

Nouvelles Technologies de la communication et qualité de la vie relationnelle. Défis et ressources du point de vue des Grands-parents

A. Iannaccone, V. Cesari Lusso, S. Lambolez

Executive summary

Notre démarche exploratoire a étudié la problématique de la qualité de la vie relationnelle des personnes âgées vivant le rôle de grands-parents, en lien avec l'évolution actuelle des technologies de la communication, de plus en plus interactives et sophistiquées. Notre postulat de départ était que ces technologies n'échappent pas à une double logique : d'un côté elles représentent des extensions puissantes des potentialités des relations humaines, et de l'autre des possibles facteurs de marginalisation et de perturbation relationnelles. A partir des témoignages des participants sur leur vécu, nous avons pu identifier une série de thèmes et sous-thèmes. Il nous a semblé important, dans le rapport final qui suit, de présenter, pour chaque thématique identifiée, un certain nombre d'extraits dans leur forme originale fidèle aux propos d'origine, à titre d'illustrations des sources ayant inspiré notre catégorisation conceptuelle. En effet, le propre de notre démarche qualitative, dans une perspective psychophénoménologique, est bien de rendre compte de la multiplicité des points de vue singuliers des grands-parents, en rendant visible la richesse des vécus affectifs, cognitifs et relationnels propres à chaque subjectivité et à la singularité de chaque situation. Richesse impossible à prévoir et à catégoriser a priori, car elle représente la qualité émergente de l'interaction chercheurs-participants, rendue possible à travers le travail méthodologique d'accompagnement d'aide à l'explicitation.

A partir de l'analyse de l'ensemble des données recueillies, **deux conclusions générales** s'imposent à nous concernant le lien entre qualité de la relation et nouvelles technologies de la communication (NTC):

- Quand les relations sont foncièrement satisfaisantes, l'usage des NTC apporte une valeur ajoutée, en termes quantitatif et qualitatif, qui renforce le sentiment de bien-être relationnel. Alors que quand les relations sont insatisfaisantes, les NTC, notamment par leur caractère d'immédiateté et de traçabilité, risquent fort d'amplifier les conflits et les tensions.
- Le sentiment de satisfaction *versus* insatisfaction de la qualité du lien entre générations (grands-parents / parents / petits-enfants) participe grandement au sentiment de bien-être des aînés.

De plus, l'analyse des données nous a également permis de mettre en évidence un certain nombre de thématiques que nous pouvons résumer en deux grandes catégories : la première (A) concerne l'impact des NTC sur les pratiques relationnelles familiales et la seconde (B), l'émergence de nouveaux enjeux psychologiques pour la génération des grands-parents.

A. Principales retombées des NTC (notamment email, SMS, WhatsApp) sur les pratiques relationnelles familiales :

1. Elles font entrer constamment le monde extérieur dans l'espace intime familial.
2. Elles demandent la création de nouvelles règles de fonctionnement.
3. Elles offrent une large palette de nouvelles pratiques communicatives vues comme avantageuses.
4. Elles peuvent aussi se transformer en piège.
5. Elles demandent de savoir choisir le bon outil pour la bonne situation.
6. Elles modifient les hiérarchies de compétences dans le cadre familial.
7. Elles constituent un facteur majeur de différenciation entre les générations.

B. L'émergence de nouveaux enjeux psychologiques pour la génération des grands-parents, que nous pouvons mentionner ainsi :

1. Sentiment de maîtrise *versus* non maîtrise. La maîtrise génère de la fierté et le plaisir d'afficher ses compétences. La non maîtrise peut engendrer une gêne sociale et un sentiment d'infériorité.
2. Sentiment de refus *versus* plaisir. Pour certains grands-parents, les NTC ont imposé un besoin qui n'existait pas. Pour d'autres, ce sont des moyens fantastiques, sources de plaisir et de valeur ajoutée relationnelle.
3. Sentiment de rivalité *versus* alliance. Dans certaines situations les grands-parents considèrent ces objets comme des rivaux, dans d'autres comme des alliés.
4. Adaptation et effort d'apprentissage *versus* marginalisation. Presque tous les grands-parents soulignent l'effort d'adaptation et d'apprentissage continus demandés par les NTC et par la familiarisation avec des outils qui deviennent rapidement obsolètes.
5. Attention consacrée au choix des mots *versus* incompréhensions et tensions.
6. Dépendance vis-à-vis des générations suivantes *versus* autonomie.

A mentionner encore **des effets des NTC sur la santé physique des aînés** : en effet certains grands-parents en parlent comme sources de fatigue (visuelle, maux de tête), d'autres en font un usage vicariant pour palier des limites physiques (par exemple, baisse d'audition ou de vue).

Valorisation et diffusion des résultats : nous envisageons deux axes d'activité, un axe académique et un axe grand-public.

Neuchâtel, novembre 2017