



© photo <http://cedelocha.wixsite.com/monsieblank-1>

Gérer le stress avec le numérique en éducation : une recherche-action en C2i.

CRESEM- Thierry GOBERT,
thierry.gobert@univ-perp.fr

Le stress est un ensemble de réponses adaptatives des êtres vivants aux sollicitations de l'environnement¹. L'Académie des Sciences a proposé de lui substituer *agression*² car les écosystèmes sont des sources de tension. Cette connotation négative est restée dans l'usage. Le stress apparaît chez une personne dont les ressources et les stratégies de gestion personnelles sont dépassées par les exigences qui lui sont

posées³ ou en réaction à l'obligation de fournir un investissement dont l'ampleur n'est pas souhaitée.

Le numérique est un écosystème⁴ érigé avec des objets et des services animés par du code informatique et les réseaux qui les relient entre eux. La simplicité apparente de l'usage technologique recouvre des techniques⁵ et des modèles économiques complexes. Les TIC ont

ainsi révélé des fractures sociales liées à l'accès aux données⁶ et leur utilisation⁷. Elles se déclinent notamment en urgence communicationnelle⁸, disparités dans l'alphabétisation numérique et l'acquisition des compétences⁹.

Un moyen de réguler le stress consiste à accepter un degré raisonnable de biais d'optimisme¹⁰ comme les illusions de contrôle et de compétence.

L'illusion de contrôle¹¹ est la projection de capacités décisionnelles sur un événement qui n'offre pas de prise. Un joueur lance ainsi doucement les dés pour obtenir un chiffre faible. Elle régule les effets négatifs du stress¹² en offrant la possibilité de se défendre contre la pression du moment en réalisant des actes sans conséquences ou en reportant l'ajustement d'un comportement. L'expression de la volonté est possible même si c'est au conditionnel : « je pourrais partir plus tard si... ». Avec le numérique, l'illusion de contrôle se manifeste par une occupation inutile, la procrastination, la délégation de son travail à un groupe ou un outil.

L'illusion de compétence¹³ a été étudiée dans des milieux financiers où les prédictions d'experts s'avèrent rarement justes. Les gens donnent foi à une proposition absurde si elle est soutenue par la communauté. Avec le numérique, cette illusion se manifeste dans la croyance que les logiciels sont devenus si simples que les posséder équivaut à

les maîtriser. Il n'y aurait plus qu'à apprendre¹⁴ à les employer; ce qui rejoint le complexe de Rank Xerox où l'étudiant semble croire qu'il a assimilé le contenu du document qu'il a photocopié¹⁵.

Au cours de l'année universitaire 2015-2016, ces éléments ont été testés auprès d'une population d'apprenants de master 1 à l'IAE de Perpignan. La méthodologie de recherche-action, adaptée au terrain empirique édu-

catif¹⁶, a été conduite auprès de deux groupes de C2i organisé par le service Platinium de l'UPVD. Les apprenants devaient réaliser un site internet sans recourir à des contenus préexistants, sinon quelques ressources libres. Cette étude qualitative, en éducation, est ancrée en Sciences de l'Information et de la Communication dont la posture critique¹⁷ vient ombrer un travail originel de psychosociologie.

Les résultats montrent que des biais d'optimisme accompagnent la motivation forte des apprenants. Ils n'ont pas conscience de manifester des illusions mais les repèrent dès qu'elles leur sont signalées. Les *verbatim* sont explicites : « on a tout le temps jusqu'à la fin du semestre ». Il « y aura toujours une ressource libre » qu'il « suffit de citer pour faire ce qu'on veut » même si « ce site qui était si bien » a disparu. Les illusions de contrôle et de compétence cohabitent. La procrastination s'appuie sur une finalisation en devenir. Avec un outil « simple » et des contenus en ligne,

« cela ira vite » et sera « possible ». En attendant, on « cherche des idées sur internet ». Pour autant, tous les travaux ont été rendus dans les délais.

Par ailleurs, l'étude a révélé un clivage des médias. Les étudiants devaient réaliser des contenus nouveaux mais n'ont créé que les textes. Les images ont toutes été copiées sur internet. L'illusion d'incompétence¹⁸ graphique est si forte que personne n'a pris de photos. Un soutien pédagogique a été inséré dans la séquence de recherche-action. Les apprenants, d'abord invités à reproduire avec leurs téléphones mobiles les clichés copiés, ont découvert une autonomie et illustré leurs projets.

L'éducation se saisit des opportunités du numérique. Comme tout environnement, il engendre un stress qui semble partiellement régulé par des illusions de contrôle¹⁹ et de compétence²⁰. La limite de l'étude tient à la méthode qualitative qui n'est pas généralisable. Elle a toutefois permis de catégoriser les manifestations des biais d'optimisme et valorisé le soutien pédagogique en C2i qui concourt à résorber le fossé qui sépare la possession de l'usage²¹.

Références :

- 1 R. Selye, 1936
- 2 TLF, dit. Sciences, 1959
- 3 OMS, Arck et al., 2001
- 4 Maurer, Huberman, 1999
- 5 Ellul, 1996
- 6 Welton, 2003
- 7 Broctome, Valencuc, 2008
- 8 Carayol, 2011
- 9 Hirtz, 2009
- 10 Milhabet et al., 2002
- 11 Langer, 1975
- 12 Moser, 1992
- 13 Kahneman, 2012
- 14 Gobert, 2003
- 15 Lapérelle, 1997
- 16 Perriault, 1989
- 17 Meyer, 2006
- 18 Bouffard et al, 2006
- 19 Moser, 1992
- 20 Gobert, 2016
- 21 Auverlot et al, 2011