraux du « circuit empathique », englobant une bonne douzaine d'aires cérébrales, étudiant aussi la déficience d'empathie dans les cas de psychopathologie, dans ceux liés aux troubles du spectre autistique (TSA), et dans la cruauté même qui marque l'histoire de l'humanité autant que la bienveillance et la conscience morale.

On ne pourrait réduire le phénomène de l'empathie dans sa complexité sociale et phénoménologique à la biologie qui le sous-tend, pour autant productive que soit cette approche. Certes, certains troubles neurologiques sont associés causalement à l'incapacité de lire l'esprit de l'autre, dont les troubles du spectre autistique – et ceux, plus rares, portant aux comportements sociopathologiques. Mais nombre de problèmes politiques et sociaux, outre qu'individuels, peuvent dériver d'un défaut d'empathie dont la biologie, si nécessairement présente soit-elle, n'est qu'un aspect. En effet, dans le contexte social, c'est l'empathie elle-même qui est problématique, plutôt que vertu, car elle se porte avant tout sur la reconnaissance d'un membre de la tribu – que cette tribu soit la famille, le clan, le voisinage, le village, la nation, ou l'ethnie. Elle suppose ainsi la division entre « *insider* » et « *outsider* », membre et non-membre. On peut vouloir protéger les membres de son village et massacrer ceux du village d'à côté. La capacité même à reconnaître l'autre est aussi celle qui porte à exclure. Le génocide peut partir exactement de cette sélectivité très efficace de l'empathie.

L'empathie doit donc être calibrée pour fonctionner de manière optimale, car elle n'est pas une source fiable d'action efficace ou morale. Un chirugien ne doit pas s'identifier au patient à opérer, par exemple. Contre les nombreuses exhortations populaires qui poussent à cultiver son « quotient empathique », Paul Bloom a écrit « contre l'empathie », là où celle-ci est une motivation émotive plutôt que la reconnaissance juste de l'autre : « Ce n'est pas que l'empathie porte automatiquement à la bonté. Plutôt, l'empathie doit être connectée à la bonté pré-existante » (Bloom, 2006, p. 76), écrit-il : elle améliore ce qui est bon en nous. La motivation à l'action juste ne peut être fondée sur la réaction émotive. Nombre de situations requièrent une reconnaissance non passionnée, ce que Bloom nomme « compassion rationnelle » dans son rappel à l'équilibre entre émotion et raison – vertu aristotélicienne et bouddhique, à la fois classique et universelle. Ce besoin de recalibrage culturel d'un concept devenu d'usage courant dans notre société compétitive rappelle que c'est la définition même d'empathie qui continue à glisser, alors qu'elle désigne un ensemble de comportements intersubjectifs dont on continue à élucider la complexité.

- baron-cohen S., *The Science of Evil : On Empathy and the Origins of Cruelty*, New York, Basic Books, 2011. – berthoz A. & jorland G. (dir.), *L'Empathie*, Paris, Odile Jacob, 2004 : A. berthoz, « Physiologie du changement de point de vue » ; J. decety, « L'empathie est-elle une simulation mentale de la subjectivité d'autrui ? » ; G. jorland, « L'empathie, histoire d'un concept » ; É pacherie, « L'empathie et ses degrés ». – bloom P., *Against Empathy : The Case for Rational Compassion*, Londres, Penguin, 2006. – decety J. & ickes W. (dir.), *The Social Neuroscience of Empathy*, Cambridge, The MIT Press, 2009 : C. D. batson, « These Things Called Empathy : Eight Related but Distinct Phenomena » ; R. B. van baaren*et al.*, « Being Imitated : Consequences of Nonconsciously Showing Empathy » ; E. hatfield, R. L. rapson et Y.-C. L. le, « Emotional Contagion and Empathy ». – decety J. & wheatley T. (dir.), *The Moral Brain : A Multidisciplinary Perspective*, Cambridge, The MIT Press, 2015 : J. K. hamlin, « The Infantile Origins of Our Moral Brains ». – nussbaum M. C., *Upheavals of Thought : The Intelligence of Emotions*, Cambridge, Cambridge University Press, 2001. – reik T., *Listening with the Third Ear : The Inner Experience of the Psychoanalyst*, New York, Grove, 1948.

ANNEXE 3

Encyclopédie Universalis

EMPATHIE

Le concept d'empathie (*Einfühlung,* « ressenti de l'intérieur ») provient de la philosophie esthétique allemande de la seconde moitié du XIXe siècle. Il désigne le mode de relation d'un sujet avec une œuvre d'art permettant d'accéder à son sens, une forme de projection entre soi et l'autre. Aujourd'hui, le terme « empathie » est utilisé très différemment dans le langage courant pour désigner des phénomènes relativement dissemblables qui renvoient à des définitions multiples. Il est parfois difficile de déterminer à quel processus ou état mental il se rapporte et de préciser le rôle de l'empathie dans les relations interpersonnelles. Différencier ces conceptualisations est donc nécessaire, car elles sont liées à des processus psychologiques distincts, dont les mécanismes cognitifs et neuronaux sous-jacents varient. Cet article présente une perspective nouvelle basée sur les avancées en biologie comportementale, psychologie scientifique et neurosciences qui permettent de mieux délimiter le concept d'empathie.

Les composants de l'empathie

De nombreux travaux théoriques et empiriques en biologie de l'évolution, psychologie et neurosciences sociales chez l'animal et l'homme convergent pour considérer que l'empathie reflète une capacité innée de percevoir et d'être sensible aux états émotionnels des autres, souvent couplée avec une motivation pour se préoccuper de leur bien-être. La plupart des théoriciens décomposent l'empathie en un concept multidimensionnel comprenant des facettes émotionnelle, cognitive et motivationnelle, sélectionnées par l'évolution dans le but de faciliter les relations interpersonnelles au sein des groupes sociaux, dans lesquels les relations sociales affiliatives entre des individus et leurs parents, descendants et congénères sont indispensables à leur survie. Ces trois composants interagissent, mais ils sont relativement dissociables en termes de mécanismes neurobiologiques :

– L'empathie émotionnelle reflète la capacité de partager l'état affectif d'autrui en termes de valence et d'intensité. Ce composant primaire de l'empathie (parfois appelé contagion émotionnelle) joue un rôle fondamental dans la communication non verbale, notamment dans les situations de détresse, souffrance ou tristesse. Il repose sur des réseaux neuronaux sous-corticaux (tronc cérébral, striatum) et corticaux (insula et cortex cingulaire). Ce composant affectif est indépendant de la théorie de l'esprit (encore appelée mentalisation) qui permet de comprendre ses propres états mentaux (désirs, croyances, intentions) et ceux des autres. Le partage émotionnel est souvent considéré comme une forme rudimentaire d'empathie sur le plan évolutif. Il apparaît très tôt au cours du développement de l'enfant, et est observé dans de nombreuses espèces comme les oiseaux ou les rongeurs. Il est important de souligner que le partage affectif ne conduit ni nécessairement ni automatiquement au souci de l'autre. En effet, il peut déclencher une réaction de détresse alors associée à un comportement de retrait plutôt que d'aide envers autrui.

– L'empathie cognitive permet de se mettre consciemment dans l'esprit de l'autre pour tenter de comprendre ce qu'il pense ou ressent. Cette capacité de prise de perspective est une compétence liée au raisonnement social et partage en grande partie des mécanismes identiques à ceux (en particulier les fonctions exécutives du cortex préfrontal) impliqués dans la théorie de l'esprit. De nombreuses études empiriques montrent que la prise de perspective peut non seulement aider à comprendre l'état subjectif d'autrui, mais aussi élargir le souci de l'autre à des personnes non familières. L'empathie cognitive peut être stimulée ou renforcée par divers moyens comme la lecture de fictions, les pièces de théâtre ou les films. Adopter implicitement[...]

Fonctions et limites de l'empathie

Les recherches en psychologie sociale et en neurosciences sociales appuient l'idée que le partage émotionnel et le souci de l'autre (deux composants de l'empathie) jouent un rôle central dans la motivation des conduites prosociales ainsi que dans le développement de la morale chez l'enfant. Mais ces relations sont loin d'être systématiques ou indépendantes de l'identité sociale des personnes, des relations interpersonnelles, et du contexte social. Par exemple, l'activité dans le réseau de la douleur (insula et cortex cingulaire antérieur) est considérablement augmentée lorsque des participants perçoivent leurs proches souffrir par comparaison à l'activité cérébrale générée lorsqu'ils voient des étrangers souffrir, et ceci bien que le niveau objectif de souffrance affiché par les sujets soit le même. Cette réponse neuronale empathique est aussi modulée par les attitudes implicites a priori que l'on entretient envers les autres. Les forces sociales qui unissent et divisent les groupes affectent l'empathie, le raisonnement moral et les comportements prosociaux. L'empathie peut parfois conduire à un comportement amoral ou même immoral en induisant de la partialité dans les décisions, menaçant ainsi les principes de justice.

L'usage de la notion d'empathie dans la presse populaire, le discours politique, et dans les sciences sociales et biologiques est devenu un cliché. Cependant, une analyse critique et informée des études empiriques appelle à une évaluation plus nuancée des fonctions de l'empathie dans la cognition sociale qui ne sont pas systématiquement ou nécessairement positives ni une panacée.

– Jean DECETY

ÉCRIT PAR

- **Jean DECETY** : professeur de psychiatrie et de psychologie à l'université de Chicago, Illinois (États-Unis)

https://www.universalis.fr/encyclopedie/empathie/2-fonctions-et-limites-de-l-empathie/