

Université de Montréal

Le rôle des émotions dans le processus de *sensemaking* :
L'analyse communicationnelle de récits d'expériences de personnes travaillant
dans une résidence pour personnes âgées

par

Caroline Leclerc

Département de communication

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures et postdoctorales
en vue de l'obtention du grade de
Maîtrise en Sciences de la communication (M. Sc.)
Option Communication organisationnelle

Octobre, 2010

© Caroline Leclerc, 2010

Université de Montréal
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Ce mémoire intitulé :
Le rôle des émotions dans le processus de *sensemaking* :
L'analyse communicationnelle de récits d'expériences de personnes travaillant
dans une résidence pour personnes âgées

présenté par :
Caroline Leclerc

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Dominique Meunier _____ Président-rapporteur
Boris H. J. M. Brummans _____ Directeur de recherche
Daniel Robichaud _____ Codirecteur de recherche
André A. Lafrance _____ Membre du jury

RÉSUMÉ

Au cours des dernières décennies, les chercheurs ont souligné l'importance d'étudier les émotions et le processus de construction de sens (*sensemaking*) de Weick (1995) dans des contextes organisationnels. Cependant, peu d'études ont examiné les relations complexes entre ces deux dimensions de l'expérience organisationnelle. Pour comprendre davantage ce lien, cette étude explore l'interprétation du rôle des émotions dans le processus de *sensemaking* dans le contexte d'un centre d'hébergement pour personnes âgées. Fondée sur l'analyse de récits d'expériences de six employés, cette analyse narrative révèle les principales différences et similitudes dans la manière dont les émotions marquent le *sensemaking* de ces employés dans leurs interactions quotidiennes au travail. De plus, cette recherche montre que l'accent mis sur les émotions peut faire ressortir des aspects organisationnels particuliers du *sensemaking* qui, autrement, restent pris pour acquis (ou cachés).

Mots clés : émotion, *sensemaking*, interaction, communication organisationnelle et récit d'expériences

ABSTRACT

Over the past decades, scholars have stressed the importance of investigating emotions and Weick's (1995) sensemaking in organizational settings. However, few studies have examined the intricate relationships between these concepts. To address this issue, this interpretive study explores the role of emotions in processes of sensemaking in the context of a nursing home, based on an in-depth analysis of experiences histories of 6 of its employees. This narrative analysis reveals key differences and similarities in the way emotions color these employees' sensemaking of everyday work interactions. In turn, this research shows that a focus on emotions can shed light on particular aspects of organizational sensemaking that otherwise remain taken for granted (or hidden).

Keywords: emotion, sensemaking, interaction, organizational communication and experiences stories

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	III
ABSTRACT	IV
TABLE DES MATIÈRES	V
REMERCIEMENTS	VII
INTRODUCTION	1
<i>Introduction du sujet de recherche</i>	1
<i>Objectifs de recherche</i>	1
CHAPITRE 1 : REVUE DE LA LITTÉRATURE	4
1.1 Les émotions	4
1.2 Le sensemaking	13
1.3 Question de recherche	19
CHAPITRE 2 : MÉTHODOLOGIE	20
2.1 Le positionnement de recherche	20
2.2 Le contexte du terrain de recherche	20
2.3 Le terrain de recherche : le centre d’hébergement Thibault	21
2.4 La méthode de collecte de données	22
2.5 La sélection et la description des participants	25
2.6 La transcription	26
2.7 Les considérations éthiques	26
2.8 L’analyse des données	27
CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES DONNÉES	31
3.1 Première manière de faire sens de leurs relations avec les résidents	32
3.2 Deuxième manière de faire sens de leurs relations avec les résidents	41
3.3 Troisième manière de faire sens de leurs relations avec les résidents	51

3.4	Quatrième manière de faire sens de leurs relations avec les résidents	58
3.5	Conclusion	75
	CHAPITRE 4 : DISCUSSION ET CONCLUSION	77
4.1	Discussion	77
4.2	Limites de la recherche	86
4.3	Suggestions de recherches futures	87
4.4	Conclusion finale	87
	RÉFÉRENCES	89
	ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTREVUE	I
	ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	II

REMERCIEMENTS

Avant de présenter cette recherche qui me tient vraiment à cœur, j'aimerais tout d'abord remercier les nombreuses personnes qui ont contribué à la réussite de ce mémoire. À commencer par Mme Nicole Giroux, professeure retraitée du département de communication, qui a su croire en moi et en mon potentiel. Elle m'a donné le goût de découvrir la phénoménologie et le côté plus humain des recherches en communication.

Je veux également souligner l'apport de mon directeur de recherche Boris H. J. M. Brummans qui a été une inspiration pour moi. C'est un homme plein de talents pour qui la recherche est un plaisir. Il sait repousser les limites des interprétations et ouvre la voie à tous ceux qui veulent comprendre différemment les organisations. Il m'a donné la chance de travailler sur un sujet que j'ai exploré au cours de cette dernière année sans jamais me contraindre dans ma manière de comprendre mon sujet. J'ai disposé d'une grande liberté dans mes démarches et cela m'a permis de réellement m'approprier cette recherche. Malgré tout, M. Brummans est très rigoureux et ne m'a jamais laissée effleurer des concepts puisqu'il m'a poussée à les approfondir jusqu'à ce qu'ils deviennent clairs pour moi et je lui suis reconnaissante.

Je tiens aussi à remercier mon codirecteur de recherche M. Daniel Robichaud sans qui je n'aurais pu réaliser cette recherche de la même manière. M. Robichaud m'a beaucoup aidée à mieux structurer mes idées. Par sa grande expérience en communication et son très grand savoir sur un nombre incalculable d'auteurs, il m'a guidée afin que je puisse m'exprimer efficacement. Merci pour nos conversations et pour votre façon naturelle de m'expliquer des concepts lorsque je ne savais plus trop où j'en étais. M. Robichaud et M. Brummans ont fait un très bon travail d'équipe. Ce sont des personnes très dynamiques et passionnées qui aiment profondément ce qu'ils font. Ils m'ont toujours encouragée et ils ont su me faire progresser et venir à bout de ce projet.

Je souhaite également remercier les six personnes qui ont gentiment accepté de me raconter une partie de leur vie dans l'organisation Thibault. Ils ont accueilli mon projet avec enthousiasme et m'ont parlé à cœur ouvert. Votre générosité est très appréciée et cela a fait en sorte que ce mémoire soit une réflexion très personnelle et émotive de la vie dans votre organisation. Sans votre don de temps et de votre personne, toute cette recherche n'aurait pu aboutir aux mêmes résultats.

Enfin, je ne voudrais surtout pas oublier de remercier ceux qui sont au cœur de cette réussite et j'ai nommé ma famille et mes amis proches. Je ne peux exprimer toute la joie que j'ai d'avoir des personnes telles que vous dans ma vie. Merci beaucoup de m'avoir appuyée tout au long de ce projet.

Encore une fois, merci à tous.

INTRODUCTION

Introduction du sujet de recherche

Les théories sur les organisations se sont beaucoup transformées depuis un siècle. Suivant leurs courants de pensée, les chercheurs ont modifié et redéfini le rôle des individus dans l'organisation et notre manière de comprendre l'organisation. Le rôle des individus dans une organisation est passé d'un outil de performance, de contrôle et de hiérarchisation à un état d'être en interaction défini par son contexte. En intégrant la communication et la construction de sens comme étant un processus performé, l'organisation est devenue la construction sociale des gens en interaction.

Dans la littérature, la conception des émotions dans l'organisation a, elle aussi, évolué depuis la révolution industrielle. Les émotions ont d'abord été conçues comme un état biologique peu utile à l'organisation. Ensuite, elles ont été définies comme des éléments de la mécanique organisationnelle appuyant l'organisation dans l'accomplissement de ses tâches. Puis, tranquillement, avec l'arrivée des théories constructivistes et de la vision performative de l'organisation, les émotions sont devenues des éléments indissociables de toute activité humaine et de leurs processus cognitifs.

Objectifs de recherche

Dans cette recherche, je veux comprendre et réunir ces deux pans de la littérature sur les organisations qui se sont développés parallèlement en s'ignorant l'un l'autre. D'un côté, les émotions ont été évoquées comme faisant partie du processus de construction de sens, sans définir clairement leur rôle dans ce processus. D'un autre côté, la construction de sens des personnes en milieu organisationnel tel que la conception du *sensemaking* de Weick (1995) est présentée comme étant processuelle et interactionnelle sans tenir compte des émotions.

Cette recherche est une exploration du rôle des émotions dans le *sensemaking* dans laquelle je vais mettre en relation le *sensemaking* et les émotions. Ce mémoire sera divisé en 4 chapitres. Tout d'abord, j'expliquerai les efforts des chercheurs à réunir ces deux concepts. Pour ce faire, dans le premier chapitre, je ferai une revue de la littérature sur la conception des émotions à travers les différents courants de pensée des dernières décennies et je définirai la conception de Weick (1995) du processus de *sensemaking*. Ainsi, il me sera possible d'expliquer les raisons pour lesquelles il semble possible de réunir les émotions au processus de compréhension de situations interactionnelles qu'est le *sensemaking* et je serai aussi en mesure de définir mes questions de recherche.

Selon ma compréhension du *sensemaking*, les émotions pourraient en être une des propriétés. Afin d'appuyer cette perspective interactionnelle, j'expliquerai au deuxième chapitre la méthodologie de cette recherche. Je définirai les raisons qui m'ont poussée à me servir d'une approche narrative où les récits d'expériences de six personnes travaillant dans un centre pour personnes âgées ont été utilisés pour explorer le sujet. Je vous donnerai les détails sur l'organisation appelée le centre d'hébergement Thibault¹ qui est le lieu de travail de mes répondants et les raisons qui m'ont poussée à faire ce choix de terrain de recherche. Dans ce chapitre, je donnerai aussi les détails sur la transcription des données, le respect de la confidentialité et sur l'analyse des données.

Ainsi, après avoir abordé les détails sur l'utilisation d'une telle méthode de recherche, je présenterai au troisième chapitre certains extraits particulièrement révélateurs des récits des répondants. Ces extraits qui seront décrits sont des moments très touchants pour les participants dans lesquels ils décrivent leurs relations avec les résidents à travers des interactions qu'ils ont eues dans le centre d'hébergement Thibault. La description que je ferai des récits servira à comprendre le rôle des émotions dans ceux-ci et à faciliter l'analyse qui sera faite

¹ Thibault est un nom fictif. Tous les noms de personnes et de lieux seront fictifs dans cette recherche afin de préserver leur identité.

par la suite. Le chapitre quatre portera sur l'analyse de ces données. Je reviendrai sur les éléments importants qui sont ressortis de mes descriptions et je ferai des liens avec ma revue de la littérature sur les émotions et le processus de *sensemaking*. Dans ce même chapitre, je conclurai par une réflexion sur les limites de cette recherche en communication organisationnelle et je proposerai des pistes pour des recherches futures.

CHAPITRE 1 : REVUE DE LA LITTÉRATURE

1.1 Les émotions

Le rôle des émotions dans les organisations a toujours été lié à la conceptualisation du rôle des individus dans l'organisation. Cela semble évident, puisque l'être humain est intrinsèquement lié à ses émotions. Pourtant elles n'ont pas toujours été perçues comme étant importantes pour l'organisation.

Dans cette partie, je ferai la revue de la littérature sur le rôle des émotions en milieu organisationnel. Tout d'abord, je vais vous présenter deux grandes perspectives pour envisager l'expérience émotionnelle soit : la perspective fonctionnaliste et la perspective socioconstructiviste (Ashforth & Humphrey, 1995). Selon Fineman (2000), ces deux perspectives n'ont pas su rendre compte de la relation entre les émotions et la construction de sens et j'en expliquerai les raisons. Dans la perspective managériale/positiviste, je présenterai les émotions comme des interférences à la rationalité (Dougherty & Drumheller, 2006). Ensuite, je commenterai la perspective socioconstructiviste et j'expliquerai son échec à parler du lien entre les émotions et la rationalité selon les trois arènes de Fineman (2000). Puis, je terminerai cette revue de la littérature sur les émotions par une discussion sur de nouvelles avenues dans les théories organisationnelles qui rendent compte du rôle des émotions dans la construction de sens. Je définirai leur manière de mettre en relation les émotions et le *sensemaking et la définition des émotions qui sera utilisé dans cette recherche*.

1.1.1 La perspective fonctionnaliste

Mumby et Putnam (1992) expliquent que depuis la venue de la perspective managériale et du rationalisme organisationnel, les émotions ont été attribuées à des éléments irrationnels typiquement féminins, séparés de l'homme et du monde du travail. Les travaux de Darwin (1872) et de Freud (1911) ont inspiré une perspective naturaliste de l'être humain et de l'organisation en encourageant une

compréhension de l'émotion comme un élément personnel, instinctif, prédéterminé, fixe et universel (dans Hochschild, 1979). Ces auteurs étaient intéressés par les facteurs biologiques dans la compréhension de l'être humain.

Il en a résulté une conception mécanique de l'être humain et de l'organisation où la rationalité des individus était le moteur des opérations et où l'emphase était mise sur l'ordre, la précision et la routinisation des processus organisationnels (Domagalski, 1999). Cette vision managériale implique que l'expression des émotions est comprise dans un mécanisme de contrôle et de simulation pour servir les buts de l'organisation (Mumby & Putnam, 1992). Pour Soares (2003), le management essaie d'imposer, de contrôler et de gérer différentes règles concernant les émotions pour le bien des organisations. Ainsi, le point central de cette perspective est la coordination et le contrôle de soi autant physiquement que mentalement afin d'accomplir son travail efficacement (Hochschild, 1983).

Cette rationalisation de l'être humain dans l'organisation a encouragé des schémas organisationnels où l'homme est considéré comme le genre dominant et où le travail émotionnel consiste à exploiter ses émotions en surface pour le bon fonctionnement de la hiérarchie dans l'organisation (Fineman, 1996). En présentant les émotions comme étant au service d'un processus de civisme qui fait régner l'ordre social, le rôle des émotions est corrompu par une vision instrumentale de l'homme dans l'organisation (Fineman, 1996).

Les recherches sur les émotions dans la perspective fonctionnaliste servent les buts des organisations. Des auteurs comme Adler, Rosen, Silvertin (1998) ont utilisé une approche prescriptive de la gestion des émotions dans la négociation afin d'user de celles-ci à des fins stratégiques. L'émotion est, pour ces auteurs, comme une impulsion à agir chez l'individu qui négocie. Si elles sont utilisées adéquatement, elles peuvent être utiles lors de négociations.

Ainsi, dans la perspective fonctionnaliste, les émotions sont rationalisées et instrumentalisées à des fins stratégiques pour le bon fonctionnement de l'organisation.

1.1.2 La perspective socioconstructiviste

Dans la perspective socioconstructiviste, les émotions ont été définies différemment. Pour Tracy (2000), les socioconstructivistes ont modifié notre compréhension du rôle des émotions en milieu organisationnel. L'organisation est pour eux construite et gérée par les contraintes interactionnelles, communicationnelles et contextuelles. Pour Fineman (2000), les théories socioconstructivistes ont placé les émotions dans une arène organisationnelle de la culture, de la politique et de la dramaturgie. Domagalski (1999) explique que les socioconstructivistes ont étudié le langage et la cognition des personnes en interaction en dégagant l'influence des normes et de la culture sociale sur la compréhension et l'interprétation des émotions. Les émotions sont comprises comme une construction sociale dans les situations interactionnelles. C'est dans ce sens que pour Fineman (2000), les émotions sont encore prises dans des définitions qui les mettent à l'écart de la cognition.

Pour comprendre cette conception du rôle des émotions, il faut aussi comprendre la place que l'être humain avait pour eux dans l'organisation. Plusieurs auteurs socioconstructivistes, dont Weick (1979), ont notamment fait valoir que l'organisation est fondamentalement la pensée des acteurs (dans Fineman, 2000). Pour ces derniers, la compréhension des organisations passe par la compréhension de la cognition de l'être humain en interaction.

Les émotions dans l'arène organisationnelle de la culture

Ainsi, pour Fineman (2000) la première arène est la culture organisationnelle dans laquelle les émotions ont été utilisées. Cette façon de concevoir le rôle de l'individu et de l'organisation a donné lieu à une multitude de recherches sur la culture organisationnelle et la construction sociale des émotions.

Des chercheurs comme Hatfield, Cacioppo et Rapson (1994) ont développé une théorie sur la contagion émotionnelle qui a ouvert beaucoup de voies aux recherches sur les effets sociaux des émotions. Ils ont proposé que les émotions ont des effets sur le pouvoir et sur le statut social en milieu organisationnel. Ils ont aussi offert une meilleure compréhension de la dynamique de groupe. Ils ont expliqué que la perception de situations organisationnelles est influencée par les émotions vécues dans le groupe.

Collins (1981) a eu un point de vue très intéressant à ce sujet, en expliquant que les émotions sont en quelque sorte le moteur des relations sociales. Les gens développent, avec les émotions échangées dans les communications, des appuis pour les routines organisationnelles. Ainsi, la ritualisation de dialogue est, pour lui, un mécanisme qui s'exprime différemment pour chacun et qui produit à différents niveaux, de la solidarité et de l'identification envers des groupes. Frijda (1986) a exprimé l'idée que les émotions jouent un rôle central dans les processus interactionnels parce que ce sont elles qui motivent les gens à agir (dans Kunnen & Bosma, 2006).

Les émotions dans l'arène organisationnelle de la politique

Pour Fineman (2000), il est aussi question dans certaines théories des socioconstructivistes d'une arène organisationnelle politique dans laquelle les émotions ont été utilisées pour négocier. La négociation est très importante pour créer du sens, c'est un processus dans lequel les acteurs produisent une définition de la situation et conviennent d'un sens partagé de l'ordre social (Fineman, 1990). Ainsi, par l'utilisation stratégique des émotions lors de négociations, il est possible d'obtenir des effets sur les relations interpersonnelles (Van Kleef, De Dreu & Manstead, 2004). Les interactions sont vues comme des activités politiques où l'utilisation des émotions peut servir les intérêts de l'individu dans l'organisation (Barry, 1999). La notion de pouvoir implique pour certains, comme Foucault (1988) la conception et l'utilisation du discours ponctué d'émotions pour arriver à ses fins. Foucault (1988) a indiqué comment la production du discours est ponctuée de règles émotionnelles. Ces règles émotionnelles sont liées à notre

identité qui elle-même est contrainte et, en même temps, libérée par la compréhension que l'individu a de l'organisation (dans Tracy, 2000). Cette compréhension que la personne a d'elle-même dans l'organisation règle ses actions pour que l'organisation arrive à ses buts. Ainsi, pour Fineman (2000) le travail émotionnel servant à des fins politiques est une vision contraignante du rôle de l'émotion dans le processus de rationalisation.

Dans le même ordre d'idée, depuis une vingtaine d'années, le conflit émotionnel semble aussi prendre sa place dans certaines théories organisationnelles. Il est employé comme tactique de négociation (Barry, 1999). Pour certains, le conflit fait partie intégrante de la vie organisationnelle et il est très positif s'il est bien utilisé. Bodtker & Jameson (2001) expliquent que « to be in conflict is to be emotionally activated » (p.259). Bodtker et Jameson (2001) insistent sur le rôle des émotions dans la formation et dans la transformation de conflits en gains positifs à long terme pour la gestion organisationnelle. Pour eux, on accorde au conflit une valeur émotionnelle qui change d'une personne à une autre, selon son importance et sa signification. Ces valeurs émotionnelles s'expriment dans la communication, elles sont différemment interprétées par chacun et elles ont un impact sur les interactions futures (Jones, 2001). Comme nous avons pu le constater dans ces théories, les émotions font parties de la personne dans l'organisation, mais elles servent encore l'intérêt des personnes. Dans cette approche politique, les émotions sont au service des membres de l'organisation afin de pouvoir mieux interagir au travail (Dougherty & Krone, 2002 dans Dougherty & Drumheller, 2006).

Les émotions dans l'arène organisationnelle de la dramaturgie

Finalement, la dernière arène des émotions qui a influencé notre perception du rôle des émotions dans les organisations, que Fineman (2000) voit dans les théories des socioconstructivistes, est la dramaturgie introduite par Goffman (1959). Dans cette conception de l'être humain en interaction, l'attention est portée sur la performance de « l'acteur » sur scène (organisation) et sur l'adoption de rôles qui sont définis par la société. Les employés d'une organisation doivent

performer par la mise en scène d'émotions en pensant aux normes implicites et explicites qui sont appropriées à la situation. Selon les situations sociales, l'individu a différents rôles qui dictent sa manière de se comporter et de performer par l'utilisation de certaines émotions (Tracy, 2000).

Dans cette conception du rôle de l'individu en interaction, l'émotion perçue n'est pas nécessairement l'émotion vécue, puisque cette émotion perçue sert d'appui à une tactique de négociation (Hopfl & Linstead, 1993 dans Domagalski, 1999) et à la constitution de l'interaction. C'est-à-dire que chaque action, incluant les émotions, entraîne une compréhension de l'interaction, mais toutes les actions semblent être passives puisqu'elles sont le reflet de conventions sociales (Hochschild, 1979).

Fineman (2000) exprime sa compréhension du travail des socioconstructivistes, tel que Weick (1969), en expliquant comment les émotions ont été écartées des processus cognitifs, malgré leurs insertions plutôt simplistes dans les interactions : « we are left with an impression of organizations as places where there is much head work, but little of the heart » (p. 13).

Pour Hochschild (1983) bien que les socioconstructivistes aient défini le rôle des émotions comme étant socialement construit et performé dans les interactions, les émotions restent des façades destinées à un auditoire dans le but de servir l'organisation. Cette façon de concevoir l'émotion semble être, pour elle, encore du travail émotionnel puisque l'émotion exprimée fait l'objet d'une gestion et d'un travail constant, particulièrement dans les moments où elle est en contradiction avec l'émotion ressentie. Cela semble faire pour Hochschild (1983) une dichotomie entre la vraie identité qui est en dehors de l'organisation et la fausse identité dans l'organisation. Dans ces approches, les émotions ne servent qu'à aider l'organisation, elles sont instrumentalisées.

1.1.3 Les nouvelles théories organisationnelles et les émotions dans la construction de sens

En suivant le raisonnement des chercheurs sur le rôle des émotions dans les organisations, j'ai montré qu'elles sont de plus en plus comprises comme étant impliquées dans la compréhension de situations organisationnelles malgré le fait qu'elles soient encore instrumentalisées. Fineman (2000) exprime l'idée que lorsque la part des émotions dans le processus de construction de sens sera comprise, nous pourrons voir les actions sociales comme étant le reflet et le produit des émotions. Pour Miller, Considine et Garner (2007), les émotions sont un aspect central de l'organisation et elles estiment que la communication fait partie de façon intégrante de cette expérience émotionnelle. Dans le même ordre d'idée, Ashforth et Humphrey (1995) définissent les émotions comme des parties intégrantes et inséparables de notre vie de tous les jours. Pour eux, les émotions sont indissociables du processus de rationalisation et de la vie organisationnelle.

Mumby et Putnam (1992) ajoutent que la rationalisation, à laquelle participent les émotions, est un processus intersubjectif qui émerge des pratiques communicationnelles d'une organisation. Cela implique que la compréhension de situations interactionnelles ne peut se faire sans les émotions et que les émotions ne peuvent être rationnelles par elles-mêmes (Fineman, 1996).

Bandura (1976) va plus loin en expliquant que les émotions vécues sont agissantes avant, pendant et après une interaction puisque les expériences émotionnelles directes ou apprises par observations sont une source d'informations qui influencent nos comportements et notre désir d'apprendre. Fineman (2000) ajoute que les expériences de la vie personnelle de chacun des membres d'une organisation modifient sa manière de s'organiser et, par la même occasion, ces expériences modifient la manière de ressentir les interactions. Nos cadres de référence, guidés par nos émotions, nous indiquent ce qui est à faire ou à ne pas faire dans certains types d'interactions en fonction du rôle que nous pensons avoir

dans l'organisation et vice-versa, nos émotions sont guidées par nos cadres de référence.

En suivant le parcours de la conceptualisation des émotions dans la littérature en commençant par la perspective fonctionnaliste, nous pouvons voir que les émotions ont été extériorisées des organisations comme des éléments impropres à la rationalité. Pour, ensuite, être utilisées comme des outils au service de l'organisation. Puis, dans la perspective socioconstructiviste, les auteurs ont impliqué les émotions aux situations interactionnelles, mais elles demeuraient utilisées comme façade pour servir l'organisation. Finalement, depuis quelques décennies des auteurs tels que Fineman (2000), Dougherty et Drumheller (2006), Frijda (2007) et Myers (2007) conçoivent les émotions comme étant des éléments de notre processus de cognition appelé « construction de sens » qui est mis en acte par nos interactions. Ainsi, ces auteurs expliquent comment les émotions participent à la compréhension de situations interactionnelles et comment elles sont dictées par ces mêmes situations.

Fineman (1990) explique que notre manière de comprendre les émotions est un autre moyen pour l'être humain de définir son monde. Pour définir la conception des émotions qui servira dans cette recherche, je dirais tout comme Fineman (2004) que les motions ne sont pas mesurables, mais elles font parties de notre construction de sens. Il l'explique bien en disant :

In many senses (literally) we all 'know' emotion without measuring it. Measurement is an artefact of a particular brand of social research, not a normal constituent of everyday emotional experience. We can locate emotion in reports of visceral sensations, in language used, and in the kinds of social settings that circumscribe what we come to feel or display. Emotion as a social construction – a feature of social learning, cultural conditions and discourses. (Fineman, 2004, p. 732)

Pour définir les émotions plus précisément pour les fins de cette recherche, Averill (1982) explique : « emotions may be defined as socially constituted syndromes (transitory social roles) which include an individual's appraisal of the situation and which are interpreted as passions, rather than as actions » (p.6, dans

Myers, 2007). Myers (2007) précise les trois grandes caractéristiques qui constituent l'émotion selon Averill (1982).

Premièrement, les émotions sont des aspects cognitifs, comportementaux et physiologiques qui sont appris, communiqués et influencés par les normes et les valeurs d'une société et ou organisation et c'est pourquoi elles sont socialement construites. Deuxièmement, elles sont aussi définies par notre manière d'interpréter les situations. Comme le mentionne Myers (2007), il y a dans la définition des deux premières caractéristiques une grande ressemblance avec le *sensemaking* de Weick (1995). La principale distinction entre l'interprétation et le *sensemaking*, c'est que le processus de *sensemaking* traite de la manière dont les gens font sens de ce qu'ils interprètent et nous reviendrons sur le *sensemaking* et ses propriétés dans un instant. Finalement, la dernière caractéristique est que les émotions sont des rôles interprétés comme étant de la passion et non pas des actions. Elles ne sont pas des activités de création comme les actions, mais des états passagers involontaires.

Nous pouvons voir que certains auteurs nommés précédemment dans le texte ont inclus les émotions dans un processus de construction de sens. Il semble alors pertinent de définir ce qu'est la construction de sens afin de mieux comprendre le rôle qu'il a été donné aux émotions dans ce processus et ainsi je pourrai justifier la pertinence d'explorer le rôle des émotions dans ce processus.

J'ai choisi la théorie du *sensemaking* de Weick puisqu'elle définit clairement les propriétés de la construction de sens. En plus, Fineman (2000) et Myers (2007) font référence à Weick (1995) dans leur compréhension de l'échec des socioconstructivistes à concevoir l'intégration des émotions dans la construction de sens. En effet, durant la dernière décennie, la place des émotions dans le *sensemaking* est demeurée sous-développée (Gioia & Mehra, 1996; Magala, 1997; Weick & autres 2005 dans Myers, 2007). Dans la théorie du *sensemaking* de Weick (1995, 2006), les émotions n'ont pas été conceptualisées comme étant des éléments constitutifs de la construction du sens de situations organisationnelles. Plusieurs théoriciens, dont Magala (1997), Sellnow, Seeger et

Ulmer (2002) ont inclus les émotions à la théorisation du *sensemaking*, mais leurs conceptions du rôle des émotions sont restées très superficielles (Eisenberg, 2006). Myers (2007) explique en quoi la place des émotions dans le *sensemaking* de Weick est superficielle :

For Weick (1995) interruptions are the link between sensemaking and emotion because, during the interregnum² between sense being challenged or breaking down and being renewed, the autonomic nervous system is aroused. This arousal produces emotions and, though temporarily aiding focus on the source of the interruption, thereafter degrades cognitive functioning (Weick, 1990, 1995). However, this standpoint offers only a limited analysis of the role of emotions in relation to sensemaking. It provides a causal framework for the emergence of emotion, but it does not deal with its contribution to the construction of sense, the detail of why and how a particular affect predominates, or the place of ongoing emotion. (Myers, 2007, p. 615)

Pourtant, plusieurs auteurs, dont Bodtker et Jameson (2001), Lazarus, (1994) et Jones, (2001), font remarquer que l'expérience émotionnelle est liée à notre conception de notre identité et à nos interactions. Ce qui ne semble pas développé dans la conceptualisation de Weick (1995) sur les émotions.

J'ai expliqué précédemment que la construction sociale de l'organisation est liée à notre compréhension de l'être humain en interaction, c'est pourquoi je définirai ce qu'est une organisation pour Weick (1995). J'expliquerai ce qu'est la communication organisationnelle pour cet auteur et le rôle qu'il donne à l'individu dans l'organisation dans sa construction du concept de *sensemaking*, afin de comprendre son fonctionnement et ses limites. Par la suite, je serai en mesure de mieux définir le but de cette recherche.

1.2 Le sensemaking

Pour Weick, les organisations ont leurs propres langages et symboles qui contribuent au *sensemaking* des personnes dans l'organisation. Pour que les interactions de groupe constituent une organisation, il y a trois grandes conditions.

² Le mot *interregnum* signifie une période de discontinuité.

Si ces conditions sont respectées, les actions de chacun peuvent être vues comme étant créatrices de sens commun. Pour commencer, Weick (2001b) exprime l'idée que les interactions en groupe sont de la même manière le produit et la condition des actions individuelles puisque ces interactions définissent les actions individuelles et elles les créent. La deuxième condition est qu'il est possible d'agir dans le groupe seulement lorsque l'individu est capable de se représenter sa relation avec les actions des autres membres du groupe. La dernière condition à l'action de groupe est que la contribution, représentation et subordination des actions créent une situation commune d'interactions autour de laquelle les activités individuelles peuvent être produites.

Comme nous venons de le voir, pour Weick (2001b), le *sensemaking* des individus dans l'organisation est créé par les individus en interactions. Weick (1995) exprime l'idée que le plus important dans le *sensemaking* est la façon dont les gens mettent en acte ce qu'ils ont interprété. Il appelle ce processus de mise en acte « *enactement* ». Pour l'auteur, il y a sept grandes propriétés au processus de *sensemaking*. Premièrement, il est ancré dans notre conception de soi dans le contexte, il est donc rattaché au sens que nous donnons à notre identité. La perception de notre identité dans une organisation se fait en fonction de nos expériences dans l'organisation qui influencent notre perception de nous-mêmes.

Cette perception de notre identité organisationnelle influence notre interprétation de nos actions passées et futures (Weick, 1995 dans Eisenberg, 2006). Nous pouvons comprendre que la signification du travail implique, pour le travailleur, sa conception de son rôle ainsi que sa perception de son identité dans l'organisation ce qui définit sa manière d'agir : « People learn about their identities by projecting them into an environment and observing the consequences » (Weick, 1995, p.23). Les relations que nous désirons, expérimentons ou entretenons au travail influencent notre perception de nous-mêmes et ainsi conduisent à des actions. *L'enactment* de notre identité dépend de l'énergie que nous allons déployer et cette énergie dépend de notre croyance en nos actions qui nous paraissent justes et que, par conséquent, nous n'allons pas échouer (McDermott,

1977 dans Weick, 2006). L'*enactment* est notre façon de construire le monde puisque cela nous permet de vérifier nos croyances prophétiques sur notre identité (Weick, 1996). Ainsi, la perception de notre identité est un processus qui est constamment négocié à travers nos interactions dans l'organisation.

La deuxième propriété du *sensemaking* est que cette construction de sens est rétrospective à l'interaction puisque, pour Weick (1995), le cadrage de la situation se fait suite à l'expérience. Nous ne pouvons savoir ce que nous faisons qu'après l'avoir fait. La prise de conscience de l'action ne peut se faire que suite à l'action elle-même. La compréhension même de l'organisation pour les individus est rétrospective à l'expérience puisque porter notre attention sur nos actes signifie toujours que du temps s'est écoulé (Weick, 1995). Pour cet auteur, le processus de *sensemaking* est l'ensemble des actions d'un individu et leur interprétation. Ce processus est donc obligatoirement rétrospectif à l'expérience puisque chaque action doit être produite pour être examinée et située dans son contexte. Pour les organisations, cela implique que la communication, qui est une activité d'*enactment*, est importante puisqu'elle permet de créer du sens commun entre les membres de l'organisation. Weick explique que la parole est, à la fois, un *enactment* brut qu'il faut transformer en information et qu'une fois que cette information est structurée et cadrée, elle devient un moment commun au membre de l'organisation :

Once the enactment stream of talk has been parsed, an enacted environment exists. This enacted environment is something that the organization's members momentarily "know" and "feel they understand". The retained enacted wisdom may, on future occasions, serve as a constraint on actions that generate bracket, the stream of experience and/or as a constraint on the labels, punctuation marks, and relationships that are imposed on new chunks of raw data. (Weick, 1995, p. 190)

La transformation des éléments bruts en cadres de référence est réalisée de la manière suivante : « the communicative process through which people foreground and background certain aspects of experience and apply a set of categories and labels » (Brummans, Putnam, Gray, Hanke, Lewicki & Wiethoff, 2008, p. 28). Les cadres de référence indiquent les comportements à adopter pour

certain types d'interactions et ainsi nous permettent, selon Weick, de réduire notre incertitude dans la vie. Par notre désir de comprendre les événements, « people make sense, try to introduce order, and then selectively single out manageable moments from a vast undifferentiated background » (Weick, 2006, p.1724). En créant une logique, c'est-à-dire du *sensemaking* qui cadre nos expériences, les événements passés sont communicables par le langage (Weick, Sutcliffe & Obstfeld, 2005). Ces catégories et ces étiquettes sont mobilisées rétrospectivement à l'expérience. Elles nous aident à narrer des récits cohérents sur ce que nous comprenons des expériences et à former des cadres de référence, afin de pouvoir prendre des décisions sur nos actions futures (Weick, 1999). Weick (1995) explique que ces cadres de référence sont, dans les organisations, fixés dans la routine, dans les textes, dans les récits organisationnels et dans les façons de faire. Selon lui, il est plus facile de voir ces cadres lorsqu'ils sont remis en cause (Weick, 2006).

Troisièmement, le *sensemaking* nous aide à considérer notre environnement comme sensé. L'auteur explique que nous avons besoin de classer nos expériences pour comprendre ce qui nous entoure. Pour Weick (1995) les gens construisent la réalité et produisent des actes sur ce qu'ils croient réel, « I use the word *enactment* to preserve the fact that, in organizational life, people often produce part of the environment they face » (Pondy & Mitroff, 1979, p.7, dans Weick, 1995). Ainsi, par leurs actions, les gens participent à la production de leur propre environnement et ce même environnement contraint en retour leurs actions. Weick (2001a) se base sur Piaget (1962, 1967) pour expliquer comment l'action est partie prenante de la cognition dans notre rapport à notre environnement. Il explique que dans le monde, il y a un « *flow* » continu d'indices bruts que nous devons d'abord choisir et ponctuer selon un processus de sélection.

La seconde étape consiste à transformer les indices bruts choisis afin de les transformer en information par le cadrage et la ponctuation de ces éléments. Le résultat de cette activité cognitive est le *sensemaking*. La ponctuation et le cadrage sont des produits de nos *enactments* et ils créent des cartes causales, (*causal map*).

Les indices sélectionnés sont organisés et interprétés, ils deviennent des séquences de causalités significatives pour l'individu. Par le processus de *sensemaking*, le monde dans lequel nous agissons devient sensé. Pour Weick (1995), notre besoin de cadrer la réalité provient de notre besoin de créer de l'ordre sur ce qui nous entoure. Ainsi, nous percevons une réalité qui semble extérieure à nous dans nos relations sociales. C'est donc parce que notre réalité devient justifiée par notre *sensemaking* que nous agissons.

La quatrième propriété du *sensemaking* est que c'est toujours un processus social puisque nos actions sont inévitablement contingentes aux autres. Même la narration d'un récit présume un auditoire et le récit change selon l'auditoire (Weick, 1995). Les individus en interaction ont constamment à rendre des comptes, (*give a account*) (Garfinkel, 1959) sur leurs actions et à réfléchir sur ce qui doit être pris en compte dans l'interaction en regard des actes des autres. Czarniawska-Joerges (1992) explique que pour une organisation, ce qui est important ce n'est pas le partage de sens, mais bien l'expérience de faire des actions communes qui sont partagées (dans Weick, 1995). Le processus de *sensemaking* est social puisque l'*enactment* est engagé dans une négociation de sens entre les individus en interaction.

La cinquième et la sixième propriété impliquent que le *sensemaking* est un processus continu et orienté selon les indices relevés. Le processus de *sensemaking* est continu puisqu'il n'arrête jamais. Nous redéfinissons continuellement à nos expériences. Ainsi, dans le *flow* qui est l'écoulement du temps, il est possible de comprendre que nous n'arrêtons pas de réfléchir à nos actions puisque le temps n'arrête jamais. Le *sensemaking* est aussi orienté parce que nous choisissons toujours dans le *flow* ce qui est important lors d'une interaction. Nous ne prenons pas tous les mêmes indices en considération parce que ce n'est pas possible et que nous avons toujours des cadres de référence en tête. Nous choisissons et nous agissons face à des indices qui sont en accord avec le rôle que nous pensons avoir dans l'interaction (Weick, 1995), c'est-à-dire que nous sommes responsables de notre *sensemaking* : « To understand sensemaking is to be sensitive to the ways in

wich people chop moments out of continuous flows and extract cues from those moments » (Weick, 1995, p.43). Le choix des indices bruts dépend du contexte et ce contexte modifie, aussi, la manière dont les indices choisis vont avoir un effet sur le processus de *sensemaking*. L'extraction d'un indice dans le *flow* est la vérification de nos présomptions établies antérieurement par notre processus de *sensemaking* donc, notre *enactment* est toujours ancré dans nos cadres de référence. Nos actions ne sont jamais neutres, elles sont toujours orientées. Ainsi, par notre mise en acte, nous cherchons à confirmer nos croyances et c'est lorsqu'elles s'avèrent incorrectes que la réalité du *flow* est plus facile à voir puisqu'il faut recadrer.

La dernière propriété est que le *sensemaking* est orienté par ce qui est plausible à nos yeux. Pour Weick, plus une personne vit différentes expériences dans sa vie, plus elle sera en mesure d'analyser une situation sous différentes perspectives dans un même contexte (Weick & Sutcliffe, 2006). Lors d'expériences, nous choisissons toujours certains éléments de la réalité et nous les cadrans, ponctuons et analysons en fonction de nos cadres de référence. L'*enactment* confirme ou infirme nos cadres de référence puisqu'il y a toujours un processus de *sensemaking* qui suit l'expérience. Plus une action est répétée et confirme nos cadres de référence, plus elle deviendra routinière et stable puisqu'elle ne sera plus remise en cause (Weick, 2006). Par contre, si lors d'une interaction, l'*enactment* des individus n'est pas inscrit dans nos cadres de référence, nous demanderons aux individus d'expliquer leurs motifs afin de réévaluer la situation. Le processus de *sensemaking* est toujours mis en acte dans les organisations, mais la routinisation des procédures nous le font oublier.

Comme nous avons pu le constater, les émotions ne sont pas des éléments constitutifs du processus de *sensemaking* pour Weick (1995). Pour lui, les émotions sont des ruptures de compréhension dans l'environnement dans une séquence d'opérations organisées. L'émotion n'est pas un élément qu'il a étudié dans le processus de cognition. Il fait la différence entre les émotions négatives et les émotions positives lors d'interruptions de la cognition et la longueur de ces

interruptions. Mais Weick ne fait pas plus de discernement sur les émotions, elles sont présentes dans le *flow* et après le *sensemaking*, mais elles ne font pas vraiment partie du processus. Pour l'auteur, l'utilisation des émotions dans le *sensemaking* est trop complexe puisqu'il implique l'agencement de deux différentes formes d'évidences. Selon moi, sur ce point, Weick semble avoir oublié un élément important puisque les émotions comme l'explique Fineman (2000) sont aussi importantes que le reste du processus. Elles font partie d'un processus complexe qui est à la fois, à la base de toutes nos actions et la finalité de ces mêmes actions. C'est ce que j'essaierai d'explorer dans cette recherche en cherchant le rôle des émotions dans ce processus.

En me basant sur ce que nous venons de voir dans cette revue de la littérature sur le rôle des émotions dans la compréhension de situations organisationnelles, je retiendrai que les émotions ne peuvent être désincarnées de l'interaction et du processus de cognition, défini, entre autres, par Fineman (2000). Je pense que l'émotion serait importante dans la conception du *sensemaking*, mais comme je viens de l'expliquer cela n'est pas le cas présentement dans la conception de Weick (1995-2006) du *sensemaking*. Je propose donc dans cette recherche de faire une exploration du rôle des émotions dans ce processus.

1.3 Question de recherche

Pour explorer le rôle des émotions dans le *sensemaking*, je me suis particulièrement intéressée à cette question de recherche :

1. Quel est le rôle des émotions dans le processus de *sensemaking* des gens en milieu organisationnel?

Dans la prochaine section, je définirai la méthodologie utilisée pour explorer cette problématique dans une organisation où les gens vivent avec une grande dose d'émotions à tous les jours.

CHAPITRE 2 : MÉTHODOLOGIE

2.1 Le positionnement de recherche

Dans la revue de la littérature, j'ai décrit comment les émotions pourraient être incluses dans le processus de construction de sens. Nous avons pu constater que les émotions semblaient devenir pour certains auteurs un élément essentiel à la compréhension de la communication organisationnelle. J'ai également exposé le *sensemaking* tel qu'il est présenté par Weick (1995-2006). Il m'a alors semblé que les émotions pouvaient être liées au processus de *sensemaking* malgré l'absence d'une conception sur les émotions de Weick. Afin d'approfondir le sujet et d'explorer la relation entre les émotions et le *sensemaking* dans un milieu organisationnel, j'ai recueilli des récits d'expériences de personnes travaillant dans un centre pour personnes âgées.

Je me suis interrogée sur la manière dont les gens travaillant dans un centre de personnes âgées construisent le sens de leurs expériences. Donc en lien avec mon terrain de recherche, ma question était : quel est le rôle des émotions dans le processus de *sensemaking* des gens qui travaillent à la résidence Thibault?

Dans cette section, je présenterai la méthodologie qui a été utilisée pour faire la collecte des données. Je définirai le contexte du terrain de recherche, les caractéristiques du cas. Je présenterai l'intérêt d'utiliser des récits d'expériences pour explorer le sujet dans une perspective interprétative en utilisant une approche narrative. Ensuite, je parlerai de la sélection et de la description des participants. Après quoi je décrirai la méthode que j'ai utilisée pour la transcription des données et je discuterai des considérations éthiques et de l'analyse des données.

2.2 Le contexte du terrain de recherche

Le terrain de recherche désigné pour cette recherche est un centre d'hébergement pour personnes âgées où j'ai travaillé pendant quelques années.

J'ai contacté certaines personnes que je connais pour leur parler de ma recherche et plusieurs personnes ont été intéressées à participer. J'ai choisi ce type d'organisation puisqu'il est possible d'y vivre des émotions très intenses. Miller, Shoemaker, Willyard et Addison (2008) expliquent que : « caregiving for elderly parents has been identified as a complex activity involving the balancing of many tasks and roles, and an activity that has the potential for both intense stress and for psychological and relational rewards » (p.19). Je suis persuadée que dans les établissements de soins, les gens sont confrontés à des situations interactionnelles chargées en émotions puisque la misère, la maladie, la colère, la mort, la sympathie et l'empathie sont vécues au quotidien. J'y ai moi-même vécu beaucoup d'émotions lorsque j'y travaillais.

Je pense avoir appris beaucoup de mes interactions dans ce milieu et je peux dire que les émotions que j'ai vécues là-bas étaient très intenses. En considérant mes expériences dans ce type d'établissement et certains articles sur les soins palliatifs qui décrivent comment ces expériences sont émotionnellement chargées dont ceux de Giroux et Boucher (2006), Miller (2007) et Frost (1999), je pense qu'il serait intéressant de voir la manière dont les émotions participent au *sensemaking* des personnes qui travaillent dans un centre d'hébergement pour personnes âgées dans leurs interactions.

Maintenant que j'ai présenté les raisons qui m'ont poussée à choisir ce type d'organisation et plus particulièrement ce centre puisque les membres me sont familiers, je vais décrire brièvement qu'elle est cette organisation.

2.3 Le terrain de recherche : le centre d'hébergement Thibault

Le terrain choisi pour cette étude est l'organisation appelée le Centre d'hébergement Thibault qui est une résidence pour personnes âgées située à Montréal. Les 148 aînés qui y vivent ont, pour la majorité, besoin de 3 à 4 heures de soin par jour et ils sont tous en perte d'autonomie physique, mentale ou les deux. Cet établissement compte 5 étages sur lesquels les chambres des résidents sont individuellement réparties. Chaque étage a un petit poste de soins, un salon et

une petite cuisine. À Thibault, il y a aussi une grande salle à manger ouverte toute la journée, un petit jardin intérieur et une grande salle de réception pour les activités.

Plus de 120 personnes travaillent dans cet établissement comme préposés aux bénéficiaires. Sur chaque étage, les préposés aux bénéficiaires sont habituellement 3 pour le quart de jour, 2 pour le quart de soir et un pour le quart de nuit. Ces personnes s'occupent de nourrir les résidents, de leur donner des services d'hygiène corporelle, de les transporter aux heures de repas et de faire toutes autres tâches pour le bien-être des résidents. Il y a aussi, dans toute la résidence, environ 5 infirmières pour le quart de jour et de soir et une seule infirmière de nuit qui s'occupent de distribuer les médicaments et de s'assurer du bon état de santé des bénéficiaires.

Environ 40 personnes travaillent aux cuisines. Ces personnes préparent les repas, s'occupent de la vaisselle et sont responsables du service à la cafétéria lors des repas. En dehors des heures de soins et de repas, il y a, dans la résidence, une technicienne en loisirs qui est responsable des activités pour les résidents qui sont capables d'en pratiquer. Le reste des 200 employés sont des gens qui s'occupent de l'entretien ménager et de l'administration.

Ainsi, Thibault est une petite organisation qui est très active puisque le travail n'arrête jamais. Les personnes qui y travaillent se connaissent pour la plupart puisque la résidence est petite et que les bénéficiaires vont, pour la plupart, à la cafétéria aux heures de repas. Donc, tous les employés et presque tous les résidents sont amenés à se voir dans la journée. Dans la prochaine section, j'expliquerai la manière dont je m'y suis prise pour recueillir des données avec certains des employés de cette organisation.

2.4 La méthode de collecte de données

Dans cette recherche interprétative, mon but est de décrire et comprendre le sens que les gens font de leurs expériences interactionnelles dans l'organisation

(Gioia, 1990). Mes préoccupations théoriques sont les émotions et les processus de *sensemaking* que les gens utilisent dans leur récit pour décrire et comprendre leurs interactions dans l'organisation. Pour ce faire, j'ai utilisé une approche narrative. Les participants ont narré leurs expériences et je m'en suis servie comme méthode pour comprendre leur construction de sens (McCormack, 2004) en utilisant leurs émotions exprimées pour me guider dans l'analyse de leur récit. Dans le même ordre d'idées, Kunnenn & Bosma (2006) précisent que pour des recherches interprétatives, les chercheurs devraient : « se centrer sur la façon dont les individus perçoivent les situations, sur leurs pensées et leurs émotions, leur manière de faire face aux événements, leur volonté de changer et comment ils entendent le faire » (p. 13). Je me suis donc concentrée sur la manière qu'avaient les participants de présenter leurs expériences et les émotions qui s'y rattachaient.

Pour Weick (1995), parler de nos actions est la première étape du *sensemaking* puisque cet *enactment* nous permet d'articuler notre compréhension et nos désirs. Ce type d'entrevue, appelé récit d'expériences, m'a aidée à approfondir le sujet puisque cela m'a permis de comprendre le sens que ces personnes donnaient à leur expérience professionnelle dans leur vie de tous les jours (Van Manen, 1990). Fineman (2004) explique que la narration d'expériences émotionnelles est une manière de réfléchir sur nos émotions et de construire notre identité dans un contexte donné. Pour ce type de recherche interprétative, la personne, qui parle de son expérience, est la première source d'information valable. Mon but étant de comprendre leur processus de construction de sens et il n'aurait pas été possible de le faire autrement que par une mise en acte avec eux de leur *sensemaking*. C'est la raison pour laquelle j'ai utilisé le récit d'expériences pour comprendre la construction de sens de leur expérience professionnelle dans leur langage.

Le récit d'expériences est une forme d'entrevue qui est presque libre de questionnement ce qui signifie que le niveau de contrôle de l'échange est très faible. C'est l'expérience de l'autre qui importe. De la sorte, je pense que ce type d'entrevue a été une bonne manière de recueillir de l'information sur une

expérience qui ne peut être décrite que par la personne qui l'a vécue. Comme l'explique Nunkoosing (2005) « we interview when we want to know something about what another person has to say about her or his experience of a defining event, person, idea, or thing. We choose interview because we know that the best way to get into the lived experience of a person who has experienced an important health-related issue is to enable the person to narrate that experience » (p. 699).

Je ne prétends pas avoir pris en considération toutes les informations recueillies durant les entrevues, mais plutôt avoir choisi certains indices qui me semblent valables dans le *flow* comme l'explique Weick (1995). Le choix des indices a été fait en fonction des buts de cette recherche. Je crois que leur récit était le moyen d'explorer mon questionnement sur les émotions à travers les interactions que j'ai eues avec chacune des personnes interviewées.

Le fait d'être en interaction avec ces personnes a été important puisque toute entrevue est la construction d'un récit. La personne construit le sens de son expérience pendant l'interaction avec l'intervieweur (Alvesson, 2003). La mise en acte d'un récit implique toujours la présence d'un auditoire, c'est pourquoi il est lié au contexte et à la compréhension de celui-ci (Weick, 2001b). Pendant l'entrevue, la narration de la personne interviewée traduit un sens particulier de son expérience en fonction de l'interaction qu'il y a entre elle et le chercheur (Nunkoosing, 2005, p. 701). Cette narration de l'expérience reflète la manière dont la personne comprend son expérience au moment où elle le verbalise dans ses mots. C'est une création de sens avec le chercheur où la personne interviewée essaie de faire sens de son expérience en éliminant les éléments jugés non pertinents, frustrants et autres qui pourraient ne pas plaire au chercheur (Alvesson, 2003).

En prenant en compte que lors de l'entrevue ma présence est importante dans cette construction de sens que je m'étais préparé une grille d'entrevue très ouverte. Je voulais laisser le plus de liberté possible aux répondants (annexe 1) afin qu'ils puissent faire sens de leurs agissements au Centre d'hébergement Thibault et que j'impose le moins possible d'opinions ou d'idées.

J'ai essayé de faire attention à ma manière d'amener le sujet et de laisser la personne me décrire son expérience sans trop interférer. Les thèmes dans mes questions étaient sur leurs relations avec les gens dans l'organisation, sur leur compréhension de leurs expériences et les émotions qu'ils ont vécues. Il est certain que chaque répondant est différent et c'est pourquoi la sélection de ceux-ci était très importante.

2.5 La sélection et la description des participants

Pour ce qui est de l'échantillon, ma recherche était exploratoire c'est pourquoi l'échantillon appelé boule de neige était adapté puisqu'il permettait de laisser la place à un grand nombre de possibilités. Cette méthode a augmenté mes probabilités de recueillir une plus grande variété de données, ainsi que d'avoir des interprétations très variées (Lincoln & Guba, 1985). Pour ce faire, je suis allée à Thibault expliquer mon projet à quelques personnes que je connais afin qu'elles puissent en parler à d'autres. Ainsi, j'ai pu trouver des gens intéressés qui étaient d'accord pour participer à ma recherche. Ils m'ont donné leur numéro de téléphone et je n'ai eu qu'à les appeler pour choisir avec eux le lieu et la date de notre rendez-vous. Il a été important de choisir des personnes qui semblaient être capables de bien s'exprimer et qui se sentaient à l'aise de parler d'elles-mêmes puisque cette recherche est une insertion dans leurs interprétations personnelles de leurs interactions dans l'organisation.

J'ai finalement interviewé six personnes avec lesquelles j'ai fait une entrevue d'environ 1 heure. Cette recherche était exploratoire, c'est pourquoi même si je n'ai pas atteint une saturation des données, je ne suis pas allée faire d'autres d'entrevues. J'ai tout de même essayé de prendre des personnes qui occupaient différents postes, qui n'avaient pas le même âge et qui sont de sexe différent afin d'avoir un éventail de sujets qui serait assez varié. J'ai interviewé une préposée à la cafétéria qui a 20 ans d'ancienneté à la résidence. Un aide alimentaire qui est également préposé au ménage et à la cuisine qui travaille depuis 3 ans et demi à Thibault. J'ai aussi interviewé une infirmière et une

préposée aux bénéficiaires qui ont 12 ans d'expérience chacune. J'ai rencontré un aide-cuisinier qui a 26 ans d'ancienneté dans l'organisation et une réceptionniste, responsable de la liste de rappel, qui a 8 ans d'expérience à Thibault. Suite aux entrevues, l'étape suivante a été de faire la transcription des récits des répondants.

2.6 La transcription

Les 6 entrevues que j'ai faites avec les répondants étaient sur des fichiers audio, celles-ci étaient d'une assez bonne qualité ce qui m'a permis d'avoir un maximum de données à analyser. Lors de la transcription des récits des répondants, j'ai essayé d'être le plus fidèle possible à leur façon de s'exprimer. Comme l'explique Poland (2002) : « Such details of talk assume great significance because they reveal how things are said (and not only what is said) » (p. 637). Je me suis donc appuyée sur les règles de notation de Poland (2002) tel que : les pauses (.) ; les parenthèses de description (()) et les chevauchements [] pour essayer de respecter du mieux que je pouvais le sens que les répondants donnaient à leur récit tout en permettant aux lecteurs de pouvoir suivre facilement les récits. Par contre, toutes les transcriptions ont été faites en prenant en considération les règles d'éthiques.

2.7 Les considérations éthiques

Pour respecter mes engagements envers les participants, j'ai changé quelques informations lors de la transcription de leur récit. Les noms des employés, des résidents, des lieux ainsi que les références aux étages ont tous été remplacé par des valeurs fictives. Seuls les titres d'emploi sont restés les mêmes. Par ces quelques modifications lors de la transcription, il m'a été plus facile par la suite d'analyser les données sans avoir à me soucier de problèmes de confidentialité.

2.8 L'analyse des données

2.8.1 Analyse préliminaire des données

Lors de la transcription des récits, il a été intéressant de voir que ceux-ci étaient associés à des événements et un discours organisationnel. Comme nous l'avons vu précédemment, selon Weick (2001b) pour parler d'une organisation il doit y avoir des interactions communes, une compréhension du rôle de sa propre personne dans l'organisation et de celle des autres et finalement il doit y avoir des interactions communes qui créent un sens commun.

Avant de faire l'analyse que je vais vous présenter, j'ai d'abord pris le temps de faire émerger des données des thèmes que les répondants me communiquaient à travers leur récit. Ces thèmes montrent ce qui les touchait le plus dans l'organisation. Durant l'entrevue, il n'était pas question d'un thème en particulier, j'ai laissé les répondants me décrire leurs expériences dans l'organisation. Comme je l'ai expliqué précédemment, ma grille de thèmes pour l'entrevue était très ouverte (annexe 1). En regard de cette analyse préliminaire, j'ai remarqué que les personnes interviewées étaient bel et bien dans une organisation puisque leur récit se rejoignait sur plusieurs points dans une compréhension de l'organisation.

Leur récit organisationnel laissait paraître une certaine réalité organisationnelle à la Résidence Thibault. Je ne m'attarderai pas à ces thèmes communs qui expliquaient la réalité de l'organisation Thibault selon eux, mais je voulais tout de même souligner que cette réalité commune entre eux est bel et bien réelle pour eux et qu'elle affecte certainement le *sensemaking* de chaque personne interviewée.

2.8.2 Analyse des données

Cette recherche étant une exploration dans le monde sensible de l'Être et de l'expérience subjective, je voulais donc comprendre, mais surtout enrichir mes

connaissances sur les émotions et sur les processus de construction de sens dans une organisation.

Dans ma revue de la littérature, j'ai expliqué l'écart qui est fait entre les émotions et le *sensemaking*, malgré les liens qui pourraient être faits entre ces concepts. Suite à ce constat, je me suis demandée s'il était possible de connaître le rôle des émotions dans la construction de sens. J'ai finalement choisi une approche narrative puisque ce sont les récits d'interactions qui seront analysés et me permettront de comprendre la manière de créer du sens chez les répondants et le rôle des émotions dans cette création. Weick (1995) explique que les récits permettent de créer du sens des interactions vécues. En plus, le fait de raconter un récit est une construction de sens qui est toujours associée à un contexte spécifique (Alvesson, 2003). C'est pourquoi, dans les prochains chapitres, je vais décrire et analyser leur récit tout en tenant compte de ce qui s'est passé lors de l'entrevue puisque le récit est une construction de sens et l'interaction que j'ai avec eux est, elle aussi, très importante dans la construction de leur récit.

Fineman (1996 et 2003) précise que les émotions et l'intelligence ne sont pas des pôles opposés, ils travaillent ensemble. Cooren (2008) explique aussi que les émotions sont des actants et qu'elles sont en partie responsables de la manière dont une chose est dite et faite (van Vuuren & Cooren, 2010). En prenant cela en considération, les émotions sont dans ma description des récits et dans mon analyse de la construction de sens des répondants. Ainsi, pour être en mesure de comprendre le rôle des émotions dans le *sensemaking*, j'ai utilisé les émotions pour m'aider à comprendre la construction de sens des répondants dans leur récit et pendant l'entrevue. Comme l'explique Fineman (1996) nous pouvons être rationnels parce que nous avons des émotions. Je me suis donc servie des émotions pour me guider dans leur construction de sens et ainsi je pense avoir été capable de comprendre le rôle des émotions dans le processus de la construction de sens des répondants.

Bandura (1976) explique que nos émotions sont plus fortes lorsque notre manière d'agir ne semble pas correspondre au comportement désiré et comme le

disent Dougherty et Drumheller (2006), pour étudier les émotions et le *sensemaking*, il est important de comprendre la relation entre l'expérience émotionnelle et les ruptures dans les routines. En prenant des passages de leur récit qui étaient particulièrement touchants pour eux, j'ai pu connaître ce qui les touche émotionnellement, ce qui compte pour eux dans leur construction de sens. C'est pourquoi l'utilisation d'une approche narrative m'a permis d'explorer, à travers les récits d'interactions, le *sensemaking* et les émotions des répondants et m'a permis de répondre à ma question de recherche.

Dans le prochain chapitre, je ferai d'abord une description de certains extraits des récits d'expériences pour explorer leur *sensemaking* et leurs émotions. Le compte rendu des interactions que je ferai sera basé sur des extraits des récits d'expériences des répondants dans lesquels ils m'expliquent chacun à leur manière les interactions qu'ils ont avec les résidents du centre d'accueil Thibault. Par la suite, je présenterai mon analyse des extraits en m'intéressant davantage à la façon dont leurs émotions communiquent : l'objectif de leur récit, leur rôle dans le récit, leur relation avec les résidents et ce à quoi ces émotions sont liées.

Pour Weick (1995) comprendre le *sensemaking* passe par la compréhension de l'identité de la personne dans l'organisation. Comme il l'explique, selon qui on est, la définition de ce qui se passe dans notre environnement change. Donc il est important de savoir comment se définissent les répondants pour comprendre le sens qu'ils donnent à leur compréhension et cette identité inclut : le but, le rôle que la personne se donne et la compréhension des relations qu'elle a. Le but, le rôle et les relations dans les récits des participants sont donc des éléments essentiels à ma compréhension de leur construction de sens. Pour ce qui est des relations, j'ai décidé de me concentrer sur la compréhension qu'ils ont de leurs relations avec les résidents puisqu'elles étaient très riches en contenu et elles apportaient beaucoup d'émotions chez les participants. Enfin, je me suis aussi intéressée aux émotions puisque je veux connaître leur rôle dans le *sensemaking*.

Je crois qu'en décrivant préalablement leur récit, j'ai été capable de laisser les émotions vécues par les participants me guider dans leur construction de sens

et ainsi, laisser émerger des données de ce qui est intéressant à analyser. Par la suite, j'ai été capable de voir les points importants qui sont ressortis des descriptions et je les ai analysés en tenant compte de ma revue de littérature.

CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES DONNÉES

Dans ce chapitre, je vais présenter les récits et les entrevues que j'ai eues avec les répondants en prenant les émotions ressenties pendant l'entrevue et celles qui sont décrites dans leur récit pour m'orienter et comprendre leur construction de sens. Les extraits des récits qui ont été choisis pour cette description expliquent la manière dont les répondants font sens de leurs relations avec les résidents. Selon leur récit, j'ai pu remarquer que les émotions vécues lors d'interactions sont associées à certaines caractéristiques du *sensemaking*. Il semblerait que, d'une certaine manière, les répondants construisent différemment le sens de leurs relations avec les personnes âgées et c'est en fonction de cette construction de sens qu'ils font l'expérience de certaines émotions. En traitant ces extraits choisis et en les comparant, j'ai observé que des différences existaient dans la manière dont les répondants avaient de créer du sens de leurs relations avec les personnes âgées. Sur les six répondants, quatre répondants centraient leur construction de sens sur leur identité dans l'organisation. Un répondant se préoccupait de son autonomie et de ses désirs et les trois autres répondantes se préoccupaient plus de leur devoir qui est d'aider les personnes âgées. Un autre répondant cadrerait davantage ses relations en fonction des relations symétriques qu'il pouvait avoir et finalement une autre répondante centrerait sa compréhension des situations sur ses responsabilités, son environnement et les routines dans ses pratiques.

Selon les récits des répondants, il y a donc quatre différentes manières de cadrer le sens de leurs relations avec les résidents. Ainsi, dans la première partie, je montrerai le rôle de la définition de son identité et des émotions que Gaétan vit. Ensuite, dans la deuxième partie, je décrirai le lien entre le cadrage de l'environnement, son sens des responsabilités et les émotions de Christine. Dans la troisième partie, j'enchaînerai avec l'importance des relations pour Paul et sa manière de maîtriser ses émotions. La dernière partie regroupera trois répondantes pour qui leur rôle dans l'organisation est interdépendant de leurs émotions.

Pour chacune de ces quatre manières, comme je l'ai expliqué dans le chapitre précédent, je vais présenter des extraits de récits. Dans chacun de ces

extraits, je décrirai le récit en tenant compte de l'objectif du récit, du rôle du répondant dans son récit et des émotions qu'il exprime pendant l'entrevue et dans le récit. Ensuite, je ferai un bref retour à la fin de ma description de chacun des extraits et pour conclure ce chapitre, je reviendrai sur les points importants qui sont ressortis de mes descriptions.

3.1 Première manière de faire sens de leurs relations avec les résidents

3.1.1 Premier extrait

La première personne appelée Gaétan est préposé à la cafétéria, aide alimentaire et préposé à l'entretien ménager depuis plus de 3 ans à Thibault. Il a aussi travaillé dans le domaine de l'alimentation dans d'autres organisations avant d'être engagé à la résidence Thibault. Il n'a pas de poste permanent ce qui l'oblige à prendre des remplacements temporaires dans différents services.

Dans cette partie, j'expliquerai comment Gaétan agit envers les résidents avec beaucoup de réserve. Il ne veut pas toujours s'investir dans une relation avec ces personnes. Gaétan veut garder la maîtrise de ses relations avec les résidents. Pour lui, c'est une question de rester en contrôle de lui-même. Gaétan met vigoureusement en acte son identité dans l'organisation en prônant ses besoins et ses intérêts avec énergie. Il tient à être autonome en utilisant les limites qu'il s'est créé pour se protéger de certains types d'interactions. Quand il peut exprimer ce qu'il ressent, cela lui procure des émotions positives et c'est pourquoi il s'organise pour agir dans ce sens. Dans une certaine mesure, son identité est ce qui le préoccupe le plus dans la construction de sens de ses interactions avec les résidents et ses émotions en témoignent.

Voici un extrait que je vais décrire pour appuyer mes propos :

- 281 Gaétan Ben, j'aime beaucoup eh Madame Lefebvre pourquoi parce que
 282 quand j'suis de bonne humeur là pis j'ai le goût d'embarquer dans
 283 son jeu, c'est là qu'on a du fun là. Eh, si t'es doux avec Madame
 284 Lefebvre pis tu lui parles comme si c'était un bébé là. C'est très
 285 drôle, les réactions qu'elle peut avoir. Très enfantin, je trouve ça très
 286 drôle. Des fois, j'ai un, un certain plaisir à faire ça. Sinon, ben eh, y'a
 287 des résidents avec qui je parle de hockey mettons. Qu'on débat là
 288 dessus, c'est ben le fun là.
- 289 Chercheuse Ça, c'est pendant que tu travailles ou pendant tes pauses?
- 290 Gaétan Ça peut être les 2, mais eh en général c'est pendant que je travaille
 291 parce que mes pauses j'essaie de pas les passer avec les résidents.
- 292 Chercheuse Pourquoi?
- 293 Gaétan Quoiqu'ils sont quasiment plus intéressants que les employés des
 294 fois, mais je veux dire. Ah, je le sais pas des fois je le fais, mais parce
 295 que des fois, quand tu t'investis trop avec un résident ben y va t'en
 296 demander de plus en plus. Pis à un moment donné va falloir mettre
 297 un stop à ça. Faut que tu leur fasses comprendre que, comme y'a une
 298 limite aussi. C'est pour ça que j'essaie de pas trop prendre mes
 299 pauses avec eux autres là parce qu'un service eh, tu fais un service
 300 une fois pis après ça y te lâche plus. T'sais y'en a qui pensent que
 301 t'es à leur merci là parce que vu qui sont malades faut avoir pitié de
 302 ça. Y'en a qui se servent de leur statut. D'un autre côté, les résidents
 303 qui me demandent rien, ben c'est là que je vais les aider. Quand je
 304 sais qu'y'ont besoin d'aide, mais qu'ils sont trop gênés pour me le
 305 demander parce qu'y'ont... Ils veulent pas me déranger mettons,
 306 c'est là que je vais leur offrir mon aide parce que je trouve ça plus
 307 intéressant de leur offrir mon aide quand ils se n'attendent pas que
 308 quand ils te le demandent y'a de la pression pour.
- 309 Chercheuse Est-ce qu'il y a plus d'employés qui pensent que vous êtes là pour les
 310 servir ou... c'est-à-dire, est-ce que c'est une majorité qui pense que
 311 vous êtes là pour les servir ou c'est quelques résidents qui vous font
 312 ressentir ça?
- 313 Gaétan C'est quelques résidents, mais sont vraiment tenaces ces résidents-là
 314 sont... Je veux dire sont... Là, c'est moins pire y'en a 2-3 qui sont
 315 morts là [rire nerveux]. Ben, t'sais c'est plate à dire, mais je veux dire
 316 c'était fatigant, je veux dire y'avait... c'est parce qu'il y a des
 317 employés, t'sais y'a des choses qu'on peut faire pour eux autres et
 318 y'a des choses qu'on peut pas faire. Entre autres, au souper. Vu qu'il
 319 n'y a pas de menu à la carte [au déjeuner et au dîner, les résidents
 320 peuvent demander autre chose que ce qui est proposé] ça va être
 321 pointu ce que je vais dire là, mais on peut leur faire un sandwich pour
 322 manger là pis un sandwich pour plus tard dans la soirée si y'ont faim.
 323 Mais, y'en a qui en demandaient 6, 7, 4, 5 fa'que y'en a qui le
 324 faisaient. Mais, quand, moi je travaillais pis que quelqu'un me sortait
 325 l'argument « ben lui il le fait ben pourquoi toi tu me le fais pas »?
 326 C'est là qu'est genre, ma limite est là. Je peux pas ah. Ça va m'irriter
 327 quelqu'un qui dit ça.

328 Chercheuse Pourquoi?
 329 Gaétan Parce que premièrement, y'a une limite mettons si on parle de
 330 sandwich c'est 2. Deuxièmement, ben si t'arrêtes pas ça là, ça va finir
 331 où là t'sais? Parce que si j'imagine que toutes les... je pousse ça à
 332 l'extrême, mais j'imagine que si tous les résidents étaient comme ça
 333 on saurait pas quoi faire. On saurait pu où donner de la tête. Ça serait
 334 « freakant » [affolant] même. T'sais y'a des choses qu'on peut faire
 335 et peut pas faire aussi. Entre autres, aller les reconduire à leur
 336 chambre, on peut pas faire ça, nous autres, les employés de la
 337 cafétéria. Parce qu'on imagine que si on faisait ça pour tous les
 338 résidents, un, on volerait la job des préposés et deuxièmement on
 339 n'arriverait pas dans notre propre travail à nous autres. C'est pour ça
 340 que je trouve qu'y'a des résidents qui exagèrent. Y'a des résidents
 341 qui ne le savent pas non plus parce qu'ils sont confus. Ça. Ça me fait
 342 plaisir de, de leur expliquer gentiment, mais les résidents qui ont
 343 toute leur tête pis qui s'essayent c'est là que moé là je mets mon stop
 344 là, pis ils le savent assez vite que mon nom c'est pas untel pis que
 345 moi je le ferai pas.

Objet du récit

Le but de ce récit est de m'expliquer que son autonomie est importante pour lui et qu'il fait tout ce qu'il peut pour la maintenir. Pour Gaétan, le plaisir d'entrer en interaction avec les résidents doit venir de son initiative et non d'une obligation (lignes 300-308). Faire ce que les résidents demandent sans pour autant être d'accord est pour lui très désagréable. Gaétan explique qu'il trouvait « fatigant » (ligne 316) d'être comparé à d'autres employés et d'être obligé d'expliquer ses limites aux résidents pour leur exprimer son point de vue. Quand il explique que certains résidents le comparent à d'autres employés pour obtenir ce qu'ils veulent, c'est pour lui insupportable, cela l'« irrite » (ligne 326). La mobilisation des autres employés est simplement pour expliquer qu'il ne veut pas être comparé. Il est unique et veut faire les choses comme il l'entend.

Rôle du répondant dans son récit

Pour Gaétan son rôle dans l'organisation ne semble pas être en lien avec le fait d'aider les résidents et c'est pourquoi le fait de les aider dans le quotidien est un « service », donc ce n'est pas une obligation, mais, plutôt, quelque chose qu'il fait volontairement. D'abord, cette notion de rendre service renvoie à des émotions

positives et qui répondent à ses valeurs puisqu'il en parle comme étant quelque chose de bien. Par contre, il ne veut pas que cette bonté volontaire devienne une obligation puisque cela ne lui plaît pas. Il explique qu'il n'y a aucune raison valable pour qu'un résident le manipule. Il me raconte que lorsqu'il rend trop souvent service à un résident, il ne le « lâche plus » (ligne 300) ce qui paraît être une mauvaise chose pour lui. Il veut être en contrôle de ses actions pour qu'elles lui apportent une satisfaction personnelle dans le fait d'aider. Il m'affirme que cela est plus intéressant donc émotionnellement plus gratifiant quand cela vient de son initiative (lignes 302-305). Je peux voir que Gaétan pense beaucoup à lui dans sa manière de définir son rôle dans ses relations avec les résidents dans l'organisation.

Relation avec les résidents

Gaétan mobilise le « plaisir » (ligne 286) qu'il a avec les résidents dans deux types d'interactions, soit lorsqu'il joue avec les réactions d'une certaine résidente ou lorsqu'il parle hockey avec eux (ligne 287). Ces deux types d'interactions sont des choses qu'il aime. Il ne fait à aucun moment référence aux désirs des résidents ou à leurs besoins. Gaétan ne m'explique pas les réactions ou les émotions des résidents. Il utilise les résidents, d'une certaine manière, pour avoir du plaisir, dans les interactions qu'il a avec eux. Il se sert des résidents pour combler ses besoins. Je peux le constater par la manière qu'il a de favoriser chez la résidente un certain type de comportement qu'il trouve particulièrement amusant (lignes 282-283) et dans sa manière de les éviter quand il n'en a pas envie (lignes 294-298). Il contrôle les interactions lorsqu'il en a envie en les manipulant par des actions qu'il croit être utiles pour obtenir ce qu'il veut.

Gaétan parle de son investissement dans la relation avec les résidents comme quelque chose qu'il faut limiter. Il s'appuie sur une logique que les résidents vont en demander plus, il y aura, donc, une augmentation des interactions et forcément une perte de contrôle. Il ne veut pas perdre le contrôle dans les interactions qu'il a avec eux (lignes 293-296). Il impose donc une « limite » aux résidents (ligne 298)

pour rester en contrôle. Gaétan explique que c'est à lui de leur montrer comment se comporter pour interagir avec lui en mettant un « stop » à leurs demandes (ligne 297).

Le fait d'être au service des résidents et de perdre le contrôle est pour lui quelque chose de désagréable qui engendre chez lui des émotions négatives. Je peux le comprendre par l'emploi des mots « à leur merci » qui signifient un assujettissement face aux résidents (ligne 301) et par sa manière d'en parler. Il ne veut pas être à leur service puisque, pour lui, cela signifierait interagir n'importe quand et rappelons-le, il n'interagit avec les résidents que lorsqu'il se sent bien et en contrôle de ses actes. C'est-à-dire que lorsqu'il pense que ses actes vont lui procurer du plaisir, il interagit avec eux.

L'état physique ou mental des résidents qu'il nomme maladie (ligne 301) ou « statut » (ligne 302) n'est pas pour lui une raison pour le contrôler. Au contraire, il évoque ces traits de caractéristiques pour justifier sa façon d'agir. Comme je l'ai mentionné précédemment, Gaétan voit les résidents comme étant des enfants et il a une relation asymétrique avec eux. Gaétan n'attend pas une réponse précise de leur part parce qu'il ne veut pas tenir compte de leurs intérêts. Il ne veut tout simplement pas être en communication avec eux si cela ne l'intéresse pas.

Les émotions vécues

Dans son récit, les émotions de Gaétan lors de ses relations avec les résidents sont en lien avec son autonomie puisqu'il pense en premier à ce qu'il veut et comment faire pour ne pas être contrôlé. Gaétan mobilise deux traits de son état émotionnel pour expliquer son interaction, qui sont : la bonne humeur et le goût de jouer. Gaétan explique à la ligne 282 que son interaction avec la résidente est une question d'humeur pour lui. Son engagement dans cette interaction avec elle dépend de son « goût d'embarquer dans son jeu » (lignes 282-283). Il entretient une croyance que ce type d'interactions va lui procurer des émotions positives et c'est ce qui le pousse à entrer en interaction avec la résidente.

Par les émotions qu'il communique, je peux comprendre que le contrôle de ses interactions est quelque chose d'important pour avoir du plaisir. Il explique comment il fait pour obtenir une réaction de la résidente qu'il trouve amusante (lignes 284-285). Pour lui, c'est dans ces moments-là qu'il a du « fun » (ligne 283). Il exprime une deuxième fois ce point en disant que le plaisir qu'il éprouve (ligne 286) découle de ce type d'interaction. Pour Gaétan, le sentiment de plaisir et les émotions positives proviennent d'interactions qu'il déclenche lorsque cela lui convient.

Discussion

Ainsi, la préservation de son autonomie et le respect de ses désirs sont très importants à ses yeux. Dans cet extrait sa manière de construire le récit tourne autour du respect de l'identité qu'il s'est créé dans l'organisation. Les émotions qu'il exprime sont, elles aussi, liées à ce même élément. Elles sont négatives quand il n'est pas en mesure de respecter ses intérêts et elles sont positives quand tout fonctionne à son goût. Ce qui implique que les résidents respectent qui il est et qu'il contrôle la situation. Dans le prochain extrait, je montrerai comment le fait de ne pouvoir exprimer ce qu'il veut le perturbe émotionnellement.

3.1.2 Deuxième extrait

Pour Gaétan, être cadré dans un rôle dans l'organisation Thibault n'est pas intéressant puisque cela l'empêche de pouvoir s'exprimer pleinement et le restreint dans sa manière de se définir. Il voit ses interactions avec les résidents comme étant parfois secondaires dans sa définition de son identité dans l'organisation. Cet autre extrait du récit de Gaétan vient appuyer ce que j'ai décrit précédemment. Il communique, encore une fois, les émotions vécues dans ses relations avec les résidents comme étant très liées à son autonomie.

- 13 ChercheuseOK, pis, à quoi tu t'attendais quand t'es arrivé à Thibault? Quel genre
 14 de travail tu penserais que ça serait?
 15 Gaétan Ben, je m'attendais pas mal à faire la vaisselle, mais je m'attendais
 16 pas à être autant en contact avec les résidents.

- 17 Chercheuse Qu'est-ce que ça t'a fait?
- 18 Gaétan Ben, eh au début je trouvais ça le fun, pis quand on les voit trop
19 souvent ben à un moment donné c'est comme plus des patterns qui se
20 répètent qui font en sorte que ça peut pas te taper sur les nerfs, mais
21 ça peut rendre les choses plus ardues disons.
- 22 Chercheuse Qu'est-ce que tu veux dire par rapport à tu t'attendais pas à voir
23 autant les personnes âgées?
- 24 Gaétan Ben, moi je pensais que c'était vraiment isolé parce que je sais que
25 c'est un des seuls centres d'accueil que les résidents se promènent
26 autant librement qu'ils veulent. Eh, par rapport à d'autres que je sais
27 que sont plus eh, les ailes sont fermées ou eh la mobilité est réduite
28 donc souvent on les voit moins quand tu travailles dans une cuisine.
29 Fa'que en même temps, j'ai appris à connaître certains résidents que
30 je trouve le fun là.
- 31 Chercheuse Qu'est-ce que tu veux dire par des patterns que tu t'attendais pas? Tu
32 peux me donner un exemple.
- 33 Gaétan Des patterns que je m'attendais pas? Non, plutôt des patterns qui se
34 répètent.
- 35 Chercheuse Ben, des patterns qui se répètent que tu t'attendais pas à voir parce
36 que tu t'attendais pas à voir autant de personnes âgées?
- 37 Gaétan Ah OK. [rire de la chercheuse et sourire de Gaétan], entre autres à
38 propos de l'Alzheimer, tu peux répéter très souvent la même chose en
39 peu de temps. Mettons « à quelle heure on soupe? » eh, « chu-tu en
40 retard pour le souper »? Eh, 2 minutes après, c'est la même question.
41 C'est souvent, ceux qui se répètent. [Rire de la chercheuse], ce que
42 j'appelle les trucs qui se répètent.
- 43 Chercheuse Qu'est-ce que ça te fait d'avoir à répéter des trucs comme ça?
- 44 Gaétan Y'a des journées que je prends ça avec humour, où ce que à la limite
45 je trouve ça drôle pis je suis content de leur dire pis y'a des journées
46 où ce que je suis pas capable de. Ça me prend tout mon petit change
47 pour avoir l'air poli quand je leur dis. Donc, c'est ça des fois ça
48 m'affecte négativement, pis y'a des fois je suis content de pouvoir les
49 aider.

Objet du récit

Dans cet extrait Gaétan montre qu'il tient à son autonomie d'une autre manière en expliquant que la routine dans ses relations avec les résidents l'empêche d'être totalement lui-même et d'agir au gré de ses humeurs. Il ne pensait pas être autant en contact avec eux (lignes 15-16) et ces relations qu'il a avec eux n'étaient pas dans ses cadres de référence. C'est un changement dans sa manière de comprendre l'organisation (lignes 24-28) et son rôle dans celle-ci. Cette obligation d'être en contact avec eux tous les jours ne lui plait pas toujours

(lignes 44-46) et Gaétan a dû tenir compte de ses relations avec les résidents dans sa compréhension de sa place dans l'organisation.

Rôle du répondant dans son récit

Gaétan explique que le fait d'être aussi près des résidents n'est pas quelque chose qu'il avait envisagé et il ne semble pas définir son rôle dans l'organisation en fonction d'eux. Il exprime même son mécontentement d'être souvent en interaction avec eux, même si cela ne lui plaît pas (lignes 18-21). Il n'explique pas les raisons pour lesquelles il interagit avec eux mis à part le fait qu'il est obligé puisqu'ils se promènent dans la résidence librement (lignes 25-27). La seule chose qu'il explique de ses relations avec eux c'est qu'il a connu certains résidents qu'il trouve « le fun » (ligne 30) et qu'il en trouve d'autres parfois fatigants puisqu'il doit toujours se répéter (ligne 38). Il définit son rôle dans ses interactions avec eux en fonction de ses humeurs.

Relation avec les résidents

La routine engendrée par le contact avec les personnes âgées est pour Gaétan quelque chose de difficile (ligne 18-19). Ce nouvel élément n'a pas été pour lui vraiment positif puisqu'il explique que la routine, les « patterns » (ligne 19) s'installent vite dans ses interactions avec les résidents et il n'apprécie pas vraiment cet aspect du travail. Il l'exprime aux lignes 20 et 21 que le fait de répéter certaines interactions avec les résidents est pour lui très désagréable. Il explique que la routine dans leurs interactions causée, entre autres, par les résidents atteints de l'Alzheimer (ligne 38) rend les choses plus « ardues » (ligne 21). Ses relations avec les résidents sont donc touchées par sa façon de percevoir ses interactions routinières avec eux. Elles sont donc parfois agréables et parfois très désagréables. Sa relation avec eux ne semble pas être un élément essentiel pour lui à son travail, mais il s'efforce tout de même à être poli même si cela ne lui plaît pas (lignes 44-46). Je pense que c'est une question de jugement de valeur et qu'il ne peut se résoudre à être trop impoli avec des personnes âgées qui sont malades. Contrairement à l'autre extrait, Gaétan ne semble pas vouloir les traiter

comme des enfants, mais comme des gens qui n'ont pas toute leur tête ce qui implique qu'il a tout de même une relation asymétrique avec eux, mais d'une manière différente. Il ne met donc pas tous les résidents dans la même catégorie, mais ses relations avec eux ne sont pas sa priorité dans l'organisation.

Les émotions vécues

Pour Gaétan, le fait d'apprécier ses interactions ou non dépend de son humeur (lignes 44-46). Son état émotionnel va déterminer si les interactions qu'il aura seront agréables ou non. Je pourrais dire que c'est lui qui passe avant les autres. Lorsqu'il se sent obligé d'être poli (lignes 46-47) envers les résidents, par respect de conventions sociales cela l'affecte négativement (lignes 47-48) puisque son état émotionnel ne va pas dans ce sens. Pour Gaétan, porter des masques est très difficile. Il aime être lui-même et ne pas avoir à plaire aux autres par des choses qui ne l'intéressent pas. Dans ce type d'interaction, il éprouve une dissonance entre ses actes désirés et ceux que les normes sociales lui dictent. Cela engendre chez lui des émotions négatives. Il évite donc d'être dans cette position. Il doit être en accord avec ce qu'il fait pour que cela ne l'affecte pas négativement. Il pense à lui en premier, c'est pour cela que le respect de ses besoins semble plus important dans sa construction de sens et c'est ce qui affecte le plus ses émotions.

Dans ce contexte organisationnel, je peux aussi voir que ce contrôle est une manière de se protéger des émotions qu'il peut ressentir lors des interactions puisque ces dernières l'affectent positivement et négativement dépendamment de son humeur (lignes 44-49). Gaétan se sent obligé de maîtriser ses interactions avec eux à cause des émotions que cela peut lui faire vivre. Autant ses émotions affectent son désir d'entrer en interaction, autant celles-ci peuvent être amenées par cette même interaction. Le moyen qu'a trouvé Gaétan pour se protéger et d'éprouver un minimum d'émotions négatives est le contrôle de ses interactions avec les résidents ce qui l'aide à contrôler ses émotions.

Discussion

Gaétan a une manière d'interagir qui est centrée sur l'expression de ses émotions et son autonomie et ces deux éléments font parties de sa compréhension de son identité dans l'organisation. Ses émotions et ses actions sont liées à cette manière qu'il a de se voir dans l'organisation. Gaétan pose des limites aux résidents afin d'interagir, le plus possible, selon ses désirs. Cela lui permet d'être davantage en accord avec sa manière de se définir dans l'organisation et c'est ce qui est très important pour lui.

Dans le prochain extrait, je présenterai une partie du récit de Christine qui fait sens de ses interactions d'une manière bien différente de Gaétan. Alors que Gaétan se préoccupe de sa façon de se percevoir dans l'organisation, Christine, quant à elle, se concentre sur ce qui l'entoure et elle veut préserver ses routines dans son quotidien.

3.2 Deuxième manière de faire sens de leurs relations avec les résidents

3.2.1 Premier extrait

La prochaine personne que je vais présenter, Christine, a été réceptionniste et commis de bureau responsable de la liste de rappel pendant huit ans à Thibault. Elle avait déjà travaillé pour un autre centre de personnes âgées avant d'obtenir un remplacement à long terme à Thibault. Elle travaille maintenant à la centrale de la liste de rappel à Montréal.

Dans son récit, Christine fait sens de ses interactions d'une manière totalement différente de Gaétan. Sa compréhension, suite à ses expériences dans l'organisation, l'a amenée à se créer des routines auxquelles Elle se fie énormément pour comprendre ses expériences et interagir dans l'organisation. Elle veut, d'une certaine manière, préserver une petite bulle de sécurité autour de ce qu'elle connaît. Lorsque les indices qu'elle relève dans son environnement correspondent à ce qu'elle connaît, tout va bien. Elle se sent en sécurité et cela lui

procure des émotions positives. Par contre, lorsque quelque chose change, elle est déstabilisée et elle éprouve de l'inconfort. Christine, dans son récit, relativise ses actes pour construire une réalité et agir sur elle. Elle sent le besoin d'expliquer les raisons qui motivent et justifient ses actes. Ce qui la touche le plus émotionnellement est le changement puisqu'elle se sent davantage en sécurité dans la routine. Faire face à l'inconnu est particulièrement déstabilisant pour elle.

Cet extrait de son interview montre bien sa manière de créer du sens dans sa communication en parlant d'un changement qui s'opère dans sa routine :

- 313 Chercheuse T'sais par rapport aux résidents qu'on n'a pas parlé t'sais des
314 résidents des fuyards là.
315 Christine Mais, dans les derniers temps, on en avait pas beaucoup.
316 Chercheuse Ah, ok.
317 Christine Ben, c'est ça. Dans les premières années, j'en ai quand même eu
318 pas mal. Pis t'sais c'est sûr on a eu des petits problèmes, mais une
319 fois avant que je m'en aille, j pense que c'est au mois de septembre,
320 il y'en avait une là. Pis t'sais y'avait personne qui voulait
321 qu'j'aille... J pense que la veille y'avait eu un problème avec sa
322 famille la semaine précédente. Y'avait un problème avec sa famille.
323 Elle a voulait sortir. Elle avait un bracelet, j pense, mais elle voulait
324 pas bouger d'entre les 2 portes d'en avant. T'sais pendant 1 heure
325 ou 2 elle bougeait pas. Aye, là, fallait qu'on fasse sortir le monde
326 par l'autre porte, t'sais du couloir d'administration pis tout ça. Là,
327 ça, ça été une journée. Y'a personne qui réagissait, t'sais. [Elle se
328 dit à elle-même] : r'gard, prenez-la de force sans être, sans y faire
329 mal, prenez la de force pis t'sais amener là. Ça prit 1 heure avant
330 qu'ils le fassent. Ils l'ont fait, mais là, personne prenait le... Ils
331 avaient peur [inaudible], ils avaient peur de, mais t'sais bougez.

Pour reformuler les propos de Christine, dans son récit il est question d'une résidente qui a un bracelet anti-fugue qui voulait sortir de la résidence, mais elle est restée prise entre les deux portes de la réception puisque son bracelet s'est activé et a verrouillé les portes automatiquement. Christine voulait sortir la résidente d'entre les portes comme elle le fait habituellement, mais les autres employés ne voulaient pas puisqu'il y avait eu un problème avec la famille de la résidente quelque temps avant. Elle déplore le manque d'initiative des autres employés qui semblaient avoir peur d'intervenir. Christine n'a donc pas pu agir et

elle trouvait la situation particulièrement pénible puisqu'elle a été contrainte de faire passer les gens par la porte de l'administration pendant plusieurs heures.

Voici la suite de l'extrait :

- 330 Christine Non, c'est pour ça que... dans mes premières années, il y a une
331 madame qui s'est sauvée pis on s'en attendait pas pantoute qu'elle
332 se sauve. Ça pis, ça m'avait fait de quoi qu'elle se sauve. [Elle se
333 disait à elle-même] : j'espère qui y'est rien arrivé. Pis, finalement,
334 ça c'était bien terminé. Mais, t'sais j'avais vraiment comme...
335 J'avais peur de t'sais me faire blâmer pis tout ça. Mais, la madame
336 je la connaissais pas du tout [inaudible] anyway je l'avais jamais vu
337 s'en aller. Ça été [inaudible], non, mais c'est sûr que ça pas toujours
338 été facile, mais ça arrivait pas souvent qui avait des gens qui
339 voulaient fuguer. Non, mais, mes dernières années avec le système
340 de bracelet pis tout ça. C'était correct là, c'était...
- 341 Chercheuse Oui, au début tu t'y attendais pas, mais après l'événement que la
342 madame avait fui pis tu avais eu peur. Après tu t'es dit... qu'est-ce
343 que tu as fait pour genre les prochaines?
- 344 Christine Ben, c'est sûr que j'étais plus vigilante, mais t'sais, tu peux jamais
345 être totalement vigilante. À la limite là, s'ils veulent sortir par en
346 arrière, ils vont trouver une manière de sortir. Te rappelles-tu de
347 madame Grenet?
- 348 Chercheuse Madame bisou?
- 349 Christine Ouais. Elle a l'avait sauté la clôture en arrière. Mais, t'sais est sorti
350 par la terrasse pis elle l'a sauté. On... j'ai toujours essayé d'être le
351 plus vigilante possible, mais eh t'sais j'entends que le soir c'était
352 une nouvelle pis y'a un résident qui s'est sauvé, je peux comprendre
353 qu'on peut pas avoir les yeux tout le tour de la tête pis être tout le
354 temps tout le temps t'sais. T'sais on a du travail à faire, on avait du
355 travail à faire, mais au début t'sais tu le sais pas. Quand tu viens de
356 commencer t'aimerais que tout soit parfait que tu sois capable de
357 tout faire. Mais tu peux pas. Tu peux pas réussir à tout voir à tout
358 vérifier t'sais. Mais, la madame eh, tu connais madame Kenet?
- 359 Chercheuse Le nom me dit de quoi, mais...
- 360 Christine Ouais ça fait longtemps, ça fait longtemps qu'elle est décédée, mais
361 eh. C'est ça, au début à marchait, mais à la fin à marchait pas était
362 en chaise roulante. Mais, on s'en attendait pas pantoute [rire
363 nerveux].
- 364 Chercheuse Elle s'est enfuie
- 365 Christine Ouais, je sais pas ce qu'elle a eu.
- 366 Chercheuse [Rires], tu veux dire qu'au début tu t'en mettais beaucoup sur les
367 épaules. Qu'à la longue tu t'en mets moins ou t'es plus... tu te sens
368 plus à l'aise de le faire ton travail donc ça devient plus facile?

369 Christine Ben, ouen c'est ça avec l'expérience c'était plus facile. C'est ça
 370 c'était moins stressant. J'avais pas l'impression que c'est... moins
 371 peur de faire des erreurs, moins peur des situations qui pouvaient
 372 arriver pis tout ça. Comme tu dis à la fin t'sais c'est sûr que c'est
 373 jamais le fun, mais y vont... pour la liste de rappel si quelqu'un se
 374 présente pas à la dernière minute avec les années c'est plus facile.
 375 C'était plus facile à trouver des solutions. À dire bon r'garde, on va
 376 y aller. On va appeler si... On va appeler ça. On va pas paniquer pis
 377 c'est ça. Au début eh, c'est sûr que oui ça pouvait arriver pis oui je
 378 paniquais. Ah qu'est-ce que je fais, qu'est-ce que je fais? Qui
 379 j'appelle? T'sais, c'est sûr qu'avec les années, pis là, je travaille
 380 pour 7 centres la fin de semaine quand je travaille pis y'en a au
 381 moins 2 -3 des fois qui se présentent pas. Mais, t'sais tu les fais un
 382 par un pis r'gard on se débrouille.

Objet du récit

L'objectif de son récit est un peu flou, même vers la fin de cet extrait, je ne comprends pas exactement où elle veut en venir avec toutes ses explications et ses détours. Je lui demande donc si elle se sent plus en confiance maintenant puisqu'elle a vécu ce genre de situation plusieurs fois et elle me dit oui (lignes 366-370). Ce qui semble davantage toucher ses émotions dans tous ces événements est le problème ou le changement que cela apporte dans sa routine. Elle se sent responsable puisque c'est son travail à la réception que de prévenir les fugues, mais tout au long du récit elle me fait comprendre que ce genre de fugue arrive et qu'elle ne doit pas se sentir trop coupable et qu'avec les années, elle réagissait mieux. C'est la routinisation de son rôle dans l'organisation qui la sécurise dans ses actes.

Par la création de l'environnement autour de cet événement, elle a le contrôle sur ce qu'elle a vécu et sur ce qu'elle vit en le narrant. Christine prend le temps de décrire les éléments qu'elle a relevés tels que les désirs et les craintes de chacune des personnes qu'elle mobilise afin de me donner une vue d'ensemble de la situation (ligne 319-331). Ainsi, selon elle, je suis en mesure de comprendre les raisons qui ont mené aux événements et de comprendre les actes de chacun. D'une certaine manière, elle minimise sa responsabilité en recréant du sens de ces événements à travers son récit.

Rôle de la répondante dans son récit

Son rôle dans l'organisation envers les résidents est en fonction de sa tâche. À titre de responsable de la réception, elle se doit de faire tout ce qu'elle peut pour gérer ses interactions avec les résidents afin qu'ils ne nuisent pas à l'accès de la porte d'entrée principale.

Dans le premier événement (lignes 317-331), elle raconte que personne ne voulait la laisser agir afin d'entraîner la résidente loin des portes d'entrée. Christine ne termine pas sa phrase, elle paraît réfléchir à l'événement comme si cela n'était pas logique. Elle se devait d'agir puisque c'est son rôle. Cette situation ne devait pas être dans ses cadres de référence puisqu'elle semble vouloir parler d'une action qu'elle aurait entreprise, mais les employés l'en ont empêchée.

Puis, elle explique la raison pour laquelle les autres employés ne voulaient pas la laisser agir. Il y avait eu un problème avec la famille de la résidente (ligne 321). Cette explication semble la convaincre du bien-fondé de l'interdiction d'intervenir des autres employés. À la ligne 321, elle dit : « J pense que la veille y'avait eu un problème avec sa famille la semaine précédente ». Ensuite, elle dit : « Y'avait un problème avec sa famille » (ligne 322). Il y a beaucoup plus de conviction dans sa deuxième affirmation. Par sa narration, elle pense de nouveau à cette expérience qui l'a marquée et essaie de faire sens de tout cela en expliquant le contexte. Son rôle étant de surveiller les résidents à la réception, elle réfléchit aux raisons pour lesquelles, elle ne pouvait pas agir.

Dans sa manière de parler des actions des autres employés, je peux aussi comprendre qu'elle aurait aimé qu'ils la laissent agir puisque c'est son rôle. Elle explique que les actions des employés n'ont pas été assez efficaces pour remédier à la situation. Pour Christine, cela est dû en grande partie aux émotions ressenties par les employés. Selon Christine, « personne prenait » les choses en mains et ils avaient peur (ligne 331). Elle répète plusieurs fois cette affirmation sans dire explicitement de quoi ils avaient peur. Christine semble énervée par le manque d'initiative des employés qu'elle exprime dans sa manière de dire qu'ils devraient

« bougez » (lignes 331). Dans son explication, elle paraît aussi confuse des raisons qui poussaient les employés à ne pas agir et avoir peur. Elle ne les comprend tout simplement pas, mais elle tente tout de même une explication quand elle affirme qu'il y avait eu un problème avec la famille. Encore une fois, Christine essaie de faire sens de cet événement afin de mieux saisir sa place dans cette interaction.

Ensuite, dans la deuxième partie du récit, elle parle d'une autre résidente qui, elle, avait réussi à fuir (lignes 330-337). Elle souligne d'abord le fait que l'événement fâcheux, où une résidente s'est enfuie pendant son quart de travail, s'est produit dans ses premières années dans l'organisation (ligne 330). Elle minimise sa responsabilité et elle se déculpabilise en mobilisant son manque d'expérience. Ensuite, elle explique que personne à la résidence ne s'attendait à ce que cette résidente fugue (lignes 331-332). Cette mobilisation des autres employés lui sert pour justifier ses actions. De plus, elle se justifie encore une fois en expliquant qu'elle ne connaissait pas la résidente et qu'elle ne l'avait jamais vue partir (lignes 335-337). Par ses justifications, elle semble ne pas vouloir passer pour une incompetente. Par la manière dont elle fait sens de cette situation, elle définit son environnement pour l'aider à structurer son récit afin qu'elle ne semble pas trop mal paraître par rapport au rôle qu'elle se donne dans l'organisation.

Tout au long du récit, Christine paraît touchée lorsqu'une telle situation arrive puisqu'elle parle de vigilance. Malgré les raisons qu'elle évoque sur les causes de la réussite de la fugue de la résidente et de sa rationalisation de l'événement, Christine fait son possible pour ne pas revivre ce sentiment de culpabilité et cet échec moral, elle fait de son mieux pour être attentive. Elle se sent responsable puisque la surveillance de la porte fait partie de ses tâches, mais d'un autre côté elle semble consciente qu'elle ne peut pas toujours tout voir. Elle exprime cette idée en expliquant que la perfection n'existe pas : « tu peux jamais être totalement vigilante » (lignes 344-345). Elle donne un exemple, tiré de son expérience, qui est le plus extrême qu'elle connaisse. Celui d'une résidente qui a sauté une clôture (lignes 345-350). C'est la manière de Christine de me faire comprendre que tout peut arriver, malgré tous les efforts qu'elle fera ou qu'une

autre personne ferait. Dans son récit, elle inclut une fois de plus son environnement en disant que tout le monde n'est pas parfait (lignes 344-345).

Par sa façon de comprendre la situation à travers son récit, elle semble résignée à la possibilité que de tels événements se reproduisent dans l'exercice de ses fonctions. Elle a d'une certaine manière redéfini son rôle et accepté le fait que des résidents peuvent fuguer pendant son quart de travail et donc que l'échec est possible même si cela est très difficile pour elle.

Relations avec les résidents

Sa relation avec les résidents semble secondaire pour Christine puisqu'elle se préoccupe beaucoup plus de ses responsabilités à la réception. D'une certaine manière, elle considère les résidents comme l'une de ses tâches, c'est-à-dire qu'elle doit les surveiller pour éviter qu'ils fuguent. Les résidents qui fuguent sont des obstacles à la réussite de son rôle dans l'organisation.

Dans son récit, elle insiste sur le fait que les employés auraient eu intérêt à agir plus rapidement avec un peu plus de vigueur. Pour Christine, la force n'était pas un problème pourvu que la résidente n'ait pas mal physiquement (lignes 328-329). Son intérêt dans son récit n'est pas tourné vers les désirs de la résidente, mais bien sûr l'accomplissement de ses tâches qui sont perturbées par l'incident. Le fait de réagir vite entraînait des aspects positifs pour Christine puisque tout reviendrait comme à son habitude et c'est ce qui semble la préoccuper le plus dans ce qu'elle dit.

Émotions vécues

Christine a besoin que la situation revienne à la normale, c'est-à-dire qu'elle correspond à ses cadres de référence. Dans tout son récit, ce qui était le plus important c'est le retour au calme et de pouvoir revenir à ses routines. Dans la première partie du récit, cela implique que les employés trouvent une solution pour que la résidente ne soit plus entre les portes afin de revenir à une journée de travail normal. Elle l'exprime en disant « t'sais pendant 1 heure ou 2 a bougeait pas. Aye,

là, fallait qu'on fasse sortir le monde par l'autre porte, t'sais du couloir d'administration pis tout ça. Là ça, ça été une journée » (lignes 326-327). Je ressens que cela semble être une situation dérangeante pour elle. Elle utilise des interjections telles que « t'sais » (ligne 324) et « aye, là » (ligne 325) pour signifier sa frustration. Je comprends qu'elle ne semble pas avoir apprécié cette situation par sa manière d'expliquer tout le travail qui a dû être fait pour corriger la situation (ligne 324-326). Elle finit son explication des complications par « là, ça, ça été une journée » (ligne 327) ce qui montre qu'elle a trouvé cette journée particulièrement difficile.

Ce qui est intéressant dans la deuxième partie de son récit, en plus de son besoin d'être dans des situations routinières, c'est qu'elle montre que ses émotions étaient aussi en liens avec la peur d'être blâmée et de ne pas être à la hauteur du travail (lignes 334-335). Ce qui revient un peu au même puisque lorsqu'elle s'explique elle dit que ses cadres de référence l'aident à se sentir moins coupable. Malgré le fait qu'elle s'inquiétait pour la résidente, elle était surtout préoccupée par les conséquences de son manque de vigilance. Elle l'exprime en disant « t'sais j'avais vraiment comme... J'avais peur de t'sais me faire blâmer pis tout ça » (ligne 335). Christine a de la misère à décrire ce qu'elle ressentait. Elle cherche ses mots pour exprimer ses émotions. Sa narration la pousse à mobiliser dans sa mémoire des souvenirs pour revivre le moment et essayer de créer du sens de cet événement pour me l'expliquer. Par contre, il semble évident que cela l'a touchée et elle n'aime pas le fait d'avoir laissé une résidente franchir la porte sans qu'elle l'ait vue.

Elle tente aussi de me rassurer sur l'issue de cette situation en expliquant que tout s'est bien terminé. L'utilisation de la conjonction de coordination « mais » (ligne 334) vient, elle aussi, opposer sa peur et le fait qu'elle ne la connaissait pas. D'une certaine manière, je vois qu'elle n'est pas à l'aise dans l'image qu'elle donne d'elle-même dans ce récit et elle éprouve le besoin de relativiser la situation. Elle revient, encore, sur le fait qu'elle ne connaissait pas la résidente en utilisant l'expression « anyway » (ligne 336). Je vois cela comme étant une résignation de sa part et une acceptation de son erreur. Après avoir mis

en place tous les éléments qu'elle a relatés, il semble qu'elle a tout de même failli à sa tâche. C'est une sorte de confession ou l'émotion semble être, finalement, l'acceptation de ce fait.

Elle finit par dire que cela n'a pas été facile. Encore une fois, je peux constater que pour Christine les émotions semblent difficiles à décrire et elle doit décrire tout son environnement pour être en mesure d'expliquer comment elle l'a vécu. Elle précise tout de même que cela n'a pas été facile à vivre pour elle, tout en relativisant sur son travail de tous les jours (lignes 337-338). L'opposition entre le désir de ne pas faillir à ses responsabilités et la réalité des faits crée une dissonance dans sa manière de comprendre la situation. Cela la touche émotionnellement, mais elle essaie de gérer cette tension en décrivant l'événement du mieux qu'elle peut pour créer une bulle de sécurité qui englobe ses actes dans un tout. Il y a, ici, une dualité entre ce qu'elle ressent et le besoin de remettre son état en contexte. Contrairement à Gaétan qui était centré sur lui-même, Christine sent le besoin de faire partie d'un tout. Elle minimise l'importance que cet événement a pour elle, en justifiant que cela n'arrive pas toujours. En se justifiant à moi, elle recadre l'événement et elle s'efforce de délimiter les émotions négatives qu'elle ressent face à ses échecs en mettant en place tous les éléments de la situation pour minimiser sa responsabilité et donc éprouver moins de culpabilité.

Elle explique elle-même que le temps et les expériences l'ont amenée à être moins stressée et à réagir plus calmement face à ce type de situation (lignes 369-372). Avant ces événements, les fugues ne faisaient pas partie de ses cadres de référence et maintenant lors de ce type d'événement, elle a une série d'actions routinières qu'elle applique sans trop se poser de questions (lignes 375-377). Cela l'aide à se rassurer et à garder son équilibre moral. Elle explique qu'elle va tout de même éprouver de la peur et comme elle le dit « paniquer », mais cette panique sera beaucoup moins grande que lorsqu'elle n'avait jamais vécu la situation et vu d'autres personnes la vivre. Son expérience émotionnelle change en fonction de sa compréhension de la situation. Sa construction de sens des « fugues » étant

changée et routinisée dans ses pratiques, son expérience émotionnelle face à ce type de situations est beaucoup moins forte puisqu'elle sait quoi faire.

Discussion

Ce qui change tout au long de son récit, c'est sa manière de réagir puisque ses expériences lui ont permis de se faire de nouveaux cadres de référence et au fil des années des routines se sont installées dans ses actions. C'est pourquoi elle est moins craintive dans ses actes. Lorsqu'elle parle de fugues plus récentes, elle semble être plus en contrôle. Elle semble vouloir inclure d'autres employés dans son récit en disant « on », mais, cette fois, elle se rétracte et se reprend en disant « j'ai toujours essayé d'être le plus vigilante possible » (lignes 350-351). Elle est plus sûre d'elle-même et elle est capable d'assumer ses paroles sans avoir peur de ma réaction. Cela est peut être dû au fait que j'ai occupé le même poste qu'elle à la réception et qu'elle a senti le besoin de m'expliquer le contexte de la fugue de la résidente avant d'être assez confiante pour parler plus franchement de ses émotions et de sa manière de voir les choses.

Dans la première partie de son récit (lignes 317-331), je pouvais sentir l'urgence d'agir. Elle semblait énervée que la situation ait duré aussi longtemps. Elle connaissait ce qu'était une fugue et elle savait quoi faire. Cette journée était particulièrement difficile pour elle compte tenu du surplus de travail et du changement que cela engendrait dans sa routine. Ce sont là les raisons pour lesquelles elle invoque cet événement comme étant « une journée » pas comme les autres et émotionnellement chargée.

Nous pouvons voir qu'elle veut paraître « normale », par là je veux dire qu'elle ne veut pas sortir de la norme et se fondre à un environnement comme si sa présence était comme les autres. Pour Christine, tout le monde fait partie d'un tout. Elle doit objectiver ce qui l'entoure pour que cela crée du sens. Christine est une personne émotionnellement plus sensible à son environnement qui lui dicte sa manière d'agir. Le fait de créer des routines de ses interactions avec les résidents dans l'organisation est, pour elle, essentiel à son équilibre puisque sa manière de

faire sens de ses interactions et ses émotions sont sensibles à cet aspect plus qu'aux autres.

Dans la prochaine partie, j'analyserai un extrait du récit de Paul qui gère ses émotions en se tenant loin des situations interactionnelles qui lui déplaisent. Contrairement à Gaétan et Christine, Paul accorde beaucoup d'importance aux relations amicales qu'il peut entretenir avec les résidents, mais lorsque cela n'est pas possible il préfère éviter toutes interactions avec eux.

3.3 Troisième manière de faire sens de leurs relations avec les résidents

3.3.1 Premier extrait

Le prochain extrait provient de l'entrevue que j'ai réalisée avec Paul. Il travaille dans la cuisine de Thibault depuis 26 ans comme aide-cuisinier, plongeur, et comme préposé à la cafétéria. Il a aussi travaillé pendant plusieurs années comme délégué syndical dans la résidence. Avant d'arriver à Thibault, il a fait des études en hôtellerie et il a travaillé comme serveur et comme gérant d'un petit commerce.

Dans cette partie, nous allons voir que la manière de Paul de faire sens de ses expériences est différente de Gaétan et de Christine. Paul accorde beaucoup d'importance aux relations qu'il entretient avec les résidents. C'est cet élément de sa manière de faire du sens qui affecte le plus ses interactions et les émotions qu'il véhicule sont très souvent associées à cet élément. Voici donc un extrait du récit de Paul dans lequel il parle d'une situation qui l'a beaucoup marqué :

- 142 Chercheuse Est-ce-que tu te souviens des événements du centre, ben comme la
143 madame que tu parlais. Est-ce qu'il y a d'autres événements qui ont
144 vraiment été marquants autant négativement que positivement?
- 145 Paul La deuxième semaine que je travaillais à Thibault, y'a une madame,
146 madame St-Jean et ça je vais toujours m'en rappeler. Quand qu'elle
147 n'aimait pas quelque chose, elle pitchait [lançait] l'assiette. Fa'que
148 moi, elle m'a pitché l'assiette. On était samedi, je m'en rappelle. J'y
149 montre les 2 assiettes, je lui en laisse une, à l'a pogne pis elle me l'a
150 pitche. J't'ais gentil, j'y dis : vous avez pas aimé ça, qu'est cé que

- 151 vous voulez avoir? Fa'que là j'arrive avec l'assiette de que cé
 152 qu'elle m'avait demandé pis je tiens l'assiette pis j'y pitche qu'est
 153 ce qu'il y avait dedans. Drette sur elle.
- 154 Chercheuse Comment elle a réagi?
- 155 Paul Elle m'a dit juste : « calice je pensais pas qu'il y en aurait un qui me
 156 remettrait mon coup ». Pis après ça, ça été ma meilleure. Y'a rien
 157 que moé qui pouvait la servir, c'était moi qui était le plus fin.
 158 Fa'que t'sais [rires].
- 159 Chercheuse Pis pourquoi ça t'a marqué?
- 160 Paul Parce que c'est la réaction qu'elle a eue. Parce qu'après ça y'a juste
 161 moi. Y'a juste moi qui pouvait faire quelque chose avec elle. Parce
 162 que j'avais osé lui tenir tête.
- 163 Chercheuse Ça maintenant des choses comme ça penses-tu que ça serait encore
 164 faisable?
- 165 Paul Non, ben non. Tu te ferais revirer de bord par les boss.
- 166 Chercheuse Pourquoi?
- 167 Paul Ben, t'as pas le droit de faire ça voyons donc. C'est du eh, non-
 168 respect du client. Ben moi, si les clients me respectent pas, c'est
 169 pareil. Fa'que c'est pour ça que je travaille plus en avant. C'est
 170 mieux.
- 171 Chercheuse [Rire], C'est mieux pour eux. Quoique tu disais que ça marchait
 172 bien.
- 173 Paul Ouais parce que les années que j'ai travaillé en avant là, j'ai jamais
 174 eu tant de cadeaux de Noël des bénéficiaires pis de la famille des
 175 bénéficiaires. Faut croire que j'étais aimé un petit peu. Faut croire
 176 que je devais pas être si pire que ça.
- 177 Chercheuse Pis maintenant tu penses que ce serait pas du tout la même affaire?
- 178 Paul Disons que on dirait que même les familles des résidents sont pas
 179 là. Vu que les résidents sont pas là, donc on dirait que la famille
 180 s'en occupe pas. Avant quand on avait des résidents qui étaient là,
 181 ça fait une grosse différence.

Objet du récit

Le but du récit de Paul est de me faire voir comment les relations qu'il avait avec les résidents étaient importantes pour lui, mais elles ne sont plus possibles à cause des règles organisationnelles et de l'état mental des nouveaux résidents. Il aimait parler aux résidents et être en mesure d'interagir et être lui-même avec eux sans avoir à se soucier de conséquences potentielles. Le fait de ne plus pouvoir être auprès d'eux lui cause beaucoup de peine, mais il aime mieux éviter d'avoir des contacts avec les résidents s'ils ne peuvent pas être équitables ou gratifiants.

Rôle du répondant dans son récit

À ses yeux, les résidents sont des personnes tout comme lui et son rôle envers les résidents est d'agir comme il agirait avec n'importe qui d'autre. Le but de Paul dans cette interaction n'était pas de se venger, mais de se faire respecter. Il explique qu'il a posé ce geste gentiment. Il a attendu que la résidente lance l'assiette sur lui, après il est resté poli et lui a demandé doucement ce qu'elle voulait pour finalement lui lancer à son tour le contenu de l'assiette qu'il lui apportait. Il a reproduit exactement le comportement de la résidente sans lui faire de sermon ou autres commentaires. Son but étant de montrer qu'il pouvait aussi le faire sans se fâcher ou partir pour éviter un affrontement. Au contraire, il a fait face à la situation et n'a pas tenu compte du statut de cliente (lignes 168-169) de la résidente et l'a traitée comme une égale. Il a seulement bien versé le contenu de l'assiette sur elle, « drette sur elle » (ligne 153).

Paul ne se laisse pas impressionner par le comportement de la résidente. Au contraire, il m'explique qu'avec lui ce comportement n'est pas toléré (lignes 145-153). Il répond du tac au tac en lui montrant, d'une certaine manière, qu'il peut agir comme elle. Pour lui, le fait d'être une résidente ne lui donne pas le droit de faire ce qu'elle veut et elle doit répondre aux mêmes normes sociales que tout le monde ou s'attendre à ce qu'il lui réponde de la même manière qu'elle agit. C'est

dans cet esprit que pour Paul «pitcher» des assiettes n'est pas un comportement acceptable et que si elle est capable de les lancer, elle doit être capable de les recevoir. Il est en droit de reproduire les comportements que la résidente a envers lui. Je peux arriver à cette conclusion puisqu'à la ligne 168, il explique que si la « cliente » ne le respecte pas, c'est pareil pour lui, il ne la respectera pas plus. Dans cet extrait, Paul explique bien que son rôle n'est pas d'être au service des résidents, mais bien d'être leur égal.

Relation avec les résidents

Le choix de ce récit qui est le commencement de cette relation entre la résidente et lui comme étant un événement marquant montre que pour Paul les relations le préoccupent beaucoup dans sa manière de se voir dans l'organisation. Une des premières choses que Paul fait est de donner le nom de la résidente, ce qui peut être analysé comme étant une démonstration de l'intérêt que Paul accorde à sa relation avec cette résidente, il personnalise le récit. Pour lui, cette personne n'est pas n'importe quelle résidente, c'est Mme St-Jean. Le fait de donner le nom de la résidente donne un caractère personnel à l'interaction. Le récit devient un fait du passé et non pas une anecdote ou une métaphore organisationnelle, c'est une réalité. Ensuite, dans le même ordre d'idée, il explique à deux reprises qu'il se rappelle bien de cette interaction (lignes 146-148). Je peux comprendre que le fait de se souvenir est important et qu'il chérit, spécialement, cette interaction puisqu'elle a été chargée en émotions selon lui.

Cette résidente semble aussi être importante pour lui puisqu'il prend le temps d'expliquer son comportement avant de raconter l'interaction qu'il a eue avec elle, afin d'expliquer à quel type de personne il avait affaire. Il n'attribue aucun qualificatif positif ni négatif à la résidente, elle était tout simplement comme ça. Il semble relater des faits en les prenant comme ils sont. La résidente n'est pas un objet à ses yeux. Le fait de véritablement porter attention à son comportement et de la voir comme une personne en relation avec lui fait qu'il la voit comme une

personne à part entière. Elle n'est pas à son service et il n'est pas au sien non plus, ce sont deux personnes en interaction qui se respectent.

Lorsque je demande la réaction de la résidente à Paul, il se souvient des paroles de la résidente et de son expression (lignes 155-156). Il est très préoccupé par les détails de leur conversation et il se rappelle bien cette interaction. Paul accorde de l'importance dans son récit aux détails de son interaction avec la résidente. Il ne parle pas des éléments aux alentours dans l'environnement ou d'autres personnes qui auraient pu être présentes. Il a simplement fait sens de cet événement comme étant le début d'une amitié. C'est la relation symétrique entre cette résidente et lui qui le préoccupe le plus dans son récit.

Après cet épisode, Paul explique que leur relation était vraiment excellente. D'une certaine manière, il explique comment cette interaction a changé leur relation et comment ils se sont rapprochés après cet événement. En expliquant le comportement de la résidente avant et après cette interaction, je peux comprendre que leur relation a vraiment changé. Avant, elle osait lui lancer une assiette pleine de nourriture et après elle ne voulait être servie que par lui. Il est touché émotionnellement puisqu'il explique qu'après la résidente était sa « meilleure » (ligne 156). Il affirme aussi que pour elle, il était le meilleur (ligne 157). Il explique sa réaction en finissant par : « fa'que t'sais » (ligne 158) ce que je peux remplacer par les mots : vous voyez. Une manière de dire que cela peut arriver si on fait attention aux gens qui nous entourent en communiquant avec eux et en les prenant pour des égaux.

Une autre façon de comprendre que Paul tient énormément aux relations égalitaires entre personnes est sa manière d'expliquer que cela n'est plus possible maintenant. Il explique qu'il ne veut plus faire le service en avant parce que ce type de relation n'est plus possible (ligne 165). Il affirme que les résidents sont considérés par les dirigeants de la résidence comme des « clients » (ligne 168) ce qui fait que le respect mutuel n'est plus considéré comme une priorité pour les dirigeants. C'est le respect des « clients » qui est primordial (ligne 168). Si Paul osait tenir tête à un résident et reproduire un comportement déplaisant comme

lancer une assiette sur le résident ou autre, cela serait considéré comme un non-respect au lieu d'être considéré comme un moyen d'acquiescer un respect mutuel et Paul ne peut accepter cela.

Émotions vécues

Dans son récit, Paul pense que la résidente semblait surprise (lignes 155-156). Nous pouvons voir que, dans cette phrase, le juron « câlice » exprime une grande surprise (ligne 154). Il explique aussi qu'elle a dit, elle-même, qu'elle ne pensait pas qu'un employé oserait lui faire ce qu'elle faisait aux autres. Je peux comprendre que sa réaction a touché émotionnellement Paul puisqu'il l'explique avec beaucoup de ferveur. Il est content de pouvoir le dire et semble fier d'avoir été son meilleur par la suite (lignes 156-158). Il explique, aussi que la réaction de la résidente l'a touché (lignes 160-162) parce qu'il ne s'attendait pas à ce que la résidente comprenne qu'elle était son égal et que de ce fait elle devait lui accorder le même respect qu'il lui accordait. Paul est très émotif dans cette partie du récit qui est la base de sa relation d'amitié avec la résidente.

Pour lui, le fait qu'il était le seul à avoir fait ça et qu'il y avait « juste » lui qui pouvait la servir lui faisait plaisir (ligne 160). C'était une relation entre 2 personnes qui se respectent parce qu'il avait été le seul à avoir osé lui tenir tête (lignes 162). Il est content que cela ait été possible et que tout ça soit dû au respect mutuel. Encore une fois, je peux voir que la caractéristique qui touche le plus ses émotions c'est la création de relations basées sur le respect et le maintien de celles-ci.

Lorsque je demande à Paul s'il serait possible, maintenant, de réagir de la manière qu'il a agit avec la résidente dans ses premières années à Thibault (ligne 163), Paul dit clairement non (ligne 165). Paul semble trouver cela dommage et il préfère rester en retrait en travaillant dans la cuisine plutôt que de ne pas pouvoir établir des relations égalitaires avec les résidents. Il n'acceptera pas de se faire manquer de respect sans pouvoir réagir (lignes 168-170). Pour se protéger contre les émotions négatives qu'il pourrait ressentir à cause des résidents qui lui

manqueraient de respect et de son impuissance à pouvoir répliquer par crainte des représailles administratives, Paul reste dans la cuisine et ne sert plus les résidents à l'heure des repas (lignes 169-170). Je peux constater que, par rapport aux résidents, sa manière de comprendre ses interactions est liée aux relations qu'il peut avoir avec eux et qu'il aime mieux se retirer que de vivre des émotions négatives. Il l'exprime en disant : « c'est mieux » (lignes 169-170) puisqu'il ne serait pas capable de se laisser faire sans agir.

Le retrait est pour Paul un acte ancré dans sa routine qui lui a permis de continuer à travailler, malgré le fait que cela lui plait moins. C'est une routine qu'il s'inflige afin de ne pas trop souffrir émotionnellement. Il ne veut pas trop vivre d'émotions négatives et, pour lui, la possibilité d'avoir des rapports satisfaisants avec les résidents a considérablement diminué à cause des « boss » (ligne 165) et des facultés mentales des nouveaux résidents (ligne 179).

Je peux comprendre par sa manière de mobiliser les résidents et les familles des résidents qu'il se sentait aimé parce qu'ils lui apportaient des cadeaux de Noël. Il explique ce besoin de lui donner des cadeaux par une appréciation de la part des résidents et de la famille de ses services (ligne 173-176). L'utilisation de l'expression « je devais pas être si pire que ça » (ligne 176) vient confirmer que Paul se sentait aimé et que cela lui plaisait. Il se sentait à sa place, mais les changements organisationnels (ligne 165), et l'augmentation du nombre de résidents confus (ligne 173-175) l'ont obligé à cesser de travailler en interaction avec les résidents pour ne pas éprouver trop d'émotions négatives.

Discussion

Je peux constater que Paul a une manière de comprendre ses interactions qui diffère de Gaétan et de Christine. Alors que Gaétan se concentre sur son autonomie et ses désirs et que Christine se centre sur ses routines et ses responsabilités pour faire sens de leurs expériences, Paul est plutôt touché émotionnellement par les relations sociales et le respect mutuel. Son récit a pour objectif de me montrer l'importance de celles-ci et les raisons de son retrait dans la

cuisine. Tout au long de sa narration, Paul invoque des émotions positives quand il est possible d'établir un respect mutuel entre lui et les résidents et des émotions plus négatives quand cela n'est pas possible. Paul a créé une barrière émotionnelle en évitant de côtoyer des résidents parce que le type de relation qu'il désirait avoir avec les résidents n'est plus possible.

Dans la prochaine partie, je décrirai mes entrevues avec Myriam, Paulette et Geneviève qui ont une manière similaire de faire sens de leurs expériences puisqu'elles mettent toutes les trois l'accent sur leur rôle d'aidante aux personnes âgées et sur leur sens du devoir. Elles se sentent responsables du bien-être des résidents et souvent elles essaient de faire fi de ce qu'elles ressentent pour être conforme au rôle qu'elles se donnent. Dans la prochaine partie, j'expliquerai cette manière de comprendre leurs expériences avec les résidents.

3.4 Quatrième manière de faire sens de leurs relations avec les résidents

3.4.1 Premier extrait

Tout comme Gaétan, les trois prochaines répondantes sont particulièrement préoccupées par une caractéristique du *sensemaking* qui est l'identité. Weick (1995) explique qu'une fois que nous avons défini qui nous sommes, nous pouvons comprendre le monde qui nous entoure et agir. Gaétan sait qu'il aime être autonome et qu'il n'aime pas la routine et il agit en conséquence. Contrairement à lui, Myriam, Paulette et Geneviève sentent qu'elles ont le devoir d'aider les gens et que c'est leur rôle d'aider les personnes âgées. Dans son récit, Gaétan est concerné par ses désirs et ses besoins, il veut être comme il le souhaite sans se laisser imposer de rôle. Dans une tout autre manière de faire sens de leurs interactions, les trois répondantes dont je vais décrire les récits sont très concernées par leur rôle et les besoins des résidents.

Dans ce prochain extrait, je montrerai comment la répondante prénommée Paulette comprend le comportement d'un autre employé. Pour résumer un peu son parcours, Paulette a travaillé comme commis de bureau, avant d'arriver à Thibault.

Elle est depuis 20 ans préposée à la cafétéria à Thibault et elle a travaillé pendant plusieurs années comme déléguée syndicale dans la résidence.

Paulette semble, dans son récit, éprouver beaucoup d'émotions lorsque les autres employés ne correspondent pas au rôle qu'elle leur attribue. Voici donc un extrait de son récit dans lequel elle parle de son interaction avec deux employés et des résidents dans la cafétéria :

- 770 Paulette R'gard y'a des employés au centre c'est la même chose. C'est pas
771 leur place.
- 772 Chercheuse Ah, ouais tu penses que c'est vraiment pas leur place?
- 773 Paulette Ben oui, ben oui. C'est sûr qu'y en a que c'est pas leur place. Y'en
774 a qui sont là parce que bon c'est une bonne job, des bons avantages
775 ta-ta-ta, mais c'est pas leur place, c'est sûr là.
- 776 Chercheuse Pourquoi tu penses que c'est pas leur place?
- 777 Paulette Parce que r'gard comme je t'ai dit tantôt là on travaille avec des
778 gens malades. Ils sont même pas capables de comprendre que ces
779 gens-là sont malades ça veut dire que c'est pas leur place là. Tu t'en
780 vas travailler dans un centre de personnes âgées pis t'es pas capable
781 de comprendre que ces gens-là sont là parce qu'en quelque part sont
782 malades ben va travailler ailleurs là, c'est vraiment pas ta place là
783 en. T'sais quand je te disais [imite quelqu'un en colère] : « ça fait
784 100 fois que j'y dit là ». hum;; t'sais arrête là! Ou ben quand y font
785 exprès de faire fâcher les résidents là.
- 786 Chercheuse Y font exprès de faire fâcher les résidents dans quel sens?
- 787 Paulette Ben, je te nommerai pas de noms, mais eh comme exemple Mme
788 Lefebvre, moé, j'ai déjà vu des matins là eh ils faisaient la cafétéria
789 pis t'sais Mme Lefebvre arrive toujours de bonne heure. Si tu la fais
790 attendre trop longtemps Mme Lefebvre c'est sûr qu'a va crier. Ils
791 faisaient exprès les 2 qui étaient là. Ils la servaient pas, pis ils la
792 servaient pas, pis ils la servaient pas. Pis ils servaient des résidents
793 qui arrivaient après elle. Parce que y faisaient exprès ils aimaient ça
794 la voir fâchée. Pis moi, cette fois-là, je suis allée le voir. Je suis
795 allée voir celui en question qui était supposé la servir, j'ai dit : « est-
796 ce que tu éprouves un plaisir à faire ce que tu fais là »? Là, j'étais
797 vraiment fâchée. Il dit : « quoi, j't'écoeuré ». [Elle lui répond] « ben
798 justement t'es écoeuré d'elle ». Ah, là j'étais bleue, « justement,
799 vous êtes écoeurés d'elle pis vous faites exprès. Pourquoi vous
800 l'avez pas servi là? pourquoi tu attends qu'elle se fâche? ».
801 [Reprend le rôle de l'autre] elle va se dompter ». [Reprend son rôle]

802 « tu ne peux pas punir une personne malade, est malade ». Pis là, là
 803 eux autres ils la punissaient parce qu'elle chialait. Fa'que ça là c'est
 804 pas leur place à ces gens-là si sont pas capable de comprendre ça.
 805 T'sais je suis allée voir Francine cette fois-là sans nommer de noms
 806 pis j'avais dit à Francine : « Francine ». J'étais même pas allée la
 807 voir le jour même, mais j'avais dit à Francine : « tes employés dans
 808 la cuisine Francine ont besoin de formation. Ils ont besoin de cours
 809 parce qu'ils comprennent pas. Ils comprennent pas que c'est des
 810 gens malades. Ils comprennent pas qu'on ne peut pas punir
 811 quelqu'un qui est malade ». Ils l'ont jamais refait après c'est sûr
 812 parce que quand chu là en plus je pense qui font plus attention là.
 813 Mais c'est fâchant des affaires de même. Câline ça pas d'allure.
 814 T'sais là va t'en travailler ailleurs si t'es pas capable de, de
 815 comprendre ça là.

Objet du récit

Le but de son récit est de me faire comprendre que le rôle des employés est d'aider les résidents malades. Pour appuyer ses propos et essayer de me faire adhérer à sa manière de cadrer le rôle des employés, elle mobilise une interaction qu'elle a eue avec deux employés qui ont eu un comportement intolérable pour elle (lignes 781-783).

Dès les premières lignes de cet extrait, Paulette paraît persuadée que certains employés n'ont pas leur place dans l'organisation (lignes 770-775). Dans sa manière d'exprimer son opinion, je peux voir qu'elle est touchée par cela. Elle insiste sur ce fait et elle est catégorique. À la ligne 775, en disant : « c'est sûr là », je comprends que le contraire est pour elle inconcevable. Elle semble même fâchée par ce qu'elle décrit comme étant des mauvaises actions des employés. Elle voit ces employés comme étant des profiteurs qui vont travailler dans l'organisation pour les avantages et non parce qu'ils veulent aider les résidents (lignes 772-775). Je ressens déjà que, pour elle, le rôle des employés dans l'organisation est important et que cet aspect de sa construction de sens la touche beaucoup.

Tout au long de son récit, elle me fait voir que la résidente est une victime puisque c'est une personne malade à qui on ne peut rien demander. Elle subit les actes des employés qui ne comprennent pas qu'elle est malade. Pour Paulette, Mme Lefebvre a un certain comportement qui est ce qu'il est et ils doivent

composer avec (lignes 787-790). S'ils ne le font pas, ce n'est pas bien et la résidente en payera le prix. Elle exprime cette opinion avec beaucoup de vigueur. Pour elle, ces employés récalcitrants à sa manière de voir les choses font exprès de ne pas servir la résidente pour la faire fâcher. La colère de Paulette est palpable par la façon qu'elle a de répéter qu'ils ne la servaient pas plusieurs fois de suite (lignes 791-792). Son ton de voix et la répétition de la phrase m'indiquent qu'elle veut me faire vivre le moment pour que je ressente le temps qui s'écoule et que, tranquillement, je comprenne la colère de la résidente qui augmentait puisqu'elle voyait les autres être servis avant elle et qu'elle était habituée d'être servie très tôt. Elle essaie de me faire vivre l'ambiance dans la cafétéria et de me faire comprendre l'impertinence de faire fâcher une résidente pour le plaisir. Paulette est vraiment excédée par leur mauvaise foi et leur manque de respect. Elle ne peut tolérer qu'un employé manque de respect à la résidente qui est malade et impuissante face à ce mauvais traitement.

Rôle de la répondante dans son récit

Pour Paulette, chaque employé doit avoir le même but principal dans l'organisation qui est de servir les résidents et de s'assurer de leur bien-être puisqu'ils sont malades. Dans sa manière de parler, je comprends que cela a beaucoup d'importance pour elle et que cette manière de concevoir son rôle et celui des autres est très ancrée dans sa façon de comprendre la situation (lignes 777-779).

Paulette est excédée par ce qu'elle voit dans l'interaction qu'elle a avec les deux employés et elle agit en allant leur parler (ligne 794). L'interaction qu'elle observait ne correspondait pas à son cadre de référence sur le comportement acceptable d'un employé dans la cafétéria. En plus, cela ne correspondait pas, non plus, à la routine qui s'était instaurée dans la cafétéria à l'heure du déjeuner. Pour Paulette, normalement, le matin lorsque Mme Lefebvre arrivait, il fallait la servir assez rapidement et ce n'est pas ce qui est arrivé (lignes 787-791). Pour Paulette,

cette façon de traiter la résidente était tellement mal qu'elle ne comprenait pas leur but et elle voulait leur faire entendre raison.

En invoquant la notion de plaisir dans leur acte, elle essaie de montrer que ce qu'ils font est, selon elle et sa conception du respect des personnes, inacceptable (lignes 793-794). Lorsque l'employé en question lui donne la raison pour laquelle il agit ainsi, c'est-à-dire qu'il n'est plus capable d'endurer le comportement de la résidente : « j't'écoeuré » (ligne 797), les émotions de Paulette sont vraiment très fortes. La réaction de l'employé dépasse complètement ses cadres de référence, elle ne peut envisager qu'il pense ainsi. Pour elle, il n'y a pas d'autre façon d'agir que d'accepter les comportements des résidents et de se plier à leurs caprices puisqu'ils sont malades. C'est aux employés à agir en conséquence pour le bien-être des résidents et rien d'autre. C'est pour elle un non-sens et elle le confronte en posant une autre question. Cette confrontation dans cette interaction est essentielle puisque, pour elle, l'employé en question doit changer de comportement envers la résidente pour avoir sa place dans l'organisation. Elle l'exprime en répliquant aux propos de l'employé de façon virulente (lignes 798-800).

N'étant pas capable d'accepter le comportement de l'employé et le fait qu'il n'ait pas voulu adhérer à sa manière de concevoir son rôle dans l'organisation, Paulette s'est tournée vers une autre personne pour défendre son point de vue. Sa réaction par rapport à sa compréhension est d'aller voir sa supérieure : « t'sais je suis allée voir Francine cette fois-là » (ligne 805) ». Elle montre encore une fois comment l'interaction l'a affectée émotionnellement en essayant de prouver que sa manière de faire sens de la situation était la bonne et que l'autre employé devrait changer la sienne. Pour elle, ce type de comportement ne doit plus se reproduire et elle a utilisé tous les moyens qu'elle connaît pour que les autres employés agissent correctement selon l'image qu'elle se fait d'un bon employé.

Elle conclut en expliquant que les employés ont été forcés d'une certaine manière à ne plus reproduire le type de comportement qu'ils avaient eu, mais que cela est dû en partie à sa présence dans la cafétéria (lignes 811-812). Pour elle,

cela n'est qu'une victoire partielle parce qu'elle sait que ces employés n'ont pas accepté totalement son cadrage de la situation et que c'est seulement la peur du conflit qui retient leurs actes. Je peux le comprendre par sa manière de dire qu'ils font plus attention quand elle est présente. Elle dit que ce genre d'employés devrait partir s'ils ne veulent pas accepter sa manière de concevoir le rôle de l'employé comme étant au service des résidents malades (lignes 813-815).

Relation avec les résidents

Paulette voit les résidents à travers leur statut de « gens malades » (ligne 778) qui ont besoin de l'aide des employés. Elle les déresponsabilise de leurs actes car, pour elle, il est évident que les résidents ont besoins d'eux pour fonctionner et ne pas le comprendre est vraiment dramatique. Elle explique que si certains employés ne le comprennent pas, ils devraient partir (lignes 778-782).

Les résidents sont comme des enfants qui ne peuvent pas comprendre les normes sociales et qui doivent être aidés du mieux que les employés le peuvent pour leur bien-être. Elle fait fi de tout ce qu'elle peut ressentir envers leurs comportements puisque pour elle ils ne font pas exprès d'être parfois impolis ou méchants, ils sont tout simplement malades. Elle accepte de se plier à toutes leurs volontés puisque c'est son rôle.

Émotions vécues

Elle communique beaucoup d'émotions dans sa manière de raconter entre autre en haussant le ton de voix sur certains passages qui la fâchent (lignes 783-784, 795-802). Elle semble agressée par le type de propos de l'employé. Elle l'exprime en disant « hum;; t'sais arrête là! » (ligne 784) comme si la colère de l'employé était injustifié et que s'il comprenait son rôle, il ne se fâcherait pas ainsi. Elle rejette la manière de faire sens de la situation et la colère de l'employé et cela la met elle-même en colère. Paulette invoque même le fait que leur comportement est volontaire ce qui rend les actes de ces employés encore plus immoraux (lignes 783-784). Elle décrit ces employés pas seulement comme des mauvais employés,

mais aussi comme étant de mauvaises personnes qui cherchent à faire du mal aux résidents. Le « là » qu'elle rajoute à la fin de sa phrase, à la ligne 785, vient marquer une sorte de découragement de la part de Paulette. En somme, elle s'oppose fermement à ce genre de comportement qui est contraire au rôle qu'elle attribue aux employés dans l'organisation.

Paulette se place d'abord dans le récit comme étant témoin de l'interaction entre une résidente et 2 employés (lignes 788-791). Cela rend son récit plus réaliste puisqu'elle a observé le comportement des employés avant d'agir. Elle est témoin de leurs mauvaises actions et elle est là pour me le raconter afin que je puisse voir à quel point il est méchant d'agir ainsi. Elle se présente dans son récit comme étant le bien qui a affronté le mal.

Ensuite, lorsque Paulette confronte l'autre employé. Elle raconte que l'employé avec qui elle interagit lui répond avec la même colère qu'elle, en élevant le ton de sa voix et en répliquant très abruptement à ses questions (lignes 797-801). Dans sa manière de narrer son interaction avec colère, elle me montre comment il n'était pas réceptif à ses propos et cela me fait comprendre qu'il représente l'image même de ce qu'est un mauvais employé à ses yeux. Pour elle, cet employé n'a pas sa place dans l'organisation, il ne répond pas au cadre de référence et il n'agit pas bien dans son rôle (lignes 803-804).

Ses émotions ne semblent pas beaucoup plus positives à la fin de son récit puisque les employés n'ont pas voulu saisir et accepter sa compréhension de la situation. Je peux ressentir que cela la touche beaucoup émotionnellement par les émotions et sa manière de dire que des situations comme celle qu'elle vient de décrire la mettent en colère (lignes 813-815).

Discussion

Je constate que pour Paulette son rôle qui doit être le même pour tous les employés est vraiment primordial dans sa manière de se définir dans l'organisation. Elle conçoit ses interactions avec les autres par ce rôle puisqu'elle

sent que les employés ont le devoir d'agir ainsi. Comme je l'ai expliqué précédemment, son identité passe par ce rôle dans l'organisation et cela définit ce qu'elle voit et ses interactions. Dans le prochain extrait, je vais présenter Geneviève pour qui le rôle d'aidante est tout aussi important dans sa manière de se définir et d'interagir avec les autres. Par contre, contrairement à Paulette, Geneviève n'aime pas les confrontations et essaie d'ignorer les comportements des autres pour répondre aux besoins des résidents.

3.4.2 Deuxième extrait

Dans cette partie, je vais commenter un extrait du récit de Geneviève qui est infirmière auxiliaire depuis 32 ans. Elle travaille à Thibault depuis 12 ans et elle a également travaillé à l'hôpital Maisonneuve jusqu'à sa fermeture avant de venir à Thibault. Lors de notre entrevue, Geneviève me communique sa compréhension des événements qui l'ont touchée et, à ce moment-là, elle était responsable du personnel sur un étage depuis plusieurs années.

Tout comme Paulette, Geneviève accorde une grande importance à son rôle dans l'organisation puisqu'elle sent, elle aussi qu'elle a le devoir d'aider les résidents et c'est ce qui joue le plus sur ses émotions dans son rapport aux résidents. Voici donc un extrait de mon entrevue avec Geneviève dans lequel elle m'explique son travail et les problèmes qu'elle a avec une autre employée qui ne semble pas cadrer la situation de la même manière qu'elle :

123 Geneviève Ben, parce que les gens, je sais pas eh;... Je sais pas les jeunes.
 124 Ben, c'est quand même des personnes qui ont peut être 35-40 ans là
 125 t'sais comment est-ce qu'ils voient ça là t'sais hum. Moi, je sais
 126 qu'à mon étage là eh, des fois j'ai comme des petits problèmes
 127 parce que comme j'aime pas donner des ordres, mais quand je
 128 demande quelque chose ben c'est parce que j'ai vraiment pas le
 129 temps de le faire là t'sais. C'est parce que j'ai été occupée avec une
 130 résidente qui va pas bien pis que je veux qu'elle ait des bons soins.
 131 Pis la changer de position, changer sa culotte d'incontinence eh.
 132 Qu'elle soit confortable là t'sais, je me dis si c'était ma mère
 133 j'aimerais ça qu'elle soit soignée comme ça. Mais hum, c'est sûr
 134 que les filles y vont peut-être y aller, mais peut être pas tout le
 135 temps ou eh, eh... ben, connaissant une personne, je sais que elle

136 j'y demanderais et elle irait le faire, mais une autre là eh à
 137 dirait : « ben, c'est pas inscrit dans ma routine » ou quoi que ce soit.
 138 Parce que j'y avais déjà demandé quelque chose pis c'est ça qu'elle
 139 m'avait répondu là t'sais, mais « dans ma routine il est marqué pour
 140 telle heure ». Là t'sais « je vais la faire juste à cette heure-là ». Mais
 141 quand c'est une madame qui est fatiguée, t'sais quand ils ont un
 142 certain âge. Mettons 80 en montant là t'sais ou quelque soit l'âge là,
 143 on peut être fatigué rendu à un certain âge. Ils sont levés tôt eh, eh
 144 c'est ce qu'elle m'avait répondu : « je vais la coucher quand ça va
 145 être le temps de la coucher ». Ben à ce moment-là, j'avais trouvé ça
 146 difficile t'sais à vivre parce que je me disais si c'était sa mère
 147 comment est-ce qu'elle réagirait là t'sais? Hum, est-ce qu'elle
 148 dirait... Ben elle ferait le commentaire à quelqu'un d'autre : ben, va
 149 la coucher ou eh. Je sais pas comment elle penserait ça, là t'sais.
 150 J'ai de la difficulté avec ça des fois aussi. Comme je suis pas
 151 bosseuse t'sais hum, je ferais pas une bonne maitresse d'école.
 152 [rire], ben à ce moment-là, j'y vais, je me dis au moins je le fais
 153 pour la résidente eh. Elle est peut-être contente parce que je suis
 154 allée la faire, là t'sais. Elle pense peut-être comme ça. Comme je lui
 155 pose pas la question à savoir t'es tu contente parce que je l'ai
 156 installée t'aurais dû le faire, tu l'as pas faite t'sais mais. La
 157 personne est comme ça pis eh elle changera pas. Elle a déjà été
 158 avisée pis y'a eu d'autres situations à peu près similaires qui sont
 159 arrivées pis à le faisais pas fa'que. T'sais il y en a des têtus partout,
 160 pis des petits boss des bécosses comme on dit. [Rire], fa'que faut
 161 s'adapter avec ces gens là. Faut respirer par le nez pis hum. Maudit,
 162 je trouve ça plate parce que c'est les résidents qui payent pour aussi
 163 là t'sais. Les gens qui ont pas à payer pour parce qu'ils sont là pour
 164 avoir des soins t'sais. Moi, c'est ma façon de penser là eh.

Objet du récit

À travers son récit qui explique les problèmes qu'elle a avec une employée (lignes 123-127), je comprends que l'attrait principal de Geneviève est de me communiquer sa compréhension de son rôle envers les résidents. Pour elle, soigner des gens est le plus important but dans l'organisation et ce n'est pas qu'un travail, c'est ce qu'elle juge comme bien puisque les résidents sont des gens malades qui ont besoin d'aide. Cela est si important dans sa manière de se définir et de penser son rôle dans l'organisation qu'elle ne veut même pas perdre son temps avec les employés qui ne comprennent pas ça (lignes 152-157). Pour elle, c'est le bien des résidents qui lui importe vraiment (lignes 152-153).

Rôle de la répondante dans son récit

C'est dans cette optique qu'elle commence par définir son propre rôle en identifiant ses priorités. Elle explique que lorsqu'elle est occupée, c'est parce qu'elle donne des soins aux résidents (lignes 127-130). En disant : « j'ai vraiment pas le temps de le faire là t'sais » (lignes 127-129), elle me montre que cette compréhension de son rôle est importante et elle tient à ce que cela soit précisé. L'utilisation du mot « vraiment » (ligne 128) renforce son affirmation et lui donne un caractère véridique. C'est ainsi qu'elle fonctionne. La seule raison qui fait qu'elle ne peut accomplir quelque chose pour un résident c'est qu'elle est déjà occupée à satisfaire un autre résident (lignes 129-130). Elle se définit dans l'organisation par ce devoir d'aider et ses interactions sont centrées sur le bien-être des résidents.

Elle insiste sur le genre de soins qu'elle donne aux résidents en parlant de « bons soins » (ligne 130). Le mot « bon » renvoie à une qualité de soins qui suit la logique même de ce qui devrait être souhaitable pour les résidents. Elle a une norme de qualité par rapport à son rôle dans l'organisation qu'elle évoque pour poser un jugement moral sur ce qu'elle fait. Pour elle, la meilleure façon de travailler avec les résidents, c'est de donner de bons soins puisqu'elle veut que les résidents soient biens. Elle garde toujours en tête que les soins qu'elle donne doivent être aussi biens que ceux qu'elle donnerait à sa propre mère (lignes 131-133).

Le fait de bien faire son travail semble très important pour elle et elle éprouve des émotions négatives à l'égard des personnes qui ne répondent pas à cette exigence (ligne 133-135). Pour Geneviève, le bien-être des résidents passe avant la routine de travail. Il n'y a pas de bonne raison de ne pas aider un résident outre le fait d'aider un autre résident. Je peux le comprendre par la manière dont elle parle de l'employée qui ne veut pas faire une tâche qu'elle lui a demandée de faire. Elle montre que l'employée en question se trouve des raisons pour ne pas faire ce qu'elle demande (lignes 136-140). Dans sa manière de formuler son mécontentement, je ressens que pour Geneviève, ce ne sont pas de bonnes raisons

puisqu'elle évoque encore le fait que les résidents sont plus importants que la routine de travail et que c'est à elle de s'organiser pour répondre aux besoins des résidents (lignes 140-143).

La manière de Geneviève de comprendre une situation qui ne cadre pas avec ce qu'elle pense est d'agir en faisant le travail à la place de l'autre. Pour elle, le plus important c'est son sens du devoir. Ses actions suivent donc en conséquence et elle prodigue de bons soins aux résidents (lignes 147-148). Le fait de donner les soins à la résidente l'aide à se sentir mieux puisque c'est le plus important pour elle.

Contrairement à Paulette qui essayait de confronter les autres employés, Geneviève, elle, ne cherche pas à confronter l'employée et cela me montre que la relation qu'elle a avec cette employée ne la préoccupe pas dans le récit qu'elle fait. Elle concentre sa compréhension de cette interaction sur les besoins des résidents et sur la manière dont elle s'y prend pour faire de son mieux afin de les combler (lignes 152-153).

Elle explique qu'elle ne veut pas confronter l'autre employée et que ce qu'elle pense ne l'intéresse pas vraiment et qu'elle ne lui pose pas de questions (lignes 154-155). Sa relation avec l'autre employée est une relation asymétrique puisqu'elle ne cherche pas à l'accepter comme elle est et, au contraire, elle ne veut pas la connaître. Pour Geneviève, son rôle dans l'organisation est axé sur la satisfaction des résidents et la relation qu'elle entretient avec les autres employés ne concerne que cette fonction. Elle dialogue avec l'employée que pour demander de coucher plus tôt la résidente et lorsque l'employée refuse, Geneviève ne lui demande rien. Cela ne l'intéresse guère puisqu'elle semble croire qu'il y a beaucoup d'employés comme ça et qu'elle doit l'accepter (lignes 159-161). Elle se base sur ses expériences antérieures et elle s'est créée une image de la mauvaise employée qu'il faut ignorer pour le bien des résidents. Elle explique qu'elle ne veut pas s'en préoccuper et perdre de l'énergie à négocier avec eux parce que c'est les résidents qui paient pour ça, ce qu'elle cherche à éviter (lignes 161-164).

Relation avec les résidents

Elle voit les résidents comme des personnes souffrantes qui ont besoin de repos. Les résidents sont catégorisés comme étant des gens vulnérables qui doivent être soignés et qui ont la priorité sur tout. Je remarque que tout comme Paulette, Geneviève a une relation asymétrique avec les résidents puisqu'ils ont un statut qui définit tous les rapports qu'elle a avec eux. Ce statut crée une barrière cognitive entre eux puisqu'elle ne peut concevoir leur relations que par cet état, c'est pourquoi leurs rapports sont asymétriques. Ils sont malades et tout dans ses rapports avec eux tournent autour de cela. Elle parle dans son récit que de leurs besoins puisqu'ils ont « un certain âge » (lignes 141-142) et ils sont fatigués (ligne 143). Ils ont une relation qui n'est basée que sur le devoir de Geneviève de donner des soins et le besoin des résidents d'en obtenir puisqu'ils sont malades.

Émotions vécues

Sa façon de soigner les résidents lui procure des émotions positives quand elles correspondent à son modèle idéal qui réfère à une personne qui soignerait les résidents comme sa propre mère. Je peux voir que ses émotions sont touchées par le rôle qu'elle attribue aux employés. Elle a une émotion négative en parlant de la difficulté qu'elle éprouve lorsqu'elle comprend que l'autre employée ne voit pas les choses de la même manière qu'elle (lignes 145-146). Elle évoque, encore une fois, son cadre de référence pour comprendre la situation lorsqu'elle fait la comparaison entre la résidente et la mère de cette employée. Pour elle, le fait de soigner la résidente comme si elle était sa propre mère et la norme. Selon ses valeurs, c'est ce qui est bien pour Geneviève et elle ne comprend pas que l'autre employée conçoive les soins autrement. Les émotions qu'elle éprouve envers les résidents sont centrées sur l'accomplissement des tâches liées à son rôle.

Il y a tout de même une dissonance entre les émotions qu'elle ressent et les actes qu'elle pose, puisqu'elle se sent obligée de combler les besoins des résidents, mais elle n'aime pas faire le travail des autres (lignes 150-153). Elle fait fi de ses

émotions négatives pour le bien-être des résidents, mais je remarque que cela la touche beaucoup (lignes 161-164).

Discussion

Je constate que Geneviève éprouve beaucoup d'émotions négatives face aux gens qui ne correspondent pas à l'image qu'elle se fait d'un bon employé. Elle a la même manière de concevoir sa relation avec les résidents que Paulette, c'est-à-dire d'une aidante qui soigne les malades et son rôle est de répondre aux besoins de ces gens malades. Par contre, elles n'agissent pas de la même manière pour faire sens de leurs situations. Alors que Paulette exprime ce qu'elle ressent et veut que les autres adhèrent à sa façon de comprendre la situation, Geneviève préfère se concentrer sur les résidents et faire le maximum pour combler les lacunes des autres ce qui crée une dissonance émotionnelle entre ce qu'elle ressent et ce qu'elle accomplit.

Dans le prochain extrait, je décrirai le récit de Myriam qui, tout comme ses 2 collègues (Paulette et Geneviève), se perçoit dans l'organisation comme étant au service des résidents qui ont besoin d'eux. Leur bien-être lui tient à cœur.

3.4.3 Troisième extrait

La dernière répondante se nomme Myriam. Avant d'être préposée, Myriam était agente de sécurité pour Thibault. Elle a, aussi eu l'occasion de travailler dans plusieurs centres de personnes âgées dans les environs de Montréal. Au moment de notre entrevue, Myriam était préposée aux bénéficiaires depuis 12 ans à Thibault.

Dans l'extrait que je vais présenter, on va voir que Myriam est très concernée par les besoins des résidents et qu'elle accorde beaucoup d'importance au contrôle de ses émotions pour le bien-être des résidents :

365 Myriam ... Parce que c'est rendu comme trop. Je pense que le monde ne
366 réalise pas à quel point eh. Oui, notre job est physique, mais est

- 367 beaucoup eh, c'est beaucoup eh menteur, c'est beaucoup eh. Fa' que
 368 ça, ça aussi ça fatigue beaucoup là.
- 369 Chercheuse Menteur, tu veux dire dans quel sens?
- 370 Myriam Ben, dans le genre, que eh, dans le genre eh. Autant dans le genre
 371 qu'il faut que t'aies des yeux partout. Parce que des fois c'est
 372 comme, t'as l'impression d'être à la garderie là. T'en as 2 qui se
 373 chicanent dans le coin, t'en as un autre qui fait du dégât là, t'en as
 374 un autre que t'sais. Pis toi, il faut que tu fasses manger tes résidents,
 375 mais pendant ce temps-là, faut que tu watch [surveilles] parce que
 376 t'en as un autre à côté est en train fouiller dans la bouffe de l'autre.
 377 Pis y'en a 2 qui se chicanent là, y'en a un autre qui vient d'enlever
 378 sa culotte là. T'sais c'est comme des fois tu dis ah;;.
- 379 Chercheuse [Rires], Fa' que dans le fond, tu penses pas que c'est n'importe qui
 380 peut travailler dans ce genre de=
 381 Myriam =non, ah non.
- 382 Chercheuse C'est quoi que ça prend pour travailler dans un endroit comme ça?
- 383 Myriam [Elle prend un ton de voix très calme], faut que tu aimes ça, faut pas
 384 que tu y ailles juste pour la paye. Si tu y vas juste parce que tu te dis
 385 ah, t'sais c't'une bonne paye là, ben t'as pas d'affaire là. Parce que
 386 ça prend plus que ça. Faut que t'aimes le monde. Faut que t'aimes
 387 beaucoup, beaucoup le monde parce que faut que t'aies de la
 388 patience eh. Même, si des fois on dit, j'ai pu de patience, ben essaye
 389 d'en trouver parce que ça en prend tout le temps, tout le temps, tout
 390 le temps.

Objet du récit

Dans ce récit, l'objectif de Myriam est de m'expliquer sa conception du rôle des employés qui est obligatoire pour réussir à travailler dans cette organisation (ligne 383-390). Par sa manière de décrire la vie de tous les jours à Thibault, je ressens que ce travail est difficile et que pour Myriam la seule façon de pouvoir supporter ce rôle d'aidante est d'avoir beaucoup d'amour pour les résidents (ligne 386). Elle me fait le portrait d'une grosse journée de travail pour me montrer qu'il y a beaucoup de choses à faire (lignes 370-378) et que ce n'est pas que physiquement difficile puisque ce sont des personnes et qu'il faut parfois poser des gestes comme le mensonge pour être en mesure d'accomplir son devoir (366-368). Elle se définit par ce devoir et comme Paulette et Geneviève toutes ses interactions sont en liens avec cette vision qu'elle a d'elle-même dans l'organisation.

Rôle de la répondante dans son récit

Tout comme Paulette, elle fait référence au fait que les mauvais employés sont ceux qui sont là pour des raisons pécuniaires. Il y a les bons employés qui aiment le monde et il y a les mauvais qui sont là pour l'argent. Par contre, contrairement à Paulette, Myriam parle d'un bon employé comme étant quelqu'un qui aime les gens et non pas quelqu'un qui comprend que les résidents sont malades. Sa manière de définir son identité et son rôle d'aidante diffère aussi de celle de Geneviève puisque son but n'est pas de donner les meilleurs soins comme si les résidents étaient des membres de sa famille, mais d'aimer les gens en général. Cette différence est importante puisque cela signifie que Myriam éprouve des émotions positives à être auprès des résidents et elle ne considère pas sa relation avec eux comme étant basé sur un rôle d'aidante qui soigne des malades. Elle fait sens de son rôle dans l'organisation en expliquant que les gens se doivent d'aimer et c'est cet amour qui les oblige à être patients et faire leur travail du mieux qu'ils le peuvent (lignes 386-388). Elle se définit par ce devoir d'aider, mais parce qu'elle aime les gens ce qui fait une grande différence dans ses relations avec les résidents et les employés.

Relation avec les résidents

Sa relation avec eux est très émotionnelle puisque c'est l'amour des gens qui lui donne la force de supporter les journées de travail qui sont difficiles selon elle (ligne 365). Elle veut les aider en comblant leurs besoins parce qu'elle croit que l'amour des gens est essentiel. Ce qui diffère encore une fois de Paulette et Geneviève qui voient leurs relations comme étant centrées sur leur devoir d'aider des gens malades.

Par contre, tout comme Paulette et Geneviève, Myriam voit les résidents comme des enfants à qui il faut donner des ordres pour leur bien-être (lignes 370-378). Ses relations avec eux sont tout aussi asymétriques que pour ses deux collègues. Elle pense au bien-être des résidents et c'est cette façon de comprendre son rôle qui lui donne le droit de les mater. C'est encore une fois un état de

besoin de la part des résidents comme de les faire manger ou de les nettoyer (lignes 370-378) qui lui dicte sa façon d'interagir avec eux.

Émotions vécues

Myriam semble trouver le travail difficile (ligne 365). Elle explique que le fait de raconter des histoires aux résidents et de devoir être patiente la fatigue beaucoup moralement (ligne 366-368). En mentionnant le fait qu'il faut mentir et que le travail n'est pas que physique, elle semble, comme Geneviève, prendre sur elle ce qu'elle ressent pour le bien-être des résidents. Elle gère ses émotions parce qu'elle croit que c'est la façon d'agir pour bien faire son travail. Elle fait donc un travail émotionnel afin de répondre aux normes qu'elle s'est données. En d'autres mots, Myriam se définit comme étant quelqu'un qui aime les gens et elle contrôle ses émotions pour correspondre à cette caractéristique de son identité dans l'organisation.

Le fait de ne pas exprimer ce qu'elle ressent et de mettre des masques pour cacher ses véritables émotions aux résidents est difficile. Comme je l'ai décrit dans les extraits de Gaétan, montrer d'autres émotions et interagir différemment de ce qu'il désirait lui créait beaucoup d'émotions. Myriam l'explique en disant : « c'est beaucoup eh menteur, c'est beaucoup eh. Fa'que ça, ça aussi ça fatigue beaucoup là » (lignes 367-368). Le mot menteur renvoie à un acte répréhensible qu'elle doit accomplir très souvent. Au cours d'un passage de son récit qui n'est pas dans l'extrait que j'ai présenté, Myriam m'explique comment elle doit négocier avec une résidente qui est persuadée que sa sœur doit venir la chercher alors que la résidente à une chambre à la résidence Thibault depuis plusieurs mois. Myriam doit lui mentir et faire croire à la résidente que sa sœur est d'accord qu'elle dorme à la résidence pour une nuit parce qu'il fait déjà nuit et que ce serait plus sécuritaire pour elle. C'est le type de mensonges que Myriam doit dire pour arriver à faire son travail auprès des résidents. Ce que Myriam semble dire c'est que le mensonge n'est pas quelque chose qu'elle valorise, mais pour le bien des résidents, elle se doit de dire des choses fausses pour être en mesure de les aider puisque leur

bien-être lui tient à cœur. Ainsi, pour les aider, elle doit dire des mensonges, mais cela n'est pas facile pour elle puisqu'elle doit jouer avec le sens des mots qu'elle dit aux résidents. Mentir est fatigant pour elle (lignes 367-368), mais elle le fait pour leur bien parce qu'elle doit les aider.

Je constate que ce n'est pas seulement le fait de créer des histoires aux résidents qui la dérange. Il y a, également, le fait de présenter d'autres émotions que ce qu'elle ressent pour le bien des résidents qui lui crée une dissonance émotionnelle et cela lui apporte des émotions négatives à l'égard de son travail. Elle explique comment les journées peuvent être remplies (lignes 370-378) et qu'il est difficile de ne pas perdre patience. Je le constate par son utilisation de l'interjection « ah » (ligne 378) qui exprime sa souffrance émotionnelle. Cette souffrance émotionnelle est causée par la dissonance qu'elle crée en n'exprimant pas aux résidents ce qu'elle veut puisqu'elle pense que cela fait partie de son rôle de ne pas perdre patience et de ne pas se fâcher contre les résidents. Comme je l'ai décrit plus tôt dans l'extrait de l'entrevue avec Paulette, cette dissonance lui crée de la souffrance émotionnelle qui est très stressante puisqu'elle vit beaucoup d'émotions qu'elle n'exprime pas.

Discussion

Dans cet extrait j'ai pu constater que tout comme Paulette et Geneviève, Myriam éprouve des émotions négatives à l'égard des personnes qui ne répondent pas aux critères qu'elle a d'un bon employé. Pour elle, ce qui est important dans sa compréhension de son identité est son devoir d'aider et le rôle qu'elle se donne dans l'organisation est d'aider les résidents. Toutefois, Myriam ne conçoit pas son devoir de la même manière que Paulette et Geneviève. Elle ne voit pas en les résidents des gens malades, mais des gens qu'il faut aider parce qu'il faut aimer les gens même s'ils sont malades. Ainsi, ces trois répondantes définissent leurs actions selon le même devoir.

Je vous ai présenté les quatre manières de faire sens des interactions en fonction de certaines caractéristiques du *sensemaking* que les répondants ont

utilisées dans leur récit. Dans la conclusion, j'expliquerai ce qui ressort de ces descriptions.

3.5 Conclusion

En décrivant ces extraits, j'ai pu constater que tous mes répondants faisaient sens de leurs interactions d'une manière bien différente et c'est pourquoi ils ne vivaient pas leurs émotions de la même manière. De son côté, Gaétan est très affecté par son besoin d'autonomie et il aime contrôler ses interactions pour être le plus autonome possible. Exprimer ce qu'il ressent et être autonome font partie de sa compréhension de lui-même dans l'organisation, et respecter cela lui procure des émotions positives. Christine, quant à elle, est très touchée par son environnement et ses routines. Elle fait sens de ses actes en relativisant ses expériences et en se créant une réalité qui la définit. Elle est émotionnellement plus confortable quand elle répond aux responsabilités qu'elle se donne et quand elle est dans des activités routinières. Pour sa part, Paul est très préoccupé par les relations qu'il peut établir avec les résidents et il évite les émotions négatives en se retirant s'il ne peut obtenir ce qu'il veut.

De son côté, Paulette accorde beaucoup d'importance au devoir d'aider les résidents malades et elle définit son rôle et celui des autres par ce devoir. Elle comprend les situations qui la perturbent en fonction de ce devoir et elle éprouve des émotions très fortes quand les employés ne correspondent pas à sa définition du bon employé. Elle agit en les confrontant pour essayer de leur faire comprendre qu'elle a raison. Contrairement à Paulette, Geneviève est, elle aussi, animée par ce devoir d'aider et son rôle d'aidante dans l'organisation, mais elle agit différemment lorsque certains comportements la dérangent en faisant tout ce qu'elle peut pour aider les résidents sans trop se soucier des autres. Finalement, Myriam accorde également beaucoup d'importance au rôle d'aidante qu'elle a dans l'organisation et elle fait sens de son travail en essayant d'avoir du plaisir avec les résidents et de compter pour eux.

Malgré le fait que trois des répondantes concentraient leurs actions en fonction de leur devoir d'aider, j'ai pu constater qu'elles avaient chacune une manière bien à elle de gérer cela. En utilisant les émotions pour me guider dans leur façon de faire sens de leur récit, il m'a été possible de remarquer cette différence. Cette façon unique propre à chacun des six répondants de me communiquer leur *sensemaking* malgré le fait qu'ils font tous partie de la même organisation est très intéressante. Effectivement, chacun des répondants se concentrait dans leur récit sur certaines propriétés du *sensemaking* telles que leur identité, leur environnement, leurs relations avec les autres, leurs routines et c'est en fonction de cette propriété qu'il ressentait le plus d'émotions. Comme Weick (1995) l'explique, nous ne prenons dans le *flow* continu que les éléments qui nous semblent plausibles. Ce qui veut dire que les répondants prenaient les éléments qu'ils croyaient réels en fonction de ce qu'ils avaient défini comme important. Donc, les émotions vécues étaient, elles aussi, reliées à la réalité vécue des répondants. Ainsi, certains répondants accordaient plus d'importance à leur identité et donc éprouvaient beaucoup d'émotions en lien avec cette propriété du *sensemaking*.

Dans le prochain chapitre, j'analyserai ce que ces récits m'ont appris sur le *sensemaking* et les émotions. Je reviendrai sur les points importants de ma revue de la littérature qui sont en lien avec les éléments qui sont ressortis du processus de *sensemaking* et des émotions.

CHAPITRE 4 : DISCUSSION ET CONCLUSION

4.1 Discussion

En voulant répondre à ma question de recherche qui était : quel est le rôle des émotions dans le processus de *sensemaking* des gens qui travaillent au centre d'hébergement Thibault, je me suis aperçue que les émotions et le *sensemaking* faisaient pleinement partie du processus de compréhension de situations organisationnelles des répondants. Par contre, j'ai aussi remarqué que je n'étais pas en mesure d'identifier le rôle exact des émotions dans ce processus complexe. Je suis tout de même en mesure de dire que les émotions m'ont permis de comprendre le *sensemaking* des répondants. Dans ce chapitre, j'expliquerai les éléments essentiels qui sont ressortis du processus de *sensemaking* et des émotions par rapport aux extraits que j'ai décrits au chapitre précédent. Ainsi, je mettrai en évidence la complexité du processus de *sensemaking* et le lien qui existe entre ce processus et les émotions.

Dans les extraits que j'ai présentés au chapitre précédent, il y a cinq éléments qui sont souvent ressortis : la définition de l'identité et son importance sur les relations sociales, les pratiques routinières, les valeurs attachées aux interactions et la démonstration des émotions. Dans cette discussion, je reviendrai sur chacun de ces éléments et je ferai des liens avec ce que j'ai expliqué dans ma revue de la littérature. Ensuite, j'exposerai les limites de cette recherche, les recherches qui peuvent découler de cette étude et je ferai un bref retour sur les conclusions générales.

4.1.1 Identité

Comme je l'ai expliqué dans la revue de la littérature, les individus apprennent ce que représente leur identité en se projetant dans un environnement et en observant les conséquences (Weick, 1995). En narrant leur récit, les répondants se projetaient dans leur environnement de travail et, de cette façon, ils m'ont appris

beaucoup sur leur manière de se définir dans l'organisation où ils travaillent. Par leur récit, les répondants prenaient position envers eux-mêmes et les autres (Czarniawska, 1997) ce qui m'a permis de connaître leurs croyances et ce qui les touchaient émotionnellement. Comme Weick (1996) l'explique, nos actions sont toujours déterminées par notre compréhension de notre rôle dans l'organisation et le fait de mettre en acte notre identité est due à l'endossement de nos convictions.

En prenant cela en considération, je peux dire que les répondants accordaient ressentiaient beaucoup d'émotions quand ils parlaient des éléments qui faisaient référence à qui ils sont et ce qu'ils font dans l'organisation. Tous les répondants se définissaient d'une manière propre, ils n'avaient pas tous les mêmes cadres de référence et ne recherchaient pas les mêmes éléments pour définir et juger leurs interactions.

Alors que Gaétan ne me parlait que de ce qu'il voulait et de la manière dont il s'y prenait pour l'obtenir, Paulette, Geneviève et Myriam, quant à elles, accordaient beaucoup d'importance et ressentiaient beaucoup d'émotions lorsqu'il était question de leur devoir par rapport aux personnes âgées et de leur rôle d'aidante. Christine ne parlait presque pas d'elle-même, mais plutôt de ce qui l'entourait et elle était très émotive par rapport à ses responsabilités. Paul, quant à lui, exprimait ce qu'il vouait et il voulait avoir des relations symétriques avec les résidents. Chacun avait sa manière de se positionner dans l'action selon la manière propre qu'ils avaient de se définir et je pouvais le comprendre par les émotions qu'ils exprimaient.

L'identité est idéologique, investie de normes et de valeurs, elle renvoie à un système de croyances et de valeurs qui dicte la manière de se concevoir dans l'organisation (Tracy & Tretheway, 2005). Selon ce qui nous importe et nos convictions sur ce qui est bien ou mal dans l'organisation, nous agissons et ressentons différemment les interactions.

Dans le cas de Gaétan, il était attaché au principe d'autonomie et il reliait ses interactions à cette conviction. Dans ses interactions, Paul était, lui aussi,

quelqu'un qui savait ce qu'il voulait, il montrait qu'il aimait les relations sociales et il agissait en conséquence dans son récit. Je peux donc affirmer que l'identité des répondants était en lien avec ce qui leur semblait important dans l'organisation. Certains des répondants renvoyaient une image d'eux-mêmes en fonction de ce qui était bon pour eux comme Gaétan et Paul. Leur compréhension de leur identité était centrée sur leurs besoins et désirs. D'autres répondants, comme Paulette, Geneviève et Myriam, renvoyaient dans leurs communications une image tournée vers l'intérêt des autres et cela leur procurait des émotions positives. Elles croyaient devoir aider les autres et le fait d'agir dans ce sens leur donnait des émotions positives, le sentiment de faire ce qui était juste.

Weick (1995) explique aussi que l'identité est performée en fonction des indices qui sont relevés et ceux-ci doivent être en accord avec le rôle que l'on croit avoir dans l'organisation. Certains des répondants ont effectivement communiqué leur rôle dans l'organisation. Christine, par exemple, ne semble pas vouloir échouer dans l'accomplissement de ses responsabilités dans l'organisation, elle exprimait beaucoup de désarroi et de l'inconfort lorsqu'elle parlait de ses échecs. Christine se définissait par ses responsabilités dans l'organisation et ses émotions, face à ce rôle, la poussaient à relativiser ses propos et recadrer ses interactions dans le récit qu'elle me faisait pour correspondre à son rôle. Un autre exemple serait celui de Paulette, Geneviève et Myriam qui ne me communiquaient leurs interactions que par l'entremise de leur rôle d'aidante envers les résidents. Elles y accordaient beaucoup d'importance et la majorité de leurs propos et émotions était lié à ce rôle hautement signifiant pour elles. Ainsi, les émotions aident à donner, en partie, un sens à ce qui est fait et dit (van Vuuren & Cooren, 2010).

Par conséquent, la définition de leur identité donne un sens au travail en fonction de ce qui semble être significatif et important pour chacun. Il a été intéressant de voir que leurs émotions sont liées à cette identité puisque chacun d'eux expérimentait des émotions différentes en fonction de ce qui semblait être important pour eux autant du point de vue des valeurs que du point de vue du sens. Les relations sociales que je vais expliquer dans un moment sont liées à cette

identité et encore une fois, les émotions des répondants m'aidaient à comprendre leur construction de sens.

4.1.2 Relations sociales

Les relations que les répondants maintiennent avec les résidents ne sont évidemment pas les mêmes pour tous. En analysant leur récit, il m'était possible de constater que chacun d'eux voyait ses relations avec les résidents en fonction de leur manière de se définir dans l'organisation. C'est pourquoi, dans les récits, il était possible de voir que leurs interactions avec les résidents n'avaient pas toutes le même but et ils ne les ressentaient pas tous de la même façon. Alors que Paulette voulait servir les résidents à tout prix, Christine pour sa part ne les voyait que dans l'accomplissement de ses tâches. Paulette, Geneviève et Myriam éprouvaient des émotions négatives quand les autres employés ne servaient pas les résidents comme elles le jugeaient souhaitable et Christine éprouvait des émotions négatives quand les résidents nuisaient à l'accomplissement de ses tâches. Ainsi, leurs émotions reflétaient leur façon de concevoir leurs relations avec les résidents. Comme l'explique Weick (1995), les relations qu'ils désirent, expérimentent ou entretiennent au travail conduisent à des actions. Le *sensemaking* de leurs relations est lié à leur compréhension de leur identité dans l'organisation. Chacun, à sa manière, traitait les résidents selon ses convictions. Alors que Gaétan les utilisait pour avoir du plaisir, de son côté Myriam les voyait comme des personnes dans le besoin qu'il faut aimer pour bien les servir.

Lorsque l'on voit l'autre avec de la distance et en utilisant un statut particulier, on ne considère pas la personne comme étant en relation avec soi, elle est cadrée dans un rôle prédéterminé qui est l'objet de leur interaction (van Vuuren & Brummans, 2010). Par exemple, Paulette et Geneviève déresponsabilisaient les résidents en leur donnant un statut de personne malade qui définissait leurs interactions. Elles avaient une relation asymétrique avec les résidents. Je pouvais comprendre leur façon de concevoir leurs relations avec les résidents en regardant les émotions qu'elles éprouvaient qui étaient très intenses quand un employé ne

voulait pas comprendre le statut qu'elles donnaient aux résidents. Comme Frijda (2007) l'explique, les émotions arrivent quand les événements sont importants pour la personne. Paulette et Geneviève tenaient à ce statut qu'elles donnaient aux résidents car c'est ce dernier qui donnait un sens à leur travail. Toutes leurs interactions par rapport aux résidents tournent autour de leur état de santé. Un autre exemple serait Paul qui, lui, accordait beaucoup d'intérêt aux relations sociales et c'est pourquoi il voyait les résidents comme des égaux. Il avait une relation symétrique avec eux. Le fait de véritablement porter attention aux comportements des résidents et de les concevoir comme des personnes en relation avec lui implique qu'il les voyait comme des personnes au même titre que lui-même. Paul avait du plaisir à parler des résidents et de ses interactions avec eux et il était triste lorsque ce type de relation avec les résidents n'était plus possible.

Donc, en utilisant les émotions pour me guider, il m'a été possible de voir que les relations entre les répondants et les résidents étaient symétriques ou asymétriques en fonction de leurs croyances, de leur manière de se définir et de leur but dans l'organisation. Dans la prochaine section, je présenterai le lien entre la routine et les croyances de chacun qui ont elles aussi un effet sur la relation que les répondants ont avec les résidents.

4.1.3 Routine

Weick et Sutcliffe (2006) expriment l'idée que nos cadres de référence sont très souvent ancrés dans des routines organisationnelles composées de nos conversations, de nos récits, de nos actions et de nos artefacts et qu'il est donc plus facile de voir ces cadres lorsqu'ils sont remis en cause. Par conséquent, il m'a été possible de voir que les répondants avaient des routines associées à leurs croyances dans l'organisation puisque leur récit était des moments qui sortaient de ces cadres routiniers.

Paulette était très ancrée dans sa routine à la cafétéria et par le récit de son interaction avec un autre employé elle exprimait une remise en question de ses croyances et cela la touchait beaucoup. La relation qu'elle avait avec les résidents

était stabilisée dans ses routines et lorsqu'elles ont été remises en cause, elle a agi en négociant avec l'autre employé et en allant voir sa patronne.

La routine permet un certain degré de stabilité personnel (Becker, 2004 dans van Vuuren & Brummans, 2010) et il semble que lorsqu'une activité routinière est perturbée cela provoque beaucoup d'émotions parce que ce n'est pas seulement une routine qui est remise en cause, mais toute une manière de concevoir un aspect de leur travail. C'est pourquoi Christine était très ébranlée la première fois qu'une résidente s'est enfuie (lignes 330-339), mais lorsqu'elle s'est créée de nouvelles routines par rapport à ce type de situation elle s'est sentie mieux et plus apte à y faire face.

Les activités routinières jouent un très grand rôle dans la façon dont les interactions quotidiennes se déroulent et dans la manière dont les gens perçoivent et expérimentent eux-mêmes leurs relations avec les autres (van Vuuren et Brummans, 2010). Par conséquent, par la manière qu'avaient les répondants de me décrire leurs interactions routinières avec les résidents, il m'était possible de voir comment ils percevaient leurs relations avec ceux-ci. Ainsi lorsque Geneviève et Myriam me parlent de la manière dont elles prennent soins des résidents tous les jours, je pourrais dire que ces relations leur apportaient beaucoup et que les résidents sont pour elles, une source de qualification significative.

L'identité des répondants, leurs relations et leurs routines sont indiscutablement liées ensemble dans leur manière de m'expliquer leurs interactions sociales, mais il ne m'aurait pas été possible de faire ces liens sans comprendre leurs croyances et leurs valeurs.

4.1.4 Valeur

Pour chaque personne, le sens de ses émotions est largement déterminé par les valeurs de sa société, de sa culture et de ses croyances sur ce qui est bien ou mal (Oatley, 1993 dans Bodtker & Jameson, 2001). Ainsi, dans les échanges communicationnels, les émotions font partie de notre *sensemaking* puisqu'elles

sont empreintes de nos croyances. Les émotions sont en partie des règles construites socialement (Fridja, 2007) et c'est pourquoi les émotions expriment la manière dont les répondants font sens de leurs interactions, mais aussi les jugent.

Bandura (1976) explique que nos émotions sont plus fortes lorsque notre manière d'agir ne semble pas correspondre au comportement désiré. Elles montrent notre façon de comprendre les événements et elles nous font voir aussi ce qui ne correspond pas à nos cadres de référence. Un exemple serait Gaétan qui n'apprécie pas les routines et le fait d'avoir des interactions routinières avec les résidents tous les jours. Ces interactions obligatoires avec les résidents sont pour lui déstabilisantes puisqu'il ne peut pas être toujours exprimer les émotions qu'il ressent et se sent obligé de rester poli même s'il n'en a pas toujours envie (lignes 44-46).

Aussi, comme le disent Dougherty et Drumheller (2006), pour étudier les émotions et le *sensemaking*, il est important de comprendre la relation entre l'expérience émotionnelle et les ruptures dans les routines. Paul aimait exprimer ce qu'il ressent dans ses relations avec les résidents et appréciait leur compagnie. Il croyait à l'égalité entre les résidents et les employés. Il agissait envers eux comme leur égal, mais lorsque les résidents n'ont plus été en mesure d'être totalement présents mentalement (ligne 179) cela l'a obligé à changer ses routines dans la cafétéria. Il n'est tout simplement plus retourné à ce poste pour ne pas être déçu.

Un autre bon exemple serait l'interaction que Paulette m'a racontée. Elle explique qu'elle vivait beaucoup de colère : « j'étais vraiment fâchée » (lignes 796-797). Elle pose un jugement de valeur sur les actes de l'employé puisque comme l'explique Jones (2001), l'expérimentation d'une certaine émotion est essentiellement en lien avec nos valeurs puisque nous sommes émotionnellement touchés à propos d'une situation à cause de nos conceptions du bien et du mal et de ce qui est approprié ou inapproprié à la situation selon nos perceptions. Pour Paulette le comportement de l'employé n'était pas approprié. Ainsi, selon les croyances de Paulette, ce qu'il convient de faire dans l'organisation envers les résidents qui ont un statut de gens malades est de les servir. Elle s'est définie, elle

s'est créée des routines et un type de relation avec les résidents sur la base de cette croyance. Lorsque l'autre employé n'agit pas de la même manière qu'elle envers les résidents, cela crée une rupture dans la routine qui s'était instaurée dans la cafétéria entre elle et les résidents. L'action de l'autre employé de ne pas servir la résidente en premier l'a déstabilisée puisque ses cadres de référence et son devoir d'aider les gens lui faisait comprendre que c'était la bonne action à faire.

Les émotions sont des indicateurs de changements puisque, sans elles, il ne serait pas possible de prendre conscience de la valeur des interactions et de ce qu'elles représentent pour les personnes (Kunnen & Bosma, 2006). Les émotions permettent de rendre compte de ce qui est construit dans l'interaction. Ainsi, les émotions sont importantes dans la compréhension du *sensemaking*.

4.1.5 Démonstration de leurs émotions et dissonance émotionnelle

Finalement, il m'a semblé important de voir que selon certaines normes et valeurs que les répondants avaient, il y avait une différence entre les répondants qui agissaient comme ils le voulaient dans la démonstration de leurs émotions et ceux qui ne le faisaient pas. Pour Tracy et Trethewey (2005), il existe une compréhension de l'émotion et de l'identité comme étant sincère ou fausse chez les personnes qui les expriment, mais elles ne peuvent être sorties du contexte où elles sont construites. Pour ma part, j'ai pu remarquer qu'il y avait plusieurs répondants, dont Gaétan, Geneviève et Myriam qui éprouvaient de la dissonance émotionnelle. La dissonance émotionnelle est une différence entre les émotions ressenties et celles qui sont affichées pour répondre aux normes sociales (Hochschild, 1983). Comme l'explique Ashforth (1989), le fait de simuler des émotions amène à une aliénation de notre identité et éloigne la personne de ses émotions qu'elle voudrait exprimer (dans Ashforth & Humphrey, 1993). Certains des répondants, dont Gaétan, semblent vivre une telle dissonance. Plusieurs fois, Gaétan a expliqué que le fait de ne pas agir comme il le voulait le dérangeait beaucoup puisqu'il se sentait obligé d'être poli, mais que cela ne lui plaisait pas. De son côté, Myriam, lors de ses interactions avec les résidents, fait un travail

émotionnel en communiquant délibérément de fausses émotions pour répondre aux attentes que ses croyances lui dictent afin d'être une bonne préposée (Gardner & Martinko, 1988). Ainsi, comme Ashforth et Humphrey (1993) le mentionnent, le fait de contrôler ce qu'elle ressent pour les résidents est stressant puisqu'elle n'exprime pas ce qu'elle ressent et elle le mentionne en disant que son travail est fatigant (ligne 365).

Malgré le fait que le contrôle des émotions est stressant et n'est pas toujours agréable, en comparant les récits des répondants, je suis arrivée à la conclusion que l'expression des émotions ressenties n'était pas un gage de bonheur. Les émotions des répondants dans leur *sensemaking* m'ont permis de voir que leur compréhension de leur rôle n'était pas toujours en lien avec leur bonheur personnel. Tracy et Trethewey (2005) expriment l'idée que l'identité dans l'organisation est choisie en fonction des idéologies, des négociations, de la compréhension de notre rôle. Certains des répondants comme Myriam, Paulette et Geneviève avaient vraiment à cœur le bien-être des résidents et elles croyaient que leur bonheur provenait du fait de rendre les résidents heureux. C'est pourquoi le fait d'exprimer d'autres émotions que celles ressenties était bien si cela aidait les résidents. Par contre, il est vrai que pour d'autres comme Gaétan et Paul, le fait d'exprimer ce qu'ils ressentaient était important et le fait d'exprimer les émotions qu'ils ressentaient était aussi important donc ils essayaient d'agir le plus possible en conséquence pour ne pas éprouver d'émotions négatives ou de dissonance.

Ainsi, comme je l'ai expliqué, les émotions m'ont guidée dans le *sensemaking* des répondants. Dans les récits de mes répondants, il était possible de comprendre leur manière de se définir, leur type de relations avec les résidents, le but de leurs routines, l'importance de certaines valeurs en utilisant les émotions comme point de repère. Les émotions expriment la manière dont les répondants comprennent leurs interactions.

4.2 Limites de la recherche

Il est certain que cette recherche a des limites. La première limite qui semble s'imposer à cette recherche est la transférabilité des résultats puisque comme l'explique Lindlof et Talyor (2002), la société est en continuel changement. Pour eux, la réplication et le transfert des données sont pratiquement impossibles. Pour Bodtker et Jameson (2001), les émotions sont vécues et exprimées de différentes manières selon les valeurs sociales, les croyances et les pratiques. Dans le même ordre d'idée, Sturdy (2003) pense qu'il est très important de ne pas oublier que l'individu ne peut être sorti de son contexte, donc le comportement dit émotionnel ne peut être observé et analysé qu'en rapport à l'environnement et à la dynamique interactionnelle dans laquelle il se trouve.

Par contre, comme le mentionnent Lincoln et Guba (1985), pour faire le transfert des résultats d'un contexte à un autre, il faut avoir des informations sur les deux contextes et essayer de voir s'ils sont comparables avant de dire que les résultats ne sont pas transférables. Bien sûr, il faut avoir des informations suffisantes sur les deux contextes et s'assurer de la validité de la méthode utilisée. Par conséquent, le transfert des résultats de cette recherche pourrait être fait si un contexte est suffisamment similaire à celui-ci. Mais, je crois qu'il aurait été nécessaire de décrire plus en détail le contexte dans lequel travaillent les répondants que j'ai interviewés pour faciliter ce transfert.

Il aurait aussi été intéressant de revenir valider mon analyse auprès de mes répondants puisqu'ils auraient pu me donner leurs opinions et valider ou infirmer ce qui a été décrit et analysé. J'aurais été en mesure de savoir si la reconstruction de leur *sensemaking* que j'ai faite représentait adéquatement leur réalité. Cette opération aurait augmenté la crédibilité de cette recherche en éliminant le plus possible le risque d'erreur d'interprétation (Lincoln & Guba (1985). Je l'ai fait informellement avec l'un des répondants et il a trouvé que mon analyse représentait bien sa manière de comprendre les interactions qu'il m'avait

racontées. Par contre, je n'ai pas eu la possibilité d'aller voir tous les participants dans le cadre de ce projet de maîtrise.

4.3 Suggestions de recherches futures

Une suite intéressante à cette recherche serait d'approfondir notre compréhension du rôle des émotions dès l'entrée dans le milieu de personnes travaillant dans un centre de personnes âgées. Il faudrait suivre les répondants tout au long de leur processus d'interaction depuis leur entrée dans l'organisation. Il serait intéressant de combiner plusieurs méthodes de collecte de données comme l'entrevue, le journal de bord et l'observation pour être en mesure de faire une analyse plus en profondeur. Cela permettrait de voir si, en s'appuyant sur les émotions pour se guider dans leur *sensemaking*, on parviendrait à des conclusions similaires à cette recherche.

Il serait aussi intéressant de voir le processus de *sensemaking* de d'autres personnes travaillant dans un autre type d'organisation afin de voir si les émotions sont associées aux mêmes caractéristiques du *sensemaking*. Ainsi, il serait possible de faire une analyse comparative en discernant certains éléments comme la définition de leur identité, leur rôle et leur but dans l'organisation et les émotions dans leur récit afin de savoir s'il y a des similarités entre les deux contextes.

Dans un autre ordre d'idée, comme j'ai pu le constater dans cette recherche, la compréhension de leur identité est un élément qui a été très important et il serait intéressant de faire une recherche de manière plus approfondie sur l'identification à une organisation et les émotions vécues dans ce processus.

4.4 Conclusion finale

Cette recherche a contribué au développement de la réflexion sur le rôle des émotions lors des situations communicationnelles. En tenant pour acquis que les émotions font partie de notre processus de compréhension de situations interactionnelles (Fineman, 1996), il m'a été possible d'explorer cette

compréhension des émotions dans le processus de *sensemaking* défini par Weick (1995). Par l'analyse de récits d'expériences de personnes travaillant dans une résidence pour personnes âgées faisant état de situations interactionnelles qu'ils ont vécues, j'ai pu constater que les émotions étaient une partie intégrante du *sensemaking*.

Dans cette recherche, j'ai essayé de démontrer que les émotions pouvaient être utilisées comme des clés qui ouvrent la voie sur les fondements mêmes des agissements des personnes que j'ai interviewées. Leurs émotions me permettaient de comprendre la définition qu'ils ont donnée de leurs activités dans l'organisation. Comme je l'ai expliqué précédemment, chaque personne agissait selon la compréhension de son identité, de ses cadres de référence et de ses valeurs et il m'était possible de le constater en utilisant les émotions comme indices de leur construction de sens. Ainsi, je peux dire que cette recherche a permis de voir que les émotions sont un atout essentiel pour comprendre le processus de *sensemaking*.

RÉFÉRENCES

- Adler, S. A., Rosen, B., & Silvertin, M. S. (1998). Emotions in Negotiation: How to manage fear and anger. *Negotiation journal*, 14 (2), 161-179.
- Alvesson, M. (2003). Beyond neopositivistes, romantics, and localists: A reflexive approach to interviews in organizational research. *Academy of Management Review*, 28 (1), 13-33.
- Ashforth, B. E. (1989). Of canned laughter and political handlers: The erosion of spontaneity and authenticity in social life. Papier présenté à la conférence *Canadian Psychological Association*. Halifax, Nova Scotia. Le 10 Juin.
- Ashforth, B. E. & Humphrey R. H. (1993). Emotion labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management*, 18 (1), 88-115.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal, *Human Relations*, 48 (2), 97-123.
- Averill, J.R. (1982) *Anger and aggression: An essay on emotion*. New York: Springer-Verlag.
- Bandura, A. (1976). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barry, B. (1999). The tactical use of emotion in negotiation. Dans R. J. Bies, R. J. Lewicki, & B. C. Sheppard (Eds.), *Research on negotiation in organizations* (Vol 7, pp. 93-121). Stanford, CT: JAI Press.
- Becker, M. C. (2004). Organizational routines: A review of the literature. *Industrial and Corporate Change*, 13 (4), 643-678.
- Bodtker, A. M., & Jameson, J. K. (2001). Emotion in conflict formation and its transformation: Application to organisational conflict management. *International Journal of Conflict Management*, 12 (3), 259-275.
- Brummans, B. H. J. M., Putnam L. L., Gray, B., Hanke, R., Lewicki, R. J., & Wiethoff, C. (2008). Making sense of intractable multiparty conflict: A study of framing in four environmental disputes. *Communication Monographs*, 75 (1), 25-51.
- Collins, R. (1981). On the microfoundations of macrosociology. *The American Journal of Sociology*, 86 (5), 984-1014.

- Cooren, F. (2008). The selection of agency as a rhetorical device: Opening up the scene of dialogue through ventriloquism. Dans E. Weigand (Ed.), *Dialogue and rhetoric* (pp. 23–37). Amsterdam: John Benjamins.
- Czarniawska, B. (1997). *Narrating the organization: Dramas of institutional identity*. Chicago: University of Chicago Press.
- Czarniawska, B. (2006). A golden braid: Allport, Goffman, Weick. *Organisation Studies*, 27 (11), 1661-1673.
- Czarniawska-Joerges, B. (1992). *Exploring complex organizations: Toward an anthropological perspective*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Darwin, C. (1872). *The expression of the emotion in man and animals*. New York: Philosophical Library.
- Domagalski, T. A. (1999) Emotion in organizations: Main currents. *Human Relations*, 52 (6), 833-852.
- Dougherty, D. S., & Drumheller, K. (2006). Sensemaking and emotions in organizations: Accounting for emotions in a rational(ized) context. *Communication Studies*, 57 (2), 215-238.
- Dougherty, D. S. & Krone, K. J. (2002). Emotional intelligence as organizational communication: An examination of the construct. *Communication Yearbook*, 26 (1), 202–229.
- Eisenberg, E. M. (2006). Karl Weick and aesthetics of contingency. *Organization Studies*, 27 (11), 1693-1707.
- Fineman, S. (1990). Organizing processes. *Journal of Management Studies*, 27 (6), 583-604.
- Fineman, S. (1996). Emotion and organizing. Dans S. R. Clegg, C. Hardy, & W. R. Nords (Eds.), *Handbook of organization studies* (pp.543-564). London: Sage.
- Fineman, S. (2000). Emotional arenas revisited. Dans S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (Vol. 2, pp. 1-35). London: Sage.
- Fineman, S. (2003). *Understanding emotion at work*. London: Sage.
- Fineman, F. (2004). Getting the measure of emotion and the cautionary tale of emotional intelligence. *Human Relations*, 57 (6), 719-740.

- Foucault, M. (1988). Technologies of the self. Dans L. Martin , H. Gutman, & P. Hutton (Eds.), *Technologies of the self* (pp. 26-46). Amherst, MA: University of Massachusetts Press.
- Freud, S. (1991). Formulations regarding the two principles in mental function. Dans E. Jones (Ed.), *Collected papers of sigmund Freud* (Vol. 4, pp. 13-21). New York: Basic.
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Frijda, N. H. (2007). *The laws of emotion*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Frost, P. J. (1999). Why compassion counts. *Journal of Management Inquiry*, 8 (2), 127-133.
- Gardner, W. I. & Martinko, M. J. (1988). Impression management: An observational study linking audience characteristics with verbal self presentations. *Academy of Management Journal*, 31 (1), 42-65.
- Garfinkel, H. (1967/2007). *Recherches en ethnométhodologie*. Paris: Quadrige/ PUF.
- Gioia, D. A. (1999). Response: Practicability, paradigms, and problems in stakeholder theorizing. *The Academy of Management Review*, 24 (2), 228-232.
- Gioia, D. A., & Mehra, A. (1996). Book review: Sensemaking in organizations. *Academy of Management Review*, 21 (4), 1226–1230.
- Giroux, N., & Boucher, A. (2006). De Chronos à Kairos. *Communication & Organisation*, 29 (1), 143-166.
- Goffman, E. (1959/1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. 1 La présentation de soi, Paris: Les éditions de minuit.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structures. *The American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feelings*. Berkeley: University of California Press.

- Hopfl, H., & Linstead, S. (1993). Passion and performance: Suffering and the carrying of organizational roles. Dans S. Fineman (Eds.), *Emotion in Organizations* (pp. 76-93). London: Sage.
- Jones, T. S. (2001). Emotion communication in conflict. Dans W. F. Eadie & P. E. Nelson (Ed.), *The language of conflict and resolution* (pp. 81-104). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kunnen, S.E., & Bosma, H. A. (2006). Le développement de l'identité : un processus relationnel et dynamique. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 35 (2), 2-18.
- Lazarus, R. (1994). Meaning and emotional development. Dans P. Ekman & R. J. Davidson (Eds.), *The nature of emotion: Fundamental questions* (pp.362-366). New York: Oxford University Press.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.
- Lindlof, T. R. & Taylor, B. C. (2002). *Qualitative communication research methods*. (2e Ed), Thousand Oaks, CA.: Sage.
- Magala, S. (1997). The making and unmaking of sense. *Organizational Studies*, 18 (2), 317-338.
- McCormack, C. (2004). Storying stories: A narrative approach to in-depth interview conversation. *International Journal of Social Research Methodology*, 7 (3), 219-236.
- McDermott, J. J. (1977). *The writings of William James*. Chicago: University of Chicago Press.
- Miller, K. I. (2007). Compassionate communication in the workplace exploring: Processes of noticing, connecting, and responding. *Journal of Applied Communication Research*, 35 (3), 223-245.
- Miller, K. I., Considine, J., & Gagner, J. (2007). Let me tell you about my job: Exploring the terrain of emotion in the workplace. *Management Communication Quarterly*, 20 (3), 231-260.

- Millers, K., Shoemaker, M. M., Willyard, J., & Addison, P. (2008). Providing care for elderly parents: A structural approach to family caregiver identity. *Journal of Family Communication*, 8 (1), 19-43.
- Mumby, D. K., & Putnam, L. L. (1992). The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 17 (3), 465-486.
- Myers, P. (2007). Sexed up intelligence or irresponsible inreporting? The interplay of virtual communication and emotion in dispute sensemaking. *Human Relations*, 60 (4), 609–636.
- Nunukoosing, K. (2005). The problems With interviews. *Qualitative Health Research*, 15 (5), 699-706.
- Oatley, K. (1993). Social construction of emotions. Dans M. Lewis & J.M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 341-352). London: Guilford Press.
- Piaget, J. (1962). *Play, Dreams and Imitation in Childhood*. New York: Norton.
- Piaget, J. (1967). *La construction du réel chez l'enfant*. Paris : Delachaux et Niestlé.
- Poland, B.D. (2002). Transcription quality. Dans J.F. Gubrium and J.A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research: Context and method* (pp. 629-649). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pondy, L. R., & Mitroff, I. I. (1979). Beyond open systems models of organization. Dans L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 1). Greenwich, CT: JAI Press.
- Sellnow, T., Seeger M. M., & Ulmer, R. (2002). Chaos theory, informational needs and natural disasters. *Journal of Applied Communication Research*, 30 (4), 269–292.
- Soares, A. (2003). Les émotions dans le travail. *Cairn*, 1(9), 9-18.
- Sturdy, A. (2003). Knowing the unknowable? A discussion of methodological and theoretical issues in emotion research and organizational studies. *Organization*, 10 (1), 81-105.

- Tracy, S. J. (2000). Becoming a character for commerce: Emotion labor, self-subordination, and discursive construction of identity in a total institution. *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 90-128.
- Tracy, S. J. & Trethewey, A. (2005). Fracturing the real-self-fake-self dichotomy: Moving toward crystallized organizational discourses and identities. *Communication Theory*, 15 (2), 168-195.
- Van Manen, M. (1990). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. London, ON: The Althouse Press.
- Van Kleef, G. A., De Dreu, C.K. W. & Manstead, A. S. R. (2004). The interpersonal effects of emotions in negotiations: A motivated information processing approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87 (4), 510-528.
- van Vuuren, M. & Brummans, B. H. J. M. (Juin 2010). The accomplishment of meaningfulness in everyday work life through communication: A study of nurse-resident interactions in a dutch nursing home. Papier présenté à la conférence de International Communication Association, Republic of Singapore.
- van Vuuren, M. & Cooren, F. (2010). My attitude made me do it: Considering the agency of attitudes. *Hum Stud*, 33 (85), 85-101.
- Weick, K. E. (1969). *The social psychology of organizing*. Reading, MA; Addison-Wesley.
- Weick, K. E. (1979). *The social psychology of organizing* (2nd ed.) New York: McGraw-Hill.
- Weick, K.E. (1990). Technology as equivoque: Sensemaking in new technologies. Dans P.S. Goodman & L. Sproull (Eds), *Technology and organizations* (pp. 1–44.). San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. London: Sage.
- Weick, K. E. (1996). Drop your tools: An allegory for organizational studies. *Administrative Science Quarterly*, 41 (2), 301-313.

- Weick, K. E. (1999). Sensemaking as an organizational dimension of global change. Dans D. L. Cooperrider & J. E. Dutton (Eds.), *Organizational dimensions of global change* (pp. 39-56). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Weick, K.E. (2001a). *Making Sense of the Organization*. Malden, MA: Blackwell.
- Weick, K.E. (2001b). Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks. In K.E. Weick (Ed), *Making Sense of the Organization* (pp.259-283). Malden, MA: Blackwell.
- Weick, K. E. (2006). Faith, evidence, and action: Guesses in an unknowable world. *Organization Studies*, 27 (1), 1723-1736.
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization Science*, 16 (4), 409-421.
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2006). Mindfulness and the quality of organizational attention. *Organization Sciences*, 17(4), 514-524.

ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTREVUE

Introduction : Mots de remerciement pour sa présence et faire mise en contexte du projet. Donner la durée de l'entretien, c'est-à-dire environ une heure. Expliquer au répondant qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, C'est son expérience qui compte. Rappeler les règles de confidentialité et faire signer le formulaire.

But : Dans cet entretien, j'aimerais que nous discutons de votre vécu dans la résidence Thibault. Nous parlerons de vos sentiments, de vos expériences.

Question brise-glace

- 1- Si vous le voulez bien, j'aimerais connaître un peu mieux votre parcours. Qu'est-ce qui vous a amené à travailler dans cette résidence pour personnes âgées?

Thème 1 : La manière d'envisager le travail dans l'organisation

- 2- À quoi vous attendiez-vous comme travail à Thibault?

Thème 2 : Perception du rôle dans l'organisation

- 3-Est-ce que votre manière de voir votre travail dans l'organisation a changé depuis votre arrivée? Si oui, pouvez-vous expliquer?

Thème 3 : L'impact des interactions dans la construction de sens

- 4-Quelles sont les situations à Thibault qui vous ont le plus marqué?
- 5-Est-ce qu'il y a des gens qui vous ont marqué plus que d'autres dans l'organisation?
Si oui, pouvez-vous expliquer ou me donner un exemple?

Fin de l'entrevue : Expliquer qu'elle sera la prochaine entrevue, s'il y en a une. Quels sujets nous allons aborder. Nous allons parler des relations de travail et de sentiments.
Remerciements, demandez si la personne aimerait ajouter quelque chose ou si elle a des commentaires.

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Recherche en sciences de la communication

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : *Le rôle des émotions dans le sensemaking*

Chercheuse : Caroline Leclerc, étudiante au 2^e cycle, Université de Montréal

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche.

Ce projet vise à mieux comprendre le rôle des émotions dans la construction de sens lors de situations organisationnelles.

2. Participation à la recherche

La participation à cette recherche consiste à :

- Narrer votre expérience dans l'organisation lors de deux entrevues d'environ 1 heure chacune avec la chercheuse.

La première entrevue sera exploratoire où vous expliquerez votre expérience dans l'organisation. La deuxième entrevue sera plus spécifique où nous vous demanderons des détails de quelques expériences que vous aurez contées lors de la première rencontre.

Nous vous questionnerons sur votre relation avec les autres membres de l'organisation; sur vos sentiments dans l'expérience et sur votre façon de comprendre les événements.

3. Confidentialité

Les renseignements que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un pseudonyme et seuls la chercheuse principale et/ou les codirecteurs mandatés à cet effet auront la liste des participants et des pseudonymes qui leur auront été attribués. De plus, les données seront conservées dans un classeur sous clé situé dans un bureau fermé. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Ces données personnelles seront détruites sept ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier pourront être conservées après cette période, le temps nécessaire à leur utilisation.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances sur le rôle des émotions dans la construction de sens. Votre participation à la recherche pourra également vous donner l'occasion de mieux vous connaître. Par contre, il est possible que le fait de raconter votre expérience suscite des réflexions ou des souvenirs émouvants ou

désagréables. Si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec la chercheuse qui pourra, s'il y a lieu, vous référer à une personne-ressource

5. Droit de retrait

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps sur simple avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de ladite recherche, vous pouvez communiquer avec la chercheuse, au numéro de téléphone indiqué à la dernière page de ce document. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche. Après réflexion, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Oui Non

Je consens à ce que les données recueillies dans le cadre de cette étude soient utilisées pour des projets de recherche subséquents de même nature, conditionnellement à leur approbation par un comité d'éthique de la recherche et dans le respect des mêmes principes de confidentialité et de protection des informations.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la chercheuse (ou des directeurs)

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec Mme Caroline Leclerc, étudiante de 2^e cycle à l'Université de Montréal.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal (**l'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

Un exemplaire du formulaire de consentement signé doit être remis au participant

