

# S'adapter en toutes circonstances

## Un ajustement émotionnel et collectif

Sélim Ben Amor  
selim.benamor@unil.ch

Mémoire de maîtrise en sciences sociales - 2018  
Directrice : Laurence Kaufmann  
Expert : Philippe Gonzalez

### Questions de recherche

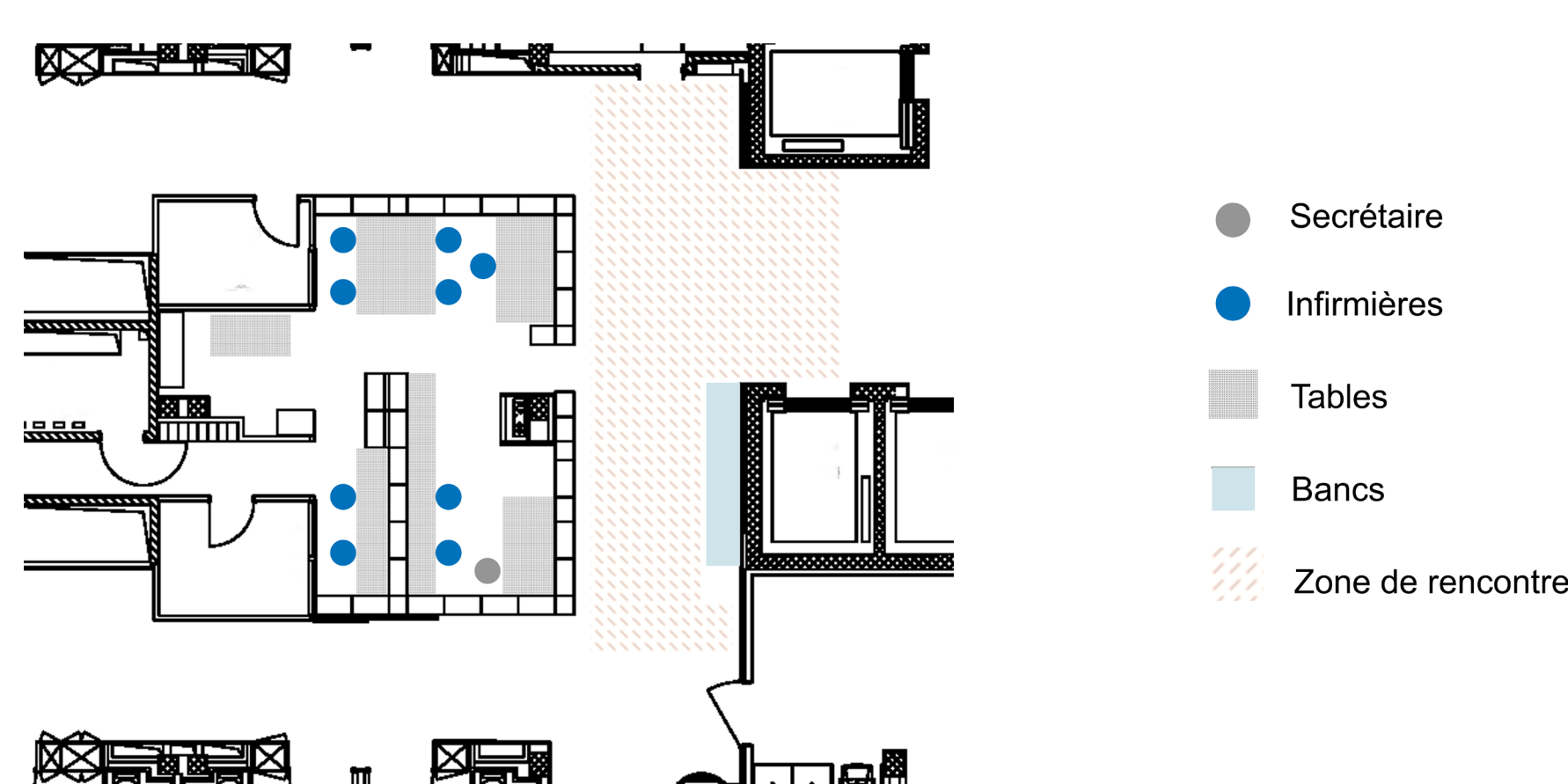
Que signifie faire partie du desk de pédiatrie du CHUV ? Une multitude d'acteur·rice·s professionnel·le·s coexistent quotidiennement dans ce lieu avec les différentes tâches qui leur incombent. Dans un environnement habité par des enfants malades, ils et elles vivent ensemble des expériences au desk qui sont émotionnellement chargées. Pourtant, ce partage émotionnel, voire expérientiel, implique-t-il nécessairement l'existence d'un « collectif du desk » ? Si oui, alors comment peut-on définir ses contours ?

#### UN ENGAGEMENT ETHNOGRAPHIQUE ÉPROUVANT

*Je me sens rapidement débordé, des demandes affluent dans tous les sens: les parents me posent des questions sur la suite de l'hospitalisation, le téléphone sonne parce qu'une maman veut des nouvelles de sa fille hospitalisée, et une infirmière me demande de faire sortir un de ses patients. En même temps, je dois appeler les admissions pour compléter certains dossiers. Les minutes passent et je ne sais toujours pas où placer certains des nouveaux patients. Toutefois, je me sens porté par l'action et le temps passe très vite. Une sorte d'excitation m'envahit et je me sens bien. D'un coup net, le bruit fait place au silence et au calme. Le chaos a retrouvé son ordre. Il est 14h45. Je n'ai pas vu le temps passer. (Octobre 2017)*

### Bienvenue au desk de pédiatrie

Le desk est un lieu d'accueil, de renseignement, de travail, de fêtes aussi. C'est un endroit hybride car il superpose à la fois un espace privé et public. Le premier est destiné à organiser les soins et centraliser la communication entre les équipes professionnelles. Le second est prévu pour renseigner les patient·e·s et leur famille tout en étant ouvert à accueillir parfois des enfants seuls. De plus,



la disposition architecturale du desk le rend accessible perceptuellement par les passant·e·s. Cette centralisation du personnel et leur facilité d'accès améliorent la visibilité des soignant·e·s à l'étage au prix d'une certaine vulnérabilité interactionnelle raisons pour lesquelles le desk fonctionne selon un ensemble de règles tacites ou explicites tout en étant reconnaissable par chacun·e.

OÙ

Desk de pédiatrie du CHUV

TYPE

Observation participante

RÔLE

Secrétaire d'accueil

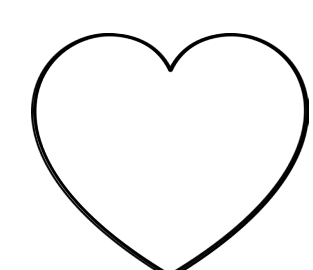
DURÉE

1 an

### Méthodologie

### Emotional Work

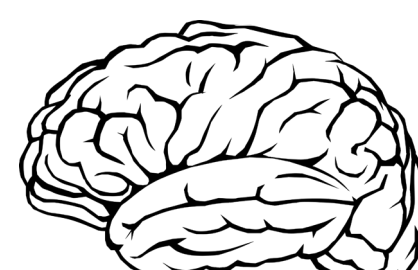
Privé  
Authentique  
Self



La sociologue Arlie Hochschild dénonce la « commercialisation des émotions » imposant aux employé·e·s une gestion accrue de leurs émotions en fonction des situations professionnelles qu'ils/elles rencontrent. Pour ce faire, elle distingue le travail émotionnel d'ordre privé (« work ») et professionnel (« labor »). Des professions, notamment féminines, imposent aux employé·e·s une forme d'« aliénation émotionnelle » en les obligeant à arborer des « fake emotions », distinctes de leur ressenti ou de leur vrai self.

### Emotional Labor

Professionnel  
Aliénation  
Self



#### UN NOUVEL INFIRMIER UN PEU PARTICULIER...

*Je vois des parents qui essaient de retenir par la voix leur enfant qui veut entrer dans le desk. Il entre quand même. Il doit avoir moins de cinq ans. Une infirmière va à sa rencontre et lui dit d'une voix gentille et enjouée : « mais c'est interdit d'entrer ici ! ». Puis, « tu es une infirmière ? ». Il lui répond « oui ». Elle lui dit alors en rigolant que « c'est bon alors, les infirmières peuvent entrer ! » et sourit à ses parents à l'entrée du desk, ce qui déclenche des rires dans celui-ci. (Juin 2017)*



### Cinq capacités essentielles

PRENDRE DE LA  
DISTANCE AVEC CE QUI PEUT  
ÊTRE BLESSANT

ÊTRE CONSCIENT DE SA PLACE, TANT  
INTERACTIONNELLE QUE PHYSIQUE ET  
PROFESSIONNELLE, DANS LE DESK ET SAVOIR  
EN PROFITER

PARTICIPER À UNE MISE EN COMMUN D'ÉMOTIONS AU  
TRAVERS DE DISCUSSIONS COLLECTIVES

GÉRER LES IMPRÉVUS, OU LES CHOCS, TANT DE MANIÈRE  
PRATIQUE QU'ÉMOTIONNELLE

RESTER DE BONNE HUMEUR MALGRÉ  
LA PRÉSENCE QUASI-CONSTANTE  
D'ENFANTS MALADES  
AU DESK

### Conclusions

IL N'Y A PAS UN MAIS DES  
COLLECTIFS DU DESK

Les activités, les relations ou encore la manière dont les différent·e·s intervenant·e·s du desk gèrent leurs émotions durant des situations atypiques (décès, problèmes particuliers, fêtes) dessinent les contours d'une multitude de collectifs professionnels et personnels faisant face chaque jour à un environnement intense en émotions.

LA PAROLE OCCUPE UNE PLACE CENTRALE DANS LA  
MAJORITÉ DES INTERACTIONS

Elle permet d'aligner les sentiments des membres par un partage (lors d'un récit de soins) ou, différemment, de signifier la perception collective d'une même émotion (lors de décès). Accompagnée d'une attitude, la parole permet aussi l'émergence de leader qui prennent en charge les situations particulièrement difficiles à vivre ce qui renforce la hiérarchie du service tout en déchargeant émotionnellement ses membres.

LES MEMBRES DU DESK POSSÈDENT UNE FORTE  
CAPACITÉ À RÉAGIR CORRECTEMENT

Les membres du desk peuvent résister, ou du moins endurer, des situations imprévisibles ou déroutantes grâce à des ajustements interactionnels et émotionnels.

LA PARTICIPATION PRIME SUR L'APPARTENANCE

Il y a bien des « membres » du desk qui partagent un même lieu sans pour autant former un collectif homogène. Il s'agit alors de participer au desk plus que d'y appartenir car il n'y a pas, à proprement parler, de conditions d'appartenance à ce lieu si ce n'est d'y être présent, d'y réaliser son travail (c'est-à-dire administratif) et de faire avec les « à côté » des différents métiers évoluant au desk.

### Références



Goffman, E. (2013) [1963]. *Comment se conduire dans les lieux publics. Notes sur l'organisation sociale des rassemblements*. Paris : Economica.

Hochschild, A.R. (2012) [1983]. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley : University of California Press.

Kaufmann, L. (2019). Emotions collectives. in G. Origgi (dir.) *Dictionnaire des Passions sociales*, PUF.