

Recherche-action et consultation en communication des organisations : La production de savoirs sous double-contrainte.

Jo M. Katambwe

INTRODUCTION

La Professeure Parrini-Alemanno nous présente un excellent audit de la communication dans l'organisation. Nous avons-là tous les éléments et les constats les plus importants : a) le constat d'un clivage sur le plan des relations ou du climat organisationnel (ce n'est pas la sur/sous-charge d'informations du point de vue des contenus) et b) les solutions en termes de dispositifs ou de médias de communication à mettre en place pour faciliter la concertation (pour permettre de nouer les paroles des uns et des autres), la circulation de l'information, l'expression des employés, la négociation (sur des éléments tels que les plans de carrières, les consultations des employés avant les décisions).

Mais, je ne suis pas sûr qu'un audit conventionnel « quali-quantitatif » comme celui de l'ICA n'aurait pas rapporté les mêmes conclusions et recommandé les mêmes solutions. En étant un peu plus exigeant, je me serais attendu à une importante plus-value étant donné l'importance à grands renforts de concepts, de modèles théoriques (hypertexte, situationnel), d'épistémologie (constructivisme) et de méthode (Recherche-Action).

La recherche-action en communication des organisations est-elle une méthode qualitative constructiviste ?

J'ai toujours pensé que la réponse à la question allait de soi en partant de cette idée-ci : La recherche quantitative exige peu de variables et une masse de cas alors que la recherche qualitative exige, elle, beaucoup de variables et très peu de cas (un cas pouvant suffire). Selon ce critère plus ou moins intuitif, il était évident que la recherche-action était classable dans les grandes familles

des méthodes qualitatives pouvant se réclamer de l'épistémologie constructiviste.

Néanmoins, la réponse que je devais apporter à la communication de la Professeure Parrini-Alemanno m'a forcé à une posture de comparaison plus systématique. En comparant ce qu'on peut appeler des « exigences » ou des contraintes du constructivisme avec celle de la recherche qualitative et de la Recherche–Action, je présenterai plus loin un tableau synthèse qui montre un recouvrement certain entre ces démarches de recherche en plus de faire paraître très clairement leur filiation avec le constructivisme.

Je ne suis pas sûr à mon humble avis que cette question méritait d'être posée : Je n'ai pas vu de problèmes particuliers à rapprocher ces trois thèmes. Le constructivisme est une philosophie du paradigme interactionnel; la démarche qualitative (quelle que soit la manière de la systématiser) tout comme la Recherche–Action ne peuvent se concevoir en dehors de l'interaction chercheur – sujets.

Engagée dans la consultation (l'audit) et dans la Recherche–Action le chercheur se retrouve selon moi dans un système de communication des caractéristiques duquel vont découler d'importantes conséquences non pas tant pour les solutions qui émergeront, celles-ci ne pouvant être autre chose qu'un compromis fruit d'un véritable dialogue, mais plutôt pour la production même du savoir. J'aborderai ces conséquences plus bas après avoir montré la parenté évidente entre recherche-action, méthode qualitative et constructivisme et discuté par la suite de la nature de la recherche-action en communication des organisations dans une perspective constructiviste.

LA COMMUNICATION GÉNÉRALISÉE ET LE CONSTRUCTIVISME

Le sens émerge de l'interaction entre les acteurs qui, dans la communication généralisée, pointent un contexte particulier et **pertinent** parmi plusieurs pour servir de background à ce qu'ils disent ou font. Ils contextualisent. La signification est le produit d'un processus de contextualisation (d'autres diront d'indexicalisation où le locuteur indique/informe par des allusions plus ou moins verbales le contexte dans lequel il souhaite être compris) et constitue l'essence même de la communication. Ce contexte est un assemblage d'informations pertinentes, devrait-on dire, que les acteurs créent ensemble pour comprendre ce qui se dit ou se fait dans une situation particulière (Mercer, 2000). La nature du contexte ou des informations assemblées pour permettre l'inférence du sens de part et d'autre est variée. Pour Mucchielli (1998) les acteurs manipulent ces contextes ou informations en les rappelant, les accentuant, les minimisant « pour en modifier la prégnance, le poids et les contraintes [sur leurs actions] » (p.34). D'après ce dernier les acteurs sont susceptibles de manipuler en gros six contextes, les mêmes à partir desquels le chercheur peut choisir pour comprendre ce qui se dit dans une situation. Il

s'agit des contextes suivants : 1) Le contexte spatial et physique où ce qui est dit prend un sens par rapport à la disposition des lieux et à ses contraintes s'imposant à tous; 2) le contexte temporel où ce qui est dit à un moment X prend un sens par rapport à ce qui a été dit avant; 3) le contexte de positionnement et de structuration des relations où ce qui est dit prend un sens par rapport au positionnement des acteurs entre eux; 4) le contexte d'appel ou de construction de normes où ce qui est dit prend un sens par rapport aux normes évoquées ou construites dans l'échange; 5) le contexte de la qualité de la relation où ce qui est dit prend un sens par rapport à la qualité de la relation et par rapport à l'ensemble du système d'interaction. Enfin 6) le contexte identitaire où ce qui est dit prend un sens par rapport à ce que l'on sait ou ce qui est affiché des intentions et des enjeux des acteurs en présence

LE TRAVAIL DU CHERCHEUR

Il s'agit pour l'analyste de repérer un contexte/processus, montrer sa pertinence dans le sens qui a émergé et, montrer également ses rapports avec les autres processus avec lesquels le processus ou contexte d'intérêt entretient des relations de causalité circulaire et d'imbrication.

En effet, nous disent A. Mucchielli et J. Guirvach (1998), « la théorie des processus de communication dit que ces **processus** fonctionnent tous en même temps, qu'ils se renvoient les uns aux autres dans une relation de causalité circulaire et que, la plupart du temps aussi, ils sont imbriqués les uns dans les autres si bien qu'il est difficile de préciser lequel est « primitif » et « prioritaire ». Selon sa sensibilité, le chercheur pourra commencer son analyse en repérant tel ou tel processus. Mais, **le déroulement** de son analyse l'amènera nécessairement à parler des autres processus impliqués aussi dans **le phénomène**. » (p.49).

J'annonce mes couleurs, ou autrement, mes biais dès le départ. **Je m'attends** dans un tel travail à avoir sur le plan du contenu de la recherche :

- 1) une définition claire du phénomène à l'étude (or ici je vois déjà évoqués les deux modèles constructiviste : hypertexte (le sens du débat), et situationnel (genèse du sens du débat ou d'un phénomène de communication);
- 2) l'ensemble des contraintes qui ont fait dévier un tant soit peu la démarche (de Recherche–Action) puisque l'action est souvent chaotique ou non linéaire dans les organisations;
- 3) un tableau complet des différents processus ou contextes qui ont façonné le phénomène communicationnel en question.

Sur le plan de la production et du transfert des savoirs (qui est la problématique de ce colloque), mon idée, c'est qu'un savoir produit à travers une démarche qualitative doit être marqué du sceau de la pertinence et que par ailleurs c'est cette pertinence qui assure au savoir en question un potentiel de transférabilité. Mais la pertinence est toujours fonction, d'une part, de l'effort

(qui doit être minimisé) pour accéder à ce savoir et, d'autre part, de la transparence et de la clarté du contenu du savoir en question pour en maximiser les conséquences cognitives. Dans cette perspective on devrait savoir à qui s'adresse la recherche au départ ; la problématique doit être explicite en terme de réseau conceptuel (les conditions de sa réalisation, ses hypothèses, ses conclusions) de façon à permettre au récepteur d'en maximiser les effets cognitifs sans avoir à faire d'énormes inférences ou déductions pour arrimer le savoir en question avec ses propres préoccupations (ou son contexte particulier).

Le savoir produit est une offre d'information (qui soulève des attentes quant à sa pertinence) qui pour valoir l'attention (Sperber et Wilson, 1995 ; Wilson et Matsui, 1998), pour être accepté tel quel doit avoir une pertinence optimale dont les conditions sont les suivantes :

- le récepteur doit trouver le rapport avec son vécu par un minimum d'efforts et,
- ce savoir doit avoir des effets multiplicateurs au niveau de ses habiletés et de ce qu'il sait déjà (ce qui augmente la pertinence du savoir en question).

Dit autrement encore, le savoir doit :

- **bénéficier** au récepteur en lui permettant de réviser ou de fonder davantage ces croyances ou prémisses et,
- pour être accédé ou provoquer ces bénéfices, ce savoir ne doit pas demander trop d'effort de traitement (les implications, les conclusions et les inférences doivent être explicités le plus possible).

Il faut donc, en résumé, d'importants bénéfices et de faibles coûts de traitement.

LA RECHERCHE-ACTION

Une démarche qualitative

On peut comparer et voir que notre façon d'envisager la Recherche-Action (*mas o meno* identique à celle de Parrini-Alemanno) recouvre la définition même de la méthode qualitative selon Cresswell (1998) :

*« Writers agree that one undertakes qualitative research in a **natural setting** where the **researcher is an instrument** of data collection who **gathers words or pictures**, analyses them **inductively**, **focuses on the meaning of participants** and, **describes a process** that is expressive and persuasive in language » (p.14).*

Et la définition de Denzin et Lincoln (1994) est sans appel quant au rapport entre la méthode qualitative et son constructivisme. « *Qualitative researchers study things in their **natural settings**, attempting to make sense of or interpret **phenomena** in terms of the meaning people bring to them » (p. 2).*

Une démarche constructiviste

Mucchielli (2000) lui-même range la méthode actionniste (une variante de la Recherche–Action) dans les méthodes constructivistes; il dit :

*« [Cette méthode] considère qu'une organisation est un système en équilibre plus ou moins stable dans lequel les différents partenaires **négoient en permanence** la définition de cette situation. La méthode a pour but d'analyser les relations sociales instaurées en photographiant l'état de cette négociation pour en **comprendre** les tenants et les aboutissants et prévoir les voies de **changements** possibles....*

*Elle propose de considérer, à un moment donné dans la vie de l'organisation, une sorte d'espace public collectif (et les différents éléments le composant : statut, pouvoir, relation, définition, postes,...) qui est « **en débat** » entre les acteurs ». (pp. 56-58).*

Tentant de tracer l'espace épistémologique commun des sciences sociales, J. M. Berthelot (2001) pointe comme un des pôles de cet espace commun le constructivisme. Un des éléments fondamentaux de ce pôle constructiviste est le **contextualisme** qu'il rend de la manière suivante :

*« Toute activité sociale, tout énoncé ne **prennent sens** que par l'insertion du sujet **dans un contexte**; activité et énoncé sont eux-mêmes solidaires en ce que des membres d'**une situation l'élaborent et la construisent par les commentaires** dont ils usent pour en rendre compte et s'accorder ». (p. 259).*

La perspective et les analyses constructivistes lui semblent tourner autour de trois métaphores-clés :

- 1) Le travail de terrain est fondamentalement **dialogique** et s'appuie sur un paradigme interactionniste.
- 2) Le travail d'**écriture** n'est pas standardisé mais toujours spécifique.
- 3) La culture ou le **contexte est un texte** susceptible de lectures multiples et non plus, une structure ou un système.

Le tableau synthèse suivant peut nous aider à voir la très grande similitude entre Recherche–Action et méthode qualitative (l'aspect résolutoire étant obligatoire dans le premier et pas nécessairement dans le second) ainsi qu'avec l'épistémologie constructiviste sur laquelle toutes deux peuvent se fonder et se fondent. Les thématiques retenues pour chaque entrée du tableau n'épuisent pas les nombreux concepts dont on se sert généralement pour en parler. J'ai seulement voulu retenir les éléments les plus importants et les plus susceptibles de nous permettre la comparaison.

Au-delà du contenu même de telle ou telle autre recherche-action et du fait que celle-ci soit ou non qualitative et constructiviste (nous reconnaissons qu'il est difficile qu'il en soit autrement comme le montre si bien le tableau synthèse), ce sont les questions que soulève cette forme de recherche appliquée

Tableau 1

« La Recherche–Action est-elle une méthode qualitative constructiviste? »

Constructivisme	Recherche/méthode qualitative	Recherche–Action
Pour faire sens et découvrir la rationalité d’une situation/d’une activité, il faut interagir et dialoguer avec le sujet acteur de la situation.	Le chercheur met l’accent sur le sens que les participants donnent à l’activité ou à la situation.	Insiste sur la participation des sujets et la collaboration de ceux-ci avec le chercheur .
La situation (dont l’activiste) est une élaboration et une construction faite à partir du discours ou des commentaires des acteurs.	Le chercheur est un instrument/médium qui recueille des mots /images.	En collaboration avec le chercheur, les sujets définissent le problème et les méthodes.
Les situations étudiées sont des lectures pour lesquelles on peut multiplier les interprétations car les contextes qui caractérisent ces situations sont des textes.	Le chercheur donne une interprétation du phénomène étudié.	Doit produire une nouvelle lecture d’un phénomène.
Importance du contexte comme connaissance d’arrière-plan partagée dans un collectif ou communauté spécifique [Contextualisme].	La recherche se fait sur le terrain même où les sujets vivent ou travaillent.	Travaille dans un terrain spécifique.
L’activité est toujours « sensée » ou raisonnable (par rapport à un contexte). On le saisit par le biais du discours.	Le chercheur procède par induction pour faire/découvrir le sens .	Le chercheur se doit d’entretenir ou de dynamiser les échanges entre lui et les sujets pour constituer un narratif sensé de la situation.
	Peut être utilisé ou non comme toute recherche pour changer des situations.	Doit permettre aux participants une nouvelle compréhension afin d’agir concrètement sur le problème.

à la communication organisationnelle qui me paraissent importantes à aborder. Et c’est ce que je voudrais faire dans les parties subséquentes.

LA RECHERCHE-ACTION : UN TRAVAIL DE CONTEXTUALISATION

D'après Frey, Botan et Kreps (2000):

*« One type of applied research that has important consequences for the study of communication, in **action research**, “a **collaborative approach** to inquiry or investigation that provides people with the means to **take systematic action to resolve specific problems**” (Stringer, 1996, p. 15). Action research stresses **participative inquiry**, that is, communication and collaboration with community group members throughout the course of a research study. Working with a researcher, stakeholder **define a problem in their community, determine the methods** to be used to collect, analyse and reflect on the data and, **use their new understanding to design action steps** to resolve and manage the problem (see Argyris, Putnam and Smith, 1985; Heron and Reason, 1997; Reason, 1984)” (p. 34).*

Dans la mesure où la Recherche-Action met l'accent sur la participation des parties prenantes à la démarche, elle fait dans la communication et la collaboration. Ceci implique une compréhension mutuelle des parties (dont l'une est le chercheur) qui passe obligatoirement par un partage de significations et donc une manipulation des contextes. Ainsi la recherche est elle-même déjà un processus de contextualisation (qui étudie un autre processus de contextualisation ; et ce que nous faisons ici aujourd'hui est, soit dit en passant, un autre processus contextualisation qui rajoute encore un autre niveau de sens au phénomène étudié, et possiblement de la confusion).

Il découle de cette caractérisation de la recherche-action comme travail de contextualisation des conséquences importantes au niveau de la production du savoir. Je discuterai ici de trois des conséquences possibles.

La première conséquence a trait au contenu que la situation de double contextualisation entraîne. La deuxième a trait à la situation de production qu'on peut déduire du cas de l'entreprise E3. Et enfin la troisième conséquence porte sur la stratégie ou la technique de production du savoir compte tenu de la situation et de la nature du savoir escompté.

Recherche-action et méta-communication

Le savoir que cette recherche produit ne peut être autre chose qu'une méta-communication, une communication sur la communication : une autre réalité de la réalité. Ce savoir est d'autant plus méta-communicationnel qu'il résulte d'une polarisation entre des groupes d'acteurs supposés se parler à travers le rapport, pour ainsi dire, du chercheur. C'est pourquoi je m'attends à ce que ses résultats, le savoir qu'elle génère et non pas la solution (le compromis) à laquelle on aboutit au terme du processus, revête la forme et les caractéristiques de la méta-communication (Watzlawick et al., 1972). Il ne s'agit pas là de réduire la grande masse de données recueillies au cours de l'échange dans des

catégories conceptuelles a priori ou à posteriori. Il s'agit plutôt pour le chercheur de commenter 1°) la manière dont il a facilité ou non les échanges dans ses différents moments (détermination des objectifs, des méthodes, rédaction du rapport...etc.), 2°) la manière dont il a régulé ou non les échanges quant aux prises de paroles, les implicites, les tensions, et autres phénomènes relationnels et, enfin, 3°) la manière dont les solutions proposées affectent ou peuvent prospectivement affecter le système relationnel auparavant modélisé et décrit (ici comme hypertexte réduit ou comme situation). En effet, la qualité (complétude, clarté, pertinence et inclusion) du savoir généré comme des solutions proposées dépendent normalement de la qualité des échanges entre les participants à la recherche-action. Le fait par exemple qu'une des parties ne soit pas incluse ou ne puisse collaborer à la recherche des solutions (le patron ou les cadres supérieures) modifie très certainement ce qui peut ressortir de cette phase des échanges.

Recherche-action et situation organisationnelle

La situation de recherche-action qui se laisse appréhender du compte-rendu présenté par le professeur Parrini-Alemanno semble se caractériser par une pathologie de la communication qu'on ne serait pas surpris de retrouver dans d'autres situations de recherche de ce type. En effet le chercheur est devant une situation où il doit faire un choix entre de multiples définitions de celle-ci (la situation) et conséquemment de son rôle et de son identité dans ce contexte. Ces définitions, comme je l'illustre plus bas, peuvent être non seulement différentes mais aussi contradictoires. Ce qui rend possible deux choses. Premièrement des biais d'interprétation et même du déni pour certains aspects de la situation (*quid* par exemple de l'absence des cadres supérieurs) pourtant cruciaux pour la compréhension de ce qui s'y passe. Et deuxièmement, cette situation plus ou moins confuse, rend possible une attitude stratégique de la part du chercheur s'il espère un jour s'en dépêtrer. Or comme métacommunication la démarche de recherche doit aussi être explicite sur ce point non seulement pour le bénéfice propre du chercheur mais également de ses lecteurs qui doivent être à même de juger de la cohérence de cette stratégie en regard de la lecture du chercheur et de leur lecture propre (car n'oublions pas que dans une démarche constructiviste la « réalité » se prête à différentes lectures dont le critère de rectitude est la pertinence). Cette stratégie de communication est une part essentielle de « la stratégie de recherche » du chercheur ou du consultant dans ce type d'entreprise de recherche. Une analyse sommaire des mandats illustre bien à mon avis ces paradoxes, déni et biais.

Le mandat du patron au chercheur :

« Malgré mes efforts (management déambulatoire), je ne sais pas toujours ce que pensent mes employés. J'ai des solutions (embauche du D.G., déménagement) mais, je veux connaître le niveau de

motivation et d'acceptabilité de ces solutions, y compris de moi-même. ».

C'est un mandat de « rapporteur ».

Le mandat des employés au chercheur :

« Écoutez-nous (le patron n'écoute pas). Nous avons des solutions (sous-entendu, vous n'en avez pas) et appliquez-les. Un ordre donné à un supérieur. ».

C'est un mandat de persuasion (ou de vendeur).

Le mandat du chercheur au chercheur :

« Je vais sonder (pour vous) et servir de canal (à l'expression des employés qui vont plutôt faire de la revendication) ».

Le mandat :

Le chercheur est un médium/instrument de communication bidirectionnel/un traducteur qui sert quand il y a clivage entre les acteurs. La question se pose ensuite, les objets ayant un statu, de la neutralité de cet instrument et de la position morale qu'il convoque en tant que tel (Boltanski et Thévenot, 1993).

Mon sentiment, c'est que le chercheur va bonifier le **narratif des employés** (traduire, à l'aide de sa théorie) pour enrichir et améliorer la représentation que les employés se font de la situation. Ce faisant, puisqu'on est dans le constructivisme, il énonce et reconstruit la situation. Ce qui sera à proprement parler l'ajout d'une troisième cartographie (représentation) là où la seule viable était celle du patron.

Ensuite, si le chercheur est en effet un médiateur, il s'ensuit tous les problèmes de communication reliés à cette position de pont et de relais : biais, pouvoir, contrôle, etc...

La véritable question est celle de savoir comment le chercheur engagé dans cette double-contrainte peut s'éviter les pièges qui l'accompagnent et en sortir.

Ce qui aurait été intéressant de discuter par rapport au terrain du Pr. Parrini-Alemanno, c'est cette situation où d'un côté elle se voit dicter un mandat clair de la part du patron et de l'autre côté (au risque de trahir ce dernier) elle participe à l'émergence d'un mandat autre où cette fois, elle doit tenter de faire accepter au patron une solution (où ce dernier semble être le problème) venant d'en bas.

La réflexion sur cette position paradoxale et de quasi-double-contrainte issue des exigences de l'entrée dans le terrain (la permission est donnée par le patron) et de la nécessité de résoudre le problème localement (une contrainte constructiviste) aurait été à mon avis stimulant.

Comment faire accepter cette identité aux deux « mandataires »? Et comment éviter d'être pris pour « traître » par l'une ou l'autre des parties prenantes et garder une certaine crédibilité aux solutions?

Recherche-action et stratégie de médiation

La troisième conséquence de la recherche-action comme travail de contextualisation oblige le chercheur à se positionner et à manipuler le contexte identitaire pour la simple raison que la recherche-action est un système de communication différent (parfois pathologique comme nous l'avons vu plus haut) du système ordinaire « scientifiques-sujets » (unidirectionnel, pouvoir et crédibilité au chercheur). De quel genre de stratégie discursive dispose le chercheur par exemple pour se dépêtrer de cette double-contrainte et faire valoir un compromis dans un système dialogique où il n'a plus le même pouvoir ?

On constate à cet effet que la chercheuse se résout ici à faire du recadrage en contextualisant son identité face aux deux demandes : elle ne se présente plus comme « consultante » (mandat du patron) ni comme « vendeuse » (mandat des personnels) mais plutôt comme « médiatrice » (sa propre nouvelle définition).

La question se pose alors de savoir de quelle type de **médiation** le chercheur doit-il se réclamer (symbolique, discursif, rhétorique) quand il veut dépasser la polarité des groupes en présence et jeter un pont entre eux? La médiation symbolique crée des équivalents entre des termes qu'elle tente par la suite d'associer dans un même énoncé (ex. « Le travail est à l'adulte ce que la mort est à la vie ») pour la faire paraître évidente dans une culture donnée. Dans la médiation rhétorique l'énoncé résout les oppositions au moment même où celles-ci sont posées en faisant un usage très particulier des signes ou du discours (Ex. « Fraîcheur de la nuit, chaleur de ma vie »). La médiation discursive, par argumentation, propose une nouvelle interprétation pour dépasser des polarités. Elle propose une nouvelle ponctuation, de nouveaux découpages et conséquemment de nouvelles conjonctions à partir de ce qui a été distingué. C'est la procédure classique de production du savoir (Klinkenberg, 1996).

Dans le cas qui nous concerne, nous avons deux savoirs (du patron et des groupes du personnel) plus le savoir médiatisé (scientifique) de la médiatrice. Nous sommes en présence de trois découpages ou trois réalités. De quelle manière (rhétorique ou symbolique?) et par qui une des réalités ou des savoirs s'imposera-t-il? Ce qui nous ramène en fin de compte à la problématique des rapports de force et nous conduit à conclure comme Foucault (1975) que savoir et pouvoir riment ensemble : « Il n'y a pas de relation de pouvoir sans constitution corrélatrice d'un champ de savoir, ni de savoir qui ne suppose et ne constitue en même temps des relations de pouvoir » (p. 32). Nul doute que le plus puissant fera prévaloir son sens, son découpage. Et dans le cas de la recherche-action ces relations de pouvoir et leur dynamique suite à la participation du chercheur doivent faire l'objet du savoir qui sera communiqué à sa communauté (dans la forme que nous avons suggérée en 5.1 plus haut). C'est cette connaissance-là, plutôt que celle relative à la solution de

compromis (particulière et locale à l'entreprise E3), qui nous permet d'en savoir chaque jour un peu mieux sur la genèse du sens.

CONCLUSION

La recherche-action table sur des processus de communication (manipulation de contextes) pour se mettre en branle. S'agissant d'une approche constructiviste elle est une manipulation de contextes (on se rappellera que le chercheur est obligé de manipuler son identité) qui étudie une autre manipulation de contextes.

Le savoir que la recherche-action produit doit être envisagé dans le cadre de ce système de communication qui n'est pas tout à fait celui plus conventionnel auquel nous a habitué la recherche quantitative. Ici la distance, l'unidirectionnalité, l'autorité et la crédibilité du scientifique ne sont plus des données a priori. Elles doivent être négociées dans l'interaction.

C'est dans le cadre de ce système de communication plus ou moins dialogique que nous avons tiré des enseignements quant à 1) la nature des savoirs produits (local et particulier en ce qui a trait à la solution de compromis entre les acteurs à l'issue de la recherche-action et d'autre part un savoir méta-communicationnel plus global et général relatif à la problématique des relations de pouvoir et du sens), 2) la double-contrainte potentiellement présente (le chercheur reçoit des injonctions sinon des mandats contradictoires instrumentalisés par l'une ou l'autre des parties dans le système), et enfin 3) les stratégies de contournement qu'il ou elle peut utiliser pour faire valoir sa voix, possiblement une autre voie.

RÉFÉRENCES

- Berthelot, J-M. (2001). *Épistémologie des sciences sociales*. Paris : PUF.
- Boltanski, L. et Thévenot, L. (1991). *De la justification*. Paris : Gallimard.
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative inquiry and research design : Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S. (1994). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et Punir*. Paris : Gallimard.
- Frey, L., Botan, C.H., & Kreps, G. L. (2000). *Investigating Communication : An introduction to research methods*. Needham Heights, MA : Allyn and Bacon.
- Herndon, S.L., & Kreps, G.L. (2001). The power of qualitative research to address organizational issues. Dans S.L. Anderson, & G.L. Kreps (éd.). *Qualitative Research : Application in Organizational Life*. Cresskill, N.J. : Hampton Press.

- Klinkenberg, J.M. (1996). *Précis de sémiotique générale*. Bruxelles : De Boeck.
- Mercer, N (2000). *Words and Minds : How we use language to think together*. London : Routledge.
- Mucchielli, A, Corbalan, J-A, & Fernandez, V. (1998). *Théories des processus de la communication*. Paris : Armand Collin.
- Mucchielli, A, & Guirvach, J. (1998). *Nouvelles méthodes d'étude des communications*. Paris : Armand Collin.
- Mucchielli, A, (2001). *La communication interne*. Paris : Armand Collin.
- Mucchielli, A, (2000). *La nouvelle communication*. Paris : Armand Collin.
- Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., & Jackson, D.D. (1972). *Une logique de la communication*. Paris : Seuil.
- Wilson, D., & Matsui, T. (1998). Recent approaches to bridging : Truth, coherence, relevance. *UCL Working Papers in Linguistics*, 10.

Jo M. Katambwe (Ph.D., U. de Montréal) est professeur à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Il a travaillé auparavant comme consultant dans les organisations et comme chercheur au Centre canadien de recherche sur les technologies de l'information du gouvernement fédéral. Spécialiste de la communication des organisations, il s'intéresse à la question des processus d'intégration dans les environnements complexes et diversifiés auxquels font face les organisations actuelles. Ses plus récentes recherches portent sur l'étude des processus d'accord dans les équipes multidisciplinaires et diversifiées. Conférencier et auteur de plusieurs articles et chapitres de livres, il se soucie tout particulièrement, dans la tradition de la recherche-action, de la correspondance entre ses inductions sur un modèle dialogique de la communication et les réalités du terrain notamment dans le domaine de la santé et déficience intellectuelle.