

# La communication

à l'ère des médias sociaux : où est l'empathie?



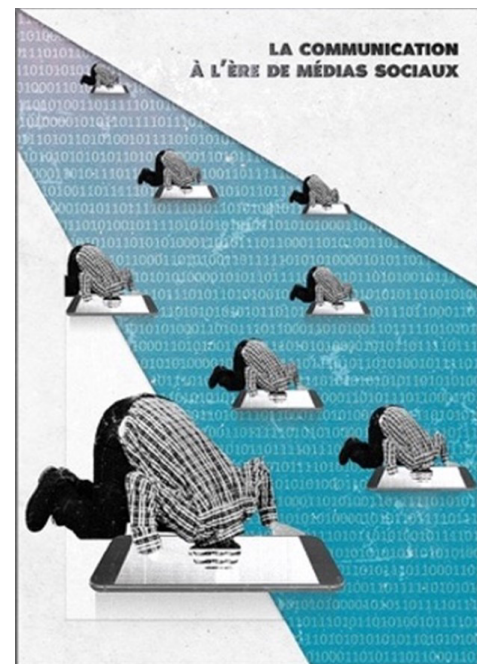
Écrit par Vincent Gosselin-Boucher

*Depuis notre entrée dans l'ère pandémique, plusieurs études ont soulevé un paradoxe : nous vivons dans une société étant virtuellement plus connectée que jamais grâce à l'ubiquité de la technologie, mais socialement déconnectée (Clark, Algoe, & Green, 2018). Outre les effets délétères de la COVID-19 sur l'économie et le marché du travail, la santé mentale de la population mondiale s'est aussi vue altérée. En effet, alors que 16 % des individus se sentent plus seuls, 30 % vivent plus d'anxiété et 17 % présentent plus de symptômes dépressifs (Lavoie & Boucher, 2020). Être à l'écoute des autres dans ce contexte extraordinaire est très important. Toutefois, avons-nous toujours cette capacité empathique?*

COVID-19 exacerbe toutefois leurs lacunes en montrant qu'ils ne parviennent pas toujours à abolir la distance entre nous (Stuart, O'Donnell, O'Donnell, Scott & Barber, 2021). Le temps serait-il venu de se sortir la tête du sable, ou plutôt des réseaux sociaux, et de réaliser que nous avons un problème collectif de communication, mais surtout d'empathie?

« L'humanité vit un déficit d'empathie », affirmait l'ancien président américain, Barack Obama il y a près de 16 ans, en ajoutant qu'il s'agissait d'un véritable enjeu sociétal (Honigsbaum, 2013). Le terme « empathie » est utilisé dans plusieurs contextes, tant pour décrire un ami qui est attentionné que lors du respect des consignes sanitaires depuis le début de la pandémie de la COVID-19 (Pfattheicher et al., 2020). Certes, il convient de noter que l'empathie est un phénomène complexe (Yu & Kirk, 2008). Il est tantôt décrit comme un trait de personnalité, tantôt comme un processus de communication, ou une compétence, et parfois même comme un état professionnel (Kunyk & Olson, 2001).

Depuis sa première apparition dans la littérature en 1908 (Lanzoni, 2018), plusieurs études ont tenté d'établir une définition de l'empathie (Cuff, Brown, Taylor & Howat, 2016; Hall & Schwartz, 2019; Pedersen, 2009; Teding van Berkhout & Malouff, 2016). L'empathie peut être définie comme une réponse émotionnelle dépendant de notre état et de nos traits personnels qui provient de notre interprétation de l'émotion vécue par une autre personne. En d'autres mots, l'empathie ou l'expression de l'empathie changera dépendant s'il s'agit d'une interaction entretenue avec sa mère ou avec un.e collègue de travail.



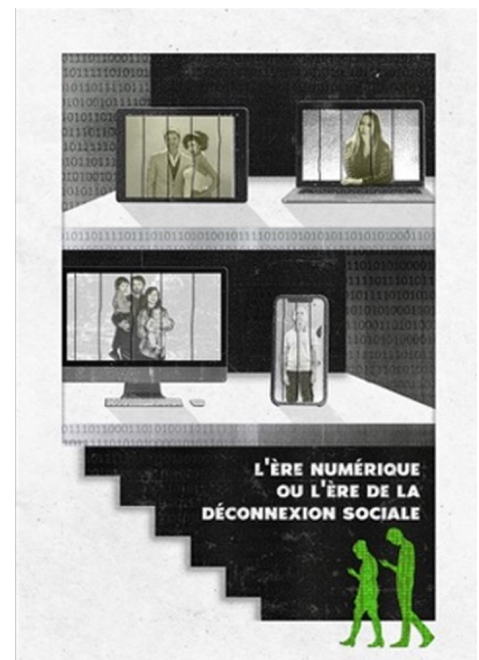
...suite



Plusieurs concepts s'apparentent à l'empathie. Il est important de les distinguer puisqu'ils sont souvent utilisés de manière interchangeable. D'abord, lorsqu'il est question de compathie, il s'agit d'une situation où les sentiments sont partagés en raison de circonstances communes. Par exemple, vous vivez une peine d'amour et votre ami.e, qui vient également de se séparer vous mentionne qu'il comprend ce que vous vivez. Puis, la sympathie se trouve à être une réaction intentionnelle vis-à-vis une situation émotionnelle, où l'on veut le bien de l'autre (Cuff et al., 2016). Cela peut impliquer qu'un.e autre de vos amis vous dise qu'il éprouve du chagrin pour vous tout en versant une larme. Ces concepts diffèrent de l'empathie quant à leur degré de représentation cognitive de l'état émotionnel, à leur niveau de partage des émotions et à leur éventuel maintien d'une distinction entre soi et autrui (Ickes, 2003). À cet effet, mentionnons qu'un.e ami.e ayant une réaction empathique à votre égard pourrait vous dire qu'il est capable de s'imaginer la peine que vous pouvez ressentir depuis votre séparation.

## **Empathie et réseaux sociaux : qu'est-ce que la recherche en dit**

La communication en face-à-face permet rarement un moment de réflexion ou de prise de recul, puisqu'elle implique immédiatement des réactions verbales et non verbales (Carrier, Spradlin, Bunce & Rosen, 2015). L'empathie, quant à elle, s'exprime comme un style de communication où l'auditeur reformule verbalement l'émotion vécue par son interlocuteur tout en ayant une posture d'écoute et d'ouverture à l'autre. Cela peut sembler aux antipodes des communications sur les médias sociaux, où les émotions vécues sont habituellement transmises à l'écrit sans repères auditifs ou visuels (Cares, Hirschel & Williams, 2014). Il est donc possible de dire qu'une distance se crée dans cette connexion virtuelle pouvant atténuer le besoin d'une réelle interaction avec l'autre, et donc les opportunités de développer cette empathie (Dolby, 2014).



...suite

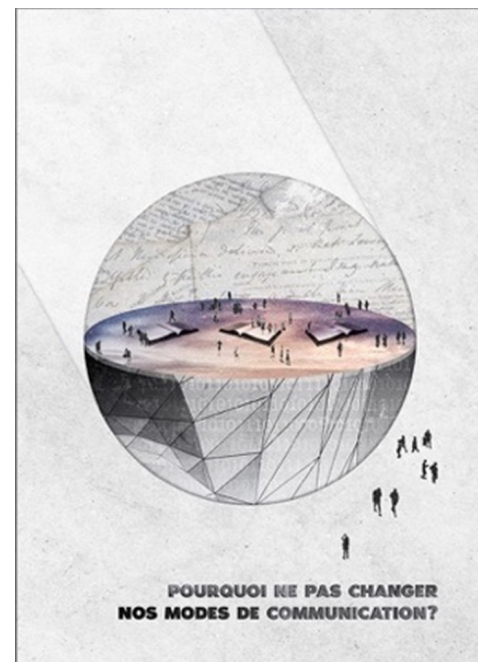


centaines de personnes se sont permis d'insulter les candidats d'occupation double en dessous de leurs publications Instagram, il est fort à parier que ces mêmes personnes se seraient moindrement retenues dans le monde réel. Ainsi, le cyberspace permet l'adoption d'une position confortable où notre caractère moral et éthique peuvent facilement être mis de côté.

D'un autre côté, certaines recherches indiquent que les médias sociaux favorisent les réponses empathiques en raison de la facilité et de la fréquence d'accès aux appareils mobiles (Carrier et al., 2015; Oh et Syn, 2015). Sans compter qu'il est possible d'observer plusieurs comportements empathiques d'individus au sein de groupes de soutien en ligne (Carrier et al., 2015). Il n'y a qu'à penser aux réseaux des survivants du cancer. Par ailleurs, les étudiants ayant vécu un deuil soulèvent qu'en partageant cette épreuve sur les médias sociaux, le nombre de condoléances reçues s'était amplifié pouvant refléter l'empathie de leur réseau virtuel (Wandel, 2009).

Bien que l'utilisation que l'on fait des réseaux sociaux puisse influencer positivement ou négativement nos réponses empathiques, le constat reste le même : le déclin de l'empathie se poursuit (Blakemore et Agllias, 2020). Il est temps de s'arrêter un moment et de réfléchir à notre empathie et aux autres afin de répondre par un changement de comportement individuel et ainsi parvenir à un avenir collectif meilleur. Bien qu'elle soit coûteuse cognitivement, l'empathie peut être travaillée en vue de favoriser son développement (Cameron et al., 2019; Dohrenwend, 2018). Par exemple, l'introspection et l'écriture réflexive permettent de se redécouvrir un instant et d'ouvrir ainsi à notre être et à notre agir nos capacités empathiques. Ici, il n'est pas question de manquer de temps afin de tenter l'expérience, mais bien de prendre le temps et d'évoluer vers une ère de reconnexion à soi et aux autres.

Pourquoi ne pas retourner à la simple connexion humaine?





## **Auteur :** Vincent Gosselin Boucher

PhD, Stagiaire postdoctoral, University of British Columbia. Sa thèse porte sur le développement d'un outil en ligne d'évaluation de la communication chez les médecins. La communication scientifique est omniprésente dans ces implications auprès de Sciences 101, la section Psychologie de la santé et médecine du comportement de la SCP et "Vérité ou Quoi".

## **Collaboratrice :** Brigitte Voisard

Candidate au doctorat en psychologie, UQAM ; Centre de médecine comportementale de Montréal. Sa thèse porte sur la communication entre les professionnels de la santé et leur patient. Par ailleurs diplômée en création littéraire, c'est par la lecture, le cinéma et la nature qu'elle fait le plein d'énergie.

## **Collaboratrice :** Juliette François-Sévigny

Étudiante au doctorat en psychologie. Sa thèse porte sur le stress des parents d'enfants doués et TDAH. Elle se passionne pour la communication scientifique l'amenant à s'impliquer dans divers initiatives étudiants dont Sciences 101 et « Vérité ou Quoi ».

## **Illustrateur :** Osama Jeljeli

Designer franco-tunisien Osama Jeljeli est venu au Canada à la suite de l'obtention de son Diplôme national supérieur d'expression plastique à la Haute école des arts du Rhin (Strasbourg — France) mention didactique visuelle (la pédagogie par l'image). Intéressé en tout temps à la clarification de l'actualité, il applique à l'aide d'outils graphiques, une envie de vulgariser les sujets contemporains. Crise migratoire, rôle des comics dans la communauté LGBTQ+ ou usage de la drogue, il n'hésite pas à exposer ses recherches plastiques au moyen d'informations référencées. Il souhaite faire appel à la réflexion pour éveiller les débats sur les maux de la société.

**Révision :** Thomas Tisserand, Camille Lavoie, Camille Guimond et Shawn Manuel

## **Références :**

- Blakemore, T., & Agllias, K. (2020). Social media, empathy and interpersonal skills: social work students' reflections in the digital era. *Social Work Education*, 39(2), 200-213.
- Cameron, C. D., Hutcherson, C. A., Ferguson, A. M., Scheffer, J. A., Hadjiandreou, E., & Inzlicht, M. (2019). Empathy is hard work: People choose to avoid empathy because of its cognitive costs. *Journal of Experimental Psychology: General*, 148(6), 962.
- Cares, A. C., Hirschel, D., & Williams, L. M. (2014). Teaching about victimization in an online environment: Translating in person empathy and support to the internet. *Journal of Criminal Justice Education*, 25(4), 405-420.
- Carrier, L. M., Spradlin, A., Bunce, J. P., & Rosen, L. D. (2015). Virtual empathy: Positive and negative impacts of going online upon empathy in young adults. *Computers in Human Behavior*, 52, 39-48.
- Clark, J. L., Algoe, S. B., & Green, M. C. (2018). Social network sites and well-being: the role of social connection. *Current Directions in Psychological Science*, 27(1), 32-37.
- Cuff, B. M., Brown, S. J., Taylor, L., & Howat, D. J. (2016). Empathy: A review of the concept. *Emotion review*, 8(2), 144-153.
- Dohrenwend, A. M. (2018). Defining empathy to better teach, measure, and understand its impact. *Academic Medicine*, 93(12), 1754-1756.

...cont'd



- Dolby, N. (2014). The future of empathy: Teaching the millennial generation. *Journal of College and Character*, 15(1), 39-44.
- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2019). Empathy present and future. *The Journal of social psychology*, 159(3), 225-243.
- Ickes, W. (2003). *Everyday mind reading: Understanding what other people think and feel*. Amherst, NY, US: Prometheus Books.
- Kunyk, D., & Olson, J. K. (2001). Clarification of conceptualizations of empathy. *Journal of Advanced Nursing*, 35(3), 317-325. doi:<https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01848.x>
- Lanzoni, S. (2018). *Empathy: a history*: Yale University Press.
- Lavoie, K. L., & Boucher, V. G. (2020). COVID-19 - Un virus, des consignes et ... des gens. Paper presented at the Coeur des sciences - Conférence en ligne, Montreal, Qc, Canada. <https://www.youtube.com/watch?v=5hJmqZTWqGA&feature=youtu.be>
- Okabe-Miyamoto, K., Folk, D., Lyubomirsky, S., & Dunn, E. W. (2021). Changes in social connection during COVID-19 social distancing: It's not (household) size that matters, it's who you're with. *PLoS one*, 16(1), e0245009.
- Pedersen, R. (2009). Empirical research on empathy in medicine—A critical review. *Patient Education and Counseling*, 76(3), 307-322. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.06.012>
- Pfattheicher, S., Nockur, L., Böhm, R., Sassenrath, C., & Petersen, M. B. (2020). The emotional path to action: Empathy promotes physical distancing and wearing of face masks during the COVID-19 pandemic. *Psychological Science*, 31(11), 1363-1373.
- Stuart, J., O'Donnell, K., O'Donnell, A., Scott, R., & Barber, B. (2021). Online Social Connection as a Buffer of Health Anxiety and Isolation During COVID-19. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*.
- Teding van Berkhout, E., & Malouff, J. M. (2016). The efficacy of empathy training: A meta-analysis of randomized controlled trials. *Journal of Counseling Psychology*, 63(1), 32-41. doi:10.1037/cou0000093
- Yu, J., & Kirk, M. (2008). Measurement of empathy in nursing research: systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 64(5), 440-454.

**Note :** Publié précédemment dans la revue Psy Curieux UQAM  
<https://psycurieux.ca/2022/02/21/la-communication-a-ler-des-medias-sociaux-ou-est-lempathie/>