



HAL
open science

EL "AGENCEMENT" DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Béatrice Vacher

► **To cite this version:**

Béatrice Vacher. EL "AGENCEMENT" DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Congreso de la AE-IC, investigar la comunicacion en espana: proyectos, metodología y difusión en resultados, Apr 2011, Madrid, España. halshs-02916190

HAL Id: halshs-02916190

<https://shs.hal.science/halshs-02916190>

Submitted on 17 Aug 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

EL “*AGENCEMENT*” DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Congreso de la AE-IC, investigar la comunicación en España: proyectos, metodología y difusión en resultados, Madrid, Universidad Rey Juan Carlos, 13-14 abril

Béatrice Vacher

Universidad de Bordeaux, Francia. Grupo de investigación GREC/O.

beatricevacher@gmail.com

RESUMEN

La investigación acción permite desarrollar una sinergia entre cuestiones prácticas que piden respuestas operacionales y problemas científicos que necesitan profundizar la teoría. Conseguir este diálogo entre práctica y teoría necesita por lo menos acceder a un terreno de investigación, escuchar puntos de vistas contradictorios, cruzarlos con documentos y las teorías adecuadas. Este tipo de investigación es especialmente adecuada para estudiar la comunicación organizacional que es un conjunto de actos de lenguaje en el centro de la coordinación y de la cooperación al trabajo.

Utilizo como referencia dos redes de trabajo, cada una teniendo una larga tradición de investigación acción: la “*Grounded Theory*” americana y la red de las escuelas de ingeniero francesas. Les presento en una primera parte insistiendo sobre los matices entre situación, cuadro y contexto para entender la importancia de la comunicación como juego de interpretación.

Explico en la segunda parte como utilizo el concepto de “*agencement*” en relación con los resultados de Jacques Girin. Primero hace referencia a la teoría económica de la agencia para identificar el mandante del mandatorio, los dos encuadrados por un mandato. La segunda razón es que el mandatorio (el que hace) es un arreglo (se dice “*agencement*” en francés) de recursos humanos, materiales y simbólicos. En una investigación acción, es importante tomar en cuenta que los puntos de vista de nuestros interlocutores cambian en función de la disposición de este *agencement* en el tiempo.

Finalmente, propongo un método en tres puntos. El primer punto consiste en comparar las intenciones de nuestros interlocutores con lo que hacen y lo que dicen después de sus acciones. El segundo punto consiste en organizar el vínculo entre las partes científicas y operacionales y el tercer es organizar la confrontación de las ideas de los investigadores con sus colegas y esto con regularidad.

PALABRAS CLAVES:

Comunicación organizacional, *Grounded Theory*, *Agency Theory*, investigación acción, metodología

INTRODUCCIÓN

La investigación acción en comunicación organizacional permite desarrollar una

sinergia entre cuestiones prácticas que piden respuestas operacionales y problemas científicos que necesitan profundizar la teoría. Conseguir este diálogo es un trabajo de equilibrista experimentado. Se trata pues no solamente de acceder a un terreno de investigación, de negociar su presencia a largo plazo, de organizar la interacción entre los miembros de la organización, de aceptar la evolución de la problemática, de escuchar puntos de vistas contradictorios, de elegir los datos del terreno, de cruzarlos con las teorías adecuadas, de leer, de confrontarse a la crítica de sus pares y de encontrar las palabras para rendir cuenta del trabajo.

La comunicación está en el centro de este proceso de investigación acción. El investigador no es el que sabe y que pudiera observar de manera neutra su terreno: “*El problema de la interacción entre la investigación y el terreno se encuentra en el eco de que, queriendo observar, actuamos sobre la realidad que queremos entender y esta realidad actuó a su vez sobre la dinámica de la investigación*” (traducción libre de Girin, 1990, 161). Me inspiro de los resultados de Jacques Girin (1989; 1995a&b; 2001) para hablar de “*agencement*” (la traducción dispositivo no está adecuada, lo explico más adelante) de investigación y de manera metódica.

Jacques Girin pertenecía a dos redes de trabajo, cada una teniendo una larga tradición de investigación acción. La red “*Langage et travail*” (Pène, Borzeix & Fraenkel, 2001; Borzeix & Fraenkel, 2001), que se inspira de la “*Grounded Theory*” (Glaser & Strauss, 1967), y los centros de investigación en gestión de las escuelas politécnica y de minas de París, que se interesaron desde los años 70 al actor en situación de trabajo (Berry, Moisdon, Riveline, 1979; David, Hatchuel & Laufer, 2000). Presento esta doble tradición en la primera parte insistiendo sobre la importancia del juego de interpretación en este tipo de investigación.

El concepto de “*agencement*” viene por parte de la teoría económica de la agencia que identifica el mandante (el que manda o el que dice) y el mandatorio (el que hace), los dos encuadrados por un mandato. En una investigación acción, hay siempre dos mandantes que son las partes científica y operacional, los dos con sus representantes. Durante la inmersión en el terreno, las oportunidades y las organizaciones cambian, hay que tomarlo en cuenta. La segunda razón de utilizar el concepto de *agencement* es el hecho de que el mandatorio es un arreglo o dispositivo (se dice “*agencement*” en francés) de recursos humanos, materiales y simbólicos. La competencia de este *agencement* se encuentra en los vínculos entre los recursos y no en cada uno: entre un lector y su documento por ejemplo, entre colegas discutiendo alrededor de la máquina de café o en una reunión oficial, entre la arquitectura de oficina y la organización, etc.

En una investigación acción, es importante tomar en cuenta que los puntos de vista de nuestros interlocutores cambian en función del sitio, del momento, de las herramientas (la situación física o los recursos materiales), de sus relaciones con los demás (recursos humanos) y del cuadro de la organización (como las normas y las reglas que son recursos simbólicos típicos de las organizaciones).

Presentaremos estas obligaciones en segunda parte para proponer un método en tres puntos. El primer punto consiste en comparar las intenciones de nuestros interlocutores con lo que hacen y lo que dicen después de sus acciones. El segundo es el grupo de seguimiento que permite organizar el vínculo entre las partes científicas y operacionales. El tercer punto consiste en organizar la confrontación de las ideas de los

investigadores con sus colegas y esto con regularidad. Se pone en marcha por eso lo que se llama un grupo de intercambio.

1. INVESTIGACIÓN ACCIÓN EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

1.1. Investigación acción: antropología, participación, observación?

Insistimos aquí en el hecho de que la investigación acción es principalmente una cuestión de interpretación en situación. El conocimiento que resulta es una co-construcción como lo había definido el psicólogo Kurt Lewin (1951): en ciencias humanas, no se puede intentar separar el objeto de la investigación con el sujeto porque el humano hace parte del objeto, lo interpreta.

No obstante, no tenemos los mismos objetivos que K. Lewin que utilizaba la investigación acción para transformar la realidad aunque nosotros, en comunicación organizacional, la utilizamos para entender situaciones organizacionales, para “rendir cuenta del sentido de la practica” (Gramaccia, 2001: 61). Entendemos la comunicación organizacional como lo que impregna la vida cotidiana de las organizaciones y no solamente sus mensajes oficiales. No es entonces solo funcional pero también relacional y tiene raíces en los conocimientos y las practicas sociales (Lacoste, 2001; d'Almeida & Andonova, 2006). Hacemos entonces referencia al “interaccionismo simbólico” (Goffman, 1974) y a la acción situada (Suchman, 1987) para quien actuar es interpretar situaciones y reaccionar a las circunstancias, lo que es una forma de comunicación porque situaciones y circunstancias siempre son humanas.

La investigación acción en comunicación organizacional toma generalmente dos formas (Miège, 2005; Groleau, 2002; Grosjean & Lacoste, 1999; Winkin, 2001; Bouzon, 2006):

1 - la intervención antropológica o observación participante, es decir que el investigador esta tolerado en la organización en particular porque participa al trabajo;

2 - la intervención clínica o participación observante, es decir que la organización llama al investigador para dar su opinión sobre unas situaciones a menudo difíciles.

1.2. Dos tradiciones de investigación acción con objetivo de comprender

Nuestro objetivo de comprender gracias a la investigación es muy cerca de dos tradiciones metodológicas.

1.2.1. Grounded Theory: descubrir la teoría de manera inductiva

La primera es socióloga y americana, es la “Grounded Theory” (Glaser & Strauss, 1967). Los autores hablan de sociología comprensiva, de descubrimiento de la teoría, aferrada en la realidad. El procedimiento es inductivo, sale de los hechos, y tiene por finalidad la teoría, es decir un conjunto de conceptos para entender los comportamientos. Estos conceptos son elaborados por los investigadores pero vienen de los materiales del terreno, que pueden ser observaciones, documentos, acciones, entrevistas, historias, estadísticas, etc. La teoría es emergente porque “*tiene que estar adaptada a los hechos [...], tiene que ayudar a trabajar los datos, debe de ser fecunda*”

[...]” (traducción libre de Demazière & Dubar, 1996:50). Esta citación permite entender mejor los fundamentos de la *Grounded Theory*: no solo se deja hablar los materiales de la investigación pero es necesario trabajarlos. En decir comparar los datos con los análisis, volver al terreno para construir teorías locales, comparar con lecturas y otras teorías, encontrar finalmente regularidades que constituyen una teoría formal.

1.2.2. Intervenciones clínicas y comparativa con teorías

La segunda tradición metodológica que movilizamos es francesa y viene de una parte de las ciencias de gestión que se preocupa por los actores en situación de trabajo (Berry & Matheu, 1996; David, Hatchuel & Laufer, 2000). Estos investigadores siempre se han preguntado sobre el rol del investigador en el terreno y la interacción con los otros protagonistas. Para ellos, comprender pasa por “*rodear el fenómeno pero no apurarlo*” (Girin, 1981:1883). Las intervenciones son más bien clínicas: empiezan con una patología sin tener por objetivo de curarla. Esta manera de empezar por una demanda oficial ofrece perspectiva crítica única: a la vez para acceder al terreno de una manera durable y para conocer sus formas de vivir (Berry, 1981). Como la *Grounded Theory* es organizándose para comparar que se construye teorías formales (como “*Tecnología invisible*” de Michel Berry - 1983; se puede encontrar un resumen en Vacher, 2006b).

Se comparan primero distintos terrenos de investigación y luego los resultados con la literatura científica gracias a reuniones sistemáticas en los laboratorios. Es imprescindible terminar por comparar la epistemología para ir más allá de “*quizás la dificultad la más terrible porque es la menos visible: el peso de las evidencias admitidas por los investigadores*” (Berry, 1981).

1.3. Comunicación organizacional: interpretación en situación

Hemos dicho que la comunicación organizacional impregna el cotidiano del trabajo y es en el centro de la investigación acción como proceso de interpretación en situación. Pues, las prácticas comunicativas son totalmente vinculadas con el proceso del trabajo (Lacoste, 2001; Borzeix & Fraenkel, 2001): como cada uno se compromete gracias a los intercambios comunicativos, como se asimila información, como se negocian las reglas, como se construyen los conocimientos. Intervienen especialmente en las actividades de coordinación y de cooperación. Consideramos la coordinación como una articulación de articulaciones, “*un trabajo necesario para que los esfuerzos del equipo sean más que esfuerzos caóticos de trabajo disperso*” (Strauss, 1992:20). La comunicación está presente entonces no solamente en lo que se dice pero también en como se escucha, lee, escribir y en la manera de quedar atento a lo que provoca, en particular en vínculo con las obligaciones reglamentarias, sociales, técnicas, económicas, etc.

Esta concepción de la comunicación organizacional tiene mucho que ver con la del lenguaje definido por la red “*Langage ge et travail*”: permite “trabajar en el espacio intermedio entre el orden de la interacción y el orden de la institución” (Borzeix & Fraenkel, 2001: 54). Por eso, Jacques Girin (2001) presenta una diferencia importante entre situación, cuadro y contexto:

- La situación de la enunciación permite entender lo que está pasando: por ejemplo, cuando se dice “yo” o “tu” en un diálogo; cuando se utiliza el “aquí” o “ayer” hablando;

- El cuadro permite entender de que se esta hablando, porque y como: por ejemplo, negociar el acceso a un banco de datos es un problema solo técnico, necesita tomar en cuenta los usuarios o es una cuestión mas institucional?

- El contexto es el recurso de interpretación de los actores. Puede ser cultural, institucional o retorico: por ejemplo, aunque un documentalista y un informático están de acuerdo para decir que el problema de banco de datos es técnico (acuerdo sobre el cuadro), pueden quedarse sin entenderse porque no tienen los mismos conocimientos de la cuestión.

Este manera de ver la comunicación organizacional y el lenguaje en el trabajo tiene mucho que ver con los actos de lenguaje (Austin, 1970; Gramaccia, 2001): no se puede entonces diferenciar el hecho de decir y el de hacer. En este sentido, el investigador estudia el vinculo entre palabras y acciones como una co-produccion para interesarse a cuestiones practicas: ¿que se pasa al trabajo?

Es un punto de vista muy próximo de la forma narrativa de ver las organizaciones (Taylor, 2000; Giroux & Marroquin, 2005). Pues, la narración es una competencia familiar que valora la razón al mismo tiempo que los sentidos. Es una manera de acceder a las experiencias y a las anécdotas para completar estadísticas y argumentos oficiales, obliga a ir mas allá del relato épico de la organización toda poderosa para interesarse al relato de la vida cotidiana de sus actores (D'Almeida, 2006; Gramaccia, 2001; Vacher, 2004). Las historias acompañan el investigador en su terreno y en su manera de poner en forma su trabajo.

2. EL AGENCEMENT DE INVESTIGACIÓN: OPORTUNISMO Y MÉTODO

Nunca terminaremos de hacer la lista de las limitaciones y obligaciones que encuentra en su camino el investigador que toma el riesgo de la acción. En el terreno y por la ciencia, el investigador elige conciliar, comprometer y comprometerse. Tiene que estar oportunista. Vamos ahora precisar estas obligaciones para acercarse más de estas dificultades antes de proponer un método que saca partido de ellas para fabricar teoría. La palabra obligación esta utilizado en el sentido artístico como lo hicieron los escritores del “OULIPO”¹: el artista moviliza las obligaciones para estimular su imaginación.

2.1. En practica: como entra, quedar, salir del terreno?

Primero, ¿quien es el investigador en el terreno? Enunciar las posturas metodológicas como lo hemos hecho en la parte una no es suficiente. Antropologo o clínico, el investigador vuelve lo que quiere el terreno.

Si la demanda viene de los laboratorios de investigación, la dificultad para el investigador sera encontrar su sitio para multiplicar los puntos de vista que alimentaran su problemática. Algunas entrevistas estarán a menudo insuficientes y los documentos pertinentes no se encuentran fácilmente porque siempre la gente se pregunta: ¿que va a hacer este extranjero? ¿Que nos quiere? ¿Que nos va a aportar?

1 Ouvroir de littérature potentielle (taller de literatura potencial), creado en los años 60 por Raymond Queneau (1977) en Francia

Si la demanda viene de la organización, la solución tampoco esta adquirida: la problemática científica a menudo no interesa el terreno que espera respuestas concretas a sus problemas del momento. El investigador tendrá que hacer compromiso.

En los dos casos, el investigador consigue su entrada porque el terreno le da un papel a desempeñar. La mejor ilustración es la de Jeanne Favret-Saada que estudia la brujería en el campo de la Normandía francesa (Favret-Saada, 1977). Los campesinos la consideraban al principio como una periodista. Se burlaban de ella diciendo que hoy en día la brujería no existía. Persiste y aun se instala con su familia en la región. Un día, la gente le habla de sortilegios, de muertes, etc. Redacta su trabajo sobre el poder de las palabras. Al mismo tiempo, intenta comprender porque se liberó la palabra de sus interlocutores con respecto a ella. Había escrito su diario et leo de nuevo sus notas. Se dio cuenta entonces que no fue su tenacidad ni su paciencia que hicieron hablar los campesinos pero el hecho de que estos habían empezado a pensar que era una maga (buena) y que podía quitarlos los malos sortilegios gracias a su palabra eficaz. Hacia entonces parte de la vida de los campesinos. Sin este malentendido (que fue también peligroso como lo cuenta en su libro), no hubiera obtenido nada de su terreno.

Pero, debe de ser distinto en una organización mucho más racional, ¿No? No totalmente. El investigador tiene también que aceptar un papel que sea consultor, secretaria, bardo o aun el bufón del rey. No importa si recolecta datos. Lo importante es que tome notas en su diario para entender la historia de los distintos papeles que tuvo que empeñar. Esto es imprescindible para relativizar lo que ha escuchado porque, como le dice con humor Jacques Girin (1989), “el material” piensa. Lo que revela el terreno esta condicionado por lo que estima útil o perjudicial para el. Pero el hecho de que el material piensa es interesante porque “*raramente inventamos un principio de explicación [...], las personas del terreno son productores de teorías, sabios ordinarios que seria estúpido de no escuchar y peligroso de tomar sus razonamiento como “dinero en efectivo”*” (Girin, 1989:2). Encontramos de nuevo lo que hemos presentado en la parte una: la teoría viene del terreno pero necesita un trabajo más de parte del investigador, comparar, para que vuelva una teoría formal.

Luego, una vez aceptado en el terreno, se encuentra otros problemas. En efecto, el investigador se ha vuelto “indígena” y tiene dificultades para salir de su terreno para redactar, leer, publicar, producir ciencia. Aun con una fecha limite (como la tesis o el informe o el artículo), es muy difícil de escaparse de un mundo ahora conocido y que, por fin, os ha aceptado. Se olvida entonces fácilmente la obligación de escribir: “*Es necesario a veces sacar el investigador del terreno*” (Berry, 2000).

2.2. En teoría: como utilizar la investigación acción?

Se debe confrontarse con teorías para producir ciencias.

¿Cuándo leer? ¿Como? ¿Cuándo parar? ¿Como elegir los resultados para confrontarlos a los otros? ¿Cuándo? ¿Como valorizarlos? Tantas preguntas que no se resuelven por si mismas. Una investigación cualitativa e inductiva como la investigación acción necesita muchas idas y vueltas entre el terreno y la teoría. Hay muchas opciones de lecturas en ciencias humanas y es muy fácil de ahogarse. Las primeras lecturas a menudo no están fructuosas porque las cuestiones importantes surgen después de un cierto tiempo de “inmersión” en el terreno. Las lecturas son eficaces al mismo momento que el terreno toma todo el tiempo del investigador.

De la misma manera, si hay ideas no quiere decir que producen buenas teorías. Tienen que estar confrontadas a otras, criticadas, puestas en tela de juicio y trabajadas. Finalmente, hay que situar los resultados de la investigación: ¿quién espera que de este trabajo? ¿A qué sirve la investigación acción? La respuesta que evocamos desde el principio es producir ideas y entender mejor las organizaciones. Pero esta respuesta es insuficiente. A veces este tipo de investigación no es lo que quiere hacer el investigador, lo hace solamente porque le obliga su jerarquía o por necesidad financiera. Puede también entonces desarrollar sus propias actividades o contactos. Puede también simplemente enseñar que tiene fundamentos prácticos si es el canon científico del momento. Utilizo aquí un cuadro de análisis que he desarrollado durante mis investigaciones (Vacher, 2001; 2006a): las respuestas a la cuestión pueden ser entonces explícitas (producir ciencias y enseñar que sabemos conciliar problemáticas científicas con problemas prácticos) o latente, es decir que no son necesariamente deseadas (socializar con el terreno o asegurarse o tranquilizar su jerarquía).

Resumiendo, la investigación acción no sirve solo a producir ideas nuevas. Pertenece a una red de motivación que sería peligroso ignorar. Tiene también recursos formidables que no siempre utilizamos: laboratorios, coloquios, seminarios, etc. que se pueden transformar en comité de sabios. Para confrontar ideas, no es suficiente hablar veinte minutos antes de dejar diez minutos a la sala...

2.3. Tres puntos de método: el “*agencement*” de investigación

La investigación acción entonces no es una actividad solitaria, el investigador necesita los demás para avanzar. Vamos ahora a responder a las dos principales preguntas que son en el centro de este artículo:

¿Cómo organizar los compromisos en el terreno para que queden soportables?

¿Cómo organizar la confrontación de resultados intermedios para producir ciencia?

El *agencement* de investigación moviliza la metodología presentada en primera parte y los *agencements* organizacionales presentados en introducción. Pone el énfasis primero sobre la ignorancia: nadie sabe exactamente lo que hacen los demás y no se obedece al pie de la letra a ningún orden. Este principio sano permite a las organizaciones y a la investigación funcionar pero necesita entender que es un compromiso entre confianza ciega y control puntilloso (Girin, 1995b). Los que dicen (los mandantes) y los que hacen (los mandatorios) no son solamente humanos pero un compuesto de recursos humanos, materiales y simbólicos. El mandato que cuadra la relación entre mandantes y mandatorios puede ser simple o confuso.

En una investigación acción, el mandato es tanto confuso que hay dos mandantes: el terreno y la ciencia, representados generalmente por sus directores respectivos. Los mandatos correspondientes necesitan siempre compromisos para converger. No intervenir solo es entonces muy interesante: cada uno puede tener un trabajo distinto que facilita la identificación de papeles dados por la organización. Fuimos por ejemplo tres para desarrollar una problemática de documentación: dos expertos reconocidos y un etnógrafo. Los expertos aportaban el sabio técnico para tranquilizar el terreno sin dejar de ayudar al etnógrafo para investigar (Vacher, Le Bis, Hassanaly, 2007).

Lo más importante entonces es cuadrar las problemáticas de los mandatos para entender

poco a poco los contextos de interpretación (ver la primera parte sobre la diferencia entre cuadro y contexto). Utilizamos por eso un método en tres partes: la primera es la forma que nos pareció la más adecuada para tener distintos puntos de vista del terreno. Las dos últimas son los dispositivos para comparar los resultados.

2.3.1. el método IRJM: multiplicar puntos de vista en situación

IRJM son las iniciales de las palabras siguientes: Intención, Realización, Justificación, Memoria.

Intención significa aquí recoger las intenciones, los deseos, de los protagonistas (o una selección elegida con el grupo de seguimiento - ver el punto 2.3.2.) sobre la situación en cuestión (el problema, como lo ven, que quieren hacer, etc.).

Después, Realización, es decir participar a las realizaciones correspondientes según las competencias del investigador o de los investigadores.

Por fin, Justificación es una de las etapas de control de los resultados, es un momento muy fuerte: los investigadores recogen nuevos puntos de vista cruzando las intenciones con las realizaciones. Nunca se pasa lo que se desea. Los protagonistas entonces hablan más, presentan otras historias que al principio y esto permite poner en evidencia las contradicciones y revelar los contextos de interpretación. Es muy importante tomar en cuenta la situación de las entrevistas: no se oye las mismas cosas en una sala de reunión neutra que en el sitio de trabajo de los actores donde ocurre la vida cotidiana del terreno. El investigador está aquí también para tomar nota de todo lo que pasa.

Y este comentario está vinculado con el cuarto punto de este primer método: Memoria. Significa, tomar notas de las entrevistas, de lo que se ha leído o visto, gravar lo que se puede (no demasiado tampoco), etc. Todos estos datos son los únicos que se pueden utilizar para “volver” al terreno que nunca puede ser como una experiencia en laboratorio.

2.3.2. El grupo de seguimiento: alargar puntos de vista al cuadro organizacional

Este grupo está formado por los investigadores y las personas de la organización interesadas por la investigación. Es importante que no haya solo partisanos porque “*no es excepcional que la gente, al principio en contra de la investigación y que tuvimos la inteligencia de invitar en el grupo de seguimiento para que dieran sus opiniones, vuelva poco a poco fervientes defensores*” (Girin, 1989:3). Este grupo es una obligación creativa: si hace perder una cierta libertad a los investigadores, asegura un nuevo material de observación. Los debates y las controversias de estos grupos iluminan lo que está en juego en lo más profundo de la organización en cuestión. Más, el grupo puede ser una forma de encontrar otros miembros del terreno para ir más allá y abrir acceso a nuevos sitios de investigación o clarificar su papel y su estatuto. Por fin, este grupo de seguimiento es “*una garantía de permanencia frente al movimiento general de las personas en la empresa, en particular frente al cambio de los solicitantes de la investigación.*” (id.).

2.3.3. el grupo de intercambio: comparar resultados para encontrar teoría formal

El último punto de este método propuesta para conseguir una investigación acción es el grupo de control o de intercambio que permite comparativas para producir teoría que

puedan sobrevivir a esta investigación. El grupo de intercambio esta formado de otros investigadores que no están especialistas del problema estudiado pero que están dispuestos a escuchar con bondad y al mismo tiempo de manera critica los trabajos de sus colegas. En el mejor de los casos, se reúne de forma ritual para que cada uno pueda presentar su investigación una o dos veces al año. Puede ser los laboratorios o grupos de investigación creados especialmente para este tipo de investigación. Permite “*recordar los conceptos generales, ayudar al análisis de la identidad de los investigadores en el terreno, abrir pistas de investigación, comparar con otras situaciones, [...] Proporciona un principio de validación científica [...]*” (Girin, 1989:4). Al menos, son los coloquios y las obligaciones de rendir cuenta que se pueden utilizar como grupo de control. Lo mejor es cuando puede ser una mezcla de estos dos tipos de encuentros: seminarios críticos (pero con bondad) y control institucional.

CONCLUSIÓN

Resumiendo, trabajar en forma de “*agencement*” permite clarificar la relación entre terreno y teoría en una investigación acción en comunicación organizacional. Este relación es siempre una doble co-produccion entre dos instancias de decisiones, los dos mandantes, operacional y científico, y un compuesto de recursos, el mandatorio. Para cuadrar este relación hay un doble mandato que necesita compromisos y negociación. La calidad de los resultados, que sean prácticos o teóricos, depende de la regularidad de los encuentros entre mandantes y mandatorios (los grupos de seguimiento y de intercambio) y de los medios utilizados para entender los juegos de interpretación en contexto (escuchar intenciones, participar a realizaciones, escuchar de nuevo justificaciones y memorizar).

En ningún caso, se puede decidir por anticipado de los resultados para seguirlos con cifras apropiados. Seria la situación de un mandate claro para hacer una tarea simple lo que nunca es el caso de la investigación acción en comunicación organizacional. En efecto, hablar de juego de interpretación en contexto es extremadamente apremiante: el investigador perturbe su terreno con el único hecho de estar aquí, nunca puede tener un punto de vista neutra. También esta influenciado por las estrategias oportunistas de los actores. Sin embargo, tiene que estar capaz de estudiar las interacciones en situación para que salga una teoría formal. Estas obligaciones son en realidad una fuerza: la comunicación organizacional se puede estudiar solamente en situación y la investigación acción es la mejor formar de hacerlo gracias a los cuadros del *agencement* y a la conciencias de lo que esta en juego (producir nuevas ideas pero también enseñar a donde va el dinero dado por las investigaciones, socializar con los colegas y los actores del terreno, tranquilizar las tutelas, etc.).

A este precio sólo, problemáticas científicas y cuestiones practicas tienen oportunidad de encontrarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUSTIN J.-L. (1970), *Quand dire c'est faire*, Ed. Le Seuil, Paris

BERRY M. (1981), "Le point de vue et les méthodes de la recherche en gestion", *Annales des Mines*, Juillet-août, p. 19-30

BERRY M., (1983) *Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur*

- l'évolution des systèmes humains*, Centre de Recherche en Gestion, École polytechnique, Paris, 93 p.
- BERRY M. (2000), "Diriger des thèses de terrain", *Gérer et comprendre* n°62, Annales des Mines, décembre, p. 88-97
- BERRY M., MATHEU M. (1986), "Pratique et morale de l'irrévérence", *Revue Française de Gestion* n°58, juin-juillet-août, pp. 40-58
- BORZEIX A., FRAENKEL B. (2001), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Ed. CNRS, Paris
- BOUZON A. (dir) (2006), *la communication organisationnelle en débat : champs, concepts, perspectives*, L'Harmattan
- D'ALMEIDA N., (2006) "Les organisations entre projets et récits ", in Bouzon A. (dir) *la communication organisationnelle en débat : champs, concepts, perspectives*, Paris, L'Harmattan, p. 145-158
- D'ALMEIDA N., ANDONOVA Y. (2006), "La communication des organisations", in *Sciences de l'Information et de la Communication. Objets, savoirs, discipline*, Olivesi S. (dir.), Presses Universitaire de Grenoble, p. 129-143
- DAVID A., HATCHUEL A., LAUFER R. (2000), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Vuibert, Paris
- DEMAZIÈRE D., DUBAR C., (2004) *Analyser les entretiens biographiques*, Presses Universitaires de Laval, (1ère ed. 1997)
- FAVRET-SAADA J. (1977), *Les mots, la mort, les sorts*, Gallimard, Paris, 424 p.
- GIRIN J. (2001), "La théorie des organisations et la question du langage", in Borzeix A., Fraenkel B. (dir.), *Langage et travail. Communication, cognition, action.*, Ed. CNRS, Paris
- GIRIN J. (1995a), "Le langage et la compétence des agencements organisationnels", *Connexions, Éditions Erès*, n°65, p. 121-141
- GIRIN J. (1995b), "Les agencements organisationnels", in Charue-Duboc F. (dir.), *Des savoirs en action. Contributions de la recherche en gestion*, L'Harmattan, Paris, p. 233-279
- GIRIN J. (1989), "L'opportunisme méthodique dans les recherches sur la gestion des organisations", *Journées d'étude sur La Recherche Action en action et en question*, École Centrale, Paris, 10 mars
- GIRIN J. (1981), "Quel paradigme pour la recherche en gestion ?", in *Économies et Sociétés, Tome XII, n°10-11-12*, octobre-novembre, pp. 1871-1889
- GIROUX N., MARROUQUIN L. (2005), "L'approche narrative des organisations", *Revue Française de Gestion*, vol 31/159, p. 15-44
- GLASER B., STRAUSS, A. (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine de Gruyter
- GOFFMAN E. (1974), *Les rites d'interaction*, Éditions de Minuit, Paris, 230 p.
- GRAMACIA G. (2001), *Les actes de langage dans les organisations*, Ed. L'Harmattan, 287 p.
- GROSJEAN Michèle, LACOSTE Michèle (1999), *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Presses Universitaires de France, Col. Le Travail Humain, Paris, 225 p.

- GROLEAU C. (2002), "L'observation", in Y. Giordano (Ed.), *Conduire un projet de recherche; une perspective qualitative*, L'Harmattan, pp. 211-244
- LACOSTE M. (2001), "Peut-on travailler sans communiquer ?", in Borzeix A., Fraenkel B. (dir.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Ed. CNRS, Paris
- LEWIN K. (1951), *Field Theory in Social Science*, New York, Editions Harper and Row, 346 p.
- MIÈGE B. (2005), *La pensée communicationnelle*, Presses Universitaires de Grenoble, 126 p.
- QUENEAU R. (1977), *Exercices de style*, Gallimard, 160 p.
- STRAUSS A. (1992), *La trame de la négociation. Sociologie Qualitative et Interactionnisme*, L'Harmattan, Paris, 311 p.
- SUCHMAN L. (1987), *Plans and situated actions*, Cambridge University Press, Cambridge, UK
- TAYLOR James R. (2000), "Is there a 'Canadian' Approach to the Study of Organizational Communication?", *Canadian Journal of Communication*, Vol 25, N°1, <http://www.cjc-online.ca/index.php/journal/article/view/1147/1066>
- VACHER B. (2004), "Du bricolage informationnel à la litote organisationnelle. Ou comment considérer le bricolage au niveau stratégique ?", *Revue Sciences de la Société* n° 63, octobre, pp. 133-150
- VACHER B. (2001), "Faire ou prouver ? L'écrit de l'Assurance Qualité", in Pène S., Borzeix A., Fraenke B. (dir.), *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*, Collection Langage & travail, L'Harmattan, Paris, pp. 115-130
- VACHER B. (2006a), "Réflexion en communication organisationnelle à partir de "Une technologie invisible ?" de Michel Berry (1983)", *Bulletin Org&Co, groupe d'étude et de recherche sur la communication organisationnelle*, Décembre, p. 4-8
- VACHER B. (2006b), "L'invisible et structurante matérialité de l'information et de la communication organisationnelles : une grille de lecture", *Revue Communication et Organisation*, Numéro 30, décembre
- VACHER B., LE BIS I., HASSANALY P. (2007), "Rôles d'un agencement documentaire : l'activité documentaire et les TIC, un point de vue privilégié sur les relations au travail", in Saint-Laurent-Kogan A.-F., Metzger J.-L. (dir.), *Où va le travail à l'ère du numérique ?*, Presses de l'École des Mines de Paris
- WINKIN Y. (2001), *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, Seuil, Paris, (1ère éd. 1996), 321 p.