

# LES TRADITIONS DES RECHERCHES SUR L'ÉMOTION EN SCIENCES ADMINISTRATIVES

**Daisy BADDOURA**

*Professeur à la FGM  
Université Saint-Joseph de Beyrouth  
daisy.baddoura@usj.edu.lb*

## RÉSUMÉ

Eu égard au formidable développement des recherches sur l'émotion dans les sciences administratives, cet article vise à retracer les différentes traditions dans lesquelles ces recherches se situent. Depuis les années 80, les modèles dominants sont issus de la tradition cognitiviste de la psychologie expérimentale mais ils rencontrent actuellement des limites dans l'explication des phénomènes observés. D'où la nécessité de recours à de nouvelles approches transdisciplinaires et l'émergence de nouveaux paradigmes.

**Mots-clés :** émotion, sciences administratives, modèles

## ABSTRACT

Research on emotion in the field of administrative sciences, is undergoing tremendous development. Since the 1980s, dominant models have emerged from the cognitivist tradition of experimental psychology, but they currently encounter limits in explaining the phenomenon. Hence the need for new transdisciplinary approaches and the emergence of new paradigms.

**Keywords :** emotion, administrative sciences, models

Depuis les années 2000, les recherches en sciences administratives ayant pour objet l'émotion rencontrent un intérêt croissant. Il nous faut rappeler que déjà à partir des années 60, de telles recherches avaient déjà connu un formidable développement mais qu'elles demeuraient cependant concentrées dans les domaines de la communication publicitaire et des ressources humaines. Une revue des publications scientifiques actuelles sur le sujet permet de relever que les recherches sur l'émotion se retrouvent dans toutes les disciplines des

sciences administratives telles que, pour n'en citer que quelques-unes, le rôle de l'émotion dans les prises de décisions managériales et, plus particulièrement celles qui touchent à l'éthique, aux investissements financiers affectifs, aux antécédents et aux conséquences du travail émotionnel (Conklin et al. 2013), à l'entrepreneuriat comme processus émotionnel, aux modes de transmission des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur (Derks et al. 2007) ou encore à l'humanisation des agents virtuels (Pelachaud 2009).

L'objet du présent article est de passer en revue les différentes traditions dans lesquelles se sont situées les recherches dans le champ des sciences administratives ayant pour objet l'émotion non pour en retracer l'histoire mais plutôt pour relever les principaux jalons qui ont conduit à sa conception actuelle et aux problématiques qui se posent.

### **L'émotion dans la pensée occidentale**

C'est dans la continuité de la conception de l'émotion dans la pensée occidentale que ces traditions se situent de Platon au 4<sup>ème</sup> siècle avant Jésus-Christ à Descartes au 17<sup>ème</sup> siècle. La réflexion de Pascal « Le cœur a ses raisons que la raison ignore » représentait bien la conception de l'émotion qui prévalait dans la pensée occidentale, héritage des notions philosophiques exprimées dans les pensées d'Aristote et de Platon ainsi que dans les interprétations que St Thomas d'Aquin et St Augustin en ont fait respectivement. L'idée centrale qui y est exprimée part d'une distinction entre les deux entités, rationnelle et irrationnelle, dont la conjugaison forme l'esprit (*psyche* ou *anima*). Dans cette perspective, l'émotion est considérée comme un phénomène complexe et multidimensionnel distinct de la raison mais dont Aristote reconnaît les liens avec les croyances individuelles et avec les manifestations physiologiques.

Dans son *Traité des passions* rédigé en 1645-1646, Descartes reprend l'idée de la dichotomisation de l'esprit et il établit une distinction entre les facteurs psychologiques et physiologiques qui sont considérés comme les causes de l'émotion. Cette distinction légitime d'ailleurs, au dix-neuvième siècle, l'adoption de l'émotion comme objet scientifique qui peut être soumis à l'étude dans les facultés de psychologie ; il est alors d'usage dans ces facultés de considérer l'émotion comme un phénomène distinct de la cognition et de la volonté.

### **La tradition évolutionniste**

Le projet de Darwin dans *The Expressions of the Emotions in Man and Animals* publié en 1898, visait, en premier lieu, à comprendre la cause ou l'origine des expressions émotionnelles et, en second lieu, à déterminer la relation entre les mouvements spécifiques et les états d'esprit qui leur sont respectivement associés. La thèse de Darwin s'appuie sur l'idée que les émotions discrètes de l'expérience humaine constituent une part significative de notre héritage évolutionnaire et biologique et que les expressions de l'émotion sont les moyens de communication les plus fondamentaux dans les relations parent - enfant quelle que soit la race ou la culture qui est considérée.

La perspective évolutionniste considère les émotions comme des états moteurs conscients qui permettent l'adaptation de l'organisme à son environnement : les émotions servent à la fois à stimuler les fonctions biologiques par les sensations physiques qu'elles induisent, à permettre la communication avec l'environnement par le biais des expressions corporelles et enfin, à éveiller les sentiments conscients qui procurent la motivation nécessaire à l'adoption de comportements favorisant l'adaptation (Izard, 1982). Shachtel (1959) qui se situe dans cette tradition, attribue une fonction vitale aux états émotionnels dont le rôle serait de maintenir un équilibre homéostatique entre l'organisme et son environnement.

Dans cette optique, la formation des émotions découlerait de deux origines : les instincts innés et l'expérience acquise ; alors que les instincts prédominent dans le règne animal, la cérébralisation de l'homme et, en particulier, les développements de la région corticale favorisent le développement des affects par le biais de l'apprentissage. L'idée que les émotions ont une histoire évolutionnaire et qu'elles ont une fonction adaptative dans le sens qu'elles aident les organismes à résoudre les considérations de survie qui lui sont posées par l'environnement, sous-tend de nombreuses recherches sur le sujet (Plutchik, 1980), dont celles de Tomkins (1962) ou celles d'Ekman et al. (1980). Ainsi, Tomkins (1962) définit l'expérience subjective de l'émotion comme un feedback des changements qui ont eu lieu au niveau des muscles faciaux et Ekman et al. (1980) soutiennent, quant à eux, que de tels changements peuvent également exercer une influence au niveau d'une communication intersubjective : si B perçoit l'expression faciale des émotions de A, le comportement de B à l'égard de A pourrait changer et par ricochet, affecter l'expérience émotionnelle de A.

Quoique les recherches de Darwin aient porté sur le rôle strictement instrumental des expressions émotives, leur contribution au domaine de l'émotion demeure considérable. Comme le relève Izard (1982), de telles recherches ont permis une meilleure interprétation de plusieurs phénomènes dont plus particulièrement ceux qui ont trait au principe de l'empathie, au rôle du système moteur dans le processus de médiation, de régulation ou de maintien de l'émotion et de la cognition, à l'importance des signaux non verbaux dans la conversation et, enfin, au lien entre cognition et émotion. Par ailleurs, les recherches qui s'appuient sur la tradition évolutionniste démontrent la pertinence de l'utilisation d'une variété de procédés empiriques au cours de l'étude d'un phénomène – observations de cas normaux et de cas pathologiques, taxonomie des expressions émotives à partir de documents photographiques, analyses des œuvres d'art, enquêtes interculturelles et enfin, observation d'espèces animales.

### **La tradition psychophysologique**

William James (James, 1884) établit dans son livre « *The Principles of Psychology* » publié en 1890, la tradition psychophysologique de la théorie de l'émotion, il part du constat de l'ignorance que démontrent les physiologistes, des

aspects esthétiques de l'esprit. En empruntant une approche philosophique pragmatique, James considère que le système nerveux de tout être vivant n'est rien d'autre qu'un ensemble de prédispositions à réagir de façon spécifique lors des interactions avec des éléments de l'environnement. L'hypothèse de James admet donc l'assimilation complète des processus émotionnels aux processus sensoriels du cerveau. Seules les émotions dites standard ou basiques telles que la surprise, la curiosité, l'extase, la peur ou la colère sont considérées ; de telles émotions doivent nécessairement induire des changements corporels qui en sont les « manifestations », les « expressions » ou les « langages naturels ». James (1984) s'oppose de ce fait à la tradition intellectualiste de l'émotion, tradition qui considère la perception mentale comme un précédent de l'expression corporelle. James soutient que tout au contraire l'émotion est générée par la sensation de ce changement d'état physiologique et que chacun de ces changements est nécessairement senti, de façon plus ou moins aiguë, au moment où il se produit.

Par la réduction de l'émotion aux seuls changements physiologiques, James (1984) ramène le souvenir d'une expérience émotionnelle en la remémoration des expressions corporelles de cet état. La connaissance qu'un individu a de l'émotion est par conséquent considérée comme acquise par l'expérience, elle est d'un ordre essentiellement empirique. Les dénominations qui sont alors données à ces différents états sont des conventions sociales qui s'établissent au cours des relations interpersonnelles.

Allport (1924) part de la thèse de James, popularisée sous le nom de théorie de James-Lange, et définit l'émotion comme « ...*a fused complex of sensory experience* ». L'émotion selon Allport serait caractérisée par deux dimensions : chaque émotion présenterait, d'une part, un élément affectif qui permet sa classification selon une échelle de plaisir, plaisant – déplaisant, et, d'autre part, un facteur de différenciation qui sert à établir une distinction entre les émotions qui présentent la même dimension affective.

Dans le même ordre d'idée, Averill (1969) montre à partir de résultats expérimentaux faibles mais néanmoins significatifs que les réactions physiologiques de deux groupes de sujets, le premier soumis à un stimulus jugé triste et le second à un stimulus jugé humoristique, sont différentes. Alors que les changements électro dermiques sont également importants dans les deux groupes, les changements du système cardiovasculaires sont plus manifestes dans le premier groupe tandis que les changements du système respiratoire le sont dans le deuxième groupe.

Ce qui est actuellement retenu de la thèse de James est l'hypothèse que des états émotifs distincts donnent lieu à des réactions physiologiques qui leur sont spécifiques (Caccioppo et al., 1984). On rappellera ici deux théories qui découlent de l'hypothèse de James : la théorie de la roue des émotions de Plutchik et la théorie des micro-expressions de Ekman.

Plutchik (1980) identifie huit émotions primaires bipolaires qu'il assimile aux huit mécanismes de défense de l'organisme : la joie versus la tristesse, la colère versus la peur, la confiance versus le dégoût, et la surprise versus l'acceptation. La roue des émotions de Plutchik est une représentation qui relie l'idée d'un cercle des émotions avec la roue des couleurs de l'arc-en-ciel. Tout comme les couleurs, les expressions des émotions primaires peuvent être nuancées et de différentes intensités ; par exemple, dans l'imaginaire collectif, le vert est couleur de l'espérance, il représente la stabilité et l'équilibre tandis qu'un vert foncé représente la mort, l'échec et l'infortune. On retrouve ces mêmes références dans le poème *Les voyelles de Rimbaud qui associe chaque voyelle à un camaïeu d'une couleur ou encore dans les expérimentations synesthésiques de Messiaen qui associe sons et couleurs dans la création des émotions que l'écoute de la musique provoque.*

*La référence explicite ou implicite à la théorie de Plutchik est faite lors du choix d'une identité visuelle pour une marque ou pour les éléments de marketing (dépliants, sites de commerce, matériel promotionnel, emballages, décors ...). D'après une recherche menée par le CCI (Institute for Color Research) et l'Université de Winnipeg en 2015, les consommateurs n'ont besoin que d'un maximum de 90 secondes pour se faire une opinion sur un produit quant à sa valeur, sa fiabilité ou autres attributs, et que la couleur compte pour 62 à 90% dans ce résultat.*

*Pour Ekman et al. (1980), les émotions se manifestent par des micro-expressions non contrôlées qui sont des expressions faciales qui se produisent à 1 / 25ème de seconde et exposent les vraies émotions d'une personne ; ces expressions faciales sont les mêmes chez chaque homme, femme et enfant, indépendamment de leur origine culturelle. Les émotions sont donc des construits universels, cependant, les différences culturelles apparaissent au niveau du degré d'excitation (arousal) manifesté ; ainsi, Lim (2016) relève des différences importantes entre les populations occidentales et orientales, ces dernières privilégiant plus de retenue dans les manifestations de leurs émotions.*

*La théorie des micro-expressions d'Ekman explique le fait qu'actuellement, les émoticônes constituent un langage universel - les émoticônes qui sont largement utilisées par les internautes, sont des combinaisons typographiques comme, par exemple, les smileys, qui laissent paraître l'état émotif : joie, tristesse, etc., de leur auteur. Walther et D'Addario (2001) définissent les émoticônes comme des signaux non-verbaux utilisés dans les communications médiatisées par ordinateur qui se substituent aux signaux non-verbaux qu'on retrouve dans la communication en face à face. Dans une étude réalisée en milieu de travail, Skovholt et al. (2014) avancent que les émoticônes n'indiquent pas principalement les émotions de leurs auteurs mais qu'ils fournissent plutôt des informations sur la façon dont un énoncé est censé être interprété. D'après ces chercheurs, les émoticônes servent à organiser les relations interpersonnelles dans l'interaction écrite, ils auraient trois fonctions distinctes dans la communication. En premier, lorsque*

mis après la signature, les émoticônes fonctionnent comme marqueurs d'une attitude positive. Deuxièmement, lorsqu'ils suivent des énoncés qui doivent être interprétés comme humoristiques, ce sont des marqueurs de plaisanterie / ironie. Troisièmement, lorsque les émoticônes sont placés suite à une expression de sentiment, (comme des remerciements, des salutations, etc.), ils fonctionnent comme renforçateurs, par contre, lorsque placés suite à une directive (telles que des demandes, des corrections, etc.), ils fonctionnent comme modérateurs.

Les micro-expressions d'Ekman font également l'objet de l'apprentissage des robots sociaux ; la création et la conception de robots sociaux vise l'amélioration des interactions homme-robot en fournissant au robot des compétences et des comportements affectifs. Les robots sociaux suivent en effet des comportements similaires aux humains : ils interagissent et communiquent avec les humains en suivant un ensemble de règles sociales, par exemple en utilisant des modalités de communication également utilisées dans l'interaction homme-homme telles que la parole, les expressions faciales ou le langage corporel (Cid et al., 2014).

### **La tradition neurologique**

Si pour James et Lange, les réactions corporelles et comportementales ont un rôle primaire et essentiel, pour Cannon, ces réactions sont subséquentes aux processus nerveux centraux. Dans une critique de la théorie de James-Lange, Cannon (1927) démontre que tous les changements physiologiques ne peuvent être attribués au seul système vasomoteur. L'argumentation de Cannon repose sur les observations suivantes :

- La séparation totale des viscères du système nerveux central ne produit pas d'altérations des comportements émotionnels.
- Les mêmes changements viscéraux se produisent dans différents états émotionnels de même que dans des états non émotionnels.
- Les viscères ont des structures qui ne présentent pas de sensibilité.
- Les changements viscéraux sont trop lents pour être considérés comme une source de sensations émotives.
- Enfin, l'induction artificielle de ces changements ne provoque aucun état émotif.

Cannon (1927) propose alors une explication des émotions à partir des changements qui surviennent dans des centres du système nerveux sympathique. Selon cette théorie, une décharge hypothalamique se produit lors de l'excitation par un stimulus et, par la suite, les changements corporels ainsi que l'expérience émotionnelle surviennent de façon pratiquement simultanée.

Les recherches qui ont été entreprises en s'appuyant sur la théorie de Cannon ont montré que les émotions semblent se former dans des circuits de neurones dans des parties spécifiques du cerveau, circuits qui facilitent la formation des réponses comportementales adaptatives aux stimuli environnementaux. Ces circuits existent à différents stades de développement chez les mammifères et présentent les mêmes mécanismes de contrôle dans toutes ces espèces, ce qui justifie l'extrapolation à l'homme des résultats d'expériences réalisées sur

des animaux. Ainsi, des recherches menées dans les années 80 et qui se situent dans cette tradition ont montré l'existence d'au moins quatre circuits différents qui permettent d'élaborer des états d'attente, de rage, de peur ou de panique (Panksepp, 1982).

Dans un article récent, Phelps, Lampert et Sokol-Hessner (2014) rappellent que les recherches actuelles sur les états affectifs en neurosciences et en neuroéconomie se posent en faux par rapport à la vision largement répandue de l'existence d'un système double pour l'émotion et la raison et de fait, elles avancent une relation modulatrice entre émotion et raison et que, de par cet état des choses, un changement d'émotion induirait un changement de choix. Les chercheurs précités avancent l'hypothèse à l'effet qu'une compréhension détaillée et nuancée de l'émotion et de la prise de décision demande de caractériser les multiples circuits neuronaux modulateurs qui sont sous-jacents aux différents moyens par lesquels émotion et affect peuvent influencer les choix.

### **La tradition psychoanalytique**

La psychanalyse a été introduite à la fin du dix-neuvième siècle par Breuer dont Freud fut l'un des disciples. Elle part de la reconnaissance que certains troubles physiques tel l'hystérie sont d'origine affective. Freud (Freud, 1961) avance que la cause de ces troubles est d'origine psychique : tout comme les organes physiques, le psychique au niveau de l'inconscient porte les séquelles ou réminiscences des traumas affectifs qui ont été expérimentés par l'individu en particulier lors de la petite enfance.

Dans la perspective freudienne, les états affectifs sont définis comme des processus de décharge d'origine libidinale qui peuvent être induits par des conditions internes ou des événements externes et qui comportent un degré variable de convention sociale. Les états affectifs sont donc influencés à la fois par les besoins individuels internes et par la nature des réponses que l'environnement fournit à ces besoins (Freud, 1938). Quoique les traumas affectifs demeurent enfouis dans l'inconscient, ils se manifestent dans toute expression verbale, spontanée ou provoquée.

À l'encontre de la théorie de James-Lange qui avance la séquence perception – expression corporelle – émotion, la théorie psychanalytique intercale les activités psychiques entre la perception et l'expression corporelle qu'elle ne considère d'ailleurs pas comme une étape nécessaire de l'expérience émotionnelle. L'état affectif peut être mesuré sur une échelle de plaisir – déplaisir, le plaisir étant généré par l'expérience de tension décroissante alors que le déplaisir est causé par l'expérience de tension croissante.

Quoique la théorie psychanalytique de l'émotion telle que développée par Freud mette plutôt l'emphase sur les aspects pathologiques des états affectifs, son approche qui, à son époque, a marqué une révolution copernicienne dans le domaine de la compréhension du développement mental, se distingue

notamment, d'après Greco (1986), d'une part, par la reconnaissance de l'unité de l'être, physique et mental, et, d'autre part, par la reconnaissance de l'existence en chacun de nous d'un inconscient qui détient le principe de notre cohérence.

À l'issue d'une revue quasi exhaustive des recherches en management basées sur la théorie psychanalytique, Gabriel et Carr (2002) classent ces recherches en deux catégories selon les approches qu'elles adoptent. La première catégorie vise à étudier les organisations avec la perspective psychanalytique, elle part du constat que les organisations sont des caractéristiques dominantes de la société et de la culture occidentales. De telles recherches portent sur les pressions que les organisations exercent sur les individus, leur influence sur la vie affective des personnes et la façon dont elles sont fantasmées. Toute une gamme de phénomènes peut être abordée avec cette perspective, y compris les relations de leadership et d'autorité, le comportement et la cohésion des groupes, les contrats psychologiques et l'obéissance...

On peut citer ici, à titre d'exemple, les travaux sur le travail émotionnel (*Emotional Labor*) qui ont pris leur essor avec la publication en 1983 du livre de Arlie Russell Hochschild : *The Managed Heart Commercialization of Human Feelings* (Hochschild, 2003). Cet essai pionnier dans son domaine met en exergue l'obligation explicitée par des règles de conduite que les employés doivent suivre en affichant des émotions adaptées à leur situation de travail : les hôtesses de l'air doivent sourire, les infirmières doivent montrer de la compassion et les policiers ne doivent laisser paraître aucune émotion. En se situant dans la perspective de la théorie de l'identité sociale, Ashforth et Humphrey (1993) relèvent les effets pervers du travail émotionnel dont les questions de dissonance émotionnelle et de l'aliénation de la personnalité, d'une part, et, d'autre part, ils avancent que ces effets sont modérés par les identités sociale et personnelle et que le travail émotionnel stimule le processus d'identification de l'employé au rôle de service qui lui est assigné.

La deuxième catégorie de recherches part d'une préoccupation plus pragmatique et interventionniste. Elle pose la question à savoir si la psychanalyse est considérée comme une méthode d'intervention psychologique, certes déficiente et problématique, qui cherche à rendre une normalité au patient, pourquoi ne pourrait-on l'utiliser comme méthode d'intervention organisationnelle pour améliorer le fonctionnement organisationnel ? Cette finalité est poursuivie par la grande majorité des recherches en sciences administratives et qui se situent dans la tradition psychanalytique. Grandey et Gabriel (2015) proposent un modèle intégrateur des antécédents, des résultats et des modérateurs du travail émotionnel. Dans ce modèle, le construit « travail émotionnel » est constitué de trois composants qui sont les requis émotionnels pour le poste, la régulation émotionnelle ou la modification des sentiments ou des expressions, et la performance émotionnelle ou les expressions observables en conformité avec les requis. Les antécédents du travail émotionnel sont les caractéristiques

personnelles et celles situationnelles, les résultats sont mesurés par le bien-être des employés (satisfaction au travail et santé) et par le bien-être organisationnel (performance interpersonnelle et performance de la tâche et celle globale). Les modérateurs sont les facteurs relationnels (traits émotionnels, identification aux valeurs, relation de pouvoir) et les facteurs contextuels (statut, degré d'autonomie, système de récompense, support social).

### **La tradition behavioriste**

Aux perspectives intraverties de James et de Cannon, d'une part et de Freud, d'autre part, Watson (1958) oppose l'option behavioriste, la seule méthode qu'il considère comme objective et qui peut de ce fait mériter d'être considérée comme scientifique dans le paradigme positiviste. L'approche behavioriste dont le motto proclamé en 1913 est « *Mind is behavior and nothing else* », se base sur le modèle pavlovien Stimulus – Réponse (S-R). Elle admet toutefois que les observations expérimentales en laboratoire ne permettent d'observer que des comportements réduits à des normes ou à des standards et que des situations réelles produisent de nombreuses divergences à ces normes. Tout comportement déviant de ces normes est alors considéré comme émotionnel, c'est-à-dire impliquant une réponse émotive qui se fonde sur la peur, la rage ou l'amour. Watson (1958) avance que ces trois formes d'émotion sont héréditaires puisqu'elles se retrouvent chez l'homme primitif. Cependant, l'apprentissage favorise la croissance et le développement des habitudes émotionnelles ainsi que leur verbalisation.

La théorie behavioriste qui se base essentiellement sur la thèse naturaliste de la science a fortement marqué la psychologie expérimentale. Le modèle de conditionnement classique continue d'ailleurs d'être largement utilisé dans les études expérimentales des réponses affectives (Solomon, 1980) au cours desquelles les caractéristiques du stimulus conditionné ou non conditionné – intensité, fréquence, modifications, etc. – sont manipulés (Lande, 1982). Toutefois, l'approche behavioriste selon le modèle pavlovien ne permettait pas d'expliquer les phénomènes observés en psychologie, en particulier la formation des attitudes. Aussi, a-t-elle été progressivement remplacée dans certains domaines, par une approche qui prend en compte les processus mentaux déclenchés par les stimuli et qui influencent les réponses aux stimuli.

Watson et Morgan sont également à l'origine du terme « *drive* » comme construit motivationnel. Dans leur article *Emotional Reactions and Psychological Experimentation* publié en 1917, Watson et Morgan ont pour objectif de fournir des bases expérimentales et logiques pour spécifier le groupe des réactions émotionnelles dites innées qui sont la peur, la rage et l'amour. Les chercheurs précités introduisent le terme « *drive* » pour expliquer les effets des réactions émotionnelles sur le comportement en se basant sur les travaux de Cannon qui a mis en évidence l'influence des sécrétions des glandes endocrines dans les états émotionnels.

## La tradition cognitiviste

Les premières tentatives en vue de l'élaboration d'une théorie cognitiviste de l'émotion remontent au début du vingtième siècle ; cependant, cette théorie n'a connu son plein essor qu'à partir des années 60 en parallèle avec le développement des moyens de communication.

Les théories cognitivistes qui sont les plus communément partagées dont celles de Leventhal (Leventhal et Tomarken, 1986) et de Lazarus (1982) avancent que les émotions sont des produits des processus cognitifs ; la cognition est un antécédent de l'émotion, une activité nécessaire et suffisante.

Leventhal (1984) identifie trois facteurs particulièrement importants à l'origine du développement d'une théorie cognitiviste de l'émotion. Le premier facteur est l'échec de l'option neurophysiologique à prouver l'existence de centres d'émotions. Le deuxième facteur tient au fait que les théories généralement admises en psychologie expérimentale, telles la théorie psychophysologique ou la forme simple de la théorie behavioriste, à résoudre les problèmes relatifs au décodage des stimuli et à la sélection des réponses. Enfin, la dernière raison tient à la conviction qu'une activation autonome est nécessaire, mais non suffisante, pour créer un état émotif.

Le fondement axiomatique de la théorie cognitiviste de l'émotion soutient que l'activité intégratrice du cerveau est le processus central qui, durant les heures de réveil, dirige les réflexes et libère le comportement de l'emprise des sens (Blementhal, 1977). Shachter (1964) définit les principes de bases de cette théorie dans les trois propositions suivantes :

1. Compte tenu d'une excitation (*arousal*) physiologique pour laquelle il n'a pas d'explication immédiate, un individu « étiquètera » (*label*) cet état et décrira ses sentiments en fonction des connaissances dont il dispose.
2. Si l'individu a une explication complètement appropriée pour son état d'éveil, aucun besoin d'évaluation ne se produira et il est peu probable que l'individu étiquète ses sentiments en fonction des connaissances alternatives disponibles.
3. Compte tenu des mêmes circonstances cognitives, l'individu réagira émotionnellement ou décrira ses sentiments comme des émotions seulement dans la mesure où il éprouve une excitation physiologique.

Ces propositions font ressortir que l'excitation (*arousal*) et la cognition sont des conditions nécessaires de l'expérience émotionnelle mais qu'aucune d'elles séparément n'est suffisante à cette expérience. La théorie cognitiviste telle que présentée par Shachter (1964) considère que la composante d'excitation est neutre et non différenciée ; elle peut varier en intensité mais non en qualité et peut procurer une charge d'énergie ou *drive*. Cette composante est aussi un événement psychologique conscient qui stimule le besoin de connaître et qui conduit l'individu à rechercher dans son environnement la cause de son excitation. Cette recherche génère à son tour une composante cognitive qui spécifie la qualité (peur, colère, joie, ...) de l'état émotif.

Au modèle Stimulus-Réponse (S-R) du behaviorisme watsonien, la théorie cognitiviste substitue le modèle Stimulus-Organisme-Réponse (S-O-R) selon lequel l'organisme interagit avec son environnement. Cette théorie admet, en particulier, l'intervention de la volonté au niveau des réponses émotionnelles ainsi que la prépondérance du psychique sur le physique (Cousins, 1976). Elle retient également de la théorie de Schachter et Singer (1962) qu'une lecture appropriée de l'environnement permet une meilleure qualification des sentiments individuels sans toutefois en être le seul déterminant (Leventhal et Tomarken, 1986).

Les conceptions de l'émotion qui prévalent dans le champ de la psychologie expérimentale contemporaine intègrent à des degrés divers, les thèses soutenues par les différentes traditions dont le rôle instrumental de l'émotion, l'intervention du non-conscient ou de l'inné dans les processus de réponse aux stimuli ou l'interaction du physique et du psychique. Ces conceptions se basent dans l'ensemble sur la reconnaissance de l'interaction entre émotion et cognition mais diffèrent par l'importance relative qu'elles accordent à l'un ou à l'autre de ces concepts (Berkowitz et Heimer, 1989).

## CONCLUSION

Les recherches sur l'émotion dans le champ des sciences administratives ont emprunté des paradigmes provenant de divers champs disciplinaires dont la physiologie, la sociologie et la psychologie. Cependant, avec le formidable développement des travaux scientifiques sur le sujet depuis les années 80, le souhait d'une théorie intégratrice de l'émotion est manifeste (Leventhal, 1980, 1984 ; Leventhal et Tomarken, 1986). Les théories qui sont en usage impliquent toutes une interaction, à divers degrés ou selon différents processus, entre les différentes composantes physiologiques, affectives et cognitives de l'émotion.

Cependant, du fait même des exigences des méthodes expérimentales qui sont suivies en psychologie, les recherches empiriques qui se fondent sur ces théories, se doivent nécessairement de réduire leur champ d'investigation à l'interaction d'un nombre limité de variables. Aussi, de telles recherches se sont attachées essentiellement à l'explication des effets des états émotionnels par l'analyse de leurs antécédents et des mécanismes qui les sous-tendent comme, par exemple, l'évaluation de la satisfaction du consommateur vis-à-vis d'un service (Witz et Bateson, 1999) ou l'influence des affects positifs sur le processus de résolution des problèmes et la prise de décision (Isen 2001, Lerner et al., 2015).

Les approches traditionnelles ont donné lieu à de multiples débats et controverses sur des questions telles que la primauté de l'inné ou de l'acquis ou celle de la cognition sur l'émotion, Elles ont néanmoins permis d'éclairer les différents rôles qu'on attribue à l'émotion : facilitateur de l'adaptation de l'Homme à son environnement, aide à la mémorisation, moyen de communication, dimension éthique dans une prise de décision rationnelle.

Cependant, les approches traditionnelles rencontrent aussi leur propre limite car elles ne peuvent répondre à la question à savoir comment les émotions agissent. Une approche transdisciplinaire (au-delà des disciplines) semble être une voie prometteuse pour le développement de nouveaux paradigmes ; elle engloberait à la fois les avancées de l'anthropologie puisqu'un consensus s'établit sur la fonction des émotions qui serait à la fois sociale et individuelle, et celles des neurosciences (Cacioppo et al., 2018).

## BIBLIOGRAPHIE

- Allport F.H. *Social Psychology*. Boston : Houghton Mifflin Company 1924.
- Ashforth B.E., Humphrey R.H. Emotional labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, Nol.18, No.1 1993: 88-115.
- Averill J.R. Automatic response patterns during sadness and mirth. *Psychophysiology*, 1969, vol. 5: 403-423.
- Barnes R. Understanding the affective investment produced through commenting on Australian alternative journalism website *New Matilda*. *New Media & Society*, 2015, Volume: 17 Issue: 5: 810-826.
- Burche G.F. et al. Emotional Labor for Entrepreneurs: A Natural and Necessary Extension. *Entrepreneurship Research Journal*. De Gruyter 2013: (3): 331-366.
- Caccioppo J.T., Losch M.E., Tassinari L.G., Petty R.E. Properties of Affect and Affect-laden Information Processing as Viewed through the Facial Response System, in the Role of Affect in Consumer Behavior, R.A. Peterson, W.D. Hoyer, W.R. Wilson (eds), Lexington Books 1984: 87-118.
- Cacioppo J.T., Cacioppo S., Petty R.E. The neuroscience of persuasion: A review with an emphasis on issues and opportunities. *Social Neuroscience*, volume 13, 2018, Issue 2: 129-172.
- Cannon W.B. The James-Lange theory of emotions; A critical examination and an alternative theory. *American Journal of Psychology*, Vol. 39, 1927: 106-124.
- Cardon M.S. et al. Exploring the Heart: Entrepreneurial Emotion is a Hot Topic. *Entrepreneurship Theory and Practice* January 2012: 10 pages.
- Cid F., Moreno J., Bustos P., Nunez P. Muecas: A Multi-Sensor Robotic Head for Affective Human Robot Interaction and Imitation. *Sensors* 2014, 14: 7711-7737.
- Conklin A.M., Dahling J.J., Garcia P.A. Linking Affective Commitment, Career Self-Efficacy, and Outcome Expectations: A Test of Social Cognitive Career Theory. *Journal of Career Development* 2013, 40(1): 68-83.
- Derks D. et al. The role of emotion in computer-mediated communication: a review. *Computers in Human Behavior* 2007; 20 pages.
- Ekman P. Facial Expression. In *Nonverbal Behavior and Communication*. A. Siegman & S. Feldstein (eds) New Jersey: Lawrence Erlbaum Association, 1977: 97-116.
- Ekman P. Friesen W. V., Ancoli S. Facial Signs of Emotional Experience, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1980, vol. 39: 1125-1134.
- Ekman P., Friesen W.V., Ancoli S. Facial Signs of Emotional Experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1980, Vol. 39: 1125-1134.
- Folkman S., Lazarus R.S. If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotion and Coping during Three Stages of a College Examination, *Journal of Personality and Social psychology*, 1985, Vol. 48: 150-170.

- Furnham A., Race M.C., Rosen A. Emotional Intelligence and the Occupational Personality Questionnaire. *Frontiers in Psychology* 2014; 5: 935.
- Gabriel Y, Carr A. Organization, management and psychoanalysis: An overview. *Journal of Managerial Psychology*, August 2002: 348-365.
- Gabriel Y., Carr A., Organizations, management and psychoanalytics, and overview. *Journal of Managerial psychology* 2002, 17(5): 348-365.
- Gaudine A. P. Thorne L. Emotion and Ethical Decision-Making in Organizations, *Journal of Business Ethics* 31, May 2001: 175-187.
- Grandey A.A., Gabriel A.S. Emotional Labor at a Crossroads: Where do We Go from Here? *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 2015 2:21.1 :21-27.
- Grandey A.A., Gabriel A.S. Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2015 2: 21.2-21.27.
- Hochschild A.R. *The Managed Heart – Commercialisation of Human Feelings*. University of California Press, 2003: 327 pgs.
- Hoschild A. R. *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*. University of California Press 2005: 327 pages.
- Isen A.M. An Influence of Positive Affect on Decision making in complex Situations: Theoretical issues With Practical Implications. *Journal of Consumer Psychology*, 2001, 1(2): 75-85.
- Isen A.M. On Influence of Positive Affect on Decision Making in Complex Situation: Theoretical Issues with Practical Implications. *Journal of Consumer Psychology* 2001, 11(2);75-85.
- Izard C.E. The psychology of emotions come of age on the coattails of Darwin, in *Contemporary Psychology*, 1982, Vol. 27: 426-429.
- James W. *The principles of psychology*, New York: Holt 1890.
- Lande S.D. Physiological and Subjective Measures of Anxiety during Flooding. *Behavior Research and therapy*, 1982, Vol. 20: 81-88.
- Lazarus R.S. Thoughts on the Relations between Emotion and cognition. *American Psychologist*, 1982, Vol. 37, No 9, September: 1019-1024.
- Le Breton D. *Les passions ordinaires*. Anthropologie des émotions, VUEF, Armand Colin, 2001 : 222 pages.
- Lerner J.S. et al. Emotion and Decision Making. *The Annual Review of Psychology* 2015.66: 799-823
- Lerner J.S., Li Y., Valdesolo P., Kassam K.S. Emotion and Decision Making, *Annual Review of Psychology*, 2015, Vol. 66: 799-823.

- Leventhal H. A perceptual-motor theory of emotion. In *Advances in Experimental Social Psychology*, edited by Leonard Berkowitz, 1984, vol. 17: 118-173.
- Leventhal H., Tomarken A.J. Emotion: Today's Problems. *Annual Review of Psychology*, 1986, 37: 565-610.
- Lim N. Cultural differences in emotion: differences in emotional arousal level between the East and the West. *Integrative Medicine Research* 2016.
- Lim N. Cultural differences in emotion: differences in emotional arousal level between the East and the West, *Integrative Medicine Research* 5, 2016: 105-109.
- Mc Murtry J., Hiam A. *Marketing for Dummies*, 5<sup>th</sup> edition. John Wiley & Sons 2017, 393 pp.
- Panksepp J. Toward a general psychobiological theory of emotions. *Behavioral and Brain Sciences*, Vol. 5, 1982: 407-422.
- Pelachaud C. Modelling multimodal expression of emotion in a virtual agent. *Philosophical Transactions of the Royal Society*, 2009 364: 3539-3488.
- Phelps E.A., Lempert K.M., Sokol-Hessner P. Emotion and Decision Making: Multiple Modulatory Neural Circuits. *Annual Review of Neuroscience*, 2014, 37: 263-287.
- Phelps E.A., Lempert K.M., Sokol-Hessner P. Emotion and Decision Making: Multiple Modulatory Neural Circuits. *Annual Review of Neurosciences* 2014, 37: 263-287.
- Plutchik R. A general psychoevolutionary theory of emotion, in *Emotion: Theory, research and experience*, Academic Press Inc, 1980: 1-31.
- Remley N.R. J.B. Watson and J.J.B. Morgan: The original drive theory of motivation. *Bulletin of the Psychonomic Society* 1980 Vol (4): 314-216.
- Shachtel E.G. *Metamorphosis*, Basic Books, Inc. Publishers, New York, 1959.
- Shachter S. The interaction of cognitive and physiological determinants of emotional state. In *Advances in Experimental Psychology*, L. Berkowitz (editor), Academic Press, 1964, vol.1: 49-80.
- Shachter S., Singer J.E. Cognitive, social and physiological determinants of emotional state, *Psychological Review*, 1962, vol. 69: 379-399.
- Skonholt K., Grønning A., Knakaanranta A. The Communicative Functions of Emoticons in Workplace E-mails: :-)\*. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19, 2014: 780-797.
- Skovholt K., Grønning A., Kankaanranta A. The Communicative Functions of Emoticons in Workplace E-Mails: :-). *Journal of Computer-Mediated Communication* 19, 2014: 780-797.

- Solomon R.L. The Opponent-process Theory of Acquired Motivation, *American Psychologist*, 1980: 691-712.
- Tomkins S.S. The Quest for Primary Motives: Biography and Autobiography of an Idea, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1981, Vol. 41, No. 2: 306-329.
- Tomkins, S. S. *Affect, imagery, consciousness, Vol. 1. The positive affects*, New York, Springer, 1962.
- Walther J.B., D'Addario K.P. The Impact of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review*, Vol. 19, No 3, Fall 2001: 324-347.
- Watson J.B. *Behaviorism*. Copyright by W.W. Norton, reproduced in *Emotion*, Y.M. Binik (1987) PS Presse, 1958.
- Wirtz J., Bateson J.E. Consumer Satisfaction with Services: Integrating the Environment Perspective in Services marketing into the Traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 44: 55-66.