



uOttawa

Entrer au coeur de la communication expert/novice pour comprendre le partage de connaissances sensorielles en organisation

Laura Grenier (supervisée par Pr. Sylvie Grosjean)
Département de communication, Université d'Ottawa

Introduction

Revue de la littérature

Dans de nombreux milieux professionnels, les travailleurs mobilisent leur corps, leurs sens pour ressentir, juger et agir au cours de leur activité; produisant ainsi des connaissances dites sensorielles ou « *sensible knowledge* » (Nicolini *et al.*, 2003; Gherardi *et al.*, 2007; Strati, 2007).

« *Sensible knowledge concerns what is perceived through the senses, judged through the senses, and produced and reproduced through the senses. It generates dialectical relations with action and close relations with the emotions of organizational actors* » (Strati 2007, p. 62).

La production de savoirs en contexte organisationnel n'est pas uniquement mentale, analytique et logique, mais aussi corporelle et multisensorielle (Strati, 2007; Gherardi *et al.*, 2007).

Le terme de connaissance sensorielle ne renvoie pas à une catégorie ou une forme de connaissance particulière, mais à un mode de production, de création de connaissances. Ces connaissances se développent dans notre rapport intime, personnel et corporel au monde (Grosjean, 2014).

Problématique

Les connaissances sensorielles ont fait l'objet d'études empiriques pour mieux saisir la manière dont elles sont produites et partagées dans divers milieux de travail (Mack, 2007; Strati, 2007; Groleau et Grosjean, 2011; Grosjean, 2014).

Une des problématiques soulevées par ces études concerne la capacité qu'ont des experts (professionnels confirmés) à communiquer des connaissances sensorielles à des novices (jeunes professionnels).

Question de recherche

Comment des connaissances sensorielles sont-elles communiquées afin de permettre leur partage entre un professionnel expert et un novice ?

Méthodologie

Microethnographie : observer et filmer l'activité

Notre démarche relève de ce que LeBaron (2008), Streeck et Mehus (2005) nomment « *microethnographie* » ou *videoethnographie*.

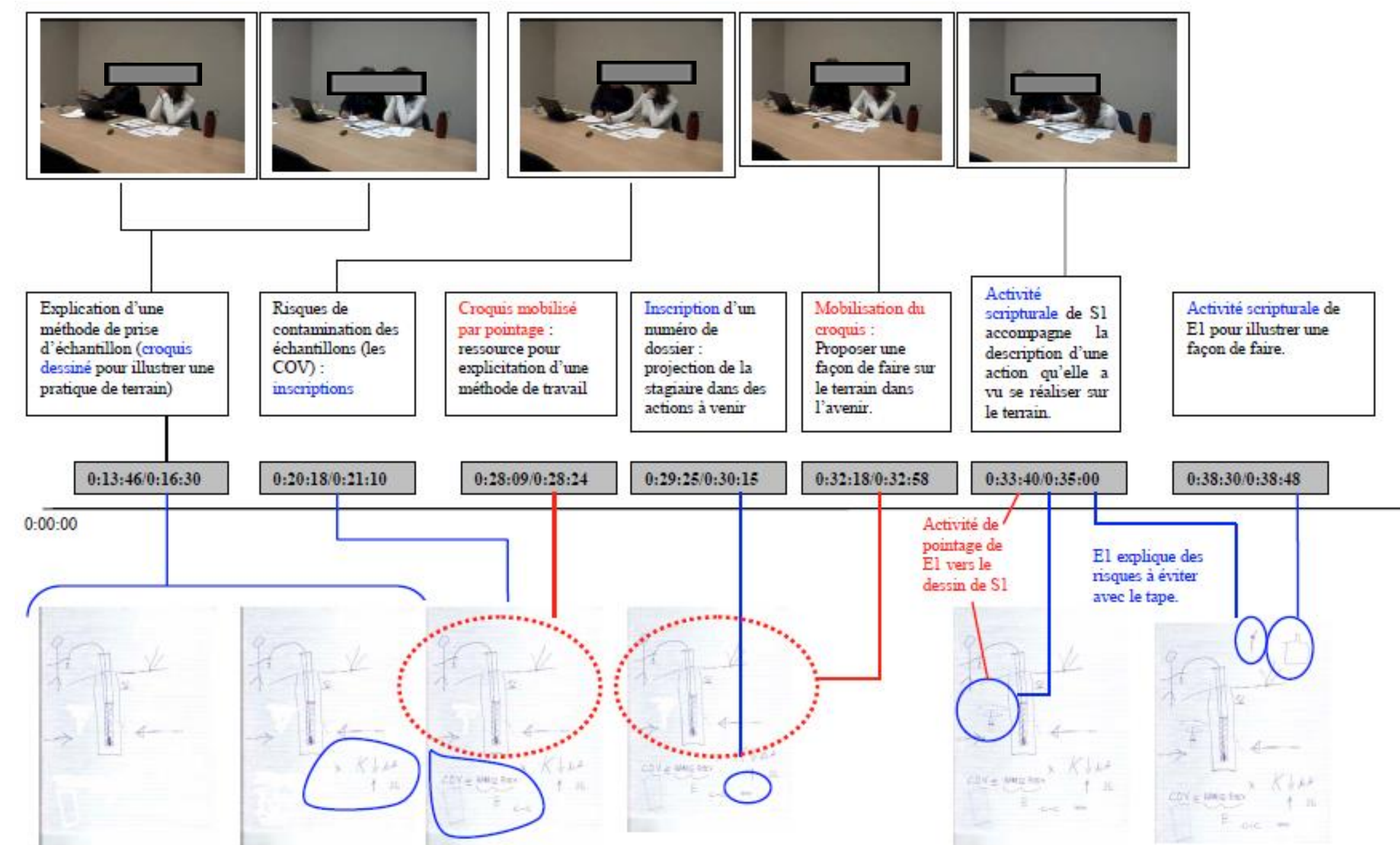
Nous avons filmé une séance de **formation entre une consultante experte et une stagiaire en hydrogéologie**. Nous avons ainsi constitué un corpus d'interactions qui a été retranscrit à des fins d'analyse.

Nous avons opté pour **deux niveaux d'analyse** (Heath *et al.*, 2010) :

- le premier concerne l'examen des échanges entre les deux personnes afin de saisir l'enchaînement conversationnel de leur interaction.
- Le second porte sur une étude des diverses manipulations exercées par les acteurs (gestes, mobilisations d'objets, pratiques d'inscription, etc.).

Analyses

Analyse de la rencontre de formation entre une consultante et une stagiaire en hydrogéologie



Stratégies de communication utilisées par la consultante experte pour partager des connaissances sensorielles

- Stratégie #1 : Utilisation de gestes / mouvements du corps / dessins pour recréer l'environnement de travail

La consultante convoque, par des pratiques langagière et non langagière (gestes, dessins, etc.), « l'espace du terrain » dans l'ici et maintenant de la rencontre.



- Stratégie #2 : Mise en oeuvre de scénarios contribuant à l'émergence de connaissances sensorielles

- Élaboration de scénarios basés sur des expériences personnelles
- La simulation de manœuvres ou gestes exécutés en situation

Échange conversationnel	Artefacts produits et mobilisés
<p>E1: 42 : Fait que, quand tu sais que tu vas échantillonner des composés organiques volatiles, faut faire bien attention de: minimiser: le, le rabattement de, de la nappe, mais/</p> <p>S1: 43 : C'est les seringues dans ce cas là</p> <p>E1: 44 : Comment ?</p> <p>S1: 45 : C'est les seringues dans ce cas là</p> <p>E1: 46 : Non, pas nécessairement, c'est juste que tu vas savoir, tu vas prendre ton niveau d'eau au départ. (.) ok, tu ouvres ton, ton puits, tu prends ton niveau d'eau, là tu sais ton niveau d'eau, t'as déjà pris ta profondeur parce que tu avais pris cette information là avant de partir, (.) et puis là tu sais combien t'as, t'as de:, de:, de ta colonne d'eau, t'as une idée de ta colonne d'eau (.) Et puis, tu, bon, ton système [pousse son portable et saisit son bloc note et dessine] (.) ton système [dessine] euh: dédié, t'as ton puits (2s) [dessine] ça c'est le niveau d'eau [trace un trait]. Alors mettons que c'est un: (.), ton puits est ici, mettons que ton couvert est là [dessine]. Alors (.) t'as ta:, ta crépine, mettons qu'elle est:, ça c'est tout crépiné, ok ?</p> <p>S1: 47 : Mmm mmm</p> <p>E1: 48 : Alors t'as ta petite valve ici qui est (.) [dessine] attachée au tuyau: qui ressort [dessine le tuyau] puis toi t'es ici (.) [dessine le bonhomme], puis tu prends ton: ((rire)), ok fait que cette petite valve là c'est là: que l'eau rentre, ok ? [pointe le dessin avec son crayon]</p> <p>S1: 49 : Mmm mmm</p> <p>E1: 50 : Elle rentre pas ici l'eau dans le tuyau, elle rentre ici (2s) [pointe le dessin avec son crayon]</p> <p>[...]</p>	<p>2) PRINCIPES IMPORTANTS</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimiser contamination croisée: <ul style="list-style-type: none"> Échantillonner du moins au plus contaminé Équipement dédié lorsque possible Nettoyer équipement entre chaque point/puits Changer de gants pour chaque point d'échantillonnage Créer un espace de travail dédié à l'échantillonnage Toujours penser à représentativité/intégrité d'échantillon (table vs angle, analyse sur: « 2mm Bas de tubule la représentation pour d'échantillonnage COV <p>PPT présent à l'écran</p>

Résultats

Nos analyses montrent que les connaissances sensorielles peuvent être produites et partagées via **différentes stratégies de communication soutenant un processus de "concrétisation" des expériences sensorielles**.

Au terme de cette recherche nous pouvons constater que la consultante mobilise à la fois le langage, son corps et des artefacts pour partager des connaissances sensorielles. Ce que Mondada (2007) nomment des "ressources multimodales".

« *Les significations mises en circulation dans l'interaction ne découlent plus seulement des productions verbales; elles reposent également sur une vaste palette d'autres "modes" sémiotiques (la gestualité, les mimiques faciales, les mouvements corporels, les manipulations d'objets matériels et symboliques); et surtout, elles résultent d'une combinaison et d'une agrégation de ces multiples ressources dans des contextes d'usages singuliers* » (Filliettaz, 2009, p. 35).

Nos résultats d'analyse soulèvent plusieurs questions en ce qui concerne la formation en organisation :

- Quelle méthode de formation (séminaires, formations en ligne, mentorat, simulations, etc.) serait-elle la plus adaptée pour permettre le partage de connaissances sensorielles ?
- Ne devrait-on pas privilégier l'apprentissage expérientiel et les mises en situation (via des outils de simulation, des outils interactifs, etc.) afin de soutenir l'émergence et le partage de connaissances sensorielles ?

Bibliographie

- Filliettaz, L. (2009). Les formes de didactisation des instruments de travail en formation professionnelle initiale : une approche comparatiste, *Travail et apprentissage*, n°4, p. 28-58.
- Gherardi, S., Nicolini, D., Strati, A. (2007). The Passion for Knowing, *Organization*, 14(3), p. 309-323.
- Groleau, C., Grosjean, S. (2011). Constructing Sensible Knowledge Through Interactional Spaces Created by Emergent Drawings, *61st Annual Conference of the International Communication Association*, Boston, Massachusetts, USA, 26-30 May 2011.
- Heath, C., Hindmarsh, J., Luff, P. (2010). *Video in Qualitative Research*, London, Sage.
- LeBaron, C.D. (2008). « Microethnography », in Donsbach, Wolfgang (ed): *The International Encyclopedia of Communication*, Vol. 7, Media Corporations, Forms of objectivity in Reporting, Oxford/Malden, MA: Wiley-Blackwell, p. 3120-3124.
- Mack, K. (2007). Senses of Seascapes: Aesthetics and the Passion for Knowledge, *Organization*, 14(3), p. 367-84.
- Mondada, L. (2007). Enjeux des corpus d'oral en interaction : re-temporaliser et re-situer le langage, *Langage & société*, n°121-122, p. 143-160.
- Nicolini D., Gherardi S., D.Yanow (2003). *Knowing in Organizations. A Practice-Based Approach*, M.E. Sharpe, London.
- Strati A. (2007). Sensible Knowledge and Practice-based Learning, *Management Learning*, vol. 38, n°1, p. 61-77.
- Streeck, J., Mehus, S. (2005). « Microethnography. The Study of Practices », in Fitch, Kristine L., Sanders, Robert E. (eds.), *Handbook of Language and Social Interaction*, Mahwah, NJ/London: Lawrence Erlbaum, p. 381-404.