

<TITRE> **EMOTION**¹

<TEXTE> Les émotions ne sont pas un objet classique de la sociologie, et *a fortiori* de la sociologie du travail. Dans le champ de la production, l'idéologie rationaliste dominant les sociétés occidentales a atteint un paroxysme avec l'organisation « scientifique » tayloriste du travail, puis avec le modèle bureaucratique, théorisé par M. Weber. La première interdit aux ouvriers la moindre initiative, tandis que le second prescrit aux employés un travail impersonnel, « sans amour et sans enthousiasme ».

Cette contention des émotions a été largement étudiée dans une perspective socio-historique. N. Elias (1973) en détaille les traits dans ce qu'il analyse comme un processus de « civilisation » des mœurs. Il n'en reste pas moins que des émotions s'expriment, différant selon les cultures et les époques (Loriol, 2000 ; Stearns, 2004).

Les émotions contribuent à nous faire advenir comme sujets et, en même temps, peuvent devenir elles-mêmes le sujet de nos actes. En tant que ressentis corporels, elles apparaissent comme l'expression extrêmement singulière et spontanée de chacun, comme une manière de se dire, de se montrer, voire de se « trahir ». Et cela au point parfois de nous amener à nous justifier *a posteriori* : « ce n'était pas moi, j'ai agi sous le coup de la colère ». Loin de s'éprouver uniquement dans une intériorité stabilisée, les émotions opèrent en effet des déplacements (émouvoir signifie « mettre en mouvement »).

Mais les émotions sont aussi normées. Elles constituent des faits sociaux au sens d'E. Durkheim. Celui-ci ne limite pas, on s'en souvient, les faits sociaux à des manières d'agir et de penser mais il inclut également les « manières de sentir ». Les émotions sont donc des faits extérieurs et coercitifs et elles sont aussi des

¹ JEANTET Aurélie, « Emotion », in A. BEVORT, A. JOBERT, M. LALLLEMENT, et A. MIAS, *Dictionnaire du travail*, Paris, PUF, Quadrige, 2012, pp.234-240.

affaires de société à dimension politique. M. Mauss avait déjà parlé à ce sujet d'une « expression obligatoire des sentiments » (1921), variable selon les situations et les rôles sociaux. Cette discipline des corps et cette prescription affective exercent une fonction de contrôle. Elles préviennent les risques imputés à une expression « libre » et par trop subjective des émotions.

Cette normalisation, qui passe par des interactions, un vocabulaire et des représentations sociales, est aussi une façon de s'accorder les uns et les autres sur ce que nous vivons. Il y a un langage des émotions, pour reprendre la formule de M. Mauss. Et, en tant qu'elles sont normées, les émotions ont une fonction communicationnelle et d'harmonisation : elles contribuent à définir les situations que nous vivons dans un processus de construction collective.

<IT1> *L'émotion comme rapport*

Les émotions sont un objet privilégié pour les sciences sociales du fait de leur place à l'intersection du singulier et du social, du corps et de la raison. L'émotion est un rapport : plus précisément, elle est le point de rencontre entre un rapport ancré et incarné à soi, et un rapport au monde, au réel, aux autres. La définition phénoménologique qu'en donne M. Merleau-Ponty convient bien au chercheur en sciences sociales : « L'émotion n'est pas un fait psychique et interne, mais une variation de nos rapports avec autrui et le monde lisible dans notre attitude corporelle » (Merleau-Ponty, 1945).

Les grandes oppositions classiques (nature-culture, individu-société, authentique-factice, affectif-cognitif...) encombrant encore la réflexion, dans le sens commun mais aussi dans nombre de travaux. Elles empêchent de penser l'humain dans sa complexité : il y a bien une raison des émotions, et, à l'inverse, la raison n'est rien sans les émotions, comme l'a démontré le neurologue A. Damasio.

L'intérêt de l'étude des émotions est multiple. Elle permet notamment de rendre compte du caractère profondément vivant des hommes et des femmes dans diverses situations sociales, parmi lesquelles le travail occupe une place centrale : l'individu y est convoqué comme sujet, dans son épaisseur psychique et corporelle, et non pas seulement en termes d'acteur ou d'agent. Car les émotions, si elles sont en partie subies, réactives, ne peuvent être réduites ni à l'émanation de pulsions naturelles ou à l'effet de causes neurologiques, ni à la résultante de règles ou de rituels. Elles sont aussi compréhension cognitive et sensorielle : sans posséder la transparence de la perception, elles participent à l'élaboration de nos jugements. Enfin, les émotions sont adaptation active à l'environnement ainsi que, potentiellement, création de solutions nouvelles et capacité de choix et d'action. En ce sens, l'émotion peut être considérée comme une rationalité de l'action.

De plus, dans une perspective foucauldienne, un tel intérêt pour les choses dites privées, intimes, livre en fait des enseignements sur les choses publiques : des grands choix de société aux politiques mises en place, en passant par les dispositifs managériaux (Berrebi-Hoffmann, 2009). L'attention portée aux émotions permet aussi de penser la continuité du sujet (Wharton, 2004), non cloisonné dans une seule sphère (travail, famille, activités civiques, marchandes ou artistiques, sociabilité amicale, etc.).

Pourtant, les émotions font l'objet d'un certain évitement, tant dans certaines sphères de la vie sociale que dans la recherche. Plusieurs facteurs permettent de comprendre pourquoi les sociologues du travail, particulièrement en France, hésitent à s'engager dans cette voie, délaissant plus généralement ce qui touche à la subjectivité, souvent perçue comme insaisissable, risquée ou indigne. Une explication vient de la profonde ambivalence des émotions, qui vont du plaisir à la souffrance. Complexes, polysémiques, labiles, elles ne se laissent pas

aisément appréhender. Une autre raison tient à la tradition philosophique rationaliste, que la sociologie a largement faite sienne, en valorisant le positivisme, l'objectivisme et, plus récemment, l'empirisme (les émotions ne se mesurent pas et elles ne sont pas non plus directement observables).

Il faut sans doute ajouter à ces éléments la rigidité des frontières académiques, obstacle particulièrement fort en France : difficile à classer dans des domaines de recherches préexistants, l'étude des émotions requiert spécialement la pluridisciplinarité. Enfin, dans un dossier consacré aux émotions par la revue *Travailler* (2003), A. Soares pointe le rôle des rapports sociaux dans cet évitement des émotions : la sociologie du travail reste centrée sur l'homme blanc des classes moyennes et supérieures, qui occulte lui-même les émotions, dans l'idéal d'une maîtrise de soi. La division du travail émotionnel qui en découle attribue ce travail principalement aux femmes et le circonscrit à la sphère domestique. Les émotions sont ainsi structurées par des règles sociales, mais aussi par des rapports sociaux, aussi bien dans les pratiques quotidiennes que dans les choix opérés par la recherche académique.

<IT1> *Quand la psychologie et la gestion s'emparent des émotions : quels effets sur le travail ?*

C'est en psychologie que l'on trouve, sans surprise, le plus d'écrits sur les émotions. Beaucoup s'attachent à les définir. Cela peut prendre la forme du recensement, de la nomenclature, laissant percevoir l'étendue du registre émotionnel. Dans un souci épistémologique louable, des modalités de distinction entre les termes proches humeur, émotion, sentiment, sensation ont été proposées : intensité, durée, degré de conscience ou capacité de verbalisation, localisation (physique/psychique, comme dans la nuance douleur/souffrance), etc. Cependant, aucune n'est tout à fait

satisfaisante et on doit conclure à une absence d'accord stabilisé concernant le lexique de l'affectivité.

Pour faire face, toujours, à cette hétérogénéité, des classifications distinguent émotions primaires et secondaires (résultat de combinaisons), ou encore émotions positives et négatives, sans toujours percevoir l'ethnocentrisme ni le simplisme des jugements de valeurs que de telles partitions véhiculent. Les émotions sont certes, le plus souvent, vécues comme agréables ou déplaisantes, et cela constitue une clef de compréhension importante de leur dynamique. Il reste qu'une même émotion, comme la peur, peut être bienvenue ou malvenue, selon les situations et selon ce qu'elle nous fait faire, comme courir ou rester tétanisé face au danger (Despret, 1999). A ignorer cela, alors l'émotion, loin d'être saisie comme un ensemble de rapports au monde, se trouve cantonnée dans une intériorité fermée sur elle-même.

De nombreux travaux ont interrogé le caractère universel, ou non, des émotions. Dans la lignée de C. Darwin, P. Ekman entend démontrer que l'expression faciale des émotions est toujours la même, « quel que soit la culture ou le langage des individus ». Ce type d'enquête s'appuie sur des expérimentations contestables en ce qu'elles proposent à des individus d'identifier des émotions à partir de représentations archétypales (photographies de comédiens), et non en situations, ces dernières introduisant indéniablement des nuances considérables. L'idée, confirmée par les neurosciences, qu'il existe une part physiologique dans le déclenchement et l'expression des émotions, ne constitue pas vraiment une avancée. Ce constat ne dit rien des différentes significations des émotions, ni des contextes ou des événements qui les suscitent (variables d'un groupe social à un autre), ni encore de leurs effets.

De manière plus fine, certaines approches psychosociologiques s'intéressent à la perception des émotions. Plusieurs études

américaines tendant par exemple à montrer que la colère est d'autant mieux acceptée qu'elle vient d'un homme et du haut de l'échelle hiérarchique. La sociologie clinique interroge quant à elle les émotions en explorant les contextes sociaux, organisationnels et biographiques qui les génèrent (Aubert & Gaulejac, 1991). L'analyse de l'activité, enfin, propose une conceptualisation dialogique qui donne une place conséquente au registre affectif au sein des collectifs de métier (Clot, 2008) : le sens attribué à l'activité détermine les émotions éprouvées et la mobilisation cognitive, rendue alors possible ou au contraire entravée.

A l'intérieur des nombreux courants de la psychologie, les études les plus diffusées sont celles qui considèrent les émotions dans leur ancrage biologique ou dans leur caractère personnel intrinsèque. Elles inspirent des pratiques diverses, comme les thérapies cognitivo-comportementalistes (visant à exprimer et à mieux « gérer » ses émotions), et sont également aujourd'hui importées dans différents champs sociaux, à commencer par les entreprises. On assiste de fait, depuis plusieurs années, à une prolifération spectaculaire de cellules d'aide psychologiques, d'offres de formations, de séances de relaxation, de manuels, de sites Internet, de numéros verts, de *coaching*, de stages sportifs exutoires... C'est à cet endroit que la vulgate psy, à partir de l'idée du travail sur soi, rencontre les préoccupations gestionnaires, partageant la même vision naturalisante et instrumentale des émotions.

Il s'ensuit que les sciences de la gestion se sont largement emparées de la question des émotions. En France, elles l'ont fait avant et bien plus massivement que la sociologie du travail. Les préoccupations sont ici essentiellement de deux ordres. Elles concernent soit les déterminants de la mise au travail (la motivation, l'adhésion), soit les nouvelles normes comportementales qui prévalent depuis la montée en puissance du secteur des services. Il n'est d'ailleurs pas anodin que les

trois termes « relationnel », « immédiat » et « immatériel », qui caractérisent les services, s'appliquent également parfaitement aux émotions.

Dans les dispositifs de mise au travail, les émotions sont conçues comme des outils. Les émotions des dirigeants sont envisagées non comme des « ressentis » mais comme des leviers stratégiques au service du *leadership*. Les émotions des subordonnés intéressent encore bien davantage. Les manipulations auxquelles elles donnent prise jouent principalement sur la peur (menaces de licenciement, de stigmatisation ou de mobilité fonctionnent à plein dans un contexte de chômage massif) et sur le narcissisme (flatterie et promesses de réalisation déstructurent les collectifs et attisent des espoirs qui aboutissent souvent à la déception, un sentiment de non reconnaissance et une vulnérabilisation).

La communication, interne comme externe, s'engouffre dans cette brèche de l'émotionnel, créant de toute pièce une « culture d'entreprise » qui fait souvent abstraction du réel de l'activité. C'est le cas lorsqu'elle décrète arbitrairement des « valeurs » censées mobiliser les troupes (respect, curiosité, passion...) et invente des « événements », comme la fête obligatoire ou le saut à l'élastique des années 1990. Les organisations produisent des écrits et des discours de deux sortes, contradictoires : ceux témoignant d'une grande emphase émotionnelle et ceux au contraire où les émotions restent bannies (évitement, euphémisation, technicisation, acronymes et anglicismes). Si l'on peut déceler dans l'histoire récente un passage d'une proscription à une prescription des émotions (Lhuillier, 2006), il est juste de souligner la coexistence de ces deux phénomènes, à l'image d'un « yoyo » émotionnel fonctionnant sur fond d'injonctions paradoxales.

Le second ordre de préoccupations expliquant la prise en compte des émotions par les sciences de la gestion est orienté vers la satisfaction du client et, plus largement, - le client devenant

aussi interne – vers la normalisation des émotions à des fins d’optimisation de la production. On peut citer ici l’apparition de la « compétence émotionnelle », mixte entre la notion d’« intelligence émotionnelle » et celle de « compétence ». Autre terminologie récurrente, la distinction entre « bonnes » et « mauvaises » émotions a pour corollaire une visée d’évincement des secondes au profit des premières, abstraction faite du système de référence choisi. La question se pose alors de savoir si une émotion est jugée bonne pour l’individu qui l’éprouve, pour son entourage, pour le client, pour la production ou encore pour la qualité du travail. La question morale est de plus largement ignorée, la normalisation des émotions étant tout entièrement soumise, dans une logique adaptative, aux impératifs d’efficacité productive.

L’attention gestionnaire aux émotions va, en général, dans le sens de ce qui est dénoncé comme un phénomène de psychologisation : les problèmes de travail et d’organisation sont imputés aux seuls individus et à leurs carences. S’ils échouent dans certaines de leurs missions ou s’ils sont « stressés », ce serait en raison d’un déficit de compétence émotionnelle. Cette idée est tellement prégnante aujourd’hui que les individus, « responsables » et isolés, portent effectivement une charge immense et elle conduit nombre d’entre eux à des décompensations plus ou moins dramatiques.

Nonobstant certaines dénonciations, la surexploitation des travailleurs se poursuit de façon toujours plus vigoureuse, et face à une prise de conscience de ses dérives, les réponses organisationnelles données résident le plus souvent dans la mise en place de dispositifs de compensation (psychologie « de soutien », formations), d’euphémisation (communication, gestion des ressources humaines) et de déni de l’expérience affective du travail.

<IT1> Statut et place des émotions au travail : de nouvelles problématiques

Depuis la fin des années 1970, de plus en plus de travaux en sciences humaines et sociales se tournent vers l'étude des émotions au travail, en Amérique du Nord et, plus récemment, en Europe. Ce développement peut s'expliquer par la conjoncture de trois phénomènes :

- le développement des services, qui amène à une prise en compte plus ample de la dimension relationnelle du travail ;
- les nouvelles formes de management fondant la motivation sur l'appel à la subjectivité dans une logique d'intensification du travail ;
- une transformation des disciplines, plus proches du « terrain » (extension des méthodes inductives, des théories interactionnistes et de la clinique).

Les émotions au travail préexistaient bien entendu à ces évolutions : le travail sur la matière n'est pas exempt en lui-même d'émotions (l'ennui, la peur, le doute, la joie...) et il est émaillé de relations (coopération et subordination, avec leur lot de sympathie, jalousie, haine...). Ces émotions ont pu être étudiées par les sciences sociales (la solidarité lors des conflits sociaux, les fonctions du rire vis-à-vis de l'autorité hiérarchique, ou encore le désœuvrement du chômage) mais, de manière généralement annexe, sans qu'il y ait eu de théorisation sur ce thème - à de rares exceptions près (les travaux pionniers de l'Ecole des Relations Humaines). Les sciences sociales sont en cela suiveuses : les émotions étant à la marge des préoccupations des entreprises, elles étaient également à la marge des préoccupations des chercheurs.

On constate aujourd'hui que l'importance de la composante relationnelle du travail, davantage au cœur de l'activité et donc plus soumise à des prescriptions, a entraîné de nouveaux problèmes et de nouvelles problématiques. Le développement

des services a donc servi de révélateur à un moment où l'entreprise ne pouvait plus être dans le rejet des émotions. Longtemps laissées à la porte du monde productif, les émotions ont pu nourrir des formes d'implication mais aussi de résistance (la fierté dans le travail peut jouer les deux rôles tant elle peut s'adosser à des critères différents selon les catégories d'acteurs). Elles ont entraîné jusqu'à la contestation et la révolte (sentiments d'injustice et de colère, qui se manifestaient massivement par exemple dans les grèves des années 1970). Aujourd'hui, les entreprises en sont globalement venues à internaliser le fait émotionnel, dans une démarche de recyclage, pour mieux l'exploiter.

C'est pour rendre compte d'une telle évolution que, inspirée par l'interactionnisme et la psychanalyse, A. Hochschild (1983) a initié un courant d'étude qui s'inscrit dans une sociologie des émotions prospère et institutionnalisée aux Etats-Unis. La sociologue développe le concept de travail émotionnel (*emotional labor*), qui consiste pour les travailleurs de base à exprimer les émotions dictées et contrôlées par l'employeur.

Si se conformer aux émotions attendues est le fait de toute vie sociale, certains métiers ont toutefois, plus que d'autres, directement affaire aux émotions, que ce soient ses propres émotions ou les émotions d'autrui. Certaines émotions doivent être contenues, réprouvées voire refoulées, tandis que d'autres sont favorisées ou simulées. Que l'on songe par exemple à l'amabilité tout sourire de l'hôtesse d'accueil, à l'agressivité du vigile, au dégoût caché de l'infirmière, à l'enthousiasme indéfectible du commercial...

La conformation émotionnelle ne consiste pas simplement en un jeu d'acteur qui doit se plier aux règles appropriées à des situations données, comme l'a bien décrit E. Goffman. Soumis à des règles particulièrement strictes (jusqu'à la standardisation de la parole et du sourire par des scripts comportementaux), sans cesse évalué et sanctionné (invention du « savoir-être »), exposé

au regard d'autrui (en représentation permanente), le travailleur doit opérer, selon A. Hochschild, un « jeu en profondeur » (*deep acting*) qui l'engage comme sujet et met en jeu sa santé. Car ce travail émotionnel - qui varie en fréquence, intensité, durée, variété aussi bien qu'en termes de dissonance d'avec les émotions ressenties (inauthenticité) -, est exigeant, fatigant, aliénant et peut mener à l'épuisement professionnel (phénomènes de *burn out*).

Il ne faudrait pas en conclure que le travail émotionnel serait en soi nuisible. Seulement, il se trouve que dans les métiers qui l'exigent le plus (secteurs social, du soin, des services), le statut d'emploi, le degré d'autonomie, les conditions de travail, l'intégration, la reconnaissance sont souvent défavorables et précaires, ce qui en dit long aussi sur la place accordée aux émotions dans les organisations. En particulier, dans un contexte d'intensification et d'individualisation du travail, font généralement défaut des espaces (coulisses) et des temps (non directement productifs) qui permettraient à des échanges entre pairs de venir réguler ce travail émotionnel, dans une double logique de performance et de préservation de soi. Ainsi, les conséquences pathogènes de la charge psychique de l'activité ne sont-elles pas seulement dues à l'intensité des émotions ou à leur dissonance, mais au manque de régulation collective.

A travers les activités évoquées, transparaît la sexuation de la division du travail émotionnel, les rapports de sexe se conjuguant aux rapports productifs. Ce n'est pas un hasard si le travail émotionnel, devant rester invisible, est surtout demandé à des travailleuses, dont on attend généralement douceur, patience, empathie, etc., « qualités » conçues comme innées. Cette pression sociale est d'autant plus forte que manifester ces émotions est lié à l'identité sexuelle, c'est-à-dire au fait d'être perçu – par les autres et par soi-même- comme femme. Les recherches sur le genre et sur les rapports sociaux de sexe prêtent attention à cette assignation identitaire et plus

généralement à ce que les femmes mettent d'elles-mêmes dans le travail, productif et reproductif. Le travail bien fait est alors conditionné par la capacité à se laisser toucher par les affects de l'autre. C'est d'ailleurs dans le secteur du soin que les recherches sur les émotions au travail commencent à se développer en France (Fernandez, Lézé, Marche, 2008). Le *care* est en particulier un champ d'investigation important, qui rencontre aussi les questions générationnelles et raciales. Une part considérable de ces métiers de service à la personne est concernée par les phénomènes de migration des travailleuses du Sud vers le Nord, cette « globalisation de l'amour » dont parle A. Hochschild.

Cela amène une critique de l'émotion comme marchandise. Pour approfondir ce point, il conviendrait d'élucider plus en détail le statut des émotions au travail, qui sont tour à tour conçues comme matière à façonner, moteur ou sujet de l'action, ressource mobilisable, instrument à manipuler, produit à échanger, ou encore résultat auquel le travail doit aboutir.

Déplaçant l'angle d'analyse, il importe également de regarder ce qui se passe lorsque l'émotion n'est pas prescrite par l'organisation mais s'impose cependant aux travailleurs qui doivent bien en faire quelque chose. En France, la part émotionnelle du travail a été analysée sous l'angle de la subjectivité par la psychodynamique du travail. Partant des apports conjoints de la psychanalyse, de la sociologie et de l'ergonomie, celle-ci permet d'avancer d'un pas dans la compréhension du travail productif en lien avec le travail psychique. Face aux épreuves du travail (réel de l'activité qui résiste, pressions ou dysfonctionnements organisationnels, etc.), les travailleurs ne sont pas passifs. Dans bien des situations, ils parviennent, par le travail, l'exercice de la ruse, l'élaboration de savoir-faire, à surmonter les difficultés et à transformer leur souffrance en plaisir. Dans d'autres cas, ils élaborent des stratégies défensives qui déplacent, en les redéfinissant, les

problèmes. Ainsi, les travailleurs du bâtiment (Dejours, 1980) doivent-ils faire face à la peur, qui constitue un danger (comment monter sur un échafaudage avec les jambes qui tremblent ?). Si, entendu dans une acception élargie, ce travail émotionnel ne résulte pas ici d'une prescription, il s'impose néanmoins. L'idéologie virile de métier, qui passe par des actes de bravade, parvient à dénier le risque. C'est donc toute une économie psychique et collective qu'il faut prendre en considération, qui implique un rapport spécifique aux autres, au réel et à soi.

Les études citées précédemment se rapportent toutes à des métiers situés en bas de l'échelle sociale. Or l'encadrement est également concerné par le travail émotionnel. Les travaux sur ce sujet sont plus rares. On en décèle des bribes dans les recherches portant sur les processus de formation, de sélection et de socialisation professionnelles, dans la lignée des travaux de Hughes. Les cadres dirigeants, issus eux-mêmes des classes dominantes, sont éduqués dans l'illusion d'une maîtrise de leurs émotions. A travers le rituel typique du bizutage, les ingénieurs endurent ce qu'ils sont amenés ensuite à faire subir à d'autres. Le cadre idéal doit ne pas être sensible mais être courageux et « sans états d'âmes ». Selon certains auteurs, les cadres sont aujourd'hui, massivement, dans un déni cynique de leurs émotions, qui peut conditionner l'accomplissement d'actes qu'ils réprouvent. On peut faire l'hypothèse que, plus largement, la distance d'avec ses propres émotions et d'avec celles des autres explique nombre de dysfonctionnements et de maltraitance organisationnels (Fineman, 1993).

Pour prendre la mesure de la pluralité de ses acceptions dans le monde du travail, l'émotion, enfin, doit aussi être considérée comme la résultante d'une organisation pathogène qui génère massivement de la souffrance. La clinique des émotions au travail et de leurs manifestations somatiques est un domaine de recherche et d'intervention qui s'est récemment développé. On

constate ainsi que, pour « tenir » au travail, les drogues et psychotropes sont de consommation courante. Les maladies professionnelles, le mal-être, l'exclusion, les suicides et ce que l'on nomme pudiquement les risques psychosociaux, ne cessent d'augmenter.

Cette contribution a mis en lumière l'inscription de la question des émotions dans les débats actuels sur les transformations du monde du travail. Il a été constaté que si l'entreprise est de plus en plus concernée par la conformation des subjectivités et des émotions, c'est au sujet qu'il revient, *in fine*, d'opérer cette « gestion », qui requiert de concilier des logiques plurielles parfois antagonistes, alors même que les moyens pour le faire s'étiolent. Il apparaît clairement que ceci est rendu d'autant plus difficile que l'entreprise, dans l'illusion de la maîtrise, demeure dans le déni des émotions. Si elle prend souvent des formes pathogènes dans les organisations d'aujourd'hui, l'émotion est aussi un moteur de l'activité, un lieu possible de résistance et une ressource de l'action collective (indignation, colère, solidarité), comme en témoignent certains travaux en sciences politiques sur les émeutes (« émotion » et « émeute » ont la même étymologie). Pour appréhender toutes ces dimensions, des études empiriques rigoureuses devraient être intensifiées. A cette fin, les méthodologies restent à affiner pour mieux rendre compte, de façon interdisciplinaire, de la réalité des émotions *in situ* ainsi que de leurs liens multiples avec le travail.

<SIGNATURE> Aurélie Jeantet

<BIBLIOGRAPHIE>

AUBERT N. & GAULEJAC V., *Le coût de l'excellence*, Paris, Seuil, 2007 [1991]. – BERREBI-HOFFMANN I. (Dir.), *Politiques de*

l'intime, Paris, La Découverte, 2009. - CLOT Y., *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF, 2008. - DEJOURS C., *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard, 2000 [1980]. - DESPRET V., *Ces émotions qui nous fabriquent. Ethnopsychologie de l'authenticité*, Le Plessis-Robinson, Institut Synthélabo, Coll. Les Empêcheurs de penser en rond, 1999. - ELIAS N., *La civilisation des mœurs*, Paris, Calmann-Lévy, 1973. - FERNANDEZ F., LEZE S. & MARCHE H. (Dir.), *Le langage social des émotions. Etudes sur les rapports au corps et à la santé*, Paris, Anthropos-Economica, Coll. Sociologiques, 2008. - FINEMAN S. (Dir.), *Emotion in Organizations*, London, Sage, 1993. - HOCHSCHILD A. R., *The managed heart. Commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California Press, 1983. - LHUILLIER D., « Compétences émotionnelles : de la proscription à la prescription des émotions au travail », *Psychologie du travail et des organisations*, 12, 2006, p. 91-103. - LORIOL M., *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Paris, Anthropos, 2000. - MAUSS M., « L'expression obligatoire des sentiments », *Essais de sociologie*, Paris, Minuit, 1968 [1921], p. 81-88. - MERLEAU-PONTY, M., *Sens et non-sens*, Paris, Gallimard, 1996 [1945] - *TRAVAILLER*, Dossier « Les émotions dans le travail », n°9, 2003, p. 9-132 - STEARN P. N., « History of emotions : issues of change and impact », in LEWIS M. & HAVILAND-JONES J. M., (Eds), *Handbook of emotions*, Guilford Press, 2004, p. 16-29. - WHARTON A. S., « Femmes, travail et émotions : concilier emploi et vie de famille », *Travailler*, n°12, 2004, p. 135-160.

<MOTS-CLEFS> travail émotionnel, prescription, dissonance, normalisation, plaisir, subjectivité, interaction, services, activité, peur, déni

<CORRELATS> aliénation, corps, écrits, division du travail, genre, rationalité, risques psycho-sociaux, souffrance, sujet