

Introduction

Les émotions : rouage et grain de sable de la machine productive

S'intéresser au travail, cela a consisté pendant longtemps pour la sociologie à en étudier les rouages, entendus au sens des techniques, des modes d'organisation, des compétences, des cultures professionnelles, du droit et du pouvoir¹. Aujourd'hui, ces leviers et ces mécanismes apparaissent comme grippés ou en tout cas insuffisants pour décrire le réel dans sa complexité et dans son épaisseur subjective. Ainsi que l'avait déjà mis en lumière Hannah Arendt, d'autres éléments sont nécessaires pour comprendre que l'enjeu du travail, s'il est bien sûr économique, est aussi et peut-être fondamentalement ailleurs².

Le travail occupe en effet une place centrale dans nos vies : centralité économique, temporelle, sociale et psychologique. S'il est certes nécessaire sur un plan économique et financier, à une échelle individuelle et nationale, il est aussi central sur

1. Rappelons qu'avant tout, la sociologie du travail, au moment de sa naissance en France dans les années 1950, est une « sociologie industrielle » qui s'intéresse principalement au travail ouvrier, ainsi qu'en témoigne le *Traité de sociologie du travail* de Friedmann et Naville (1961). Et cet intérêt pour les rouages et le fonctionnement de la machine productive demeure vrai également dans l'étude des services.

2. Arendt, 1961 [1958].

le plan temporel (l'on passe généralement davantage de temps dans la sphère professionnelle que dans les différentes sphères du hors-travail³), sur le plan social (le travail nous définit grandement et nous relie aux autres) et sur le plan psychologique (il remplit des fonctions essentielles psychiquement, permettant l'épanouissement ou affectant au contraire la santé mentale).

C'est dire le rôle et l'enjeu majeurs du travail pour chacun d'entre nous, qu'il nous comble, nous mine ou nous fasse défaut. Le travail n'est pas quelque chose d'extérieur que l'on peut considérer de manière objective et indépendante. Qu'on le veuille ou non, et même lorsqu'on ne lui accorde qu'un statut instrumental de pourvoyeur de revenus, il nous mobilise psychiquement et affectivement. C'est ce qui explique que, à l'image d'autres institutions comme la famille, les organisations soient saturées d'émotions. Certains chercheurs l'ont d'ailleurs souligné, en focalisant leur analyse sur une émotion, ou un sentiment, unique : pour les économistes, ce peut être l'appât du gain ; pour les sociologues des organisations, dans la lignée de Michel Crozier, c'est la soif du pouvoir ; pour d'autres encore, consultants ou praticiens au sein des entreprises, ce sera, au choix, la peur du changement, le désir de reconnaissance ou le penchant pour la paresse. Plutôt que réduire les comportements à un seul affect explicatif qui l'emporterait sur les autres, force est de reconnaître que les émotions sont non seulement omniprésentes au travail mais qu'elles y sont également extrêmement diverses. Ainsi peut-on soutenir l'idée que les émotions et les affects constituent, au même titre que les compétences et l'organisation, une sorte de « rouage » indispensable. Se pencher sur cette dynamique affective nous amène à mieux prendre la mesure de ce que représente le travail pour chacun, et permet de comprendre le rôle des émotions dans la réalisation comme dans

3. La propension extensive et chronophage du travail s'est attisée, pour une partie très importante des emplois, avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et ce qui, malgré la réduction du temps de travail, a engendré une intensification (Gollac et Volkoff, 1996).

l'empêchement de l'activité. « Réalisation » ou « empêchement » : les émotions ont la particularité et l'intérêt d'être polarisées aux deux extrêmes que constituent la souffrance et le plaisir, l'enthousiasme et l'ennui, la peur et l'assurance, la honte et la fierté, la compétition et la solidarité, etc. Elles possèdent une valeur heuristique sans équivalent pour appréhender le rapport au travail dans son extrême diversité et dans sa profonde ambivalence.

« Affects », « émotions », « sentiments », « passions », « humeurs »... Les mots ne sont pas les mêmes et ils seront pourtant souvent employés ici de manière interchangeable. Cela n'est pas ignorer qu'ils renvoient à des univers lexicaux et à des paradigmes différents, souvent des univers de pensée ou des disciplines distincts (psychologie, psychanalyse, sociologie, sens commun, mondes de l'entreprise...), et introduisent des nuances sémantiques. « Émotions », « sentiments » et « sensations », par exemple, sont souvent distingués entre eux par leur durée, leur localisation, leur intensité ou encore leur degré de conscience (par exemple, la douleur serait une sensation car physique tandis que la souffrance serait un sentiment car psychique, ou encore la peur renverrait à une émotion lorsqu'elle est éphémère, et relèverait plutôt d'un sentiment lorsqu'elle traduit une inquiétude qui se prolonge dans la durée). Quant aux « affects », ils sont connotés comme faisant référence au désir, aux pulsions, aux conflits intrapsychiques, en partie inconscients, ce qui les place dans l'intra et l'intersubjectif davantage que dans le social. Ceci étant, les distinctions ne sont pas stabilisées de manière univoque et satisfaisante. Jacques Cosnier constate ainsi le caractère imprécis du vocabulaire émotionnel dans le langage commun⁴ et Gérald Berthoud un « *indéniable chevauchement des définitions* » entre tous ces termes⁵. On peut même aller jusqu'à penser, avec Yannick Jaffré, qu'il n'est « *pas si simple de distinguer entre sentiments, émotions et sensations à tel*

4. Cosnier, 1994, p. 6.

5. Berthoud, 2009, p. 58.

point qu'il est légitime de s'interroger sur la pertinence et surtout sur l'invariance de ces catégories d'analyses qui ne correspondent peut-être qu'à la manière arbitrairement culturelle dont nous segmentons un continuum affectif⁶... » Ce qui fait écho à ce que Dominique Memmi, Gilles Raveneau et Emmanuel Taïeb indiquent lorsqu'ils invitent à penser leur objet, le dégoût, « *en gardant à l'esprit que le langage distingue parfois à l'extrême des émotions qui se ressemblent, se conjuguent et s'entrecroisent⁷* ». C'est pourquoi il convient mieux, pour l'heure, de nous autoriser un usage souple et ouvert de la terminologie disponible.

Bien que nous nous gardions donc de figer d'emblée un lexique affectif, il nous revient toutefois de justifier le choix, dans cet ouvrage, du terme émotion, qui n'est pas purement accidentel. Pour le dire vite, « émotions » a l'avantage, aux yeux du sociologue, de ne pas renvoyer trop directement et massivement à la psyché, à l'histoire subjective de chacun – même si celles-ci y sont aussi bien sûr en jeu. Les émotions désignent quelque chose qui s'exprime du vécu et du ressenti, subjectivement et socialement façonnés, et cette expression prend la forme d'une manifestation corporelle, cognitive, psychique (plus ou moins consciente) et sociale (qui s'inscrit dans des interactions, vectrices d'attentes, de règles et de conflits interprétatifs). C'est qu'il s'agit de tenir les deux bouts de l'objet, de ne lâcher aucune de ces dimensions, subjective et sociale. Il faut aussi d'ailleurs noter, et ce n'est pas un hasard, que c'est bien autour du terme émotion que s'est opéré un relatif consensus au sein de la sociologie (en particulier la sociologie américaine des émotions, pionnière, qui se revendique d'ailleurs héritière à la fois de la psychanalyse et l'interactionnisme symbolique). Ainsi, si nous utiliserons parfois dans cet ouvrage de manière peu différenciée ces trois termes, émotions, affects, sentiments – usage souple laissant entendre de légères nuances dans la désignation de cette réalité

6. Jaffré, 2006.

7. Memmi, Raveneau et Taïeb, 2011, p. 12.

complexe –, c'est bien l'émotion qui nous intéressera au premier chef.

Les émotions, on le devine, si elles sont nécessaires pour comprendre ce qui fait l'engagement et la vie au travail, ne peuvent constituer un rouage comme les autres. Elles sont, il est vrai, abondamment investies par le management et ce, dès les premiers âges du taylorisme, avec, dans les années 1930, l'influence de la psychologie sociale et l'École des relations humaines de Mayo. La motivation, l'attente de reconnaissance, le désir de bien faire, l'esprit de compétition, le plaisir du jeu... sont quelques-uns des leviers utilisés pour mettre au travail, en allant plus loin que la seule et abrupte discipline taylorienne des corps (après la « main », le « cœur », résumait Crozier, avant de pointer aussi et surtout le rôle, qu'il privilégia, de la « tête », désignant par là le choix raisonné, dans l'élaboration des stratégies de ses « acteurs »). Mais malgré les prescriptions dont elles font l'objet et malgré les tentatives de les « manager », les émotions ne se plient pas mécaniquement à la volonté, que cette volonté soit celle d'autrui ou la sienne propre. Elles se laissent moins encore discipliner que le corps. Pourtant, elles sont normées socialement. Les êtres sociaux que nous sommes s'évertuent à les conformer aux règles de sentiment qui régissent les situations, comme l'explique Hochschild⁸, dans la pure tradition durkheimienne. La sociologue américaine montre bien tout le « *travail émotionnel* » que nous devons accomplir en permanence pour conformer nos émotions aux attentes sociales. Nous nous devons ainsi d'être joyeux à un mariage et triste à un enterrement et si, par bizarrerie, pour une raison quelconque, ce n'était pas spontanément le cas, notre entourage ne manquerait pas de nous rappeler à l'ordre, par la désapprobation et la sanction. Nous ressentirions alors probablement embarras, honte ou culpabilité et serions sommés d'opérer une sorte de travail, un réalignement, un recadrage, visant à transformer nos émotions afin d'éviter ou cacher celles jugées incongrues et de produire

8. Hochschild, 1983.

et manifester celles qui conviennent à la situation. C'est bien là l'une des caractéristiques des émotions qui intéresse de manière privilégiée le sociologue et qui fait l'objet d'investigations, notamment dans le champ du travail.

La présence de règles émotionnelles contraignantes est bien documentée. Cette réalité, même si elle n'est pas aisément admise dans les expériences du quotidien, où la plupart d'entre nous continuons de croire que nos émotions relèvent de notre intimité, constitue un fait acquis. La littérature, les sciences humaines et sociales et la philosophie fournissent maintes illustrations de ce phénomène : pour n'en citer que trois, des penseurs comme Norbert Elias ont finement décrit le processus de « *civilisation des mœurs* » à travers la diffusion des règles de bienséance à l'ensemble de la société⁹ ; dans la même lignée, Pierre Bourdieu a montré à quel point nos goûts dépendent de nos appartenances socioculturelles¹⁰ ; quant à Michel Foucault, il a amplement argumenté l'idée qu'à l'époque moderne, la subjectivité, l'intimité, la sexualité et le désir eux-mêmes sont soumis à une discipline, dont l'origine est sociale et politique¹¹. La question demeure toutefois de mieux comprendre comment s'effectue cette contrainte du point de vue de l'individu et ce par quoi passe ce processus de conformation. Qu'est-ce que ce « *travail émotionnel* » que nous faisons quotidiennement, habituellement sans nous en rendre compte ?

Plus que toute autre chose, ce que la notion de travail émotionnel fait percevoir, c'est précisément l'écart entre les émotions ressenties et celles qui sont dictées par l'ordre social, de telle sorte qu'existe, de manière plus ou moins forte mais presque constamment, une tension – laquelle se décline aux niveaux subjectif, intersubjectif et social. Ce qu'il faut retenir, ce n'est donc pas seulement la présence de règles contraignantes, mais les écarts, les « *déraillements* » que les émotions opèrent sans cesse et qu'il nous incombe, individuellement, collectivement et institutionnellement, de corriger et réparer... ou

9. Elias, 2011 [1939].

10. Bourdieu, 1979.

11. Foucault, 1976.

de transmuier en une énergie inventive, critique et productrice d'alternatives. C'est que les émotions, requises dans les interactions sociales, sont également rebelles, subversives, clandestines, au point de constituer parfois un « grain de sable », dans la vie de chacun comme dans les rouages de l'entreprise. Elles permettent et compliquent à la fois notre rapport au monde, aux autres, à l'action et à soi.

Ainsi, de multiples possibilités s'offrent au sociologue qui veut les étudier. La plus évidente est de considérer comment elles sont régulées et déterminées socialement. C'est la piste privilégiée par excellence par la tradition sociologique durkheimienne. Longtemps oubliée, elle mérite d'être explorée plus concrètement et finement en confrontant ses réflexions aux analyses contemporaines du travail et des rapports de domination. Mais aussi pertinente et actuelle soit-elle, cette piste est loin d'être la seule. *Les émotions ne sont pas qu'agies, elles agissent aussi*. Comment contribuent-elles à façonner les situations, en leur donnant du sens et en intervenant pour complexifier ou parfois faire bifurquer le cours des choses ? Que font-elles socialement, quels sont leurs effets dans la vie sociale, dans le monde du travail ? Ces questions entraînent d'autres : que font-elles à la pensée sociologique ? Ce « nouvel » objet implique-t-il une redéfinition de la discipline ? L'une de nos hypothèses est que les émotions sont subversives, dans la vie sociale comme dans la pensée. Comme faits, n'étant ni totalement prévisibles, ni totalement plastiques, elles bousculent l'ordre social. Comme idée et objet sociologiques, elles bousculent les hiérarchies et les catégories implicites par lesquelles nous pensons le monde et son fonctionnement.

Cela justifie-t-il de parler des émotions comme d'un « grain de sable » ? En quoi sont-elles intrinsèquement potentiellement rebelles ? Elles introduisent cet autre rapport qu'est le rapport à soi. Non pas un rapport voulu, prescrit ou fantasmé, mais un rapport incarné, éprouvé et contextualisé. C'est ce rapport à soi, cette importance de la subjectivité, que l'attention aux émotions vient rappeler et souligner, y compris au sein de l'analyse sociologique. Arrêter de penser en termes dichotomiques (raison-émotion, masculin-féminin, culture-nature,

individu-société...) et cesser d'être dans le rejet et le déni des émotions au nom de la raison, de l'efficacité, de l'objectivité ou de la science, c'est reconnaître une place et un rôle aux émotions susceptibles d'amener à considérer le monde autrement.

Dans l'espace professionnel, réhabiliter les affects, c'est potentiellement réhabiliter le sujet, un sujet éprouvant, authentique, sensible¹². C'est restaurer une confiance et une relation à soi et aux autres, et éventuellement une conscience, une morale, un sens critique, la possibilité de l'action politique (typiquement, le sentiment d'injustice peut engendrer, s'il s'agrège à d'autres et se structure, des mouvements sociaux). Étymologiquement, « émotion » vient de « motion », « mouvoir », et a désigné longtemps des soulèvements populaires. L'émotion, comme moteur, agit, en permettant ou en empêchant. Le plaisir du travail bien fait ou le sentiment de revanche de l'ouvrier qui se vit comme le « rentier » d'un capital de temps gagné sur la cadence implacable de la chaîne¹³, constituent des formes de reconnexion à soi et aux autres, et, par là, des occasions de résistance, face à une organisation du travail délétère. Même dans sa valence négative, l'émotion, parfois destructrice tant moralement que physiquement, si elle peut enfermer l'individu sur lui-même, peut aussi créer un espace de résistance et une ressource pour l'action collective (indignation, colère, solidarité)¹⁴. Reste à savoir dans quels contextes et configurations relationnels, organisationnels et structurels, à quelles conditions, de quelles manières, et à quel prix.

Comment imaginer ce qui se passerait dans des mondes professionnels qui feraient de la place aux émotions, qui les considéreraient comme légitimes ? Qu'est-ce que cela impliquerait théoriquement et pratiquement ? Quels effets pourrait-on en escompter ? Spontanément, une telle idée convoque l'image d'un « déchaînement » passionnel épouvantable où chacun se mettrait à pleurer, à crier, voire à brutaliser sauvagement ses

12. Hochschild, 1975.

13. Linhart, 1981.

14. Voir les travaux en sciences politiques et en particulier Christophe Traïni (2009).

collègues, ses supérieurs ou ses clients... Au point que l'on peut se demander si cette représentation ne fonctionne pas comme un mythe destiné à les canaliser et à en accepter le cadrage et même l'éviction. À qui profite cette représentation sociale des émotions comme désordre et comme menace ? Sans doute à ceux qui ont intérêt à neutraliser celles des autres, des subordonnés, des dominés, en les normalisant...

Parmi les effets probables d'une prise en compte des émotions, les sociologues constatent classiquement, avec finesse et pertinence, dans une perspective critique, une « psychologisation » du travail, et avancent que le management brise les collectifs en imputant aux individus la responsabilité de leur propre épanouissement, convergeant avec leur réussite professionnelle, ou de leur mal-être. Une interview de Robert Castel et d'Eugène Enriquez, réalisé par Hélène Stevens¹⁵, retrace bien le processus de cette psychologisation et de cette individualisation, qui ne font qu'accroître la vulnérabilité des travailleurs. Si ce constat renvoie à une réalité effective et pointe un risque contre lequel il convient d'être vigilant, il ne désigne qu'une forme bien spécifique de prise en compte des émotions, qui s'effectue dans un but d'instrumentalisation et de manipulation par les organisations, fort éloigné d'une attention aux émotions telles qu'elles s'éprouvent et se manifestent *effectivement* à l'occasion du travail réel. Être attentif aux émotions « réelles », donc à toutes les émotions dans leur diversité, c'est aussi faire une place à celles qui sont collectivement partagées, et à celles, rebelles, qui peuvent troubler l'ordre, contredire le prescrit et alimenter des formes de résistance.

Dans des espaces collectifs régulés, autorisons-nous à penser qu'accorder une place aux affects et en laisser advenir une verbalisation conduirait à rendre compréhensibles maints comportements souvent perçus comme irrationnels et pourraient permettre de lever des situations de blocage improductives, si ce n'est contre-productives, et génératrices de souffrance. Car une grande partie de nos actions et de nos choix sont déterminés

15. Castel, Enriquez et Stevens, 2008.

émotionnellement : qui nierait, au travail, ne pas être parfois guidé par la sympathie ou l'inimitié envers tel ou tel collègue ? Par la préférence, ou l'aversion, pour certaines tâches¹⁶ ? Si cela était avouable, dicible et accepté, la vie au travail, et chacun de nous, y gagnerait certainement beaucoup, sur différents plans. On peut escompter d'une meilleure connaissance de la dynamique qui nous lie au travail (intrinsèquement sociale et subjective) une contribution à un travail « plus humain » – pour utiliser cette étrange et naïve expression commune qui fait pourtant tellement sens et contrepoids aux logiques de pensée gestionnaires. On peut aussi en attendre un travail plus égalitaire, où les prescriptions notamment de genre (masculin-féminin, qui se calquent largement sur l'opposition raison-émotion) seraient moins prononcées et clivantes. Cela n'est pas souscrire à une vision angélique des émotions. Ce monde ne serait exempt ni de conflits, ni de souffrances, ni de difficultés. Prendre en compte les émotions en situation est exigeant en termes d'intelligence, qui doit être outillée par des connaissances et des savoir-faire, et en termes d'attention et de disponibilité aux autres, de courage et d'honnêteté. Mais fort est à parier qu'un tel monde serait en tout cas plus juste, dans les deux sens du terme, de justesse et de justice. *In fine*, c'est un horizon émancipateur qu'une telle perspective de recherche porte en elle.

C'est une exploration de ce vaste champ de réflexion que nous proposons dans cet ouvrage. En nous appuyant sur les théories existantes en sciences humaines et sociales, nous souhaitons faire le point sur ce que l'analyse sociologique des émotions peut apporter à la connaissance du travail. Comment considérer les émotions au travail ? Selon quels statuts : objets, travail, produit, effet, sujet ? Quelle définition retenir en sociologie ? Comment les appréhender méthodologiquement ? Quelle est la portée heuristique et critique du concept d'émotion ? Quelles théories du social et du sujet suppose la prise en compte d'un tel objet ? Que permet une analyse en termes d'émotions, mais aussi quels risques présente sa saisie dans les

16. Hughes, 1996.

champs académique et économique ? Que disent les émotions de notre monde ? L'émotion, dans le champ du travail, se situe-t-elle davantage du côté de la domination ou de l'émancipation, et à quelles conditions ?

Les développements qui suivent essaieront de montrer à quel point les émotions sont perçues, tour à tour ou dans un même temps, comme un rouage et un grain de sable : par la sociologie, par l'entreprise et par les travailleurs eux-mêmes. Nous le ferons en évoquant tout d'abord la relation compliquée de la sociologie générale et de la sociologie du travail à cet objet, investi et évité, renvoyant aux découpages structurants de nos sociétés, notamment en termes de genre, de classe et de race. Un deuxième chapitre se penchera sur la manière dont les organisations et les professions ont tenté d'évacuer les émotions, de les réguler ou de les outiller, selon les émotions, les contextes et les rapports sociaux. À travers de nombreux exemples empiriques, seront étudiés leur place et leur rôle dans le rapport au travail selon les métiers – tantôt expression de soi, tantôt outil et compétence, et tantôt menace contre laquelle il faudrait se défendre. Pour finir, le troisième chapitre s'attachera aux enjeux de domination et de résistance que les émotions et leur déni revêtent.

Table des matières

Préambule	7
Introduction : Les émotions : rouage et grain de sable de la machine productive	13
Chapitre premier : Émotions et sociologie.....	25
<i>Les émotions : un désordre social ?</i>	25
<i>Émotions, travail et « travail émotionnel »</i>	34
<i>Sociologie du travail et émotions :</i>	
<i>un (relatif) évitement</i>	43
<i>Neutralité affective et détachement</i>	52
<i>Affect unique et réductionnisme</i>	57
<i>Une revalorisation des émotions ?</i>	63
<i>Des émotions-effets aux émotions agissantes</i>	70
<i>Des émotions bien « singulières » ?</i>	
<i>Point épistémologique</i>	79
<i>Émotions éprouvées ou émotions exprimées ?</i>	
<i>Point méthodologique</i>	90
Chapitre 2 : Émotions et métiers.....	111
<i>Émotions, sensations, ambiance</i>	112
<i>La socialisation émotionnelle</i>	116
<i>Collectifs de métier et cultures émotionnelles</i>	131
<i>L'implication émotionnelle dans le travail relationnel</i> .	139
<i>Quand le travail émotionnel est valorisé</i>	157
<i>Plaisirs et souffrances (beauté, passion, peur et ennui)</i>	177
<i>Les émotions du télétravail</i>	201

Chapitre 3 : Émotions et domination	217
<i>Genre des émotions et division sexuelle du travail émotionnel</i>	220
<i>Les émotions dans le modèle hégémonique de la masculinité et dans le modèle capitaliste</i>	229
« <i>Sentiments du capitalisme</i> » <i>et instrumentalisation des émotions</i>	242
<i>Distance, déni, désaffectation</i>	264
<i>Des émotions clandestines aux émotions rebelles : subversion, care et résistance</i>	280
Conclusion	305
Bibliographie.....	317
Remerciements.....	339