Laboreal

Volume 16 Nº2 | 2020
Programa de Pesquisa do Curso da Ação

Compreendendo o desenvolvimento das organizações na encruzilhada do curso de ação e da abordagem instrumental: a perspectiva transicional

Aprehender el desarrollo de las organizaciones en la encrucijada entre el curso de acción y el enfoque instrumental: la perspectiva transicional
Appréhender le développement des organisations à la croisée du cours d'action et de l'approche instrumentale : la perspective transitionnelle
Understanding the development of organizations at the crossroads of the course of action and the instrumental approach: the transitional perspective

Anne Bationo-Tillon, Céline Poret y Viviane Folcher

Edición electrónica
URL: http://journals.openedition.org/laboreal/16862
DOI: 10.4000/laboreal.16862
ISSN: 1646-5237

Editor
Universidade do Porto

Referencia electrónica
Anne Bationo-Tillon, Céline Poret y Viviane Folcher, « Compreendendo o desenvolvimento das organizações na encruzilhada do curso de ação e da abordagem instrumental: a perspectiva transicional », *Laboreal* [En línea], Volume 16 Nº2 | 2020, Publicado el 01 diciembre 2020, consultado el 13 diciembre 2020. URL : http://journals.openedition.org/laboreal/16862 ; DOI : https://doi.org/10.4000/laboreal.16862

Este documento fue generado automáticamente el 13 diciembre 2020.

Laboreal está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional.

Compreendendo o desenvolvimento das organizações na encruzilhada do curso de ação e da abordagem instrumental: a perspectiva transicional

Aprehender el desarrollo de las organizaciones en la encrucijada entre el curso de acción y el enfoque instrumental: la perspectiva transicional
Appréhender le développement des organisations à la croisée du cours d'action et de l'approche instrumentale : la perspective transitionnelle
Understanding the development of organizations at the crossroads of the course of action and the instrumental approach: the transitional perspective

Anne Bationo-Tillon, Céline Poret y Viviane Folcher

NOTA DEL EDITOR

Manuscrito recebido em: 09/03/2020
Aceite após peritagem em: 26/10/2020
Artigo publicado em língua francesa na revista Activités, vol. 17, nº2 de 2020 [**Le programme de recherche cours d'action**]
Traducción : Société Caupenne & Co [GESTION@caupenne-co.com]

Introducción

1 En este artículo proponemos abordar el tema de las vías conceptuales posibles para pensar/estudiar/acompañar el desarrollo de las organizaciones por medio de las

formas transicionales de las actividades individuales y colectivas. Acompañar a una organización de trabajo a convertirse en lo que aún no es, precisa aprehender el desarrollo como una apuesta cuyo resultado nunca se fija a priori (Folcher & Bationo-Tillon, 2018, 2019). Una vez presentado el concepto de fronteras para definir el desarrollo como cruce de fronteras, ampliaremos nuestras exploraciones respecto a los fenómenos transicionales para aprehender los caminos singulares de desarrollo de los individuos y los colectivos de individuos. No obstante, para dar cuenta de las dinámicas de desarrollo, el investigador se enfrenta a la dificultad siguiente: los mundos del sujeto [1], los colectivos, los sujetos, los sistemas de actividades se transforman juntos. Los límites bien establecidos de dichas fronteras desaparecen, pues no hay que equivocarse, son las relaciones entre estas entidades las que se transforman. Por tanto, se trata de dotarse de marcos teóricos, además de dar cuenta de aquello que emerge en el entramado de los sistemas de actividades. Así pues, en la parte central del artículo se expondrá la hibridación teórico-empírica que hemos realizado en dos investigaciones diferenciadas para aprehender las formas transicionales de la actividad que permiten a los sujetos y a los colectivos crear la continuidad entre sistemas de actividad discontinuos. De esta manera, en este artículo recordamos de qué modo hemos articulado dos enfoques conceptuales procedentes del campo de la ergonomía: el curso de acción (Theureau, 2004) y el enfoque instrumental (Rabardel, 1995) para abordar las cuestiones de desarrollo con la finalidad de actualizar los instrumentos transicionales elaborados por los actores implicados en los cruces de fronteras. Para terminar, analizaremos los posibles aportes de este enfoque, denominado «transicional», para pensar las organizaciones en desarrollo.

1. El desarrollo de las organizaciones: un cruce de fronteras permitido por fenómenos transicionales

2 El desarrollo puede definirse como cruce de fronteras entre dos sistemas de actividad heterogéneos (Akkerman & Bakker, 2011). Sin embargo, esta manera de describir el desarrollo consiste en adoptar el punto de vista de un observador externo. ¿Qué ocurre desde el punto de vista de aquellos/as que están implicados/as en este cruce de fronteras? Esto es lo que nos proponemos abordar mediante la perspectiva transicional.

1.1 Cruce de fronteras y desarrollo de las organizaciones

3 Para Akkerman y Bakker (2011), las fronteras son funcionalmente ambivalentes, puesto que permiten unir los componentes de un sistema y, además, dividirlos y separarlos. En este contexto, las fronteras son diferencias socioculturales que producen discontinuidad en las acciones y las interacciones de individuos o grupos de individuos. Por otra parte, a estos autores les interesan las personas-fronteras que trabajan en las fronteras, construyendo puentes entre los mundos, entre las prácticas y entre los sistemas de actividad. Dichas personas-fronteras se enfrentan a la dialéctica de lo cercano y lo lejano, ya que actúan como puentes entre mundos separados, al tiempo que representan y encarnan la división de estos mundos relativos. A veces son consideradas eslabones indispensables que permiten entrelazar prácticas diversas (Wenger, 1998). Otras veces son consideradas personas periféricas que no pertenecen a ninguna comunidad de prácticas, ni participan realmente en ella.

4 La frontera permite delimitar lo que ya está instaurado dentro de una organización, de una comunidad o lo que aún no se ha desarrollado. Ahora bien, cruzar las fronteras dentro de las instituciones consiste en superar las contradicciones integradas dentro de estas mismas instituciones. Esto puede consistir más exactamente en cruzar las fronteras entre diferentes formas de actividad contradictorias que coexisten dentro de la organización. Si bien los dirigentes de las empresas están muy centrados en la hiperracionalización de los procesos de producción con miras a aumentar las cuotas de mercado para que una empresa se desarrolle, formulamos la hipótesis de que una organización puede desarrollarse igualmente a través del cruce de fronteras entre sistemas de trabajo diferentes, incluso que existe una parte inutilizada de las organizaciones que puede surgir siempre y cuando haya un cruce de fronteras interiores en la organización. Dichos cruces de frontera pueden dar lugar a diversas formas de hibridación y cristalización. Según Akkerman y Bakker (2011), la hibridación se refiere a la combinación de ingredientes procedentes de distintos mundos para crear la novedad que puede tomar la forma de nuevas herramientas, nuevos signos, nuevos conceptos o incluso de nuevas prácticas o de nuevas colaboraciones. En cuanto a la cristalización, ésta es la réificación de la experiencia. Puede tomar forma a través de nuevas rutinas o nuevos procedimientos que permitan encarnar o hacer rutinario aquello que se ha creado o aprendido. Las fronteras y el cruce de fronteras son fenómenos maleables, puesto que las fronteras no se fijan de una vez por todas, sino que emergen de una oscilación entre la fusión de mundos y la disolución de las fronteras, y la reconstitución de las fronteras y la impermeabilidad de los mundos. Es un fenómeno dinámico que invita a entender el concepto de frontera, no únicamente como barrera, sino como puertas de entrada heurísticas para el investigador-participante que tiene por objetivo el acompañamiento de una organización en desarrollo.

5 La consideración de las fronteras en el análisis y la participación invita a los investigadores a adoptar metodologías ecológicas (Hutchins, 1995; Suchman, 1989), así como unidades de análisis más amplias que permitan aprehender al menos dos sistemas de actividad interconectados. Es claramente la vía propuesta por Engeström (2001) y Akkerman y Bakker (2011). Una segunda vía consiste en observar, examinar y comprender las estrategias y las actividades de reparación/reconstitución/re ensamblaje implementadas por las personas que trabajan en las fronteras para hacer frente a las fragmentaciones y las discontinuidades ocasionadas por las fronteras. Esta segunda vía es complementaria a la primera y viene a aclarar la organización de manera intrínseca a partir de la actividad desarrollada por los actores en las fronteras.

1.2 Desarrollo de las organizaciones y dimensiones transicionales de la actividad humana

6 ¿Qué ocurre en las fronteras? ¿Cómo se observa, examina y analiza la manera que tienen las personas de reconstituir las unidades de actividades fragmentadas por las fronteras? Para no excluir estas preguntas, proponemos interesarnos más concretamente en la actividad transicional de las personas que trabajan en las fronteras para comprender cómo estas últimas tejen la continuidad para ellas mismas y sus colectivos. Dicho de otro modo, la manera en que los colectivos crean en las fronteras para crear la continuidad intrínseca y no perder su dinamismo (Wenger, 1998). En un

primer momento, vamos a precisar qué entendemos por enfoque transicional. Comenzaremos presentando los fenómenos transicionales tal y como los define Winnicott; después, precisaremos la manera en que este enfoque nos permite hacernos cargo de estas cuestiones de continuidad y discontinuidad. Para ello, tomaremos el ejemplo de una primera investigación empírica relativa a las narraciones de viaje, inicio de este enfoque transicional. Esto nos permitirá también presentar la noción de instrumentos transicionales.

1.2.1 Fenómenos transicionales de Winnicott

7 En «Realidad y juego», Winnicott (1971) propone una ontogenia del juego que se sitúa en un espacio que él designa a veces «espacio potencial» y otras veces «zona intermedia de experiencia». Presenta su propósito señalando la ausencia de conceptualización en el campo psicoanalítico de una zona que, no obstante, merecería atención y que sitúa entre dos realidades: la realidad personal, interior, y la realidad exterior, compartida. Inicia la descripción de los fenómenos transicionales en la infancia temprana, material recogido en su práctica pediátrica, para, a continuación, desmarcarse efectuando una propuesta de orden más genérico, puesto que afirma que la zona intermedia es universal y perdura a lo largo de la vida del individuo (principalmente en los campos de la cultura, el arte, la religión, la creación científica...). Así, la mantita, comúnmente llamada peluche, o el oso de peluche que pertenece al niño, es conceptualizado por Winnicott como un objeto transicional que permite al niño crear, imaginar, inventar y soportar la ausencia de la madre a través de una prolongación simbólica. La presencia del objeto transicional ayuda al niño a tejer la continuidad en ausencia de su madre: gracias al objeto transicional, su madre no está completamente ausente, puesto que el niño es capaz de conservar cerca de sí mismo algunos elementos de la madre. No obstante, el niño sabe que el objeto transicional (mantita, peluche) no sustituye totalmente a su madre, el objeto transicional es un punto de comunicación que le permite sentir que la experiencia no ha terminado repentinamente. Facilita el proceso de lo subjetivo a lo objetivo del niño. Marca el progreso del niño hacia la experiencia vivida. Winnicott precisa que lo transicional no es el objeto, sino que dicho objeto representa la transición del niño pequeño que pasa del estado de unión con la madre al estado en que se relaciona con ella como algo exterior y separado. De este modo, Winnicott recuerda que lo esencial en el objeto transicional es la continuidad para el sujeto.

8 Esta visión general permite comprender que la materialidad no está ausente de estos fenómenos transicionales. Así, la zona intermedia de experiencia tiene una función claramente identificada por Winnicott que consiste en mantener unida y separada la realidad interior y exterior.

> «En la vida de todo ser humano, existe la realidad interior, la realidad exterior y una tercera parte, la zona intermedia de experiencia, a la que contribuyen simultáneamente la vida interior y la vida exterior. Esta zona existe en tanto que lugar de descanso para el individuo implicado en esta tarea humana interminable que consiste en mantener, al mismo tiempo separadas y unidas la una con la otra, realidad interior y realidad exterior. La zona intermedia se sitúa entre lo subjetivo y aquello que se percibe objetivamente» (Winnicott, 1971, p126, traducción libre).

9 ¿Pero cómo permite esta zona intermedia de experiencia mantener unida y separada realidad interior y exterior? Aunque Winnicott no detalla todas las actividades que se desarrollan en esta zona intermedia de experiencia, sí que menciona algunas de ellas, como el sueño, el juego, el trabajo terapéutico, que sería una actividad de juego, entre otras. Así, a lo largo de la lectura de «Realidad y juego», comprendemos que dicha zona intermedia de experiencia surge en el entramado de los mundos: Al inicio, entre el bebé y la madre; después, entre el niño que se convierte en adolescente y la familia; progresivamente, entre el individuo y la sociedad; a largo plazo, entre la realidad interior y la realidad exterior. A través de los objetos transicionales remodelados en este punto intermedio, el sujeto puede manipular las múltiples facetas de su realidad tanto interna como externa. Este proceso lleva al sujeto a jugar flexiblemente con sus capacidades para desdoblarse, reparar, conectar mundos o sistemas de actividades distintos.

1.2.2 Origen de la perspectiva transicional: relatos de viaje e instrumentos transicionales

10 La perspectiva transicional tiene su origen en una investigación en el ámbito de la actividad de las narraciones de viaje que hemos tenido ocasión de estudiar a largo plazo (Bationo-Tillon, 2006, Bationo-Tillon, Folcher y Rabardel, 2010). Como lo recuerda Nicolas Bouvier creemos que vamos a hacer un viaje, pero pronto nos damos cuenta de que es el viaje el que nos hace y nos deshace (Bouvier, 1992). El viaje suele corresponder a episodios de vida en los que la experiencia radica en la manera en que el sujeto afronta la prueba del acontecimiento: o bien el sujeto lleva el acontecimiento a lo ya conocido, entonces la experiencia se establece como algo encerrado; o bien el sujeto se enfrenta a la novedad del acontecimiento y entonces surge una zona intermedia de experiencia que abre el campo de posibilidades. Dicho de otro modo, la experiencia constituida implica un cierre, mientras que la experiencia abierta implica una dinámica y la aparición de fenómenos transicionales (Winnicott, 1971). Esta distinción entre experiencia abierta y cerrada (Pastré, 2011) no tiene sentido si no recordamos la distinción diseñada por Christin (2014) entre la actitud del viajante y la actitud del turista. Así, el viajante prefiere el camino al destino, se abre al descubrimiento, al imprevisto, a lo vivido, al encuentro, adopta una actitud de apertura a sí mismo y al mundo, acepta desestabilizarse y salir de las normas habituales. En cambio, el turista se instala en un cierre de la experiencia. La escritura nómada (Christin, 2000) establece un vínculo entre el aquí y el allí, pero también entre el pasado, el presente y el futuro. La escritura del viaje se parece a un episodio de indeterminación que ofrece al viajero-narrador la posibilidad de inventar otras formas de unión con el mundo, consigo mismo y con los demás. Episodio de indeterminación que crea un enlace entre el viajero actual y el narrador en ciernes. Hemos denominado este tipo de episodios «episodios transicionales». El prisma de lo transicional nos invita a formular la pregunta siguiente: ¿cómo permite la narración en progreso de un episodio transicional mantener juntas y separadas varias realidades?

11 Cuando analizamos la diversidad de las personas que viajan y elaboran relatos muy diversos (apasionados del viaje, etnólogos, periodistas...), pese a la abundancia de diversidad (propiedades de los relatos, tipo y duración de los viajes, finalidad de los relatos...), observamos que se emplean formas de invarianzas a través de los fragmentos recogidos, ensamblados y elaborados en el transcurso del viaje (Bationo-Tillon, 2006 ;

2010). El viajero vuelve, enriquecido por sus experiencias y estos fragmentos heterogéneos recogidos/elaborados en espacios-tiempos diferentes del viaje. Al volver del viaje, el viajero desplegará fragmentos dispersos y recorrerá todos estos elementos para volver a desplegar un mundo formado por fragmentos experienciales: condición necesaria para elaborar un relato del viaje. Los fenómenos transicionales permiten que el sujeto mantenga el vínculo con su experiencia objetivándola, mirándola como exterior a sí mismo. Ahora bien, los materiales de la narración están formados por elementos heterogéneos recogidos, fabricados o capturados durante el desplazamiento, permiten en un primer momento recortar el flujo de la experiencia, organizarlo. Después, en un segundo momento, desempeñan el papel de mediadores para el narrador que revisita momentos pasados y se impregna de nuevo de la experiencia vivida para elaborar un relato. Marcan el progreso hacia la experiencia vivida, hacia la distanciación de la experiencia vivida, siendo indispensables para la reimpregnación de la misma. Así pues, se trata de fenómenos transicionales en el sentido de Winnicott. Razón por la cual hemos identificado y agrupado todos estos fragmentos dispersos con el término de «instrumentos transicionales», como indicios de la capacidad del narrador de unir mundos, como indicios de los vaivenes entre mundo extraordinario del viaje y mundo ordinario y familiar del narrador, como intermediarios que permiten sentir que la experiencia no ha terminado repentinamente.

12 «Un instrumento es transicional si no contiene únicamente la idea de mediación (ya presente en la definición del instrumento), sino que asegura la función de vínculo, de transición entre una situación espaciotemporal y otra situación espaciotemporal. Un instrumento se convierte en transicional a partir del momento en que un sujeto le atribuye un estado particular de guía práctica, de testigo, de depositario de los vestigios de una experiencia vivida. El sujeto lo constituye, lo fabrica y se apropia de él. Es transicional porque el sujeto lo hace transitar de una situación s1 (lugar, espacio, momento) a otra situación s2. Su función como s2 es hacer referencia a la situación S1. El sujeto lo utiliza en diversas actividades discontinuas en el tiempo, por tanto en actividades diferentes ancladas en situaciones diferentes. Son instrumentos de distanciación de la experiencia en el momento de su constitución, e instrumentos de impregnación de la experiencia pasada en el momento de su reutilización para elaborar un relato» (Bationo Tillon, Folcher, & Rabardel, 2010, traducción libre).

13 Así, aprehender la creación de los instrumentos transicionales precisa ampliar la malla de observación para integrar, como recomienda Engeström (2001), al menos dos sistemas de actividades interconectados (por ejemplo, las actividades narrativas en el mundo extraordinario del viaje y las actividades narrativas en el mundo familiar del narrador), pero también implica ampliar la malla diacrónica para seguir a largo plazo las elaboraciones, los bocetos y transformaciones sucesivas en el transcurso del tiempo.

1.2.3 Ampliación de la perspectiva transicional en la organización: proceso comercial e instrumentos transicionales cooperativos

14 Si bien la situación del viaje puede parecer muy alejada de la vida de las organizaciones que planifican y gestionan a gran escala, tiene el mérito de describir las estrategias empleadas por los sujetos implicados en un episodio de indeterminación, en episodios de los que no se conoce el final por adelantado. Desde el momento en que nos interesamos por las organizaciones en desarrollo, se trata de adoptar un prisma que permita comprender cómo dentro de estas organizaciones mismas que no cesan de

planificar y prever, pueden desarrollarse actividades transicionales en las islas de indeterminación en las fronteras, en los márgenes de estas organizaciones. ¿Cómo tejen las personas dentro de las organizaciones mismas la continuidad para sí mismas y para los demás, permitiendo de este modo cruzar las fronteras que provocan fragmentación y discontinuidad? De este modo, en el marco de sus actividades transicionales ordinarias, ¿cómo fundan las personas la organización y permiten que sea eficaz?

15 En la continuidad de los instrumentos transicionales puestos de manifiesto en la esfera del viaje (Bationo-Tillon, 2010), hemos identificado instrumentos transicionales cooperativos (Poret, 2015) que rediseñan las fronteras dentro de las organizaciones. Hemos mostrado (Poret, 2015; Motté & Poret, 2018) de qué manera los sistemas de información (SI) actuales no solamente fragmentan la actividad de los operadores, sino que les impiden reconstituir la continuidad necesaria para el buen desarrollo de sus actividades. Por tanto, improvisaninstrumentos transicionales distorsionando las funciones de los SI para volver a tejer las unidades de actividades quebradas. Los operadores reconfiguran las fronteras por medio de instrumentos transicionales cooperativos. Hacen que algunas fronteras sean más permeables al servicio de la eficiencia de una actividad colectiva transversal (Motté & Haradji, 2010). Vamos a demostrar que el hilo de lo transicional también se pone en acción dentro de las organizaciones, por mediación de un segundo terreno relativo al proceso comercial de relación con la clientela, en el marco del tratamiento de una petición de puesta en servicio «bi-energía» (Poret, 2015; Poret, Folcher, Motté, Haradji, 2016).

2. Una hibridación conceptual necesaria para acercarse a los instrumentos transicionales

16 Abordar la cuestión de la actividad transicional como una actividad “emergiendo al mundo”, conciliando sistemas de racionalidad y de actividad plurales, nos parece particularmente heurístico. Esta perspectiva nos invita a pensar, por un lado, en la gestación de la actividad que se ajusta a los partidarios de la enacción (Varela & Maturana, 1972; Theureau, 2004) con la finalidad de no ocultar la manera en que las actividades surgen en el mundo. Por el otro, esta perspectiva nos lleva a poner en acción la noción de instrumento transicional en dos estudios que se desarrollaron en ámbitos de actividad muy distintos, pero cuya confrontación nos parece fértil para pensar las organizaciones en desarrollo. Más precisamente, con el objetivo de ejemplificar la implementación de la hibridación conceptual necesaria para la perspectiva transicional, vamos a detallar las dos investigaciones mencionadas, a saber, la relativa al viaje y la relativa al proceso comercial de relación con la clientela.

2.1 Hibridación del enfoque instrumental y del curso de acción

17 Para poner de manifiesto los instrumentos transicionales, nos fue necesario acomodar nuestras herramientas conceptuales y metodológicas de selección y análisis de datos. Los instrumentos transicionales nos ayudan a comprender mejor lo que se asemeja a las rupturas desde un punto de vista extrínseco y que, sin embargo, revelan paradójicamente continuidades más profundas, más íntimas, desde un punto de vista intrínseco. Para dar cuenta del recorrido diacrónico de las actividades discontinuas, se movilizaron de forma complementaria el curso de acción (Theureau, 2004) y el enfoque

instrumental (Rabardel, 1995). Estos dos enfoques nos permiten efectuar viajes de ida y vuelta entre una descripción y comprensión singular y genérica de actividades discontinuas, pero también nos permiten explorar sus diferentes temporalidades (mallas sincrónica y diacrónica).

18 Esto nos llevó a explorar otras maneras de acercarnos a la diacronía aplicando el enfoque instrumental, puesto que se trata de estudiar actividades diferentes en situaciones diferentes. La unidad de análisis clásicamente propuesta por el enfoque instrumental es la situación de actividad instrumentada. El objeto de la actividad relativamente estable en el transcurso del tiempo da cuenta de la dimensión finalizada de la actividad situada. En efecto, la noción de situación es central y Rabardel (2001) precisa acertadamente que toda actividad instrumentada siempre está situada y finalizada. Así, el modelo cuadripolar (cf. figura 2) que constituye el centro del enfoque instrumental depende siempre de una situación y de un objeto de la actividad relativamente estable. Este marco invita a dividir lo real identificando los polos y la estructura de la actividad (sujetos-instrumento-objeto de la actividad).

Figura 1: Modelo cuadripolar de las situaciones de actividad instrumentada

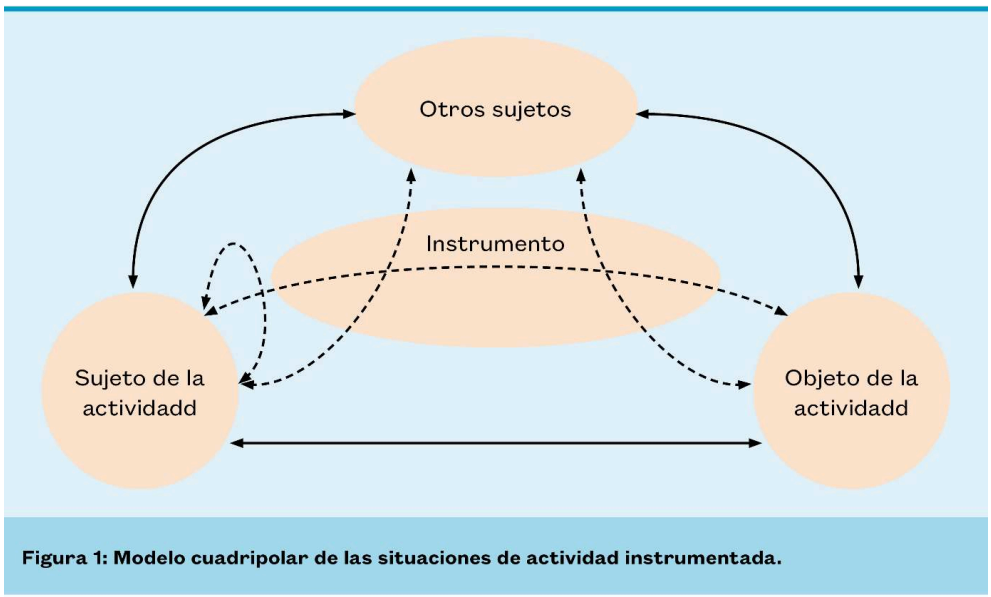


Figura 1: Modelo cuadripolar de las situaciones de actividad instrumentada

19 Así, a través de sus conceptos, el enfoque instrumental nos permite dar cuenta de las continuidades estructurales y funcionales a través de la organización invariante de la actividad orientada hacia un objeto de la actividad. Por tanto, se trata de encontrar otras vías distintas a la estabilidad del objeto de la actividad para poner en práctica el enfoque instrumental de manera diacrónica.

20 Para explorar esta vía alternativa, recurrimos al curso de acción, puesto que documentando con precisión el punto de vista del actor en cada momento por medio de una fenomenología de la actividad humana, el curso de acción (Theureau, 2004) permite describir la construcción de la experiencia. Por otra parte, el curso de acción (Theureau, 2004, 2006) es un marco teórico heurístico para abordar la volatilidad y los tiempos sucesivos de las actividades discontinuas. Ofrece la posibilidad de mantener las diferentes historias concomitantes a las actividades en las que el sujeto está implicado,

lo que es posible solo en la medida en que se permanezca lo más cerca posible del curso de experiencia singular.

21 Sin embargo, la perspectiva de documentar las invariantes de la actividad narrativa en su diacronía nos lleva a no seguir la metodología del curso de acción de manera estricta, puesto que seguimos la metodología de elaboración del relato reducido sin explorar más adelante las posibilidades que ofrece la descomposición de los signos hexádicos.

22 Se trata de hibridaciones conceptuales, al igual que estas elaboraciones metodológicas, necesarias para la puesta de manifiesto de los instrumentos transicionales que describiremos más detalladamente en cada uno de los estudios.

2.2 Una hibridación aplicada a través de una sucesión de etapas

23 En lo que sigue, presentamos una sucesión de etapas aplicada a los dos terrenos que se presentan con más detalle en el resto de este artículo. Se trata del resultado de una comparación entre las metodologías aplicadas a cada uno de los terrenos para acercarnos a las actividades transicionales. Especificaremos con más detalle cada una de estas etapas para cada terreno en las partes correspondientes.

24 En un primer momento, hemos recurrido a la grabación audiovisual de las actividades, seguida de entrevistas de autoconfrontación (Theureau, 2004). Hemos recogido también las trazas de estas actividades (carnés, diarios de a bordo, relatos, inscripciones en el sistema de información).

25 En un segundo momento, una vez recogidos los materiales empíricos, codificamos y después analizamos estos datos en cuatro etapas [2].

1. Elaboración de relatos reducidos: Utilizamos la tabla de lectura del curso de acción en un primer momento con el fin de describir el desarrollo temporal de la actividad narrativa según las unidades significativas para el actor. El curso de acción (Theureau, 2004, 2006) permite volver a trabajar, volver a dividir el tiempo cronológico para constituir unidades significativas elementales (U.S.E) del actor. Estas U.S.E. corresponden a las acciones, interpretaciones, focalizaciones, emociones o comunicaciones del actor. Aparecen gracias a la descripción que articula el punto de vista del observador investigador (descripción extrínseca) y el punto de vista propio del actor (descripción intrínseca). El relato reducido está constituido por el encadenamiento cronológico de U.S.E.
2. Constitución de clases de situaciones: En un segundo momento, movilizamos el enfoque instrumental para segmentar este desarrollo de las actividades (dicho de otro modo, los relatos reducidos) efectuando extracciones de situaciones de actividad instrumentada en las que posteriormente identificamos esquemas e instrumentos.
3. Compilación diacrónica: Posteriormente, en un tercer momento, acumulamos las capas de actividad instrumentadas de diferentes temporalidades T0/T1/T2/.../Tn. Esta etapa de cúmulo era necesaria para aprehender la manera en que las actividades instrumentadas se sedimentan en el transcurso del tiempo. Buscábamos comprender cómo se reificaron las trazas de la actividad en diferentes momentos del tiempo; dicho de otro modo, cómo se sedimentan y se transforman, sucesivamente en el cúmulo de capas temporales dentro de sistemas de actividades heterogéneos.
4. Identificación de instrumentos transicionales: Para esta cuarta operación, nos apoyamos en la reversibilidad hecha posible mediante el análisis a posteriori, puesto que partimos de la forma terminada de la traza de la actividad instrumentada (por ejemplo, un fragmento del relato final) para remontar de manera arqueológica en las versiones sucesivas las trazas de

la actividad instrumentada para comprender lo que se ha desarrollado. Deducimos de ello las formas transicionales de la actividad por medio de remodelajes de parte del sujeto que no solamente transforma las trazas (dimensión visible) sino también y, sobre todo, su experiencia (dimensión invisible).

3. Una hibridación conceptual que permite cruzar diferentes niveles de fronteras

26 Vayamos a la parte empírica de este artículo, hacer visible, a través de dos investigaciones heterogéneas desde el punto de vista de sus temporalidades, de sus ámbitos de actividad, de sus finalidades y de la granularidad del análisis, la manera en que los instrumentos transicionales se han puesto de manifiesto gracias a la hibridación del enfoque instrumental y del curso de acción.

3.1 Escribir el viaje

27 Si la escritura del viaje surge en un sujeto implicado en el entramado de los mundos, solamente puede contribuir a la percolación de estos mundos. ¿Pero cómo se mezclan estos mundos, cómo se entrelazan exactamente? ¿Qué surge de esta percolación de mundos? Es lo que vamos a descubrir apoyándonos en las trazas materiales de las actividades narrativas, como indicios o testigos de lo que sucede. El prisma de lo transicional nos invita a formular una serie de preguntas: ¿Qué naturaleza tiene la implicación del viajero-narrador? ¿Cómo permite la narración del viaje en curso mantener junta y separada una multiplicidad de realidades? De entrada, precisemos que adoptamos una acepción ampliada de la escritura. De acuerdo con Brunner (1990), creemos que la narración es una forma de expresión, un modo de pensar que permite al ser humano construir interpretaciones del mundo, así como dar sentido a sus experiencias para compartirlas con los demás. En este sentido, delimitamos las actividades narrativas a los relatos de acontecimientos vividos e incluimos todos los recursos (fotografía, vídeo, dibujo, escrito...) que pueden articularse en torno a la producción de un relato. Nos interesamos tanto por las actividades de recopilación durante el viaje (toma de fotografías, toma de notas...) como en las actividades de ajuste del formato o la coherencia de los elementos recogidos después del viaje. Dicho de otro modo, nos interesamos por la narración que se está haciendo, por la aparición del sentido de la experiencia que está teniendo lugar según un panel variado de narradores-viajeros (2 expedicionarios polares y otras 10 personas de perfiles varios (periodistas, etnólogos o blogueros). Por un lado, se realizaron grabaciones de vídeo [3] para documentar la actividad narrativa en su aspecto temporal y dinámico, y por el otro, para que el investigador no esté en presencia de los sujetos, ni sea observador directo de las actividades en tiempo real. Se llevaron a cabo entrevistas de "resituación subjetiva" (Rix & Biache, 2004) y entrevistas de autoconfrontación a partir de trazas de la actividad a posteriori. Estas entrevistas se realizaron según un planteamiento común de interrogación, insistiendo en las preguntas sobre las preocupaciones, los elementos a los que el sujeto prestaba atención, así como sobre la explicitación de las acciones efectuadas (Theureau, 2004; Vermersch, 1994).

3.1.1 Elaboración de relatos reducidos

28 Como se muestra en la tabla siguiente, movilizamos en un primer momento el planteamiento conceptual y metodológico del curso de acción. Después de haber transcrito todas las entrevistas de autoconfrontación y de haber codificado el conjunto de las grabaciones de vídeo, se trata de constituir relatos reducidos en el sentido de Theureau (2004) fusionando dos flujos de codificación que hacemos corresponder: a saber, una descripción objetivable/extrínseca y cronológica de la actividad (5 primeras columnas de la tabla siguiente) con una descripción intrínseca de lo que ocurre para el actor, paso a paso, procedente de la transcripción de la autoconfrontación (6ª columna de la tabla 1 siguiente).

Tabla 1: Codificación y transcripción

Tiempo	Espacio de trabajo	Acción del sujeto	Entorno	Contenido de lo que está grabado	
... 00:04:10		P1 mira su reloj y comunica la altitud a P2	P2 pregunt a por la altitud a P1		00:04:00 Como P2 ha comprado ese reloj, intentamos saber cómo funciona. Es el reloj de expedicionario, lo regulo (altímetro, termómetro, hora, brújula). Intentamos averiguar cómo funciona esta brújula electrónica. 00:05:00 *¿En ese momento empiezas a escribir?* Espera, aún no he empezado. Así que dudo (empiezo en la izquierda o en la derecha) porque no me gusta comenzar en la izquierda. *Finalmente, ¿empiezas a escribir en la izquierda y escribes «balance del programa LME»?* sí, de hecho, como no es la cronología, puedo ponerlo en la página de la izquierda y después comenzaré la cronología en la página de la derecha; he pensado en ello durante el día y quiero aclararlo, siempre es importante dejarlo todo muy claro. *00:06:00 ¿Escribes en forma de lista?* Sí, hay algunos puntos que hacer a los que quiero prestarles atención. Hum... ahí está el encuadre entre las problemáticas generales y singulares de los actores, encontrar una especie de equilibrio, después de un problema.
00:05:03		Acerca su bolígrafo al cuaderno			
00:05:10	anotación	comienza a escribir en la página de la izquierda y subraya el texto		«balance del programa LME»	
00:05:28	anotación	Va a la línea y escribe		• encuadre de problemáticas. problemáticas generales y problemáticas singulares	

Tabla 1: Codificación y transcripción.

Tabla 1: Codificación y transcripción

29 La fusión de estos elementos nos ha permitido constituir relatos reducidos formados por unidades significativas elementales. No hemos descompuesto cada una de estas unidades en signo tetrádico o hexádico [4] (Theureau, 2004); no obstante, hemos documentado para cada U.S.E el objeto del signo tetrádico [5] (la preocupación para el actor).

Tabla 2: Relatos reducidos y objetos

Tiempo	Desarrollo de las USE	Objetos
00:05:03	7 – mira anotación dudando si comenzar en la derecha o en la izquierda	**(otro) Interactuar con su entorno**
00:05:11	8 – escribe nombrando la lista futura (en la página de la izquierda) balance del programa LME y subraya	
00:05:26	9 – escribe dibujando un punto	
	10 – escriben enumerando una primera idea	
00:05:58	11 – escribe dibujando un punto	
	12 – escriben enumerando una segunda idea	
00:06:03	13 – escriben dibujando un punto	
	14 – escriben enumerando una tercera idea	
00:06:20	15 – levanta la cabeza	**(otro) Interactuar con su entorno**
00:06:22	16 – discute con P y G hablándoles de una tarjeta que quiere enviar a los miembros LME	
Tabla 2: Relatos reducidos y objetos.		

Tabla 2: Relatos reducidos y objetos

30 Así, el curso de acción nos permite desvincular el hilo de actividad que nos interesa del entorno en el que se desarrolla sin ocultar la dimensión situada, puesto que la actividad es aprehendida en este marco conceptual como emergente en la interacción del sujeto y del entorno paso a paso. Recurriendo a esta elaboración de relatos reducidos, aplicamos el enfoque fenomenológico del curso de acción para desenlazar las actividades narrativas de otras actividades con las que están entrecruzadas en el curso del viaje principalmente.

3.1.2 Constitución de clases de situación

31 En un segundo momento, realizamos una operación que consiste en recortar los relatos reducidos para traducirlos en clases de situación. Dada la volatilidad de las actividades narrativas, nos apoyamos en los objetos del signo triádico/preocupación del curso de acción para recortar los relatos reducidos y constituir clases de actividad narrativa instrumentada. Mientras que en las teorías de la actividad el objeto de la actividad no cambia de un momento a otro, en nuestro contexto el curso de acción nos permite aprehender los objetos que surgen paso a paso. Es el análisis a posteriori el que nos permite decidir agrupar todas las U.S.E dependientes del mismo objeto en clases de situación, para identificar posteriormente dentro de estas clases los esquemas y los instrumentos. Así, si nos apoyamos en la tabla 2, una clase de situación instrumentada ha podido surgir en torno a: «mantener los vestigios de reflexión pragmáticos». Esta clase de situación permitió agrupar el conjunto de series o secuencias dependientes de este objeto para extraer de ellas en un segundo momento las invariantes (esquema o instrumentos) (para más información, véase Bationo-Tillon, 2006).

32 Prosigamos con la tercera etapa que nos permite integrar la diacronía en el análisis, como se muestra en el esquema siguiente sobre el estudio llevado a cabo en dos expedicionarios polares:

Figura 2: Análisis sincrónico y diacrónico

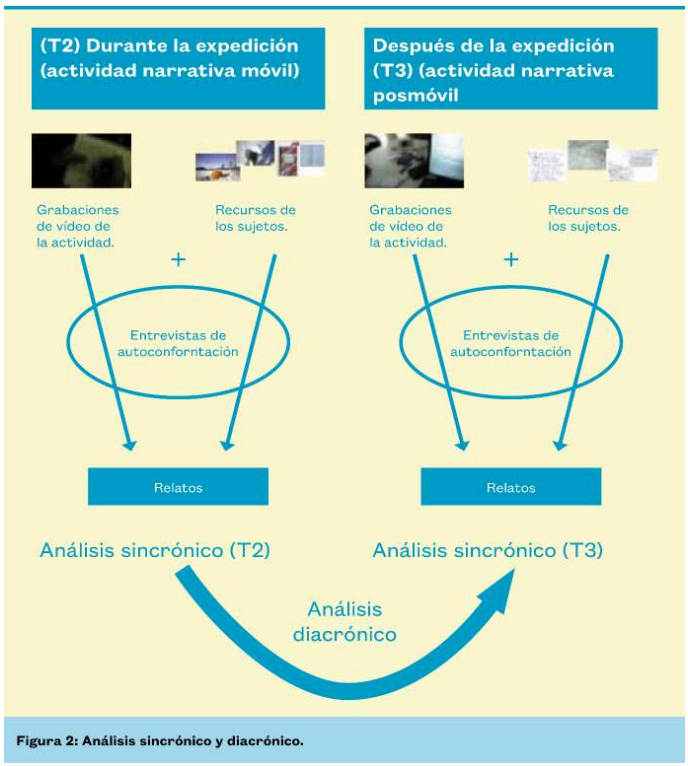


Figura 2: Análisis sincrónico y diacrónico

3.1.3 Compilación diacrónica

33 En el transcurso de esta etapa, el investigador participa, puesto que compila momentos de actividad para acceder a la malla diacrónica (T2/T3), asociando los episodios de actividad que no tienen el mismo objeto de la actividad, pero que, en cambio, son episodios de actividad que presentan una continuidad desde el punto de vista de la materialidad de las trazas . Son las trazas elaboradas en T2, que se recuperan y transforman en T3. Por tanto, se trata más de una continuidad semiológica (continuidad del Representamen [[6], en palabras del curso de acción, lo que hace sentido para el actor) y material que de una continuidad de objeto de actividad, puesto que el objeto de la actividad se transforma en camino. El enfoque instrumental nos permite describir las diferencias de estado de los fragmentos recogidos en T2 y T3, mientras que el curso de acción nos permite percibir las continuidades-discontinuidades semiológicas en los hechos. Así, los fragmentos recogidos son indicios de lo que hace sentido para el sujeto, encapsulan el sentido para el sujeto en un momento dado: en otro contexto, los sujetos movilizan de nuevo u ordenan de nuevo estos elementos recogidos en conjuntos más grandes (una forma de relato concreta: por ejemplo, el diario de a bordo de la expedición dirigido a la comunidad de expedicionarios polares), recomponen y reconfiguran el sentido de su experiencia, de una manera a veces muy distinta de lo que harían, por ejemplo, para elaborar un artículo científico. Así, la malla

diacrónica está diseñada por el investigador-participante que decide centrarse en la elaboración de uno de los relatos del narrador. Haciendo esto, acumula la actividad narrativa de los sujetos en diferentes momentos/lugares del viaje, documenta la manera en que el narrador cruza las fronteras de los mundos, improvisando la continuidad para sí mismo mientras elabora un relato específico, como muestra la ilustración siguiente:

Tabla 3: La diversidad de vestigios de la actividad narrativa en tiempos sucesivos

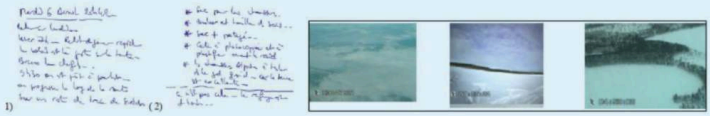
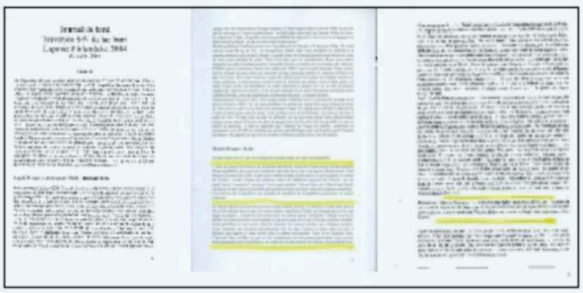
T2 (en el curso del viaje)/heterogeneidad de los vestigios narrativos: notas/ vídeo/fotos.	
T3 (al regreso del viaje)/relato elaborado por el narrador al regreso del viaje- 3/12 páginas del diario de a bordo dirigido a la comunidad de expedicionarios.	

Tabla 3: La diversidad de vestigios de la actividad narrativa en tiempos sucesivos.

Tabla 3: La diversidad de vestigios de la actividad narrativa en tiempos sucesivos

34 De este modo, el investigador-participante ha acumulado a posteriori todos los momentos y todos las trazas narrativas que han contribuido a la elaboración del diario de abordo dirigido a la comunidad de expedicionarios. Es el cúmulo de estas actividades heterogéneas guiado por las trazas de la actividad narrativa que contribuyen a la elaboración del documento final dirigido a la comunidad de expedicionarios lo que permite introducir la diacronía en el análisis.

3.1.4 Instrumentos transicionales

35 En esta cuarta etapa, el investigador identifica dentro de las actividades acumuladas las recuperaciones semiológicas y materiales del narrador. En esta última etapa del análisis, se trata de combinar las mallas del curso de acción y del enfoque instrumental, con las recuperaciones de materiales (examinando la transformación material de los materiales de la narración) y semiológicas (la transformación del sentido en otro contexto/la manera como se teje, se transforma de significado nuevo o incluso la manera en que se teje la continuidad de sentido para el sujeto). Por tanto, en esta etapa, se trata de que el investigador exponga las trazas acumuladas (escritos, notas, fragmentos, fotos, etc.) de la actividad narrativa instrumentada respetando el transcurso temporal con el fin de considerar estas trazas indicios de lo que surge en

entramados de mundos, indicios del remodelaje de la experiencia de los sujetos en acción dentro de las actividades narrativas.

36 Llegados a este punto, esto nos permite percibir las diversas formas de actividades narrativas diacrónicas que se revelan mediante los instrumentos transicionales, a saber, actividades lineales que tienden a retomar de manera idéntica un contenido, como se ilustra en este ejemplo de instrumento transicional espejo puesto de manifiesto en la actividad de uno de los expedicionarios en la tabla 4:

Tabla 4: Instrumento transicional espejo

Diario de a bordo escrito (T2)	Martes, 30 de marzo	Martes, 6 de abril
Sentirse seguro al utilizar el guante de seguridad	**Martes, 30 de marzo** Blablablablablablabla Blablablablablablabla??	**Martes, 6 de abril** Blablablablablabalablabala Blablabalabalabalablabalabla??
Tabla 4: Instrumento transicional espejo.		

Tabla 4: Instrumento transicional espejo

37 Los instrumentos transicionales pueden revelar actividades de tamizado que consisten en reducir o sintetizar, como lo revelan los instrumentos transicionales pragmáticos, que son notas de acción a llevar a cabo realizadas en T2 y que desaparecen del relato final en T3 (cf. Tabla 2).

38 Los instrumentos transicionales pueden revelar actividades circulares que consisten en enriquecer la narración. Por ejemplo, los instrumentos transicionales acumulativos pueden proporcionar un hilo conductor a la narración. Estos últimos pueden ser instrumentos en el transcurso de la elaboración del relato para dar cuenta de los diferentes niveles diegéticos y principalmente de la articulación entre elementos procedentes de circunstancias particulares de observación (cuando el narrador retoca los elementos de la recopilación) con enunciados generales de un saber (cuando el narrador retoca informaciones formales eventualmente procedentes de diccionarios o enciclopedias).

39 Podemos señalar que la actividad de transformación en el momento de la elaboración del relato tiene un lugar más o menos importante según el tipo de instrumentos transicionales.

40 Por último, los instrumentos transicionales revelan también que recuperaciones sucesivas e infinitas que ahondan la profundidad experiencial son posibles, a través de una cadena reversible de la experiencia constituida por eslabones transcontextuales que sedimentan una superposición de mundos, al estilo de las muñecas rusas. Esto nos devuelve al carácter plurívoco y pluridirigido de los instrumentos transicionales. En efecto, un mismo contenido puede instrumentalizarse de manera diferente en el curso del tiempo, y puede alimentar la elaboración de relatos sucesivos y muy diferentes.

3.2 Cooperar dentro de un proceso comercial

41 Las formas organizativas que fragmentan una producción común en diferentes actividades se han generalizado en el transcurso de las últimas décadas. Si dicha fragmentación puede estar relacionada con las necesidades de competencias específicas, también puede resultar de la reorientación de las empresas a su «actividad central», conduciéndolas a externalizar las demás actividades dentro de organizaciones de tipo «supply chains». En la actualidad, dentro de estas formas organizativas, cooperar es una apuesta central. Se busca la cooperación dentro de los procesos y las «supply chains», especialmente por medio de la «Supply Chain Management» cuyo objetivo principal, entre otros, reside en la «integración», noción empleada para describir la naturaleza más cooperativa y la intensidad de las relaciones en la «supply chain» (Fawcett & Magnan, 2002). Las relaciones contractuales clientes-proveedores procuran ser igualmente más colaborativas (Brulhart & Favoreu, 2006). Pese a este requerimiento de cooperación destinada a salir de los «silos» que han surgido de la fragmentación, en el momento en que la transversalidad se recomienda como apuesta esencial dentro de todas las organizaciones, nos vemos obligados a constatar que la eliminación de los «silos» no es completamente efectiva (Poret et al, 2017).

42 La perspectiva transicional nos permite abandonar este callejón sin salida y comprender la cooperación de manera intrínseca, a partir de la actividad humana. En la fragmentación aparente de las actividades dentro del proceso comercial que hemos estudiado se desarrolla una actividad colectiva transversal (Motté & Haradji, 2010; Poret, 2015), fundada por los actores del proceso que conectan las etapas entre sí y mantienen una continuidad del tratamiento colectivo de la petición del cliente, a pesar de la discontinuidad que caracteriza el proceso. Por sus actividades transicionales, cruzan las fronteras temporales y espaciales del proceso, permitiendo su eficacia, así como la satisfacción del cliente.

43 Por tanto, se trata de aprehender de qué manera tejen los actores la continuidad, no entre ellos mismos aquí y ahora, y entre ellos mismos más tarde, como puede ser el caso del narrador del viaje, sino entre ellos mismos aquí y ahora y otros actores más tarde: los que se encargarán de retomar el tratamiento de la petición del cliente posteriormente. Al contrario que el hilo transicional, que puede extraerse para los narradores del viaje, aquí hay una diferencia importante: la discontinuidad de la experiencia. El actor que recopila fragmentos dispersos en el instante t no es el que deberá reordenarlos; dichos fragmentos no son fragmentos experienciales para el actor encargado de proseguir con el tratamiento de la petición del cliente.

Figura 3: Las etapas constitutivas dei proceso de tratamiento de la petición de puesta en servicio bienergia

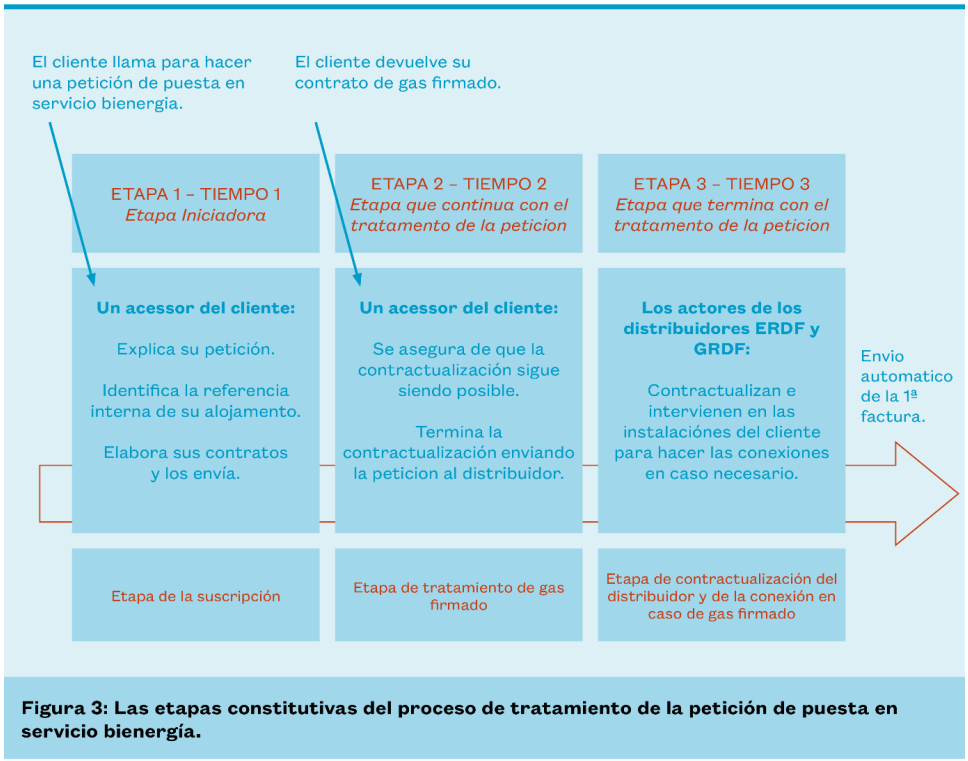


Figura 3: Las etapas constitutivas dei proceso de tratamiento de la petición de puesta en servicio bienergia

44 Para atender la petición del cliente de principio a fin, este proceso incluye necesariamente varias etapas (fig. 1) que son tratadas por distintos actores, dentro y fuera de la organización. Este proceso se caracteriza por una distribución temporal y espacial de las contribuciones de distintos actores que deben, en esta fragmentación, construir colectivamente la respuesta a la petición del cliente.

45 La actividad colectiva transversal dentro de este proceso adopta la forma de actividades transicionales que permiten mantener una continuidad temporal y asegurar el desarrollo del tratamiento de la petición del cliente. Por tanto, en cada etapa del proceso, los asesores de los clientes:

- necesitan comprender el historial de tratamiento de la petición hasta ese instante, y para ello hacen una investigación retrospectiva que muestra la trama de las trazas que han dejado los actores anteriores que se han encargado del tratamiento de dicha petición;
- emplean aquello que le incumbe a nivel de cada etapa, para continuar con el tratamiento de la petición;
- transmiten o archivan los elementos relativos a la etapa que acaban de tratar; dejan estos elementos en el sistema de información, a la atención de aquellos que tendrán que continuar con el tratamiento de dicha petición, en otro lugar y más tarde.

46 El movimiento general de la articulación que hemos propuesto ha consistido en partir de una fenomenología de la actividad humana, por medio de la modelización de la historia de las transformaciones del sistema de los “abiertos” en el instante t, e ir paulatinamente hacia la puesta de manifiesto de los instrumentos transicionales cooperativos. El punto bisagra de esta articulación estaba formado por el punto de vista

del actor y por las nociones que albergan este punto de vista en cada uno de los enfoques.

3.2.1 Elaboración de relatos reducidos relativos a cada etapa del proceso

47 Nuestra recopilación de datos consiste en hacer grabaciones de audio/audiovisuales continuas de la actividad de los asesores de los clientes implicados en el tratamiento de las diferentes etapas que constituyen la petición de puesta en servicio bi-energía. Nos sentamos al lado del asesor del cliente, con la cámara centrada en su pantalla de ordenador y tomamos notas sobre el desarrollo de su actividad, así como sobre las verbalizaciones del cliente que estaba en doble escucha. Inmediatamente después del tratamiento de la etapa por parte del asesor del cliente, volvimos con él para hablar sobre lo que acababa de hacer, en el marco de las entrevistas denominadas «postratamiento del caso» que tenían el mismo objetivo que las entrevistas de autoconfrontación, a saber, la expresión de la conciencia prerreflexiva del actor (Theureau, 2004, 2006). La especificidad de la actividad colectiva considerada en el marco de este trabajo nos llevó a asignar un segundo objetivo a estas entrevistas: recordar con los actores el antes y el después de su propia contribución con el fin de situar más ampliamente esta contribución en la continuidad del tratamiento de la petición. En total, recopilamos 95 horas de grabaciones de audio y video de 24 asesores de clientes y 2 de sus responsables jerárquicos directos. A continuación, detallamos con más precisión las diferentes etapas de la hibridación entre el enfoque instrumental y el curso de acción que nos permitieron poner de manifiesto los instrumentos transicionales cooperativos.

48 Sobre la base de las «crónicas», que corresponden a una transcripción de nuestros datos en forma de tabla con varias columnas en las que se detalla el comportamiento observable y las acciones informáticas de los actores, las verbalizaciones simultáneas y las verbalizaciones en autoconfrontación, construimos relatos reducidos. Nuestros relatos reducidos pusieron de manifiesto una serie de secuencias, continuas y discontinuas, macrosecuencias, series y sincronías, así como el abierto que crea estas unidades significativas en cada instante (Tabla 5).

Tabla 5: Identificación de unidades elementales significativas de rango superior y dei "abierto" que las crea en cada instante

Unidades significativas elementales (USE)	Secuencias	Series	Macrosecuencias	Abierto
USE 1 «Decidir no seleccionar la petición del cliente porque un asesor del cliente ya ha cambiado la fecha al 14 mientras que estamos a 4» . **USE 2** «Decidir no seleccionar la petición del cliente porque un asesor del cliente ya ha cambiado la fecha al 7 mientras que estamos a 4» . **USE 3** «Identificar la naturaleza de la petición del cliente en función de la fecha seleccionada por el asesor del cliente anterior y del motivo indicado» . **USE 4** «Decidir no seleccionar la petición del cliente porque un asesor del cliente ya ha cambiado la fecha al 7 mientras que estamos a 4». **USE 5** «Decidir seleccionar la petición del cliente porque no se ha indicado ninguna fecha, lo que significa que a priori esta petición del cliente puede tratarse inmediatamente, no se está a la espera de nada para tratarla».	**Encontrar una petición del cliente que pueda tratarse ahora.**		**Encontrar una petición del cliente que pueda tratarse.**	**Encontrar el caso de petición del cliente relativo a una rectificación de factura.**
USE 6 «Comprender que se trata de un cliente migrado porque su número de cliente comienza por «5000»». **USE 7** «Acceder al expediente del cliente copiando/pegando su número de cliente».	**Acceder al expediente del cliente en SIMM porque se trata de un cliente migrado.**		**Comprender de qué se trata exactamente.**	

Tabla 5: Identificación de unidades elementales significativas de rango superior y del "abierto" que las crea en cada instante

Tabla 5: Identificación de unidades elementales significativas de rango superior y dei "abierto" que las crea en cada instante

49 Realizamos relatos reducidos para varios casos relativos a cada etapa del tratamiento de la petición de puesta en servicio bi-energía. Así, dispusimos de relatos reducidos relativos al punto de vista de los asesores de los clientes encargados de la etapa de suscripción (Etapa 1 - Tiempo 1), así como de los asesores de los clientes encargados de la etapa de tratamiento del contrato de gas firmado (Etapa 2 - Tiempo 2), etc.

50 Por último, cada relato reducido dio lugar a la construcción de un gráfico de análisis del curso de acción cuyo objetivo era dar cuenta de la dinámica de construcción del curso de acción de los asesores de los clientes poniendo de manifiesto: 1) las unidades significativas del curso de acción de cada uno de los asesores identificados según" los abiertos" que los crean en cada instante y 2) la ordenación temporal de los diferentes "abiertos" que estructuran la implicación del asesor del cliente. La comparación del conjunto de estos gráficos nos ha permitido generalizar e identificar "abiertos" y estructuras significativas tipo, es decir, que se encuentran en cada una de estas modelizaciones. Por ejemplo, el "abierto" «articular la actividad con la de los demás» se encuentra en la actividad de cada uno de los asesores de los clientes implicados en el tratamiento de una etapa de la petición de puesta en servicio bi-energía.

3.2.2 Del "abierto tipo" al objeto de la actividad, y de la estructura significativa tipo a la puesta de manifiesto de los instrumentos

51 La articulación con el enfoque instrumental tiene lugar a partir de esta etapa. A partir del conocimiento de las dimensiones típicas de la actividad de los asesores de los clientes, hemos pasado:

- del "abierto tipo" al objeto de la actividad: el planteamiento del enfoque instrumental «consiste en identificar los objetos de la actividad, así como las organizaciones invariantes de la actividad (esquemas e instrumentos) que permiten al sujeto actuar sobre estos objetos de la actividad» (Bationo-Tillon, 2006, p. 314, traducción libre).

52 En los estudios que se enmarcan en la teoría de la actividad, incluido el enfoque instrumental, introducir los objetos de la actividad de los actores parece hecho «a voleo», como si el actor los hubiera creado ex nihilo. Partir de una fenomenología de la actividad humana nos ha permitido abandonar este callejón sin salida e identificar objetos de la actividad como anclados en una historia en curso, que constituye el contexto dinámico para el actor.

53 La proximidad entre las nociones de "abierto" y objeto de la actividad nos ha permitido, a partir de un conocimiento de "abiertos tipos" ir hacia el conocimiento de los objetos de la actividad de los asesores del cliente, y examinar así los recursos que movilizan al servicio de estos objetos, es decir, sus instrumentos (Rabardel, 1995, 2005; Folcher & Rabardel, 2004; Rabardel & Béguin, 2005). Así, por ejemplo, el "abierto tipo" «Articular la actividad con la de los demás actores del tratamiento de la petición» se convierte en un objeto de la actividad en el enfoque instrumental, y constituye un punto de partida que nos permite identificar las invariantes al servicio de dicho objeto;

- de la estructura significativa-tipo a la hipótesis de esquema de acción instrumentada: las estructuras significativas tipo expresan componentes genéricos fundamentales de la actividad de los actores y corresponden a un grado alto de generalización. El carácter típico de estas estructuras, a través de la noción de tipicalidad, remite directamente al concepto de esquema de acción instrumentada del enfoque instrumental. En efecto, el carácter típico de las estructuras significativas contiene dos dimensiones presentes en los esquemas, a saber, la regularidad, la invarianza, la similaridad aprehendida a un grado elevado de generalización de la actividad humana. Es el motivo por el que decidimos partir de secuencias-tipos para elaborar hipótesis de esquemas de acción instrumentada. Así, por ejemplo, las secuencias tipos «Transmitir elementos útiles para el tratamiento posterior de la petición» y «Dejar elementos relativos al tratamiento de la etapa que acaba de tratar» nos permiten hacer la hipótesis de la existencia de un esquema relativo a la transmisión de elementos destinados a aquellos que participarán posteriormente en el tratamiento de la petición.
- Por último, para que la puesta de manifiesto de los instrumentos de los asesores de los clientes esté completa, examinamos los recursos artefactuales sistemáticamente movilizados con el/los esquema/s identificado/s.

3.2.3 Compilación diacrónica: del nivel de la etapa al nivel del proceso de tratamiento de la petición en su conjunto

54 La tercera etapa consistió en tomar altura y acumular capas de actividad instrumentada de diferentes temporalidades. Se trata de pasar de nivel en cada una de las etapas para subir al nivel del tratamiento de la petición en su conjunto. Este cambio de nivel se basa

en el conocimiento de la actividad de los actores en cada etapa, y fue necesario con el fin de dar visibilidad a la continuidad que se deriva de lo que los asesores de los clientes aplicaron en cada etapa para articular sus contribuciones respectivas. Así, relacionamos el conocimiento de los instrumentos en cada etapa con el nivel de tratamiento de la petición en su conjunto para el surgimiento y el acceso a la continuidad impulsada por estos instrumentos. Sin este cúmulo de capas de actividad instrumentada, realizado por el investigador participante, las actividades transicionales y los instrumentos desarrollados por los actores al servicio de estas actividades serían difícilmente comprensibles.

55 En efecto, como esto se ha puesto de manifiesto en el estudio relativo al viaje, estas actividades transicionales no se captan siguiendo el hilo de los objetos de la actividad. Por ejemplo, en lo que respecta a la actividad colectiva transversal dentro del proceso comercial, identificamos un "abierto" recurrente en la actividad de los asesores de los clientes, «Articular la actividad con la de los demás actores del tratamiento de la petición», que pone de manifiesto la consideración, por parte de los asesores de los clientes, de la existencia de un colectivo implicado en el tratamiento de la petición más allá del mero tratamiento de la etapa que les incumbe. Este "abierto tipo", que consideramos un objeto de actividad, está orientado hacia la actividad colectiva transversal. Pero el examen de los objetos de la actividad no es suficiente para seguir el hilo de la actividad colectiva transversal y de sus instrumentos. Recordemos que esta actividad colectiva está creada por el entramado del material que han dejado otros actores para reconstruir la historia del tratamiento de la petición hasta ese instante, y de la transmisión/archivo de elementos destinados a aquellos que seguirán con este tratamiento. Si el objeto de la actividad relativo a la transmisión/archivo está directamente orientado al colectivo, este no es el caso del objeto de la actividad relativo al entramado del material que han dejado los demás. Al dejar elementos dirigidos a los demás, el asesor del cliente articula voluntariamente su contribución con la de los demás que siguen con el tratamiento de la petición, dejando elementos que no son directamente pertinentes para él pero sí para quien deberá tomar el relevo en otro lugar y más tarde. Este no es el caso cuando toma el relevo en el tratamiento de la petición. Cuando realiza el entramado de las trazas dejadas por los demás, el asesor del cliente está implicado en el tratamiento de la etapa que le incumbe y no tiene conciencia de que está articulando su contribución con aquellos que le han precedido. Así pues, se trata de que el investigador participante examine la procedencia del material del que se ha realizado el entramado cuando los asesores de los clientes tomen el relevo en el tratamiento de una petición. En efecto, es el hilo del «vestigio» investigado por el investigador participante el que permite acceder a las dimensiones transicionales de la actividad, porque de lo contrario podría pasarse por alto.

3.2.4 Los instrumentos transicionales cooperativos, instrumentos de la continuidad en las organizaciones

56 Los instrumentos de entramado y de transmisión/archivo son instrumentos transicionales cooperativos al servicio de la articulación Pasado-Presente-Futuro en cada etapa, porque permiten que el actor encargado del tratamiento de la etapa actual de la petición reconstruya las dimensiones pasadas por medio del entramado y al mismo tiempo anticipe el futuro de este tratamiento mediante la transmisión/archivo. Por tanto, permiten a cada actor implicado en el tratamiento de una etapa de esta

petición la presentificación del pasado y la presentificación del futuro del tratamiento de una petición. Si abandonamos este punto de vista por etapa para ampliar la perspectiva y adoptar el plan general del tratamiento de la petición, estos instrumentos permiten una transición entre el futuro del tratamiento de la petición previsto por el actor 1 en t, y el pasado de este tratamiento previsto por el actor 2 en t+1 (fig. 4). Por tanto, constituyen los instrumentos de la continuidad temporal en el centro de las organizaciones.

Figura 4: Los instrumentos transicionales cooperativos, instrumentos de la continuidad en el centro de las organizaciones.

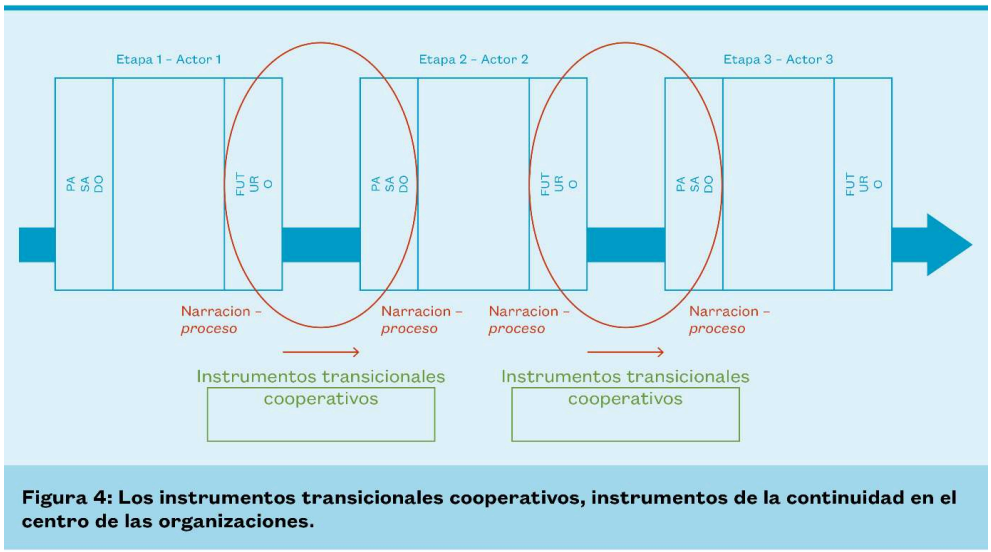


Figura 4: Los instrumentos transicionales cooperativos, instrumentos de la continuidad en el centro de las organizaciones.

Figura 4: Los instrumentos transicionales cooperativos, instrumentos de la continuidad en el centro de las organizaciones.

57 En efecto, permiten la transición entre una etapa 1 en t y una etapa 2 en t+1 manteniendo cierta continuidad. Dicha continuidad, al contrario que los instrumentos transicionales puestos de manifiesto por Bationo-Tillon (2006) relativos a la actividad individual, no puede ser una continuidad de la experiencia, puesto que el actor que actúa a nivel de la etapa 1 en t y quien actúa a nivel de la etapa 2 en t+1 no son los mismos. Dicho de otro modo, estos instrumentos permiten mantener cierta continuidad en el tratamiento de la petición, pese a una discontinuidad de la experiencia entre cada una de las etapas. Esta discontinuidad de la experiencia entre las diferentes etapas se origina en el hecho de que los actores no pueden recurrir a su memoria personal. Es el motivo por el que, a semejanza de los historiadores, emplean una actividad de investigación retrospectiva cuyo objetivo es reconstruir las dimensiones pasadas del tratamiento de la petición.

58 Por último, el carácter plurívoco y pluridirigido de los instrumentos transicionales de los narradores de viaje se encuentra en los instrumentos transicionales cooperativos de los asesores de los clientes. En efecto, nuestra investigación ha distinguido la transmisión y el archivo cuando se trataba, en el caso de los asesores de los clientes, de dejar las trazas de su actividad destinadas a los demás en el sistema de información. Cuando los demás son conocidos del asesor del cliente, no personalmente sino desde el punto de vista de la etapa que sigue y de la actividad asociada, el asesor del cliente «transmite» elementos que sabe que son útiles durante la etapa siguiente. Cuando esta

etapa siguiente no está identificada, y por tanto el asesor del cliente no tiene idea de las personas que tendrán que retomar posteriormente el tratamiento de esta petición, «archiva» los elementos que piensa que pueden ser de utilidad para el futuro del tratamiento de la petición.

3.3 Aportes cruzados del enfoque instrumental y del curso de acción para acercarse a los fenómenos transicionales

59 Sin el curso de acción, no hubiésemos estado en condiciones de aprehender la dimensión fenomenológica de la actividad; sin aprehender la dimensión fenomenológica, no hubiésemos estado en condiciones de aprehender la dimensión semiológica, el sentido de la actividad para el sujeto; sin la dimensión semiológica, no hubiésemos podido dar cuenta de los fenómenos transicionales de las actividades narrativas, porque los sujetos tejen la continuidad de manera más profunda para sí mismos. Pese a que esta continuidad pueda parecerse a la discontinuidad externa, para un observador externo, en el caso del investigador, se trata de comprender las formas de las continuidades más profundas.

60 Sin el enfoque instrumental, no hubiésemos estado en condiciones de aprehender la dimensión material e instrumental de la actividad narrativa como lo hemos hecho. No hubiésemos podido acumular episodios de actividad instrumentados para identificar los instrumentos transicionales en una malla diacrónica.

61 Sin la conjunción de estos dos enfoques, no hubiésemos podido dar cuenta de los movimientos de fusión/disociación, que son los fenómenos que permiten al sujeto superar las fronteras. No hubiésemos podido dar cuenta de lo que surge, se reifica, se refluidifica en el entramado de los mundos, pues es ésto lo que perseguíamos; dicho de otro modo, hubiésemos fracasado en captar las dinámicas del desarrollo encapsuladas en estas actividades narrativas transicionales.

3.4 Diferentes mallas de transición, de cruce de fronteras

62 La comparación de estas dos investigaciones demuestra que la articulación de los marcos del curso de acción y del enfoque instrumental permite aprehender las transiciones en diferentes mallas.

63 Así, en la esfera del relato de viaje, se trata de transiciones aprehendidas en la malla del individuo. Los instrumentos transicionales puestos de manifiesto en esta investigación son recursos que el sujeto crea para sí mismo en evolución, que permiten crear la continuidad del lado del sujeto para mantener un vínculo con la experiencia de viaje pudiendo considerarla externa a sí mismo. Los instrumentos transicionales permiten aquí pensar en el mismo tiempo en actividades narrativas, que son de naturaleza diferente según los contextos sucesivos: durante la recopilación, las actividades narrativas son sincrónicas e intrínsecas con otras actividades variadas (encuentro de personas, desplazamientos), las actividades narrativas permiten al narrador del viaje extraerse de una situación global. En cambio, están en primer plano al elaborar el relato, el narrador se encuentra con sus propios ojos frente a sus materiales, que consulta para revisitar su experiencia y construir un relato. Estos instrumentos transicionales revelan las diversas formas de actividades en acción dentro de actividades narrativas sucesivas, así como sus reificaciones sucesivas.

64 En el marco de un proceso comercial de relación con la clientela, se trata de transiciones aprehendidas según una malla colectiva transversal, en la articulación entre los niveles colectivo y organizativo. Los instrumentos transicionales puestos de manifiesto en esta investigación son recursos que permiten crear la continuidad de la actividad colectiva transversal, prosiguiendo con la continuidad del tratamiento de la petición del cliente. Estos instrumentos reúnen fragmentos del sistema técnico-organizativo al servicio de una actividad colectiva que crea la transversalidad dentro de las organizaciones. El enfoque transicional permite así acceder al nivel de organización de manera intrínseca, partiendo del individuo para subir hasta el nivel organizativo. Uno de los próximos objetivos de nuestro programa de investigación en torno a este enfoque es emplearlo hasta el nivel interorganizativo, en el marco de «supply chains».

65 Es la articulación de los dos marcos conceptuales lo que nos permite retejer la continuidad semiológica y estructural de las unidades de actividades de desarrollo instrumentadas y distribuidas en espacios de tiempo diferentes en la esfera del relato de viaje, por una parte, así como en el contexto de un proceso comercial de relación con la clientela, por la otra. Calificamos estas actividades de desarrollo que se elaboran en un movimiento de la duración y del provenir «actividades transicionales instrumentadas». Desde esta perspectiva, el curso de acción nos permite analizar el transcurso temporal singular continuo y discontinuo de las actividades transicionales, mientras que el enfoque instrumental nos permite operar recortes estructurales de actividades transicionales instrumentadas. Adoptando una unidad de análisis diacrónico y semiológico que englobe y permita tener unidas actividades heterogéneas que se desarrollen en espacios de tiempo diferentes, así como examinando no solamente la sucesión de las secuencias de actividades transicionales instrumentadas, sino también la sucesión de secuencias de actividades semiológicas, que son tenidas en cuenta de la misma manera por los actores pero en espacios de tiempo diferentes, estamos en condiciones de caracterizar una fenomenología de actividades transicionales; dicho de otro modo, una fenomenología de actividades que se están transformando según una dinámica de desarrollo.

Conclusión

66 En este artículo se explicita la manera en que la articulación del curso de acción y del enfoque instrumental permitió el surgimiento de un enfoque transicional, que pone el foco en el cruce de fronteras desde un punto de vista intrínseco. Dos investigaciones en ergonomía contrastadas desde el punto de vista del ámbito de actividad constituyeron las premisas de este enfoque. Dichas investigaciones han puesto de manifiesto los instrumentos denominados «transicionales», es decir, instrumentos que permiten mantener una continuidad de la experiencia/de un proceso, pese a la discontinuidad que caracteriza las actividades estudiadas. El enfoque transicional busca alejarse de una "postura superior" para acompañar el poder de acción de los sujetos, a partir de su propia génesis, de la manera en que ajustan los instrumentos transicionales para engrandecer y desplegar su actividad narrativa. Orientar el enfoque al sujeto capaz (Rabardel, 2005) consiste en respetar y fomentar los caminos singulares de desarrollo de los sujetos y los colectivos de trabajo.

67 A lo largo de este artículo hemos expuesto de manera detallada de qué modo hemos conciliado el marco teórico del curso de acción desarrollado por Theureau (2004, 2012),

así como el marco teórico del enfoque instrumental desarrollado por Rabardel (1995, 2005) para dotarse de los medios, al modo de un fotógrafo, para rastrear los fenómenos transicionales que nos interesan variando los enfoques con el fin de no ocultar las distintas escalas/granularidades implicadas en el desarrollo de un sujeto en evolución o de un colectivo de trabajo transversal para cruzar las fronteras de una organización inducida por el sistema de información. Calificamos estas actividades de cruce de fronteras «actividades transicionales». Así, para acompañar el desarrollo de las organizaciones, sostenemos que es necesario un enfoque transicional. Las ideas preconcebidas de tal enfoque son tanto epistémicas como pragmáticas:

1. En el plano epistémico, se trata de identificar los sistemas de actividad y las personas-fronteras que actúan en las fronteras de estos sistemas de actividad con el fin de analizar la actividad transicional, es decir, la manera en que estas personas tejen la continuidad para mantener unidos estos sistemas heterogéneos, para ellas mismas en un primer momento, lo que puede permitirles en un segundo momento conectar los mundos. Es esta actividad individual y colectiva que consiste en tejer la continuidad y articular varios sistemas de actividad la que calificamos de «transicional». El análisis de la actividad de las personas-fronteras permite comprender las lógicas heterogéneas a las que se confrontan, así como las estrategias y los recursos elaborados para superar estas lógicas a veces contradictorias y mantenerlas unidas, para cruzar las fronteras organizativas.
   Más precisamente, el enfoque transicional pretende comprender la manera en que las personas cruzan las fronteras, tejiendo la continuidad entre las mallas individuales, colectivas, organizativas e interorganizacionales, ya ocupen funciones explícitamente orientadas hacia el cruce de fronteras o no. Así pues, en las organizaciones, algunas funciones están previstas para articular y coordinar mundos diferentes. Es el caso, por poner un ejemplo, de los responsables de procesos, los «gestores de caso» (Ennuyer, 2012) en el ámbito de la salud, y otras profesiones cuya actividad central consiste en coordinar. Estas personas pueden designarse extrínsecamente personas-fronteras, lo que no ocurre con los viajeros y los asesores de los clientes. En efecto, es importante observar los cruces de frontera que hacen las personas que no tienen una función explícitamente dedicada a ello, sino que realizan estos cruces en el marco de actividades transicionales ordinarias;
2. En el plano pragmático de la intervención, es conveniente precisar que en una perspectiva transicional, el ergónomo se convierte necesariamente en persona-frontera, contribuyendo con su análisis a la identificación de las estrategias de cruce de fronteras de los sujetos, participa, a su vez, en favorecer la recomposición de unidades de actividades fragmentadas por medio de dispositivos de reflexión (entrevistas de autoconfrontación), por un lado, y por medio de la animación y el co-diseño de grupos de trabajo que incluyen actores procedentes de sistemas de actividades diversificados y contradictorios (Folcher, 2015), por el otro.
   Más allá de los instrumentos transicionales, ¿el enfoque transicional podría aprehender (examinar, acompañar, co-diseñar) dispositivos transicionales dentro de las organizaciones? Como dice con mucha razón Pastré (2011), con el desarrollo de una ontología y de una epistemología del sujeto capaz, el acento se desplaza allí donde las teorías de la actividad residen en una distinción entre la esfera del sujeto y la esfera del objeto de la actividad, en adelante es un acoplamiento entre los sujetos y el mundo que hay que descifrar. Se trata de pensar un sujeto que se implique en el mundo para transformarlo y transformarse a sí mismo. La propuesta del enfoque transicional es la de examinar lo que ocurre a lo largo de los episodios transicionales dentro de los cuales se reorganiza la experiencia del sujeto o de un colectivo de sujetos a través de un movimiento de unión y de separación del sujeto y del mundo. Sostenemos que el desarrollo puede producirse en diferentes escalas en el intervalo del episodio transicional. Dicho de otro modo, el enfoque transicional examina con más precisión las reconfiguraciones intrínsecas que se producen en la relación de las mallas local y global de la actividad. ¿Pero qué se elabora en este movimiento del futuro? ¿Cómo

mantener unidos mundos heterogéneos? ¿Cómo reconstituir las unidades de actividad fragmentadas, quebradas por las fronteras organizativas? ¿Cómo apoyar y descifrar las creaciones que se producen a diferentes escalas de una organización: génesis instrumentales (Rabardel, 1995), génesis identitarias (Pastré, 2005), génesis profesionales (Béguin, 2005)? Es este el conjunto de preguntas abiertas por el campo conceptual y empírico que intenta aprehender la temática de las creaciones organizativas (Folcher, Bationo, 2018).

BIBLIOGRAFÍA

Akkerman, S., & Bakker, A. (2011). Boundary Crossing and Boundary Objects. *Review of Educational Research, 81(2),* 132-169.

Bationo Tillon, A. (2006). *Pratiques des activités narratives instrumentées : Une analyse diachronique et structuro-fonctionnelle en amont de la conception*. Doctorat d'ergonomie, Saint Denis : Université de Paris 8.

Bationo-Tillon, A. (2017). *Chemin transitionnel – ouverture pluridisciplinaire pour une ergonomie développementale*. Habilitation à diriger des recherches, Université Paris 8.

Bationo-Tillon, A., Folcher, V., & Rabardel, P. (2010). Les instruments transitionnels : une proposition pour étudier la diachronie des activités narratives. *Activités [En ligne], 7-2.*

Bationo-Tillon, A., & Rabardel, P. (2015). L'approche instrumentale : conceptualiser et concevoir pour le développement. In F. Decortis (Ed.), *L'ergonomie orientée enfants. Concevoir pour le développement (pp. 109-145)*. Paris : PUF.

Béguin (2005) Concevoir pour les genèses professionnelles ; p.31-52. In P. Rabardel & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception (pp. 231-260)*. Toulouse : Octarès.

Bouvier, N. (1992). *Usage du monde*. Paris : Payot.

Brulhart, F., & Favoreu, C. (2006). Le lien contrôle-confiance-performance dans les relations de partenariat logistique inter-firmes. *Finance Contrôle Stratégie, 9(5)*, 59-96.

Bruner, J.-S. (1990). *Acts of meanings.* Cambridge : Havard University Press.

Christin, R. (2000). *L'imaginaire voyageur ou l'expérience exotique*. Paris : Éditions L'Harmattan.

Engestrom, Y. (2001). Expansive learning at work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work, 14*, 133-156.

Ennuyer, B. (2012). Un regard critique sur les « gestionnaires de cas », dernière « mode » de la coordination imposée par le plan Alzheimer. *Gérontologie et société, 35(142)*, 205-213.

Fawcett, S., & Magnan, G. (2002). The rhetoric and reality of supply chain integration. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 32(5)*, 339-361.

Folcher V. (2015). Concevoir pour et dans l'usage, la maitrise d'usage en conduite de projet, *Revue des Interactions Humaines Médiatisées, RIHM, 16(1)*, 39-60.

Folcher V., & Bationo-Tillon A. (2018). Approche instrumentale dans l'intervention ergonomique. Congrès de la SELF 2018. Bordeaux.

Folcher, V., & Rabardel, P. (2004). Hommes, Artefacts, Activités : perspective instrumentale. In P. Falzon (Ed.), *Ergonomie (pp. 251-268).* Paris : PUF.

Hutchins, E. (1995). *Cognition in the wild.* Cambridge : MIT Press, 381 p.

Maturana, H., & Varela, F. (1980). *Autopoiesis and Cognition*. Dordrecht : Reidel.

Motté, F., & Haradji, Y. (2010). Construire la relation de service en considérant l'activité humaine dans ses dimensions individuelles et collectives. In G. Valléry, M.-C. Le Port, & M. Zouinar (Eds.), *Ergonomie, conception de produits et services médiatisés (pp. 11-35)*. Paris : PUF.

Motté, F., & Poret, C. (2018). La Simulation Réflexive Transvserse : une méthode pour ancrer l'activité humaine au cœur de la performance de l'entreprise. *Activités, 15(1).*

Pastré, P. (2005) Genèse et identité. In P. Rabardel & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception (pp. 231-260).* Toulouse : Octarès.

Pastré, P. (2011). *La didactique professionnelle. Approche anthropologique du développement des adultes*. Paris : PUF.

Poret, C. (2015). *Concevoir pour le Pouvoir d'agir ensemble d'un collectif transverse. Le cas de la relation de service dans le domaine commercial.* Thèse de doctorat, Université Paris VIII.

Poret, C., Folcher, V., Motté, F., & Haradji, Y. (2016). Concevoir pour le Pouvoir d'agir ensemble au sein des organisations : le cas d'un processus commercial. *Activités, 13(2).*

Rabardel, P. (1995). *Les Hommes et les technologies.* Paris : Armand Colin.

Rabardel, P. (2001). Instrument mediated activity in situations. In A. Blandford & P. Vanderdonckt (Eds.), *People and computers XV Interactions without frontiers (pp. 17-30).* Verlag : Springer.

Rabardel, P. (2005). Instrument subjectif et développement du pouvoir d'agir. In P. Rabardel, & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement (pp. 11-29).* Toulouse : Octarès.

Rabardel, P., & Béguin, P. (2005). Instrument mediated activity: from subject development to anthropocentric design. *Theoretical Issues in Ergonomics Science, 6(5),* 429-461.

Rabardel, P., & Pastré, P. (2005). *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement.* Toulouse : Octarès.

Rix, G., & Biache, M-J. (2004). Enregistrement en perspective subjective située et entretien en resitu subjectif : une méthodologie de constitution de l'expérience. *Intellectica, n° 38*, 363-396.

Suchman, L. (1987). *Plans and Situated Actions - The Problem of Human/Machine Communication.* New York : Cambridge university press.

Theureau, J. (2004). *Le cours d'action : méthode élémentaire.* Toulouse : Octarès.

Theureau, J. (2006). *Le cours d'action : méthode développée.* Toulouse : Octarès.

Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation.* Issy Les moulineaux : ESF.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice, learning, meaning and identity.* Cambridge, UK : Cambridge University Press.

Winnicott, D.-W. (1971). *Objet transitionnels et phénomènes transitionnels, Jeu et réalité.* Paris : Gallimard.

NOTAS

1. En «mundos del sujeto», definimos el término «mundo» según la lógica intrínseca de los sujetos. El mundo o los mundos de los sujetos corresponden a los espacios-tiempos centrados en el sujeto. La pluralidad de los mundos del sujeto corresponde a la pluralidad de las maneras de ser en el mundo de este sujeto.
2. Solamente las tres primeras etapas son comunes a los dos estudios. La cuarta etapa es específica a la relativa a los viajeros.
3. Nos habíamos puesto de acuerdo con los participantes del estudio y una tercera persona que participaba en la expedición polar para que se iniciaran las grabaciones de vídeo de la actividad narrativa en los momentos oportunos (durante la expedición, por la noche en la tienda de campaña; a la vuelta, cuando los narradores se ponían manos a la obra con la elaboración de los relatos).
4. Para profundizar los componentes del signo consultar el artículo: El programa de investigación "curso de acción": referencias históricas y conceptuales parte 51: los componentes del signo y su evolución
5. Para profundizar los componentes del signo consultar el artículo: El programa de investigación "curso de acción": referencias históricas y conceptuales parte 51: los componentes del signo y su evolución
6. Tomando prestado el lenguaje del curso de acción, se trata de lo que llama la atención del actor. El Representamen (R) es un elemento del signo hexádico cercano a la noción de «perturbación» de Varela. En el enfoque del curso de acción, los Representamen son perturbaciones que dan lugar a una conciencia prerreflexiva.

RESÚMENES

En este artículo proponemos abordar el tema de las vías conceptuales posibles para pensar las organizaciones en desarrollo. Comenzaremos presentando el concepto de frontera, a nuestro parecer heurístico para definir el desarrollo de las organizaciones como cruce de fronteras. Luego, propondremos abordar el cruce de fronteras desde un punto de vista intrínseco a través del prisma transicional. Para dar cuenta de estos fenómenos transicionales, hemos articulado dos marcos conceptuales de la ergonomía: el curso de acción y el enfoque instrumental. A través de dos investigaciones contrastadas en relación con los ámbitos de actividad (narraciones de viaje y un proceso de tratamiento de la petición del cliente en el campo de la energía), confrontaremos de qué manera se pueden articular estos dos marcos teóricos conceptual, metodológica y empíricamente. Explicaremos claramente el resultado de dicha articulación/hibridación: los instrumentos denominados «transicionales» portadores de continuidad a distintas escalas. Por último, mencionaremos las perspectivas que ofrece un enfoque transicional para pensar las creaciones organizativas.

Neste artigo, propomos abordar a questão dos possíveis caminhos conceituais para pensar as organizações em formação. Começaremos apresentando o conceito de fronteira que parece heurístico para definir o desenvolvimento das organizações como o cruzamento de fronteiras. Em seguida, proporemos abordar a travessia de fronteira de um ponto de vista intrínseco através do prisma transicional. Para dar conta desses fenómenos de transição, hibridizamos duas estruturas

conceituais da ergonomia que são o curso de ação e a abordagem instrumental. Por meio de duas pesquisas contrastantes do ponto de vista dos campos de atividade (narrativas de viagens e um processo de lidar com o pedido do cliente no campo da energia), confrontaremos a forma como é possível hibridizar esses dois enquadramentos teóricos conceitual, metodológica e empiricamente. Destacaremos o que resulta dessa hibridização: os chamados instrumentos de transição que dão continuidade a diferentes escalas. Por fim, discutiremos as perspetivas abertas por uma abordagem transicional para pensar a génese organizacional.

Nous proposons au sein de cet article d'aborder la question des voies conceptuelles possibles pour penser les organisations en devenir. Nous commencerons par introduire le concept de frontière qui nous semble heuristique pour définir le développement des organisations comme franchissement de frontières. Nous proposerons dans un second temps d'aborder le franchissement de frontière d'un point de vue intrinsèque à travers le prisme transitionnel. Pour rendre compte de ces phénomènes transitionnels, nous avons hybridé deux cadres conceptuels de l'ergonomie que sont le cours d'action et l'approche instrumentale. À travers deux recherches contrastées du point de vue des domaines d'activité (narrations de voyage et un processus de traitement de la demande client dans le champ de l'énergie), nous confronterons la manière dont il est possible d'hybrider ces deux cadres théoriques conceptuellement, méthodologiquement et empiriquement. Nous mettrons en évidence ce qui résulte de cette hybridation : des instruments dits transitionnels porteurs de continuité à différentes échelles. Enfin, nous évoquerons les perspectives ouvertes par une approche transitionnelle pour penser les genèses organisationnelles.

In this paper, we address the question of possible conceptual ways of thinking about organizations in the making. We begin by introducing the concept of border, which seems heuristic to us, to define organizational development as crossing borders. We then propose to consider the border crossing from an intrinsic point of view by adopting a transitional perspective. To address these transitional phenomena, we articulate two conceptual ergonomics frameworks: the course of action and the instrumental approach. Through two contrasting researches from the point of view of the fields of activity (travel narratives and a process of treating a customer demand in the energy field), we confront the ways to hybridize these two theoretical frameworks conceptually, methodologically and empirically. We highlight what results from this hybridization: the so-called transitional instruments that confer continuity to different scales. Finally, we discuss the perspectives opened by a transitional approach to think about organizational genesis.

ÍNDICE

Keywords: transitional approach, development, organizational genesis, boundaries
Palabras claves: enfoque transicional, desarrollo, fronteras, creación organizativa
Palavras-chave: abordagem de transição, desenvolvimento, limites, génese organizacional
Mots-clés: approche transitionnelle, développement, frontières, genèse organisationnelle

AUTORES

ANNE BATIONO-TILLON

Université Paris 8 / laboratoire Paragraphe/équipe C3U, 2 rue de la liberté, 93 526 Saint-Denis cedexMorada
anne.bationo-tillon@univ-paris8.fr

CÉLINE PORET

Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire/ Laboratoire des Sciences Humaines et Sociales, LSHS B.P. 17 - 92262 Fontenay-aux-Roses Cedex
celine.poret@irsn.fr

VIVIANE FOLCHER

Université Paris 8/laboratoire Paragraphe/équipe Citu, 2 rue de la liberté, 93 526 Saint-Denis cedex
viviane.folcher@univ-paris8.fr