

DÉCEMBRE 2022 – VOL. 12 N° 2

LA DISTRACTION CAUSÉE PAR LES CONVERSATIONS AMBIANTES : UNE AFFAIRE PERSONNELLE ?

Brandon-Lee HENRI^{1*}, Jérôme THIBEAULT¹, Charlélie BENARD¹ et François VACHON¹

¹ École de psychologie, Université Laval

*brandon-lee.henri.1@ulaval.ca

Pour citer l'article

Henri, B.-L., Thibeault, J., Benard, C., & Vachon, F. (2022). La distraction causée par les conversations ambiantes : une affaire personnelle?. *Psycause : Revue scientifique étudiante de l'École de psychologie de l'Université Laval*, 12(2), 28-29

LA DISTRACTION CAUSÉE PAR LES CONVERSATIONS AMBIANTES : UNE AFFAIRE PERSONNELLE ?

Brandon-Lee HENRI^{1*}, Jérôme THIBEAULT¹, Charlélie BENARD¹ et François VACHON¹

¹ École de psychologie, Université Laval

*brandon-lee.henri.1@ulaval.ca

Mots-clés : Bureau à aire ouverte, conversations ambiantes, distraction auditive, engagement cognitif, contenu des conversations

Les bruits ambiants sont une source de distraction notable dans les bureaux à aire ouverte. En ce sens, les conversations entre collègues sont considérées comme la principale source de dérangement en contexte de travail (Marsh et al., 2018). Le potentiel distracteur des conversations ambiantes sur la satisfaction et la performance au travail serait associé à certains facteurs, notamment le type de conversations. Il est reconnu que les demilogues (conversations où un interlocuteur est entendu) causent plus de distraction que les dialogues (deux interlocuteurs entendus; Emberson et al., 2010; Marsh et al., 2018; Monk et al., 2004), menant au concept d'*effet de demilogue* (Emberson et al., 2010). Cet effet s'explique par l'hypothèse « d'écoute involontaire » stipulant une disposition naturelle du système cognitif à interpréter la signification du segment manquant des conversations non pertinentes à la tâche (Monk et al., 2004).

Babin et ses collaborateurs (2020) obtiennent des résultats divergents : les dialogues dérangent autant que les demilogues. Afin d'expliquer cette disparité, les auteurs notent que les conversations utilisées portent sur des sujets personnels (p. ex. des anecdotes entre amis), plutôt que sur des sujets « neutres » (p. ex. une conversation de nature professionnelle). Ils soulèvent alors l'hypothèse de l'écoute volontaire qui attribue leurs résultats à la nature intrigante des conversations personnelles (cf. Norman et Bennett, 2014). Selon eux, cet aspect entraînerait une écoute délibérée de la conversation, qu'elle soit complète ou tronquée.

Afin de tester cette hypothèse, Bolduc et ses collaborateurs (2021) reprennent leur méthodologie en manipulant le niveau d'engagement à la tâche. Cet ajout visait à déterminer si la distraction causée par des dialogues et demilogues personnels peut être diminuée par un engagement accru dans la tâche (facteur de protection reconnu contre la capture attentionnelle; Marsh et al., 2018). Malgré l'utilisation d'une police disfluente (c.-à-d. difficile à lire; cf. Marsh et al., 2018), les auteurs observent une distraction similaire entre les demilogues et les dialogues, en cohérence avec l'hypothèse de l'écoute volontaire. Comme Bolduc et ses collaborateurs (2021) n'emploient que des conversations personnelles, il demeure hasardeux d'attribuer leurs résultats au caractère personnel des conversations. Conséquemment, l'objectif de la présente étude est d'examiner le pouvoir distracteur des

conversations ambiantes selon la nature du contenu (personnelle par opposition à professionnelle). Nous reprenons alors le paradigme expérimental de Bolduc et ses collaborateurs (2021), mais en y ajoutant des conversations professionnelles afin d'avoir une comparaison juste entre les différents contenus. Ainsi, si l'écoute délibérée est l'apanage des conversations personnelles, les conversations professionnelles devraient provoquer une distraction similaire à ce qui est habituellement rapporté. Plus précisément, nous devrions observer une distraction supérieure en présence de demilogue qui peut être atténuée, voire abolie avec un engagement cognitif accru (cf. Marsh et al., 2018).

Méthode

La présente étude ajoute 120 participants (59% femmes; M = 23,7 ans) aux 120 participants similaires des équipes précédentes. Ils effectuent une tâche de recherche statistique qui consiste à rapporter les statistiques d'un tableau en fonction des questions posées. À chaque essai, les participants ont huit minutes pour répondre aux 18 questions. Le nombre de questions correctement répondues est calculé. Le tableau et les questions sont écrits dans une police fluente ou disfluente. Les participants effectuent aléatoirement trois essais, un pour chacune des trois conditions sonores : silence, demilogue et dialogue. Lorsque présentes, les conversations doivent être ignorées puisqu'elles ne sont pas pertinentes à la tâche. Les participants sont répartis également entre les quatre conditions ($n = 60$) formées par la combinaison des facteurs Contenu des conversations (personnelles par opposition à professionnelles) et Type de police (fluente par opposition à disfluente).

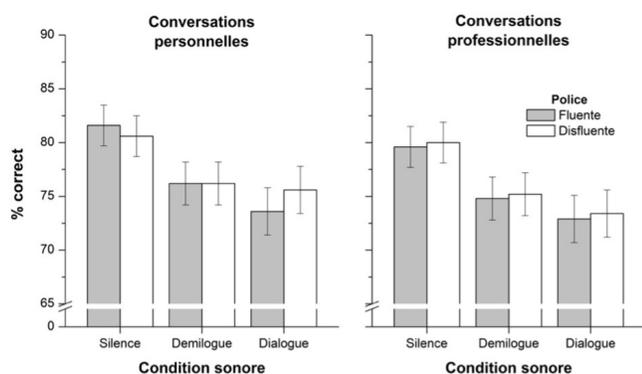
Résultats et discussion

Une ANOVA à plan factoriel mixte $3 \times 2 \times 2$ est réalisée sur les données de la Figure 1. La présente étude cherchait à déterminer si la distraction causée par les conversations personnelles était supérieure à celle des conversations professionnelles. La Figure 1 illustre une baisse de performance en présence de conversations, comparativement à la condition silencieuse. Cette distraction, similaire entre les dialogues et les demilogues, n'est pas modulée par la nature du contenu,

suggérant que les conversations personnelles ne sont pas plus dérangeantes que les conversations professionnelles. L'augmentation du niveau d'engagement à la tâche n'a pas diminué la distraction causée par les conversations à ignorer, contrairement à ce qui était attendu (voir Marsh et al., 2018). Ces résultats suggèrent que la distraction observée dans la présente étude ne tire pas son origine d'un déplacement *involontaire* de l'attention (cf. Marsh et al., 2018). Cette apparente immunité des conversations professionnelles à un engagement cognitif accru constitue un appui critique à l'hypothèse de l'écoute volontaire.

Figure 1

Pourcentage de réponses correctes à la tâche de recherche statistique en fonction du facteur intra-groupe Condition sonore (silence, demilogue et dialogue) et des facteurs inter-groupes Type de police (fluente vs disfluente) et Type de conversation (personnelle vs professionnelle).



Note. Les barres d'erreur représentent l'erreur standard de la moyenne. La performance est significativement inférieure dans les conditions avec conversation par rapport à la condition silencieuse ($p < ,001$), bien qu'elle soit similaire entre les conditions de demilogue et de dialogue ($p = ,087$). Le type de police et le type de contenu n'ont eu aucune influence sur la performance ($p < ,437$).

Les présents résultats suggèrent que l'écoute délibérée des conversations environnantes ne serait pas exclusive aux conversations personnelles, expliquant pourquoi les demilogues n'ont pas causé davantage de distraction que les dialogues. Les participants auraient écouté les conversa-

tions entendues, tronquées ou non. Ces résultats suggèrent la présence d'une vulnérabilité cognitive quant aux conversations ambiantes indépendamment de leur contenu. Il est toutefois possible que, malgré leur non-pertinence, nos conversations professionnelles aient été particulièrement intrigantes (cf. Norman et Bennett, 2014) au point de susciter un intérêt similaire à celui des conversations personnelles.

Références

- Babin, C., Boulet, C.-A., Pépin A., Bénard C. et Vachon F. (2020). Impulsivité et distractibilité: les conversations téléphoniques en arrière-plan sont-elles particulièrement dérangeantes? *Psycause*, 10(2), 11–13. <https://doi.org/10.51656/psycause.v10i2.40769>
- Bolduc, M., Gendron, A., Montreuil, M., Bénard, C. et Vachon, F. (2021). Les conversations personnelles dans les bureaux à aire ouverte un mal irrésistible? *Psycause*, 11(2), 18–20. <https://doi.org/10.51656/psycause.v11i2.51367>.
- Emberson, L.L., Lupyan, G., Goldstein, M.H. et Spivey, M.J. (2010). Overheard cellphone conversations: When less speech is more distracting. *Psychological Science*, 21(10), 1383–1388. <http://doi.org/10.1177/0956797610382126>
- Marsh, J.E., Ljung, R., Jahncke, H., MacCutcheon, D., Pausch, F., Ball, L.J. et Vachon, F. (2018). Why are background telephone conversations distracting? *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 24(2), 222–235. <https://doi.org/10.1037/xap0000170>
- Monk, A., Fellas, E. et Ley, E. (2004). Hearing only one side of normal and mobile phone conversations. *Behaviour & Information Technology*, 23(5), 301–305. <https://doi.org/10.1080/01449290410001712744>
- Norman, B. et Bennett, D. (2014). Are mobile phone conversations always so annoying? The 'need-to-listen' effect re-visited. *Behaviour and Information Technology*, 33(12), 1294–1305. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2013.876098>

Pour citer l'article

Henri, B.-L., Thibeault, J., Benard, C., & Vachon, F. (2022). La distraction causée par les conversations ambiantes: une affaire personnelle?. *Psycause: Revue scientifique étudiante de l'École de psychologie de l'Université Laval*, 12(2), 28-29