

Une approche affective de la communication organisationnelle : Implications épistémologiques et méthodologiques

Jean-Luc Moriceau, Institut Mines-Télécom/TEM, jean-luc.moriceau@telecom-em.eu

La communication organisationnelle est le plus souvent appréhendée dans sa capacité à transmettre un message, une intention, une emprise, mais elle peut également être abordée dans ses effets sur les destinataires. Les slogans, les images, les discours, les interfaces peuvent alors être étudiés non comme des intentions ou des symboles à produire et décoder, mais comme formant une expérience esthétique, comme engendrant un ensemble d'affects et de percepts. Cependant, une telle perspective pose de redoutables questions épistémologiques et méthodologiques, que nous voudrions ici explorer.

L'expérience esthétique est effet faite d'une étoffe bien singulière. Son double caractère expérientiel et esthétique défie nos outils plus habitués à traiter des significations que de l'expérience et du sensible. Si on veut la connaître en tant qu'expérience, on ne peut s'en extraire pour l'examiner à distance, il s'agit de plutôt décrire et réfléchir notre « expérience de l'expérience » (Massumi, 2015), en ne s'intéressant pas seulement à son sens, mais aussi à des effets de plaisir ou de déplaisir, d'étrangeté ou de reconnaissance, aux places et positions de pouvoir qu'elle instaure, aux capacités d'expression qu'elle fournit, aux mouvements qu'elle fait naître, etc. Il s'agit également de ne pas la figer, de la prendre dans un seul concept ou une représentation, de la placer dans une catégorie, ce qui ne rendrait pas compte de l'expérience. Enfin, nous voudrions la conserver comme rencontre, en un point où l'expérience subjective se conjugue avec la structure et le contexte de son apparition, sa matérialité et la mémoire qui la hante, sa singularité avec la culture et l'histoire qui l'ont rendue possible, etc.

Dans ce but, nous nous inscrivons dans le « tournant vers les affects » qui ne désigne pas seulement l'incorporation des affects aux côtés de la raison, du calcul et de la stratégie (Clough, 2007) mais avant tout propose un mode d'enquête où le chercheur se laisse guider par les affects, plonge dans le concret, vécu, partial, local, spécifique, expérimenté, relationnel (Letiche & Lightfoot, 2014), puis tâche de penser et d'écrire à neuf depuis ce bain expérientiel. Il y a ainsi un double mouvement : celui d'abord de se laisser affecter par l'expérience sans savoir où elle va nous mener. Pour Stewart (2007), les affects arrivent à la manière d'un événement. Ils ne nous montrent pas la *big picture* de la communication organisationnelle mais témoignent de la variété et de l'efficace de ses effets sur nos vies, nos corps, nos agirs. Le second mouvement consiste à réfléchir à partir de, et à travers, ces affects au présent pour saisir des traces et des effets politiques, mémoriels, éthiques, existentiels. Les affects envahissent notre intériorité mais ils disent quelque chose des structures, de l'histoire, du biopolitique, des effets de subjectivités, de l'imaginaire collectif.

L'enquête commence donc en s'exposant à l'expérience et par une description phénoménologique de ce contact sensoriel avec la communication organisationnelle, attentive à ce que les lumières, couleurs, sons, goûts, odeurs, touchers produisent en nous. Il s'agit de se laisser toucher, au double sens de cette expression (Sedgwick, 2003) par un contact corps à corps, sens à sens, à la manière des réflexions de Jean-Luc Nancy (2008). Contre une certaine vision de l'objectivité, se laisser affecter signifie faire entrer en nous ce qu'on étudie, et l'affecter en retour. Il est fort probable que nous ne serons plus tout à fait les mêmes à l'issue de l'enquête. Il faut accepter de n'avoir accès qu'à un savoir « contaminé » comme l'appelle Stewart (Stewart, 1991), qui n'est alors pas signe de l'indolence du chercheur mais d'un contact authentique avec l'expérience. En contrepartie la réflexivité sur ces (inter-)constructions (de l'expérience, des discours, des échanges, des pensées...) est source de compréhensions élargies. Ainsi le premier mouvement de l'enquête s'apparente à l'injonction de Deleuze affirmant que l'art n'a pas à être interprété, qu'il vaut mieux l'expérimenter, le laisser nous affecter. Critique et clinique, une telle rencontre nous force à recomposer nos pensées, notre position, nos certitudes, notre mode d'existence. Il ne s'agit ainsi pas de vouloir adjoindre une brique de plus dans le mur de la connaissance, mais de s'attacher à faire naître du sens depuis l'expérience esthétique qu'on expérimente.

Le second mouvement est celui d'une réflexivité politique et éthique à partir du précédent contact affectif. En effet, ce contact le moins médiatisé possible pourrait sembler ignorer l'ancrage historique et politique de la communication organisationnelle. Pourtant, c'est sans doute cette immédiation même qui nous met en contact direct avec ces contextes globaux (Massumi, 2015) – même s'ils n'apparaissent pas toujours de façon explicite, blottis dans des affects tels la colère, la honte ou de la culpabilité (cf. Sedgwick, 2003). Cette prise directe est justement ce qui nous remet en contact avec ce que nous ne voyons plus, enfouis, refoulés ou tabous, « les désaveux constitutifs des sociétés industrielles capitalistes occidentales, présentant des corps fantômes et les restes traumatisés des histoires effacées » (Clough, 2007, p.3). Les affects laissent transparaître les cicatrices et les révoltes, les constructions identitaires en réponse aux discours reçus (Butler, 1997), les batailles autour du contrôle des subjectivités (Hardt & Negri, 2009). Nous n'en ressortons pas avec un modèle critique et englobant, mais avec l'impression oppressante d'une puissance sourde et sensible qui transit nos vies. Notre lien avec les forces politiques n'est pas seulement cognitif, il est présent et affectif, notre existence est déjà contaminée, nous y sommes toujours déjà engagés. Et si l'on se demande pourquoi l'expérience esthétique nous affecte d'une façon particulière, la réflexion ne pourra éviter les questions des effets du genre, de la sexualité, de l'ethnie, de l'âge, de la classe sociale, de la nation, de la religion, du bord politique, etc. Rancière nous a appris à percevoir combien l'esthétique est elle-aussi politique, reposant sur un « partage du sensible » (2000). Ce qui permet de saisir l'expérience est en même temps ce qui attribue des rôles, des places et des droits : ce qu'on voit et ce qu'on peut en dire, qui a le droit de s'exprimer, qui organise l'espace et le temps, etc. La réflexion poursuit ainsi qui a le droit et la légitimité de la parole, et qui sont les « sans parts » du partage.

Mais cette rencontre immédiate nous expose aussi au visage de l'autre, le tournant est sous-tendu par l'éthique de Lévinas (Letiche et Lightfoot, 2014). Les affects nous décentrent et nous replacent dans une configuration plus large, dont nous ne sommes qu'une part. Lingis (e.g. Forthcoming), nous donne ainsi un grand nombre d'exemples de réflexions éthiques nées de rencontres ouvertes aux affects. Ou Veissière (2009), alerté par certains affects, se rend compte que sa compassion et celles d'autres humanitaires sont manipulées par certains enfants et apprend à comprendre l'aide de leur point de vue. On peut se surprendre à éprouver des affects « négatifs », comme le rejet, le dégoût

ou le mépris, envers ceux qu'on étudie, et ceux-ci ne doivent pas être écartés. L'expérience esthétique engendre un complexe d'affects, et c'est ce complexe qu'il faut réfléchir, même s'il ne livre pas une image positive de nous-mêmes ou de l'expérience étudiée (Letiche et Lightfoot, 2014).

Enfin, l'écriture de la recherche va tenter de se faire performative, de viser non l'exhaustivité mais la « justesse » de l'atmosphère et de l'efficacité affective pour exposer le lecteur à la puissance de l'expérience et la discuter avec elle ou lui. Il s'agira de tenter de restituer les blocs de percepts et d'affects, et de les relever par les concepts, les rendre lisibles ou les reprendre pour les répéter dans le territoire académique. Les présentations de Lingis sont par exemple de puissantes performances. Il n'est jamais assuré qu'une telle écriture performative fonctionne. Si elle réussit, l'expérience esthétique n'est pas réduite à des éléments, elle n'est pas figée pour être expliquée, la voici relayée, partagée, pleine encore de son potentiel d'enseignement.

Il ne s'agit bien sûr que d'une perspective complémentaire sur la communication organisationnelle, orientée sur sa réception et ses effets mais qui nous semble susceptible d'en montrer et réfléchir de nouveaux aspects.

- Butler, J. (1997). *Excitable Speech: A Politics of the Performative*. New York: Routledge.
- Clough, P. T. (2007). *The Affective Turn: Theorizing the Social* (1st Ed. edition). Durham: Duke University Press Books.
- Hardt, M., & Negri, A. (2009). *Commonwealth*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Letiche, H., & Lightfoot, G. (2014). *The Relevant PhD*. Rotterdam: Sense Publisher.
- Lingis, A. (Forthcoming). Justice. In H. Letiche, G. Lightfoot, & J.-L. Moriceau, *Demo(s)*.
- Massumi, B. (2015). *Politics of Affects*. Cambridge UK: Polity Press.
- Nancy, J.-L. (2008). *Le poids d'une pensée, l'approche*. Strasbourg: La phocide.
- Rancière, J. (2000). *Le Partage du sensible : Esthétique et politique*. Paris: La Fabrique.
- Sedgwick, E. K. (2003). *Touching Feeling: Affect, Pedagogy, Performativity*. Durham, NC: Duke University Press.
- Stewart, K. (1991). On the Politics of Cultural Theory: A Case for "Contaminated" Cultural Critique'. *Social Research*, 58(2), 395–412.
- Stewart, K. (2007). *Ordinary Affects*. Duke University Press.