HAL
open science

Émotions, dispositifs et organisations : quelles finalités, quels engagements, quellesdynamiques ?

Fabienne Martin-Juchat, Valérie Lépine, Thierry Ménissier

To cite this version:

Fabienne Martin-Juchat, Valérie Lépine, Thierry Ménissier. Émotions, dispositifs et organisations : quelles finalités, quels engagements, quellesdynamiques ?. Revue française des sciences de l'information et de la communication, 2018, 10.4000/rfsic.3795 . hal-01981884

HAL Id: hal-01981884

https://hal.science/hal-01981884

Submitted on 15 Jan 2019

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.

Revue française des sciences de l'information et de la communication

14 | 2018 :
Émotions, dispositifs et organisations : quelles finalités, quels engagements, quelles dynamiques ?
Dossier

Émotions, dispositifs et organisations : quelles finalités, quels engagements, quelles dynamiques ?

FABIENNE MARTIN-JUCHAT, VALÉRIE LÉPINE ET THIERRY MÉNISSIER

Texte intégral

Introduction

1 L'objectif de ce dossier du N° 14 de la *Revue française des sciences de l'information et de la communication* est de faire le point et d'ouvrir des perspectives sur les manières dont sont pensés la place et le rôle des affects au sein des organisations, lorsqu'on les envisage en lien avec le déploiement des idéologies, des techniques et des dispositifs de gestion du social. Un large champ de recherches se déploie, de l'examen et de l'analyse critique des logiques d'instrumentalisation, de normalisation et de marchandisation des affects via les dispositifs (Martin-Juchat ; Martin-Juchat & Staii ; Allard *et al.*) à celle de la dynamique affective au sein des organisations engendrée par ces dispositifs (Ribert-

Van De Weerdt ; Roux). La prise en compte de ce champ permet de questionner les relations entre les dispositifs organisationnels concernant les émotions et les finalités qu'ils servent, explicitement et implicitement, les engagements qu'ils induisent, les dynamiques actionnelles et communicationnelles qu'ils permettent.

2 Les articles retenus pour ce dossier s'attachent à comprendre dans l'histoire des discours et des pratiques pourquoi et de quelles manières l'affect est devenu un objet socialement et sémiotiquement construit par les acteurs ; et à saisir en quoi cette mise en signes des affects est ou non révélatrice de certaines dynamiques socio-politiques et/ou anthropologiques se situant éventuellement au-delà des frontières organisationnelles.

3 S'il apparaît tentant de réduire ces dynamiques à une logique de renouvellement du capitalisme (Illouz), ce que certains nomment le capitalisme affectif (Grossberg), quelles autres logiques sont ici à l'œuvre ? Peut-on par exemple appréhender la volonté de connaissance, de qualification et de quantification des profils et autres quotients émotionnels comme s'inscrivant dans une logique d'objectivation, de communication engageante (Bernard & Joule) de performance et donc d'amélioration de soi (Hochschild) ? Ou bien doit-on faire l'hypothèse plus audacieuse que l'apparition de tels discours correspond à l'émergence d'une « raison émotionnelle » objectivée par des techniques et des technologies, et que celle-ci vise à questionner le mode d'existence des humains face aux machines (Simondon ; Stiegler) tandis que le débat s'engage pour savoir si ces dernières seront un jour en mesure de reconnaître, de ressentir et d'exprimer des émotions ?

Enjeux scientifiques du dossier

4 L'émotion constitue une thématique que plusieurs disciplines scientifiques se sont appropriées, si bien que chaque auteur de ce dossier a dû définir les termes choisis et préciser leurs acceptions (affect, émotion, sentiment, passion).

5 Notre propos est d'interroger en quoi les mouvements affectifs structurent le social et dans quelle mesure ils sont aussi dépendants de cultures organisationnelles. En d'autres termes, l'orientation retenue s'écarte de la qualification et de la classification des différents types d'affects effectuées hors de leur contexte d'apparition ou d'expression.

6 Elle privilégie la place et le rôle des émotions au sein d'ensembles d'interactions (dans une équipe, dans des collectifs de travail, et avec les différentes parties prenantes d'une organisation) et de relations (de coopération, de contrôle, de pouvoir, de négociation, etc.). Elle accorde une attention particulière aux dimensions sociohistoriques, culturelles ainsi qu'aux aspects idéologiques et politiques associés aux affects et aux émotions.

7 Les imaginaires, les représentations, les idéologies dominantes perceptibles par l'intermédiaire des discours, des normes énonçant ou suggérant ce que doivent être les émotions dans les organisations seront donc interrogées (Ménissier & Martin-Juchat). Au vu des nombreux projets de politique managériale (par exemple autour du *care*, de la bientraitance ou encore du bonheur au travail), de prévention des risques socioprofessionnels ou encore d'accompagnement du changement, en quoi ces injonctions relèvent-elles d'une réelle prise en compte des émotions ? En quoi ces discours fabriquent-ils le regard sur les émotions au sein des organisations et façonnent-ils le vécu individuel et collectif des affects (Chanlat) ? Au-delà de cette question, une morale collective fondée sur les émotions est-elle, pour la politique des organisations, nécessaire, bienfaisante ou néfaste (à propos de la compassion Teneau & Dufour ; et contre le *care* la critique d'Adorno) ?

8 De longue date, le contrôle des corps et des affects a été affaire de société (Elias ; Bodei ; Ménissier) et de structuration du rapport au travail (Sennett). Pour les pouvoirs constitués, les mouvements sociaux, la grève, la révolte ouvrière sont autant de phénomènes qu'il a fallu anticiper, éviter ou étouffer. N'y a-t-il pas aujourd'hui un paradoxe inhérent au travail entre, d'une part, ce qu'il requiert d'éducation du soi social et émotionnel ainsi que de valorisation de certains profils affectifs voire de contention affective et, de l'autre, l'idéologie contemporaine d'un type d'activité émancipatrice, source de bien-être et d'apaisement des relations humaines ?

9 L'apparition et le développement de fonctions ou de métiers et d'acteurs assignés (explicitement ou non) à la « gestion » des comportements et des signes affectifs au travail, tels que ceux des "ressources humaines", de la communication, de la médecine et de la psychologie du travail, de la prévention des risques, de l'ergonomie, de la qualité, voire du bien-être, gagnent à être questionnés. De même, il convient de faire droit à l'influence éminente des émotions dans les phénomènes de leadership et de pouvoir au sein des organisations (Haag & Laroche), et jusque dans logiques de prise de décision qui les engagent (Van Hoorebeke). Comment les professionnels qui exercent ces rôles vivent-ils le paradoxe entre, d'un côté, objectifs d'encadrement, de normalisation et impératifs de rationalisation et de justification et, de l'autre, développement de compétences de « savoir-être » de type émotionnel ?

10 Comment les organisations et les professionnels intègrent-ils (ou non) les enjeux d'éthique fondée sur le respect et la reconnaissance (Lépine) des salariés dans leur diversité sociale, professionnelle, culturelle ?

11 Dans un autre registre, celui de la vie quotidienne du salarié, ces dispositifs accompagnent et accroissent cette dynamique d'instrumentalisation des affects au travail. Contraints par les rythmes productifs et les cadres d'action imposés par les nouveaux outils numériques, que peut-on dire des conséquences de l'accélération et de l'intensification du travail et des échanges info-communicationnels sur le vécu émotionnel des salariés ? Particulièrement, comment les tendances récentes du management s'inscrivent-elles dans ce cadre ou le déforment-elles, qu'il s'agisse du management dans la sphère publique ou dans l'entreprise (*New Public Management*, « entreprise libérée », management des start-up innovantes, etc.) ? Dans les évolutions contemporaines du management des organisations, en regard du thème de ce dossier, doit-on faire l'hypothèse d'une radicalisation ou, au contraire, d'une subversion de la modernité à partir de certaines de ses tendances constitutives ? En d'autres termes, quel rôle pour les émotions dans l'organisation conçue comme « hypermoderne » ? (Plane).

12 Ce dossier entend rassembler des travaux originaux qui nourrissent la réflexion interdisciplinaire sur le lien entre émotions, organisations et social dans des contextes de médiation, en s'intéressant autant aux discours qu'à leur réception et aux cadres structurant les affects.

13 Dans une perspective historique, Isabelle Antonutti, conservatrice des bibliothèques, et Sarah Clément, professeure agrégée de lettres, analysent les affects engendrés par le processus de création de la première bibliothèque associative de prêt parisienne, la Bibliothèque des Amis de l'instruction du 3e arrondissement, une bibliothèque populaire ouvrière et républicaine fondée en 1861 par des artisans, ouvriers et professeurs de l'Association philotechnique. L'article met également en exergue les affects contemporains autour de cette institution, encore bien vivante, et s'attache à comprendre l'écart entre les deux logiques, celle d'hier et celle d'aujourd'hui. Les fondements idéologiques d'une organisation militante et innovante se transmettent aux adhérents d'une association contemporaine, ce qui indique que les affects sont des objets socialement et sémiotiquement construits par les différents acteurs.

14 Dans l'arène du débat médiatique autour de la vaccination, de multiples acteurs

contribuent à orienter les controverses technoscientifiques. L'article de Cyril Drouot rend compte d'une approche socio-communicationnelle contrastant les campagnes de santé préventive promotrices de la vaccination et les productions discursives qui, à l'inverse, pointent les risques vaccinaux. Le corpus étudié confronte les communications traditionnelles *offline* et celles *online* diffusées sur "l'internet de la santé" et produites par différentes communautés d'acteurs. Analysant les formes discursives, l'auteur distingue deux grands ensembles : l'un à dominante cognitive engageant la raison et l'autre à dominante sensible, sollicitant l'émotion. La rhétorique du risque s'appuie sur le sentiment de fragilité ou du manque de protection ; les dimensions anxiogènes portées par la scénarisation du risque d'épidémie ou encore la peur de la vaccination sont analysées dans une approche qui caractérise et articule stratégies discursives et mobilisations des émotions.

15 Stéphane Amato développe une perspective critique des discours marketing associés au déploiement de dispositifs techniques qui se donnent pour objectifs de communication de permettre aux usagers de gérer leurs émotions et de les communiquer. Il démontre que ces applications favorisent un discours de croyance et d'intention : celles de pouvoir décoder des « signes » des « affects » via des outils de mesure des données physiologiques. Il nous rappelle face à la difficulté de déterminer théoriquement si c'est un état physiologique qui influence un état psychologique et vice versa qu'il est scientifiquement problématique de vouloir qualifier la complexité des états affectifs en situation à partir d'un recueil de données physiologiques.

16 Olivia Foli souligne dans son article la nécessité de révéler la nature double du travail émotionnel nécessaire à toute recherche en coopération avec une entreprise. Cette démarche conditionne la réussite de la recherche-action et pourtant elle n'est jamais explicitée et considérée comme telle. La recherche dont il est question a été menée en convention CIFRE et portait sur les identités professionnelles et leurs évolutions dans un contexte de transformation d'une organisation. Olivia Foli montre que le chercheur confronté aux expressions émotionnelles de salariés dans un contexte de transformation doit non seulement "border son engagement affectif face à un objet ayant trait à cette affectivité" mais également comprendre les règles de mise en scène affective de soi dans une organisation donnée, pour pouvoir développer une approche réflexive et compréhensive des enjeux organisationnels révélés par la communication.

17 Aurélia Dumas est docteure en SIC et Julie Pavillet psychologue du travail en exercice dans un CHU. Croisant leurs regards disciplinaires, elles présentent une méthode de recherche qui vise à révéler le rapport affectif des salariés vis-à-vis de leur organisation. Cette méthode a été utilisée dans le cadre d'une recherche où des cadres de santé devaient s'exprimer sur leurs rapports émotionnels à l'hôpital en lien avec les représentations ambiantes. Durant des *focus groups* ils se sont exprimés via une technique de sélection et collage d'images et de bouts de textes choisis dans des magazines. Cette méthode projective visuelle permettait aux CdS de (se) représenter leur rapport émotionnel à l'hôpital d'aujourd'hui et de demain. Les chercheuses soulignent que ce type de méthode facilite l'expression des émotions ressenties mais généralement contenues. En particulier la violence ressentie au quotidien à l'hôpital, qui est difficilement verbalisable dans des entretiens de groupe.

18 La contribution de Fabienne Martin-Juchat, professeure en SIC et de Thierry Ménissier, professeur de philosophie, témoigne de la fécondité d'une collaboration scientifique et pédagogique entre deux chercheurs, issus de disciplines mobilisant une sémantique et des angles distincts, qui s'interrogent sur l'importance des vécus affectifs dans l'engagement d'un agir collectif. De ce travail commun a résulté l'invention d'un *serious game,* intitulé *Be Human in the Chaos,* mobilisé dans le cadre de la formation d'étudiants et de professionnels à qui il est proposé d'éprouver de manière sensible les

mouvements et agencements suggérés par les sentiments d'autonomie ou de contrainte, de puissance ou de crainte. Le jeu est celui d'une improvisation collective, orientée par le support projectif de *persona* représentés sur des cartes tirées au hasard par les participants. Ces chercheurs montrent que le jeu et l'improvisation permettent le développement d'une réflexivité sur les dimensions affectives et corporelles de l'action collective et également sur les rapports humains et non-humains omniprésents dans les organisations.

Bibliographie

ADORNO Francesco Paolo, 2015, *Faut-il se soucier du care ?*, Paris, Éditions de l'Olivier, 192 p.

ALLARD, L., ALLOING, C., LE BECHEC, M., PIERRE, J., 2017, Émergences. « Les affects numériques » *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, [En ligne], 11 | 2017, URL : http://journals.openedition.org/rfsic/2870

BENCHERKI Nicolas, 2017, « Pour une communication organisationnelle affective : une perspective pré-individuelle de l'action et de la constitution des organisations », *Communiquer* [En ligne], 15 | 2015, URL : http://communiquer.revues.org/1701; DOI : 10.4000/communiquer.1701.
DOI : 10.4000/communiquer.1701

BERNARD Françoise, JOULE Robert-Vincent, 2012, « Lien, sens et action : vers une communication engageante », *Communication et organisation* [En ligne], 24 | 2004, URL : http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2918.
DOI : 10.4000/communicationorganisation.2918

BERNARD Julien, 2007, « Objectiver les émotions dans l'enquête de terrain. Réflexions à partir d'une étude dans les pompes funèbres », in Leservoisier O. et Vidal L. (dir.*), L'anthropologie face à ses objets*, Paris, Éditions des archives contemporaines, 109-122.

BODEI Remo, 1997, *Géométrie des passions : peur, espoir, bonheur : de la philosophie à l'usage politiques*, trad. M. Raiola, Paris, Presses universitaires de France, 494 p.

CHANLAT Jean-François, 2003, « Émotions, organisation et management : une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle », *Travailler*, vol. 9, no. 1, 113-132.
DOI : 10.3917/trav.009.0113

DOYLE McCARTHY, E., 1994, « The Social Construction of Émotions : New Directions from Culture Theory », *Sociology Faculty Publications. Paper 4*.

DUMAS Aurélia & MARTIN-JUCHAT Fabienne, 2016, « Approche communicationnelle des émotions dans les organisations : questionnements et implications méthodologiques », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 9 | 2016, URL : http://journals.openedition.org/rfsic/2103

ELIAS Norbert, 2003 *La Civilisation des mœurs* (1ère édition originale en allemand, 1939, 1ère édition française 1973), Paris, Edition Pocket, 447 p.

GROSSBERG Lawrence, 2010. Affects future : Rediscovering the virtual in the actual. In M. Gregg & G. J. Seigworth, eds. *The Affect Theory Reader*. North Carolina : Duke University Press, 309–338.

HAAG Christophe, LAROCHE Hervé, 2009, « Dans le secret des comités de direction, le rôle des émotions : proposition d'un modèle théorique », *M@n@gement* 2009/2 (Vol. 12), 82-117.
DOI : 10.3917/mana.122.0082

HOCHSCHILD Arlie, 2003, « Travail émotionnel, règle des sentiments et structure sociale », *Travailler*, n° 9, 19-49. DOI : 10.3917/trav.009.0019
DOI : 10.3917/trav.009.0019

ILLOUZ Eva, 2006, *Les sentiments du capitalisme*, Paris, Éditions du Seuil (édition originale en allemand 2006 et anglais : ILLOUZ, E. 2007. *Cold Intimacies : The Making of Emotional Capitalism*. Cambridge : Polity Press), 203 p.

LEPINE Valérie, 2009, « La reconnaissance au travail par la construction d'une relation agissante : la communication des cadres de santé », *Communication & Organisation*, N° 36, 97-108.
DOI : 10.4000/communicationorganisation.941

MARTIN-JUCHAT Fabienne, 2014, « La dynamique de marchandisation de la communication affective », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [Online], 5 | 2014, DOI : 10.4000/rfsic.1012
DOI : 10.4000/rfsic.1012

MARTIN-JUCHAT Fabienne, MENISSIER Thierry, 2016, « Du somatique au politique : l'atelier de l'imaginaire » in *Recherches en Communication n° 42*, « Une approche communicationnelle pour faire monde commun » », Annick Monseigne Marie-Elisabeth Volckrick, (coord.), 37-50.

MARTIN-JUCHAT Fabienne, STAII Adrian, 2016, (dir.) *Industrialisation des émotions et radicalisation de la modernité*, Paris, L'Harmattan, collection « Communication et civilisation », 244 p.

MASSUMI Brian, 1995, « The Autonomy of Affect », *Cultural Critique*, No. 31, The Politics of Systems and Environments, Part II. (Autumn, 1995), 83-109.
DOI : 10.2307/1354446

MENISSIER Thierry, 2000, « La rupture machiavélienne dans la découverte du jeu social des passions », in CLERO, J.-C., *L'Affectivité et la signification*, Rouen, Presses Universitaires de Rouen, 9-19.

PLANE Jean-Michel, 2008, « Séduction et management des hommes dans le contexte de l'hyper-modernisme », *Le Journal des psychologues* 2008/6 (n° 259), 49-53.

PLUTCHIK, Robert, 2008, A psycho-evolutionary theory of emotions. Soc. Sci. Inf. 21 (4–5), 529–553.

PARROTT, W. Gerrod, 2001, *Émotions in Social Psychology*, Psychology Press, Philadelphia, 392 p.

SENNETT Richard, 2013, *Ensemble : pour une éthique de la coopération*, Paris, Albin Michel, 384 p.

SIMONDON George, 1958, *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier, 367 p.

RIBERT-VAN DE WEERDT Corinne, 2011, « Les contraintes de travail et les stratégies de régulation émotionnelle en centre de relation clientèle », *Le travail humain*, vol. vol. 74, N° 4, 321-339.

ROUX Angélique, 2013, « Rationalisation des émotions dans les établissements hospitaliers : pratiques des soignants face à un travail émotionnel empêché », *Communiquer* [En ligne], 8 | 2013, URL : http://journals.openedition.org/communiquer/227; DOI : 10.4000/communiquer.227
DOI : 10.4000/communiquer.227

STIEGLER Bernard, 2015, *La Société automatique* : *1. L'avenir du travail*, Paris, Fayard, 300 p.

TENEAU Gilles & DUFOUR Nicolas, 2013, « L'organisation de la compassion en entreprise, un rôle managérial émergent », *Management & Avenir* 2013/4 (N° 62), 72-90.
DOI : 10.3917/mav.062.0072

VAN HOOREBEKE Delphine, 2008, « L'émotion et la prise de décision », *Revue française de gestion*, 2008/2 (N° 182), 33-44.

Pour citer cet article

Référence électronique

Fabienne Martin-Juchat, Valérie Lépine et Thierry Ménissier, « Émotions, dispositifs et organisations : quelles finalités, quels engagements, quelles dynamiques ? », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 14 | 2018, mis en ligne le 01 septembre 2018, consulté le 15 janvier 2019. URL : http://journals.openedition.org/rfsic/3795

Auteurs

Fabienne Martin-Juchat

Articles du même auteur

Comment se projeter affectivement dans la modernité radicale : action collective, réflexivité, autonomie [Texte intégral]

Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 14 | 2018

L'agir affectif dans le travail d'encadrement : un objet de recherche interdisciplinaire [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 12 | 2018

Approche communicationnelle des émotions dans les organisations : questionnements et implications méthodologiques [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9 | 2016

La dynamique de marchandisation de la communication affective [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 5 | 2014

Du « genre » social au « genre » incorporé : Le « corps genré » des SIC [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 4 | 2014

Valérie Lépine

Articles du même auteur

L'agir affectif dans le travail d'encadrement : un objet de recherche interdisciplinaire [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 12 | 2018

Penser la professionnalisation comme une mise en mouvement : les communicateurs [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9 | 2016

L'entretien professionnel : les contours flous de la négociation [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9 | 2016

Activités des commissions Formation – Recherche – Relations professionnelles [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 1 | 2012

Thierry Ménissier

Articles du même auteur

Comment se projeter affectivement dans la modernité radicale : action collective, réflexivité, autonomie [Texte intégral]
Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 14 | 2018

Droits d'auteur

Les contenus de la *Revue française des sciences de l'information et de la communication* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International.