



Collectifs virtuels de soutien entre professionnels : formes des échanges et vécus associés

Magali Prost
Béatrice Cahour
Françoise Détienne

2012C003

janvier 2012

Département Sciences Economiques et Sociales
Groupe SHS : Sciences Humaines et Sociales

Collectifs virtuels de soutien entre professionnels : formes des échanges et vécus associés

Magali PROST¹
Béatrice CAHOUR²
Françoise DETIENNE³

Introduction

Les évolutions technologiques et organisationnelles incitent les professionnels à mettre en place de nouveaux moyens de coping (stratégies plus ou moins conscientes) afin de gérer des situations d'inconfort émotionnel. 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). Aucune stratégie de coping n'est efficace 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.

Les professionnels ont investi 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. Le soutien social est un outil qui peut aider à redonner du sens à son travail, à favoriser le processus d'adaptation à une situation difficile ainsi que sa transformation..

Selon Rimé (2005) et Pennebaker (2001), 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 (Rimé, 2005). 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

¹ Doctorante en psychologie ergonomique – Télécom ParisTech –
magali.prost@telecom-paristech.fr

² Chercheur CNRS – LTCI Télécom ParisTech – beatrice.cahour@telecom-
paristech.fr

³ Directrice de recherche CNRS – LTCI Télécom ParisTech –
françoise.detienne@telecom-paristech.fr

média permet de nombreuses manifestations émotionnelles et du soutien social (Marriccia, 2000 ; Pfeil, 2009, Preece, 2001).

Un consensus se dégage dans la littérature sur 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) montre que plus un message a des marques de soutien émotionnel de type empathique (écoute, compréhension, disponibilité, etc.), plus sa qualité est relevée.

Cette communication s'intéresse aux formes des échanges discursifs et à leurs effets sur le bien-être au travail. Nous nous intéresserons, dans ce chapitre à : (1) la construction d'une méthodologie d'analyse des formes d'échanges de soutien, (2) la mise en perspective de ces formes d'échanges et de leurs vécus associés à travers l'exemple d'une discussion.

1. Construction d'une méthodologie d'analyse des formes d'échanges de soutien

1.1. 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 écrite et asynchrone. L'étude porte sur deux types de forums : l'un est « généraliste », tous les sujets sont abordés (commentçamarche.net), l'autre est dit « spécialisé » car dédié aux professionnels du domaine médico-social (lesocial.fr et éducspe.fr). Une étude exploratoire menée sur une centaine de discussions centrées sur les difficultés professionnelles montre que les thèmes les plus fréquents sont liés au stress et à l'angoisse. Les principales sources de ces vécus sont le manque de valorisation et d'outils, le harcèlement, les problèmes relationnels avec les collègues ou la hiérarchie, le rythme de travail soutenu et la lassitude vis-à-vis de son travail.

1.2. Corpus recueilli

1.2.1. Sélection des discussions

La sélection des discussions à partir de nos trois forums a été faite en respectant trois critères :- L'initiateur de la discussion devait faire part d'un problème professionnel en lien avec son bien-être au travail (manifestations émotionnelles)

- Il devait réintervenir dans la discussion
- Nous devons disposer d'une adresse mail afin de lui proposer un entretien.

1.2.2. Entretien d'auto-confrontation

Nous avons mené des entretiens d'auto-confrontation avec des initiateurs de discussion. Dans la première partie de l'entretien, nous interrogeons le participant sur sa pratique, ses habitudes, ses attentes et ses motivations à participer au forum. Dans la seconde, nous lui proposons de verbaliser son vécu à partir d'une discussion qu'il a initiée et que nous lui remontrons ; on parle d' « auto-confrontation » car le sujet est confronté au contexte de son activité passée (Cahour & Licoppe, 2010). Le délai entre le moment de l'écriture du message et celui de l'entretien peut être plus ou moins long. La conversation que nous allons présenter dans ce chapitre date de juin 2009, l'entretien a été mené un an après. Le délai, s'il est important, peut donc représenter une difficulté méthodologique pour notre étude. Afin d'y pallier, nous proposons au sujet de verbaliser son vécu avec, comme support, les traces de son activité. De plus, nous couplons l'entretien d'auto-confrontation avec des relances d'entretien d'explicitation (Cahour, 2006). Ces dernières favorisent la mise en évocation du sujet (Vermersch, 1994). Les entretiens sont intégralement filmés afin de faciliter leur retranscription et renseigner la partie de la discussion commentée.

2. Analyses du contenu

2.1. Les discussions sur le forum

Nous avons construit une méthode originale pour analyser les conversations. Celle-ci nous permet d'étudier la structure des échanges, l'expression émotionnelle de l'initiateur de la discussion et les expressions du soutien social. La méthode a été expérimentée sur 8 discussions des trois forums, chacune composée de 8 à 42 messages (700 à 8300 mots). Au total, 50 forumeurs (4 à 15 personnes par discussion) ont participé aux conversations qui s'étendent sur une période de 2 jours à 9 mois. Les participants travaillaient dans des domaines variés : enseignement, médical, social, agence de voyage ou encore en grande surface.

L'étude s'intéresse dans chaque séquence, (1) au type de discours, (2) aux émotions (au sens large) communiquées, (3) à deux éléments du cadre participatif, (4) à la fonction et au type d'acte communicatif.

En s'inspirant et en adaptant les catégories de Bronckart (1985) à notre corpus, nous avons distingué (1) différents types de discours. - Le

discours relatif à la conversation en cours que nous avons appelé « discours en situation ». (DS)

- Le récit d'expérience (REX) où le locuteur donne des éléments de son vécu.

- L'aide à l'interlocuteur (OP) par la formulation d'une opinion (sur la situation, sur la solution, etc.).

- Le discours relatif au partage des informations ou connaissances pratiques (IP).

Par ailleurs, le locuteur peut (ou non) communiquer des émotions en utilisant des mots ou des procédés stylistiques traduisant son état émotionnel ou celui de son interlocuteur. Nous nous intéressons ici à l'état émotionnel communiqué, à la valence du message ainsi qu'à l'intensité des émotions. Ces indicateurs nous servent à identifier le type d'expression émotionnelle qu'utilise le locuteur. En effet, certains initiateurs utilisent des procédés tels que ceux décrits par Kerbrat (1999) pour traduire leur état émotionnel (négations, ponctuation expressive, valence émotionnelle et intensité des mots employés). Ces différentes formes de présentation de soi correspondent à des procédés discursifs et non à des états internes. Ils peuvent être représentés sur un continuum allant de la dramatisation discursive à la distanciation discursive (Prost & al., 2010). On notera également l'implication du sujet dans le discours produit à travers les pronoms personnels employés (je, tu, on, etc.).

Les deux éléments du cadre participatif étudiés sont l'adressage et la référence. Le locuteur peut ou non désigner un allocataire. Il peut également ou non faire des références explicites aux propos des autres participants à la discussion.

Enfin, la fonction de chaque séquence est prise en compte. Le locuteur peut axer son propos sur la situation dans laquelle se trouve son interlocuteur. Il peut argumenter, analyser ou demander des clarifications sur la situation. Il peut également s'intéresser aux solutions envisageables et proposer, argumenter, évaluer ou valider/infirmier une solution. Plus généralement, le locuteur (plus souvent l'initiateur) peut exprimer une demande d'aide.

Les analyses ont relevé trois manifestations du soutien social (Prost & al., 2010). (1) Les réactants peuvent émettre leurs opinions pour :

- Analyser 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,

- Evaluer la solution proposée,

- Emettre un conseil sous une forme plus ou moins injonctive.

(2) Les réactants peuvent également partager leur expérience. Ils mettent alors l'accent sur les solutions mises en œuvre, ce qui peut

avoir une valeur de conseil indirect (Pfeil & al. 2009), ou d'argument de connaissance de la situation.

(3) Parallèlement à ces deux formes de soutien, les réactants peuvent explicitement exprimer du soutien émotionnel (empathique) : de la compréhension, de l'encouragement, ou de la réassurance. Cependant, le soutien émotionnel ne se résume pas à ces manifestations et peut être contenu dans un partage d'expérience ou une opinion.

2.2. Les entretiens

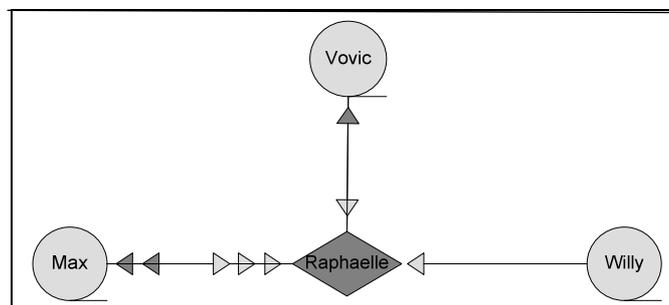
Une fois l'entretien intégralement retranscrit, nous avons mis en relation les écrits des discussions et les *verbatim* du participant correspondants. Ces verbalisations sont liées au vécu de son activité (nous distinguons les pensées/activités mentales, émotions, perceptions sensorielles) ou à une analyse réflexive de cette activité (ce que le sujet pense de la situation qu'il a vécu, comment il l'analyse). Cette classification aide à mettre en lumière les éléments saillants du discours et les écrits correspondants.

3. Les structures d'interaction

Les analyses des conversations nous ont permis de distinguer 2 types de structures d'interaction. Une structure dite « *centralisée* » et une structure dite « *distribuée* » (Prost & al., 2010). Dans les deux types de structure, nous relevons plus ou moins de références aux propos des autres réactants. 2 discussions sur 8 ont une structure « *distribuée* ». Autrement dit, les interactions sont réparties entre plusieurs forumers permettant une co-élaboration de solution, de sens entre plusieurs participants (évaluation, argumentation). 6 discussions sur 8 ont une structure « *centralisée* ». L'initiateur est au centre des interactions et chaque réactant émet des opinions ou propose des solutions à l'initiateur.

La conversation que nous allons analyser dans ce chapitre a une structure « *centralisée* ». Le schéma ci-dessous montre que Raphaëlle, initiatrice de la discussion, est au cœur des adresses et a des interactions avec les réactants.⁴

⁴ Pour garantir leurs anonymats, les pseudonymes des forumers ont été modifiés.



Structure « centralisée » de la conversation

Raphaëlle écrit un message dans lequel elle décrit sa situation puis demande de l'aide. Trois forumeurs (Max, Vovic et Willy) lui répondent et elle interagit avec deux d'entre eux (Max et Vovic)

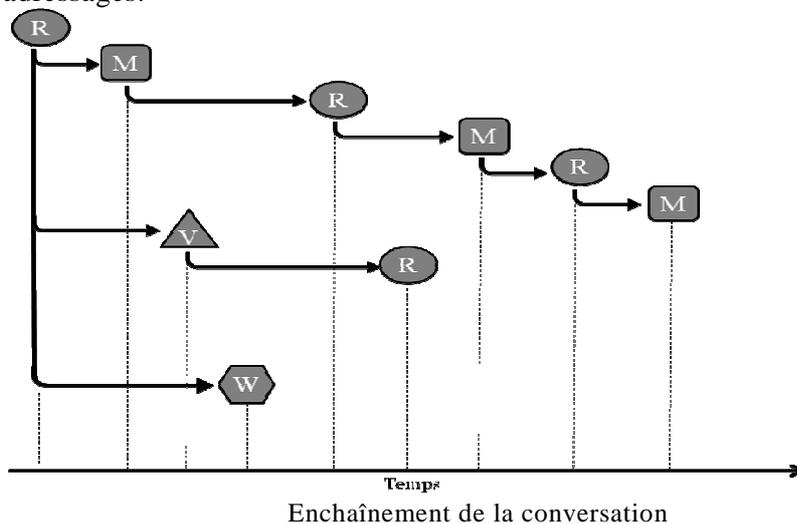
4. Analyse des vécus associés aux formes d'échanges de soutien : illustration par une discussion

4.1. Contexte de la discussion

Cette conversation « *Maltraitance institutionnelle, aidez-moi !!* » est issue du forum educspé.fr et a été initiée en juin 2009 par Raphaëlle (28 ans, diplômée en Education spécialisée en 2007. Après avoir rempli deux CDD en Province, elle obtient son premier emploi en CDI à Paris dans un foyer d'hébergement et foyer de vie qui accueillent des personnes déficientes intellectuelles. Elle déménage de Province, où se trouvent sa famille et ses amis, pour s'installer en mars 2009 à Paris, ville qu'elle ne connaît pas et dans laquelle elle n'a pas de relations. Elle a en charge de gérer une équipe composée de 3 éducateurs. Très rapidement, elle se retrouve seule (ses 3 collègues sont absents et ne sont pas remplacés) et la qualité du travail se trouve altérée.

Le codage proposé par Barcellini et al. (2005) permet d'illustrer l'enchaînement de la discussion à partir des

adressages.



Nous allons, dans la partie suivante, analyser le contenu de cette conversation en nous basant sur les écrits recueillis sur le forum. Nous verrons que les interventions des trois réactants font appel à des composantes du soutien social très différentes. Nous alimenterons ces analyses avec le vécu de Raphaëlle, recueilli lors d'un entretien d'auto-confrontation.

4.2. Analyse des échanges discursifs et des vécus décrits par Raphaëlle

L'ordre dans lequel nous présentons les messages est l'ordre chronologique d'apparition des messages (Cf Schéma « enchaînement de la conversation »). Nous codons en italique pour chaque séquence des messages, le contenu et la fonction. Nous soulignons les marques d'émotion et mettons en gras les pronoms personnels qui aident à la compréhension du discours et que nous commentons dans les analyses.

- 1^{er} post de Raphaëlle « *Maltraitance institutionnelle, aidez-moi !!* »

L'équipe se débat comme elle peut, elle est en souffrance, (*OP ; analyse de la situation*) les arrêts de travail s'accumulent. Les résident également sont anxieux et ils commencent eux aussi à exprimer leur mal être; beaucoup de malades cette semaine (ma pire semaine au foyer depuis trois mois en terme de manque d'éducateurs). La direction n'entend pas notre cris d'alarme, elle discrédite l'équipe et ne voit que le

côté négatif de nos actions sans tenir compte du manque de moyens.
(...)

Que faire? (*Demande d'OP ; aide indifférenciée*) Je n'en peux plus, je suis fatiguée, entre collègues, il n'y a pas de soutien, (*REX; informer*) c'est comme si chacun essayait de survivre à cette situation de sa manière, (*OP méta-cognitive ; analyse de la situation*) on commence à être désagréable entre nous mais aussi avec les résidents par manque de temps, manque de patience, manque de moyens et manque d'envie parfois. (*REX ; informer*)

Que faire? (*Demande d'OP ; aide indifférenciée*)

J'ai plusieurs idées mais je ne sais pas bien, j'ai peur de m'embarquer dans quelque chose qui va me dépasser et puis je ne sens pas une solidarité d'équipe, je me sens très seule. J'aimerais écrire et informer le siège de l'association de nos conditions de travail, ou la DDass? Je ne sais pas, (*OP ; proposition de solution*) aidez moi!!!!!!! (*Demande d'aide*). Je pense aussi chaque jour à démissionner (*OP ; proposition de solution*). Je me demande aussi quelle responsabilité a t'on de ne pas dénoncer nos conditions de travail et le fonctionnement de ce foyer? Jusqu'où va t'on accepter ce dysfonctionnement, nous ne sommes mêmes pas capables parfois d'assurer la sécurité des résidents, doit on attendre en fermant les yeux qu'il se passe quelque chose? un accident? un décès? (*OP méta-cognitive ; analyse de la situation*)

Que faire? (*Demande d'OP ; aide indifférenciée*)

Après avoir décrit le contexte dans lequel elle se trouve (nous avons sectionné ce passage), Raphaëlle fait une analyse des rôles de chacun (équipe, résidents, direction) et tente ainsi de donner du sens à la situation. À la suite d'un appel à l'aide aux participants du forum (« *Que faire ?* »), elle exprime son état émotionnel en utilisant des marques linguistiques à valence émotionnelle négative : « *Je n'en peux plus, je suis fatiguée, entre collègues, il n'y a pas de soutien* ».

Raphaëlle montre qu'elle a déjà pensé à différentes alternatives possibles (alerter des autorités supérieures, démissionner) mais ne sait laquelle privilégier, elle demande donc l'avis de ses pairs. Elle remet en question son positionnement et se demande quelle est sa responsabilité vis-à-vis des résidents. Ces écrits montrent que Raphaëlle est tourmentée par la situation et ne sait pas comment y remédier. Elle demande explicitement de l'aide aux participants au forum (« *Que faire* », qu'elle réitère 3 fois). Raphaëlle utilise des procédés discursifs qui pourraient être apparentés à de la dramatisation discursive : « *je ne sais pas bien, j'ai peur de m'embarquer dans quelque chose qui va me dépasser et puis je ne sens pas une solidarité d'équipe, je me sens très seule(...)* aidez-moi !!!!!!! ». Cependant, elle utilise également des marques de distanciation discursive comme des opinions méta-

cognitives sur la situation (« *c'est comme si chacun essayait de survivre à cette situation de sa manière* »).

- 1^{ère} réponse de Max

Si aucun soutien existe dans ta boîte, va voir un syndicat. (*OP ; proposition de solution*). Ce n'est pas parce que nous travaillons dans le social que nous sommes des bénévoles. (...) Si nous ne battons pas pour des conditions de travail convenable, ce sont les personnes dont nous nous occupons qui en pâtiront. (*OP ; analyse de la situation*). Je sais, je me suis retrouvé hospitalisé en urgence en cardiologie lors d'une réunion pour avoir trop encaissé (*REX ; argument*). Pour être passé par là, je peux te dire qu'auprès d'un syndicat, non seulement j'y ai trouvé de l'aide mais j'y ai également puisé les ressources nécessaires pour continuer à me battre pour mes conditions de travail et pour les personnes qui sont prises en charge. (*REX ; argumente la solution*). Bon courage et ne baisse pas les bras mais surtout ne reste pas seule. (*DS ; proposition de solution*)

Max commence par exprimer des opinions-conseils sur un mode injonctif : « *Si aucun soutien existe dans ta boîte, va voir un syndicat* ». Puis, il argumente son discours en faisant une analyse de la situation. Notons qu'il utilise le pronom « nous », il s'inclut dans son propos et témoigne ainsi de sa connaissance de la situation : « *Ce n'est pas parce que nous travaillons dans le social que nous sommes des bénévoles (...)* ». Il donne du crédit à son propos en donnant des éléments de son vécu : « *Je sais, je me suis retrouvé hospitalisé en urgence en cardiologie lors d'une réunion pour avoir trop encaissé* ».

Raphaëlle nous dit, lors de l'entretien, qu'elle se souvient de ce message et que ce témoignage l'a touché « *ça m'a vachement touché ce truc là quand même parce que le gars il explique quand même qu'il est allé jusqu'à être hospitalisé. (...) mais ça me fait peur aussi un peu parce que je me dis qu'arriver au point d'être mal comme ça et je me dis qu'il y a des gens qui savent ce que c'est quoi (...) là ça me renforce aussi dans mon idée qu'il faut qu'il y ait des choses qui se passent* ». Elle explique, lors de l'interview, que la confiance de Max lui a permis de réfléchir à sa situation et l'a confortée dans son idée de mettre en place une action pour s'en sortir. Ce témoignage a été important pour Raphaëlle car elle dit avoir eu l'impression de s'être elle-même beaucoup livrée « *j'ai trouvé important, bon il n'en aurait pas donné bon ben voilà mais moi ça me rapprochait de lui en fait, c'était ça, parce que moi je m'étais livrée aussi dans mon message, du coup, je trouvais que ça me rapprochait de lui* ». Notons que pour elle,

le partage d'expérience n'est pas un élément indispensable mais le fait que Max lui fasse part de son vécu a permis une plus grande proximité relationnelle : « *Le fait que la personne se livre, c'est ça qui m'a encore plus touché mais si la personne avait juste été dans le soutien [émotionnel] et n'avait pas parlé d'elle personnellement, ça ne m'aurait pas dérangé* ».

Max continue son message et argumente sa solution (aller voir les syndicats) en précisant qu'elle a été bénéfique pour lui. « *je peux te dire qu'auprès d'un syndicat, non seulement j'y ai trouvé de l'aide mais j'y ai également puisé les ressources nécessaires...* ».

Enfin, il manifeste explicitement du soutien émotionnel : « *Bon courage et ne baisse pas les bras mais surtout ne reste pas seule* ».

Lors de l'entretien, Raphaëlle dit à plusieurs reprises qu'elle attendait ce type de soutien : « *ce que j'attendais c'était des phrases du style « courage », « ça va aller », oui c'était plutôt ça* ». Ces exemples font référence à du réconfort et de l'encouragement. Le soutien émotionnel semble être une composante nécessaire pour Raphaëlle. Cette dernière explique que le message de Max lui a donné envie de lui répondre : « *j'ai eu envie de lui répondre, je trouvais ça bien quelqu'un qui se livre comme ça, qui puisse dire qu'il a aussi vécu ça, c'est pas facile hein de dire qu'il a même été hospitalisé* ». On voit ici encore que le partage d'expérience a eu une incidence directe sur l'investissement de Raphaëlle dans sa relation avec Max. Elle fait une analyse réflexive de ce message plusieurs mois après, et le considère comme un élément qui a été important dans sa prise de décision (elle a démissionné de son emploi quelques semaines plus tard) : « *je pense que, ouais, c'est un peu grâce à cette discussion sur le forum que je me suis décidée* ».

- 2^{ème} réponse : Vovic

Tu as la possibilité de rencontrer le médecin de la médecine du travail pour expliquer l'ambiance qui règne et les difficultés d'encadrement que **tu** connais. (OP ; proposition de solution) Cela va te permettre de pouvoir décharger un peu ce qui est difficile à porter pour toi. (OP ; argumente la solution) Ensuite **tu** as la possibilité de voir avec les délégués du personnel (enfin s'il y en a) et **tu** peux aussi envoyer un courrier à l'inspection du travail. **Tu** es tout à fait en droit d'informer l'association gestionnaire!! (OP ; proposition de solution) Mais c'est une association de parents? Les résidents ont-ils encore des parents qui viennent? (Demande ; clarification du contexte) Parce que si oui, ils doivent bien se rendre compte de certaines choses quand même. (OP ; analyse de la situation) Surtout il faut que **tu** essayes de sonder et voir si des gens seraient prêts à s'unir. (OP ; proposition de

solution) Et ton directeur a des budgets pout remplacer les personnes en maladie ordinaire et en congès normalement!!! (OP ; analyse de la situation). Allez courage (DS), je reste pas loin si besoin... (DS ; proposition d'aide) Tiens nous au courant (DS)

Vovic propose différentes alternatives à Raphaëlle sur un mode peu injonctif au début (à la fin on a « surtout il faut que tu... ») et en s'impliquant peu personnellement (nombreux « tu ») sauf à travers des exclamations et des marques de soutien empathique à la fin (« courage, je reste pas loin, tiens-nous au courant »). Il considère différents scénarios et laisse ainsi à l'initiatrice le soin de choisir parmi ses différents conseils.

Lors de l'entretien, Raphaëlle dit avoir évalué les différents conseils proposés lorsqu'elle a pris connaissance de ce message. Le premier conseil est associé à une information pratique que Raphaëlle ignorait jusqu'alors (possibilité de s'adresser à la médecine du travail). Elle apprécie le fait de connaître cette alternative qui pourrait lui servir par la suite : « ce qui est pas mal c'est que je sais que quand ça va pas dans mon boulot, je peux aller voir la médecine du travail ». Elle rejette néanmoins cette éventualité car elle estime ne pas avoir les symptômes nécessaires : « (...) je me dis que c'est pas ça dont j'ai envie (...), j'y serai allée si vraiment j'étais mal physiquement, si je sentais que ça induisait physiquement des malaises, une dépression ou quelque chose comme ça ». En revanche, Raphaëlle ratifie le deuxième conseil (rencontrer la déléguée du personnel). Elle a tenté d'obtenir l'aide de la déléguée du personnel mais ce fut un échec, celle-ci ne se sentait pas suffisamment investie, selon Raphaëlle, pour remplir son rôle. L'initiatrice nous dit avoir déjà envisagé de s'unir avec ses collègues, le troisième conseil de Vovic est ainsi rejeté : « ba ça j'avais clairement vu que c'était pas la peine ça dans l'asso dans laquelle j'étais ».

Dans son message, le réactant lui rappelle une information factuelle (le directeur a des budgets pour remplacer le personnel absent). Raphaëlle nous dit, lors de l'interview, connaître cette information mais elle s'est sentie rassurée que Vovic lui en fasse le rappel : « ça je m'en doutais mais ça fait du bien d'entendre confirmer des choses ».

Plus loin dans le message, Vovic témoigne de l'intérêt pour le problème de Raphaëlle, qui se donne à voir dans son argumentaire où il projette les conséquences de son conseil : « va te permettre de pouvoir décharger un peu ce qui est difficile à porter pour toi ». De plus, il demande une clarification du contexte dans lequel se trouve l'initiatrice, ce qui laisse penser qu'il souhaite en connaître davantage afin d'adapter au mieux son discours.

Enfin, il témoigne explicitement de soutien émotionnel et propose une aide concrète : « *je reste pas loin si besoin...* ». Max manifeste ainsi une certaine implication dans sa relation avec l'initiatrice.

Raphaëlle se souvient, lors de l'entretien, avoir été agréablement surprise par la proximité dont il témoigne : « *je trouvais ça assez étonnant parce que tu vois, il met « allez courage, je reste pas loin si besoin, tiens nous au courant », des choses comme ça alors que c'est une personne que je ne connais pas quoi (...) je trouvais que les gens étaient, pouvaient amener une proximité par Internet* ».

Tout comme le message de Max, celui de Vovic comporte des opinions-conseils et du soutien émotionnel. Cependant, il tient sa différence dans le fait qu'il ne fait pas part de son expérience mais propose une aide concrète.

Lors de l'entretien, Raphaëlle se souvient : « *je suis étonnée de voir que c'est quelqu'un tout aussi solidaire que l'autre* ». Les deux messages, bien que différents, ont été importants pour l'initiatrice qui décrit, dans un mode analytique : « *les 2 messages sont différents parce que tu vois là, lui [Max], il parle de lui personnellement, de ce qui lui est arrivé, ce que je trouve bien, qu'il puisse dire ça, il se livre aussi un peu personnellement ; et puis celui-là [Vovic], là lui il ne parle pas de lui mais c'est plus sous forme de conseils* ».

- 3^{ème} réponse : William

Bonjour,

Compte tenu de la situation que tu décris, un signalement a la DDASS serait certainement le bienvenu... (OP ; proposition de solution) Avec un audit, ta direction devra se mobiliser pour remplacer ou assurer la sécurité des résidents. (OP ; argumente la solution) C'est un conseil; a toi de décider! (OP ; informer). Courage dans tous les cas! (DS)

Ce troisième message est très différent des deux premiers. William propose une alternative déjà évoquée par Raphaëlle et lui rappelle que c'est à elle de prendre une décision. Ceci pourrait être considéré comme un refus d'engagement dans la relation avec l'initiatrice, qui se traduit notamment par une absence de pronom « je ».

Ce message n'a pas marqué Raphaëlle qui, lors de l'interview, ne s'en rappelle pas, elle ajoute : « *ça m'aurait plus déçue si j'avais eu juste ce message là la première fois. (...) C'est maintenant ce que je pense, ça m'aurait déçue, d'ailleurs je crois que ce message là je l'ai vu vite fait et puis voilà. (,,) c'était une info, voilà, le signalement à la DDASS, heu voilà ; il me met « courage » dans tous les cas mais*

voilà ». Néanmoins, elle relève le fait que William lui témoigne du soutien émotionnel : « *courage dans tous les cas* ». Cette manifestation de soutien émotionnel pourrait être considérée comme une formule de politesse.

L'initiatrice cherche une proximité relationnelle avec son interlocuteur comme en atteste ses verbalisations : « *je recherchais un échange plutôt que quelque chose de très froid* [fait référence au message de William] ». Elle analyse ses attentes : « *d'ailleurs le message sur lequel je me suis le plus attardé il n'est pas comme ça* [message de Max] ; *pourtant les autres messages sont intéressants parce qu'ils m'apportent des informations et des conseils ; tu vois celui-là* [message de William], *je ne me suis pas attardée dessus et pourtant il m'apporte une information intéressante, le signalement à la DDASS.* ». On peut remarquer que William ne lui pose aucune question par contraste avec Vovic.

Il apparaît que le soutien informationnel n'est pas suffisant, de même que le soutien émotionnel seul. Il semble que pour Raphaëlle, un message de soutien social de qualité soit un ensemble de composantes et non pas des éléments épars ou isolés.

- 1^{ère} réintervention de Raphaëlle : s'adresse à Max

En effet, je pense à me syndiquer depuis mon arrivée dans cette association!!!!J'ai envie d'une part de connaître mes droits mais aussi de pouvoir dénoncer des conditions de travail abusives que j'ai déjà connues auparavant dans d'autres structures en [Province]. (OP; *acceptation de la solution*) En faite, je déchanté pas mal depuis que je suis diplômée sur les associations, les institutions...et leurs valeurs au point parfois de vouloir changer de travail!!!!🤔 (REX). Pourrais tu m'indiquer où me renseigner pour les syndicats (il y a en a un certains nombres!) comment ça se passe pour adhérer...? (Demande INF PRA ; *acceptation de solution*) Merci d'avance, (DS) ça me remobilise de lire ces messages (DS)

Raphaëlle adresse ce message à Max, elle reprend ses propos et les commente. Elle explique qu'elle pense depuis un certain temps à se syndiquer et accepte ainsi le conseil qu'il lui a donné. Elle en explique les raisons qui dépassent cette seule situation et elle livre son ressenti « *je déchanté pas mal (...)* ».

L'initiatrice explique lors de l'entretien « *j'avais aussi besoin de parler de ce que je vivais en général depuis que j'étais éduci, c'était un ensemble de choses (...)* depuis que je suis diplômée, depuis juin 2007, je suis pas mal sur des désillusions, tant dans les assos que

j'ai faites, tant pour moi-même en me posant aussi la question de mon orientation, à me dire heu, déjà je suis déçue par certains trucs c'est sûr mais aussi par l'équipe ». Notons que l'inconfort que vit Raphaëlle n'est pas uniquement dû aux problèmes professionnels auxquels elle est confrontée mais aussi à une remise en question plus globale du métier d'éducateur spécialisé.

Dans son message, elle demande des informations complémentaires à Max afin de savoir à qui s'adresser pour se syndiquer. Enfin, elle témoigne de sa satisfaction en remerciant et expliquant les effets des réponses sur son état émotionnel « *ça me remobilise* ».

- 2^{ème} réintervention de Raphaëlle : s'adresse à Vovic

Merci pour ton message (*DS*), ça me donne envie de persévérer (*DS*)
Et puis parfois on se sent tellement seule face à une situation qu'on se demande si finalement **on** n'est pas complètement à côté de la plaque et **on** se demande si nos propos sont légitimes. (*REX*) (...)

[Répond aux questions]

[*Donne un exemple concret de tentative pour mobiliser les équipes à se lier contre la direction*]

Quant à rencontrer le médecin de la médecine du travail, je pense que ça me ferait du bien, ça me soulagerait, (*OP; évaluation de la solution*) par contre je ne suis pas encore prête à faire un courrier à l'inspection du travail, (*OP ; rejet de solution*) je sais pourtant que c'est aussi mon devoir en tant qu'employée de signaler des abus mais seule je me sentirais mal à l'aise, coupable, illégitime... (*OP méta-cognitive; évaluation de solution*) je suis la dernière arrivée (à peine 3 mois) et je suis effarée de voir que tout le monde accepte plus ou moins ces conditions là en pensant pour la plupart (de toute façon je ne vais pas rester). (*REX ; analyse de la situation*)

Raphaëlle adresse ce message à Vovic (elle fait exclusivement référence à ses propos). L'initiatrice commence par remercier son interlocuteur pour son message et atteste, comme pour Max, de sa satisfaction : « *ça me donne envie de persévérer* ». Elle explique son état émotionnel avec de la distanciation discursive (elle utilise le pronom « *on* » et non le « *je* »). Elle reprend les conseils du réactant et lui fait part de son opinion.

Nous remarquons qu'il y a un décalage entre les écrits de l'initiatrice et ses propos lors de l'entretien en ce qui concerne la médecine du travail. En effet, dans son message, elle dit que rencontrer la médecine du travail lui ferait du bien, que ça la soulagerait. Bien qu'elle ne le dise pas explicitement, elle donne l'impression de valider le conseil de

Vovic puisqu'elle l'évalue de manière positive. Néanmoins, lors de l'entretien, elle dit « *c'est pas ça dont j'ai envie (...), j'y serai allée si vraiment j'étais mal physiquement (...)* ». Le retour que fait l'initiatrice sur ce conseil n'est pas tout à fait fidèle à ce qu'elle pensait à ce moment là. On peut imaginer qu'elle n'ait pas fait part de ce refus pour éviter de froisser son interlocuteur.

Plus loin dans son message, elle exprime explicitement sa réaction émotionnelle face à l'absence de réactions de ses collègues « *je suis effarée (...)* ». Elle confirme ce sentiment lors de l'entretien « *c'est ça aussi qui m'excédait quoi c'est de me dire qu'on accepte, la plupart des professionnels avec qui je travaillais, ils acceptaient en se disant « de toute façon, je ne vais pas rester »*. On voit ici qu'il y a concordance entre ce que Raphaëlle vivait de cette situation et la manière dont elle communiquait. D'une manière plus générale, l'initiatrice estime avoir retranscrit fidèlement ce qu'elle ressentait « *c'est vraiment ce que je pensais sur le moment et je ne me suis pas censurée, je ne me suis jamais dit « là tu es sur un forum, fais attention »* ».

- 2^{ème} réponse de Max : s'adresse à Raphaëlle

Raphaëlle dit, lors de l'interview, ne pas se souvenir de ce message. Ceci est intéressant puisqu'il est de Max, le réactant dont le précédent message l'a beaucoup touché. Nous pouvons penser que ce message ne l'a pas marquée pour deux raisons. La première serait la pertinence du discours. En effet, les informations transmises par Max ne sont pas inconnues de Raphaëlle : « *Les syndicats, il en existe plusieurs. D'abord renseigne toi s'il n'en existe pas déjà un dans ta boîte. Sinon, il existe souvent dans les villes importantes une "maison des syndicats" qui regroupe les différentes unions locales. Autrement, chaque syndicat a, il me semble un site national sur lequel tu peux trouver des adresses* ». La seconde raison serait que ce message ne contient quasiment que des informations pratiques.

Raphaëlle décrit en entretien : « *les messages qui m'ont moins marqués ce sont les messages où on me propose des solutions concrètes (...)* ce que je recherchais c'était pas vraiment les solutions donc du coup, c'était parler, échanger ». Il est intéressant de noter que cette réponse de Max, si elle ne satisfait pas Raphaëlle, répond toutefois aux questions de cette dernière dans sa 1^{ère} réintervention (« *Pourrais tu m'indiquer où me renseigner pour les syndicats (il y a en a un certains nombres!) comment ça se passe pour adhérer...?* »).

Ainsi, nous pouvons imaginer que le manque de pertinence du discours associé au fait que Max ne témoigne que de soutien informationnel implique que ce message ne contenait pas les composantes nécessaires pour marquer l'initiatrice.

- 3^{ème} réintervention de Raphaëlle

oui il y a un syndicat présent (c'est la CGT il me semble) mais la déléguée du personnel n'est pas très investie, elle n'a pas renouvelé son adhésion, les rencontres mensuels prévus entre elle et la direction, concernant les questions du personnel, n'ont plus lieu. (REX; clarification)

Après tes problèmes de santé, Tu es resté dans la même boîte finalement? T'être syndiqué a t'il fait avancer les choses? (Demande ; clarification)

D'après le contenu, Raphaëlle adresse ce message à Max. On note ici que l'initiatrice manifeste un intérêt personnel pour ce réactant, il est le seul auquel elle pose des questions.

Lors de l'entretien, elle explique : « *j'avais vraiment envie d'être dans un échange et d'en savoir plus (...) je trouvais ça dur pour lui et en même temps fou qu'on puisse en arriver à avoir des problèmes cardiaques parce qu'on est stressé au boulot* ». Raphaëlle exprime, dans ce message et pendant l'entretien, une envie d'échanger avec Max. Elle manifeste ainsi une volonté de maintenir le dialogue. Il est possible qu'elle ait commencé (dans sa 1^{ère} réintervention à Max) par exprimer une demande d'informations pratiques avec, en arrière-plan, le désir de connaître davantage l'expérience de Max. Ce souhait n'étant pas satisfait, elle l'exprime explicitement dans sa 3^{ème} réintervention à Max.

- 3^{ème} réponse de Max

Les choses ont effectivement bougé mais surtout, le fait d'être syndiqué m'a permis de ne plus me trouver seul. C'est ce qui est le plus important. [Il donne des précisions sur sa situation professionnelle actuelle et des précisions sur son expérience des syndicats] Sinon, merci de t'inquiéter de ma santé, je vais bien, j'ai juste un petit cachet à ne pas oublier de prendre tous les matins! (REX ; informer)

Ce message est le dernier de la discussion. Max répond aux questions posées par Raphaëlle.

L'initiatrice confie lors de l'entretien s'être sentie proche de ce réactant et avoir eu envie de nouer contact avec lui : « *ça me donne l'impression de poser beaucoup de questions et d'avoir envie d'échanger en fait parce que je sentais que c'était une personne qui dès le départ s'était livrée et que du coup, elle me semblait plutôt sincère,*

ce n'était pas juste « je réponds à ton forum et à ta question » (...) c'est une personne à qui j'aurais pu réécrire».

Enfin, Max lui dévoile de manière humoristique des informations personnelles. Ceci a eu l'effet de surprendre et amuser l'initiatrice « [rire] *je trouve ça dingue quoi, je trouve ça assez convivial, comme je t'expliquais, c'est une forme de proximité qui n'en est pas une, c'est une proximité d'un message à un autre ».*

L'ensemble des messages de Max ont, en partie, permis à Raphaëlle de prendre la décision de démissionner de son travail « *ça m'a aidé à prendre ma décision ».* En effet, elle a eu peur de se retrouver dans une situation similaire et a préféré partir « *ça m'a permis aussi de me dire « je ne veux pas de ça, je ne veux pas de ça et que ce soit éducatif ou autre chose, je ne veux pas de ce genre de stress au travail, de ce genre de maladie ».*

4.3. Discussion

La complémentarité de l'analyse des discussions observables et des vécus associés permet d'avoir accès au lien entre présentation de soi et attentes associées. Cette méthodologie permet de saisir finement la satisfaction de l'initiateur en lien avec les différents modes de soutien des réactants. L'entretien d'autoconfrontation a révélé 2 phases distinctes qui s'imbriquent partiellement: une phase où Raphaëlle est en évocation dans laquelle elle décrit son vécu ; et une phase en position plus analytique dans laquelle elle tente de donner du sens à son vécu. L'entretien d'explicitation a permis de ramener le sujet en évocation du vécu pour éviter la rationalisation. Ces deux types de phases ont parfois mis en perspective des décalages intéressants.

Les traces écrites rendaient compte des réactions socialement exprimées de Raphaëlle ; l'entretien a permis de connaître son ressenti face aux différentes formes de soutien proposées. Le décalage observé entre les attentes exprimées lors de l'entretien et celles du premier message permet de pointer un lien entre présentation de soi et attentes de l'initiateur. Raphaëlle exprime par écrit une demande de conseils et décrit les solutions potentielles dans le but de réduire son inconfort émotionnel. Cependant, lors de l'entretien, l'initiatrice fait part d'attentes différentes (cf extrait p15). Raphaëlle semble que révèlent une forme d'aversion pour les réponses uniquement composées d'injonction (aucune réponse de la discussion n'est uniquement composée d'injonction, on trouve des formes combinées). Dans la suite de l'entretien, elle confirme attendre ce type de réponses combinées. « *mon tout premier message que j'ai posté, il appelle à justement pas juste une réponse d'injonction »* pointant effectivement un lien entre la présentation de soi et ses attentes.

L'entretien d'auto-confrontation rend compte d'une relation complexe entre le soutien social manifesté et la satisfaction associée. Dans la logique

des attentes réelles exprimées lors de l'interview, l'initiatrice a répondu aux messages qui l'ont intéressée. Les trois réactants ont sollicité des aspects du soutien social différents dans leur message.

Le message de William comporte majoritairement un soutien informationnel de type « conseil » et « informations ». L'initiatrice n'a pas répondu à ce réactant (contrairement aux deux autres), ne se souvient plus de ce message et fait part de la déception qu'elle aurait ressentie face à un message uniquement de ce type. L'exemple de cette discussion amène à penser que les informations pratiques sont « *un plus* » mais ne constituent pas la part centrale du soutien social. Ce type de soutien est celui qui revêt le moins d'importance à ses yeux. Raphaëlle a davantage besoin d'échanger des points de vue, des vécus similaires que des informations pratiques.

Le message de Vovic est composé de soutien informationnel (conseils et informations pratiques) ainsi que de soutien émotionnel. Ce message semble satisfaire l'initiatrice qui répond au réactant. L'entretien montre qu'elle semble agréablement surprise par la solidarité du réactant. Néanmoins, Raphaëlle ne cherche pas à maintenir un lien avec ce dernier.

Le second message de Max est riche car combine toutes les formes de soutien. Son 1^{er} message comporte des conseils formulés de manière injonctive qu'il s'accompagne d'opinions-analyse de la situation, de partage d'expérience et de soutien émotionnel ce qui semble participer à une meilleure acceptation du conseil injonctif.

Le partage d'expérience constituerait une composante du soutien importante mais non suffisant pour l'initiatrice (« *Le fait que la personne se livre, c'est ça qui m'a encore plus touché mais si la personne avait juste été dans le soutien [émotionnel] et n'avait pas parlé d'elle personnellement, ça ne m'aurait pas dérangé* »). Par ailleurs, le partage d'expérience constitue un élément facilitant la proximité relationnelle, l'engagement dans la relation avec Max. Son 1^{er} message, qui comporte des éléments de son vécu, a marqué l'initiatrice qui se souvient nettement du message et du ressenti associé. Le partage d'expérience apparaît ici comme un élément catalyseur ayant contribué à la prise de décision de l'initiatrice de démissionner de son emploi. L'interlocuteur a permis à l'initiatrice de se projeter dans sa situation et en réaction de faire un choix décisif.

La satisfaction de l'initiatrice est motivée par différents aspects tels que le besoin de proximité relationnelle, d'échanges et la recherche d'une solution adaptée au problème. Le message de Max est celui qui satisfait le plus Raphaëlle, l'échange dans lequel elle a le plus envie de s'engager et qui a eu un impact important sur la transformation de sa situation de travail. La proximité relationnelle entre les interlocuteurs semble ainsi être une condition essentielle au maintien du dialogue (Cf. extrait dernier paragraphe page 16).

Conclusion

L'objectif de ce travail était de montrer, à travers une étude de cas, que l'on trouve un effet clair du type de réaction discursive sur les réactions de l'initiatrice dans l'interaction et sur son vécu. L'analyse d'une conversation écrite mise en relation avec le vécu a permis de rendre compte de décalages entre ce qui est socialement exprimé et ce qui est de l'ordre du vécu. Il apparaît que le soutien social attendu ne peut être associé à une de ses composantes mais serait plutôt une combinaison de celles-ci. Le soutien émotionnel est une composante indispensable à la satisfaction du participant. Ce résultat va dans le sens de ceux de Rimé (2005) qui explique que plus un témoignage de soutien contient du soutien émotionnel, plus il est considéré comme de qualité. Néanmoins, cet élément semble devoir être associé à un témoignage d'intérêt qui peut être traduit par des opinions (conseils, analyse de la situation) ou du partage d'expérience. Ce dernier élément semble procurer de la proximité et de l'intensité relationnelle.

Cette étude de cas ne saurait à elle seule dégager des tendances sur les nouvelles formes de soutien. Ainsi, ces résultats nécessitent d'être complétés par l'analyse d'autres discussions accompagnées d'entretiens, qui pourraient mettre en lumière d'autres formes combinatoires.

Bibliographie

- BARCELLINI F., DETIENNE F., BURKHARDT J-M., & SACK W. (2005) *A study of on-line discussions in Open-Source Software Community: Reconstructing thematic coherence and argumentation from citation practices. Communities and Technologies*, Milano, It, June.
- BRONCKART (1985). *Le fonctionnement des discours, un modèle psychologique et une méthode d'analyse*. Delachaux & Niestlé : Paris.
- CAHOUR B. (2006). « Les affects en situation d'interaction coopérative : proposition méthodologique » in *Le Travail Humain*, 69 (4), 379-400, PUF.
- CAHOUR B. & LICOPPE C., (2010), « Confrontations aux traces de son activité » (numéro spécial), In *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4 (2).
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (1999). *L'énonciation, De la subjectivité dans le langage*. Paris : Armand Colin.
- LAZARUS R. S. & FOLKMAN S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- MARCOCCIA M. (2000). La communication écrite médiatisée par ordinateur : faire du face à face avec de l'écrit. *Journée d'étude de*

l'ATALA « Le traitement automatique des nouvelles formes de communication écrite (e-mails, forums, chats, SMS, etc.) »

PENNEBAKER J.W., ZECH E., & RIME B. (2001). Disclosing and sharing emotion: Psychological, social and health consequences. In M. Stroebe, W. Stroebe, R.O. Hansson, & H. Schut (Eds.) In *Handbook of bereavement research: Consequences, coping, and care*. Washington DC: American Psychological Association.

PFEIL U., ZAPHIRIS P. & WILSON S. (2009). Older adults' perceptions and experiences of online social support. In *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.

PROST M., CAHOUR B. & DETIENNE F. (2010). « Le soutien mutuel sur le Web : un nouveau mode d'adaptation aux vécus professionnels difficiles ? » 45^{ème} congrès de la SELF, Liège, Belgique, septembre 2010.

RIME B. (2005). *Le partage social des émotions*. Paris: PUF.

VERMERSCH P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Paris: ESF.

