HAL
open science

Les affects en situation d'interaction coopérative

Béatrice Cahour

To cite this version:

Béatrice Cahour. Les affects en situation d'interaction coopérative : Proposition méthodologique. Le travail humain, 2006, 69 (4), pp.379-400. hal-00195895

HAL Id: hal-00195895

https://hal.science/hal-00195895

Submitted on 11 Dec 2007

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Ce texte est un pre-print d'un article publié dans Le Travail Humain/PUF (http://www.u-picardie.fr/th/)
Tome 69, n° 4/2006, 379-400

Rubrique : Théories et méthodologies

Les affects en situation d'interaction coopérative : proposition méthodologique

B. Cahour [1]

SUMMARY

The affects in cooperative interaction situations: some methodological proposal

This text presents some methodological approaches to gather information about the affects that emerge during cooperative interactions, and that influence the subjects' decision and action. The way of accessing to affects is different according to their level of masking and reflection. Some affects are partially conspicuous and one can infer them through behavioural cues, like the linguistic and paralinguistic positioning of association-dissociation relative to a design proposal. Other affects are socially masked in order to avoid a threatening of the faces and to allow the activity to go on, and they can be verbalized in a second degree setting; a case of interaction between an insurance agent and his clients, and a case of participative design meetings are developed to illustrate this point. This second degree setting must include specific techniques of questioning when the affects are not easily verbalized because they are pre-reflected, i.e. not directly accessible to verbalisation, and an expert mediation is necessary to help this process. At least, some affects will remain unconscious and not accessible in a research interview, but non-verbal signs may sometimes allow some hypothesis about their presence.

KEY WORDS : Interaction, affects, cognition, access, methodology, masking.

I. PROBLEMATIQUE

Les sciences cognitives évoluent et considèrent de plus en plus la complexité des environnements dans lesquels l'homme agit ainsi que la complexité de ses motivations et réactions. L'homme au travail est alors considéré dans son contexte social et avec sa dynamique affective, et plus seulement comme un système intellectuel autonome.

Vygotski soulignait déjà combien « la séparation de l'aspect intellectuel de notre conscience d'avec son aspect affectif, volitif est l'un des défaut majeurs et fondamentaux de toute la psychologie traditionnelle. La pensée se transforme alors inévitablement en un courant autonome d'idées se pensant elles-mêmes, elle est coupée de toute la plénitude de la vie réelle, des impulsions, des intérêts, des penchants réels de l'homme qui pense » (1997, p.61).

Émotion et cognition sont donc reconnues de plus en plus comme allant de pair, mais les études ergonomiques intégrant la dimension affective des acteurs sont encore assez rares

[1] C.N.R.S., I.R.I.T., Gric , 118 route de Narbonne, 31062 Toulouse cedex.

(voir Ribert-van de Weerdt, 2003). En psychologie cognitive les recherches indiquent cependant déjà que l'émotion (ou les affects de façon plus large) influe non seulement sur la santé mais aussi sur l'attention, l'action et la décision, qui sont au coeur des processus cognitifs.

Nous nous intéressons plus particulièrement aux liens entre affects et cognition tels qu'ils s'actualisent *au cours d'interactions* en situation de travail coopératif ou lors de relations de service.[2] Ces interactions ont pour fonction la construction d'un sens en partie partagé pour la réalisation d'une tâche, mais également la construction de relations sociales et la construction d'images identitaires de l'individu (Vion, 92). L'aspect *instrumental*, *orienté-tâche* ou *opérationnel* de l'interaction est intriqué à son aspect *relationnel* (Bange, 1992), ou encore le « niveau du *contenu* » et le « niveau de la *relation* » sont tous deux moteurs dans l'interaction selon Watzlawick, Beavin et Jackson (1967). On peut observer que relation et construction identitaire suscitent des mouvements affectifs chez le sujet, de façon encore plus évidente que le contenu de l'interaction. Si, par exemple, lors d'une discussion de travail, deux collègues ne sont pas d'accord sur la solution à apporter à un problème, l'un peut être affecté par un sentiment d'inquiétude du fait que sa solution, qu'il pense être la meilleure, risque de ne pas être adoptée, ce qui pourrait engendrer d'autres problèmes qu'il anticipe pour l'avenir ; il s'agit alors davantage d'un affect généré par *l'aspect opérationnel (ou le contenu)* de l'interaction. Il peut également éprouver de la colère ou du dépit envers ce collègue qui ne veut pas entendre ses arguments, et avoir le sentiment que l'autre méprise son point de vue ou a trop souvent tendance à vouloir imposer le sien ; il s'agit alors davantage d'un affect généré par *l'aspect relationnel* de l'interaction.

La construction du sens opérationnel et du sens relationnel qui s'opère en situation collective et qui va conduire à la décision et à l'action apparaît fréquemment relever d'un entrelacement de processus cognitifs et affectifs. Il s'agit alors de préciser comment les croyances, interprétations et décisions d'action construites au cours d'une interaction sont intriquées aux mouvements affectifs qui en découlent ou qui les génèrent. Plusieurs recherches se sont intéressées à ce rapport des processus affectifs et cognitifs, notamment en considérant les émotions comme des réactions adaptatives à des états cognitifs d'évaluation (« appraisal ») où le sens de la situation est analysé (Lazarus, Kanner, & Folkman, 1980, Mandler, 1980), et où ses conséquences sont anticipées et mises en regard des dispositions motivationnelles (« concerns ») du sujet (Frijda, 1986), ou en s'intéressant à l'influence des émotions sur les croyances qu'elles peuvent engendrer ou modifier, et à leur importance pour guider l'action (Frijda, Manstead & Bem, 2000). Quant au lien avec la prise de décision, Damasio (1994) a montré que certaines lésions du lobe frontal entraînent à la fois un déficit en émotion et en planification ; ces patients continuent de raisonner parfaitement, mais ils ne savent plus prendre de décision quand plusieurs options sont possibles. L'auteur avance l'hypothèse de marqueurs somatiques d'ordre émotionnel qui seraient inscrits corporellement lors d'expériences antérieures de même type et qui permettraient de bloquer certaines options. Les travaux d'Isen (1987, 1993) nous renseignent quant à eux sur les effets des affects positifs sur les processus de raisonnement et indiquent notamment une flexibilité et créativité accrues lors de résolutions de problèmes. Les sciences cognitives ont donc avancé sur ces questions du lien entre processus cognitifs et affectifs (également les liens avec l'attention, la perception, la mémoire) mais il s'agit généralement d'expériences en laboratoire et non en situation d'activité naturelle.

Il faut souligner que, en amont de ces problématiques, nous sommes confrontés à un *problème méthodologique d'accès* à ces processus affectifs qui font partie de l'expérience privée des sujets et ne sont que partiellement observables parce qu'ils subissent des opérations

[2] Voir Cahour & al 2005 et le site web (www.stic-elixir.org) de l'Equipe-Projet Multi-Laboratoires « Elixir » sur ce thème.

de camouflage et de masquage lorsqu'ils risquent de menacer l'image sociale des sujets ou leur équilibre psychique. C'est principalement ces difficultés d'accès qui vont être abordées ici.

Les processus cognitifs sont eux aussi en grande partie inobservables mais il semble néanmoins plus facile de verbaliser comment a été résolu mentalement un problème par exemple, que de décrire ce qui a été ressenti dans telle ou telle situation. Même si le questionnement de l'action peut faire craindre une évaluation des compétences, il est moins inhabituel que le questionnement des états affectifs, qui n'a fait l'objet d'aucun apprentissage explicite, et est empreint du tabou de l'intimité qu'il peut être dangereux de dévoiler. Dévoiler l'intimité c'est risquer de dévoiler l'échec, la fragilité et la difficulté, alors que l'image sociale valorisante que tout individu aspire à montrer est du registre de la réussite, de la certitude et de la solidité. Dire les affects va à l'encontre de l'idéologie du contrôle de soi et de l'être raisonnable, il y a donc parfois censure sociale ou psychique à leur encontre.

On proposera un modèle en trois couches d'affects:

(1) La couche des affects ostensifs, qui sont montrés (volontairement ou pas) ou observables indirectement. Les affects peuvent être inférés (a) à partir d'indices comportementaux expressifs (discours, mimiques, prosodie, gestes, postures), ce qui est le cas lors des interactions sociales où les acteurs se basent sur ces comportements expressifs pour inférer l'état affectif de leur interlocuteur, (b) ou à partir d'indices physiologiques qui seraient des indices de variations d'état affectifs, comme l'activité électrodermale, le rythme cardiaque, la contraction des muscles faciaux, la pression sanguine (Picard, & Daily, 2005, Oatley, & Jenkins, 1996, Scheirer, Fernandez, Klein, & Picard, 2002, Lang, Greenwald, Bradley, & Hamm, 1993, Partala & Surrakka, 2004). Dans ce type d'études, sont recherchées des corrélations fiables entre ces indices observables de façon objective et les rapports verbaux des sujets décrivant les émotions vécues qui leur correspondent temporellement. Il semble cependant que les différents indices comportementaux et physiologiques peuvent être reliés tout au plus à des valences (agréable/désagréable) et rarement à des émotions précises ; on trouve des résultats contradictoires d'une étude à l'autre et seules certaines expressions faciales (de joie par exemple) semblent reliées de façon régulière avec une émotion distincte (Ekman, Friesen, & Ellsworth, 1972).

(2) La couche des affects plus ou moins conscientisés par le sujet, mais imperceptibles par les autres s'ils ne vont pas questionner ces affects masqués, volontairement ou pas. Il s'agit là d'amener le sujet à verbaliser ces affects qui sont peu ou prou observables mais correspondent à ce qui est vécu subjectivement pendant l'activité. Ce niveau nous intéresse particulièrement en ce qu'il permet de comprendre l'activité telle qu'elle est vécue intellectuellement, affectivement et corporellement par le sujet, du point de vue de ce sujet agissant de façon impliquée et ancrée dans la situation. Nous nous inspirons ici de la perspective psycho-phénoménologique telle qu'elle est développée par Vermersch (1999a, 1999b, 2000) à partir des travaux de Husserl et de Piaget notamment. On parlera ainsi des affects « réfléchis » s'ils sont aisément accessibles à la conscience réfléchie du sujet pour être verbalisés (ou exprimés sous un autre mode d'expression symbolique comme le dessin par exemple) et des affects « pré-réfléchis » s'ils sont moins directement accessibles à la verbalisation. Vermersch parle alors de conscience « directe », Piaget de « conscience en acte » et les phénoménologues de conscience « pré-réfléchie » ou « irréfléchie » (Vermersch 2000).

(3) La couche des affects qui ne sont pas perçus par le sujet parce qu'ils sont en deçà de la conscience en acte, soit inconscients. Le psychique ne peut s'identifier au conscient comme le souligne Vygotski (1997), et le verbalisable comporte ainsi des limites. Il faut distinguer l'inconscient au sens freudien et l'inconscient au sens phénoménologique : la psychanalyse s'intéresse avant tout aux affects et représentations qui font l'objet d'une censure et sont refoulés parce que menaçant l'équilibre psychique du sujet (et c'est un aspect important de la

vie affective qui doit évidemment être pris en compte), tandis que, plus globalement, la phénoménologie considère comme inconscient tout ce qui est en arrière-plan de l'expérience et est traité par des capteurs sensoriels sans pour autant avoir une saillance qui permette d'être l'objet d'une conscience réfléchie ou pré-réfléchie (Vermersch, 2000). Il faut souligner qu'il est très difficile d'établir empiriquement la non-conscience avec certitude et l'on peut toujours se demander : « le sujet est-il, était-il 'inconscient' de ce qui se passait, ou bien le sujet est-il actuellement 'non-conscient', et une aide appropriée pourrait-elle faire qu'il devienne conscient ? (…) Le constat de l'absence de conscience vaut-elle comme preuve de l'absence de conscientisation possible ? » (Vermersch, 2000, p.275).

Nous parlons ici des *affects*, qui incluent des ressentis plus diversifiés que le concept d'émotion ; les affects incluent une palette d' « événements ou états du champ affectif qui se caractérisent par un ensemble d'éprouvés psychiques spécifiques accompagnés, de façon variable en intensité et en qualité, de manifestations physiologiques et comportementales » (acception étendue des émotions d'après Cosnier, 1994, p.14). Les affects incluent donc :

- Les émotions, comme la peur, la joie, le dégoût, la colère ou la tristesse ; elles sont en nombre variable selon les auteurs (mais les émotions dites « de base » excèdent rarement la dizaine), de durée relativement limitée, et résultent d'une induction évènementielle précise. La plupart des auteurs s'accordent pour considérer que les émotions sont composées (a) de sensations subjectives ou appréciation cognitive (b) de réactions physiologiques (c) de comportements expressifs, et certains y ajoutent une propension et préparation à l'action (Frijda, Manstead, & Bem, 2000, Lazarus, Kanner, & Folkman, 1980, Oatley & Jenkins, 1996).

- Les valences, qui sont des mouvements affectifs plus basiques et moins nettement définis, de l'ordre du positif ou du négatif . Les valences sont, selon Lang, Greenwald, Bradley & Hamm, (1993) une des deux dimensions de l'espace émotionnel, avec le degré d'éveil émotionnel (« arousal ») ; la valence correspond au degré d'agréabilité, à la motivation appétitive ou aversive, liée à une tendance à l'approche ou à l'évitement. Nous élargissons le concept aux dimensions suivantes : ça me plaît/ça ne me plaît pas ; j'adhère/je n'adhère pas ; je me rapproche/je m'éloigne ; je suis pour/je suis contre ; je m'ouvre/je me ferme… « L'intérêt de ce concept de valence est de permettre de saisir au sein d'un dialogue, de fines variations qui ne se traduisent pas comme des émotions clairement identifiables, mais dont le changement de direction a un rôle fonctionnel dans la manière dont j'écoute l'autre, dont je me prépare à occuper mon tour de parole, ou la façon dont je vais moduler l'expression de ce que je vais exprimer » (Vermersch, Martinez, Marty, Maurel, & Faingold, 2003, p.8).

- L'humeur est une tonalité affective qui va être en arrière-fond pendant un délai plus étendu, de l'ordre de la journée ou du mois par exemple ;

- Les sentiments sont aussi plus durables et généralement associés à des relations envers des personnes déterminées.

II. AFFECTS OSTENSIFS: INDICES LINGUISTIQUES ET PARA-LINGUISTIQUES

Certains affects sont identifiables par l'intermédiaire d'indices comportementaux qui les caractérisent. Il peut s'agir d'attitudes ou modifications corporelles (rougeurs, rapidité des gestes), de la prosodie, du contenu verbal, ou de tout autre comportement signifiant (expression faciale, posture…).

Dans une étude sur la conception collaborative de slogans publicitaires à deux personnes (Cahour & Pemberton, 2001), nous avons mis en évidence les moyens linguistiques et para-linguistiques par lesquels les partenaires expriment des positionnements positifs ou négatifs (ou valences) par rapport aux propositions du partenaire ou par rapport à leurs

propres propositions de conception. On sait que le processus de conception s'actualise schématiquement par des cycles de propositions suivies d'évaluations ; on a pu observer que les participants se positionnent par rapport aux propositions en termes d'association ou de distanciation, sur une échelle allant de :

- *l'association* prononcée (par exemple : « je viens d'avoir une idée brillante… » suivi de la proposition, ou encore : « ah oui oui très bien » en réaction à une proposition du partenaire),

- à la *distanciation* forte (« j'ai bien une idée mais franchement pas terrible… », ou « je ne te suis pas du tout non » en réaction à une proposition).

Ces processus de positionnement sur une échelle binaire (positif/négatif, avec/contre, associé/distant, c'est agréable/désagréable, j'aime/je n'aime pas…) correspondent à des affects basiques de toute situation de relation inter-humaine. Même si une grande partie des valences ressenties pendant une interaction restent non-observables, on peut parfois les identifier par le contenu verbal des propos mais aussi par des rires dépréciatifs, des signes paralinguistiques (pff, bof…l'intonation) ou des gestes particuliers (haussements d'épaule, yeux au ciel…).

Dans notre corpus de conception de slogans, les auto-associations fortes (cas où celui qui propose un élément de solution le fait en valorisant sa proposition) étaient assez rares, ce que l'on peut expliquer par la *menace et préservation des faces* (Goffman, 1959, 1967, Brown & Levinson, 1987) : une association forte avec sa propre proposition risque d'engendrer une attaque sur la face positive du locuteur (valorisation de son image) s'il est contredit par son interlocuteur ; elle risque également d'engendrer une attaque sur la face négative de l'interlocuteur (protection de son territoire) qui risque de se sentir obligé d'accepter cette proposition dont son interlocuteur est si fier.

Par ailleurs il semble qu'en général une distanciation forte par rapport à sa propre production entraîne assez rarement une association de l'interlocuteur, et une association forte par rapport à sa propre production entraîne rarement une dissociation du locuteur. Cette tendance à suivre le positionnement du locuteur peut s'expliquer aussi par le *principe d'économie cognitive* : il est plus coûteux cognitivement de chercher les arguments ou contre-arguments pour contrer le positionnement de celui qui vient de produire une proposition que de réagir par contagion en adoptant un positionnement similaire; l'effort pour valoriser la proposition de l'autre est cependant moins menaçant pour la face que l'effort pour contrer sa proposition.

La valence, qui correspond ici au rapport plus ou moins positif ou négatif qui est entretenu avec les propositions d'un autre interlocuteur, ne dépend donc pas seulement de critères basés sur le contenu des propositions (par exemple : j'adhère parce que sa proposition est censée), mais de positionnements réciproques qui peuvent s'influencer, indépendamment du contenu de ce qui est échangé (j'adhère parce que je ne veux pas m'opposer). On retrouve là le niveau du contenu et le niveau de la relation, ce dernier ne devant pas être négligé si l'on veut comprendre certaines décisions qui sont prises en situation de travail. S'il est parfois difficile de saisir la logique de conception d'un projet, c'est sans doute parce que des motivations affectives et relationnelles qui restent implicites rendent les « purs » critères argumentés plus épars qu'on ne les souhaiterait.

On a observé un rappel élevé à long-terme (un an et demi après) de la structure des positionnements des participants (comme par exemple le souvenir que A n'était pas d'accord avec la proposition de B qui ne voulait pas démordre de son idée, et que finalement A a cédé) alors que le contenu verbal de l'échange (quelle était l'idée de B ?) était très peu rappelé ; cela indique que ces éléments relationnels ont bien été perçus et mémorisés par les sujets indépendamment du contenu, et sont donc saillants au cours de l'interaction (Cahour, 2002a). Dans certains cas (plutôt rares), les affects ostensifs ne sont pas authentiques mais simulés

pour manipuler un auditoire. Ils ont dans les deux cas un impact sur la dynamique groupale puisque ce sont les indices observables par les autres participants et pris en compte par ces derniers pour inférer l'état affectif de leurs interlocuteurs. Travailler à ce niveau reste cependant limité puisque ces indices qui permettent d'inférer les affects d'autrui sont d'une part souvent ambigus, un observable pouvant être interprété de différentes façons, et d'autre part ils sont partiels, nombre d'affects étant masqués, socialement ou psychiquement.

III. ACCES AUX AFFECTS MASQUES: NECESSITE D'UN CADRE DE SECOND DEGRE

De très nombreux affects restent inobservables dans le cadre naturel de travail et il nous est alors nécessaire de créer un « cadre de second degré », autre que celui où les affects en question se sont déployés (par exemple une entretien avec des chercheurs envers lesquels une relation de confiance a pu s'établir) pour que les acteurs puissent exprimer les affects qu'ils ressentaient au moment de l'interaction. Il s'agit alors des mouvements affectifs dont ils étaient plus ou moins conscients au cours de l'interaction mais qui étaient masqués. Le cadre de l'entretien de recherche mené après les interactions va permettre de connaître certains affects présents mais imperceptibles au cours de l'interaction.

On distinguera les affects « réfléchis », aisément accessibles et verbalisables par le sujet, et les affects « pré-réfléchis » qui sont inscrits dans l'action, n'ont pas fait l'objet d'une activité symbolique et requièrent un entretien plus approfondi pour que le sujet puisse les verbaliser.

III.1. Affects réfléchis et cadre de second degré

La verbalisation de certains affects qui sont inobservables lors de la situation d'interaction sociale s'opère assez spontanément (sans intervention du chercheur ou à la simple question « que se passe-t-il pour vous à ce moment-là ? »), dans la mesure où les acteurs se retrouvent dans un cadre autre que leur cadre habituel de travail. Il s'agit alors d'un « cadre de second degré » où les chercheurs avec qui ils communiquent *ne sont pas à l'origine des affects* qu'ils verbalisent mais sont externes à la situation qui était la source des affects ; ce cadre de second degré est en l'occurrence ici un entretien de recherche avec des acteurs externes à l'entreprise et avec lesquels une relation de confiance a pu s'établir (notamment par une assurance de confidentialité). Nous exemplifions ce cas de figure avec deux situations d'interaction : une situation de relation de service entre un agent d'assurance et des clients, et une situation de conception participative dans l'industrie.

III.1.A. Un cas de relation de service entre agent d'assurance et clients

Dans le cadre d'une étude sur la confiance de clients envers leur agent d'assurance, nous avons enregistré en vidéo deux interactions entre des clients (Monsieur R. et Mme T.) et un agent qu'il/elle rencontrait pour la première fois (Cahour, 2000). La caméra était placée sur l'épaule des clients, de sorte que l'image filmée corresponde au point de vue qu'ils avaient pendant l'interaction, ce qui aide, en auto-confrontation, à les replonger dans la situation. Le lendemain, une auto-confrontation était réalisée avec le client et la cliente qui visionnaient chacun leur interaction avec l'agent. Il leur était demandé de faire un signe au chercheur dès que leur revenait une impression, une idée, un commentaire ou tout autre chose qui les avait traversé au moment de l'interaction avec l'agent ; le chercheur faisait alors un arrêt sur image le temps de la verbalisation.

Ont été extraites les verbalisations des deux clients qui relevaient de mouvements affectifs. Ces données permettent de développer deux points concernant l'origine de la censure sociale et le mécanisme d'attribution d'affects.

La verbalisation des affects de Madame R. traduisait principalement son énervement déclenché par le manque d'écoute de l'agent qui n'adaptait pas ses propositions à ses besoins et qui dramatisait sa situation financière ; voici quelques unes de ses verbalisations pendant l'auto-confrontation:

Mme R. : « il m'a énervée parce qu'il m'a coupée et il n'écoutait rien de ce que je disais (…) comme si derrière y avait des conséquences un peu catastrophiques euh, « faites attention, il faut vous renseigner, faut aller voir le notaire » (…) les histoires de testament de succession etc, enfin, je trouvais pas ça adapté à mon cas (…) on n'est pas forcément à la rue et sur le trottoir parce qu'on n'a pas son assurance décès ! (…) j'attends plus de lui qu'il m'explique les contrats d'assurance vie, les compléments retraite (…) et ça m'énerve parce qu'il voit que j'ai peu de revenu donc il veut pas en parler (…) ça m'énerve et je suis déçue (…) ça m'énerve cette façon qu'il a de répéter à chaque fois qu'il souhaite que ça dure un temps le plus réduit possible que ce soit moi qui ait le salaire du foyer (…) mais déjà rien que son physique m'a influencé en fait quand je l'ai vu ce matin en arrivant, parce que pour moi il avait le type même du vendeur (…) ça m'a pas inspiré confiance en fait son physique »

Il faut souligner que, de notre point de vue de chercheur qui assistait en retrait à l'interaction avec l'agent, cet énervement n'était pas perceptible pendant l'interaction avec l'agent.

Quant à Monsieur T., il verbalisait ses affects de manière plus indirecte au départ (« ce que j'aurais aimé c'est que… »); on observe là des différences inter-individuelles quant à l'expression des affects :

Monsieur T. : «moi ce que j'aurais aimé, ce que je pensais là, c'est qu'il aille plus vite (…) ce que j'aurais apprécié, en termes d'amélioration du comportement vis-à-vis d'un client, c'est qu'on passe sur tous ces détails, parce que je les connais aussi bien que lui ».

L'impatience, mêlée peut-être de vexation ou de mépris, est dite plus clairement par la suite :

« ah non non non ! faut accélérer là ! (…) vous verrez que je bous, vous verrez que je bous parce que, à peine il pose la question, je lui donne déjà la réponse (…) faut qu'il rentre dans ma logique, s'il continue à me parler de l'entreprise pour moi c'est perdre mon temps, j'en ai rien à faire (…) on sort du modèle donc quelque part c'est pas bien, il perd ses repères (…) donc moi on parle de moi comme si j'étais tout le monde ! »

Dans ces deux cas on remarque que des affects (plutôt de l'ordre des émotions ici : énervement, déception, impatience) qui sont ressentis pendant l'interaction et aisément décrits après-coup dans un cadre d'entretien de recherche, étaient masqués puisque imperceptibles pendant l'interaction, du moins de notre point de vue de chercheur-observateur qui assistait en retrait à l'échange. De plus, on peut supposer que l'agent, s'il avait perçu des signes d'énervement et d'impatience, aurait adapté son intervention en conséquence, ce qui n'est manifestement pas le cas. Une autre étude (Cahour, Brassac, Salembier, Bouraoui, Pachoud, Vermersch, & Zouinar, 2005), investiguant de façon plus systématique la comparaison entre les observables et le vécu verbalisé, indique clairement de tels décalages entre ce qui est montré de l'état affectif et ce qui est effectivement vécu de façon interne par le sujet. Les affects peuvent donc être soumis à une forme de masquage, qui peut avoir plusieurs sources : soit une forme de censure sociale qui consiste à camoufler certains affects pour se protéger ou protéger autrui, soit une forme de censure cognitive qui consiste en une gestion des affects pour conserver l'efficacité de l'activité.

III.1.B. Origines de la censure sociale

Selon Lipiansky, la censure touche essentiellement ce qui est lié à l'intime et inclut donc les émotions : "La barrière entre l'intérieur et l'extérieur, l'intime et le social se projette et se retrouve dans la coupure entre le dit et le non-dit (...) un tri et une coupure opèrent donc dans le flux qui irait librement de l'intérieur vers l'extérieur (...) l'interdit frappe ce qui appartient à l'intime : les pensées, les sentiments, les émotions, les pleurs... il touche aussi au contact avec autrui soit au sens propre soit au sens métaphorique: autrui ne doit être approché qu'avec 'tact'." (Lipiansky, 1992, p.129-130). Cette censure provient à la fois de contraintes culturelles et psychiques ; la prise de parole est "la résultante de deux forces contradictoires: une force qui pousse à l'expression et à l'affirmation de soi ; et une force de répression, de masquage et de censure de cette expression" qui "trouve sa source dans les valeurs, les normes et les rituels sociaux qui entrent en résonance avec les valeurs et les interdits intériorisés dans les instances de l'idéal du moi et du surmoi." (Lipiansky, 1992, p.180).

Dans la situation étudiée, madame R. et monsieur T. ne peuvent exprimer leur énervement ou leur impatience sans risquer de vexer l'agent. On peut faire l'hypothèse que c'est d'une part pour ménager la face de ce dernier, par tact, qu'ils évitent de lui signifier que son discours est inadapté à leur cas et à leur niveau (pour Monsieur T.) ou trop dramatisant (pour Madame R.). Mais c'est également peut-être par crainte d'un effet en retour négatif que pourrait avoir pour eux l'expression de ces émotions: l'image de l'homme courtois, posé et raisonnable que donne à voir monsieur T serait mise à mal s'il venait à exprimer son impatience à l'agent; par ailleurs, dire à l'agent qu'il sous-évalue sa compétence dans le domaine, ou qu'il le prend à tort pour Monsieur-tout-le-monde, ouvre à l'agent la possibilité de dénier cette compétence et cette originalité. De même pour Madame R, si elle énonce à l'agent que ce qu'il lui propose (décès et immobilier) ne l'intéresse pas, qu'elle préférerait qu'il lui parle de retraite et d'assurance-vie et qu'il dédramatise leur situation financière, elle prend le risque de s'entendre dire en retour que sa situation est effectivement critique, et que les seuls produits qu'il peut lui proposer pour de si faibles gains sont ceux dont il lui parle.

Souligner à l'agent que son discours est inapproprié entraîne donc un risque, non seulement pour lui mais aussi pour soi, par la possibilité que cela ouvre de se voir refuser l'image secrètement revendiquée (compétent dans le domaine des finances, pour monsieur T; dans une situation financière normale, pour madame R). On peut faire l'hypothèse que les émotions négatives, critiques, qui risquent de blesser l'agent et de le placer dans une attitude de contre-attaque sont donc camouflées et non-exprimées. La satisfaction ou non-satisfaction des dispositions motivationnelles ("concerns"), relationnelles et sociales, est non seulement à l'origine de l'émotion (Frijda, 1986) mais aussi à l'origine de son camouflage. Il s'agit là d'une censure sociale et non psychique puisque les acteurs sont conscients de ces affects et peuvent les verbaliser dans un autre cadre, lorsque l'agent de leurs affects n'est plus présent et qu'ils peuvent les démasquer sans risque.

Goffman (1959, 1967) a clairement mis en évidence ces rites d'interaction qui visent à préserver "la face" des protagonistes, "valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier" (1967/1974 p.9). Il s'agit de ne pas perdre la face et de ne pas la faire perdre aux autres protagonistes, la bonne tenue est donc importante pour contrôler l'image que l'on donne de soi, pour qu'elle soit conforme à l'impression qu'on souhaite produire. Pour ce faire, les acteurs opèrent une "présentation de soi" qui est une mise en scène maîtrisée de leur personne. Cette maîtrise de l'image de soi passe en bonne partie par ce qui est dit et non-dit : "la maîtrise de ce que l'on va dire renvoie ici à la maîtrise de soi, de l'image qu'on va donner à autrui, et reflète l'identification qui s'établit entre le locuteur et sa parole." (Lipiansky, 1992, p.172).

Le masquage décrit ci-dessous a une fonction sociale, mais un autre masquage, plus ou moins conscient lui aussi, est d'ordre davantage cognitif car il vise à continuer d'agir efficacement. C'est le cas par exemple de certaines situations stressantes où les sujets se cachent à eux-mêmes ce stress pour pouvoir continuer à agir efficacement. Une fois la tâche réalisée, ils sont à même de décrire la tension qui les habitait, mais c'est comme s'ils n'avaient pas voulu la voir pendant qu'ils agissaient, pour rester impliqués et centrés sur leur activité et ne pas laisser se déployer cette tension affective. La gestion de l'affect devient dans ce cas un instrument de l'activité finalisée et non plus de la relation.

III.1.C. L'attribution d'affects

Les interlocuteurs masquent des affects au cours des interactions, ils sont en partie conscients de les masquer, et attribuent par conséquent aussi des affects masqués aux autres participants. Ils font des hypothèses sur les affects censurés de l'autre, même si ces hypothèses ne sont pas fondées sur des comportements observables.

Madame R pense par exemple percevoir que l'agent est déçu et embêté de constater qu'elle a peu de moyens financiers, tout en précisant que "son expression n'a rien montré":

Mme R : *"oui là on le sent un peu embêté, il se dit qu'il n'y a pas grand chose à faire (rire) c'est ce que je me suis fait comme réflexion à ce moment là ... mais mais bon en même temps, bon il n'a pas su quoi dire là pendant un petit moment mais euh son expression n'a rien montré, enfin je veux dire, pas de déception".*

Monsieur T a longuement écouté l'agent lui raconter des généralités et commence à lui expliquer que son cas est particulier ; à un geste très banal de l'agent qui pose son stylo et croise les bras, le client réagit vivement, trouvant que ce geste indique clairement que l'agent s'ennuie à l'écouter (ce qu'on n'a pas pu vérifier auprès de l'agent, mais qui ne nous apparaît pas en tant qu'observateur):

Monsieur T : "là j'ai l'impression que c'est moi qui le gonfle parce qu'il commence à faire comme ça, il s'est mis comme ça (bras croisés) au repos, là j'ai l'impression que, comme je sors de son de son schéma ben bon, qu'y a quelque chose qui colle pas quoi, bon c'est pas forcément ce qui l'intéresse
- c'est une impression que vous avez maintenant ou que vous avez eu pendant?
- non non non, pendant, parce que dès que je l'ai vu mettre les mains comme ça j'ai dit: bon alors ça y est, il prend la position repos."

Le masquage des affects est donc un processus également attribué à l'interlocuteur : je me censure et je sais que l'autre se censure également. A partir de là, les systèmes de projection et d'interprétations subjectives ouvrent potentiellement la voie au décalage et au malentendu.

III.1.D. Un cas de conception participative dans l'industrie

Un autre exemple de cas où des affects sont verbalisables dans un cadre de second niveau par rapport à la situation de travail a été relevé dans une étude réalisée sur un terrain de conception participative dans l'industrie ; cette étude visait à mettre à jour les facteurs favorisant ou limitant la participation des opérateurs pour l'intégration des points de vue (Cahour, 2002b). Certains des opérateurs étaient conviés à des réunions mensuelles avec les techniciens et ingénieurs des méthodes pour participer à la conception d'un futur atelier, une nouvelle centrale de découpe automatisée et centralisée (la découpe se faisait auparavant manuellement et à chaque presse). Cette étude a mis en évidence la nécessité d'un cadre de second degré pour que ces opérateurs puissent laisser entendre les inquiétudes et frustrations

qui les animaient relativement à ces réunions de conception et qui favorisaient ou limitaient leur participation en réunion de conception.[3]

- D'une part, certains opérateurs et chefs opérateurs ont été déçus quant au rôle de co-concepteurs qu'on leur a attribué : alors qu'on leur avait laissé entendre qu'ils seraient amenés à proposer des solutions de conception, le cadre participatif qui a été établi en réunion les mettait surtout en position de futur utilisateur à informer, ou de critique des solutions préalablement établies par le bureau des méthodes. Malgré ce décalage, ils n'ont pas osé transformer le cadre participatif et s'attribuer le rôle plus actif qu'ils désiraient.
- d'autre part, certains avaient en réunion le sentiment de « prendre le train en marche », ce qu'ils ont ressenti comme frustrant et comme rendant difficiles les interventions en réunion, par crainte de « ne pas être dans le coup ». Le processus de conception s'élaborant en continu pendant ces réunions mais aussi entre les réunions, dans le bureau des méthodes, les opérateurs n'en avaient qu'une vision en pointillé ; lorsqu'ils sentaient que le processus leur échappait trop, ils se démotivaient, craignaient d'être décalés et participaient moins au cours des réunions de conception. S'exposer en intervenant en réunion revient alors à s'exposer à être hors-cadre, à être jugé non-pertinent ou n'ayant pas compris. Les acteurs de la production étaient également gênés d'ignorer la valeur attribuée à leurs propositions et critiques ; les prises de décisions étant très rarement explicites dans ces réunions, les acteurs ne savaient pas si leur point de vue était pris en considération, et cette absence de reconnaissance et valorisation de leur participation engendrait un malaise. Certains participants pensaient qu'on leur cachait sans doute des éléments ou qu'on ne voulait pas perdre de temps à leur expliquer des choses trop complexes, ce qui dans les deux cas était mal supporté.
- Enfin, au bout de quelques mois de projet, les acteurs de la production ont exprimé leur inquiétude et impatience pour avoir des informations sur leur activité dans ce futur atelier. Les réunions de conception avaient été centrées sur les aspects techniques du système, et pendant les retours d'observation avec l'équipe de recherche (après six mois de projet et six mois avant l'installation de la centrale) les opérateurs sont apparus demandeurs de contenu plus précis sur leurs activités dans le futur atelier, et les chefs de poste demandeurs d'information concernant l'organisation du travail et la gestion des flux.

Il est remarquable que, bien que les acteurs de la production soient assez proches de certains acteurs des méthodes (comme l'ergonome qui assistait aux réunions), c'est aux chercheurs qu'ils ont livré ces inquiétudes, dans un cadre de second degré où nous étions là spécifiquement pour entendre leur vécu du projet de conception. Il est probable qu'exprimer notamment leur crainte de ne pas être suffisamment informés et préparés pour leur activité future se heurte à une « idéologie du professionnalisme » (Daniellou & Garrigou, 1995) qui voudrait qu'en tant que professionnels ils n'aient ni doutes ni craintes sur leur capacité à faire face à cette situation de travail à venir, et que notre position de non-expert dans le domaine et d'acteur externe à l'entreprise rende l'aveu moins menaçant. Nous avons donc eu à ce sujet un rôle d'intermédiaires, suite à ces retours d'observation, rôle qui n'était pas prévu mais qui a permis de transformer positivement une situation de travail, et qui a été bien accepté par les acteurs des méthodes puisqu'ils ont pris ces remarques en compte et ont modifié le déroulement des réunions suivantes (de plus ce rôle n'a pu transformer nos données qui avaient déjà été recueillies).

Cette étude indique donc aussi clairement la nécessité d'un cadre de second degré pour que des affects de l'ordre de l'inquiétude, la frustration et le besoin de reconnaissance soient verbalisés par les acteurs. Dans ce cas, nous avions réalisé (i) des enregistrements vidéo des réunions, (ii) des entretiens soit individuels soit avec deux ou trois pairs ayant participé aux

[3] Deux réunions ont été comparées quantitativement en termes de nombre et type d'interventions des différents participants (cf Cahour 2002b).

réunions (opérateurs, ou chefs opérateurs, ou méthodes) (iii) et des retours d'observation six mois après le début du projet de conception, c'est-à-dire à mi-parcours. Les retours d'observation étaient réalisés avec des groupes de pairs, et consistaient en des réunions interactives où les premiers résultats de nos analyses étaient développés avec des supports vidéos, de façon à connaître le point de vue des acteurs et à enrichir nos analyses ; il ne s'agissait pas de présenter nos observations comme des analyses finies et figées mais de les soumettre à la réaction des participants pour les faire évoluer avec leur point de vue contextualisé et situé au cœur de la complexité de la situation étudiée.

Les affects décrits dans un cadre de second degré (gêne, inquiétude, frustration,…) n'étaient pas observables lors des réunions ; on observait seulement une participation parfois faible des opérateurs en termes d'interventions verbales au cours de certaines réunions. Cette faible participation était parfois interprétée par les acteurs des méthodes comme un problème de compétence des acteurs de la production, alors que leurs rares interventions étaient, selon nous, due aux facteurs énoncés ci-dessus (cf Cahour 2002b). L'interprétation explicative en termes cognitifs est plus fréquente que l'interprétation en termes affectifs, et l'on oublie l'importance que les affects invisibles peuvent avoir pendant l'interaction pour l'engagement des acteurs dans le processus de conception et les décisions qui s'en suivent. Il s'agit donc de mettre en exergue des cadres explicatifs tout aussi plausibles mais peu fréquemment évoqués.

Dans les deux cas présentés ci-dessus, les affects, bien que camouflés au cours de l'interaction professionnelle, étaient verbalisés assez spontanément par les acteurs dans un cadre d'entretien de recherche ; certains affects peuvent être plus difficilement verbalisables.

III.2 Accès aux affects pré-réfléchis : nécessité d'un questionnement spécifique

Les affects qui sont verbalisés aisément sont conscients pendant l'interaction, mais censurés parce que présentant un risque pour l'image du sujet ou pour l'efficacité de l'action. D'autres affects qui habitent les interlocuteurs ne sont pas immédiatement accessibles à la conscience réfléchie du sujet, ils sont pré-réfléchis, c'est-à-dire antérieurs à toute mise en mot, de l'ordre de la conscience directe (Vermersch, 2000), parce que par exemple trop fugaces pour être saisis réflexivement au cours de l'interaction ; un travail particulier est alors nécessaire pour que le sujet y accède et les verbalise a posteriori.

L'entretien d' « explicitation » développé par Vermersch (1994) est un outil particulièrement adapté au réfléchissement des processus pré-réfléchis, qu'il s'agisse d'actions, d'activités mentales, de sensations ou d'affects. C'est « une aide à la prise de conscience pour passer de l'implicite de son propre vécu à son explicitation » (Vermerch 2000, p.271). Très résumée, la technique de base consiste à aider le sujet à se mettre en évocation de la situation qu'il a vécue, c'est-à-dire à en recontacter un souvenir vivace, en l'amenant progressivement à en retrouver le contexte sensoriel (ce qu'il voyait, entendait, sentait, peut-être une lumière ou une chaleur particulière…) et en le questionnant sans induire un contenu spécifique (plusieurs techniques que nous ne pouvons développer ici sont proposées pour cela ; voir Vermersch, 1994). Une fois en évocation, le sujet est plus à même de décrire son activité dans le détail, voire de retrouver des processus qui étaient pré-réfléchis, et l'intervieweur le questionne dans ce but.

Dans une étude sur le processus interprétatif au cours des dialogues (Cahour & Karsenty, 2002), nous avons pu mettre en évidence des processus cognitifs et affectifs qui étaient pré-réfléchis et nécessitaient un entretien approfondi pour être mis à jour. Nous développerons un exemple ici des processus qui se sont déroulés chez l'auditeur A à l'écoute d'un énoncé de son interlocuteur B et lors de sa préparation à réagir verbalement.

A et B sont dans une session de travail naturelle, discutant de la nouvelle étude sur laquelle ils collaborent pour la mettre au point. Leur objectif est de s'interrompre lorsque l'un

d'eux perçoit un problème d'inter-compréhension et d'interviewer celui qui a eu cette difficulté, pour mettre à jour ses processus interprétatifs de l'énoncé ambigu (ceux qui peuvent être réfléchis). A et B sont formés à l'entretien d'explicitation.

A et B parlent de Ann qui est venue en France pour être formée à une méthode inventée par Paul-1. A un moment du dialogue, B dit :

B : - « Ann, je l'ai fait rencontrer Paul » (B pense à Paul-1)

A : - « Paul ? quel Paul ? »

B, remarquant que A n'a pu lever une ambiguïté dans son énoncé, l'interviewe alors pour l'aider à décrire son activité implicite entre ces deux tours. L'entretien d'explicitation a duré plus d'une heure et nous synthétisons ci-dessous la description des activités mentales que A a pu rendre accessible à la conscience réfléchie, en étant interrogé par B ; ces activités correspondent aux quelques secondes qui se sont déroulées entre l'assertion de B et la question de A. Synthèse du contenu de l'entretien d'explicitation de A :

a) interprétation immédiate : A interprète immédiatement l'expression référentielle « Paul » comme renvoyant à Paul-2 (et non à Paul-1 comme B) ; Paul-2 est bien connu de A et de B et ils en parlent régulièrement.
b) Image mentale: A imagine une scène visuelle avec Paul-2 et Ann qui discutent, dans les locaux de travail de Paul-2 ; il simule donc mentalement leur rencontre.
c) Signe non-verbal: A perçoit aussi une expression particulière dans les yeux de B (yeux grands ouverts) quand elle prononce l'énoncé, qu'il interprète comme signifiant : c'est important ou intéressant pour Ann ou Paul.
d) Recherche de l'importance de l'événement : A ne trouve pas l'intérêt de cette rencontre pour Paul-2 ou pour Ann ; il ne connaît pas Ann (une étudiante européenne) mais cherche les raisons pour lesquelles Paul-2 (un professeur très occupé) serait intéressé de la rencontrer et n'en trouve pas.
e) Adaptation de la réaction verbale : A se demande quel intérêt ils ont à se rencontrer, mais il craint d'être brutal s'il pose la question à B directement (« cette question aurait pu te vexer » dit-il en entretien).
f) Question de clarification : il demande alors à B « Paul ? quel Paul ? » pour comprendre le sens de l'énoncé sans offenser B.

D'après les verbalisations des deux sujets, il y a donc ambiguïté concernant l'expression référentielle « Paul », ambiguïté que B ne soupçonne pas, car selon elle le contexte discursif dans lequel ils se trouvent fait référence implicitement à ce Paul-1 qui a créé la méthode dont ils sont en train de parler. A, lui, ne perçoit pas tout de suite l'ambiguïté puisqu'il interprète très vite Paul-2. On peut faire l'hypothèse que Paul-2 est le référent commun à A et B le plus accessible quel que soit le contexte (le Paul dont ils parlent le plus) ; le contexte environnemental l'amène peut-être aussi à interpréter Paul-2 parce qu'ils sont en train de travailler dans les locaux de celui-ci (ce niveau explicatif n'a pu être verbalisé avec certitude par B mais ce sont des hypothèses qu'elle partage).

Les résultats synthétisés ci-dessus indiquent le niveau d'information sur les processus cognitivo-affectifs qu'il est possible d'obtenir avec l'entretien d'explicitation. Cette technique permet un réfléchissement et une verbalisation de ce qui n'était pas directement accessible par le sujet mais nécessite une aide pour qu'il puisse amener ces éléments à la conscience réfléchie et les verbaliser. Ce qui nous intéresse davantage ici est le rôle de la relation interpersonnelle (ne pas générer un conflit) et de la prise en compte des affects de l'interlocuteur (risque de vexation de B) dans la production de la réaction verbale : A réfrène une question qui aurait pu vexer B ; il s'agit là de ce que A retrouve de son vécu et non de notre interprétation. On a encore là un exemple en acte du principe de préservation des faces qui indique que les locuteurs ménagent la susceptibilité de leur interlocuteur en évitant de les agresser (ou en évitant de les contraindre). C'est par la connaissance de B ou par un

phénomène d'identification que A peut anticiper un affect négatif qui serait engendré chez B par une question directe qui mettrait en doute la pertinence de son message. On voit donc ici comment l'attribution d'affects influe sur l'action : la première intention de réaction verbale de A est modifiée pour ménager la susceptibilité anticipée de B.

Or l'accès à cette élaboration « je n'ai pas dit cela par risque de vexer B » n'est nullement immédiat pour A ; ce mouvement, d'ordre à la fois cognitif et affectif, nécessite de se tourner vers son expérience vécue pour y retrouver non seulement les actions ostensives, le discours par exemple, mais aussi la préparation à ces actions ou l'effet des actions. Ce n'est pas un masquage d'ordre social qu'il faut lever ici mais un écran inhérent à l'expérience vécue qui présente de trop nombreuses facettes pour qu'elles soient toutes réfléchies ; une sorte de censure cognitive se met en place au niveau de la pensée qui ne peut contenir toutes les informations qui lui parviennent à un même niveau de conscience, et l'affect ou la pensée peut ainsi être masqué au regard du sujet qui doit le rendre réflexivement conscient pour le dévoiler.

IV. AFFECTS INCONSCIENTS

Restent des affects qui ne sont pas identifiables par le sujet par simple entretien de recherche soit parce que « le tamis qui filtre le monde pour pouvoir agir » (Vygotski, 2003) a laissé dans l'ombre certains éléments de l'expérience qui n'accéderont jamais à la conscience (l'inconscient au sens phénoménologique), soit parce qu'ils sont potentiellement menaçants pour le sujet et font l'objet d'un refoulement inconscient (l'inconscient au sens psychanalytique). Ce second type d'inconscience est une défense contre des affects (peur, honte, culpabilité…) que le psychisme préfère ignorer et il s'agit alors de censure psychique. Ces affects refoulés, s'ils n'appartiennent pas à « des couches difficilement abordables de la psyché » (Green, 1973, p.12), pourront éventuellement être conscientisés[4]. Un autre cadre, celui d'entretiens thérapeutiques à plus long terme, est alors nécessaire pour y avoir accès, et il faut souligner ici une limite des entretiens de recherche pour l'étude des affects.

On peut cependant parfois déceler des traces de ces affects enfouis dans les entretiens de recherche, notamment lorsqu'il n'y a pas congruence entre les affects décrits verbalement et les affects exprimés de façon concomitante par des signes non-verbaux (mimiques, soupirs, prosodie…). Ces signes traduisent des émotions et ne coïncident pas toujours avec ce qui est dit. On peut relever par exemple dans le corpus d'interaction entre l'agent d'assurance et Mme R des moments de *non-congruence* entre l'expression verbale et non-verbale des affects pendant l'entretien.

Deux phénomènes peuvent l'expliquer :

- le non-verbal peut venir atténuer le témoignage d'un affect, dévoilement intime qui peut entraîner de la gêne vis-à-vis de l'intervieweur ; cette interaction sur l'interaction que constitue l'interview est elle aussi une situation sociale avec ses émotions à censurer, ses réactions à ne pas montrer et à garder pour soi. C'est le cas des rires qui permettent au sujet de se distancier par rapport à des propos trop impliquants. Le non-verbal sert alors de parure sociale, de voile pudique sur le dévoilement de l'affect.

[4] L'affect est considéré en psychanalyse comme une composante de la pulsion ; il en est la part énergétique, dotée d'une qualité et d'une quantité, plus ou moins jointe à la représentation ; c'est « une quantité mouvante, accompagnée d'une tonalité subjective » (Green 1973, p.99), avec un versant corporel, surtout viscéral, de décharge, et un versant psychique de perception des mouvements internes et de sensation de plaisir-déplaisir. Dejours (1988) souligne la souffrance engendrée par la procédure défensive de répression des pulsions, et la peur, l'ennui et les difficultés relationnelles qui s'en suivent sur les lieux de travail. Ces apports sont selon nous essentiels théoriquement mais pas toujours directement utilisables dans les situations de travail où les affects étudiés sont d'une intensité modérée et où la souffrance psychique reste dans des proportions non pathologiques.

- le non-verbal peut parfois être plus parlant que le verbal, « émotionnellement plus fiable » (Cosnier, 1994, p.84) parce que moins facilement contrôlé. Les mots peuvent être pesés quand la voix et la kinésique faciale sont plus difficilement contrôlables. Mme R qui se dit avoir été très énervée par l'attitude de l'agent qui dramatise leur situation financière (son mari étant au chômage et elle ayant un salaire moyen) et qui veut lui vendre une assurance décès dont elle se soucie peu, pousse en même temps des gros soupirs qui amènent à se demander si l'énervement apparent ne cache pas une réelle inquiétude.

Extrait de l'entretien avec Mme R : *« sur le coup **ça m'a énervé** parce qu'il dit euh « oui alors vous connaissez les conséquences du régime matrimonial lors des décès etc », comme si derrière y avait des conséquences un peu catastrophiques euh, « faites attention faut vous renseigner, faut aller voir le notaire, éventuellement changer les choses et tout »… **(gros soupir**) je me suis dit quand même euh faut quand même pas exagérer, les histoires de testament de succession etc, fin , je trouvais pas ça adapté à mon cas».*

On ne sait alors s'il s'agirait d'une censure vis-à-vis de l'intervieweur (le sujet se disant énervé plutôt qu'inquiet) ou si le sujet lui-même est inconscient des affects latents qui l'habitent, mais il est possible que l'énervement camoufle une inquiétude plus profonde. Les affects sous-jacents et refoulés s'il en est ne sont pas identifiables par le sujet dans un simple entretien de recherche ; on ne peut qu'émettre alors des hypothèses prudentes dans le respect de ce que le sujet veut et peut identifier de son fonctionnement affectif. L'exemple (même si son analyse est partiellement hypothétique) permet de préciser que le champ des affects ne s'arrête pas à ceux qui sont conscientisables par le sujet lors d'un entretien de recherche, aussi approfondi soit-il.

V. CONCLUSION

Les affects dont il a été question ici ont une incidence directe sur l'action puisqu'ils vont jouer sur la participation au travail collectif et sur les décisions prises. C'est pourquoi il semble important de permettre le recueil de ces données pour préciser davantage comment affects et cognition sont intriqués en situation de travail. Cela requiert la mise en place de cadres ou de techniques particulières selon le degré de réfléchissement des affects recherché et le niveau de masquage et censure de ces éléments. Des différences interindividuelles ont déjà été relevées dans l'habileté à décrire les affects vécus (Scherer,1986) mais un apprentissage de cette habileté semble possible.

Les valences, qui reflètent des positionnements d'association-distanciation ou plaisir-déplaisir dont les nombreux facteurs déclenchant sont complexes à saisir, traduisent les micro-mouvements affectifs qui fluctuent au cours de l'interaction. Les émotions (inquiétude, irritation, gêne, etc.) sont régulièrement générées dans nos exemples par des menaces de l'image valorisante que l'interlocuteur cherche à préserver, et plus spécifiquement de zones de sensibilité affective de cet interlocuteur. Cette image à préserver étant confirmée ou infirmée par l'environnement social, on voit bien que c'est dans la relation à l'autre qu'elle se construit ou se détruit ; c'est en cela que la relation, avec ses jeux de pouvoir, d'influence, d'alliance et de places plus ou moins valorisante qu'elle engendre, va générer moult affects positifs ou négatifs. Brown et Levinson (1987), reprenant certaines notions de Goffman, soulignent deux processus qui déterminent l'évitement des affects négatifs en situation d'interaction: la protection du territoire du Moi et la valorisation de l'image de l'interlocuteur. Il nous semble que le besoin de valorisation narcissique et la crainte du jugement sont en effet une source essentielle de ces processus interactionnels d'évitement des affects négatifs par le contrôle des actes menaçants pour la face. On a moins insisté ici sur les affects qui peuvent être générés par l'activité elle-même ou par les instruments de l'action (par exemple dans le cas d'un échec

d'utilisation ou d'une difficulté à résoudre un problème ou à prendre une décision) mais on a mentionné l'effet de certains affects sur l'efficacité de l'action et du raisonnement.

On soulignera aussi que dans les nouvelles situations de travail où l'interaction est médiée par des technologies innovantes (groupware, visioconférence, etc.), les affects qui sont induits par ces nouveaux environnements qui transforment la relation à l'autre sont des facteurs non négligeables d'acceptation ou de rejet de ces nouveaux instruments de communication en situation de travail (Cahour, Lorant, & Sanchiz, 2002 ; Cahour, Brassac, Salembier, Bouraoui, Pachoud, Vermersch, & Zouinar, 2005).

Une discussion est enfin nécessaire concernant les limites théoriques et méthodologiques des différents niveaux d'accès aux affects qui sont présentés ici. Au niveau théorique, la référence aux affects réfléchis et pré-réfléchis renvoie à une théorie de la conscience qui considère que pensées et affects sont en partie accessibles à la conscience réfléchie et qu'une activité réfléchissante est possible sous certaines conditions (Depraz, Varela, & Vermersch, 2003) ; « il faut donc pour cela établir qu'il y a du conscientisable, qu'il y a des informations de mon vécu dont je suis conscient en acte, et que je ne peux pas immédiatement verbaliser, mais qui peuvent faire l'objet d'un réfléchissement, d'une prise de conscience, et devenir réflexivement conscientes et donc verbalisables » (Vermersch, 2000). Une explicitation de ce qui est vécu sur un mode implicite est envisageable dans ce cadre, même s'il ne faut pas se leurrer sur les limites de ce qui est conscientisable et s'il faut rester vigilant quant à la technique de recueil et à la validité des verbalisations. Nous dirons avec prudence que les verbalisations nous permettent d' « approcher » le vécu expérientiel (et non pas de le retrouver exactement) mais que cette approche est déjà une source d'information extrêmement précieuse qui nous renseigne utilement sur les liens entre activité et affects, ce qui intéresse la psychologie et l'ergonomie.

D'un point de vue méthodologique, les différents niveaux d'affects décrits nous semblent complémentaires pour décrire l'intrication entre affects et cognition en situation de travail. Le dernier niveau, celui des affects inconscients, amène à souligner une limite des données que l'on peut recueillir dans le cadre d'une recherche. Le niveau où les affects semblent les plus apparents, celui des affects ostensifs, correspond à la partie visible de l'iceberg, mais pour autant qu'ils soient perceptibles par des indices comportementaux allant du discours à la mimique, ils ne sont pas pour autant fiables quant à leur niveau de sincérité et leur ambiguïté rend souvent leur interprétation délicate. Ils n'en restent pas moins informatifs concernant la dynamique collective de co-construction du sens qui s'élabore pendant l'interaction : ils constituent en effet les indices que l'autre va percevoir et à partir desquels il va interpréter, à tort ou à raison, dans quel état affectif on se trouve. Enfin les affects réfléchis et masqués ou les affects pré-réfléchis, soit le niveau que nous avons tendance à privilégier et qui approche davantage le sujet intime, soulève la question de la censure sociale opérée vis-à-vis de l'intervieweur et des moyens d'y remédier : l'établissement d'une relation de confiance, compréhensive et non jugeante, et l'assurance de confidentialité sont indispensables, mais l'effet de l'intervieweur n'est bien sûr jamais pour autant neutralisé, et là encore il ne s'agit pas de prétendre accéder au vécu exactement tel qu'il s'est déroulé, mais de s'en approcher autant que possible en optimisant la technique d'entretien, notamment en aidant le sujet à être en évocation de la situation et non pas dans un discours abstrait, généralisant ou justificatif.

On soulignera pour finir que si les affects proviennent souvent du niveau relationnel de l'interaction coopérative, ils peuvent également être liés au niveau du contenu opérationnel, lorsque le réel résiste et que le sujet se heurte par exemple à la difficulté de la tâche et à son impuissance à la mener comme il le projetait, ou au contraire quand il exulte d'avoir réussi. Mais peut-être l'identité et la relation de soi au monde sont-elles encore ici au coeur du processus ?…

VI. BIBLIOGRAPHIE

Bange, P. (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Hatier Didier.

Brown, P., & Levinson, S.C. (1987). *Politeness : some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press.

Cahour, B. (2000). Accès aux émotions censurées lors d'interactions agents-clients. In C.Plantin, M.Doury, V.Traverso (Eds), *Les émotions dans les interactions*. CD- Rom. Lyon : Presses Universitaires de Lyon.

Cahour, B., & Pemberton, L. (2001). A model of conversational positionings in cooperative design dialogues. *AI and society, 15*, 344-358.

Cahour, B., & Karsenty, L. (2002). *Explicitation methodology for the study of interpretation in dialog*, Actes du colloque *ISAPL'2000 (Applied Psycholinguistics)*. Paris: Europia Prod.

Cahour, B. (2002a). How the subjective memory of interactions at work makes cooperation complex. *Revue des Sciences et Technologies de l'Information/Revue d'I.A., 16*, 4-5, 517-543.

Cahour, B. (2002b). Décalages socio-cognitifs en réunion de conception participative. *Le Travail Humain, 65*, 4, 315-337.

Cahour, B., Lorant, F., & Sanchiz, F. (2002c). *Use of teleconferencing : perturbing cognitive and social comfort ?* Proceedings of *ECCE'02 (European Conference on Cognitive Ergonomics)*, 7-10 septembre 02, Catania, Italy.

Cahour, B., Brassac, C., Salembier, P., Bouraoui, J.L., Pachoud, B., Vermersch, P., & Zouinar, M. (2005). *Methodologies for evaluating the affective experience of a mediated interaction*, Workshop "Innovative approaches to evaluating affective interfaces", Conference CHI'05, 3-7 avril, Portland, Oregon, USA.

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

Damasio, A.R. (1995). *L'erreur de Descartes ; la raison des émotions*. Paris : Odile Jacob.

Daniellou, F., & Garrigou, A. (1995). L'ergonome, l'activité, et la parole des travailleurs. In J. Boutet (Ed.), *Paroles au travail*. Paris : L'Harmattan.

Dejours C. (1988). Plaisir et souffrance dans le travail (tome 1). Paris : AOCIP.

Depraz, N., Varela, F., & Vermersch, P. (2002). *On becoming aware*. Amsterdam : Benjamins.

Ekman, P., Friesen W.V., & Ellsworth, P. (1972). *Emotion in the human face*. New York: Pergamon.

Frijda, N.H. (1986). *The emotions*. Cambridge : Cambridge University Press.

Frijda, N.H., Manstead, A.S., & Bem, S. (2000). *Emotions and beliefs*. Cambridge : Cambridge University Press.

Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday. Version française 1973, La mise en scène de la vie quotidienne, Minuit, Paris.

Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New-York: Doubleday. Version française 1974, Les rites d'interaction, Minuit, Paris.

Green, A. (1973). *Le discours vivant ; la conception psychanalytique de l'affect*. Paris : Presses Universitaires de France.

Isen, A.M. (1987). Positive affects facilitates creative problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*, 1122-1131.

Isen, A.M. (1993). Positive affect and decision making. In M.Lewis & J.M..Haviland (Eds), *Handbook of emotions*. NewYork : Guilford.

Lang P.J., Greenwald M.K., Bradley M.M., & Hamm, A.O. (1993). Looking at pictures: affective, facial, visceral, and behavioral reactions, *Psychophysiology, 30*, 261-273.

Lazarus, R.S., Kanner, A.D., & Folkman, S. (1980). Emotions : a cognitive-phenomenological analysis. In R.Plutchik & H.Kellerman (Eds). *Emotion : theory, research and experience*, vol.1. San Diego : Academic Press.

Lipiansky, E.M. (1992). *Identité et communication*. Paris : PUF.

Mandler, G. (1980). The generation of emotion : a psychological theory. In R.Plutchik & H.Kellerman (Eds). *Emotion : theory, research and experience*, vol.1. San Diego : Academic Press.

Oatley, K., & Jenkins, J.M. (1996). *Understanding emotions*. Cambridge Mass.: Blackwell.

Partala, T., & Surakka, V. (2004). The effects of affective interventions in H.C.I., *Interacting with Computers*, *16*, 295-309.

Picard, R.W., & Daily, S.B. (2005). *Evaluating affective interactions: alternatives to asking what users feel*, Workshop "*Innovative approaches to evaluating affective interfaces"*, Conference CHI'05, 3-7 avril, Portland, Oregon, USA.

Ribert-Van de Weerdt, C. (2003). Intérêt et difficulté de l'analyse des émotions en psycho-ergonomie, *Psychologie française, 48*, 2.

Scherer, K.S., Wallbott, H.G., & Summerfield, A.B. (1986). *Experiencing emotion*. Cambridge : Cambridge University Press.

Scheirer, J., Fernandez, R., Klein, J., & Picard, R.W. (2002). Frustrating the user on purpose: a step toward building an affective computer. *Interacting with computers, 14*, 93-118.

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

Vermersch, P. (1999a). Introspection as practice. *Journal of Consciousness Studies, 6*(2-3), 17-42.

Vermersch, P. (1999b). Pour une psychologie phénoménologique, *Psychologie Française*, 44(1), 7-19.

Vermersch, P. (2000). Conscience directe et conscience réfléchie, *Intellectica, 31*, 269-311.

Vermersch, P., Martinez, C., Marty, C., Maurel, M., & Faingold, N. (2003). Etude de l'effet des relances en situation d'entretien. *Expliciter, 49*.

Vion, R. (1992). *La communication verbale*. Paris : Hachette.

Vygotski, L.S. (1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.

Vygotski, L.S. (2003). Conscience, inconscient, émotions. Paris : La dispute.

Watzlawick, P., Beavin, J.H., & Jackson, D.D. (1967). *Pragmatics of human communication*. New York : Norton.

RESUME

Ce texte présente une approche des affects qui sont développés en interaction de travail et qui influent sur la décision et l'action, à partir de plusieurs cas où l'accès aux affects est différent selon leur niveau de masquage et de réfléchissement. Certains affects, comme les valences d'association ou dissociation par rapport à une proposition de conception, sont partiellement ostensibles et repérables par des indices linguistiques et para-linguistiques. D'autres sont socialement masqués et verbalisables dans un cadre de second degré, comme dans les cas présentés d'interaction entre clients et agent d'assurance et de réunion de conception participative. Ce cadre de second degré doit inclure des dispositifs techniques de questionnement spécifiques quand il s'agit d'aider au réfléchissement de certains affects pré-réfléchis. Enfin d'autres affects resteront inconscients mais des signes non-verbaux autorisent parfois certaines hypothèses concernant leur existence.