

Séance thématique

Pré-programme

Paroles au travail et intégration professionnelle

Olivia Foli

Mercredi 11 décembre 2019

14h00-17h00 - Céreq Marseille (salle du 2nd)

Présentation de la séance

Dans le cadre de cette séance thématique, nous recevrons Olivia Foli, maîtresse de conférences en sciences de l'information et de la communication à Sorbonne Université, CELSA, Paris. Ses travaux actuels s'intéressent à la manière d'appréhender et d'analyser la parole au travail dans son contexte d'usage, ainsi qu'aux dispositifs d'expression mis en place au sein des organisations dans une double optique didactique et managériale. La présentation sera suivie d'une discussion effectuée par Josiane Boutet*, sociolinguiste, professeure émérite à l'Université Paris-Sorbonne, puis d'un échange avec la salle.

Présentation du SEMAT

Le séminaire méthodologique d'analyse du travail (SEMAT), depuis sa création en 2009, a pour but de créer un processus de capitalisation sur le thème du travail et de son analyse. Dans une optique d'approfondissement et de mutualisation, l'objectif est d'analyser les méthodologies mobilisées en analyse du travail par le Céreq, son réseau de Centres associés et d'autres organismes ou structures d'étude et de recherche, lors des sollicitations qui leur sont adressées (études, recherches, expertises, accompagnement méthodologique, etc.). Dans cette perspective, le séminaire examine les apports et limites des pratiques existantes en la matière et leur contribution à la compréhension des relations formation-emploi-travail. En plus des séances thématiques qu'il organise, le SEMAT offre également l'occasion de discuter et de débattre à partir de la présentation d'ouvrages récemment publiés et qui comportent une dimension méthodologique. A cet effet, des séances spéciales « Publication » sont organisées.

* Boutet Josiane, 2016, *Le pouvoir des mots*, Paris, La Dispute, 256 p.

Boutet Josiane (dir.), 2005, *Paroles au travail*, L'Harmattan, Coll. « Langage et travail »

Paroles au travail et intégration professionnelle

Une lecture à partir de recherches sur les paroles de plainte au travail et sur l'accompagnement des étudiants en formation par voie d'apprentissage à l'université

En organisation, la parole est omniprésente dans les situations de travail et dans les échanges entre collègues, comme par exemple dans les interactions pour la réalisation de l'activité, les réunions ou les moments de pause. Or, les possibilités d'expression divergent selon le contexte et la scène de l'action. Être recruté dans une organisation, intégrer une équipe de travail, s'accompagne de l'apprentissage de certaines normes d'expression et de comportement s'activant dans les interactions. L'individu apprend, en situation, ce qu'il est possible de dire, ce qui est mal considéré, ainsi que la manière « correcte » de s'exprimer dans une culture et un contexte donné. La parole et l'expression au travail sont ainsi l'objet d'une régulation sociale.

Ces processus sont illustrés à partir d'une recherche sur les paroles de plainte en organisation, menée par démarche qualitative pendant plusieurs années. On montrera que l'intégration professionnelle s'accompagne de l'apprentissage des possibilités d'exprimer une plainte et que le lien entre les paroles de plainte et la souffrance est labile.

Les résultats débouchent sur une réflexion quant aux dispositifs d'expression et d'écoute en organisation. On peut d'une part s'interroger sur les appareillages élaborés à des fins managériales, par exemple dans le cadre de démarches de prévention ou de traitement des problèmes de santé au travail. On raisonne d'autre part sur l'élaboration de dispositifs de parole favorisant la distanciation et la réflexivité. Une expérience conduite à l'université pour le suivi et l'accompagnement de la formation des étudiants par voie d'apprentissage sera présentée. On montrera le cadre mis en place et on questionnera la compétence de réflexivité développée par les étudiants-apprentis.

Quelques références bibliographiques :

Foli Olivia, 2009, « Émotions et bureaucratie. Frustration intime, paroles de plainte et intégration au milieu », dans Berrebi-Hoffmann Isabelle (dir.), *Politiques de l'intime. Des utopies sociales d'hier au monde du travail d'aujourd'hui*, Paris, La Découverte, p. 249-264

Foli Olivia, 2014, « Plainte au travail », dans Zawieja Philippe, Guarnieri Franck (coord.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Le Seuil, p 556-557

Foli Olivia, 2019, « La relation apprenant – formateur au service du développement personnel de l'étudiant ? Expérimentation universitaire d'une médiation par la parole au travail », *Communication & Management*, vol. 16, n°1, p 79-92