
Dynamiques du soutien et échanges dans les communautés de parents en ligne

Chiara Sità*, Livia Cadei**

** Université de Verona*

Département de Philosophie, Pédagogie, Psychologie

Lungadige Porta Vittoria, 17

37129 Verona

Italie

chiara.sita@univr.it

*** Université Catholique de Milan*

Faculté de Psychologie

Largo Gemelli, 1

20123 Milano

Italie

livia.cadei@unicatt.it

RÉSUMÉ. La pratique du dialogue entre pairs s'est étendue à la sphère de la sociabilité télématique. Nombre de parents sont membres des communautés de pratique en ligne et y cherchent des informations, des contacts, des éclaircissements. La recherche examine les espaces de dialogue en ligne (forums) de trois sites internet en langue italienne, sur la question de la dépression post-partum. Le réseau internet est abordé comme espace opérationnel, dont le contenu et les modalités d'échange ont été explorés sur une période de quatre mois. L'étude des dynamiques d'échange s'appuie sur l'analyse du contenu et des dynamiques des échanges en ligne. Les résultats permettent d'avancer que l'on peut parler des communautés en ligne comme des contextes de soutien potentiels. En effet, lorsqu'ils ne se limitent pas à un compte-rendu des expériences de la vie privée en ligne, les échanges expriment le besoin des parents de créer une communauté, d'aborder et de comprendre l'expérience subjective de leur vie quotidienne. De plus, les forums représentent un espace d'écoute et d'échange intéressant pour les professionnels qui sont encouragés à les utiliser pour diffuser des informations et s'engager dans des discussions concernant la parentalité et la santé.

MOTS-CLÉS : parents, professionnels, formation, communautés de pratique

1. Introduction

Les groupes de parents, ayant comme objectif la valorisation des connaissances provenant du quotidien par le dialogue entre pairs, y compris en contestant l'hégémonie de la connaissance des experts, se diffusent de plus en plus et ont envahi la sphère de la sociabilité télématique. En effet, le nombre de « contacts » sur les sites consacrés aux thèmes de la parentalité est impressionnant. Il s'agit du monde parental, en particulier des mères, qui s'informent, lisent, écrivent, échangent dans des blogs ou des forums en ligne. Dans le monde de la télématique, les limites relatives à l'espace et au temps, des relations et des échanges face à face semblent dépassées par l'abonnement à un espace en ligne situé dans un réseau social. Le Web 2.0 offre des possibilités de discussion avec de nombreux contacts accessibles à tout moment. Loin de faire une comparaison, peu légitime, entre l'échange entre parents dans les groupes de paroles et l'échange en ligne, il semble utile d'explorer ce secteur encore très peu étudié. Il semble utile de se demander si l'on peut parler d'une expérience de soutien lorsque la discussion entre parents en ligne porte sur tous les aspects de l'expérience de la parentalité, et de quelle façon ces espaces virtuels contribuent à dessiner les modèles parentaux (Cadei & Sità, 2010).

Du point de vue de l'individu, la grande variété des sources potentielles de soutien présentes sur le Web en font un endroit privilégié pour l'utilisateur ayant besoin d'aide ou d'informations (Vayreda & Antaki, 2009). En ce qui concerne les collectifs, il n'existe pas de définition acceptée de la « communauté en ligne ». Le sens du terme change selon les perspectives (Preece, 2000), mais on peut affirmer, en général, que les membres des communautés en ligne recherchent des informations, des contacts, des explications et désirent également expérimenter un sentiment d'appartenance et de renforcement de leur propre identité (Nip, 2004).

En 1994, Howard Rheingold écrivait «... les communautés virtuelles sont des agrégations culturelles qui émergent quand suffisamment de gens se croisent assez souvent dans le cyberspace. Une communauté virtuelle est un groupe de personnes qui peuvent ou pas se rencontrer en face à face, et qui échangent des idées à travers l'utilisation d'ordinateurs et de networks » (Rheingold, 1994, pp. 57-58).

Les liens sociaux et le sens de la communauté des participants sont les caractéristiques d'un forum de réseau social. Les sujets utilisent les réseaux sociaux comme véhicule pour échanger avec les autres, pour répondre à leurs besoins d'amitié, pour créer des liens sociaux ou affectifs ou d'information (Best & Krueger, 2006 ; Rau, Gao & Ding, 2008). Les réseaux en ligne et en particulier les forums de discussion se sont transformés pour devenir de plus en plus en une source sophistiquée d'informations, de soutien affectif. Ils sont, de plus, une source de connaissances empiriques provenant des autres membres du groupe.

Selon Ligorio (2005) « le fondement de la participation des individus à la société n'est pas la loi mais plutôt la parole (logos), le discours politique qui façonne la communauté ». La forme et le rôle de la « parole », ainsi que la position des protagonistes présentent des caractéristiques spécifiques dans les communautés de pratique online (Preece, 2000, 2001 ; Wenger, McDermott & Snyder, 2002).

Les textes électroniques s'imposent aussi comme supports pour les échanges de la communauté des parents qui communiquent sur la toile. Ces nouvelles formes de communication sur la toile représentent une occasion de se confronter à des partenaires potentiels, réunis dans un groupe auto-constitué ou géré par un animateur et favorisé par la souplesse des participations, y compris par le passage d'un groupe à l'autre.

A partir de ces considérations, il semble utile de se poser quelques questions à propos des espaces de dialogue entre parents en ligne, en tant que possibles communautés de soutien :

- Dans quelle mesure les groupes de parents en ligne récupèrent ou transforment les demandes de soutien ?
- Comment peut-on configurer la relation dans la sphère télématique et quelles sont les dynamiques du pouvoir qui la caractérisent ?
- Quelles sont les modalités de construction des réseaux en ligne et les formes d'engagement dans les relations de sociabilité télématique impliquant les parents ?

A partir de ces questions, nous allons explorer l'hypothèse mettant en jeu l'identité parentale dans les échanges en ligne. Plus précisément nous faisons l'hypothèse que ces échanges façonnent et renforcent ces identités. La question qui se pose est celle du pouvoir et de l'exercice d'une influence dans le questionnement des choix parentaux.

En ce qui concerne le contenu des conversations en ligne, on a choisi de se concentrer sur celles qui abordent la question de la dépression post-partum et de repérer la présence du soutien à partir des caractéristiques reconnues dans les relations sociales : soutien affectif, informatif, matériel, affiliation sociale.

Pour essayer de répondre aux questions posées, on prendra en considération deux niveaux : le contenu des échanges en ligne et leur dynamique conversationnelle. L'étude des dynamiques d'échange s'appuie sur l'approche de l'analyse conversationnelle (*conversational analysis*) appliquée à l'échange en ligne, qui nous a amenées à réfléchir sur l'importance du placement séquentiel et de l'agencement des mots dans la dynamique du pouvoir des messages (Atkinson & Heritage, 1984).

2. Parentalité, dépression post-partum et soutien social

2.1 Parentalité

Il ne fait aucun doute que le passage à la parentalité est une étape particulièrement délicate de la vie, pleine de changements, d'attentes, de recherche de nouveaux équilibres et de prise en charge de nouvelles tâches. Les ressources du réseau social revêtent une influence positive dans le processus d'ajustement de l'acquisition des rôles parentaux. Les recherches ont révélé le rôle protecteur du soutien social lorsqu'il est perçu aussi bien par les mères que par les pères. Ainsi, Belsky (1984) illustrant les aspects clés du modèle de la parentalité, a identifié dans le réseau social (parents, voisins, amis ...) un rôle fondamental de soutien.

Cependant, le style de vie contemporain et la mobilité croissante de la population ont rendu plus difficile la possibilité de bénéficier d'un soutien quotidien et rapproché selon le modèle offert aux générations précédentes par leur famille (Drentea & Moren-Cross, 2005). Il est vrai aussi que les expériences traditionnellement transmises de mère en fille ne semblent plus avoir leur place au fil du temps. Pour certaines femmes, les expériences sont « datées » et souvent décalées par rapport aux informations provenant des magazines ou des experts (O'Connor & Madge, 2004).

Plus généralement, de nombreux parents ont exprimé le besoin de recevoir et de partager des informations sur leurs enfants et sur la situation de la parentalité. Madge et O'Connor affirment : « Internet est une source importante de conseils et de soutien pour les groupes de nouvelles mères, il offre un espace de non-jugement, un forum pour partager des expériences. Toutefois, cela ne remplace pas la communication de face à face ou les systèmes de soutien plus traditionnels tels que la famille, les amis, la santé et la carrière, mais il sert plutôt à les intégrer et à fournir une ressource supplémentaire » (2006, p. 351).

2.2. Dépression post-partum

La littérature atteste l'importance du soutien social dans la période du post-partum (Oakley, 1992 ; Collins, Dunkel Schetter, Lobel & Scrimshaw, 1993 ; Nielsen Forman, Videbech, Hedegaard, Dalby Salvig, & Secher, 2000 ; Haslam, 2006) et le rôle que les réseaux sociaux peuvent jouer pour empêcher la survenue d'épisodes de détresse psychologique durant cette période complexe, et en même temps délicate, surtout pour les femmes (Stewart, Robertson, Dennis, Grace & Wallington, 2003 ; Honikman, 2006). Plus précisément, Madge & O'Connor (2006) ont observé que les mères utilisaient les réseaux sociaux principalement pour acquérir des connaissances et pour recevoir un soutien psychologique. Tout simplement, à travers le contact en ligne avec d'autres mères, certaines d'entre elles ont signalé une atténuation du sentiment d'isolement et de détresse, survenu à la suite de la réduction d'activité au cours du congé de maternité.

Dans la littérature actuelle il existe peu de recherches sur les groupes de soutien en ligne entre pairs, adressés aux mamans après la naissance de leur bébé. Cependant d'autres études ont démontré que le soutien social est un antidote important contre la dépression post-partum, et même un facteur de protection. Mais on en sait encore peu par rapport aux modalités selon lesquelles les femmes perçoivent le soutien social durant la période post-partum (Negron, Martin, Almog, Balbierz & Howell, 2013).

2.3. Le soutien social en ligne

La variété des soutiens offerts par les réseaux sociaux à une femme peut être tout aussi importante pour l'amélioration ou le maintien de la santé mentale durant la période post-partum. La littérature portant sur les facteurs de risque de la dépression post-partum, considère toutefois, que le conjoint ou le partenaire intime de la femme est la principale source de soutien (Hopkins & Campbell, 2008 ; Gremigni, Mariani, Marracino, Tranquilli & Turi, 2011). Le soutien social est généralement fourni par les parents, amis, famille, ou par des professionnels, des experts (psychologues ou travailleurs sociaux, par exemple). Mais, en ce qui concerne Internet, un phénomène nouveau s'est produit depuis quelques années avec le soutien social fourni sur les forums par des pairs, qui ne sont ni des parents ni des professionnels.

Une communauté en ligne permet aux utilisateurs de partager des expériences, de nouer des relations plus ou moins empathiques. Le support est multidimensionnel. Il peut concerner les aspects spirituels, sociaux, économiques, politiques et psychologiques de l'individu (Barak, Boniel-Nissim & Suler, 2008 ; La Coursiere, 2001). En outre, les professionnels d'un groupe peuvent répondre à des questions générales et fournir des conseils éclairés.

Avant tout, il faut s'interroger sur la sociabilité des forums pour comprendre leur fonctionnement en tant que soutien social. Le concept de « sociability » concerne le développement de logiciels, politiques et pratiques qui favorisent l'échange en ligne. Preece (2000) a envisagé trois éléments qui contribuent à créer une bonne sociabilité (*sociability*) dans une communauté en ligne.

Le premier élément est le *but (purpose)*. Une communauté est fondée sur le partage d'un objectif (intérêt, besoin, information, support) qui motive les membres à participer.

Le second point est le *groupe (people)*. Ceux qui échangent dans la communauté ont des besoins individuels, sociaux, organisationnels et certains d'entre eux peuvent recouvrir des rôles différents dans le groupe même (leader, protagonistes, modérateurs...).

Le dernier aspect concerne la *politique* de l'espace en ligne (*policies*). Les participants doivent respecter des langages et des protocoles d'échange, contribuer au développement de rites et partager des « cultures », le tout renforçant le sens d'une histoire collective et les normes sociales acceptées par le groupe (Preece, 2001).

Avec l'évolution technologique, l'impact d'Internet sur la théorie récente du soutien social a pris de l'ampleur et est actuellement à l'étude sur un large éventail de populations.

Des recherches, plus récentes, sur les théories du soutien social mettent en évidence le recours à des groupes de soutien en ligne. Bien que les processus et les constructions spécifiques du soutien social dans les groupes de parents en ligne soient encore à l'étude, elles révèlent que les groupes en ligne offrent une plus large perception de l'empowerment et du soutien pour plusieurs sujets (Baum, 2004 ; Burrows, Nettleton, Pleace, Loader & Muncer, 2000 ; Drentea & Moren-Cross, 2005 ; Madge & O'Connor, 2006 ; Sarkadi & Bremberg, 2005).

Dans notre recherche, nous avons choisi d'analyser les formes de soutien dans les conversations en ligne entre parents suivant les typologies de soutien reconnues dans la littérature scientifique, comme les ressources présentes dans les relations sociales.

- Le soutien émotionnel impliquant la notion de proximité et la démonstration de soin, d'estime, d'encouragement et de sympathie.
- Le soutien informatif concernant les informations et les conseils pouvant aider à affronter une situation problématique, mais aussi une aide pour l'interprétation de sa propre situation (Cohen & McKay, 1984 ; Weiss, 1974).
- Le soutien matériel offrant une assistance pour les problèmes d'ordre pratique. Même si les échanges en ligne sont caractérisés par une dimension immatérielle, on a choisi de maintenir cette typologie dans l'analyse car on a pu distinguer plusieurs messages offrant une aide concrète, spécialement chez les parents vivant dans la même région.
- L'appartenance sociale concernant le rappel d'une situation partagée qui tend à intégrer l'individu dans un "nous" collectif (Francescato, Ghirelli & Tomai, 2002 ; Peggy, 2011).

3. La recherche

La recherche étudie les espaces de dialogue (forum) en ligne de 3 sites internet en langue italienne adressés aux parents. Le contenu et le mode d'échange du réseau internet, utilisé comme espace opérationnel, ont été analysés pendant une période de 4 mois. Les sites ont été sélectionnés sur la base de leur fréquentation et de la présence d'un forum de discussion pour les parents. Les sites les plus consultés par les parents en Italie ont été sélectionnés parmi ceux qui déclarent spécifiquement leur objectif de soutien à la parentalité et par l'activité liée au nombre des contacts. Les discussions en ligne ont été enregistrées intégralement sous forme de texte. L'analyse est conduite sur deux niveaux : quantitatif (statistique descriptive sur les sujets des échanges, typologies d'interventions) et qualitatif (analyse du contenu des échanges en s'appuyant sur le logiciel Dedoose). L'analyse du contenu vise à identifier la structure des dialogues et la qualité de la communication entre participants et animateurs et à la confronter aux caractéristiques du soutien social (Marra, Moore & Klimczak, 2004).

En outre, l'analyse de la dynamique conversationnelle nous permet de prendre en considération, non seulement le contenu des messages, mais aussi le positionnement réciproque des intervenants, leurs objectifs et le rôle que chacun d'eux assume dans la discussion (Vayreda & Antaki, 2009). Cela nous a conduit à sélectionner un nombre limité de conversations.

3.1 Méthodologie

Le processus de recherche a suivi les étapes suivantes :

- Construction du corpus d'analyse à partir d'une observation ethnographique en ligne (Jouet & Le Caroff, 2013) des forums des trois sites pendant quatre mois, dans les sections consacrées à la relation précoce parent-enfant où les parents cherchent du soutien et sont engagés dans un échange (par exemple, le sommeil de l'enfant, son autonomie, la dépression post-partum).
- Analyse des forums de parents sur les trois sites. Cette exploration nous a permis de dessiner un profil des conversations du point de vue quantitatif (nombre d'intervenants, nombre de messages par conversation, présence d'un modérateur).
- Analyse du contenu de six conversations (286 messages) en ce qui concerne les formes de soutien présentes dans les messages. Le logiciel Dedoose a été employé pour produire un "open coding" des actions communicatives qui ont été classées par la suite selon les différentes typologies de soutien (émotionnel, informatif, matériel, appartenance sociale).
- Analyse de la dynamique d'échange d'un corpus de trois conversations en ligne (141 messages) sélectionnées parmi les six conversations abordant spécifiquement la dépression post-partum, en tant que seul thème présent simultanément dans les trois sites.

3.2 Critères d'inclusion et d'exclusion

Les sites Internet ont été sélectionnés selon les critères suivants :

- ils sont adressés aux parents ayant des enfants en bas âge ou des nouveaux nés ;
- ils abordent des problématiques et des questions de type éducatif (par exemple, le sommeil de l'enfant, le devenir parent, l'autonomie de l'enfant).

Les critères suivants ont entraîné l'exclusion des sites qui :

- présentent des conversations de type publicitaire ;
- discutent de problématiques exclusivement sanitaires ;
- sont adressés aux parents d'adolescents.

Les sites sélectionnés présentent, en particulier, les caractéristiques suivantes indiquées dans le tableau 1 ci-dessous.

<i>Titre</i>	<i>âge</i>	<i>visites quotidiennes</i>	<i>adresse on line</i>
<i>Oasi delle Mamme</i> - blog di sopravvivenza per mamme	1 an	333	http://www.oasidellemamme.it/
<i>Mamme en ligne</i> - essere donna, diventare mamma	12 ans	1,852	http://www.mammeenligne.net/
<i>alfemminile.com</i> - Moda, Tendenze, Bellezza, Astrologia, Forma, Test, Quiz...	13 ans	72,240	http://www.alfemminile.com/world/comunitaute/forum/forum0.asp

Tableau 1. Les sites étudiés

Pour chaque site et dans la période de temps indiquée, les thèmes ont été choisis en fonction du nombre d'échanges et d'intervenants.

Les thèmes des discussions examinés dans l'analyse qualitative concernent le baby blues et la dépression post-partum. Il nous est ainsi possible de comparer la gestion d'un même thème sur des sites différents, présentant également un nombre différent de modérateurs/facilitateurs. Sur le site « oasi delle mamme » les interventions du facilitateur représentent plus de 30% du total des échanges, dans les autres, le facilitateur est absent ou n'intervient qu'une seule fois.

Nous avons focalisé notre attention sur trois des conversations analysées, concernant ce thème dans les 3 sites. La conversation sur le site « oasi delle mamme », intitulée « Come si sta male... ma passera ? » (on se sent mal...mais ça va passer ?) se compose de 109 messages ; la conversation sur le site « al femminile » ayant pour titre « Baby blues, dépression post-natale » comprend 23 messages et la conversation sur le site « mamme en ligne » intitulée « dépression post-partum » contient 17 messages.

	<i>Oasi delle Mamme</i>	<i>Mamme on line</i>	<i>alfemminile</i>
Nombre d'échanges	400	875	208
Nombre d'intervenants			
1	2 (<1%)	210 (24%)	23 (11%)
2-9	98 (24%)	578 (66%)	102 (49%)
10-20	38 (10%)	64 (7%)	44 (21%)
> 20	262 (66%)	23 (3%)	39 (19%)

Tableau 2. *Les échanges et les intervenants dans les conversations*

Tout corpus web, stabilisé et documenté à un moment donné, ne peut être considéré comme un échantillon au sens strict du terme, mais doit être traité plutôt comme un ensemble de données, provisoire, évolutif, prélevé dans des archives vivantes (Barats, 2013).

Pour notre analyse nous avons utilisé le logiciel d'analyse qualitative basé sur des méthodes mixtes *Dedoose*, développé par Eli Lieber et Thomas S. Weisner (Center for Culture and Health, UCLA et SocioCultural Research Consultants, LLC). *Dedoose* permet de sélectionner des extraits de textes et de faire progresser l'analyse à travers l'organisation du codage. Le codage ouvert (open code) est un processus permettant d'analyser les données pour en obtenir une catégorisation selon les thèmes concernés.

La première étape de l'analyse a été un codage ouvert des trois conversations en ligne qui a conduit à identifier 213 unités de texte correspondant à un discours sur la dépression post-partum. A partir du codage de ces unités, la grille d'analyse présentée ci-dessous (tableau 3) avec 13 codes et 11 sous-codes a été élaborée.

1. Donner des conseils	<i>1.1 Donner des conseils en répondant à une sollicitation</i>
	<i>1.2 Donner des conseils non sollicités</i>
2. Expliciter une vision de la parentalité	
3. Exprimer un avis sur la conversation	
4. Exprimer des vécus liés à l'expérience en ligne	
5. Faire un résumé des interventions	
6. Donner des informations	
7. Offrir un contact personnel	
8. Diffuser une information	<i>8.1 Faire de la publicité à un événement public</i>
	<i>8.2 Se faire de la publicité en tant qu'expert (ex., psychologue, pédiatre...)</i>
	<i>8.3 Diffuser d'autres informations (ex., sites Internet, groupes de parole...)</i>
9. Raconter une expérience	
10. Demander / solliciter	<i>10.1 Demander un avis</i>
	<i>10.2 Demander de l'aide</i>
11. Solliciter à se raconter	
12. Donner une interprétation	
13. Formes de soutien	<i>13.1 Soutien informatif</i>
	<i>13.2 Soutien émotionnel</i>
	<i>13.3 Soutien matériel</i>
	<i>13.4 Affiliation sociale</i>

Tableau 3. Les codes et les sous-codes de la grille d'analyse

4. Résultats

Dans la première analyse exploratoire, concernant des conversations sur des thèmes différents (le sommeil de l'enfant, l'autonomie de l'enfant, les « baby blues »), on a pu constater des caractéristiques particulières dans les échanges centrés sur le baby blues et la dépression post-partum. Par rapport aux conversations touchant d'autres thèmes, dans ces échanges, les types de message suivants sont plus nombreux :

- messages demandant explicitement de l'aide aux participants des forums du site (il s'agit souvent d'échanges constituant le début d'une nouvelle discussion)
- messages codifiés comme « soutien émotionnel »
- échanges destinés à se raconter (relances, questions, messages d'écoute, interprétations)
- considérations sur la conversation en cours (pas seulement sur les objets de l'échange) et sur la relation entre les participants

En outre, les conversations sur ce sujet présentent moins de « soutien informatif » en termes d'offre d'information par rapport aux autres.

Cette particularité s'explique par la nature même du thème « baby blues », qui n'implique pas simplement un échange à propos de stratégies éducatives et de soin (plus communes dans une conversation sur « la façon d'aider l'enfant à s'endormir ») ou bien des messages informatifs, mais qui concerne d'abord l'adulte et son passage à la parentalité. Le parent qui demande de l'aide (en particulier la mère) vit un malaise qui s'ajoute à celui de la construction de sa propre identité parentale, la reconstruction de la quotidienneté suite à la naissance d'un bébé, la négociation avec des modèles de « bonne mère » disponibles dans son contexte. Les intervenants montrent souvent de l'empathie voire des formes d'identification entre eux, ils échangent à propos de leurs vécus et de leurs difficultés et semblent prudents pour proposer des « solutions » ou des informations.

4.1 La dynamique de l'échange

Les trois conversations analysées présentent une ampleur différente. La conversation « *baby blues* » ('al femminile') est caractérisée par 23 échanges, la conversation « *depressione post partum* » ('mamme on line') par 17 échanges et enfin, la conversation « *come si sta male...ma passerà* » ('oasi delle mamme') par 109 échanges. Parmi celles-ci, on peut envisager deux profils au moins : le profil n° 1 qui rassemble la conversation *baby blues* ('al femminile') et la conversation *depressione post partum* ('mamme on line') et le profil n° 2 concernant la conversation *come si sta male...ma passerà* ('oasi delle mamme').

Il est évident que le nombre des échanges du premier profil est inférieur à celui du deuxième qui présente une conversation plus riche. En outre, dans le premier profil le modérateur est absent ou n'intervient qu'une fois et tardivement, tandis que dans le deuxième, les modérateurs sont présents et sollicitent les interventions.

Un regard plus attentif nous permet d'envisager des différences plus spécifiques aux structures des conversations. En effet, la richesse du deuxième profil n'est pas simplement liée à la quantité des échanges, mais aussi à la présence d'interlocuteurs animant la conversation : le profil n° 1 présente 23 échanges avec 12 participants et 17 interventions avec 10 participants ; le profil n° 2 présente 109 interventions avec 14 participants. En outre, dans un cas la discussion est orientée sur le sujet objet du débat, les intervenants donnent des conseils, proposent des thérapies et incitent à s'accorder du temps et prendre soin de soi. Dans l'autre cas, le but de la discussion est de construire la communauté et de faire groupe. Cela semble être également démontré par la fréquence des codes conduisant à l'affiliation sociale, au rappel d'un sujet collectif (« nous ») dans lequel le participant est accueilli et intégré : 13% sur le total des codes dans le profil n° 2, contre 3% dans le profil n° 1.

Cette dernière caractéristique nous incite à focaliser notre attention sur la dynamique de l'échange qui suit aussi des processus différents. Dans le profil n° 1, nous sommes confrontés à une dynamique séquentielle, c'est à dire que les échanges se suivent de manière linéaire, les réponses étant directement liées au thème initial. La circularité des échanges est réduite et se caractérise par de brefs échanges, questions et réponses entre le protagoniste et un ou deux participants au maximum. La dynamique de l'échange dans le profil n° 2, en revanche, présente une circularité et de nombreuses interventions, points de départ pour de nouvelles conversations. Cela implique que les interventions ne sont pas liées aux arguments proposés par le protagoniste, mais qu'elles s'enrichissent aussi de nouveaux exposés et de sollicitations à intervenir dans la conversation.

Par contre, malgré cette différence, les conversations des deux profils ne se distinguent pas par rapport à la forme de soutien, le soutien émotionnel reste quand même prévalent.

5. Discussion

L'analyse des forums parents que nous avons effectuée nous permet d'affirmer que les éléments caractérisant les relations de soutien sont effectivement présents dans les échanges examinés. Nous pouvons donc parler des communautés en ligne comme des contextes de soutien potentiels ; par contre, dans cette recherche nous n'avons pas d'informations nous permettant d'évaluer leur efficacité par rapport à la vie quotidienne des parents qui utilisent des sites Internet consacrés à la parentalité.

L'analyse des dynamiques d'échange dans les forums nous conduit à envisager des formes de participation différentes, qui peuvent être polarisées de la façon suivante : l'"utilisation" ponctuelle de l'espace en ligne versus l'engagement dans un réseau.

Ces deux formes ne semblent pas modifier complètement le contenu des échanges (les typologies de soutien les plus utilisées concernent dans tous les cas le côté émotionnel), mais on note tout de même que l'appartenance sociale s'affirme plus fortement chez les participants fréquentant l'espace le plus engagé en termes de communauté.

L'examen des stratégies utilisées par les intervenants (y compris les facilitateurs lorsqu'ils sont présents) nous donne d'autres informations essentielles pour comprendre le contexte du forum en tant que lieu de soutien. Dans les conversations sur la dépression post-partum, plusieurs interventions véhiculent des formes de soutien différentes en faisant recours à la narration de la propre expérience, où les intervenants soulignent la similitude entre leur propre situation et celle vécue par l'interlocuteur. La présentation de l'expérience personnelle est un argument souvent utilisé pour accroître la validité des affirmations proposées (Scott, 2008). Dans ce contexte de soutien entre pairs, l'expérience personnelle est, dans une petite partie des cas, un moment de simple auto-narration et d'expression de soi, dans la plupart des cas un moyen permettant aux intervenants de donner leur avis (« ma situation était provoquée par l'isolement »), des solutions (« voici comment je m'en suis sortie »), des formes de soutien émotionnel (« j'ai vécu la même situation que toi et je comprends bien... »).

Nous avons aussi formulé l'hypothèse que dans ce tissu conversationnel, les enjeux concernant l'identité parentale sont présents. Dans les échanges, on peut noter des orientations renvoyant à des modèles parentaux, surtout maternels. En effet, les données de notre recherche sont polarisées sur la figure de la mère et, étant donné le choix du thème portant sur la dépression post-partum, il s'agit d'une observation tout à fait évidente, mais il faut quand même souligner que les références à la figure du père sont pauvres ou peu significatives. De toute façon, les forums sont des lieux où les conceptions de la parentalité sont proposées, négociées, et renforcées malgré les nombreuses déclarations de principe soutenant l'unicité de la relation mère-enfant et l'impossibilité de juger l'expérience parentale d'autrui. Ces modèles culturels considèrent avant tout l'idée d'un rôle féminin ne s'identifiant pas complètement avec la maternité mais qui est à la recherche d'un équilibre entre dimension oblatrice et soin de soi-même (« trouver ses propres espaces », « se détacher » de l'enfant pour se soulager, « se consacrer à ses hobby »...). Les échanges soulignent aussi la nécessité pour les nouveaux parents de bénéficier d'un soutien social de proximité, au-delà des relations en ligne (« Est-ce que tu as quelqu'un pour en parler ? » « Est-ce que ton mari t'aide ? »). En ce qui concerne plus spécifiquement le baby blues, l'opinion la plus souvent exprimée concerne la nécessité d'accepter la souffrance sans la nier, sans se sentir coupable et d'en parler librement.

Dans cette perspective, l'utilisation d'une forme de communication fluide, possible dans les forums, semble se prêter à la construction d'une communauté travaillant à « briser la stigmatisation », et à remettre en cause les représentations dominantes de la maternité dans la société contemporaine. Ce travail est explicitement lié à l'idée que les mères ont besoin de sortir du modèle de maternité idéalisé, proposé par la famille, la tradition, la culture chrétienne et les médias, et d'en comprendre tous les aspects, y compris les plus difficiles. Le forum se présente alors, comme le lieu où l'on peut se libérer de l'héritage traditionnel de la maternité, même si ce projet n'est pas complètement sans contradictions : par exemple, certaines réponses données à une mère en souffrance renvoient directement aux modèles que l'on déclare vouloir dépasser (« Le sourire de ton bébé n'est pas suffisant pour toi ? »).

En conclusion, les échanges contenus dans les forums présentent certaines potentialités. En effet, lorsqu'ils ne se limitent pas à un compte-rendu des expériences de la vie privée en ligne, ils expriment le besoin des parents de créer une communauté, d'aborder et de comprendre l'expérience subjective de leur vie quotidienne. De plus, ces lieux deviennent de plus en plus un espace d'écoute et d'échange intéressant pour les professionnels qui sont encouragés à les utiliser pour diffuser des informations et s'engager dans des discussions concernant la parentalité et la santé¹.

Références bibliographiques

- Atkinson, J.M. & Heritage, J. (1984). (Eds.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Barak, A., Boniel-Nissim, M. & Suler, J. (2008). Fostering empowerment in online support groups. *Computers in Human Behavior* (24), 1867–1883.
- Barats, C. (2013). *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*. Paris : Armand Colin.
- Baum, L.S. (2004). Internet parent support groups for primary caregivers of a child with special health care needs. *Pediatric nursing*, 30 (5), 381-401.
- Belsky, J. (1984). The Determinants of Parenting: A Process Model. *Child Development*, 55 (1), 83-96.
- Best, S.J. & Krueger, B.S. (2006). Online interaction and social capital: Distinguishing between new and existing ties. *Social Science Computer Review*, 24 (4), 395-410.
- Burrows, R., Nettleton, S., Pleace, N., Loader, B. & Muncer, S. (2000). Virtual community care? Social policy and the emergence of computer mediated social support. *Information, Communication & Society*, 3 (1), 95-121.
- Cadei, L. & Sità, C. (2010). La transition à la parentalité racontée par les parents. Une exploration de blogs italiens. Genève : Actes du colloque Aref 2010.
- Cohen, S. & McKay, G. (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. In Baum, A., Taylor, S.E., Singer, J.E. (Eds.), *Handbook of psychology and health*, (pp. 253-267). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

¹ NB : Les sections 1 et 2 de cet article sont à attribuer à Livia Cadei, les sections 3, 4 et 5 à Chiara Sità

- Collins, N.L., Dunkel - Schetter, C., Lobel, M. & Scrimshaw, S.C.M. (1993). Social support in pregnancy: psychosocial correlates of birth outcomes and postpartum depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65 (6), 1243 - 1258.
- Drentea, P. & Moren-Cross, J.L. (2005). Social capital and social support on the web: the case of an internet mother site. *Sociology of Health & Illness*, 27 (7), 920-943.
- Francescato, D., Ghirelli, G. & Tomai, M. (2002). *Fondamenti di psicologia di comunità. Principi, strumenti, ambiti di applicazione*. Roma : Carocci.
- Gremigni, P., Mariani, L., Marracino, V., Tranquilli, A.L. & Turi, A. (2011). Partner Support and Postpartum Depressive Symptoms. *Journal of Psychosomatic Obstetrics and Gynecology*, 32 (3), 135-140.
- Haslam, D.M., Pakenham, K.I. & Smith, A. (2006). Social support and postpartum depressive symptomatology: the mediating role of maternal self - efficacy. *Infant Mental Health Journal*, 27 (3), 276 - 291.
- Honikman, J.I. (2006). The Role of Postpartum Support International in Helping Perinatal Families. *JOGNN*, 35(5), 659 - 661.
- Hopkins, J. & Campbell. S.B. (2008). Development and Validation of a Scale to Assess Social Support in the Postpartum Period. *Archives of Women's Mental Health*, 11, 57-65.
- Jouët, J. & Le Caroff, C. (2013). L'observation ethnographique en ligne. In Barats, C. (Eds.). *Analyser le web en sciences humaines et sociales* (pp.147-166). Paris : Editions Armand Colin.
- La Coursiere, S.P. (2001). A theory of online social support. *Advances Nursing Science*, 24 (1), 60 -77.
- Ligorio, B.M. (2005). Identità dialogiche e comunità a confronto. *Ricerche di psicologia*, 3 (XXVIII), 7-11.
- Marra, R.M., Moore, J. L. & Klimczak, A.K. (2004). Content analysis of online discussion forums: A comparative analysis of protocols. *Educational Technology Research & Development*, 52 (2), 23-40.
- Negron, R., Martin, A., Almog, M., Balbierz, A. & Howell, E.A. (2013). Le soutien social pendant la période du post-partum : Points de vue des mères sur les besoins, les attentes et la mobilisation du soutien en santé maternelle et infantile. *Matern Child Health Journal*, 17(4), 616-623.
- Nielsen Forman, D., Videbech, P., Hedegaard, M., Dalby Salvig, J. & Secher, N.J. (2000). Postpartum depression: identification of women at risk. *British Journal of Obstetrics and Gynecology*, 107, 1210 - 1217.
- Nip, J. (2004). The relationship between online and offline communities. The case of the Queer Sisters. *Media, Culture, and Society*, 26, 409-429.
- Oakley, A. (1992). Social support in pregnancy: methodology and findings of a 1-year follow-up study. *Journal of reproductive and infant psychology*, 10, 219-231.
- O'Connor, H. & Madge, C. (2004). 'My Mum's Thirty years out of date'. The role of the Internet in the transition to motherhood. *Community, Work and Family*, 7 (3), 351-369.
- O'Connor, H. & Madge, C. (2006). Parenting gone wired: empowerment of new mothers on the internet?. *Social & Cultural Geography* 7 (2), 199-220.
- Peggy, A.T. (2011). Mechanisms Linking Social Ties and Support to Physical and Mental Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 52(2), 145-161
- Preece, J. (2000). *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*. Chichester : John Wiley & Sons Ltd.
- Preece, J. (2001). Sociability and usability: Twenty years of chatting online. *Behavior and Information Technology Journal*, 20 (5), 347-356.
- Rheingold, H. (1994). A Slice of Life in My Virtual Community. In L. M. Harasim (Ed.), *Global Networks: Computers and International Communication*, (pp. 57-80). Cambridge: MA: MIT Press.
- Rau P., Gao Q. & Ding Y. (2008). Relationship between the level of intimacy and lurking in online social network services. *Computers in Human Behavior* 24, 2757-2770.
- Sarkadi, A. & Bremberg, S. (2004). Socially unbiased parenting support on the Internet: a cross-sectional study of users of a large Swedish parenting website. *Child: Care, Health & Development*, 31, 43-52.
- Scott, J.W. (1991). The Evidence of Experience. *Critical Inquiry*, 17(4), 773 - 797.

- Stewart, D.E., Robertson, E., Dennis, C.L., Grace & S.L. Wallington, T. (2003). *Postpartum depression: literature review of risk factors and interventions*. Toronto, Ont : University Health Network Women's Health Program and Toronto Public Health, 2003.
- Weiss, R. (1974). The provisions of social relationships. In Z. Rubin (Ed.), *Doing unto others*, (pp. 17-26). Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice A guide to managing knowledge*. Harvard : Harvard Business School

