

Thèse de doctorat

Le soutien mutuel sur le web : un nouveau mode d'adaptation aux vécus professionnels difficiles ?

Magali Prost

Co-direction : Béatrice Cahour & Françoise Détienne

I. 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 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. Les stratégies de coping 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 une 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. Aucune recherche, à notre connaissance ne s'est intéressée au soutien social entre professionnels sur les forums de discussion.

Après un rappel des études réalisées dans le domaine du soutien social, nous exposerons les questions de recherche, la méthode utilisée pour l'analyse des corpus verbaux ; les résultats et les objectifs futurs.

II. 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 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, les gens peuvent construire des relations fortes en ligne marquées par un haut niveau d'empathie. (Marcoccia, 2007 ; Pfeil, 2007, 2009, Preece, 2001). L'anonymat et la suppression des distances permet une déshinibition et un dévoilement de soi plus important que dans les relations non médiatisées (Lewkowicz & al., 2008).

Toutefois, Kruger et Epley (2005) ont montré que des formes d'émotions subtiles comme l'humour ou le sarcasme sont difficiles à transmettre. Les incompréhensions sont fonction de l'intensité émotionnelle contenue dans le message. Les individus surestiment leur habileté à communiquer par email par manque d'anticipation des interprétations et de projection dans d'autres perspectives. En outre, les résultats de Zhang & al. (2010) montrent, dans leur étude du micro-blogging en entreprise, que le manque d'informations contextuelles entravent parfois l'intercompréhension ce qui entraîne des frustrations et une réticence à écrire.

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. De plus, selon ces auteurs, les participants préfèrent dire ce qu'ils ont fait dans une situation similaire (quitte à déguiser un conseil en témoignage), plutôt que de donner des conseils directs et explicites. Rimé (2005) montre que plus un message a des marques de soutien émotionnel de type empathique (écoute, compréhension, disponibilité, reconnaissance de la souffrance de l'autre), plus il est considéré comme de qualité. Christophe et Di Giacomo (1996) estiment que l'impact bénéfique du partage social dépend aussi de la qualité de l'interaction sociale au moment de la confidence. Certaines situations de partage social intensifieraient l'impact négatif d'un événement négatif en raison des réactions du partenaire. Ces auteurs montrent qu'un bon partenaire manifeste une certaine émotionnalité (bouleversement, tristesse, etc.) à l'écoute du récit, témoigne de soutien, de réconfort et de compréhension, donne des conseils (etc.) tout en évitant de parler de ses propres problèmes.

III. Questions de recherche

L'objet de cette thèse est de comprendre comment se structure et de quoi se compose ce type de soutien social. Ceci dans le but d'étudier les apports de ce soutien en termes de bien-être pour les forumers, en complément des autres formes de soutien social.

L'étude se structure en trois parties :

1. **Le fonctionnement et les caractéristiques des forums et des forumers** (profils, pratiques, thèmes, règles)
2. **L'activité interactionnelle et discursive** (formes d'expression émotionnelle, récit d'expérience, soutien émotionnel, etc.)

3. **Vécus relationnels et affectifs des interactions : le point de vue du sujet** (satisfaction subjective, impact des forums sur le bien-être en lien avec les autres modes de soutien)

Jusqu'à présent, nous nous sommes intéressées à l'activité interactionnelle et discursive à partir de l'analyse des conversations écrites. Nous nous intéresserons par la suite aux caractéristiques des forummeurs et à leur vécu relationnel via un questionnaire et des entretiens.

Les initiateurs des discussions peuvent utiliser différentes formes d'expression émotionnelle, ce qui peut avoir un impact sur la suite de la conversation. L'étude de Rimbert (2007) montrent que plus les bloggeurs ont recours à du pathos, moins ils ont de succès. Ainsi, nous nous sommes intéressés aux manifestations du soutien social afin de voir s'il y a un lien entre expression émotionnelle et réactions suscitées.

Nous présenterons les analyses et résultats que nous avons obtenus : en premier lieu, les structures interactionnelles des échanges ; en deuxième lieu, les différentes manières d'exposer un problème et les formes de manifestation du soutien social. Enfin, le lien possible entre expression émotionnelle du problème et soutien social exprimé.

IV. **Méthodologie**

A. **Présentation des forums étudiés**

Un forum est un dispositif de communication médiatisée par ordinateur asynchrone permettant à un groupe d'internautes d'échanger des messages sur un sujet particulier. Le forum peut être ouvert ou fermé aux internautes, modéré¹ ou non. La plupart des forums ont une modération *a posteriori*, les messages sont vérifiés après leur parution sur le forum. Cependant, certaines modérations se font *a priori*, les messages sont lus avant d'être mis sur le forum, ce qui renforce l'asynchronie.

L'étude porte sur deux forums : l'un est « généraliste thématique », tous les sujets sont abordés (commentcamarche.net), l'autre est « spécialisé par métier », dédié aux professionnels du domaine médico-social (lesocial.fr).²

Le site commentcamarche.net est divisé en 3 parties, l'une est consacrée aux questions de « santé-médecine », une autre aux questions liées aux technologies « high-tech » et une troisième au « droit-finance ». Chaque plateforme comporte plusieurs forums qui correspondent à un thème. Il n'y a pas de forum spécialement dédié aux problèmes professionnels. Toutefois, nous trouvons des échanges de soutien social sur ce sujet sur les plateformes « Santé-Médecine » et « Droit-finance ». Les participants aux discussions peuvent être identifiés ou anonymes. La modération se fait *a posteriori*, les modérateurs sont spécialisés dans un des 3 domaines et essaient de répondre au mieux aux questions des forummeurs. Ces derniers ont néanmoins la possibilité de répondre aux questions des autres participants. Sur les forums de commentcamarche.net, les initiateurs de discussions doivent, conformément à la charte, exprimer une demande explicite sans quoi les modérateurs peuvent leur demander de préciser leur question.

Le second forum est « spécialisé par métier », il est dédié à des professionnels en particulier. Le site lesocial.fr regroupe 28 forums correspondant à 28 métiers différents du domaine sanitaire et social. Les forummeurs ont la possibilité de laisser leur adresse mail pour

¹ La modération est faite en général par des forummeurs actifs. Ils ont la responsabilité d'assurer le respect de la charte établie par le forum.

² Nous envisageons d'étendre notre étude à deux autres forums spécialisés par métier afin de recueillir davantage de données.

être prévenus des réponses mais ils restent anonymes. Des modérateurs explorent l'intégralité des messages avant de les faire apparaître sur les forums afin de s'assurer du respect de la charte. La politique du site est de favoriser les échanges au sens large. Ainsi, ce site permet aux forumers d'échanger des informations, de témoigner de leurs expériences, de débattre de sujets d'actualité en lien avec leur métier, etc. Les forumers n'ont pas nécessairement besoin d'exprimer une demande explicite.

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'anxiété. Les principales sources exprimées 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.

B. Méthode pour l'analyse de l'activité interactionnelle et discursive

La méthode construite a pour but d'analyser la structure des échanges, les expressions émotionnelles des initiateurs et les différentes manières d'exprimer du soutien des réactants. Elle a été expérimentée sur 7 discussions des deux forums, composées d'un nombre variable de messages allant de 8 à 42 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'analyse de contenu s'intéresse dans chaque séquence :

- **Type de discours** : discours en situation, récit d'expérience et opinions/informations pratiques
- **Type d'acte communicatif** : assertif, directif, promissif, expressif, interrogatif
- **Fonction** : informer, clarifier (situation), analyser (situation), argumenter (situation) évaluer (solution), proposer (solution), rejeter ou accepter (solution), aide indifférenciée.
- **Emotions communiquées** : ressentis, intensité, valence du message.
- **Éléments du cadre participatif** (allocutaire, référence). Un message est adressé lorsque le locuteur nomme son interlocuteur (pseudo) et/ou utilise la 2^{ème} personne (tu, ton, vous, votre etc.). Lorsque le locuteur utilise le vouvoiement, il précise son adresse en nommant la personne grâce au pseudo et/ou en faisant référence à ses propos.

Outre l'analyse de contenu, nous avons réalisé une analyse structurale des conversations. L'intérêt est porté sur l'allocutaire désigné de l'interaction ainsi que les références aux messages précédents.

V. Analyses

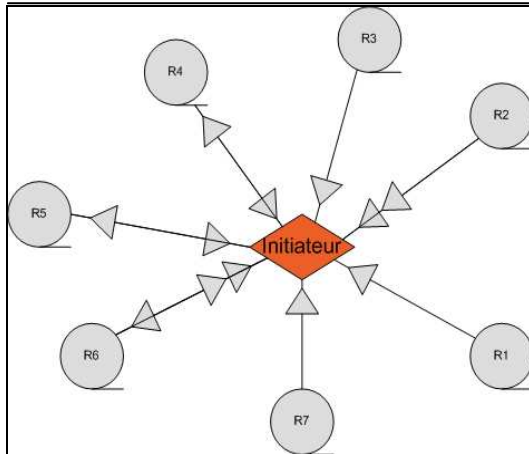
A. Activité interactionnelle

L'analyse s'intéresse aux modes d'adressage et aux références faites par les participants. Les structures de participation sont basées sur ce qui apparaît dans le discours, ce qui n'exclut pas le fait que les participants peuvent s'adresser à tous mais n'avoir désigné qu'un seul allocutaire (Mancocchia, 2007)

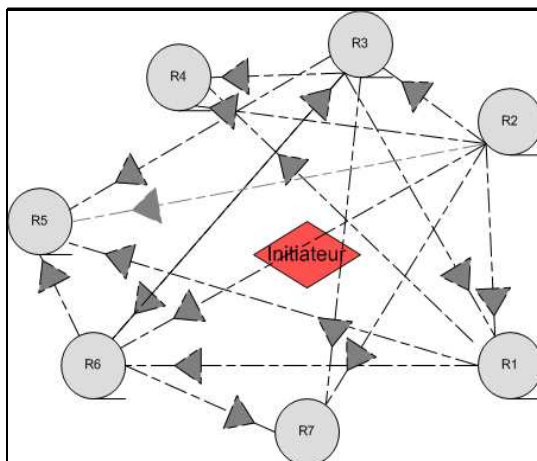
Les schémas représentent les structures d'interaction observées sur les deux forums. Les analyses montrent deux types de structures distinctes : (1) les structures « centralisées »

(avec plus ou moins de références croisées) et (2) les structures « distribuées » (avec plus ou moins de références croisées).

1. Structures centralisées (avec ou sans références croisées)



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.



Lorsque l'on s'intéresse au contenu des messages, on voit que les réactants font plus ou moins références aux propos des autres réactants. La structure ci-contre montre les références croisées des réactants qui intègrent les propos précédents dans leur discours.

Voici un extrait d'une conversation à structure centralisée à références croisées. Les indices discursifs qui permettent de voir qu'il s'agit d'une référence sont mis en gras.

Initiateur « Que répondre à des enfants qui vous font savoir qu'ils souhaitent votre départ ? »

R1 « Montre leur que toi tu es prêt à leur faire confiance, fait le premier pas (...) »

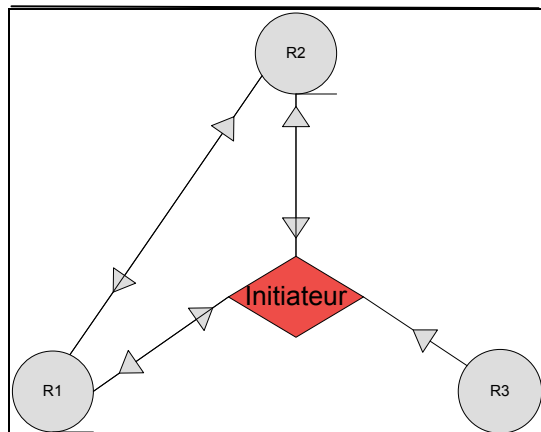
R2 « **De mon côté**, j'aurais tendance à penser que si elles te demande quand est ce que tu pars, c'est plutôt que ça les inquiète(...) »

R3 « Je serais assez d'accord avec **ce qui est dit précédemment** : peut être qu'elles ont vu défiler des éduc's qui ne sont pas restés et donc elles ne veulent pas s'attacher de peur que le lien se casse à nouveau (...) »

R4 « je pense que **tout ce qui a été dit est très pertinent**. Souvent les ados difficiles ont des grosses difficultés à faire confiance (...) »

R5 « pourquoi ne pas simplement leur poser la question ? inutile me semble t'il de **faire des interprétations à n'en plus finir**. (...) »

2. Structures distribuées (avec ou sans références croisées)



Dans la structure « *distribuée* » (2 discussions sur les 7 dont la plus longue), 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

On observe des échanges entre deux réactants qui se mettent d'accord pour accorder leurs objectifs, en voici un extrait :

Initiateur « les personne qui me harcèle sont le patron (...) et mon chef, on m'a dit de pas dire que c'est eux car si je perd c'est moi qui vais avoir a payer pour difamation... »

R1 « Quoi ? mais ça n'est pas possible ! comment les syndicats peuvent ils répondre ...»

R2 « [R1] a l'air très bien mais il est naïf... prenez contact avec des associations de défense des harcelés... »

R1 « Euh, je regrette mais je ne suis pas naïf comme vous le dites... Vous n'avez pas remarqué comme il a l'air désabusé et surtout le fait d'être seul ? »

R2 « Vous êtes sincère et je le suis, c'est pour cela que le mail de [l'initiateur] m'a émue, comme vous, et que j'ai voulu donner des éléments de mon expérience. ...et pour le reste, aidons le, non ? et si nous accordions nos violons pour l'aider dans ses démarches ? »

On se demandera si certaines de ces structures sont plus appréciées que d'autres par les différents participants.

B. L'expression émotionnelle dans la manière de se présenter

L'analyse permet de distinguer plusieurs façons de se présenter qui peuvent être symbolisées sur un continuum dont les extrémités sont la **dramatisation discursive** et la **distanciation discursive**.

Les forumers qui se situent à l'extrémité de la dramatisation discursive utilisent un discours très imprégné de marques qui traduisent un état subjectif négatif (ponctuation, mots marquant l'intensité, négations)³ : « je ne me suis jamais sentie si mal », « j'ai vraiment l'impression de ne pas les gérer et sors démoli après chaque cours avec eux. ». Ils ne font pas

³ Ces indices correspondent aux indices de la subjectivité définis par Kerbrat (2006)

preuve de prise de recul pour analyser la situation, leur discours est centré sur leurs propres émotions. Ils considèrent leur environnement comme responsable de leur mal-être et de leurs difficultés (coping centré environnement). Ils demandent explicitement du soutien « *aidez-moi je vous en supplie, je ne peux plus tenir* ».

A l'inverse, les forumers qui se situent à l'extrémité de la distanciation discursive font preuve d'un effort d'abstraction (opinions métacognitives) « *je pense ne pas être fait pour enseigner* ». Le paroxysme est de ne pas (ou peu) exprimer ses émotions. Lorsqu'elles sont exprimées, les émotions sont apparentées à la colère, le sentiment est tourné vers autrui. Les participants focalisent leur discours sur les actions à mener (coping centré problème). Ils ne formulent pas de demande explicite et directe.

Entre les deux extrémités se trouvent différentes positions intermédiaires avec des éléments de la dramatisation et de la distanciation discursives. Le locuteur exprime son point de vue, ses émotions mais témoigne aussi d'une prise de distance. Son discours vise l'évolution de ses émotions et de la situation. Les requêtes, lorsqu'elles sont exprimées, peuvent être des demandes de conseil, de soutien, d'opinions.

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. Nous nous intéressons à ce phénomène car l'expression des émotions dans le premier post peut avoir un impact sur le bien-être des participants et sur la suite de la discussion (nous reprendrons ce point ultérieurement, au point VII)

VI. Les manifestations du soutien social

L'analyse montre que les réactants peuvent avoir recours à des différents moyens 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 implicite et indirecte (Pfeil & al (2009), ou d'une justification de sa réaction « *c'est possible mais en général moi je subis dans mon boulot...* »
- **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** présentée sous la forme d'un conseil plus ou moins directif « *Tout d'abord ce que je te conseille c'est de te rapprocher d'un de tes collègues, etc.* » ; « *en principe il faut encaisser et bien faire son travail.* » ; « *Evite de revenir travailler après tes études* ».

Le locuteur peut exposer son opinion de deux manières: il peut présenter son opinion d'apparence objective en s'efforçant de gommer toute trace de l'existence d'un énonciateur individuel « *Il y a manifestement une réaction de jalousie très très commune* » ; il peut également la présenter de manière subjective où il s'avoue explicitement comme la source évaluative de l'assertion « *Je sais que c'est un peu profiter du système* ». (Kerbrat, 1999)

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 « *Je suis à peu près certain que les choses vont s'arranger avec le temps.* ». Cependant, 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 7 conversations montre que 30/39 réactants manifestent du soutien social en exprimant leurs opinions en centrant leur discours sur l'initiateur de la discussion. 21/39 réactants témoignent de soutien en partageant leur propre expérience. Ainsi, l'opinion et le partage d'expérience sont liés, ils sont en général donnés ensemble. La majorité des participants ont une expérience similaire, les mêmes connaissances de la situation. 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.

Ainsi, la majorité des personnes s'engagent dans une activité d'aide d'autrui, peut-être aussi pour s'aider soi-même à l'occasion de cette élaboration commune sur des situations qui résonnent pour chacun.

VII. Lien entre la présentation et soi et le soutien social manifesté

La façon dont l'initiateur exprime ses émotions dans le 1^{er} 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^{er} 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 arrêt maladie prends le* ».

Par contraste, les réponses au 1^{er} 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.

VIII. Perspectives et limites de l'étude

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 discursives, 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 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. En outre, l'étude s'attachera à savoir si le fait de témoigner d'un vécu similaire est considéré comme préférable pour les initiateurs (comme dans l'étude de Pfeil & al., 2009). Ces questionnements vont dans le sens de l'objectif principal qui est d'étudier les bienfaits de ce type de soutien en lien avec les autres modes de coping.

La limite principale de l'étude réside dans la difficulté d'accès au terrain. En effet, si observer les interactions sur les forums ne comporte pas de difficulté, l'accès aux participants s'avère extrêmement difficile. Nous avons testé différents positionnements méthodologiques. Dans un premier temps, nous avons observé les interactions sur les forums sans participer aux conversations. Nous avons contacté les forumers par mail (seul moyen de mise en contact) mais nous n'avons reçu aucune réponse. Ainsi, nous avons revu ce positionnement et opté pour une nouvelle approche avec l'observation participante. Nous interagissons sur de nombreux sujets en prenant soin de nous identifier afin que les forumers puissent nous reconnaître. Ainsi, nous espérons que cette nouvelle approche permettra une mise en contact avec quelques forumers afin d'étudier leur vécu subjectif de ces pratiques.

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.

Christophe, V. & Di Giacomo, J. (2003). *Est-il toujours bénéfique de parler de ses expériences émotionnelles ? Rôle du partenaire dans les situations de partage social des émotions*. *Revue Internationale de psychologie Sociale*, 16, 2, pp 25-99.

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

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.

Kruger & Epley (2005). Egocentrism over E-Mail : Can We Communicate as Well as We Think. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89 (6), pp925-936

Lancry, A. (2007). Incertitude et stress. *Le travail humain*, 70 (3), pp 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.

Marcoccia, M. (2007). On-line polylogues: conversation structure and participation framework in internet newsgroups. *Journal of pragmatics*, 36, pp 115-145.

Marcoccia, M. & Gauducheau, N. (2007). L'analyse du rôle des smileys en production et en réception: un retour sur la question de l'oralité des écrits numériques. *Glottopol revue de sociolinguistique*, 10, pp 18-39.

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.

Rimbert, G. (2007). Les blogs des professionnels de la santé et de l'enseignement. De l'appel de détresse au rappel à l'ordre. Rapport *Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications*.

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

Zhang, J., Qu, Y., Cody, J. & Wu, Y. (2010). A case study of micro_blogging in the enterprise : use, value, and related issues. *CHI 2010 : organizations and communities*, Atlanta, GA, USA, pp 123-132.

Planning

Actuellement

- o **Juin-Juillet 2010** : Questionnaire en ligne pour recueillir des informations sur les motivations, sur les pratiques, sur les attentes des forumers. Ce questionnaire a pour cible tous les forumers qui participent à des discussions. Nombre de participants visé : 40.
- o **Septembre-novembre 2010** : Entretiens d'auto-confrontation avec des forumers (initiateurs de discussion). Nombre de participants visé : 10. + bibliographie.
- o **Juin-novembre 2010** : Analyse des conversations étendue à d'autres discussions. Nombre de discussions : 13 + bibliographie.
- o **Novembre 2010-mai 2011** : Traitement et analyse des données d'entretiens + bibliographie.
- o **Juin-décembre 2011** : rédaction.

Communications et séjour

- o **Communication orale**, Journées Scientifiques de Nantes, 7 juin 2010.
- o **Communication affichée**, ECCE European Conference on Cognitive Ergonomics 2010, 25-27 août, Delft, Pays-Bas
- o **Communication orale**, 45^{ème} congrès SELF « Fiabilité, adaptation et résilience » du 13 au 15 septembre 2010, Liège, Belgique.
- o 1 mois au laboratoire School of Education de l'université de Nottingham (accueil : Charles Crook) (fin d'année 2010)

Formations 2009-2010

- o **Stage entretien d'explicitation** avec Pierre Vermersch. Juin 2009.
- o **Auditrice master recherche ergonomie CNAM**. Année scolaire 2009-2010.