

Sociologie des organisations

La négociation

Anne Sandrine Castelot

Introduction

- Quelques rappels
 - Pourquoi cette intervention?
 - Qu'est ce que la sociologie des organisations?
- Une branche de la sociologie, qui coïncide avec:
 - La division du travail
 - Le processus de spécialisation du travail
 - Les organisations bureaucratiques
 - Les transformations des rapports sociaux
 - Les principes sur lesquelles s'appuient la société moderne capitaliste et industrielle

Introduction

- Les penseurs théoriques en sont:
 - Durkheim Emile,
 - De la division du travail social, 1887
 - Marx Karl,
 - La capital, critique de l'économie, 1865, 1885, 1887
 - Weber Max,
 - L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme, 1904,
 - Société et économie, 1921
 - Maslow Abraham
 - Motivation and personality, 1954 (traduction française)

Une organisation

- Pourquoi étudier les organisations?
 - Comprendre les fonctionnements des groupes qui composent les sociétés et où les individus passent un temps relativement important de leur existence.
 - Chaque organisation a ses caractéristiques malgré des points communs
 - Comprendre la logique de chaque organisation selon les objectifs qu'elle souhaite atteindre.

Préambule

- Anselm STRAUSS (1916-1996)
 - Professeur de sociologie. Il s'inscrit dans les théories développées par l'école de Chicago
 - Il crée en 1960 le département des sciences humaines et comportementales à l'école d'infirmière de l'université de Californie.
 - L'ensemble de ses travaux porte sur l'hôpital et l'univers médical
 - Il développe trois concepts fondamentaux
 - La négociation
 - L'ordre social
 - La trajectoire

Le Contexte de la Négociation

- Le cadre de la Négociation
 - L'institution hospitalière
 - Elle poursuit un objectif commun pour l'ensemble des acteurs: dispenser des soins aux patients
 - Elle s'inscrit sur une base de travail unanimement reconnue par l'ensemble des acteurs
 - Cet objectif commun est le ciment symbolique qui maintient l'organisation
 - Et fédère l'ensemble des agents

Le Contexte de la Négociation

- Le cadre de la Négociation
 - Les acteurs
 - Les professionnels
 - de la santé (médecin, IDE, AS, Kiné, Psy...)
 - Sociaux (assistante sociale, éducateur ...)
 - Les non professionnels
 - Les bénévoles, les visiteurs ...
 - Les patients
 - L'ensemble de ces acteurs est régi par des règles explicites et implicites

Le Contexte de la Négociation

- Quels sont ces règles?
 - Règlement intérieur
 - Organigramme
 - Procédure
 - Organisation du travail
- A quoi servent ces règles?
 - A légitimer les actes de l'institution et des acteurs
 - A organiser la division du travail
 - A hiérarchiser les acteurs
 - A maintenir un ordre social
- Pourquoi surviennent des règles implicites?
- Qui les active?

L'ordre Social

- L'ordre social
 - mis en place répond à un objectif: le soin
 - Des acteurs répondent à cet objectifs tout en garantissant l'objectif
 - Mais le propre d'une société c'est d'être vivant
 - Comment garantir l'ordre social?
- Tout ordre social ne peut exister que s'il est négocié

La Négociation

- Qui négocie?
 - Les professionnels de l'institution
 - Les non professionnels
 - Les patients
- Les acteurs s'inscrivent dans une « trajectoire »
- « *développement physiologique de la maladie de tel patient mais également toute l'organisation du travail déployée à suivre ce cours, ainsi qu'au retentissement de ce travail et son organisation ne manquent pas d'avoir sur ceux qui s'y trouvent impliqués* » (Strauss p.143)

La Négociation

- Les implications de la trajectoire
 - Chaque acteur endosse un rôle et un statut propre
 - S'inscrit dans les normes attendues à ce rôle et statut
 - Afin de répondre à l'objectif de soin
- Les difficultés
 - Chaque acteur à sa logique collective et individuelle
 - Nécessité d'ajustement mutuel sans cesse
 - Interventions de contingences extérieures...

La Négociation

- A quoi sert la négociation?
 - maintenir un ordre social afin de répondre à l'objectif de l'organisation
- Une négociation
 - Résulte d'une concertation
 - Est subordonnée à des contingences structurelles
 - Aboutit à un ordre négocié temporaire qui revisite les règles et politiques de l'institution
 - S'inscrit dans la reconstitution de l'ordre social (processus de négociation quotidien et d'évaluation périodique)

La Négociation

- D'un point de vue organisation du travail, la négociation s'inscrit dans le cadre
 - D'une collaboration
 - La collaboration c'est aussi la structuration d'une action collective à travers le partage de l'information et de la prise de décision dans les processus cliniques. Elle résulte d'un processus d'interaction entre les acteurs, des acteurs avec la structure organisationnelle et ces deux éléments avec des structures englobantes. Cette définition tout en mettant l'accent sur la collaboration comme processus insiste aussi sur les acteurs, la formalisation des relations et les influences externes à l'aire du travail. » (D. D'AMOUR, 1997)

La Négociation

- D'un point de vue organisation du travail, la négociation s'inscrit dans le cadre
 - De l'inter professionnalisation
 - « Recherche de la complémentarité par la collaboration des professionnels possédant des compétences différentes dont l'association participe à la prise en charge du patient. »(D D'AMOUR, 1997)