

# LE SOUTIEN MUTUEL SUR LE WEB : UN NOUVEAU MODE D'ADAPTATION AUX VECUS PROFESSIONNELS DIFFICILES ?

Magali Prost  
Béatrice Cahour  
Françoise Détienne

Télécom ParisTech-CNRS, 46 rue Barrault, 75013 Paris, France  
prenom.nom@telecom-paristech.fr

## Résumé

Pour gérer les situations d'inconfort émotionnel, les professionnels trouvent de nouveaux moyens de coping. L'aide proposée par les participants aux forums de discussion sur le web peut aider le processus d'adaptation à la situation difficile. La communication explore les structures d'interaction contenues dans deux forums et distingue une structure « centralisée » et une structure « distribuée ». L'étude s'intéresse également aux différentes manières d'exposer un problème et aux manifestations du soutien social. Les initiateurs des discussions utilisent différents procédés qui vont de la distanciation discursive à la dramatisation discursive. Les réactants peuvent manifester leur soutien sous la forme de partage d'expérience, d'opinions-conseil, d'opinions-analyse de la situation et d'opinions-évaluation de la solution, accompagnés ou non de soutien émotionnel.

Mots-clés : forum de discussion, problèmes professionnels, soutien social, interactions, coping.

## Introduction

Les organisations du travail et les technologies évoluent et ont des répercussions à différents niveaux. Les lieux de partage social dans les entreprises tendent à disparaître et les professionnels doivent trouver de nouveaux moyens de gérer les situations de travail difficile. A l'heure où tous les regards sont braqués sur le bien-être et les risques psycho-sociaux des travailleurs (Lancry, 2007, Litim, 2006, Grosjean & Ribert-Van De Weerd, 2005), il est important de faire le bilan des modes de coping et de résilience dont ceux-ci disposent pour gérer la pénibilité mentale. Les stratégies de coping correspondent aux stratégies, plus ou moins conscientes, que les personnes mettent en place pour gérer des situations d'inconfort émotionnelles. La résilience, au sens premier de Cyrulnic (1999), est un processus de réparation psychique qui désigne « *la capacité à réussir, à vivre, à se développer positivement, de manière socialement acceptable, en dépit du stress ou d'une adversité qui comportent normalement le risque grave d'une issue négative* ». Les stratégies de coping et la résilience permettent ainsi la gestion et la résolution de vécus difficiles. Les recherches sur ces thèmes montrent que ces processus sont liés à la personnalité de l'individu et à ses interactions avec son entourage. Le soutien social est un outil qui aide à redéfinir son travail par rapport à ses objectifs, ses compétences et ses valeurs, pour redonner du sens à son travail. En ce sens, il peut être considéré comme un des moyens de résilience et de stratégie de coping.

Les professionnels ont investi, depuis peu, les forums de discussion sur lesquels ils échangent leur vécu de situations de travail problématiques. Les forums peuvent être considérés comme le reflet de ce qui met en péril l'équilibre des professionnels. La communication s'intéresse à l'activité interactionnelle et discursive des échanges contenus sur les forums. Après un rappel des études réalisées dans le domaine du soutien social, la communication exposera la méthode utilisée pour

l'analyse des corpus verbaux et présentera les résultats obtenus (activité interactionnelle, expression émotionnelle et manifestations du soutien social) ainsi que les objectifs futurs.

## Repères théoriques

L'individu, afin de gérer une situation d'inconfort émotionnel, met en place des stratégies de coping. Cette notion, introduite par Lazarus et Folkman (1984), fait référence à « *l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux toujours changeants que déploie l'individu pour répondre à des demandes internes et/ou externes spécifiques* » (p. 141). Cette tentative de maîtrise est le fruit d'une évaluation plus ou moins consciente des conséquences de la situation. On peut distinguer les stratégies de coping auto-centrées, centrées sur l'environnement ainsi que l'évitement. Dans la première catégorie, l'individu cherche à s'adapter à la situation-problème, le coping peut porter sur l'émotion (coping centré émotion), la personne cherche à changer son rapport aux émotions en les régulant; ou porter sur la situation (coping centré problème), l'individu veut changer la réalité de la situation en mettant en place des actions. Dans la seconde catégorie, l'individu attribue ses problèmes à des sources externes et tend à se déresponsabiliser. Enfin, l'individu peut avoir recours à l'évitement de la situation qui est un coping passif (Cahour, 2010). Aucune stratégie de coping n'est efficace ou limitée en soi, il s'agit d'un équilibre entre les possibilités d'action provenant de l'individu, de son réseau social et de sa personnalité.

Il y a un consensus dans la définition du soutien social, il est composé (1) du soutien émotionnel qui vise à témoigner à l'autre d'un lien affectif positif (sympathie, amitié, humour, etc.) ; (2) du soutien informationnel qui procure à la personne des informations, des conseils et des évaluations relatives à la situation ; et (3) du soutien instrumental qui correspond à une aide pratique (instrumentale, financière).

Rimé (2005) et Pennebaker (2001) défendent la thèse selon laquelle le partage social des émotions est une conséquence caractéristique de toute expérience émotionnelle. Les travaux dans ce domaine mettent en évidence l'importance du non verbal pour l'expression des émotions (Ekman, 1994, Scherer, 1984) et le rôle central de la connaissance interpersonnelle pour le partage des émotions (Cosnier, 1994, Rimé, 2005). Ainsi, les forums de discussion peuvent apparaître comme des dispositifs rendant *a priori* problématiques l'expression et le partage des émotions (écrit, asynchronie, anonymat). Pourtant, des recherches ont montré que ce média permet de nombreuses manifestations émotionnelles et du soutien social (Marcocchia, 2000 ; Pfeil, 2007, 2009, Preece, 2001). L'anonymat et la suppression des distances permet une déshinhibition et un dévoilement de soi plus important que dans les relations non médiatisées (Lewkowicz & al., 2008).

Les témoignages de forumers recueillis par Pfeil et al. (2009) montrent qu'il est important de connaître son interlocuteur et d'avoir des informations sur le contexte pour savoir quel type d'aide apporter. Rimé (2005) montre que plus un message a des marques de soutien émotionnel de type empathique (écoute, compréhension, disponibilité, etc.), plus il est considéré comme de qualité.

## Méthodologie

### Présentation des forums

Un forum est un dispositif de communication médiatisée par ordinateur permettant à un groupe d'internautes d'échanger des messages sur un sujet particulier de manière asynchrone. L'étude porte sur deux forums : l'un est « généraliste », tous les sujets sont abordés ([commentcamarche.net](http://commentcamarche.net)), l'autre est « spécialisé », dédié aux professionnels du domaine médico-social ([lesocial.fr](http://lesocial.fr)). Une étude exploratoire menée sur une centaine de discussions des deux forums montre que les thèmes les plus fréquents sont liés au harcèlement, au stress et à l'angoisse. Les principales sources de ces vécus sont le manque de valorisation et d'outils, les problèmes relationnels avec les collègues ou la hiérarchie, un rythme de travail soutenu ainsi que de la lassitude vis-à-vis de son travail.

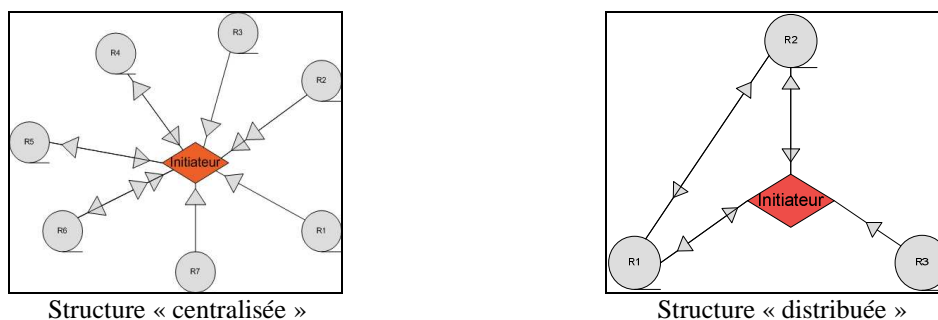
## Méthode

La méthode construite a pour but d'analyser la structure des échanges, l'expression émotionnelle de l'initiateur de la discussion et les expressions sur soutien social. Elle a été expérimentée (après observation d'une centaine de discussions) sur 7 discussions des deux forums, composées de 8 à 42 messages chacune (700 à 8300 mots). Il y a 46 forumers au total (5 à 15 participants par discussion). La durée s'étale de 2 jours à 9 mois. Les participants travaillent dans les domaines variés : enseignement, médical, agence de voyage ou encore en grande surface. L'étude s'intéresse dans chaque séquence, au **type de discours** (discours en situation, récit d'expérience et opinions/informations), au **type d'acte communicatif** (assertif, directif, etc.), à la **fonction** (clarification du problème, évaluation et proposition de solution, etc.), aux **émotions** (au sens large) communiquées et à des **éléments du cadre participatif** (adressage, référence).

## Analyses

### Activité interactionnelle

Les schémas représentent les deux types de structures d'interaction observées sur les deux forums.



Dans la **structure « centralisée »** (5 discussions sur 7), l'initiateur (en rouge) est au cœur des interactions. Le message est toujours adressé à l'auteur de la discussion. Chaque réactant émet son opinion et propose une solution pour le problème évoqué par l'initiateur. Dans la **structure « distribuée »** (2 discussions sur les 7), les interactions sont réparties entre plusieurs forumers, il y a une co-élaboration entre plusieurs participants. Les réactants échangent entre eux leurs opinions, leurs expériences afin de proposer à l'initiateur une aide adaptée à sa situation. Les solutions proposées sont évaluées, discutées entre les participants. On trouve plus ou moins de références aux propos des autres réactants dans les deux types de structure.

### Expression émotionnelle dans la manière de se présenter

L'analyse permet de distinguer plusieurs façons de se présenter qui peuvent être représentées sur un continuum dont les extrémités sont la **dramatisation discursive** et la **distanciation discursive** (qui ne correspondent pas forcément à des états internes). Les forumers qui se situent à l'extrémité de la dramatisation discursive utilisent un discours très imprégné de marques qui traduisent un état émotionnel négatif (ponctuation, mots marquant l'intensité, négations)<sup>1</sup> : « *j'ai vraiment l'impression de ne pas les gérer et sors démolé après chaque cours avec eux.* ». Dans la forme la plus extrême de la **dramatisation discursive**, le forumer ne fait pas preuve de prise de recul pour analyser la situation, son discours est centré sur ses propres émotions. Il considère son environnement comme responsable de son mal-être et de ses difficultés. Il demande explicitement de l'aide « *aidez-moi je vous en supplie* ». A l'inverse, dans la **distanciation discursive**, le locuteur fait preuve d'abstraction (opinions métacognitives) « *Je pense que le risque dans lequel je suis*

<sup>1</sup> Ces indices correspondent aux indices de la subjectivité définis par Kerbrat (2006)

*tombé est celui de me montrer trop disponible (...)*». Le paroxysme est de ne pas (ou peu) exprimer ses émotions. Lorsqu'elles sont exprimées, les émotions sont apparentées à la colère. Le participant focalise son discours sur les actions à mener (coping centré problème).

Entre les deux extrémités se trouvent différentes positions intermédiaires avec des éléments de la dramatisation et de la distanciation discursives. Dans les conversations analysées, 2 initiateurs se rapprochent de la dramatisation discursive, 2 de la distanciation discursive et 4 se trouvent dans des positions intermédiaires.

## Les manifestations du soutien social

L'analyse montre que les réactants peuvent avoir recours à des moyens différents pour manifester leur soutien. La première manifestation est le **partage d'expérience**, le participant témoigne de son expérience personnelle, il peut mettre l'accent sur :

⇒ Les **solutions** qu'il a utilisé « *j'arrive quand même à tenir, et ça grâce à mes collègues* », ce qui peut avoir une valeur de **conseil indirecte** (Pfeil & al (2009), ou d'une **justification** de sa réaction « *On m'a joué le même tour, et pourtant j'ai évoqué l'affaire dans la presse, et on ne m'a pas attaquée en diffamation*»

⇒ **La situation** pour attester de sa connaissance de celle-ci « *j'ai un boulot qui me saoule moi aussi et c'est pas facile*»

Une autre manifestation du soutien est **d'émettre son opinion** qui peut avoir trois fonctions différentes :

⇒ **L'opinion-analyse** de la situation, le réactant exprime son point de vue sur la situation dans laquelle se trouve l'auteur de la discussion, il aide l'initiateur à construire du sens.

⇒ **L'opinion-évaluation** de la solution « *Effectivement tu ne peux pas te retrouver sans ressource avec des enfants.* ».

⇒ **L'opinion-conseil** présenté sous la forme d'un conseil plus ou moins injonctif « *Et si tu allais voir les syndicats* » « *Evite de revenir travailler après tes études*».

Parallèlement à ces deux formes de soutien, les réactants peuvent exprimer explicitement du **soutien émotionnel (empathique)** : de la compréhension « *Je comprends ta culpabilité* », de l'encouragement « *Tiens bon !* », de la réassurance « *ça va aller* ». Le soutien émotionnel ne se résume pas à ces manifestations et peut être contenu dans un partage d'expérience ou une opinion.

L'analyse des sept conversations montre que 30/39 des réactants témoignent d'une expérience vécue similaire à celle de l'initiateur. L'engagement dans ce type de discussions est orienté par une visée d'aide mutuelle et par un intérêt pour les situations de travail difficiles. Ils construisent ensemble des significations nouvelles autour de ces expériences communes. Par ailleurs, 9/39 réactants font part de leur expérience mais ne s'adressent pas à l'initiateur de la discussion. Ils sont centrés sur leurs propres difficultés et demandent explicitement de l'aide. Ces personnes agissent comme s'ils voulaient réinitialiser la discussion mais ils n'ont aucun écho.

## Lien entre la présentation de soit et le soutien social manifesté

La façon dont l'initiateur exprime ses émotions dans le 1<sup>er</sup> post peut avoir un impact sur les réactions des participants. On peut déjà noter que sur les 7 conversations analysées, deux initiateurs dont l'expression émotionnelle est proche de la distanciation discursive pour l'un et de la dramatisation discursive pour l'autre sont suivis de messages à caractéristiques communes. Sans chercher à généraliser ces résultats, on remarque que les messages qui suivent le 1<sup>er</sup> post marqué de dramatisation discursive ont pour objet les émotions et la situation. Les réactants témoignent explicitement de soutien émotionnel de type empathique et proposent des solutions. Par exemple, une forumeuse commence par commenter la situation et témoigne de sa bienveillance « *C'est un message plein de détresse que tu envoies (...) je ne dis pas ça pour te blâmer crois moi* ». Puis, elle partage son expérience et propose des alternatives possibles. Enfin, elle manifeste du soutien

empathique et propose une solution de manière directive « *si il te propose un arret maladie prends le* ».

Par contraste, les réponses au 1<sup>er</sup> post de l'initiateur qui utilise la distanciation discursive, sont des messages à faible expression émotionnelle. Les réactants centrent leurs discours sur leurs opinions sur la situation et partagent leur expérience de ce type de situation.

## Discussion-ouverture

L'étude, pour l'instant limitée à l'analyse des interactions, a montré qu'il y a différentes manières d'exposer ses problèmes qui vont de la dramatisation à la distanciation discursive, et différentes manières de manifester son soutien : le partage d'expérience, l'opinion-conseil, l'opinion-analyse de la situation et le soutien émotionnel. Elle a permis de stabiliser la méthode d'analyse qui sera étendue à d'autres discussions.

L'étude sera complétée par un questionnaire et des entretiens d'auto-confrontation avec les participants aux forums. Ceux-ci permettront (1) de savoir où se situe le soutien social en ligne vis-à-vis d'autres formes plus classiques, (2) de connaître le vécu subjectif des participants et (3) de connaître l'effet de ces différents types d'expression émotionnelle et de modes de soutien. Ces questionnements vont dans le sens de l'objectif principal qui est d'étudier les bienfaits de ce type de soutien social, après avoir étudié l'activité communicationnelle qui s'y déploie.

## Bibliographie

- Cahour, B. (2010). Emotions, affects et confort comme nouveaux déterminants de l'activité et de l'usage. In G. Valléry, M. Zouinar & M.C. Leport (Eds). *Ergonomie des produits et des services médiatisés : nouveaux territoires, nouveaux enjeux*. Paris : PUF.
- Cyrluk, B. (1999). *Un merveilleux malheur*. Paris : Odile Jacob.
- Grosjean, V. & Ribert-Van De Weerd, C. (2005). Vers une psychologie ergonomique du bien-être et des émotions : les effets du contrôle dans les centres d'appels. *Le travail humain*, 68 (4), 355-378.
- Herring, S. C. (1999). Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4 (4),
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1999). *L'énonciation, De la subjectivité dans le langage*. Paris : Armand Colin.
- Lancry, A. (2007). Incertitude et stress. *Le travail humain*, 70 (3), 289-305.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lewkowicz, M., Marcoccia, M., Atifi, A., Benel, A., Gauducheau, N. & Tixier, M. (2008). *Online Social Support: Benefits of an Interdisciplinary Approach for Studying and Designing Cooperative Computer-Mediated Solutions*. Communication présentée à COOP'08, Carry-Le-Rouet, France, Mai.
- Litim, M., Amarouche, K., Barron, P. & Le Joliff, G. (2006). *Du métier au boulot : genèse d'une souffrance L'exemple du travail dans la sidérurgie*, Congrès de la SELF, Caen, France.
- Pennebaker, J.W., Zech, E., & Rimé, B. (2001). *Disclosing and sharing emotion: Psychological, social and health consequences*. In M. Stroebe, W. Stroebe, R.O. Hansson, & H. Schut (Eds.) *Handbook of bereavement research: Consequences, coping, and care*. Washington DC: American Psychological Association.
- Pfeil, U. & Zaphiris, P. (2007). *Patterns of empathy in online communication*. Proceedings of the SIGCHI, New York, USA, mai.
- Pfeil, U., Zaphiris, P. & Wilson, S. (2009). Older adults' perceptions and experiences of online social support. *Interacting with computers*, 21, 159-172.
- Preece, J. (2001). Online communities: Usability, Sociability, Theory and Methods. In R. Earnshaw, R. Guedj, A. Van Dam & T. Vince (Eds) *Frontiers of Human-Centred Computing, Online Communities and Virtual Environments*. Springer Verlag: Amsterdam.
- Rimé, B. (2005). *Le partage social des émotions*. Paris: PUF.