



HAL
open science

Comprendre et expliquer. De quelques enjeux sociologiques de l'analyse des émotions au travail

Julien Bernard

► **To cite this version:**

Julien Bernard. Comprendre et expliquer. De quelques enjeux sociologiques de l'analyse des émotions au travail. Octarès. Emotions et Travail, 2022. ⟨hal-04405988⟩

HAL Id: hal-04405988

<https://hal.science/hal-04405988v1>

Submitted on 23 Jan 2024

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.



HAL Authorization

Bernard, J., (2022), « Comprendre et expliquer. De quelques enjeux sociologiques de l'analyse des émotions au travail », dans Bercot, R., Jeantet, A., & Tcholakova, A., (Dir.), *Emotions et travail*, Octarès.

Version précédent la mise en page de l'éditeur

**Comprendre et expliquer.
De quelques enjeux sociologiques de l'analyse des émotions au travail**

Julien BERNARD

Introduction

Le colloque international et pluridisciplinaire qui s'est tenu au CNAM en octobre 2014 sur « émotions et travail : quels apports des sciences sociales ? » est révélateur d'un mouvement intellectuel s'intéressant aux conditions de possibilité d'analyses spécifiquement sociologiques de la vie émotionnelle des individus et des groupes, et du rôle des émotions dans le comportement social¹. L'analyse sociologique des émotions (ou *par* les émotions : la nuance impliquant une posture et des théorisations différentes) nécessite pourtant un certain nombre de précisions, d'éclaircissements ou de justifications tant les émotions, ordinairement conçues comme individuelles, proprement subjectives, et, de surcroît, ambivalentes, changeantes et fugaces, peuvent paraître, de prime abord, inappropriées à l'objectivation et à la prétention souvent généralisante de la sociologie. Nous commencerons par aborder, de manière nécessairement succincte, les cadres théoriques de l'étude des émotions en sociologie. Ceux-ci s'organisent dans un *continuum* entre des approches cherchant à *expliquer* sociologiquement les émotions et d'autres cherchant davantage à les *impliquer* dans l'analyse sociologique. D'un côté les émotions sont vues comme les produits de configurations sociales particulières ; de l'autre elles sont plutôt un moteur, un facteur explicatif de l'action sociale. Cette opposition peut être dépassée dans une posture de recherche que je qualifierais de relationnelle et de constructiviste. Celle-ci aurait, me semble-t-il, l'avantage de combiner la double ambition que Max Weber attribuait aux sciences sociales : comprendre et expliquer. Le cas des émotions dans les mondes du travail illustrera la nécessité de ce double objectif. A la compréhension des effets subjectifs du travail, qui peuvent impliquer certaines actions, doit en effet s'ajouter des tentatives d'explication de leurs conditions sociales de possibilité mais aussi de leurs changements. Une tentative d'articulation plus concrète de ces deux niveaux d'analyse sera présentée dans un troisième temps, à partir d'une étude sur le travail funéraire et le face-à-face avec les émotions de deuil qu'il implique.

1. Etudier les émotions en sociologie : une pluralité de cadres théoriques

¹ Au même titre, en sociologie, que le colloque « Emotions : pratiques et catégorisations sociales » de Nanterre en 2012 (Bernard, 2015a) ou, en histoire, le colloque « L'émotion : de l'espace privé à l'espace public » (Ambroise-Rendu A.-C. & al., 2014), ou encore, en sciences politiques, le congrès 2015 de l'AFSP : « Pour une politique des émotions ». Dans l'espace francophone, durant les vingt dernières années, quelques ouvrages importants, ne partageant pas les mêmes approches, mais traduisant chacun le souci d'une analyse sociale des émotions, méritent d'être mentionnés (Héritier & Xanthakou, 2004 ; Le Breton, 1998 ; Livet, 2002 ; Lordon, 2013 ; Rimé, 2009). En anglais, citons (Flam & Kleres, 2015; Reddy, 2001 ; Turner & Stets, 2006)

L'intérêt de la sociologie pour les émotions n'est pas nouveau. Dans l'histoire de la sociologie, on trouve d'innombrables analyses convoquant les émotions, soit comme objets à expliquer, soit comme facteurs explicatifs : Alexis de Tocqueville et son questionnement sur la passion démocratique et ses risques pour la liberté individuelle, Karl Marx au sujet de l'aliénation et des distorsions de la réalité vécues affectivement qu'elle implique, Émile Durkheim quant à l'importance des sentiments collectifs pour la solidarité sociale, Max Weber sur le rôle de l'angoisse vis-à-vis du jugement dernier comme moteur de l'éthos capitaliste des protestants puritains, M. Weber encore sur l'évacuation des sentiments dans la rationalisation moderne, dans la bureaucratisation par exemple, ou encore Georg Simmel sur les conditions de vie urbaine qui mèneraient à l'indifférence généralisée, etc. Cet intérêt n'est pas étonnant, étant donné à la fois le questionnement quasiment métaphysique que suscite la perception de la force des faits sociaux et des représentations collectives – provoquant l'épreuve de la réalité sociale et la question de savoir comment se développer et vivre selon ses désirs – et le rôle des sentiments et émotions dans les prises de décision, les orientations morales et l'engagement dans l'action. La place des émotions est cependant ambiguë et embarrassante.

E. Durkheim considérait que les sentiments individuels résultaient de l'état du collectif à un moment donné : ils seraient, selon lui, des « manifestations privées » du fait social (Durkheim, 1895/2013) déterminées par les courants d'opinion et la culture. Ce qui est subjectivement ressenti n'aurait pas réellement, pour E. Durkheim, de valeur causale en dernière instance ; le désespoir, par exemple, ne serait pas la cause profonde du suicide car il serait lui-même favorisé par l'état et la forme du milieu social des personnes (situation politique et économique du pays...) et leurs propriétés sociales (âge, sexe, situation matrimoniale, appartenance religieuse...) En outre, les sentiments seraient fortement socialisés et socialement contrôlés. Néanmoins, comme en témoigne l'importance qu'il leur donnait pour le maintien de la cohésion sociale, E. Durkheim considérait que les sentiments avaient la propriété de donner une force, un élan aux actions sociales. Il reste cependant une figure tutélaire pour une tradition sociologique qui tend à expliquer les actions humaines par des dispositions mentales plus ou moins inconscientes, déterminées par la société ou la culture, et par la place, les statuts et les rôles occupés par les sujets dans la société. Appliqué aux émotions, ce schéma de pensée conduit à dire que des schémas affectifs typiques – des façons collectivement partagées de juger ce qui est émouvant ou pas, ce qui doit conduire à telle émotion ou à telle autre, et d'exprimer celles-ci de façon stéréotypée – seraient incorporés et se déclencheraient tel un programme à la perception du déclencheur. Les travaux d'inspiration culturalistes et structuralistes font ainsi des émotions les jouets de forces socioculturelles qui traduiraient tout ou partie de nos identités socialement construites et polarisées (homme/femme, jeunes/vieux, de droite/de gauche, pauvre/riche, etc.) et reflèteraient ainsi nos intérêts et idéologies de classe.

A l'opposé de cette approche, d'autres cadres théoriques placent au centre de l'analyse les actions des individus et des groupes sociaux. Les émotions ou les sentiments y sont considérés non comme stricts reflets d'une position, mais comme partie intégrante du raisonnement des acteurs conduisant à leurs positionnements. Pour V. Pareto, les sentiments sont à l'origine des actions qu'il appelle « non-logiques » que la raison s'efforce après coup de « rationaliser » par un « vernis logique ». L'émotion est aussi à la base, par exemple, de la théorie du « choc moral » de James Jasper, pour expliquer l'entrée dans le militantisme (Sommier, 2015). Dans cette tradition que l'on peut qualifier d'actionniste, les émotions sont souvent intégrées à une architecture cognitive plus globale. Les structures sociales sont alors considérées comme les résultats d'actions contextualisées et déterminées par un ensemble de raisons, d'habitudes, de

valeurs, d'intérêts, de désirs, de croyances, d'émotions, variables selon la position sociale. Les travaux de Jon Elster (2010) sur les mécanismes du « choix émotionnel » ou ceux de Raymond Boudon (1995 ; 2004) sur la reconstitution des arguments et principes à l'origine des sentiments moraux – considérés comme des *jugements* moraux – sont de ceux-ci. Ces auteurs souhaitent donner une réelle force causale aux raisons qu'ont les acteurs de faire ce qu'ils font ; parmi celles-là se trouvent les sentiments inspirés par une évaluation de la situation ou de l'objet (même si, pour J. Elster par exemple, les émotions peuvent venir court-circuiter la recherche optimale d'information nécessaire à la décision la plus rationnelle théoriquement, en précipitant la mise en action).

Une troisième tradition structurante de la pensée sociologique sur les émotions pourrait se trouver, me semble-t-il, dans un ensemble regroupant les inspirations interactionnistes, ethnométhodologiques et figurationnelles. Les émotions ne sont pas ici considérées comme les produits figés du système social, ni comme un élément de la cognition individuelle à la source de l'action, elles sont un paramètre du système d'action, en partie déterminé par la configuration, mais en partie seulement, la déviance émotionnelle étant un facteur primordial de la dynamique du système. Les travaux de Norbert Elias sur Mozart (Elias, 1991), ou sur la nécessité de la maîtrise de soi et de l'expression stratégique des sentiments en fonction de la position des acteurs dans la société de cour (Elias, 1969/2008), illustrent bien cette perspective. Cette tradition présente l'intérêt de s'attacher précisément au « jeu » des émotions : entre émotions tues et émotions dévoilées, entre émotions authentiques et émotions conventionnelles, entre légitimation et disqualification des émotions, entre usages stratégiques et désintéressés des émotions, etc. Elle considère la connaissance ordinaire des émotions comme objet digne d'attention. Harold Garfinkel proposait ainsi d'étudier « *les conditions socialement structurées de [la] production* », du « *contrôle* » et de la « *reconnaissance* » des « *affects sociaux* » via la compréhension (ou la problématisation) sociologique de « *l'arrière-plan de la compréhension commune* ». En d'autres termes, la connaissance ordinaire des émotions s'organiserait dans les relations entre affects sociaux et savoirs de sens commun plus généraux (quoique différents selon les milieux) sur les choses, les personnes, ou les manières de se comporter. Ces relations entre émotions et sens commun faciliteraient la compréhension mutuelle. Elles informeraient la coordination de l'action en permettant de tirer des inférences sur le comportement probable de telle personne ou tel groupe, tout en pouvant être comprises comme moyens voire comme buts de l'interaction car « *c'est précisément de cette relation (avec l'arrière-plan) que les personnes se préoccupent dans leurs descriptions de sens commun de la façon de conduire leurs affaires courantes, de manière à susciter l'admiration ou l'amitié, à éviter l'anxiété, la honte, la culpabilité ou l'ennui* » (Garfinkel, 1967/2007, p. 115).

2. Travail et mondes du travail : les apports d'une approche par les émotions

Le bref panorama des cadres théoriques qui vient d'être esquissé invite à la vigilance épistémologique quant à la manière dont les émotions peuvent être expliquées ou impliquées dans l'analyse sociologique, mais aussi, me semble-t-il, à une certaine forme de pluralisme et de souplesse.

Le cas des émotions au travail a donné lieu, dans la littérature sociologique, à des approches diverses. Il invite à une forme d'intégration des approches déterministes, relationnelles et actionnistes. L'insistance sur les appartenances sociales, par exemple, est au cœur des travaux d'Arlie Hochschild sur le travail émotionnel (Hochschild, 1983/2008) ; celui-ci n'est pas le même si l'on est une femme ou un homme, blanc ou noir, dirigeant ou subalterne : la

dimension du pouvoir est fondamentale. Pour Michel Crozier (1971), les sentiments dans les organisations seraient un reflet des dimensions de pouvoir, qu'il s'agit d'analyser pour comprendre les stratégies individuelles et collectives qui en résultent dans les « zones d'incertitude ». Nombreuses sont les études qui, se basant sur des techniques ethnographiques et qualitatives, ont exploré, sans forcément se référer aux approches individualistes, la place de sentiments individuels potentiellement influencés par des variables sociales dans l'orientation des actions au travail, que ce soit au sujet de la vocation (Bertrand, 2009), de la motivation (Henckès & Nurok, 2015), de la maîtrise des interactions (Mainsant, 2010), ou de la construction identitaire d'un collectif de travail (Bilhaut, 2007). L'importance des jeux de qualification et de disqualification des émotions exprimées sur le lieu de travail (Foli, 2009 ; Brossard, 2015), ou dans des mobilisations collectives le mettant en jeu (Lechaux, 2009 ; Latté, 2015), est aussi souvent soulignée.

Le travail de terrain s'intéressant au rapport des individus à leur travail suppose toujours un effort de compréhension. Joie, satisfaction, sentiment d'accomplissement, ennui, monotonie, aliénation, colère, souffrance, demande de reconnaissance, gêne, embarras, honte, culpabilité, etc., rythment et colorent les journées de travail (ou de chômage). Comprendre les émotions au travail, c'est ainsi souvent chercher à qualifier les effets subjectifs du travail. Par des méthodes qualitatives ou quantitatives, nous mettons en évidence des généralités concernant par exemple les types d'émotions davantage ressenties ou exprimées selon les groupes professionnels, les facettes du travail à réaliser, les types de management déployés, etc. Les émotions sont alors conçues comme des produits du travail. Mais nous pouvons aussi détecter des façons de faire avec les émotions, de les « gérer » ou de les manipuler. Les émotions sont alors conçues comme des objets voire des outils du travail (Jeantet, 2003). Dans les deux cas, s'il s'agit de comprendre ce que ressentent les individus et la manière dont eux-mêmes comprennent les émotions de leur quotidien de travail, ce n'est pas tant pour tirer des lois de fonctionnement de la dynamique des émotions et de la cognition – ce serait plutôt l'objet de la psychologie – mais pour *in fine* décrire l'organisation (l'entreprise, la branche professionnelle, le marché de l'emploi...) *telle qu'elle est vécue*, et, par la comparaison et la mise en perspective des multiples points de vue concernant le segment social étudié, *telle qu'elle est* – si l'on souscrit à l'idée que les aspects objectifs *stricto sensu*, i.e. mesurables, quantifiables, ne pouvant faire l'objet de discussions, ne reflètent pas toute la réalité *sociale* de l'organisation, celle-ci étant aussi le produit des différents jugements et appréciations subjectives la concernant.

Mais cette compréhension doit servir à l'explication. On peut considérer que mettre à jour les raisons qu'ont les acteurs de faire ce qu'ils font de la manière dont ils le font suffit à l'explication. Ce serait cependant négliger le fait que les acteurs mobilisent, pour agir, des stocks de connaissance ou des formes de jugement ordinaires qu'ils ont trouvés *déjà-là*, et qu'ils reprennent souvent à leur compte comme des allant-de-soi. C'est ici que le constructivisme peut apporter une plus-value théorique. C'est ce qu'a bien montré, par exemple, Marc Lorient (2010), au sujet de la notion de stress. Les formes de jugement du « stress » sont variables selon les milieux professionnels : le stress n'est pas la même chose quand on est infirmière, policier ou cadre, et la personne étiquetée comme « stressée » n'est pas jugée de la même manière dans ces différents milieux. La socialisation professionnelle et les enjeux de la présentation publique de sa profession sont différents. Les catégories de jugement des émotions sont différentes et, par ailleurs, soumises à l'historicité (et à la variation culturelle) – ainsi des notions de « bonne » et « mauvaise fatigue » dont M. Lorient (2000) a aussi retracé la généalogie. L'explication des émotions et de leur dynamique suppose donc de tracer les contours du « régime émotionnel » (Reddy, 2014) du milieu étudié et la

manière dont il est appréhendé et utilisé par les acteurs. Or ces régimes émotionnels résultent de mouvements historiques balisant les possibilités de l'expression ou du contrôle émotionnel. Certains de ces mouvements sont parfois considérés comme plus ou moins irréversibles – le processus de civilisation pour N. Elias, ou la rationalisation pour M. Weber – alors que d'autres seraient plus cycliques – par exemple l'alternance de moments de confiance dans le bien-fondé de l'expression des émotions *versus* des périodes de « formalisation » des comportements (Wouters, 2010). Comprendre et expliquer les émotions au travail aujourd'hui nécessite par conséquent une approche d'histoire culturelle. C'est là l'un des apports des travaux d'Eva Illouz (2006) sur les « intimités froides » du « capitalisme émotionnel ».

Selon E. Illouz, « *la formation du capitalisme s'est accompagnée [au 20^{ème} siècle] d'une culture des sentiments. (...) La division conventionnelle entre une sphère publique vide d'émotions et une sphère privée qui en est saturée s'estompe.* ». Mais cette culture des sentiments serait « *très professionnalisée* » : « *on a invité les hommes et les femmes des classes moyennes à accorder une grande importance à leurs émotions, tant sur leur lieu de travail qu'au sein de leur famille, en utilisant les mêmes techniques pour mettre en évidence le moi et ses relations aux autres* » (Illouz, 2006, p. 17). Ces techniques, ce sont celles de l'entretien thérapeutique d'influence psychanalytique. Selon E. Illouz, les psychologues, au fur et à mesure de la structuration de leur groupe professionnel, « *ont revendiqué un statut d'experts dans à peu près tous les domaines (...) Mais nulle part cette influence ne fut plus manifeste que dans l'industrie américaine : les psychologues introduisirent les émotions dans le domaine de la vie économique, ce qui aboutit à une conception radicalement nouvelle de la production industrielle* » (Ibid. p. 28-29). Elton Mayo fut le pionnier d'un remodelage du langage du management par le vocabulaire des « relations humaines ». « *Le bon manager devint de plus en plus quelqu'un qui manifestait des qualités de psychologues* » (Ibid. p.35). L'éthique communicationnelle devint le nouvel « esprit » (au moins affiché) à l'intérieur de l'entreprise. Les changements structurels de l'économie occidentale – le développement d'une économie de services – introduisirent, de plus, la nécessité de soigner la relation à la clientèle, usagers ou bénéficiaires des entreprises et administrations. La communication et la « gestion » des émotions apparut comme primordiale, impliquant, sur le marché de l'emploi, le développement d'un « marché de la personnalité », comme l'analysait Charles Wright Mills (1951/1966) dans *Les cols blancs*, et, pour reprendre les termes d'Arlie Hochschild, une « marchandisation des sentiments ».

Le développement parallèle, dans la seconde moitié du 20^e siècle, de magazines souvent destinés aux femmes popularisant les concepts de la psychologie et incitant les lecteurs à s'écouter et surtout à parler de ses émotions, aurait en outre, selon E. Illouz, profondément modifié l'économie psychique des Occidentaux, en contribuant notamment, *via* les discussions intraconjugales et la modification des relations dans les entreprises, à brouiller les différences de genre, les hommes étant eux-aussi invités à s'exprimer émotionnellement. Se serait développée une informalisation des mœurs – puisque les codes de comportements sont moins stricts qu'à l'époque victorienne immédiatement antérieure à l'âge d'or du capitalisme – mais une informalisation *rationalisée*, ce concept traduisant le paradoxe du style émotionnel contemporain : il faudrait exprimer spontanément ses émotions mais de manière convenable – peut-être dans un « contrôle des émotions décontrôlées » dont parlaient N. Elias et E. Dunning (1994) à propos des supporters de football –, penser ses émotions tout en les contrôlant, les écouter tout en en faisant un « objet », bref développer son « intelligence émotionnelle » pour citer le titre d'un best-seller américain sur la gestion des émotions (Goleman, 1995). On peut envisager ici que ce mouvement historique et culturel influence « du dehors » les professionnels de toutes sortes, tout en leur donnant des références leur permettant d'orienter

leurs raisonnements et leurs actions, et de penser, étiqueter et juger leurs émotions et celles des autres.

3. Travail funéraire et face-à-face avec les émotions du deuil

Lors de ma thèse de doctorat qui était consacrée aux « émotions et rituels dans le travail des pompes funèbres » (Bernard, 2009), j'occupais la position de porteur de cercueil et pouvais ainsi observer de près les attitudes de mes collègues, recueillir leurs paroles spontanées en situation, tout en faisant le travail et en éprouvant donc les « effets subjectifs du travail ». Je fus rapidement surpris de voir à quel point le discours psychologique pouvait imprégner le discours de ces professionnels, en situation mais surtout lors des entretiens plus formels : un bon opérateur funéraire devrait à la fois, me disait-on, être un bon vendeur tout en ayant des capacités d'écoute et d'empathie ; il devrait être « un peu psychologue », « avoir de la sensibilité », savoir évaluer l'intensité de la tristesse des endeuillés afin d'adapter son comportement et composer au mieux le passage délicat aux discussions concernant la dimension marchande de l'activité ; juger de la normalité des émotions exprimées et savoir y répondre - calmer ou recadrer un client véhément, faire les gros yeux aux personnes manifestant des rires durant les obsèques s'il voit que la famille proche en est gênée – ou encore « sentir » si la proposition de plaquettes d'information sur des associations d'aide au deuil serait une bonne chose pour l'endeuillé.

Toute la justification morale du travail funéraire tournait autour de l'idée des bienfaits psychiques d'un « bon » enterrement, c'est-à-dire qui se déroulerait sans accrocs, avec un personnel respectueux qui sait garder la bonne distance tout en étant présent si besoin. Tant la phase préparatoire que la phase d'accomplissement des obsèques comportaient des consignes de composition de rôle (qui sont autant de mises en sens de l'activité) quant à l'attitude et à la figuration émotionnelle : ne pas pleurer avec les clients, mais avoir un peu, quand même, le « masque » correspondant à une « tête d'enterrement ». Tout cela, entendais-je, était nécessaire au passage de l'épreuve pour les familles et à sa mise en mémoire comme moment triste, mais solennel et « beau ».

En faisant le travail et en les écoutant, je compris vite que nombre de situations et d'actions professionnelles pouvaient provoquer des émotions le plus souvent identifiées comme pénibles.

Extrait du journal de terrain : « Il s'agissait encore d'un enfant mort, un enfant de trois mois. (...) Issus d'une famille de voyageurs sédentarisés, les parents, très jeunes, étaient entourés par toute leur communauté. Dans la maison familiale, une petite pièce, lugubre, éclairée à la bougie, décorée de tentures sombres, abritait le couffin du nourrisson, posé sur une table basse. Des peluches des photos, et des fleurs et des plaques, emplissaient la salle, la dernière demeure du petit L., mort de la « mort du nourrisson » (...) Quand je suis entré j'ai senti le malheur peser dans les murs (...) Rouler doucement, parfaitement sans à coup, jeter un œil dans le rétroviseur, voir la famille et les amis marcher au pas. Derrière moi, les uns les autres, dans une accolade ou un baiser, se serraient, se réchauffaient un peu. Le patron, mon collègue, comme moi, n'en menions pas large du tout (...) (observation n°6)²

² Cet extrait fait partie d'un corpus restreint d'enterrements analysés de manière systématique et croisés en fonction de différentes catégories : émotions du chercheur et des collègues, émotions des endeuillés, discours sur les émotions tenus par les uns sur les autres. Puis ces différentes catégories ont été subdivisées en fonction de différents paramètres : nombre de personnes, types d'émotions, moments du rituel, etc. 27 enterrements ont ainsi été analysés sur la centaine à laquelle j'ai participé. La catégorisation systématique, malgré les difficultés de classement, fait apparaître des régularités signifiantes : plus d'émotions à certains moments du rituel comme la fermeture du cercueil ou l'inhumation, fréquence des attitudes de recueillement plutôt que des pleurs *stricto*

Pour les professionnels du funéraire, les risques émotionnels sont essentiellement liés à la tristesse, la compassion ou la contagion émotionnelle, qui émanent directement du sens donné à la situation et à l'activité, mais d'autres émotions, liées à l'intériorisation d'un éthos professionnel existent, comme, dans l'extrait suivant, la honte de mal faire le travail :

Dans l'église, nous devions effectuer un quart de tour vers la gauche. Tous les quatre nous nous sommes mis d'accord sur les pas. Nous avons seulement oublié de voir qu'un chandelier à ampoules descendait du plafond à l'endroit du demi-tour. Nous n'avons rien vu, et quand nous avons entendu « bling, bling, bling » et senti le contact entre le cercueil et le chandelier, on s'est trouvés ennuyés. Alors on a plié les genoux pour pouvoir passer. Ce ne devait pas être très chorégraphique. Pour le retour, nous le porterons à la main, avons-nous décidé, afin d'éviter un nouveau désagrément (n°15).

La description ethnographique permet de déterminer quels types d'émotions touchent les professionnels et dans quelles circonstances. Elle permet de mettre à jour la normativité des situations et l'éthos professionnel qui prévaut. Les émotions des endeuillés – qui s'imposent aux professionnels – comportent aussi des régularités plus ou moins quantifiables. L'une d'elles concerne la faible intensité émotionnelle des obsèques des personnes âgées isolées.

La vieille dame habitait vers l'avenue de N., mais partie en maison de retraite, ne sont plus là que de vieux amis ou de vieilles connaissances du quartier. L'attitude de l'assistance est très contenue, on est visiblement venu par respect (n°3). Aujourd'hui c'était une vieille dame qui était décédée à l'hôpital gériatrique P. Ça faisait plusieurs semaines qu'elle était sous assistance médicale, la famille était en quelque sorte préparée à l'idée de sa mort. Il n'y avait d'ailleurs que des membres de la famille à l'enterrement (pas d'amis = généralement pas de registres de condoléances). Les gens n'étaient pas très abattus, il ne devait pas y avoir de liens fréquents avec la défunte. Certains venaient de loin, c'était un peu l'occasion de voir des visages qu'on ne voit pas souvent (n°7).

Une autre concerne la difficulté des fermetures de cercueil.

J'ai noté que le gendre, discutant avec le patron à la sortie de la résidence, disait : « le moment de la mise en bière est émotionnellement très difficile » (n°2). Dans la salle de recueillement, beaucoup de famille ou d'amis chantaient autour du petit cercueil blanc. Au moment où je suis entré avec le couvercle, les voix se sont tues, et quand j'ai posé, très doucement, le couvercle sur la boîte pour mettre les vis, une femme a pleuré très fort et les autres sanglotaient (n°5).

La confrontation régulière et professionnelle aux émotions conduit les opérateurs funéraires à développer une forme de connaissance des émotions de deuil, acquise en partie en formation, en partie sur le terrain. Cette connaissance peut les conduire à des étiquetages inspirés de la psychologie. Dans l'extrait suivant, j'utilisais ainsi spontanément le terme de « déni » pour caractériser une attitude affective :

Il y avait une quinzaine de personnes de la famille. Les plus touchés étaient la mère, la femme et un frère qui soutenait la mère. La mère refusait. Elle (dé)niait la mort de son fils « Mais il n'est pas mort, il dort !... il va revenir », c'est vrai que le défunt avait fait quelques jours de coma. (...) La mère était outrée que l'on mette son fils dans un cercueil, elle disait que ce n'était pas bien ce qu'on faisait là. Ensuite elle pleura qu'on ne pouvait pas refermer le couvercle sur lui car il ne pourrait plus respirer (n°24).

Ce dernier cas est intéressant en ce qu'il « dévie » des comportements émotionnels habituels aux funérailles, plus marqués par une forme de réserve. Ces « déviations émotionnelles »

sensu, plus d'émotion pour les morts jeunes que vieux, fréquence de la tristesse par rapport aux autres types d'émotion rencontrés (colère, soulagement, etc.) Pour plus d'information, cf. (Bernard, 2015b) :

(Thoits, 1990) obligent les opérateurs à une réflexion sur la sincérité des expressions et sur la conduite à tenir vis-à-vis d'elles, comme dans l'extrait suivant.

Nous avons eu des funérailles assez compliquées à gérer, car le défunt était un homme de 38 ans, donc quelqu'un de relativement jeune. Sa sœur était bouleversée et ses cris nerveux, ses crises de sanglots et ses hurlements étaient difficilement supportables. Son désarroi se manifestait sans retenue mais aussi sans gêne. Hésitation entre deux positions : une première qui consiste à être sensiblement touché par les expressions de la sœur, et une seconde qui consiste à rejeter le partage social de l'émotion en trouvant que le désespoir manifesté est exagéré, même s'il y a mort d'homme. Y a-t-il des limites acceptables au désespoir ? (...) Limite au delà de laquelle les gens qui assistent à ce désespoir deviennent gênés ? La norme si elle existait n'était en tout cas pas efficiente car on ne pouvait pas blâmer son chagrin (...) On aurait dit que personne ne pouvait la calmer, ni même l'approcher ou lui parler. Sans qu'on puisse dire qu'elle ait fait scandale, personne ne mettrait sérieusement en doute l'authenticité de ces pleurs (il m'est pourtant déjà arrivé de trouver que quelqu'un faisait de la comédie, c'est-à-dire que ses manifestations étaient plus fortes que le véritable ressenti supposé, mais là ce n'était pas le même cas de figure, ce n'était pas un sketch), on pouvait penser : « c'est dingue de tenir à quelqu'un autant ». Elle disait : « Faut pas qu'il s'en aille !... mon frère !... me laisse pas toute seule !... qu'est-ce que j'veis faire !... maintenant y a plus rien !... pourquoi t'es parti ?... » Quand je pense à ça, je me dis que la vie continue, je me désimplique, je ne peux bien sûr pas supporter le malheur des autres, ce n'est pas de ma faute (...). Sur le coup je me suis juste dit qu'elle était très sensible à la mort de son frère. Mais je ne pouvais m'empêcher de souhaiter qu'elle se calme et de penser que ça ne servait à rien de se mettre dans des états pareils (n°25)

Ces interrogations sur la meilleure manière de caractériser les états affectifs et sur la conduite à tenir en conséquence se retrouvent dans les discussions des professionnels après le service, au cours desquelles ils comparent leurs impressions. Elles se retrouvent aussi dès lors que les professionnels envisagent les conséquences de leurs actions sur le plan émotionnel. Est-il bon, par exemple, que les levées de corps en maison de retraite soient faites sous les yeux des pensionnaires ?

Il y avait le directeur de la maison de retraite qui semblait embêté car les activités de l'après-midi allaient commencer, et il ne voulait pas que notre remue-ménage soit vu des autres pensionnaires, c'est pas bon pour le moral disait-il. (n°19)

Ces quelques éléments indiquent à des degrés divers ce que l'ethnographie peut apporter à la compréhension des émotions et des pratiques qui les ont suscitées ou qu'elles suscitent. Ils permettent de comprendre dans quelles circonstances typiques telles émotions peuvent assaillir les professionnels et comment ils peuvent les interpréter, interpréter celles des autres et adapter leur comportement. Le recours aux entretiens permet de saisir au nom de quels principes et arguments ils maîtrisent leurs émotions (pour l'accomplissement des gestes techniques, pour ne pas prendre sur soi la douleur des autres, etc.) ou en expriment d'autres (pour mettre en confiance, pour avoir la réputation d'être quelqu'un d'humain, ou simplement parce que certaines situations sont jugées moralement et sentimentalement comme plus dures). L'approche qualitative permet de montrer comment certaines émotions motivent l'action (par exemple, comment la compassion peut être à l'origine d'une réduction des tarifs), comment les émotions de soi et d'autrui sont étiquetées et jugées, et comment ces catégorisations peuvent influencer le déroulement de l'action. Elle permet enfin d'appréhender les discours qui expliquent ou justifient les liens entre émotions et comportements.

Pour expliquer l'importance de la prise en compte des émotions dans ce secteur professionnel, il faut cependant réfléchir et recourir à des influences plus générales, notamment historiques. Dans le funéraire, il semble que ces dernières s'inscrivent bien, comme l'écrivait E. Illouz,

dans un mouvement combinant ouverture aux émotions et rationalisation. L'ouverture du marché funéraire à la concurrence dans les années 1990 a accru la nécessité d'une qualité de service relationnel, et donc d'un souci des sentiments de la clientèle. Le développement des formations professionnelles joue également un rôle : les modules de psychologie du deuil et d'anthropologie de la mort fournissent un canevas intellectuel de justification morale à l'activité funéraire et à sa considération des sentiments des endeuillés, tandis que les exercices de mises en situation d'interaction professionnelle avec d'autres apprentis, sous l'œil critique de ceux-ci et des formateurs, aident à la construction du rôle, au sens dramaturgique. Autre influence : les discours sociologiques et philosophiques sur le déni de la mort dans les années 1950-1980 sont abondamment utilisés dans la rhétorique professionnelle des pompes funèbres, tant pour s'attribuer une expertise que pour justifier d'une demande de reconnaissance. Dans une perspective constructiviste, on pourrait considérer que ces éléments de discours alimentent un cadre de référence servant à penser les émotions pour les prendre en compte et en charge. Enfin, les représentations collectives chères à E. Durkheim jouent aussi un rôle explicatif : les émotions de deuil que les agents funéraires voient, évaluent, jugent et face auxquelles ils composent leur comportement et orientent leurs actions, sont relatives aux représentations de la destinée *post-mortem*. Dans notre culture, lorsqu'un enfant meure, on ne le pleure pas parce qu'il serait considéré, comme c'est le cas par exemple en Guinée-Bissau, comme un ancêtre réincarné qu'on serait heureux de retrouver (Noret, 2010). De même, lors des veillées funéraires, nous ne chantons, ne jouons, ni ne rions pour distraire le diable et empêcher qu'il ne détourne l'âme de l'enfant comme les Noirs d'Equateur qui « font la joie » (Lorcy, 2012) ; on le pleure, parce qu'on le considèrerait comme un individu en devenir dont la mort était peu probable et inattendue du fait des bonnes conditions sanitaires de la société moderne.

Conclusion

Etudier les émotions dans une perspective de sciences *de l'homme et de la société* suppose d'à la fois comprendre ce que ressentent les hommes et les femmes dans une configuration sociale donnée, et d'expliquer, par la mise en évidence de causes et de raisons structurantes, les ressorts de leurs comportements et le fonctionnement dynamique de leur milieu. La vie au travail ne cesse en effet non seulement de provoquer des affects, dont il faut comprendre les tenants pour montrer les raisons de certains comportements et leurs conséquences, mais aussi d'être agie par l'implication d'un « jeu » (au sens mécanique du terme : une marge de manœuvre) avec ou sur les émotions. Qu'il s'agisse de s'attribuer des états affectifs, d'en attribuer aux autres, de les nommer de telle ou telle manière, de les juger, de les justifier ou de les disqualifier, de les utiliser à but stratégique ou pas, de mobiliser des savoirs sur les émotions ou une « intelligence émotionnelle » particulière (à partir de ressources diversement distribuées dans le corps social), la mobilisation des émotions ne manque pas d'être favorisée par des conditions sociales particulières, tout en contribuant à changer celles-ci, de par leur inscription dans les relations sociales. Une approche relationnelle et constructiviste essaie ainsi de combiner les approches « holistes » – insistant sur les facteurs sociaux déterminant les émotions – et « actionnistes » – focalisant sur les effets des actions affectives. Il peut dès lors s'agir de montrer, comme nous avons essayé de le faire avec l'exemple du travail funéraire et des émotions de deuil, que les cadres de compréhension et d'explication des émotions sont tributaires de stocks de connaissances ordinaires ou savantes socialement construits. Ceux-ci délimitent les possibilités de compréhension et d'explication, mais permet aussi aux individus et aux groupes d'utiliser les émotions et leurs connaissances sur celles-ci pour agir et interagir, et ainsi modifier leur environnement de travail.

Bibliographie

Ambroise-Rendu A.-C. et al. *Emotions contemporaines. 19^e-21^e siècle*, Paris, Armand Colin, 2014

Bernard, J., *Croquemort. Une anthropologie des émotions*, Métailié, 2009

— (dir.), *Emotion/émotions*, revue Terrains/Théories, n°2, en ligne : <http://teth.revues.org/194>, 2015a

— « Funerary emotions : categorizing data from a fieldwork diary », in Flam et Kleres, *Methods of Exploring Emotions*, Routledge, 2015b, p.172-181

Bertrand, J., « Entre 'passion' et incertitude : la socialisation au métier de footballeur professionnel », *Sociologie du travail*, vol. 51, 2009

Bilhaut, A.-G., « Les mots du corps : une ethnographie des émotions des soignants en cancérologie », *Ethnographiques.org*, n°14, 2007

Boudon, R., « Sens et raisons. Théories de l'argumentation et sciences humaines », *Hermès*, 1995

— « Une théorie judiciaire des sentiments moraux », *L'année sociologique*, 2004

Brossard, B., « L'usage des émotions lors des interactions psychiatriques et gériatriques. Une approche interactionniste », *Terrains/Théories*, n°2, 2015

Crozier, M., « Sentiments, organisations et systèmes », *Revue française de sociologie*, n° XI-XII, 1971, p. 141-154.

Durkheim, E., *Les règles de la méthode sociologique*, PUF, 1895, 2013 Elias, N., *Mozart, sociologie d'un génie*, Paris, Seuil, 1991

— *La société de cour*, 1^{re} ed. 1969, Paris, Flammarion, 2008

— et Dunning, E., *Sport et civilisation. La violence maîtrisée*, Fayard, 1994.

Elster, J., "Emotional choice and Rational Choice", in Goldie P. (dir.), *Oxford Handbook of Philosophy of emotion*, Oxford University Press, 2010, p. 263-282

Flam, H. & Kleres, J., *Methods of Exploring Emotions*, Routledge, 2015

Foli, O., « Emotions et bureaucratie : frustration intime, paroles de plainte et intégration au milieu » dans Berrebi-Hoffmann I. (dir.), *Politiques de l'intime. Des utopies sociales d'hier au monde du travail d'aujourd'hui*, La Découverte, 2009.

Garfinkel, H., *Recherches en ethnométhodologie*, 1^{re} ed. 1967, Paris, PUF, 2007

- Goleman, D., *L'intelligence émotionnelle*, J'ai lu, 2003 [1995]
- Henckès, N., & Nurok, M., ““The first pulse you take is your own” – but don't forget your colleagues. Emotion teamwork in pre-hospital emergency medical services”, *Sociology of Health and Illness*, vol.37, 2015.
- Héritier, F. et Xanthakou, M., *Corps et affects*, Odile Jacob, 2004
- Hochschild, A., *the Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press, 1re ed. 1983, 2012
- Illouz, E., *Les sentiments du capitalisme*, Seuil, 2006
- Latté, S., « Des mouvements émotionnels à la mobilisation des émotions. Les associations de victime », *Terrains/Théories*, n°2, 2015
- Jeantet, A., « L'émotion prescrite au travail », *Travailler*, 2003
- Le Breton, D., *Passions ordinaires. Anthropologie des émotions*, Paris, Colin, 1998
- Lechaux, B., « La mobilisation des intermittents du spectacle », dans Traïni, C. (dir.), *Emotions... mobilisation !*, Presses de Sciences Po, 2009.
- Livet, P., *Emotions et rationalité morale*, PUF, 2002
- Lorcy, A., « 'Faire la joie' : Les enfants dans les rituels funéraires (Noirs du littoral équatorien) », *Anthropochildren*, n°2, 2012
- Lordon, F., *La société des affects. Pour un structuralisme des passions*, Paris, le Seuil, 2013
- Loriol, M., « La construction sociale du stress. Entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail », *Nouvelle revue de psychosociologie*, n°10, 2010
- , *Le temps de la fatigue. La gestion du mal-être au travail*, Anthropos, 2000
- Mainsant, G., « du juste usage des émotions. Le rôle institutionnel des policiers chargés de la lutte contre le proxénétisme », *Déviance et société*, vol.34, n°2, 2010
- Mills, C. W., *Les cols blancs, essai sur la classe moyenne américaine*, chapitre « Le marché de la personnalité », Maspero, 1966 [1951]
- Noret, J., « Perdre un bébé Une mort insoutenable ? Quelques remarques d'anthropologie comparative », *Etudes sur la mort*, 2010, n°136
- Reddy, W., *The Navigation of Feeling. A Framework for the History of Emotions*, New York, Cambridge University Press, 2001 (traduction en français en cours)

—, « Emotions et histoire contemporaine : esquisse d'une chronologie », dans Ambroise-Rendu, A.-C. et al.. (dir), *Emotions contemporaines (19^e-21^e siècles)*, Armand Colin, 2014

Rimé, B., *Le partage social des émotions*, PUF, 2009

Sommier, I., “Sentiments, affectés et émotions dans l’engagement à haut risque”, *terrains/Théories*, n°2, 2015

Thoits, P., « Emotional Deviance : Research Agendas », dans Kemper, T., (dir.), *Research Agendas in Sociology of Emotions*, State University of New-York, 1990

Turner J. & Stets J., *Handbook of the Sociology of Emotions*, Springer, 2006

Wouters, C., « Comment les processus de civilisation se sont-ils prolongés. De la seconde à la troisième nature », *Vingtième siècle. Revue d'histoire*, 106, avril-juin 2010