

Empathie et communication

PARTAGER LES EMOTIONS D'AUTRUI

J. Cosnier

Des recherches récentes montrent que les émotions jouent un rôle essentiel dans les relations interpersonnelles et la communication affective avec autrui.

Le terme « émotion » a, dans le langage courant d'aujourd'hui, la place des « passions » au XVII^e siècle, c'est-à-dire qu'il désigne, au sens large, l'ensemble des états affectifs, quelle que soit leur intensité ou leur durée. Dans un sens restreint, les « émotions de base » correspondent à des états caractérisés selon Paul Ekman par neuf critères dont les trois suivants sont limitatifs: le déclenchement rapide lié à un événement spécifique, la durée limitée, la survenue involontaire. La joie, la tristesse, la colère, la peur, la surprise, le dégoût répondent à ces critères (1).

Cela les différencie des « sentiments », tels l'amour ou la jalousie, qui s'établissent progressivement et sont plus durables, ainsi que des « humeurs », nettement polarisées (bonnes ou mauvaises, excitées ou déprimées).

Il est donc préférable d'utiliser le terme d'« affect » pour parler d'émotion dans le sens large, et celui d'émotion pour le sens restreint. C'est ce que nous ferons dans la suite de ce texte.

Beaucoup de recherches sur les émotions utilisent des questionnaires, des interviews, des témoignages. C'est par exemple le cas de l'étude européenne « *Experiencing emotion* » (2). Cette étude, menée au début des années 80 avait pour objectif de préciser la nature des événements déclenchant, les réactions et les modes de contrôle et de résolution de quatre émotions: la colère, la joie, la tristesse et la peur.

Le questionnaire fut administré à 780 sujets de sept pays européens. Il a mis en évidence que la survenue de grandes émotions est un phénomène relativement rare. Ainsi, les trois-quarts des sujets seulement ont déclaré avoir éprouvé de la joie ou de la colère au cours du mois précédent, et un tiers de la tristesse et de la peur. Pas plus de 10 % ont dit avoir vécu une émotion notable le jour même ou la veille du questionnaire,

Nous ressentons certaines émotions sans même le savoir

Ces résultats d'enquête sur la rareté des émotions peuvent sembler surprenants, car nous pensons généralement que nos journées en sont riches. Dès lors, une autre méthode d'étude s'avère utile: l'observation directe des interactions en situation naturelle (caméra cachée) ou semi-naturelle (milieu contrôlé). Dans ce dernier cas, on use parfois de techniques de mesure du rythme cardiaque, de la pression artérielle, des réactions électrodermales*. Cette méthode d'observation permet de constater les faits suivants.

Au cours d'une conversation, nombreux sont les moments où se manifestent des réactions de type affectif, comme en témoignent les modifications de processus physiologiques (variation du rythme cardiaque, etc.). Ces moments émotionnels apparaissent souvent en courtes phases (on les appelle pour cela "affects phasiques") et sont accompagnés de paroles, de gestes et de mimiques (sourire, par exemple). Cependant, si l'on demande ensuite aux sujets de signaler les moments « affectivés », ils ne mentionnent spontanément que les moments « forts » et ne semblent pas se souvenir de ces micro-affects. Par contre, ils les reconnaissent parfois si on leur présente en différé l'enregistrement vidéo de la conversation. Il semble que ces micro-affects ne soient pas de simples modèles réduits des émotions de base, mais des émergences affectivo-végétatives très fugaces.

Ces études ont également mis en évidence un autre phénomène: certains états affectifs comme la gêne, l'hostilité, l'émoi érotique, se prolongent de façon continue pendant de longues périodes. Ces affects plus durables et plus conscients sont dits « toniques » car ils sont constitutifs d'un tonus affectif de base. Ils peuvent varier à certains moments de l'interaction sous l'influence répétée des affects phasiques: par exemple, une personne initialement méfiante ou gênée peut se trouver détendue à la fin de l'entretien. Enfin, on observe assez fréquemment entre les partenaires d'une interaction une synchronisation des réactions micro-affectives.

Deux manières de percevoir les émotions d'autrui

Dans une interaction de face à face, celui qui parle se pose en permanence quatre questions: « est-ce qu'il m'entend ? »; « est-ce qu'il m'écoute ? »; « est-ce qu'il me comprend ? »; « qu'est-ce qu'il en pense ? ». De son côté,

l'auditeur se demande: « qu'est-ce qu'il veut dire ? »; « qu'est-ce qu'il fait en disant cela ? »; « qu'est-ce qu'il en pense ? ».

Les trois premières questions du parleur et les deux premières du receveur sont gérées par un système de régulation de la conversation bien connu, très largement basé sur des signaux non-verbaux: regards, hochements de tête, mimiques, éventuellement émissions verbales du genre « Hm Hm », « Ah oui ? », « Non ? » (3)

Mais les mécanismes de la dernière question intérieurement formulée de part et d'autre (« que pense mon partenaire ? »), question évaluative sur l'état affectif d'autrui, sont bien moins connus. Pourtant la plupart des chercheurs estiment que ces mécanismes sont très importants car ils sont une condition nécessaire de la compréhension réciproque. Les « à quoi penses-tu ? » ou « est-ce que tu m'aimes ? » des amoureux illustrent bien ce fait.

On appelle empathie le partage simultané d'états psychocorporels, c'est-à-dire le fait qu'au même instant, les partenaires de l'interaction vivent et éprouvent un état semblable. Les phénomènes empathiques sont nombreux dans toute interaction et prennent parfois des formes évidentes: par exemple dans les phénomènes de contagion du fou-rire et des pleurs, mais aussi plus discrètement dans tous les petits mouvements « en miroir ».

Par quels processus percevons-nous l'état affectif d'autrui ? Deux types de mécanismes peuvent être décrits. □ l'individu peut déduire cet état à partir des indices émis par son partenaire, en particulier ses mimiques faciales et son attitude corporelle.

Il peut également utiliser « l'analyseur corporel », modalité de partage empathique qui ne passe pas par le classique système d'échanges de signaux précédemment décrit, mais utilise une identification corporelle massive et non-consciente (4). Le corps fait alors écho à celui du partenaire en s'identifiant globalement à lui (ainsi qu'éventuellement à sa voix), ce qui est parfois visible avec des mimiques, gestes et postures « en miroir ». Par exemple, au cours d'une discussion, une personne place sa main sous le menton, imitant ainsi à son insu son interlocuteur.

Or, de nombreuses expériences ont montré que l'adoption par le corps de certaines configurations posturo-mimo-gestuelles induit des affects spécifiques (5). L'« échoïsation » corporelle du corps de l'autre permet donc à l'échoïsant d'induire en lui un état affectif apparenté à celui du partenaire. Le corps sert ainsi d'instrument d'analyse des affects d'autrui.

L'utilité de ce partage se constate dans les conversations à bâtons rompus, conversations d'allure souvent inessentielle, mais indispensables au maintien des liens affectifs du tissu social quotidien. Ces phénomènes prennent une

importance accrue en cas de crise. On a constaté que le partage possible d'affects (6) survenus dans des circonstances particulièrement éprouvantes (tremblement de terre, accident aérien, bombardement) et la possibilité de leur expression verbale, constituent une excellente prophylaxie des conséquences psychophysiologiques secondaires éventuelles. Cette importance du « support social » est d'ailleurs aujourd'hui systématiquement utilisée par des équipes spécialement formées à ce genre d'intervention. Dans les heures qui suivent l'événement traumatique, on réunit les survivants et on les invite à parler afin qu'ils puissent se décharger de leurs émotions. Il ressort de tout ce qui précède que deux types de mécanismes contribuent à l'intersubjectivité: le premier, plus « conventionnalisable » et donc plus culturalisé, est basé sur l'échange de signaux; le second, moins contrôlable et plus spontané, est basé sur le partage des affects.

Ces deux processus fonctionnent en parallèle et ne sont généralement pas opposés. Il peut cependant arriver qu'ils fournissent des informations mutuellement contradictoires: par exemple, le partenaire est souriant (système d'échange de signaux) mais on le ressent profondément hostile (analyseur corporel).

Percevoir et partager les affects d'autrui est d'autant plus facile que ces derniers sont agréables, mais ce n'est pas toujours le cas. Des difficultés peuvent en effet surgir lorsque ces affects sont difficiles à supporter (souffrance, désespoir, etc.). C'est le cas, par exemple, des soignants en hôpitaux, qui peuvent donner l'impression d'éviter toute relation personnalisée avec les patients (« Va voir ce que veut la chambre 5 ») parce qu'il est difficile de partager, toute la journée, les affects d'inquiétude et de douleur de maladies organiques graves. Il est également difficile de percevoir et partager les affects d'autrui lorsqu'ils réveillent chez l'individu des problématiques indésirables et généralement refoulées ou réprimées. Ces processus peuvent déboucher sur différentes tentatives de réaccordage: négociation, compromis, disqualification affective, et aboutir, en cas d'échec, au conflit ouvert allant de la dispute au combat ou à la fuite.

Enfin, ajoutons que l'échoïson peut provoquer la symétrie ou la complémentarité: la tristesse peut induire la tristesse, mais aussi la compassion.

La contagion émotionnelle des foules

Cette présence parallèle de deux processus, l'un basé sur l'échange de signaux, l'autre sur le partage des affects, montre la vanité des anciens

débats sur la préséance de l'émotion vécue sur le comportement, ou au contraire, du comportement ou de la cognition, sur l'émotion. En effet, des représentations sont capables de provoquer des affects (tout lecteur ou spectateur le sait bien), mais des comportements en sont aussi capables. Inversement, l'induction de certains affects provoque des représentations.

Les différents points que nous avons abordés contribuent à expliquer les réactions des foules (7). Placés dans une situation génératrice d'affects, les individus d'une foule vont se potentialiser mutuellement, par le mécanisme d'échoïsation et d'analyseur corporel. Ainsi, assistera-t-on aux enthousiasmes frénétiques ou aux paniques dont la synchronisation collective et la force d'entraînement émotionnel paraissent parfois aussi irrésistibles qu'irrationnelles. Les affects les plus prégnants et les plus contagieux sont la joie, la colère, la peur et la tristesse.

Si l'on admet que des représentations mentales peuvent être génératrices d'affects, alors dans une époque où les médias diffusent des représentations qui alimentent quotidiennement la plate-forme communicative commune de populations entières, on peut s'attendre à ce qu'en résulte cette communauté d'affects considérée par Freud comme essentielle à la cohésion sociale (8). Reste à savoir si ce levier d'empathie généralisée n'est pas en même temps un formidable moyen de manipulation psycho-affective des dites populations...

MOT CLE

* Réaction électrodermale: variation de la résistance électrique de la peau, provoquée par une émotion (cf. le fameux "réflexe psycho-galvanique" réputé pour la détection des mensonges).

NOTES

(1) P. Ekman, . An argument for basic emotion •, *Cognition and emotion*, 1992, 6,

(2) K.R. Scherer, H.G, Walbott, H.G Summerfield (eds.), *Experiencing emotion: a cross-cultural study*, MSH/Cambridge university press. 1986.

(3) S Duncan et W. Fiske , *Face to face interaction*, John Wiley, 1977 ; J. Cosnier, Les tours et le copilotage dans les interactions conversationnelles , dans I. Joseph (ed:), *Le Parler frais d'Erving Goffman*, Minuit, 1989.

(4) J Cosnier, *Psychologie des émotions et des sentiments*, Retz, 1994.

J. Cosnier et M.L. Brunel.: Empathy, micro affects and conversational interactions , dans N H. Frijda, *Proceedings of the VIIIth oonference of the international society for research on emotions*, ISRE Publications, 1994.

- (5) S. Bloch, « Emotion ressentie, émotion recréée », *Science et Vie*, 1989, 168; G.H. Walbott, . Recognition of emotion from facial expression via emotion ? Some evidence for an old theory ., *British journal of social psychology*. 1991, 30; P Ekman, R. Levenson et W V Friesen, Automatic nervous system activity distinguishes between emotions , *Science*, 1983, n°221
- (6) B Rimé, . Le partage social des émotions, in B, Rimé et K. Scherer (eds), *Les Emotions*. Delachaux et Niestle, 1989.
- (7) E Hatfield, J T. Cacioppo et R L, Rapson, *Emotional contagion*, MSH/Cambridge university press, 1994.
- (8) S, Freud et A. Einstein, *Warum Krieg?* Internationales Institut für Geistige Zusammenarbeit, 1933.