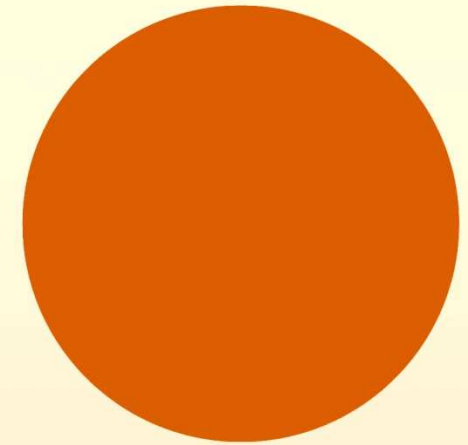


Définitions, théories de l'émotion et délimitation du concept d'émotion au travail

Corinne Van De Weerd

13^{ème} Journée d'Etude du GERRA
Lyon, 7 décembre 2009



Introduction

- A l'heure où les risques psychosociaux sont préoccupants, les émotions au travail sont particulièrement examinés
- pourtant, elles ont rarement eu la part du lion
 - considérée pendant longtemps comme : « illogiques », « subjectives », « irrationnelles », « incontrôlables »...
- aujourd'hui, elles sont reconnues comme nécessaires
 - à la décision, à l'adaptation, à la régulation de situations contraignantes...

Introduction

- néanmoins, les travaux en ergonomie sur les émotions sont peu nombreux
- les investigations dans ce sens sont récentes
- des questions subsistent
 - théoriques
 - méthodologiques
- des tentatives d'éclaircissement sont proposées

Introduction

- qu'entendons-nous par **émotion** ?
- comment l'**analyser** ?
- en quoi se distingue-t-elle des **autres notions** du domaine affectif ?
- comment l'étudier dans le **cadre du travail** ?
- quelle est l'impact de la **charge émotionnelle** sur la personne, ses conduites, sa performance, ses **stratégies**, sa **santé** ?

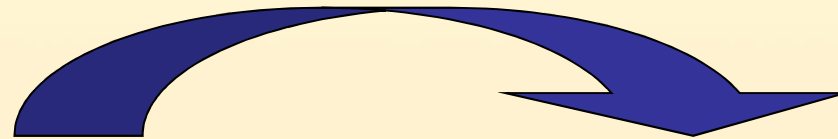
Définitions

- une définition de départ :
 - « *modifications de l'état psycho-physiologique , déclenchées par des stimuli externes et internes, et/ou des processus cognitifs, en référence à une situation* »
- facteurs psychiques et physiologiques
- stimuli réels ou imaginaires
- aspect situé
- multiples facettes
 - comportementale, physiologique, cognitive, sociale

Théories

les ≠ théories de l'émotion :

axées sur



- behaviouriste
- fonctionnaliste
- darwinienne
- jamesienne
- cognitive
- neurobiologique
- constructiviste sociale
- les réponses du corps
- la fonction des émotions
- les mécanismes adaptatifs
- la primauté physiologique
- la primauté psychique
- le fonctionnement interne
- le rôle social

Caractéristiques

- durée de vie très courte
- cinq composantes essentielles
 - 1) sa fonction (ex : préparation à la fuite...)
 - 2) ses indicateurs visuels
 - 3) les changements physiologiques associés
 - 4) l'expérience subjective que l'on a de la situation (agréable ou désagréable),
 - 5) les conséquences du vécu émotionnel (les comportements observables personnels et sociaux)
- niveau de conscience variable
- catégories discrètes ou dimensions ?

Catégories discrètes

- émotions primaires (de base)
 - universelles (quelles que soit les cultures), automatiques
 - au nombre de 6 :

joie
peur
tristesse
colère
dégoût
surprise

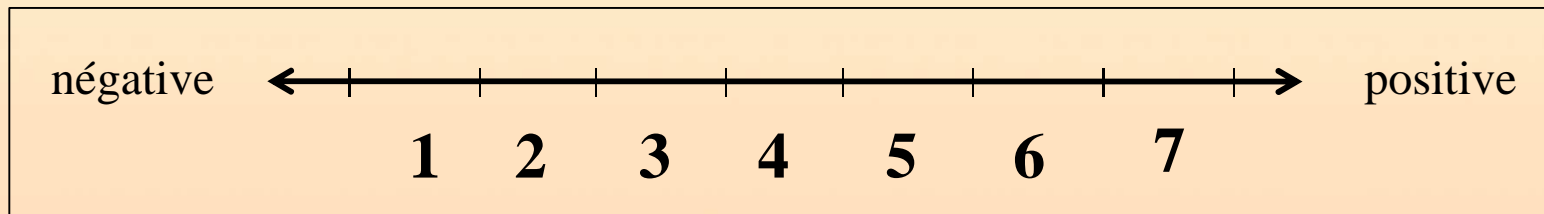
- émotions secondaires
 - plus complexes, combinaisons d'émotions plus simples

jalousie
culpabilité

...

Dimensions

- échelle
 - valence + intensité de l'émotion
 - émotions positive et négative : indépendantes ou pôles opposés d'une même dimension ?



Délimitation

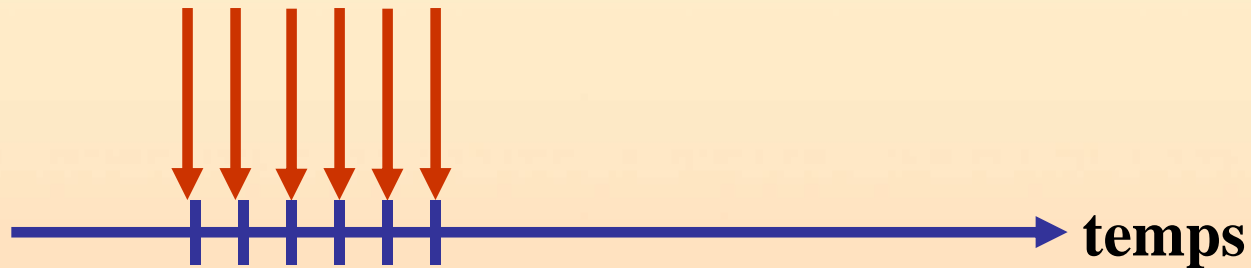
- limite « flottante » avec d'autres notions

- humeur → moins vive, dure plus longtemps, disposition de l'esprit
- sentiment → pas de modification physiologique, se réfère à un besoin
- motivation → activation au niveau comportement vers un objectif
- affect → états spécifiés, ou vagues, avec une tonalité émotionnelle
- bien-être → état affectif global en lien avec des critères professionnels
- fatigue → productivité amoindries par une dépense d'énergie
- stress → processus différé et non pas réponse immédiate

Analyse

- des niveaux d'analyse \neq

émotions = instantanées



le stress = chronique

Analyse

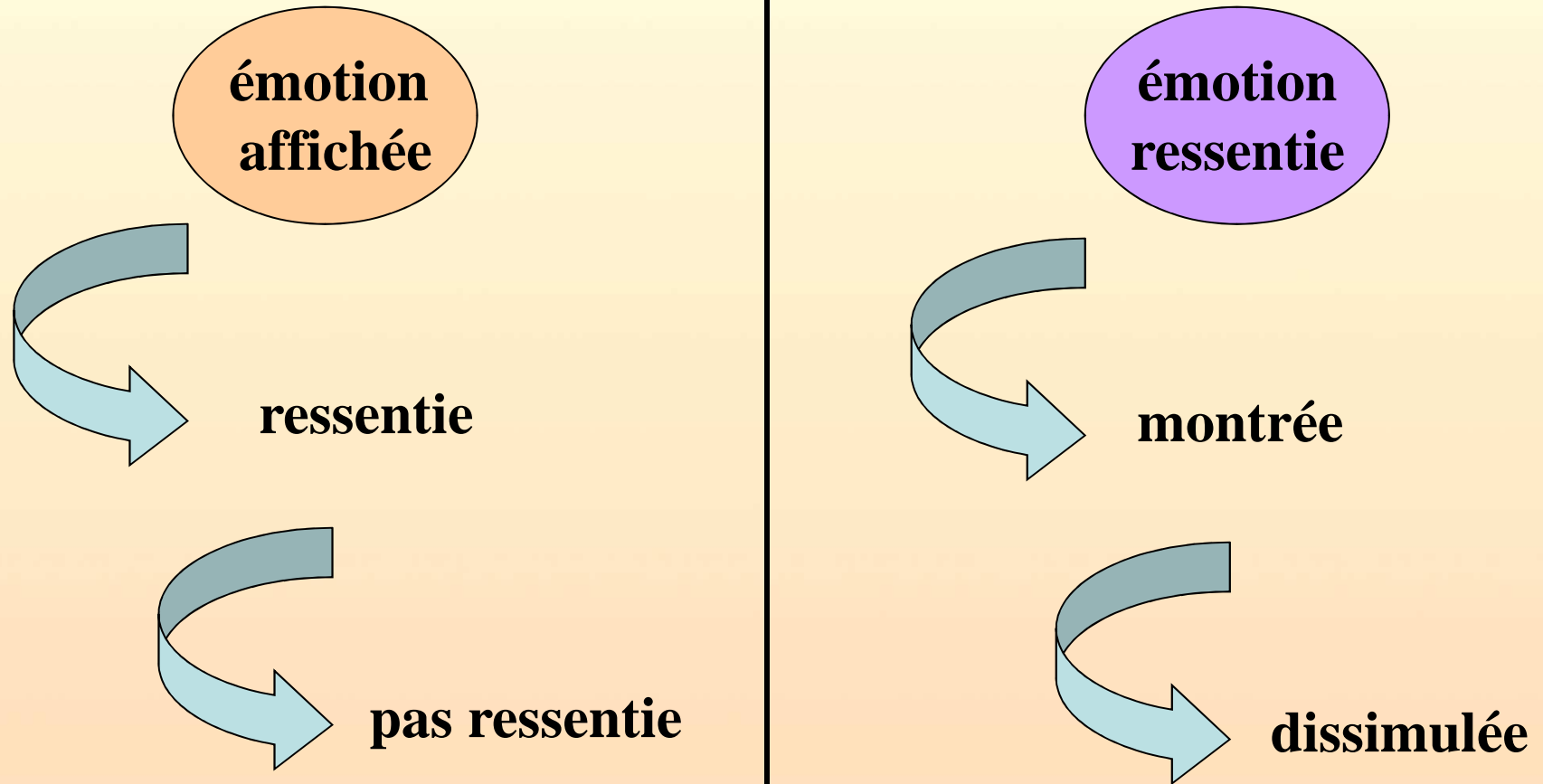
- l'émotion est dynamique, son processus est complexe, ses composantes multiples
- elle est propre à la situation et aux rapports avec les autres
- elle évolue différemment selon les moments, selon le déroulement de l'action
- d'où les difficultés d'analyse, et l'importance du choix de la méthode

Exemples de résultats d'analyse

- dans le cadre du travail :
 - « le travail émotionnel »
 - les écarts entre les émotions prescrites et celles éprouvées réellement par les salariés sont plus ou moins grands
 - plusieurs travaux montrent que la « dissonance émotionnelle » est fréquente dans les secteurs où la relation est un élément central

Hochschild, 1983, Lively (2002), Zapf (2002), Van Hoorebeke (2004), Totterdell & Holman (2003), Mann (2004), etc.
 - et qu'elle peut, à la longue, être néfaste pour la santé

Dissonance émotionnelle



Stratégies émotionnelles

- en cas de dissonance, deux façons de réagir :
 - jeu de surface (= « *surface acting* »)
 - jeu en profondeur (= « *deep acting* »)
- autres stratégies :
 - mise en condition : recherche d'un certain état émotionnel (positif, confiant, optimiste, etc.)
 - tentative d'évitement des conflits (ton de la voix, rappel du rôle d'aide...)

Stratégies émotionnelles

- tentative d'évitement de « contagion émotionnelle »
 - « *interindividuelle* » : transmission d'un état émotionnel d'une personne à une autre
 - « *intra-individuelle* » : persistance d'un état émotionnel ressenti par une personne dans une situation donnée sur les situations suivantes
- « décharge » différée des tensions accumulées (formes variées)
- stratégies efficaces pour « soulager » dans un premier temps, mais coûteuses en termes de charge

Conclusion

- **constat :**
 - les recherches et les études empiriques sur les émotions au travail sont récentes
- **besoin :**
 - affiner les méthodes
 - obtenir des résultats d'expérimentation, et en situation, sur les émotions en lien avec l'activité
- **but :**
 - évaluer la composante émotionnelle du travail
 - alléger la charge émotionnelle
 - prévenir les risques pour la santé (psychosociaux)
 - améliorer la qualité de vie au travail.

Merci de votre attention