



HAL
open science

Régine Bercot, Aurélie Jeantet, Albena Tcholakova
(dir.), *Émotions, travail et sciences sociales*

Olivia Foli

► To cite this version:

Olivia Foli. Régine Bercot, Aurélie Jeantet, Albena Tcholakova (dir.), *Émotions, travail et sciences sociales*. Nouvelle Revue du travail, 2023, 22, pp.207 - 294. 10.4000/nrt.14001 . hal-04871305

HAL Id: hal-04871305

<https://cnam.hal.science/hal-04871305v1>

Submitted on 7 Jan 2025

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

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



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License



Régine Bercot, Aurélie Jeantet, Albena Tcholakova
(dir.), *Émotions, travail et sciences sociales*

Olivia Foli



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/nrt/14001>
DOI : 10.4000/nrt.14001
ISSN : 2263-8989

Éditeur

Nouvelle revue du travail

Édition imprimée

Pagination : 207-294
ISBN : 978-2-7492-7753-0
ISSN : 2495-7593

Ce document vous est fourni par Conservatoire national des arts et métiers (Cnam)



Référence électronique

Olivia Foli, « Régine Bercot, Aurélie Jeantet, Albena Tcholakova (dir.), *Émotions, travail et sciences sociales* », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 22 | 2023, mis en ligne le 11 avril 2023, consulté le 07 janvier 2025. URL : <http://journals.openedition.org/nrt/14001> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/nrt.14001>

Ce document a été généré automatiquement le 26 octobre 2023.



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Régine Bercot, Aurélie Jeantet, Albena Tcholakova (dir.), *Émotions, travail et sciences sociales*

Olivia Foli

RÉFÉRENCE

Régine Bercot, Aurélie Jeantet, Albena Tcholakova (dir.), *Émotions, travail et sciences sociales*, Toulouse, Octarès, 2022, 198 p.

- 1 Les émotions sont au cœur de la vie sociale. Elles sont de surcroît inhérentes au travail réel et à l'expérience de l'activité, à double sens, puisque l'émotion est mouvement – nous mettant en action – et que le travail nous transforme et nous affecte. Pourtant, les émotions ont « globalement été laissées de côté, si ce n'est oubliées, de l'histoire de la sociologie (et plus largement des sciences sociales) » (p. 8). Elles renvoient en effet à une intériorité et à une intimité, dimensions avec lesquelles la sociologie est peu à l'aise, *a fortiori* quand il s'agit d'étudier un monde du travail dominé par la rationalité et se voulant « a-émotionnel » (p. 10). Néanmoins, dans les entreprises, se développent des dispositifs de management visant la gestion des émotions, à des fins instrumentales de contrôle et de normalisation comportementale. La notion de « compétence émotionnelle » s'est ainsi répandue, favorisant une lecture individualisante et psychologisante des rapports sociaux.
- 2 Telles sont les positions affirmées dans cet ouvrage, militant pour la reconnaissance de la variable émotionnelle et la mise au jour des phénomènes de domination, grâce à la portée heuristique et critique de l'approche par les émotions. Il y a « de grands enjeux sociaux à étudier et reconnaître les émotions afin de penser et d'organiser le travail autrement » (p. 13), eu égard notamment à la santé au travail. Le maintien de l'ordre social peut en effet être lu à travers la question des émotions, s'articulant bien avec la théorie des rapports sociaux de classe, de genre et de race. Pour Régine Bercot, Aurélie

Jeantet et Albena Tcholakova, « s'interroger sur la place des émotions dans le travail bouscule nos manières de penser ». Elles revendiquent un positionnement conceptuel et épistémologique consistant à « affectiver le travail » (p. 20). Les recherches sur le genre et le *care* ont ouvert en cela des voies essentielles. Mais les autrices veulent élargir le prisme car les émotions sont au cœur de tout travail, quel qu'il soit.

- 3 Plutôt qu'exposer des travaux empiriques¹, le choix est celui du cadrage épistémologique et conceptuel. Ce livre collectif, publié en 2022, est le fruit du colloque international organisé au CNAM en 2014. L'introduction, non signée, s'adosse à la conférence inaugurale de Jeantet, autrice de référence sur le thème². Le livre réunit des intervenants, chercheurs et praticiens, venus de disciplines et de pays différents, ainsi que la célèbre sociologue Hochschild. Il ne comporte pas de recoupement thématique mais une collection d'articles, chaque auteur creusant son sillon et apportant un éclairage important depuis sa discipline.
- 4 Arlie R. Hochschild ouvre la série des 8 chapitres. Outre ses perspectives majeures, l'article offre un cadre de référence pour la discussion des contributeurs suivants, servant ainsi de repère pour suivre les débats et controverses scientifiques. Paru en 1975, il est antérieur à la publication du désormais célèbre *The Managed Heart* (1983). Hochschild y présente un modèle de l'acteur sensible et le met en perspective par rapport à d'autres sociologies. Elle constate que les sociologues ont négligé les sentiments : « le prisme de notre culture rationaliste et technologique nous amène à percevoir et à ressentir les émotions comme des obstacles ou des données non pertinentes pour ce que nous faisons » (p. 22). L'acteur sensible apparaît par contraste de deux autres modèles implicitement mobilisés en sociologie : l'acteur cognitif conscient et l'acteur émotif non conscient. Les travaux d'Erving Goffman sont précisément discutés. S'ils établissent que l'acteur social calcule plus qu'il ne le pense, ils ne montrent pas suffisamment à quel point il ressent de manière socialement déterminée ni jusqu'où « le « social » est plus profond que ce que nos images usuelles de l'acteur social nous ont fait supposer » (p. 47). La théorie des émotions d'Hochschild établit notamment à quel point l'étude des émotions est essentielle pour analyser les rapports de domination, et les rapports sociaux de sexe en particulier. L'exemple de l'expression genrée de la colère est particulièrement stimulant.
- 5 Christophe Dejours (chap. 2) inscrit sa discussion de la sociologie des émotions en réponse aux perspectives ouvertes par Hochschild. La critique qu'il adresse, depuis l'horizon de la psychanalyse, repose principalement sur l'impensé de l'inconscient – « ingrédient psychique essentiel » (p. 52) – par la sociologie et sur l'idée, venant de Freud, que « le moi n'est pas maître dans sa propre maison » (p. 55). Les contraintes émanant de l'inconscient jouent sur l'agir expressif et introduisent « une concurrence entre l'inconscient et les contraintes sociales sur la présentation de soi » (p. 52). Quelles que soient les injonctions émanant de la société, il y a une lutte entre le moi et l'inconscient, relevant du domptage des pulsions. Dans cette lutte, le moi peut perdre la partie. Dejours note d'ailleurs que la psychanalyse parle d'affect – lequel renvoie au rapport au corps et à la pulsion – et non d'émotion, terme absent de son vocabulaire. Tout en saluant les apports d'Hochschild, il relève que travailler ses sentiments est possible mais fait payer un tribut à l'inconscient, mettant le moi à l'épreuve de la souffrance. Or le risque de crise d'identité et de décompensation psychopathologique est occulté par la théorie sociologique du travail émotionnel. Dejours pointe, en conclusion, que toute activité et toute organisation du travail « implique[nt] une

confrontation au réel qui exige un travail de soi sur soi » (p. 63), soulevant des enjeux majeurs de santé mentale du travailleur. Ainsi, par l'approche psychanalytique, il éclaire les processus d'intériorisation des attentes de comportement émotionnel au-delà de ce que propose la sociologie. Sa conception du sujet est certes autre que celle d'Hochschild, mais il souligne à bon escient les phénomènes psychiques en jeu dans le travail réel, ainsi que les risques de violence au travail.

- 6 Angelo Soarès (chap. 3) reprend et discute le concept de travail émotionnel d'Hochschild à partir d'une revue de littérature mobilisant des connaissances produites en Amérique du Nord. Le titre annonce tout de suite la couleur : « *pour une sociologie avec émotions* » (p. 65). L'auteur établit que la définition du concept d'émotion ne fait pas consensus. Il préfère parler *des* sociologies des émotions, ce qui donne d'importants points de repère, tant du point de vue chronologique que sur le plan épistémologique, dans la mesure où il passe en revue un très large éventail de théories. Le chapitre se centre ensuite sur le concept de travail émotionnel, synthétisant précisément la théorie d'Hochschild, puis dressant des perspectives sur ses développements et les pistes ouvertes. Le cadrage est mené avec une importante somme de travaux recensés. Au-delà d'une simple mise à plat des théories choisies, les lacunes, critiques et enjeux sont évoqués. Soarès mentionne par exemple que certains métiers ont été très étudiés – ceux majoritairement féminins du secteur tertiaire, tels les métiers de serveuses, caissières, etc. – au détriment de l'étude d'autres métiers (policiers, etc.). Le concept de travail émotionnel est lu sous plusieurs facettes et appliqué à plusieurs domaines, en particulier au travail dans le cadre d'une relation d'emploi, au travail domestique et à la dimension du *care*. On retiendra la discussion sur travail émotionnel et rapports sociaux, ceux-ci étant appréhendés en termes de genre, de race et de classe. Une critique de la théorie sociologique des émotions est également posée, fondée sur la relative désincarnation de l'approche. Soarès déplore que Hochschild développe peu cette dimension, malgré la forte présence du corps et du visage dans sa théorie (en référence au recours à des stratégies corporelles pour gérer le travail émotionnel). Il regrette finalement qu'un aveuglement de la sociologie subsiste quant à la centralité des émotions dans la vie sociale et qu'une lutte soit nécessaire pour faire reconnaître cette approche.
- 7 L'auteur du chapitre 4, Julien Bernard, est un sociologue possédant deux ouvrages à son actif sur les émotions au travail³. Il montre ici en quoi la prise en compte des émotions (au travail) permet de comprendre et d'expliquer les logiques sociales, les pratiques sociales et la société. Cet objectif ne va pas de soi, tant les émotions semblent « de prime abord inappropriées à l'objectivation et à la prétention souvent généralisante de la sociologie » (p. 86). Une distinction stimulante entre l'analyse *des* émotions et *par* les émotions est proposée. Elle soulève des points de méthode et de posture. Elle permet également de distinguer la compréhension sociologique de l'explication. Un apport majeur est d'appliquer l'analyse des émotions à l'activité de travail et à l'expérience des professionnels, montrant les émotions en acte – les passages ethnographiques sur les pompes funèbres sont à ce titre fort stimulants. L'intérêt réside aussi dans l'affirmation d'une posture de recherche singulière, à la fois relationnelle, constructiviste et historicisée, « l'histoire culturelle » (p. 91) étant nécessaire pour comprendre ce qui se joue en situation à un moment donné. De manière judicieuse et didactique, l'enquête sur les émotions des professionnels funéraires et sur les émotions de deuil est mise au service de l'illustration des théories et des articulations conceptuelles. On saisit ainsi

les enjeux épistémologiques ce que l'approche *des et par* les émotions met au jour, concernant à la fois le travail, l'activité, un groupe professionnel et la société.

- 8 Mobilisant une approche historique de la prise en charge de la fin de vie, Michel Castra (chap. 5) étudie « les règles de sentiments » à l'œuvre dans les unités de soins palliatifs à l'hôpital. Les soignants y sont confrontés à un risque d'« épuisement émotionnel » du fait d'une activité consacrée au « processus de spécialisation du mourir » (p. 101). Celle-ci suppose d'accorder une place centrale à la subjectivité des soignés comme des soignants, tout en mettant à distance la confrontation à la souffrance. La question est mise en regard d'évolutions sociétales et managériales : « la routinisation de la mort ne va plus de soi » (p. 106). Compte tenu de la centralité des aspects empiriques, il est dommage que la méthode et la démarche ne soient pas situées. On aimerait savoir dans quelles conditions les enquêtes et les observations des collectifs de travail ont été réalisées, et quelles étaient les caractéristiques des services et des populations étudiées. L'oscillation entre genres féminin et masculin pour parler des professionnels est par ailleurs ambiguë. L'article est néanmoins stimulant. La singularité de l'activité et des objectifs productifs en unité de soins palliatifs permet de mener un tour d'horizon sur la prise en charge collective des émotions dans un univers organisé. On apprend que la stabilité émotionnelle collective est assurée grâce à une sélection des patients en fin de vie – accueillir des soignés portés sur une « dynamique relationnelle » – qui améliore les conditions de travail (p. 110). Castra montre aussi la rupture dans l'organisation du travail et la formation des professionnels, au cours des années 1980, à la suite de l'introduction des espaces d'expression des émotions et donc à la reconnaissance explicite de cette dimension, source de valorisation de l'activité. La normalisation des comportements au travail et les routines de protection sont données à voir de façon dynamique, en interaction avec les soignés et leur famille, et également en référence à une norme, venue de la psychiatrie.
- 9 Le chapitre 6 se démarque par sa forme atypique et le point de vue adopté. Arlette Farge y expose la position de l'historienne vis-à-vis des témoignages, dont les émotions et affects, qu'elle retrouve dans son travail à partir des archives (celles de la police au XVIII^e siècle). Cette approche diffère de celle des articles fondés sur des démarches par observations et entretiens compréhensifs. Farge apporte néanmoins un résultat central : notre manière de dire, de témoigner, ainsi que le travail d'interprétation du chercheur, sont datés historiquement. En conséquence, le chercheur se fourvoierait s'il oubliait d'intégrer les éléments de contexte et de culture de l'époque dans l'appréhension de son matériau. Par exemple, considérer l'oppression policière à laquelle étaient exposés le peuple et les pauvres au XVIII^e siècle est nécessaire à la compréhension de leurs témoignages dans les archives de l'époque. Farge prône, pour les sciences sociales, une approche sensible, par les affects, tenant compte de « l'être singulier et de son histoire » (p. 124) amenant, par agrégation, à saisir le commun. Sa proposition de posture de recherche et d'écriture, fondée sur une double entrée, mérite l'attention des sociologues : d'une part « je suis émue et je distancie, réfléchis » ; d'autre part « ce qui est dit, narré est le produit d'émotions d'autrefois qui sont autant d'événements » (p. 126). Elle autorise ainsi l'intrusion du politique dans le récit historique, là où d'aucun ne verrait que de l'anecdotique.
- 10 Se fondant sur la théorie d'Hochschild, Patricia Paperman (chap. 7) propose une lecture dynamique du rapport entre émotion et domination – terme néanmoins absent du corps du texte. Des règles de sentiment s'imposant, la situation où se ressent l'émotion

est cadrée par des conventions et, partant, des rapports de pouvoir. L'auteure nous fait cheminer dans son parcours de recherche. Elle partage ses découvertes, montre comment l'approche par les émotions s'est imposée à ses yeux et comment elle a élaboré sa théorie. Les aspects épistémologiques sont passionnants. Au-delà d'un état de l'art, l'auteure pose au fur et à mesure des considérations et raffinements théoriques, mis au service des pépites ou énigmes empiriques qu'elle a rencontrées. Selon elle, les manifestations émotionnelles s'éloignant des conventions ne sont pas étudiées par la sociologie, laquelle écarte ce qui apparaît comme trop privé ou trop individuel faute de pouvoir y lire ce qu'il y a de social dans le singulier. Elle insiste alors sur l'absence d'étude de certaines émotions, comme l'expression du sentiment d'insécurité des acteurs sociaux là où les statistiques contredisent leurs propos. Les recherches se concentrent en effet sur ce qui fait ordre social alors que l'action et la vie en société sont faites de tensions et de désordre, confortant en cela une vision erronée de la société, ordonnée et figée. Elle montre l'enjeu politique qu'il y a à occulter des sentiments d'acteurs non dominants, ou plutôt n'adoptant pas les points de vue conventionnels. Le propos sur le cadrage d'une situation est stimulant. L'émotion n'est pas la sensation. Elle contient un jugement – même si elle ne peut s'y réduire – les acteurs opérant en situation une évaluation de ce qu'il est en train de se passer et de ce que sont les conventions sociales, y compris lors de la manifestation émotionnelle. Paperman évoque les acteurs ayant la capacité institutionnelle de dire ce qu'il en est des émotions des autres. Des sentiments sont alors disqualifiés : « Ils ne sont pas recevables par ceux qui ont la capacité et l'autorité de statuer sur leur existence et leur signification comme si le monde que ces sentiments font apparaître à partir d'expériences sociales différentes n'existait pas d'un point de vue autorisé » (p. 137). Cette stimulante démonstration permet aussi d'appréhender l'émotion lorsqu'elle brille par son absence.

- 11 À partir de sa double posture de sociologue et de clinicien intervenant, Thomas Périlleux (chap. 8) aborde les émotions et les affects à travers le travail et les milieux de travail. Il traite un phénomène à enjeu majeur pour la santé : être « désaffecté » par ou dans son travail. À l'aune de la métaphore du bâtiment désaffecté, Périlleux montre que si la souffrance au travail n'est pas nouvelle, « certaines formes de désaffectation dans le rapport à soi et aux autres » produisent des ravages (p. 145). L'auteur expose d'abord une critique de la sociologie des émotions qui, si elle éclaire les interactions et les règles de sentiments, fait l'impasse sur une conception du sujet qui soit « éprouvé affectivement » (p. 147), y compris par des symptômes. Il subsiste une lacune concernant les pulsions et la lutte entre le Je et le Moi – critique déjà adressée par Dejours à la sociologie des émotions. Partant, Périlleux évoque les méfaits produits par « la dévitalisation conduisant le sujet à perdre la notion d'ancrage dans son corps » (p. 149). Il montre clairement et subtilement les injonctions gestionnaires et ce qu'elles font aux travailleurs, ainsi que les pathologies du travail. Certains paradoxes sont stimulants. Un sujet peut se laisser désaffecter par une impassibilité – érigée en norme de travail et en défense – « tout en manipulant des émotions associées à la toute-puissance la fierté de l'excellence, le plaisir de compter parmi les élus, l'excitation de l'expansion de soi » (p. 151). Ce fin constat explique que la déshumanisation puisse se faire avec un trop-plein d'émotions. L'auteur souligne également le cynisme comme « mécanisme de blindage » (p. 152) et en appelle à une lutte contre celui-ci, au nom de la préservation du lien humain. Avec une jolie touche de poésie, une invitation à ne pas

se laisser désensibiliser est lancée afin d'éviter l'effritement des individus et des collectifs de travail.

- 12 La conclusion de l'ouvrage est à l'avenant de l'introduction : engagée et recentrant le propos sur le travail et ses enjeux contemporains. Elle évoque la porosité entre émotions au travail et hors travail. Des messages de vigilance voire de résistance sont adressés aux acteurs sociaux, avec des propositions – notamment l'impératif de disponibilité aux émotions dans les collectifs de travail. Une ultime déconstruction est posée à trois niveaux : le plan subjectif individuel, la régulation collective *in situ* nécessaire au vivre-ensemble et les valeurs sociétales. Les autrices invitent à poursuivre un travail interdisciplinaire, d'autant que la sociologie amalgamerait normes émotionnelles et normes de comportement.
- 13 Un regret peut être formulé à l'égard du genre au travail qui, bien qu'annoncé comme dimension centrale, est inégalement abordé d'un chapitre à l'autre. Un autre point concerne l'expression des émotions. Comment les émotions se manifestent-elles dans le travail et comment les saisir ? En réponse, la démarche ethnographique est parfois évoquée (essentiellement par Julien Bernard). Mais bien que la parole et l'expression soient souvent convoquées, l'étude des pratiques langagières n'est pas appréhendée, ni sur le plan empirique ni en termes de perspectives théoriques. Cette dimension pourrait être abordée à l'aune de la sociolinguistique. Enfin, si les injonctions managériales sont écornées, elles sont plutôt absentes des chapitres. Montrer comment les dispositifs de gestion et de prescription des émotions se déploient en organisation serait une manière de prolonger le propos. La grande richesse des contenus de l'ouvrage est finalement évidente et impossible à restituer, chaque chapitre étant une contribution essentielle, tant en termes d'état de l'art, de concepts et de cadre d'analyse, que de posture ou de méthode de recherche. Lançons donc l'invitation à se plonger dans la lecture d'un livre qui deviendra probablement une référence en la matière.
-

NOTES

1. Comme le faisait par exemple le dossier thématique de la NRT (n° 6, 2015, coordonné par Fortino, Jeantet et Tcholakova) illustrant la socialisation émotionnelle de groupes professionnels particuliers.
2. Voir *Les émotions au travail*, Paris, CNRS Éditions, 2018.
3. Croquemort. *Une anthropologie des émotions*, Paris, Métailié, 2009 ; *La concurrence des sentiments. Une sociologie des émotions*, Paris, Métailié, 2017.

AUTEURS

OLIVIA FOLI

Céreq, GRIPIC, LISE (CNAM-CNRS) et LEST (Aix Marseille Université - CNRS)