

***Avertissement : cette lecture et son organisation se veulent pédagogiques, pour des collègues ou des thésards, faites pour « repérer », donner lieu à des lectures fragmentées. Après une contextualisation de ma propre lecture (P.D.) je précise ce qu'est « conversation » 1 pour ST, je rends compte de ma lecture 2 et présente ce que je sais de l'auteur 3. Ensuite pour ceux qui veulent en savoir plus, je reprends la dynamique de cet ouvrage en présentant le contenu de chaque partie et, autre manière d'entrer dans le texte, je réorganise en une série d'items des thématiques utiles pour situer cet ouvrage de ST.***

Turkle, Sh. (2020) *Les yeux dans les yeux. Le pouvoir de la conversation à l'heure du numérique*. Actes Sud

Lu été 2020, un été où, suite au confinement, on parlait beaucoup de télétravail, de cours en ligne. C'est un article du Monde qui m'a alerté sur ce livre. Un autre entretien avec Sherry Turkle a été publié par le même quotidien le 11 août (« Sherry Turkle : « il faut revenir à une technologie que nous connaissons bien : nous-mêmes ». La psychologue, spécialiste du Web, estime que l'empathie numérique née avec la pandémie n'a pas fait disparaître les risques de manipulation inhérents à la modernité »). Je le lis dans une volonté de ne pas rester dans une inculture sur le « numérique »<sup>1</sup> (j'avais lu Cardon et Casilli sur le digital labor). J'avais lu Morozov 2015 suite à une note biblio de Michel Durampart. Après Cardon 2019, je lis Antonio Casilli 2019, qui me fait lire Nicholas Carr 2017, Nikos Smyrniotis 2017 dont je découvre qu'il est 71<sup>ème</sup> au Lérass, Ganascia 2017. J'ai aussi acheté Menger et Paye 2017, Andrea Fumagalli 2015, à lire... et le dernier Miège !

J'aimerai « situer » ces auteurs les uns par rapport aux autres, aider une mise en culture et une discussion.

- (1) « Conversation » : mes collègues d'Org&CO connaissent bien le concept Montréalais. Ici je dirai vite ce à quoi renvoie le terme « conversation », traduction et de Talk et de Conversation, deux termes présents dans le titre américain.
- (2) Pour ces notes tout en lisant, je commencerai par revenir sur l'agacement que j'ai ressenti aux 80 premières pages. Puis « Mais » : des raisons de s'y intéresser.
- (3) Ensuite j'indiquerai ce que le livre donne à lire de la carrière (au MIT) et des approches scientifiques antérieures de l'auteur –ce livre est aussi bien un état des lieux des pratiques WEB et d'une culture qui fait norme après les années 2008 qu'un plaidoyer pour la « conversation », une adresse faite aux parents, aux jeunes adultes, aux enseignants, aux inventeurs d'appli... pour privilégier les interactions de face à face. ST n'est pas technophobe, elle souligne ce que les technologies numériques apportent, mais elle estime de « notre » responsabilité de modifier un certain nombre de pratiques-.
- (4) Ensuite je reprendrai la dynamique proposée par l'organisation de l'ouvrage.

---

<sup>1</sup> Certes dans le collectif Org&Co la question du numérique avait été mise à l'ordre du jour (ouvrage collectif dirigé par Sylvie Parrini-Alemanno, travaux de Jean Max Noyer et Maryse Carmès comme *Les débats du numérique*), mais dans mes propres travaux j'analysais des gens qui travaillent dans des environnements faits d'espaces et d'équipements, d'équipements aux technologies anciennes et informatiques, et l'entrée par le travail m'avait fait lire Datchary *La dispersion*.

- (5) Enfin je pointerai un certain nombre d'items, dans un mixte d'index et de prélèvement de citations emblématiques permettant d'aller retrouver des passages pour penser et discuter au besoin.

## **1 : « Conversation »**

(Titre original : *Reclaiming Conversation. The Power of Talk in a Digital Age*). *Reclaiming* : position « militante » 26-27. Il s'agit ici d'interactions de face à face (87, 383 : « échanges verbaux directs », 210 : « en chair et en os vs virtuel » ; conversations « holistiques », c'est-à-dire entre personnes prises dans leur globalité : 210). Les yeux dans les yeux du titre français laisse penser « à deux », mais cela peut être plus complexe 150 : « Le rôle des discussions au sein des familles ». Analyser des interactions n'est pas « conversationnel » : les échanges oraux sont décrits et analysés dans des cadres temporels – ex : le repas entre amis-, spaciaux : ex : dans la salle à manger, en réunion, des rites, ex : le bain 99. Ce qui intéresse ST c'est l'expérience relationnelle, et grâce à l'expérience –qui peut être difficile, avec des moments pénibles ex : 166), l'acquisition de compétences relationnelles –l'empathie étant l'expérience majeure manquante- qui ne se font plus, suite aux situations et aux modes de communication liés à l'usage des technologies du net, des smartphones en particulier, à de nouvelles normes comportementales en œuvre notamment chez les plus jeunes. Expérience manquante aux effets aussi « politiques » voir partie 5 de l'ouvrage.

## **2 : Agacements pour commencer.**

C'est terriblement américain.

(1) A la fois avec très peu (trop peu à mes yeux) d'éléments sociologiques sur les usages et les pratiques en Amérique d'un point de vue sociologique. Normal ? elle est « psy » (psychologue avec références quasi uniques à des travaux et articles de presse américains, si ce n'est la référence à Levinas et le coup de chapeau à Latour –p445 note 51) dans des courants analytiques Winnicott par exemple et des analystes américains que je ne connais pas.

(2) C'est comme N.Carr<sup>2</sup> : il y a ici un « nous » qui m'agace<sup>3</sup>. Du coup je tente de relever les usages de ce nous. C'est certes une psychologie située sur l'humain (nous) mais c'est aussi un « nous » d'empathie avec les gens que ses dispositifs de recherche l'ont fait suivre sur de très longues années –aux USA et plutôt Nord-Est-. Du coup, dans ce livre qui est un mixte de travail de scientifique et de « militante »-conseil-politique, on repère que ce « nous » renvoie à une analyse d'une « culture numérique » -commune avec normes explicites- qu'elle affirme partagée actuellement, mais aussi « nouvelle » et en rupture par rapport aux phénomènes de transmission antérieurs. Du coup je suis moins réactif face à une « anthropologie » qui oublie les divergences (elle fait comme si « le bain », « les repas de famille », « le travail de bureau », le travail médical... étaient « un monde commun ») et fait fi le plus souvent des conditions socio-économiques d'existence (rare cas socio-éco : la médecine 381 ; et, bien sûr, une connaissance des différences sociales dans le rapport à la langue et aux apprentissages dans la langue).

---

<sup>2</sup> Carr, N., 2017, *Remplacer l'humain. Critique de l'automatisation de la société*, Editions l'Echappée

<sup>3</sup> J'ai le même agacement à la lecture de Christian Le Moëne qui développe un « nous » lié à son approche post 2006 « anthropologique ».

(3) Un côté « américain » et « alertez les bébés » (sur la transformation générationnelle profonde en cours où les adultes se désengagent dans leurs relations au profit des outils numériques –essentiellement smartphones, applis et communications basées sur la distance et l’écrit : mail, textos... et même au profit des « robots sociaux » dont elle est une spécialiste au long de sa carrière au MIT). Cela fait des premières 90 pages un essai bavard et répétitif, avec un côté « avant qu’il ne soit trop tard, il est peut-être déjà trop tard, il y a quand même des raisons d’espérer » (86 : les « mauvaises nouvelles », et le bon côté des techno 67 par exemple).

### **Mais !**

(1) il y a ici un travail qui situe des transformations sociales et des modes relationnels, avec des dates précises, des notes informées sur l’idéologie des ingénieurs et promoteurs, sur des travaux de psychologie cognitive : c’est, de fait, érudit dans sa catégorie.

(2) Il y a une position qui n’est pas anti-techno mais qui repère les effets de l’usage des technologies du Web, depuis 2012 à peu près dans leur généralisation, dans les relations (les effets de modes et pratiques communicantes sur la « gestion » des relations ; je n’aime pas ce mot « gestion » elle l’utilise peu, mais le fait) ; elle montre comme ce sont à la fois des stratégies –ex : faire rupture par texto car sinon ce serait trop chargé d’émotions- des adaptations –ex : un nouvel usage de la ponctuation et des émoticôn pour éviter le côté raide d’un écrit à l’écriture ancienne- et des manières d’être pris dans des conduites et des normes « qui nous dépassent » -on n’aime pas forcément mais c’est comme ça qu’on fait-. Beaucoup de choses sur le mode « multitasking » (du coup cela m’interroge sur la différence des travaux américains sur l’usage des technologies numériques –les multitaskers- et ceux comme Datchary 2011<sup>4</sup> qui, elle, est sur des environnements complexes avec de l’informatique et travaille sur la « dispersion » comme mode multitâche). La grossesse de cette analyse chez ST alors que je ne l’avais pas rencontrée –faute de culture, pas assez lu *Réseaux* ?- me fait me demander : américain ? ou « nouvelle génération » ou ? qui et où travaille avec des smartphones –et pas l’ordi grand écran plusieurs fenêtres- en mode multitâche ? Quelles applis sont en mode multitâche ? (voir plus bas **item 1 : les outils numériques chez elle c’est quoi ?**) ; ailleurs elle parlera de multi-connexion (contacts dans les réseaux sociaux avec concurrence des sollicitations). Thématique : les interruptions comme mode relationnel, les ruptures permanentes pour éviter l’ennui...

(3) Du coup les parties 2 (Solitude, Introspection), 3 (En famille, Entre amis, Les relations amoureuses), et 4 (A l’Ecole =collège et Univ, Au travail) sont des reprises de thématiques précédemment indiquées, mais pleines d’extraits de situations racontées, d’avis des gens écoutés : c’est très riche et très parlant.

(4) Dès lors on repère mieux que l’un des fils rouges de ce long livre, c’est la question de la transmission aux générations suivantes, et dès maintenant. Une analyse de ce que l’on n’apprend plus en s’abstenant des « conversations les yeux dans les yeux », du contact direct pour se dire aussi les choses difficiles, voir sur le visage de l’autre les émotions et les effets des siennes : l’apprentissage de l’empathie, terme majeur du livre. Que se passe-t-il avec des expériences non faites et dans un monde où l’on accorde de plus en plus de confiance à des

---

<sup>4</sup> Datchary, C., 2011, *La dispersion au travail*, Octarès Editions

machines (qui ne sont plus seulement outils de communication, mais mémoires relationnelles et robots sociaux) pour des qualités que des humains n'auraient pas ou plus.

Et... je dois dire que parmi tous ces exemples certains me touchent « de près » (alors que j'étais papa d'ados et jeunes adultes avant les textos et mails et la présence permanente – dit-elle- des smartphones) : ce qu'elle pointe donc c'est le réaménagement de nombreuses relations « en présence » par des outils du web. Il y en avait plein de « pas faciles », là que se passe-t-il ? Sa question qui ne peut que m'interroger : qu'en était-il et qu'en est-il des responsabilités parentales dans les apprentissages relationnels. Sa position analytique lui fait produire souvent de jolies analyses contre-intuitives (**voir Item 2 : ST et ses approches psychologiques de la vie affective**)

(5) Une fois que l'on passe dans les parties « En famille » puis « Au travail » (spécifiquement ces moments, auxquels on rajoutera « à l'Ecole ») car il y a dans ces lieux des « relations a-symétriques » entre des gens, des gens qui sont en position de responsabilité –collective-, on remarquera les différences dans son analyse « militante-politique » entre les situations familiales et les situations professionnelles (même si ces situations professionnelles sont essentiellement « au bureau » et dans une série de professions-activités identifiables (**voir Item 3 : « la culture numérique en situation de travail »**)). ST avance toujours dans une analyse-conseil liée aux différences pratiques d'observation (groupes de parole, travail d'analyste, consultante...) : la situation familiale semble bien plus difficile à travailler ; en effet les parents posent des règles –pas de smartphone pendant le repas, cas le plus fréquemment évoqué- mais sont les premiers à ne pas les suivre, car beaucoup sont eux aussi en disponibilité constante pour leur travail –et/ou pour leurs amis- au « prétexte de l'urgence possible » (belle analyse de la situation post 2011 Twin Towers, de la sensation de catastrophe possible, de la représentation a-politique des situations catastrophiques comme « intempéries » -sans impéritie : perte de la critique politique et d'une conscience citoyenne construisant le politique). Ce qui est du coup montré là est l'auto-exploitation de « nous » très victimes des appareils (notion de zone d'emprise) avec un cadre communication-relationnel qui ne tient pas. En revanche, dans le milieu de travail, l'analyse ouvre d'autres perspectives : elle fait la même analyse générationnelle (les jeunes ne savent plus discuter et faire du face à face ; ils privilégient les contacts, négociations et engueulades avec les collègues par mail, d'où la difficulté pour régler les différends, avec les collègues ou les clients, avant qu'ils ne soit trop tard <sup>5</sup>. Au bureau, au travail, elle retrouve un type de relation proche des relations familiales (enfermement dans le casque, travail multitâche, réunions où l'on est plus ou moins présent, autre concentration que celle du mode monotâche). Ce style de relations s'est mis en place d'autant plus facilement que les firmes faisaient les choix économiques de la délocalisation et du travail « distancié ».... Donc, c'est la même culture des plus jeunes. Pourtant, là, elle fait autre chose et se fait l'écho de résistances organisationnelles de dirigeants, de DRH, pour créer des espaces et des rites favorisant le contact direct (dans les équipes, avec les clients). Elle montre des modifications de lieux, d'espaces de travail, de formes et de rites de coordination, parfois l'imposition de règles anti-outils numériques préoccupants permanents. Cela laisserait à penser que la reprise en main de nos relations à l'ère numérique pourrait commencer par là 342, et surtout bas p.382.

---

<sup>5</sup> Les analyses de Gadrey sur l'économie des services et leurs modes relationnels « conventionnels » sont ici utiles : Gadrey, J., 1995, « Eléments de socio-économie de la relation de service », in Jacob, A., et Vérin, H., dir, 1995, *L'inscription sociale du marché*, p.145-167, L'Harmattan

(6) Dans la partie 5 (« Pour aller de l'avant ») elle se lance plus politiquement et 5.1 et 6 sont intéressants dans leur engagement citoyen américain.

Curieux ? rien sur la musique, la fin des « thèques » (écoutes répétées, réinterprétations) et le streaming. Peu de choses sur le « divertissement ». J'ai trouvé en 445 « Mais les distractions prennent trop souvent le dessus sur les conversations ». Voir... On est en fait loin des « industries culturelles » (Miège à lire) ou des alliances nouvelles entre les annonceurs, la pub et les GAFAM (Smyrniotis 2017).

### **3 : Shirley Turkle, c'est qui ?**

On trouvera souvent en notes des éléments. Ses livres : note 25, 547 sur *The second Self. Computer and the Human Spirit*, 1984. Puis, *Life on the screen. Identity in the age of Internet*, 1995 (note 10, 518<sup>6</sup>). Puis *Seuls ensemble. De + en + de technologie, de – en – de relations humaines*, L'échappée, 2015 (concept du « point Robot »). Séminaire au MIT « Science, Technologies et autobiographie, 285. La matière première de ce livre note 14, 489 : les entretiens ici cités =2010-2015, note 10, 512, comparaison avec entretiens 2008-2010. Consultante appelée dans un collège en 2013, entretiens collectifs réalisés en entreprise 374. Camps de vacances « débranché ». Pratique analytique (voir plus Item « Psychologies et analyse »). Dette à Latour 445, note 21 542 <sup>7</sup>. Au MIT suit le travail de ses collègues (Kismet, avec Breazeal note 13, 544, note 9, 503, B.Waber 340, 366, note 49, 500 ; note 9, 503 : Papert *Ordinateurs et apprentissage*, Flammarion 1989). Explication de son évolution : 47 : Au début comptait se centrer sur les messages textes instantanés et se demander pourquoi ils exercent une telle attraction sur nous. Mais les entretiens ont vite placé une autre problématique au centre : « Ce que les gens regardent sur leur téléphone- et le simple fait d'avoir un appareil sur eux- influence le contenu de leurs conversations, ce qu'ils disent quand ils sont ensemble. » Cela modifie nos échanges verbaux en face à face.

### **4 : Une dynamique d'organisation du livre**

*On fera attention aux intertitres : pas toujours bien placés ni toujours éclairants « synthétiquement ». Manifestement pour ce livre-ci, elle s'est appuyée sur un poète (Thoreau) et ses images –les « chaises », soit ! les titres de niveau inférieur sont mieux. C'est une organisation de type « essai » appuyée sur une expérience déjà longue, des lectures savantes le plus souvent en note, visant à « engager » le lecteur dans une reconquête.*

#### **Partie 1 - Plaidoyer pour la conversation 11-89**

1. Carnets d'empathie 12-34
2. L'évitement de la conversation 35-89

*Cette partie est une longue partie introductive. Qui s'apparente parfois à de l'essai (avec une série d'idées qui sont défendues et seront reprises dans les parties suivantes). Le II pose comment elle a été alertée dès 2008 par la perte d'empathie d'élèves... lié à l'usage des*

---

<sup>6</sup> Note 25, 548 : « Dans cet ouvrage, je mets l'accent sur la façon dont les enfants raisonnent plutôt que sur le contenu de leurs réponses, m'inspirant en cela de Jean Piaget dans *La représentation du monde chez l'enfant*, PUF, 2013. »

<sup>7</sup> « Sur la question des technologies et de leurs exigences, j'ai été inspirée tout au long de ma carrière par les travaux de Bruno Latour. Voir par exemple *La science en action*, (1<sup>ère</sup> édition 1989) ; *Aramis ou l'amour des techniques*, La Découverte 1992 ».

portables. Elle devient une « militante pro-conversation » 20, et pose que c'est aussi une question de génération. Les publics visés par le livre.

I.2 est encore introductif, type essai avec des points essentiels pour elle (ex : même éteints les portables nous déconnectent les uns des autres. Des stats 2012 sur le nombre de sms produits par un américain moyen par jour et ce qu'elle en infère : un repas familial est le lieu de 6 à 7 connexions rompant la présence des uns aux autres 68. Ensuite, c'est une manière de présenter sans le dire les parties 2 et 3, puis elle présente la partie 4 et les aspects politiques et sociaux des relations par outils numériques 78-80. Explique la 4<sup>ème</sup> chaise, la partie 5, finit en réfléchissant aux conseils et aux meilleures pratiques.

## **Partie 2 – Conversation à une chaise 90-145**

La solitude

L'introspection

Deux moments les plus psycho du développement et neuro-sciences (1) puis analytique (2).

Les différents résultats des recherches et productions seront ensuite repris dans les parties qui suivent. Le II. Ipsycho du développement et neuro-sciences : 94, 101 suit S. Cain. Avec les dangers de la construction du moi (« je partage donc je suis ») d'un faux-moi (Winnicott 95). Thèse « Grâce aux écrans on peut faire des expériences de nature très variée : éducatives, émotionnelles, artistiques, érotiques, mais ils ne favorisent pas la capacité d'être seul avec soi-même et n'enseignent pas la richesse d'une conversation en face à face » 97. Bienfaits du « vagabondage » -lié à une approche psychanalytique du sujet- : une expérience nécessaire à accompagner car loneliness vs isolation. Savoir s'ennuyer. Notion de « zone d'emprise de la machine » 109 (Dow Schüll critiquée en 137).

II.2 est de tradition explicitée analytique. 119 et encore à la fin 141-145. Un concept ST « objets évocateurs » : définition 120. L'écrit numérique (facebook) comme mise en scène. Soi et le soi rêvé. L'intimité c'est quoi avec internet 127? Les albums de photo générés algorithme par Google et leurs effets 129. Le moi quantifié et le traçage de santé 131. L'autocensure et ses effets 132. ST vs Morozov 135 et vs Dow Schüll 137. Les effets interprétatifs de ce que donnent à lire les applis (et leurs silences) 139. Les parties 3 et 4 me semblent aller ensemble : verbatims et expériences racontées nombreuses liées à ses terrains depuis quasi 20 ans (consultance, accompagnement de projets techno au MIT et enquête utilisateurs, groupes de parole, suivi psy de gens). C'est donc utile pour penser perso, pour lire et discuter collectivement au moment « Univ » du covid19 et du distanciel. C'est utile aussi pour voir ce qui est déjà généralisé ou pas dans les relations « de bureau » et si le jeu des générations qu'elle suit est aussi fort ici qu'aux USA –ce que les générations savent faire, ce dont elles n'ont pas l'expérience et ce que cela construit.

Pour chaque moment, la thèse est : une culture numérique avec internet et les écrits numériques donne des expériences relationnelles refusées, donc manquantes, de nouvelles relations aux « autres distants » et aussi à l'objet omni-présent, connecté en permanence, nouvel « ami » de confiance, le robot social. Dans ce cadre actuel et générationnel, ne pas baisser la garde, ne pas désengager, comprendre la qualité propre humaine des interactions de face à face, même « délicates », avec friction.

## **Partie 3 – Conversation à deux chaises 146-282**

En famille 147-191

Entre amis 192-243

Les relations amoureuses 244-282

**III.1** : Appui Maryanne Wolf, Nicholas Carr. *L'asymétrie des relations parents enfants* 170 ; certes positivité des techno 159 mais responsabilité et exemplarité 182. *Thérapies* 184. Du déjà dit, des jolis exemples et surtout les tensions internes entre c'est pas ce que j'aimerais, mais c'est bien ce que je fais (d'où zone d'emprise de la machine, mais pas « addiction ») (177, et encore 291 très clair).

**III.2** : Pour moi c'est le plus neuf car cela travaille les nouvelles normes de cette culture numérique. Enquête 2012 et chiffres 2008-2010 de la généralisation du tél portable note 5 p.513. Le syndrome FOMO (Fear of missing out) 203 ; Amis en chair et en os et amis virtuels 215-227 ; le tél : être d'astreinte 220. Le moi valeur aux yeux du moi : le meilleur moi 222, 272. L'intelligence émotionnelle 225. Appartenance et exclusion numérique 227, 228, 231. Une thèse « Mais avec les technologies, ce qui devait être juste un plus a tendance à se muer en mode de vie »<sup>8</sup>. *ST vs danaboyd* 236.

**III.3** les sous-titres sont super : où es-tu, qui es-tu, Tu as disparu ? Jolies questions liées à son analyse du moment de la séduction (usage de Tinder, silences 271 et non réponses, sms et rupture, marché des rencontres). Une théorie prenant en compte la communauté des utilisateurs : trop de choix !, une situation comme économique avec un marché et chacun ses actifs. Zone d'emprise : un concept souvent repris 254 ; flirter en ligne, nvx pbs 259. Une appli pas pensée pour les échanges amoureux What'app, pbs tech 263 : qui est « en ligne » ? Interpréter le silence 271. Pourtant des positivités numériques 276-77. Cadre des relations amoureuses : l'impression de maîtrise 278, puis, après, se renarcissiser avec les archives numériques 282 ?

#### **Partie 4 – Conversation à trois chaises 283-392**

A l'école 283-335

Au travail 336-392

**IV.1** = « La débandade attentionnelle » : joli sous-titre. On retrouve dans ce chap des thèmes repris (sur le mode multitâche et la performance cognitive 287-88, sur le rôle de l'ennui) ; pas mal des notes savantes autour de la critique des supposés bienfaits de l'hyperattention 293, discute Maryanne Wolf (note 16, 520) sur la plasticité du cerveau, critique danaboyd note 17, 521, discute l'appui sur la mémoire électronique 302 et la perte du temps de l'élaboration, mémorisation et réinterprétation. Passage sur la prise de note 303 et note 23, 522. *ST* est bien placée pour faire une histoire des projets et attentes concernant les MOOK 2012 : 306-320. Note 26, 522, notes 28 et 29, 523 puis encore 32, 42, 45. Reprend son concept d'« objet évocateur » def 308. Analyse les formes TD, CM et « permanences », avec la question des rapports à l'intervention orale et des enseignants et des étudiants : « où

---

<sup>8</sup> Ici on voit que *ST* est plus politique que Carr : elle souhaite une régulation transformation de ces outils, pour ne pas laisser faire l'emprise des machines. Elle ne va pas jusque l'analyse des nouveaux modèles économiques des plateformes comme Casilli, elle ne voit pas le « digital labor », mais plus le plongeon dans une culture relationnelle sous emprise numérique et ses effets jusque les relations démocratiques (intimité, confidentialité, confiance, acceptation des failles et faiblesses).

*s'apprend la liberté d'expression responsable ? » 323, note 47, 526 en positivité numérique : les vertus de l'anonymat. Les outils collaboratifs en ligne 330.<sup>9</sup>*

*IV.2= « Au travail. Sommes-nous en réunion ? Avec deux moments : « au bureau 337-379 puis médecine et d'autres 379... Vu l'intérêt pour les collègues d'Org&Co, je traite cela en **Item 3***

### **Partie 5 – Pour aller de l'avant 393-450**

Sur la place publique 394-426

*C'est un moment plus politique qui me paraît central dans la conception de ce livre et qui signe la posture de ST, pas que psychologue et clinicienne et « au MIT » ; Différente de Casilli, engagé lui aussi –la Quadrature du Net- mais, lui, plus socio-économiste et analyste du travail sous l'emprise des plateformes. Elle ? Deux éléments personnels construisent pour partie l'engagement politique de ST. D'une part une expérience juive : la nécessité d'espaces de libre pensée et de confidentialité, et la vigilance car il ne faut pas réagir quand c'est déjà trop tard. D'autre part son engagement dans L'Electronic Freedom Foundation 421 qui travaille à la défense de la vie privée à l'ère numérique. L'organisation de ce passage 5.1 n'est pas si simple. Elle commence en sous-titre avec une question : « Que perdons-nous quand nous parlons par l'entremise de machines ?... mais la réponse est tardive et complexe 417 : si on est dans le flux du « je partage donc je suis », on est submergé par un flot d'expression « d'opinions, de goûts, d'assentiment des autres ». On se perd donc ; et en outre les machines nous renvoient par le traitement des big datas un reflet (« miroir cassé ») de nous-mêmes, interprétation des comportements montrés. Le risque est aussi un changement de normes 414 « Nous ne nous conformons pas aux normes de comportement par crainte de ce qui pourrait nous arriver en cas de déviance, nous nous conformons à une projection de nos intérêts. ». Le démarrage de la partie revient sur le slacktivism (Gladwell, 400). Que produit l'engagement sur le net ? Quelle efficacité, dans l'action politique, des « liens faibles » ? L'inquiétude politique de ST est que les relations numériques construisent une identité (narrative) de soi, conçue comme une succession de situations d'urgence que l'on encaisse comme catastrophes traitées comme des intempéries. Comment travailler alors des « politiques publiques ». Or la politique doit s'emparer de la question de l'identité individuelle et de la citoyenneté à l'ère du big data 424. Ensuite, appui sur Foucault 412 et Deleuze (le « dividi ») note 19, 535, « nos doubles numériques sont produits de la surveillance en ligne ». Le plus riche selon moi, c'est son analyse : le savoir nous met dans l'incertitude et c'est déroutant (le flou dans les détails 421 : « qui sait ce que cela veut dire exactement –surveillance de la NSA de la communauté Linux- Est-ce une personne qui me surveille ? Ou bien un algorithme ? Qu'est-ce qui est identifié : mon nom ? Ou mon adresse IP ? ». On ne sait pas, on ne peut pas savoir. Mais, quelque chose de grave s'est déjà produit 423 : les données recueillies pour la manipulation par la publicité touchent les traitements*

---

<sup>9</sup> Ici je fais une sorte de résumé des points intéressants. Je laisse de côté mes distances et/ou critiques, souvent autour de la question, mais on faisait quoi « avant » (hyperactivité et travail diffracté, voire « dispersion »). ST pose comme affirmation que la présence même du smartphone transforme les relations et la psyché. A-t-on déjà « basculé » ? –alors quelles différences entre la dispersion « avant » puis « avec »- Qui et où « on » a déjà basculé psychologiquement et relationnellement ? Décrire les dangers du télétravail et de l'enseignement en distanciel avec MOOC c'est intéressant. Montrer au nom de quoi les technophiles de Harvard, Stanford etc les développent, c'est vraiment intéressant –et ici ST est en proximité de ces gens, ses collègues, c'est mieux informé que Ganascia qui est sur l'idéologie des tenants de la « Singularité ». Soit, cet ouvrage qui construit un « reprenons en main nos relations et nos normes », « dramatise » pour un « nous » ciblé, américain. Ma question : le futur de tous ?

médicaux suivis, l'heure où on se couche : possibilités d'intervention et d'intrusion dans nos vies inédites 424.

La lame du temps 427-450

*Drôle de titre qui vient d'une citation de Thoreau, le poète, en dernière page de cette partie. En réalité on a ici des conseils (12 conseils voir Item4). Je pointe quelques passages clairs : Une thèse 443 « Nous avons été amenés à croire qu'il était juste de troquer nos données personnelles contre des services gratuits et des publicités ciblées. Cette vision très discutable de l'équité a endormi notre esprit critique. ». Une proposition politique : 445 « Un des leviers pour amorcer la discussion serait que notre besoin de solitude, d'intimité et d'espace de libre-pensée devienne une question politique » ; 446 une posture d'action : « Mais il est crucial de se concentrer sur les lieux où les conversations peuvent naître et d'en faire la reconquête, plutôt que de se contenter de demander aux gens de couper leur téléphone. »*

## **Partie 6 – Une quatrième chaise ? 452-486**

### **1. La fin de l'oubli 452-486**

*Je pensais qu'au fur et à mesure des chapitres et parties, je serai plus « synthétique ». Je crois que je me trompais : ici c'est somme toute le plus engagé professionnellement (Psychologue au MIT suivant les innovations des ingénieurs, psy-analyste de longue date) et citoyennement. Un seul sous-titre (qu'oublions-nous quand nous parlons à nos machines) proche du sous-titre du 5.1. Ici, en termes de « machines », elle analyse la vie affective quand on pratique Siri (465), les boîtes de dialogue et assistants personnels, les robots compagnons (note 21, 547, ses collègues remerciés). Elle analyse ce que fait un robot (doté de voix humaine), qui nous comprend, ou nous donne avec sa voix le sentiment qu'il nous comprend (or qu'est-ce que l'IA peut connaître de nous, juste capable de singer l'empathie et la connexion 457). Elle analyse du coup aussi les transformations relationnelles de ceux qui vivent avec. Certes l'optimisme technologique confie des « missions de rédemption simples » (455, 471) qui pourrait être du renfort de cavalerie dans des situations difficiles (482). Mais les 4 promesses –voir Item5- (479) des techno auxquelles nous sommes vulnérables (485) doivent nous faire réfléchir. ST est, dans cette dernière partie, aussi « psy », et joliment, avec des questions décalées (son interprétation de ce que fait Thomas 474-477 est limpide). Elle est aussi péda avec ses Q 462. Elle se montre en butte, dans des émissions et plateaux télé avec d'autres personnes « technopositives », à un manque de questions (économiques, et philosophiques) de gens qui ne voient pas où est le problème. Ici, son parcours : 472 ; analyse en retour arrière de Eliza (Weizenbaum) 445 ; Kismet 460-461 et sa différence avec une poupée pour les enfants car empêchant le travail de projection propre aux poupées ; 466 Koko, robot pour une psychothérapie automatisée, alimentée par une intelligence émotionnelle récupérée par crowdsourcing, et 470 Paro le phoque « caring machine » (note 23, 547) une machine pour remplacer des boulots pas payés et dont personne ne veut plus 468 qui bien sûr me renvoie à ma vie avec une personne s'occupant de personnes âgées, et aux personnes invisibles mal payées « révélées » par le confinement. Encore sa critique des « objets évocateurs » 481-483.*

Notes de tous les chapitres : 487-549 avec l'effet de difficulté de « suivre » certaines références, dès lors que « op cit » renvoyant à bien loin en arrière.

## **5 : Items**

### **Item 1= Les technologies de la culture numérique c'est quoi ici ?**

Je fais cet item car souvent je reproche aux collègues de ne pas dire quels outils numériques ils étudient précisément (certains c'est « des intranets ») et de ne pas préciser les dates d'apparition, de généralisation... Ici ce n'est pas le cas.

ST explique bien qu'elle a démarré en s'intéressant aux écrits numériques sms, mails (et les situations « plutôt par sms » ou au travail « plutôt par mail » 354), notant même la « téléphobie » (phobie du téléphone : Le Monde campus 27/02/2020 « génération » p6 : « l'angoisse du coup de fil ») 207. Arrivée des smartphones dans les relations d'ados 199. Changement des normes de contact 219, 275. Du coup problématique sur l'écrit plutôt que l'oral, avec analyse des nouvelles manières de ponctuer par sms 185, 275, sur la correction avec des amis de ses sms et messages Facebook : mise en scène 123, 166. Smartphones et accros au mode multitâche 70, 195.

Dates d'arrivée et de généralisation 207, 247.

Brève histoire 197 Facebook et sms 200. Internet et les smartphones 21, Siri...les albums photo algorithmiques et les effets d'affect 129, les applis 195, les Lunettes google glass 233-235, le GPS.

Puis les Chatbots 80, les outils collaboratifs en ligne 330, les robots sociaux (tout le dernier chapitre : l'expérience des robots doués de voix Kismet 459 et sq, puis Koko, psychothérapeute automatisé 466 et sq, puis le phoque « Paro » (2004) pour personnes âgées. Parler à une machine et se prendre d'émotion : belle analyse de Thomas 474-77.

Si ST dit les ok du numérique 97, elle estime 189 « La culture numérique nous offre de nouvelles possibilités de parler et de nouvelles possibilités de nous taire » et juste après « Les nouvelles technologies ont une emprise sur nous dont nous n'avons pas pressenti l'ampleur ». 236 « Mais je sais aussi cela : les téléphones, les tablettes et les technologies portables du futur qui nous accompagneront 24h/24 fragmenteront notre attention et maintiendront notre regard captif. Ils s'immisceront dans les moments qui sont à la fois les plus intimes de notre vie et les plus déterminants pour notre développement. Ils seront là pour accompagner l'enfant au moment où celui-ci essaie de développer sa capacité d'attachement, son empathie et son aptitude à être seul. Ce faisant ils prélèveront leur tribut. (...) Pour préserver ce qui nous tient à cœur dans la conversation, nous devons concevoir des technologies qui prennent en compte nos faiblesses, et ceux au moins sur deux plans... »

### **Item 2= références aux psychologies**

Ici, c'est compliqué<sup>10</sup>. Il faut avoir une culture plus large que la mienne (et plein de lectures actuelles américaines ! pour comprendre qui ST cite et qui elle laisse de côté dans ses notes fournies) et avoir lu ses livres antérieurs.

Je la crois anti-comportementaliste (non à une vision comportementaliste du monde 475 ; elle se déclare hostile à Koko, production d'objet évocateur –psychothérapie automatisée- grâce à du crowdsourcing comportementaliste), en logique avec une approche analytique par la parole (note 17, 544-5, Kohut note 46, 498). Je pense qu'elle se soucie du développement de l'enfant (Piaget, référence à Levinas), réflexion « pédagogique » et de responsabilité éducative. Donc Psychologie du développement et ouverture aux neurosciences (Neurosciences Damasio 27, 495, 41, 497 ; Psy du développement et neurosciences 94, Cain, note 5 502 et 21, 504, 102).

---

<sup>10</sup> Notamment et aussi parce que la question du « sujet » (de l'action, dans le langage) est complexe pour traiter des « communications organisationnelles » (voir Delcambre 2019)

Elle est centrée sur le développement affectif (pourtant guère de Mead) et le passage à la vie adulte (famille, amis, amoureux, travail), dans une analyse générationnelle d'une rupture à la fois des normes relationnelles (je ne traite pas ici : ruptures, excuses, silences... Les relations humaines mises à mal dans notre monde numérique 15) et du « pacte générationnel » (Modification du pacte des générations ? 482). La question centrale est sur la perte de l'empathie chez les plus jeunes depuis 2010 (donc nombreux travaux sur l'empathie).

Cela suppose bien sûr une réflexion sur le « sujet » (ici le moi, le self). D'où des références : le moi fragile (Le moi fragile Kohut, l'autre comme self-objet note 46, 498), Winnicott et la solitude et l'ennui comme positifs dans le développement (Appui Winnicott 2015 42, 95, 99, 107 ; Positivité de l'ennui 101, 289, 292 ennui et hyperactivité 29 ; Positivité de la solitude 101). La construction de soi et l'intimité (La question de l'intimité 127). Concept de « soutènement (Soutènement 198) ; d'où vient la confiance acquise dès le début (Erikson psy la confiance acquise au tout début 161, et Levinas : voir le parent). Elle pose le rôle de la mémoire non numérique dans la relation (La mémoire et son rôle dans la relation 234)

Elle pose l'asymétrie de la relation parent/enfant (Asymétrie des relations parents-enfants 170), et l'importance de l'engagement à l'égard d'autrui (empathie, intelligence émotionnelle liée au face à face : L'engagement 49, 191 ; hyperattention et engagement 297, s'exposer émotionnellement, l'intelligence émotionnelle 225, 359. Il s'agit de « reconquérir l'attention à » (Reconquérir l'attention à (empathie) 67). Cela suppose l'acceptation par le sujet des incertitudes, des fragilités, de ses points faibles (Accepter ses points faibles 43 ; Positivité de la vulnérabilité 125 (et de l'introspection)) et des charges émotionnelles du face à face, des discussions difficiles (Garder la prise en charge émotionnelle 483).

La base est une culture analytique s'opposant aux fausses maîtrises de la mise en scène d'un moi rêvé, d'un meilleur moi fabriqué par l'écrit (Ce que devient le moi rêvé pour le moi 124, le 2<sup>ème</sup> moi 395-6 ; Le meilleur moi 222, 272-3, 276-7). Et ses effets retour. Elle prône le « vagabondage de l'esprit (les libres associations en psy) comme liberté de l'esprit ouvert aux silences et aux surprises : savoir décrocher Vagabonder 98, 112, 115, 141, 295 (décrocher).

Elle est d'une culture analytique prônant la cure par la parole. En conséquence... cela conduit à l'analyse des objets évocateurs (qui miment la présence et la connexion, avec l'importance de leur voix (Objets évocateurs 120, 308, 483 ). Elle a une position « éducatrice » contre le désengagement (Contre le désengagement des adultes 477) ; et elle estime que l'on peut changer la situation dès lors qu'on n'accepte pas l'analyse en termes d'addiction (Refus de l'addiction à 177, 291). A la place c'est le concept de « zone d'emprise de la machine » qui lui vient de Dow Schüll (109, 377)

Cette pratique d'analyste lui fait faire une série de remarques contre-intuitives et poser des questions autrement (231, 252, 276, 465...).

### **Item 3= culture numérique et travail**

Je réaménage l'organisation de 337-379 « au bureau » par centres d'intérêts différents de ceux de ST.

Elle : au bureau :

Chronique d'une journée ordinaire 338 ; Des réunions qui n'ont sont pas : le syndrome de Hansel et Gretel 342 ; Y a quelqu'un ? 347 ; Education aux bonnes manières en réunion 349 ; De l'importance de partager le même espace 353 ; Pilote cherche à reprendre les

commandes 358 ; Il faut que vous en parliez 359 ; Des salariés aux quatre coins du monde 362 ; Ramener les salariés « au bercail » 364 ; Des rendez-vous causerie 367 ; Inscrire les solutions pratiques dans une culture de la conversation 369 ; Quand l'aménagement ne suffit pas 372 ;

Puis « Médecine et conversation » 379 ; Les mesures à prendre et les solutions à inventer 383 ; Un verre et une poignée de main 390.

(Il y a un passage de retour sur les Hackers 373). On est ici encore dans une culture générationnelle, mais avec des jeunes plus ou moins à l'aise dans leurs pratiques, et quelques seniors dirigeants qui veulent changer les choses (collocation et coopération). Certes le dvpt international délocalisé 343, 362 produit du distanciel et des outils numériques de coopération (elle ne parle pas de coopération 374), mais c'est toute une génération qui évite le téléphone, les contacts directs, entre collègues si pb, avec clients pour les contrats (conflits et conversation 347, les contacts en chair et en os et la confiance dans le commerce, 390-91). Deux centres d'intérêt pour ST : les « réunions » (programmées vs les discussions spontanées 351, 354 ; avec le développement international la multiplication des réunions et du coup pour certains les « réunions sacrifiées » 343, problèmes de management des réunions 344, les femmes qui vont aux toilettes pour répondre aux sms qui ont lieu durant la réunion, la « fausse présence » et la nécessité de compte-rendus/mémentos de réunions – accountability ?!- sinon personne ne se souvient faute de concentration/attention. L'invention des réunions debout en démarrage de journée. Des managers pensent autrement les espaces et les temps (le calme 386). ST imagine, je l'ai signalé plus haut, que l'entreprise est un lieu possible de retournement des normes de l'ère numérique. 77, 342, 382-83

Il y a là la question du rapport aux jeunes collègues (« Parce que nous allons peut-être devoir expliquer à nos jeunes collègues que ça ne se fait pas de mettre à jour son profil Facebook pendant les rendez-vous clients. En effet, même si cela nous semble évident, c'est quelque chose qu'ils ignorent peut-être, 353) et en conséquence de la responsabilité managériale et DRH en développant une « culture d'entreprise » 370, 373.

Pour moi ce qui reste à comprendre et à travailler c'est « le mode multitâche » (media-multitasker) 287 (un mythe en ce qui concerne l'efficacité : 288).

#### **Item 4= Les 12 conseils de « la lame du temps »**

1=Ralentissons 431

2=Protégeons notre créativité. Prenons notre temps et ménageons-nous des moments de tranquillité 431

3=Créons des espaces protégés pour la conversation dans la vie quotidienne 432

4=Considérons le mode monotâche comme la nouvelle tendance et efforçons-nous de ne faire qu'une seule chose à la fois 434

5=Parlons avec des gens dont les avis sont différents des nôtres 434

6=Respectons la règle des 7 minutes (*i-e : avant de rompre un début de conversation qui ne semble pas productif, en laissant les silences au travail*) 435

7=Arrêtons de voir le monde comme un ensemble d'applications 436

8=Choisissons des outils adaptés 438

9=Repérons nos incohérences et tirons-en parti 439

10=Souvenons-nous de ce qui fait le sens de la vie 439

11=N'esquivons pas les conversations difficiles 441

12=Essayons d'éviter la logique du tout ou rien 444 (« De même, dans notre contexte actuel, notre intention n'est pas de tirer un trait sur les réseaux sociaux, mais de renégocier le contrat social qui nous lie à eux. »)

**Item 5= « les quatre promesses des technologies numériques » et 3 aspects à penser...**

Dans Partie 6 La fin de l'oubli, 479 : « si, les technologies de communication exercent un tel attrait sur nous, c'est en partie parce qu'elles nous promettent d'exaucer quatre promesses. Premièrement, qu'il y aura toujours quelqu'un pour nous écouter. Deuxièmement, que nous pouvons faire usage de notre attention à notre guise. Troisièmement, que nous n'aurons jamais à souffrir de la solitude. Et quatrièmement, que nous ne nous ennuyons jamais. »

3 aspects à réexaminer 78-79. 1 : internet favorise l'entre soi, nous isole dans des bulles d'information bien hermétiques où aucune voix dissonante ne pénètre jamais. Donc accroît la cristallisation des fronts. 2 : qd la politique investit internet, les gens commencent à parler de l'action politique en termes de choses qu'ils peuvent faire sur la toile. Un pouce levé pour provoquer un changement de société ? Où sont les échanges verbaux tissés sur le long terme : la technologie nous donne l'illusion d'être entourés en nous affranchissant des exigences de l'amitié. 3 : les communications numériques facilitent la surveillance des utilisateurs. Données que les fournisseurs des moyens de communiquer sur internet collectent, se les approprient pour mieux nous vendre des choses. Une routine aux USA par le gouvernement : l'enregistrement des métadonnées.