le cnam

Psychanalyse, santé, travail

ENQUETE - Les relations de travail sur les plateaux téléphoniques : arrangements locaux et normes relationnalles.

Jérôme Cihuelo

de Jérôme Cihuelo

Travailler, 2008,19 : 103-122

Résumé : Cet article vise à analyser le fonctionnement de plateaux téléphoniques à travers une analyse de la régulation sociale dans ses rapports quotidiens de travail. Il s'appuie, pour ce faire, sur une analyse des discours et une observation des téléconseilliers dans leurs multiples interactions (avec les paris, la hiérarchie de proximité et les clients). L'environnement de travail apparaît ici fortement contraignant et impliquant. Dans un tel univers professionnel, les relations de travail établies sur le plateau deviennent une ressource indispensable pour dépasser la pénibilité de la tâche et traiter l'incertitude inhérente à l'activité téléphonique. La production du service s'adosse à uneorganisation sociale de la solidarité et de la convivialité. Elle procède par construction d'arrangements locaux avec l'encadrement et par mobilisation de normes relationnelles.

Mots clés : Incertitude, pénibilité, solidarité, convivialité, normes relationnelles.

Dates Créé le 10 juin 2011

https://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-19/enquete-les-relations-de-travail-sur-