

Des comportements observables à l'expérience vécue,  
pour l'étude du confort/inconfort émotionnel

Béatrice Cahour

CNRS - Telecom ParisTech

*Journée d'étude du GERRA, Les émotions au travail, 7 déc 09*

- Objectif ergonomique de transformer/concevoir des situations de travail et instruments pour performance et pour **bien-être** des personnes (Falzon 2004)

- **Confort/inconfort émotionnel** et activités finalisées :

- \* Interactions et NTC (soutien social entre pairs sur le Web)
- \* Conduite automobile (confiance RV, gestion émotions des seniors, risque autonomie V.E.)

=> Source, effets, gestion des émotions

...Les méthodes...

- L'émotion : **corporel et cognitif**, « entre soma et psyché » ; des marqueurs corporels (Damasio 1994) à l'« appraisal » (Scherer & al 2001)  
Accent sur l'un ou l'autre selon approches et situations

Différentes composantes des « émotions » :

- **Comportement expressif**

Observable (mimiques, discours, voix, gestes...) => enregistrement vidéo du comportement

Limite : des ambiguïtés, du camouflage

- **Réactions physiologiques**

Mesures RED, rythme cardiaque, imagerie cérébrale,...

Limite : une activation dont le sens est vague

- **Expérience subjective**

Post-verbalisations des sujets : échelles, questionnaires, entretiens (mise en mot est contrainte ou ouverte)

Limite : le non-verbalisable (réfléchi/pré réfléchi/inconscient)

Besoin du point de vue subjectif pour désambiguïser, comprendre le sens, préciser les sources

⇒ **Complémentarité** des observables (expressifs et physio.) et des post-verbalisations (exp. subjective)

■ Ex : Choix collectif à distance avec visio-conférence mobile

Agnès (après proposition de Marie ) « okay okay » + mimique neutre ;  
mais en entretien : « j'étais frustrée... »

Dépossédée du contrôle de l'exploration visuelle... mais satisfaite du choix collectif... et crainte de s'opposer peut-être

Non coïncidence entre l'observé et le verbalisé est instructive

Scène publique et ressenti privé

Sur le terrain : des émotions complexes, multiples, du montré non-conscientisé et du conscient camouflé

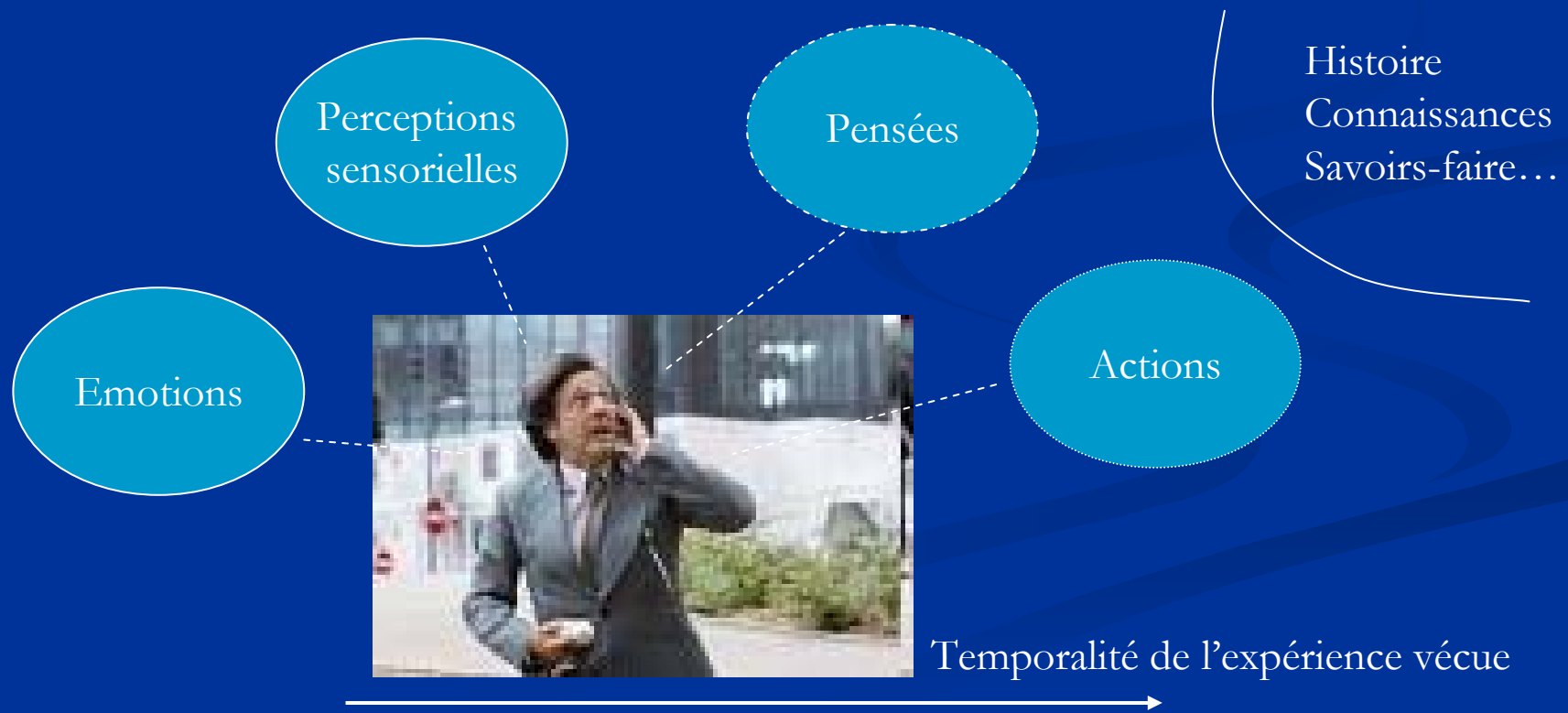
## ■ L'expérience subjective

Le vécu pendant l'activité: qu'est-ce que le sujet a fait, perçu, pensé, ressenti à ce moment là ?

Enjeu : limiter reconstructions et rationalisations

Ré-ancrage dans la situation : **entretiens « re-situant »**

Aider à se rappeler et décrire le vécu situé



- L'Entretien d'Explicitation (Vermersch 1994 << Piaget et Husserl)
- Ramener à la situation spécifique (« à ce moment là... ») ; éviter généralisations, savoirs, explications, commentaires, associations
- Aider le ressouvenir (actions, pensées, perceptions, émotions)
  - Questionner le contexte, les sensations
  - Prendre le temps ; désamorcer le défi cognitif
- Amener à fragmenter, développer, préciser le vécu, sans induire -> questions vides de contenu et reprises en écho
- Poser et renouveler le contrat de communication ; position active mais en retrait ; aide au ressouvenir (fragile,délicat)
- Avec des traces de l'activité : l'auto-confrontation (Theureau 1992, Mollo & Falzon 2004) ; perspective du sujet remontrée.

- Analyse autour des **verbalisations** centrée sur les états affectifs :  
Ex. registre de la crainte : adjectifs (effrayé), substantifs (la trouille), verbes (j'ai flippé), adverbes (peureusement), expressions idiomatiques (j'ai eu chaud), onomatopées (oups !).

- = Indices du **confort/inconfort psychologique** pendant l'activité

de plaisir à gêne et à souffrance

Le confort/inconfort psychologique de nature affective , d'origine cognitive ou socio-relationnelle

Quelles **sources d'inconfort**?

## ■ Des sources de l'inconfort

Etude inconforts en conduite (Renault) + autres études sur interactions

18 Entretiens d'explicitation : quelles situations de conduite inconfortables ?

Classification des situations inconfortables + sources plus générales + modes de coping

### 1) Perte de pouvoir d'agir et de contrôle (Rabardel 2005, Clot 2008)

Pa (sur plaque de glace, procédures habituelles n'ont pas l'effet attendu) :

«... ça m'agace profondément, c'est une sorte de frustration, ça ne devrait pas se passer comme ça ! pourquoi ça ne marche pas, ce n'est pas possible ! je n'étais pas content, agacé contre la situation »

- Egalement en situation d'interaction médiée où l'autre a le contrôle de l'exploration visuelle à ma place (cf Agnès) => frustration, « paumée », « secouée »



## 2) Surcharge attentionnelle

- Centre grandes villes ; gens qui poussent derrière : « ça m'énerve, me fatigue, ça me demande une attention encore supplémentaire ; c'est désagréable »  
« j'avais un gamin agité à l'arrière, c'est stressant, parce que j'oubliais un peu la route... »
- Travail en bureau (Datchary et Licoppe 2007) : sollicitations de la messagerie électronique + messages sur tél. mobile + appels sur tél. fixe + collègues  
=> sollicitations multiples, interruptions => charge attentionnelle douloureuse avec « présence obstinée » de l'email qui empêche attention continue sur tâche

## 3) Image de soi menacée et rapport de force

- Chr « ça m'a fortement énervé (...) j'ai commencé à perdre mon sang-froid ; ces grosse camionnettes qui collent c'est très stressant, ça fait peur (...) ».
- Mais aussi dans l'entreprise : intensification du travail et formes d'organisation (flux tendu, évaluations, flexibilité, objectifs...)  
=> perte de pouvoir d'agir, surcharge mentale (Pezé), menaces de dévalorisation

## ■ Gestion des émotions des seniors en conduite

6 seniors, 6 jeunes ; conduite réelle filmée (route avec lunettes-caméra, mimiques) ; entretiens d'auto-confrontation

## ■ Profil A

Inquiets : Surcharge attentionnelle, effort mais pas ressources suffisantes => peur, gêne, doute, voire stress intense => conduite hésitante

S12 : « j'ai du mal à me concentrer, à regarder ce qu'il faut, ce qui compte au bon moment... et après quand je suis empêtrée, avec les gens qui klaxonnent, c'est comme si ma vue se brouillait, je regarde partout mais je ne retiens rien, je suis perdue »

Expressions verbales de peur, gêne-désagrément, doute-surprise

Proche « sensibles » décrit par Krone (1993), se préparant constamment à événement aversif, et « paralysés » de Löckenhoff et Cartensen

## ■ Profil B

« dans sa bulle », délègue responsabilité, absence d'anticipation => assez tranquille => conduite plus fluide, décision-action plus rapide

S7 : « là je sais que j'arrive sur un rond point, donc je décide de faire comme d'habitude, les yeux fermés ou presque, je reste à l'extérieur du rond-point même si je fais le tour ; et puis je regarde juste la voiture devant moi, je m'occupe pas du reste, ça ne sert à rien si ce n'est à me gêner » ...  
*« je sais que je ne suis plus capable de faire certaines choses, de bien voir, de réagir rapidement et tout ça ; si un type me fonce dessus je ne pourrai pas l'éviter ; donc je m'en remet aux autres ; ai-je le choix ? c'est ça ou conduire la peur au ventre »...*

Peu de verbalisation de peur, gêne, surprise, beaucoup de confiance  
tranquillité

Proche des « répresseurs » de Krone : ne traitent pas certains aspects désagréables de la situation ; mode d'évitement de l'émotion

Travail sur expressions mimiques en cours (FACS, Ekman & Friesen)  
Coïncidence cpt expressif /post-verbalisations? Contrôle expressif ?  
Difficultés : nombreuses ambiguïtés et certains peu expressifs



Expressions de colère, de peur ?



Expressions de doute?



- Seniors => moins de recherche d'information pour anticiper trajectoires ; moins d'identification des intentions des autres ; plutôt centrés infrastructures
- Préconisations : ne pas rajouter des systèmes requérant de l'attention mais permettre la lisibilité de leurs intentions

## ■ Conclusion

- \* Confort/inconfort émotionnel et ergonomie (bien-être au travail, conception de systèmes d'aide, ...) ; aussi impact émotions positives sur créativité (Isen 1993)
- \* Complémentarité des méthodes
- \* Phénoménologie de l'expérience subjective, entretiens « re-situant » => temps « descriptif » de l'expérience vécue entre « temps émotionnel » et « temps associatif » (Jouvent 2009) ; pour comprendre rôle et dynamique des émotions dans l'activité

-----  
Cahour B. (2010). Emotions, affects et confort comme nouveaux déterminants de l'activité et de l'usage, In G.Valléry, Zouinar M., LePort M-C. (Eds), "Ergonomie des produits et des services médiatisés : nouveaux territoires, nouveaux enjeux ", à paraître en 2010, Paris : PUF.

Cahour B. (2008). Discomfort, affects and coping strategies in driving activity. Actes de ECCE 2008 (European Conference on Cognitive Ergonomics).

Cahour B. (2006). Les affects en situation d'interaction coopérative, Le Travail Humain, tome 69, n°4/2006, 379-400.