

**SEPTEMBRE 2019 – VOL. 9 N° 2**

## **PRÉSENCE THÉRAPEUTIQUE ET EMPATHIE DANS UN CONTEXTE DE RELATION D'AIDE : COMPARAISON ENTRE LE FACE À FACE ET LA VIDÉOCONFÉRENCE**

Julie CARRIER<sup>1,\*</sup>, Dorian LAVERDIÈRE<sup>1</sup>, Alain SAVOIE<sup>1</sup>, Frédéric GRONDIN<sup>1,2,3</sup>  
et Philip L. JACKSON<sup>1,2,3</sup>

<sup>1</sup>École de psychologie, Université Laval

<sup>2</sup>Centre de recherche CERVO

<sup>3</sup>Centre Interdisciplinaire de recherche en Réadaptation et intégration sociale

\* [julie.carrier.16@ulaval.ca](mailto:julie.carrier.16@ulaval.ca)

### **Pour citer l'article**

Carrier, J., Laverdière, D., Savoie, A., Grondin, F., & Jackson, P. L. (2019). Présence thérapeutique et empathie dans un contexte de relation d'aide: comparaison entre le face à face et la vidéoconférence. *Psycause: Revue scientifique étudiante de l'École de psychologie de l'Université Laval*, 9(2), 21-22.

# PRÉSENCE THÉRAPEUTIQUE ET EMPATHIE DANS UN CONTEXTE DE RELATION D'AIDE : COMPARAISON ENTRE LE FACE À FACE ET LA VIDÉOCONFÉRENCE

Julie CARRIER<sup>1,\*</sup>, Dorian LAVERDIÈRE<sup>1</sup>, Alain SAVOIE<sup>1</sup>, Frédéric GRONDIN<sup>1,2,3</sup> & Philip L. JACKSON<sup>1,2,3</sup>

<sup>1</sup>École de psychologie, Université Laval; <sup>2</sup>Centre de recherche CERVO; <sup>3</sup>Centre Interdisciplinaire de recherche en Réadaptation et intégration sociale

\* [julie.carrier.16@ulaval.ca](mailto:julie.carrier.16@ulaval.ca)

**Mots-clés :** Présence thérapeutique; Empathie; Relation d'aide; Vidéoconférence

Les avancées technologiques dans le domaine de la communication ont permis l'émergence de nouvelles modalités thérapeutiques en relation d'aide telles que la thérapie par vidéoconférence (VC). Une méta-analyse récente établit que les thérapies par VC sont autant, sinon presque autant efficaces que les thérapies traditionnelles en face à face auprès de populations présentant des problématiques variées (Barak, Hen, Boniel-Nissim & Shapira, 2008). La qualité de la communication entre le thérapeute et le client (Germain, Marchand, Bouchard, Guay & Drouin, 2010), ou encore l'incapacité à percevoir tous les marqueurs non-verbaux et la difficulté à établir un contact visuel (Grondin, Lomanowska & Jackson, 2019) sont tous des éléments pouvant affecter la qualité du processus thérapeutique et la relation entre le thérapeute et son client. À la base de cette relation se trouvent des degrés variés d'empathie et de présence thérapeutique. L'empathie est l'habileté naturelle à comprendre les émotions et les sentiments d'autrui et d'en partager une partie (Decety & Jackson, 2004). En plus d'être essentielle au processus de relation d'aide, l'empathie est un prédicteur d'une issue favorable en psychothérapie (Elliott, Bohart, Watson & Greenberg, 2011). La présence thérapeutique se définit comme un état où l'intervenant en vient ultimement à se sentir complètement engagé envers son client et pleinement dans le moment présent avec et pour son client en ayant peu d'objectifs ou de buts centrés sur lui-même (Geller & Greenberg, 2002). Il s'agit donc d'un concept qui est centré sur l'expérience du thérapeute, en termes d'actions et d'attitudes, et non sur le client dans le processus thérapeutique. Le client peut, quant à lui, évaluer sa perception du niveau de présence thérapeutique du thérapeute (Geller et coll., 2010). Cet état pourrait favoriser l'empathie en séances de relation d'aide (Geller, 2017). Il est également important de mentionner que la présence thérapeutique et l'empathie ont peu été étudiées en contexte de VC.

Deux objectifs sont visés dans le cadre de cette étude. Le premier objectif est de vérifier si la modalité thérapeutique, soit le face à face et la VC, influence les niveaux de présence thérapeutique et d'empathie. Il est prévu que les niveaux seront plus élevés en face à face qu'en VC pour les thérapeutes et les clients. Le deuxième objectif est de vérifier la présence d'associations entre les niveaux d'empathie et de présence thérapeutique chez les clients et les thérapeutes. Il est prévu que les associations seront positives et significatives dans les deux groupes et les deux conditions.

## Méthode

L'échantillon de la présente étude est composé de 48 étudiants universitaires dont 38 femmes et 10 hommes âgé(e)s en moyenne de 24,8 ans. Ils ont tous de l'expérience en relation d'aide par le biais d'un cours suivi ou d'un emploi. Les participants utilisent l'ordinateur en moyenne 6,7 jours par semaine. Au début de l'étude, chaque participant se voit attribuer un rôle, soit client ou thérapeute, de manière aléatoire et est apparié à un coéquipier pour toute l'étude. Ces dyades complètent deux rencontres de 20 minutes où ils doivent simuler une relation d'aide, l'une en VC et l'autre en face à face (contrebalancées). Des versions traduites du *Therapeutic Presence Inventory* (Geller et coll., 2010) et de l'*Empathic Understanding du Relationship Inventory* (Barrett-Lennard, 1962) ont été utilisées afin d'évaluer la perception de la présence thérapeutique et de l'empathie selon la perspective du client et du thérapeute.

## Résultats et discussion

En ce qui a trait au premier objectif visant à vérifier l'influence de la modalité thérapeutique, seul le groupe client a présenté un résultat significatif concernant la présence thérapeutique, soit des niveaux plus élevés en face à face qu'en VC (voir Tableau 1). Les résultats de la présente étude sont donc partiellement cohérents avec l'hypothèse de Colosimo et Pos (2015). D'une part, en cohérence avec ces auteurs, les résultats du groupe client laissent croire que la présence thérapeutique

**Tableau 1**  
Résultats des tests *t* sur échantillons dépendants

Variables	<i>n</i>	Face à face Moyenne (Écart-type)	VC Moyenne (Écart-type)	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i> de cohen
<b>Présence thérapeutique</b>						
Thérapeute	20	114,53 (15,04)	114,84 (17,60)	0,10	0,462	0,02
Client	20	19,60 (1,64)	18,40 (1,98)	-2,60	0,009*	-0,58
<b>Empathie</b>						
Thérapeute	19	21,30 (8,34)	18,90 (8,72)	-1,55	0,069	-3,45
Client	20	26,75 (6,66)	24,45 (7,75)	-1,55	0,069	-0,35

\*  $p < 0,05$

pourrait se transmettre du thérapeute vers le client par le biais d'indices verbaux et non-verbaux, affectant ainsi le ressenti du client. D'une autre part, contrairement à ce que Colosimo et Pos ont affirmé, il ne semble pas toujours nécessaire que les thérapeutes soient présents physiquement pour ressentir cet état. Les résultats pour l'empathie sont non significatifs. Une interprétation possible des résultats serait que la modalité thérapeutique n'influence pas les niveaux d'empathie des clients et des thérapeutes, contrairement à ce qu'ont suggéré Germain et ses collaborateurs (2010). Par contre, il faut interpréter les résultats de l'empathie avec prudence, puisque les deux groupes montrent une tendance à présenter davantage d'empathie en face à face.

En ce qui a trait au deuxième objectif, seul le groupe thérapeute présente des associations significatives entre l'empathie et la présence thérapeutique dans les deux conditions (voir Tableau 2). Ces observations sont cohérentes avec l'idée qu'avance Geller (2017) que la présence thérapeutique est une condition préalable à l'empathie auprès des thérapeutes. Ces mêmes associations montrent que cette relation ne semble pas influencée par la modalité thérapeutique. Il est toutefois important de mentionner qu'un effet plafond a été observé dans la distribution des données de la version client du TPI. Il est donc possible de penser que cette mesure de la présence thérapeutique n'arrive pas à représenter adéquatement ce construit. En conclusion, les résultats laissent sous-entendre que la VC peut affecter différemment l'expérience de la présence thérapeutique et de l'empathie selon le rôle du participant.

**Tableau 2**  
Résultats des corrélations de Pearson entre l'empathie et la présence thérapeutique

Variabes	n	Corrélation avec l'empathie en face à face	Corrélation avec l'empathie en VC	p
<b>Thérapeute</b>				
Présence thérapeutique face à face	21	0,75		<0,001*
Présence thérapeutique VC	22		0,61	0,002*
<b>Client</b>				
Présence thérapeutique face à face	20	0,55		0,407
Présence thérapeutique VC	21		0,17	0,219

\*  $p < 0,05$

## Références

- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services, 26*(2-4), 109-160. doi:10.1080/15228830802094429
- Barrett-Lennard, G. T. (1962). Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs: General and Applied, 76*(43),1-36. doi:10.1037/h0093918
- Colosimo, K. A., & Pos, A. E. (2015). A rational model of expressed therapeutic presence. *Journal of Psychotherapy Integration, 25*(2), 100-114. doi:10.1037/a0038879
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews, 3*(2), 406-412. doi:10.1177/1534582304267187
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy, 48*(1),43-49. doi:10.1037/a0022187
- Geller, S. M. (2017), Therapeutic presence: The foundation for effective therapy. Dans S. M. Geller (Ed.), *A practical guide to cultivation therapeutic presence* (pp.16-29). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/0000025-002
- Geller, S. M., & Greenberg, L. S. (2002). Therapeutic presence: Therapists' experience of presence in the psychotherapy encounter. *Person-Centered and Experiential Psychotherapies, 1*(1-2), 71-86.
- Germain, V., Marchand, A., Bouchard, S., Guay, S., & Drouin, M.-S. (2010). Assessment of the therapeutic alliance in face-to-face or videoconference treatment for posttraumatic stress disorder. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 13*(1), 29-35. doi:10.1089/cyber.2009.0139
- Grondin, F., Lomanowska, A. M., & Jackson, P. L. (2019). Empathy in computer-mediated interactions: A conceptual framework for research and clinical practice. *Clinical Psychology: Science and Practice, e12298*. doi:10.1111/cpsp.12298
- Mukawa, N., Oka, T., Arai, K., & Yuasa, M. (2005). What is connected by mutual gaze?: user's behavior in video-mediated communication. In *CHI '05 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems, CHI EA '05*, ACM, New York, NY, USA, 1677-1680. doi:10.1145/1056808.105699

## Pour citer l'article

Carrier, J., Laverdière, D., Savoie, A., Grondin, F., & Jackson, P. L. (2019). Présence thérapeutique et empathie dans un contexte de relation d'aide : comparaison entre le face à face et la vidéoconférence. *Psycause: Revue scientifique étudiante de l'École de psychologie de l'Université Laval, 9*(2), 21-22.