

Éthique de l'intelligence émotionnelle dans les organisations

Nicolae Sfetcu

06.04.2020

Sfetcu, Nicolae, « Éthique de l'intelligence émotionnelle dans les organisations », SetThings (6 avril 2020), URL = <https://www.telework.ro/fr/ethique-de-lintelligence-emotionnelle-dans-les-organisations/>

Email: nicolae@sfetcu.com



Cet article est sous licence Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International. Pour voir une copie de cette licence, visitez <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>.

Une traduction partielle de :

Sfetcu, Nicolae, " Emoțiile și inteligența emoțională în organizații", SetThings (31 decembrie 2019), DOI: 10.13140/RG.2.2.32991.20640, URL = <https://www.telework.ro/ro/e-books/emotiile-si-inteligența-emotională-in-organizații/>

Selon Richard Sennett, des concepts tels que la flexibilité, la décentralisation et le contrôle, l'éthique du travail et le travail d'équipe dans la nouvelle économie ont conduit à la désorientation et à la sape émotionnelle et psychologique de l'individu, affirmant que « un régime qui ne donne pas aux êtres humains des raisons profondes d'avoir prendre soin des autres ne peut pas conserver longtemps leur légitimité. » (Sennett 2000) Il définit la nouvelle économie comme la nouvelle forme de « capitalisme flexible ».

Selon Willmott, le but de la culture d'entreprise est de gagner « le cœur et l'esprit » des employés : définir leurs objectifs en gérant ce qu'ils pensent et ressentent, et pas seulement comment ils se comportent. (Willmott 1993) On prétend que le renforcement des cultures d'entreprise fournit la clé pour assurer « l'effort inhabituel de la part d'employés apparemment ordinaires », (Piereson 1983, xvii) en les transformant en « gagnants », « champions » et « héros de tous les jours ». Willmott paraphrase Harvey (Harvey 1991) en déclarant que « Dans un contexte plus large, la culture des entreprises peut être considérée comme un élément idéologique important dans la restructuration mondiale des marchés des capitaux, du travail et des produits, ce qui implique une rupture avec la logique de « 5 \$ par jour » du fordisme vers la philosophie contingente fluide d'organiser « l'accumulation flexible » ». (Willmott 1993) La culture d'entreprise attend et exige aux employés d'internaliser les nouvelles valeurs de « qualité », de « flexibilité » et de « valeur ajoutée » - pour les adopter et les valoriser, comme si elles étaient les leurs. Au sein des organisations, les programmes de culture des entreprises, la gestion des ressources humaines et la gestion de la qualité totale promeuvent une philosophie d'entreprise qui exige la loyauté envers les employés car elle exclut, fait taire ou punit ceux qui remettent en question sa croyance. (Willmott 1993)

L'analyse critique explore la façon dont les employés sont déterminés à penser et à ressentir leur activité, comment les managers offrent aux employés « une mission, ainsi qu'un sentiment de se sentir bien ». (Staw et Cummings 1981) Wilkinson et al. note que les programmes de culture d'entreprise (et HRM / TQM) tentent de « plonger les employés dans la « logique » du marché ». (Wilkinson, Allen, et Snape 2013) Selon Thompson et McHugh, les employés « sont encouragés à percevoir leur performance et leur utilité pour l'entreprise comme leur responsabilité ». (Thompson et McHugh 1990, 241)

La culture d'entreprise systématise et légitime un mode de contrôle par lequel la conscience des employés est modélisée, devenant ainsi un environnement du totalitarisme de type nouveau. C'est ainsi que le *doublepensée* est promu, un terme inventé par George Orwell dans son roman dystopique *1984*, (Orwell 1990) en affirmant et en niant simultanément les conditions de l'autonomie. Respectivement, il est suggéré aux employés que l'identification aux valeurs de l'entreprise assure leur autonomie. Selon Willmott, si dans *l'Océanie* d'Orwell, "la liberté est l'esclavage" et "l'ignorance est la force", dans le monde de la culture d'entreprise "l'esclavage est la liberté" et "le pouvoir est l'ignorance". En renforçant les cultures d'entreprise, le manque de contrôle des employés sur les moyens de production (Edwards 1979) est aggravé par un manque (plus systématique) de contrôle sur les moyens de choisir la valeur et la formation de l'identité (Willmott 1990) individualisant et segmentant les relations du marché capitaliste. (Peters 1988)

Pour Weber, l'alternative à l'expansion de la culture d'entreprise est le choix délibéré et le raffinement des valeurs qui guident l'action individuelle. Une conséquence paradoxale de la consolidation de la culture d'entreprise est une dégradation et une distorsion de la communication, à travers un instrumentalisme induit par les employés (Anthony 1990) qui peut se transformer en scepticisme quant aux valeurs de la culture d'entreprise. De nombreux employés peuvent constater que leur vie professionnelle se transforme en un cercle vicieux. La culture des entreprises reproduit ainsi les conditions de démoralisation et de dégradation pour lesquelles elle est présentée comme un remède.

L'objection à la philosophie de la culture d'entreprise est que la culture d'entreprise consiste à éliminer le pluralisme et les conflits de valeurs associés afin de faciliter le processus social de lutte émotionnelle et intellectuelle pour l'autodétermination. Au nom du renouveau moral, les programmes de culture d'entreprise célèbrent, exploitent, déforment et drainent la ressource

culturelle en déclin des valeurs démocratiques. L'employé d'entreprise bien socialisé et autodiscipliné « ne s'attend à aucune émotion privée ni enthousiasme. . . les spéculations qui pourraient induire une attitude sceptique ou rebelle sont tuées à l'avance par sa discipline interne acquise au début. » (Orwell 1990, 220) La culture d'entreprise menace de promouvoir un néo-autoritarisme hypermoderne qui est potentiellement plus insidieux et sinistre que son prédécesseur bureaucratique. (Willmott 1992)

Bibliographie

- Anthony, P.D. 1990. « The Paradox of the Management of Culture or ?He Who Leads Is Lost? » ResearchGate. 1990.
https://www.researchgate.net/publication/235295546_The_Paradox_of_the_Management_of_Culture_or_He_Who_Leads_is_Lost.
- Edwards, Richard. 1979. *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. Basic Books.
- Harvey, David. 1991. *The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change*. Oxford England ; Cambridge, Mass., USA: Wiley-Blackwell.
- Orwell, George. 1990. *Nineteen Eighty Four* (version New Ed edition). New Ed edition. London: Penguin UK.
- Peters, Tom. 1988. *Thriving on Chaos: Handbook for a Management Revolution*. HarperCollins.
- Piereson, Stephen. 1983. « In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies. By Thomas J. Peters and Robert H. Waterman, Jr. New York: Harper & Row, 1982 ». *NASSP Bulletin* 67 (466): 120-21.
<https://doi.org/10.1177/019263658306746628>.
- Sennett, Richard. 2000. *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism* (version 1 edition). 1 edition. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- Staw, Barry M., et Larry L. Cummings, éd. 1981. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Conn.: Elsevier Limited.
- Thompson, Paul, et David McHugh. 1990. *Work Organisations: A Critical Introduction* (version 1990 edition). 1990 edition. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Wilkinson, Adrian John, Peter Trevor Allen, et Ed Snape. 2013. « TQM and the Management of Labour ». In . <https://doi.org/10.1108/EUM0000000000107>.
- Willmott, Hugh. 1990. « Subjectivity and the Dialectics of Praxis: Opening up the Core of Labour Process Analysis ». In *Labour Process Theory*, édité par David Knights et Hugh Willmott, 336-78. *Studies in the Labour Process*. London: Palgrave Macmillan UK.
https://doi.org/10.1007/978-1-349-20466-3_11.
- . 1992. « Postmodernism and Excellence: The De-differentiation of Economy and Culture ». *Journal of Organizational Change Management* 5 (1): 58-68.
<https://doi.org/10.1108/09534819210010980>.

- . 1993. « Strength Is Ignorance; Slavery Is Freedom: Managing Culture in Modern Organizations* ». *Journal of Management Studies* 30 (4): 515-52.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1993.tb00315.x>.