



HAL
open science

Éditorial

Éric Drais, Thomas Bonnet

► **To cite this version:**

Éric Drais, Thomas Bonnet. Éditorial. Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé, 2024, 26-1, 10.4000/12fuv . hal-04757089

HAL Id: hal-04757089

<https://hal.science/hal-04757089v1>

Submitted on 28 Oct 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.

Introduction au second numéro spécial sur le travail émotionnel

Revue PISTES

Éric DRAIS et Thomas BONNET

Version d'auteur

Après un premier numéro consacré à la portée du concept de travail émotionnel¹ et à sa polysémie, ce second numéro spécial suggère des voies pour « mieux cibler, analyser et comprendre le travail émotionnel et ses conséquences » (Soares, 2022 p.78). Prenant acte de l'omniprésence du travail émotionnel dans les organisations et de sa centralité pour la santé et la qualité de vie au travail, ce dossier propose en complément un aperçu d'approches pour saisir les émotions et leur expression non seulement dans leur caractère personnel, intime et fugace, mais encore collectif, manifeste et processuel, au cœur de l'activité de travail. Toutes les disciplines qui abordent le travail se trouvent conduites à adapter leurs méthodes, leurs techniques et leurs outils, pour appréhender les dynamiques émotionnelles et leurs effets. L'ergonomie, la psychologie ou la médecine, par exemple, s'interrogent notamment sur les conséquences pour la santé physique et mentale de la charge émotionnelle de l'activité. La gestion (en particulier des ressources humaines) s'intéresse aux variables de régulation des émotions au service de la performance. Les sciences de l'éducation ou de l'information et de la communication sensibilisent aux émotions et recherchent, avec elles, les meilleures conditions d'interactions et d'apprentissage. La sociologie, la science politique ou encore l'anthropologie analysent la construction des normes émotionnelles (de profession, de genre, etc.) dans les espaces de travail et au-delà.

Enquêter sur un objet comme la dimension émotionnelle du travail nécessite de concevoir des méthodologies adaptées (Rochedy et Bonnet, 2020) combinant les outils de façon *ad hoc*, avec une certaine technicité². Comment saisir la « gestion des émotions » individuelle et collective ou

¹ Le concept de « travail émotionnel » initialement élaboré par A.R. Hochschild (1983) renvoie à l'activité de contrôle des émotions notamment dans le travail.

² Partout les dispositifs méthodologiques cherchant à discuter finement le travail opéré s'appuient désormais sur l'observation de séquences d'activité ou de moments émotionnels spécifiques consignés par écrit, sur bande audio ou vidéos² (Sebag et Durand, 2020). La multiplication des études par journaux signe la poursuite et l'enrichissement de ces méthodes (Waddington, 2013 ; Cottingham, Erickson, 2020). Dans celles-ci, les journaux manuscrits, audio ou

encore le « management émotionnel » et plus largement le travail émotionnel en milieu professionnel ? Comment l'étudier, le mesurer, le comprendre ? Quelles sont les nouvelles voies pour explorer les émotions dans les organisations ? Quelles sont les conséquences pour le chercheur ou le praticien ? Quelles précautions prendre ? Voici quelques-unes des questions qui parcourent ce dossier, selon qu'il s'agit de décrire ou de documenter les exigences émotionnelles, de comprendre la composition des règles de sentiments³ et la complexité des jeux et des normes affectives ou encore d'agir sur les émotions et de favoriser leur régulation.

Pour répondre à ces interrogations, une diversité de disciplines est ici présentée, qui va de la psychologie à la sociologie en passant par les sciences de gestion et les sciences de l'information et de la communication. Les démarches de recherche mobilisées dans les articles de ce numéro se déploient dans tous types d'organisation et domaines d'activité, du secteur de l'aide et du soin à la personne et de l'orientation professionnelle, jusqu'aux communautés en ligne. À la frontière entre le privé et le public, entre le travail et le hors-travail, ces terrains s'inscrivent dans une actualité sociale, tant en matière de prévention des risques d'agression, de harcèlement ou de dépression que de bien-être et de performance.

Les méthodes décrites dans les articles varient selon le type de « travail » émotionnel concerné et les besoins de l'enquête ou de l'intervention. Elles composent entre techniques qualitatives et quantitatives, directes et indirectes, individuelles et collectives, à distance et rapprochées, centrées sur l'expression de la pensée et de la parole ou plus largement du corps.

vidéo sont des enregistrements de réflexions verbales et/ou d'expressions faciales et corporelles d'une personne, consignées au gré de l'activité (par exemple, une, deux ou trois fois par jour) et répétées sur plusieurs jours ou plusieurs semaines à l'échelle de temps et du collectif souhaitée. Ces journaux qui manifestent le caractère incarné et temporel du travail émotionnel permettent par exemple à l'observateur (et à l'observé) de détailler certains ressorts de l'activité au fil des réactions émotionnelles liées aux interactions sur le lieu de travail et en dehors.

³ Les règles de sentiments sont des conventions et normes sociales ou culturelles de la vie quotidienne qui indiquent de manière plus ou moins claire comment se comporter et réagir dans telle situation. Nous renvoyons à la lecture de l'éditorial du premier numéro spécial pour une discussion plus poussée concernant l'appareil conceptuel du travail émotionnel chez A. Hochschild et ses émules.

D'une méthodologie à l'autre, comprendre les multiples facettes du travail émotionnel et ses espaces de construction et d'expression

Dans le domaine de la compréhension du travail émotionnel, la tentation de la mesure est grande. Elle se présente souvent sous la forme d'échelles et de questionnaires. Ces multiples questionnaires mesurent tantôt la charge, les demandes, mais aussi les ressources et les stratégies émotionnelles⁴. Ils offrent des moyens de détection, voire d'orientation de salariés afin, par exemple, de réduire les risques ou d'éviter leur désinsertion professionnelle. Ils sont nombreux à être validés dans différents environnements professionnels et relativement connus. Signalons cependant qu'il n'existe pas d'outil standard dans le domaine du travail émotionnel. Aucune méthode, ni aucune technique ne permet, seule, d'élucider la diversité des régulations des sentiments, leur origine et leur articulation, mais aussi de comprendre les stratégies déployées pour y faire face. De plus, se contenter d'échelles n'est pas sans risque quant au traitement organisationnel des travailleurs soumis à l'évaluation métrique de leur (capacité de) travail émotionnel. Ces différents instruments peuvent ainsi participer à une individualisation des risques professionnels et contribuer à faire porter sur l'individu la responsabilité de difficultés organisationnelles (Clot, 2010). La nature contingente et multifacette du travail émotionnel qui s'élabore sur plusieurs échelles (entre autres de groupe, de temps, d'espace, de sens) invite dès lors à des approches méthodologiques variées. C'est tout l'objet de ce dossier.

L'article de D. **Van Hoorebeke** s'intéresse aux productions d'une communauté de botanistes en ligne. L'utilisation d'un questionnaire initialement ignoré en partie par les sondés au motif que

⁴ Parmi ces échelles, certaines explorent simplement les formes d'expression des émotions comme la *Discrete Emotions Emotional Labor Scale* (DEELS). D'autres outils, comme le *questionnaire de régulation émotionnelle* (ERQ) analyse, pour comprendre les formes de régulation émotionnelle, les stratégies de réévaluation cognitive et de suppression expressive des émotions négatives, par exemple. D'autres questionnaires, enfin, sont centrés sur les effets des émotions sur la santé comme les échelles de Maslach (1981) ou de Zapf (1999), particulièrement employées pour évaluer l'épuisement au travail. Sur le registre opposé des émotions positives, du bien-être ou de la satisfaction au travail, l'*Oxford Happiness Questionnaire* apparaît largement diffusé. Il est associé à tout un courant soutenant le développement d'émotions positives, sinon de compétences émotionnelles pour fonder la performance individuelle et collective au sein de l'organisation. Dans la même veine, d'autres outils visent à détecter et quantifier l'intelligence émotionnelle au travail, comme le *EQ-i* de Bar-On (1997), le *MSCEIT* (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (Mayer et al, 2004)) ou encore l'*échelle GNM* (Guy-Newman-Mastracci Emotional Labor Questionnaire).

l'activité observée ne relevait pas, selon les enquêtés, d'un travail (au sens restrictif du terme) montre la nécessité d'armer qualitativement sa démarche d'enquête⁵ sur le travail émotionnel pour déceler ce que l'on peine à dire et à indiquer dans un outil standardisé, qui plus est, à distance. Il est vrai également que travailler sur les émotions suppose de travailler en confiance. À ce propos, des travaux à l'instar de Audemard (2020) suggèrent d'employer une technique de prise de contact progressive avec un échantillonnage de type « boule de neige » (Schiltz, 2005).

Il importe donc d'envisager - dès la préparation du dispositif d'enquête et la conception du recueil de données – une articulation de techniques idoines. C'est ce que développe l'article de N. **Burnay** et A. **Pierre** qui défend une approche des émotions systématique ou holistique (appelée par triangulation) combinant plusieurs instruments et méthodes d'investigation (données d'entretiens, de questionnaires, d'observation et de documentation). Cet article montre en effet que les entretiens semi-directifs auprès des bénéficiaires de la relation d'aide à leur domicile et les entretiens collectifs autour de l'engagement émotionnel de la part des prestataires sont des techniques indispensables pour « faire parler » les données recueillies par questionnaire. Comme l'indiquent les autrices, si « les questionnaires permettent de baliser, quantifier, identifier, [c'est] la multiplicité des méthodes [qui] a permis le croisement des points de vue ». Nous pouvons rajouter avec elles, que les méthodes qualitatives ont alors permis de définir, qualifier et comprendre la dimension émotionnelle de l'activité d'aide à domicile tant chez les bénéficiaires que les intervenantes. La méthodologie mixte déployée dans cette recherche a favorisé la compréhension des effets subjectifs de l'engagement émotionnel des protagonistes en expliquant les conditions sociales qui en sont à l'origine, articulant, ce faisant, les niveaux micro et macro sociologiques des émotions au travail (Bernard, 2018).

L. **Gaussot**, N. **Palierne**, E. **Laurent** et I. **Ingrand**, qui étudient la prévention du cancer, analysent aussi finement comment sont vécues les différentes règles de sentiments qui entourent l'expérience du cancer colorectal selon l'âge, le sexe, l'origine sociale, la structure familiale des malades et les caractéristiques de leur entourage. Les auteurs montrent la nécessité de saisir simultanément le travail émotionnel prescrit par les soignants et le travail émotionnel

⁵ En référence notamment à F. Weber (1995) proposant « d'armer » l'ethnographie par les statistiques.

domestique opéré hors des lieux de soins et conditionné par les rapports sociaux intimes et familiaux, pour comprendre les tensions et dissonances. L'article évite le piège de la « naïveté épistémologique » et de l'illusion biographique (Bourdieu, 1986), car il souligne bien que le travail émotionnel réalisé, tant en profondeur qu'en surface, est précisément lié à une division à la fois sociale et spatiale du travail émotionnel de prévention (dans et hors lieu de travail, ici de soin). Cette vigilance permet de comprendre les réticences, voire le mutisme de certains enquêtés.

S. **Thibauville** se concentre sur la mise en récit des affects à travers sa démarche de psychologue praticienne auprès de personnes en situation de transition biographique, notamment professionnelle. La « méthode d'approfondissement et d'apaisement émotionnel » présentée dans l'article en question repose sur des entretiens réalisés en deux temps. Le premier temps constitue la phase « d'approfondissement » qui peut déstabiliser le bien-être émotionnel de l'individu (et de la psychologue) puisqu'il s'agit d'explicitier des émotions enfouies. La seconde phase cherche à réguler et à apaiser les affects de l'individu pour remettre du sens derrière la tempête émotionnelle déclenchée en amont. Le processus proposé permet d'insister sur deux conditions du développement d'une relation d'aide basée sur l'équilibre et l'échange : l'authenticité et l'empathie (Hochschild, 2016 ; Nielsen, 2024).

En complément, l'article de A. **Dumas** et F. **Martin-Juchat** montre toute l'importance de l'étude ethnographique du corps au travail pour procéder à un débat contradictoire entre ce que le travailleur dit de son travail et ce qu'il en montre à travers son langage corporel. Les autrices invitent ainsi le lecteur à penser les affects sous forme d'une typologie entre les affects *dits représentés, montrés* et ceux *cachés* ; ces derniers apparaissent seulement au croisement entre entretien et observation. En suivant ces autrices s'inscrivant dans les analyses autour du corps au travail (entre autres, Dodier, 1986 ; Berthelot, 1998 ; Memmi et al., 2009 ; Sennett, 2009 ; Pillon, 2016), la corporéité des affects du travail en dit beaucoup plus, finalement, que ce que le

travailleur en déclare⁶. Pour pallier les difficultés à mettre en mots le travail émotionnel, le passage par le corps se révèle heuristique.

L'article de B. **Pereira Besteiro** le souligne puisque c'est à l'aide de la méthode de l'instruction au sosie couplée à des entretiens semi-directifs que le sociologue met à jour « l'injonction à la servitude »⁷ des aides à domicile étudiées. En passant au crible chacun des gestes produits pour chaque tâche et en cherchant à les discuter avec l'enquêtée, le chercheur peut examiner ce qui se joue finement dans le corps au travail (d'autant plus lorsque les observations directes de l'activité ne sont pas autorisées par l'organisation). Les contributions posant le regard sur le corps au travail démontrent à quel point, les règles de sentiments et le travail émotionnel à leur égard manifestent l'incorporation du travail à travers gestes, postures et *hexis* corporelle. E. Goffman (1973) l'indiquait déjà : la mise en scène de la vie quotidienne du corps au travail pour soi (ou malgré soi) constitue un formidable révélateur du travail émotionnel comme jeu autour des règles de sentiments.

Chacun des articles du dossier présente donc une méthodologie complexe pour travailler *sur* ou *avec* le travail émotionnel, afin de prendre en compte les relations entre le verbal et le corporel, entre le public et l'intime, entre jeux en surface et jeux en profondeur, en somme entre les différentes formes du travail émotionnel et leurs frontières. Mais comme le souligne également l'ensemble des contributions de ce numéro, une réflexion méthodologique au sujet du travail émotionnel ne peut se restreindre à choisir la technique (et la combinaison d'outils) la plus appropriée. Travailler autour du travail émotionnel implique nécessairement une démarche réflexive et des considérations éthiques, voire juridiques, sur ce que produit la recherche ou l'intervention.

Enjeux éthiques du travail émotionnel : le véritable prix des sentiments ?

⁶ Comme l'indiquent également d'autres travaux relatifs à la parole empêchée : cf. Pascal Cesaro, Pierre Fournier, Joyce Sebag and Jean-Pierre Durand, "Vidéo-élicitation et parole empêchée dans le nucléaire", *La nouvelle revue du travail* [Online], 23 | 2023.

⁷ En écho à l'injonction à la sollicitude typique du « care » que l'on retrouve, entre autres dans les travaux de C. Gilligan ou J. Tronto, par exemple.

Que provoque la recherche ou l'intervention quand elle met à jour le travail émotionnel opéré par les individus ? Si les enjeux du dévoilement sont désormais très encadrés pour les praticiens (code de déontologie, ordre professionnel) ou dans le monde académique, y compris avec les protocoles sur la recherche humaine⁸, la recherche s'intéressant au travail émotionnel devrait peut-être même situer cette problématique au cœur de ses réflexions.

L'article de B. **Pereira Besteiro** invite par exemple à interroger ce que le chercheur produit lorsqu'il met à jour les stratégies de défense et les techniques de mise à distance des règles de sentiments de l'organisation et des bénéficiaires déployées par les aides à domicile. Les professionnelles observées sont soumises à des prescriptions émotionnelles fortes et se trouvent régulièrement en dissonance émotionnelle par rapport à cette injonction au *care*. Si elles développent ainsi des stratégies pour atténuer ces effets délétères du travail, jusqu'où révéler leur autonomie ? En dévoilant les processus complexes du travail émotionnel, l'intervenant ne peut-il pas contribuer paradoxalement à renforcer les rapports sociaux de domination ?

La contribution traitant de l'expérience familiale du cancer colorectal (L. **Gaussot et al.**) incite aussi à estimer le tribut collatéral du travail émotionnel. Étudier l'articulation entre travail émotionnel privé et travail émotionnel public implique d'examiner les tensions émotionnelles que la maladie et sa prévention provoquent au sein de la famille (parfois jusqu'à la rupture), à l'aune notamment d'une division genrée du travail relationnel domestique. Recueillir ces histoires souvent douloureuses suppose, pour les chercheurs, d'interroger la manière de susciter les récits relatifs au travail émotionnel ou à se demander jusqu'où aller dans l'exploration du récit sensible de l'expérience familiale de la maladie et du travail émotionnel afférent.

Ces questionnements sur l'éthique de l'enquête par le travail émotionnel, A. **Dumas** et F. **Martin-Juchat** les abordent explicitement dans leur article en traitant de l'enjeu du consentement. Les autrices partent du constat qu'en ethnographiant le travail émotionnel réalisé par les travailleurs, il devient possible de mettre à jour un travail émotionnel caché d'abord parfois pour soi et bien

⁸ On peut penser dans le cadre européen au Règlement général sur la protection des données (RGPD), les Comités de protection des personnes (CPP) ou encore le California Consumer Privacy Act (CCPA) aux États-Unis et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) au Canada.

sûr pour les autres membres de son entourage et de l'organisation. Ainsi, se pose à nouveau la question des conséquences à révéler les dimensions émotionnelles occultées par les travailleurs, comme une forme de résistance aux prescriptions émotionnelles de la hiérarchie ou encore des pairs (que l'on retrouve pour les aides à domicile et les protagonistes du cancer colorectal). Quand, pour mettre en lumière le travail émotionnel, on interroge ce que le corps exprime au prisme de ce que l'individu en dit et qu'une contradiction manifeste apparaît, qu'en faire ? Pour les autrices, le consentement est inévitable, car, sans ce dernier, il y a un risque de causer du tort à l'enquêté. Sans consentement, tout chercheur devrait, selon elles, révéler uniquement ce qui relève du *dit*, *montré* et *représenté* et non du *caché*⁹. Certains travaux récents réclament d'ailleurs une protection juridique de l'expression des émotions avec un droit inaliénable à exprimer des émotions authentiques (Kursova, 2023).

D'autres contributions du numéro thématique s'inscrivent dans ces questionnements en posant un regard réflexif sur le travail émotionnel que le chercheur réalise lui-même. Dans leurs approches en matière de recherche ou d'intervention, toutes les méthodes qui s'appuient sur l'observation des états affectifs exigent, en retour, un exercice de réflexivité émotionnelle (Holmes, 2010 ; Héas et Zanna, 2021 ; Burnay, 2022) qui consiste non seulement à identifier les émotions générées, mais aussi à les interpréter afin d'en contrôler les effets. L'article de N. **Burnay** et A. **Pierre** souligne que l'engagement émotionnel des aides à domicile auprès d'une population en situation de vulnérabilité constitue une « épreuve de professionnalité » (Ravon, Vidal-Naquet, 2014). À travers les situations relatées de recueil de données auprès de ces populations, on comprend toutefois que cette épreuve concerne aussi les chercheuses.

A. **Dumas** et F. **Martin-Juchat** abordent également le travail émotionnel sous cet angle, car elles se sont rendu compte des risques qui pèsent sur la façon de recueillir les données, dès lors que les enquêtrices adoptent les règles de sentiments du groupe observé. Ces deux articles montrent

⁹ Pourtant, il n'est pas évident que le travail émotionnel doive être toujours investigué via une posture transparente à l'égard des enquêtés : ne serait-il pas parfois judicieux d'agir de façon masquée ou anonyme, pour comprendre le travail émotionnel dans ses multiples réalités ? Sans vouloir polémiquer, rappelons que même si la méthodologie de l'enquête à couvert ne fait pas consensus au sein des disciplines des sciences humaines et sociales (Dargère, 2014), entre autres pour des raisons éthiques, il peut sembler important de ne pas occulter son existence et son utilité pour enquêter sur le travail émotionnel.

notamment, mais cela vaut pour tous les articles de ce numéro thématique qu'il ne s'agit pas simplement de contrôler ce que l'on dit, mais bien d'être attentif à ce que le corps du chercheur exprime aussi ; ce dernier se constituant comme un miroir pour l'autre (Le Breton, 2016).

D. **Van Hoorebeke** rappelle en préambule de son article les différents biais (désirabilité sociale, dissidence, etc.) qui sont présents dans une enquête à découvert, et qui ont agi sur sa recherche, occultant notamment l'étude du travail émotionnel. Pour pallier cela, la chercheuse développe une approche spécifique, la « netnographie ». Si un ensemble de biais a pu alors être neutralisé, l'enquête à distance n'empêche pas l'auteurice de procéder à une réflexion éthique sur ce qu'elle produit en agissant à l'aide d'une telle méthodologie.

La contribution de S. **Thibauville** traite de cet enjeu autour de la méthode d'apaisement et d'approfondissement émotionnel. « *Qu'est-ce que je fais à l'autre avec ma question ?* » écrit ainsi la chercheuse, également thérapeute. Si l'article discute essentiellement des effets émotionnels produits par cette méthodologie sur les patients, il pose aussi des questions quant à ce que vit la praticienne. La réflexivité de l'une ne peut se faire sans la réflexivité de l'autre et la posture de la psychologue visant à accueillir l'émotion du patient, sans pour autant chercher à la ressentir, implique une forme de dissonance émotionnelle. Finalement, la phase d'apaisement consistant à développer une forme de régulation pour les personnes en période de transition est aussi un moyen pour le psychologue de retrouver de la cohérence.

En définitive, ce dossier spécial montre que saisir un travail émotionnel authentique est un sujet sensible. Les combinaisons méthodologiques, qui interrogent tant le langage corporel que l'expression verbale, peuvent se révéler heuristiques pour enquêter sur le travail émotionnel. Elles participent d'un mouvement plus général de renouvellement des méthodes d'analyse du travail et de l'activité (Gherardi, 2019). Simultanément, penser le travail émotionnel comme enjeu de santé au travail et comme catégorie d'analyse ne peut être isolé d'un travail réflexif. C'est ce qui ressort de l'utilisation pluridisciplinaire du concept de travail émotionnel liée à différentes postures d'enquête. Plus que clore le sujet, ce dossier invite à ouvrir la réflexion et à entretenir une posture critique sur l'investigation du travail émotionnel dans ses différentes formes.

- Audemard, J., (2020), "Objectifying Contextual Effects. The Use of Snowball Sampling in Political Sociology". *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 145(1), 30-60.
- Bar-On, R. (1997), *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto, Canada : Multi-Health Systems.
- Bernard, J., (2018), « Vers une théorie sociologique des émotions. Articuler niveaux micro et macro-sociologiques », *Quaderni di Teoria Sociale*, n°2, p.173-192.
- Berthelot, J.-M., 1998 « Le corps contemporain : figures et structures de la corporéité », *Recherches sociologiques*, 1, p. 7-18.
- Bourdieu, P., (1986), « L'illusion biographique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°62-63, p. 69-72.
- Burnay, N., (dir), (2022), *Sociologie des émotions*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur.
- Cesaro, P., Fournier, P., Sebag, J., Durand, J-P., (2023), "Vidéo-élicitation et parole empêchée dans le nucléaire", *La nouvelle revue du travail* [Online], 23.
- Clot, Y., (2010), *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, Editions la Découverte.
- Cottingham, M. D., & Erickson, R. J. (2020), "Capturing emotion with audio diaries". *Qualitative Research*, 20(5), 549-564.
- Dargère, C., (2014), « L'observation incognito, entre œil de Caïn et œil de Moscou : réflexions déontologiques et idéologiques autour de « la clandestine » », *Recherches Qualitatives*, vol. 33, n°1, p. 41-63.
- Dodier, N., (1986), « Corps fragiles. La construction sociale des événements corporels dans les activités quotidiennes de travail », *Revue française de sociologie*, vol 27, n°4 p. 603-628.
- Ehrenberg, A. (1999), *L'individu incertain*, Paris, Hachette.
- Gherardi, S., (2019), *How to Conduct a Practice-based Study: Problems and Methods*, Second Edition, Edward Elgar, Cheltenham.
- Goffman, E., (1973), *La Mise en scène de la vie quotidienne*, Tome 1, la présentation de soi, Paris, Éditions de Minuit.
- Gollac, M., Bodier, M., (dir), (2011), « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser ». Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris : La Documentation française.

Guy, M.E., Newman, M.A. et Mastracci S.H. (2008) *Emotional Labor : Putting the Service in Public Service*. Armonk, NY : M.E. Sharpe, Inc.

Héas, S., Zanna, O., (dir), (2021), *Les émotions dans la recherche en sciences humaines et sociales*. Épreuves du terrain, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

Hochschild, A.R., (2016), *Strangers in Their Own Land. Anger and Mourning on the American Right*, New-York, The New Press.

Holmes, M. (2010). "The Emotionalization of Reflexivity". *Sociology*, 44(1), 139-154.

Kursova, O.A. (2023), "The emotional sphere of an employee as an object of legal protection", *RUDN Journal of Law*. Vol. 27, n° 3, pp. 731-747.

Le Breton, D., (2016), *La sociologie du corps*, Paris, Presses universitaires de France.

Lhuillier, D. (2021), « L'individualisation du travail au cœur de la psychologisation », in Le Garrec S., *Les servitudes du bien-être au travail. Impacts sur la santé*, Toulouse, Erès.

Maslach, C., Jackson, S.E., (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.

Mayer, J.D., Salovey, P. et Caruso, D.R., (2004), "Emotional intelligence: Theory, findings, and implications". *Psychological Inquiry*, 15 : 197-215.

Memmi, D., Guillo D., Martin, O., (2009), *La tentation du corps, corporéité et sciences sociales*, Paris, Editions de l'EHESS.

Nielsen, M.H., (2024), "Conflicting demands and emotional labour: Balancing and swapping at the front line of the welfare state", *Current Sociology*.

Pillon, T., (2016), « De quelques traces du corps en sociologie du travail », *Sociologie et sociétés*, 48 (1), p. 83-96.

Ravon, B., Vidal-Naquet, Pierre., (2014), « Épreuve de professionnalité », in Zawieja P. et Guarnieri F. (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Éditions du Seuil, 268-272.

Ribert-Van De Weerdt, C., Baratta, R., (2016), "Analysis of activity and emotions: a case study based investigation of an evolving method", *Le travail humain*, n°79, p. 31-52.

Rochedy, A., Bonnet, T., (dir.) (2020) « Enquêter sur les affects : quels enjeux, quelles méthodes ? », *Recherches qualitatives*, Vol. 39, n°2.

Schiltz, M.-A., (2005), « Faire et défaire des groupes : L'information chiffrée sur les « populations difficiles à atteindre » », *Bulletin de méthodologie sociologique* [En ligne], 86.

Sebag, J. et Durand J.-P., (2020), *La sociologie filmique*, Paris, CNRS Éditions.

Sennett, R., (2009), *Ce que sait la main : la culture de l'artisanat*, Paris, Albin Michel.

Soares, A., (2022), « Pour une sociologie avec émotions : l'état des connaissances sur le travail émotionnel », in Bercot R., Jeantet A. et Tcholakova A., (dir), *Emotions, travail et sciences sociales*, Octarès, Toulouse.

Tronto, J., (2009), *Un monde vulnérable, pour une politique du care (Moral Boundaries : a Political Argument for an Ethic of care, 1993)*, traduit de l'anglais par Hervé Maury, La Découverte, 238 p.

Waddington, K., (2013), 'Using qualitative diary research to understand emotion at work'. Chapter 10 in Bakker A. B. and Daniels K. (eds), *A Day in the Life of a Happy Worker*. Hove: Psychology Press.

Weber, F., (1995), « L'ethnographie armée par les statistiques », *Enquête*, vol. 1, p. 153-165.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., Isic, A., (1999), "Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371–400.