

THEORIE - Les destins de l'agressivité dans les activités de service client en centre d'appel.

Cyrille Bouvet, Florence Schneider

Textebouvet18.pdf (PDF, 54 O Ko)

```
/**/ * Font Definitions */@font-face {font-family:Cambria; panose-1:2 4 5 3 5 4 6 3 2 4; mso-font-charset:0; mso-generic-font-family:auto; mso-font-pitch:variable; mso-font-signature:3 0 0 0 1 0;} /* Style Definitions */p.MsoNormal, li.MsoNormal, div.MsoNormal {mso-style-parent:""; margin-top:0cm; margin-right:0cm; margin-bottom:10.0pt; margin-left:0cm; mso-pagination:widow-orphan; font-size:12.0pt; font-family:"Times New Roman"; mso-ascii-font-family:Cambria; mso-fareast-font-family:Cambria; mso-hansi-font-family:Cambria; mso-bidi-font-family:"Times New Roman"; mso-fareast-language:EN-US;}@page Section1 {size:612.0pt 792.0pt; margin:70.85pt 70.85pt 70.85pt 70.85pt; mso-header-margin:36.0pt; mso-footer-margin:36.0pt; mso-paper-source:0;}div.Section1 {page:Section1;} /**/
```

de **Cyrille Bouvet, Florence Schneider**
Travailler, 2007, 18 : 203-218

Résumé : L'organisation du travail en centres d'appel soumet l'individu à une tension psychique dans laquelle l'agressivité (des clients, du sujet, de l'organisation) et son maniement occupent une place dont l'importance et les issues sont étudiées dans une perspective psychodynamique s'appuyant sur les conceptions de D. Lagache et illustrées par un cas clinique. Cette étude révèle la désubjectivation subtile à l'œuvre en arrière-plan d'un aménagement sain, socialement adapté et apparemment efficace. La défense contre l'agressivité engendrée par le travail conduit à intérioriser l'agression, méconnaître le désir et à rester pris dans une situation peu satisfaisante d'un point de vue narcissique, sans issues évidentes. Ainsi, la violence reçue dans le travail est reprise par le moi pour s'en défendre, ce qui le détourne progressivement d'une partie de lui-même.

Mots clés : Agressivité, travail, psychanalyse, centre d'appel, téléopérateur, subjectivité.

Dates

Créé le 10 juin 2011

<https://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-18/theorie-les-destins-de-l-agressivite-d>