

Les émotions dans les relations de soin et de service

Appel à Communications

Journée d'étude

Université Paris Oue**st** Nanterre La Défense, Mardi 21 juin 2016

ARGUMENTAIRE

Cette journée d'étude entend analyser la place et le rôle, complexes, joués par les émotions entre des individus impliqués dans un contexte de soin et/ou de service. Le contexte de « soin et/ou de service » est compris ici au sens large : il comprend les prises en charge de *cure* comme de *care*, ainsi que les relations de service engageant des professionnels et un public (client, usager, etc.). Les émotions sont au cœur des interactions impliquant les relations entre individus. En effet, les situations où un individu se remet – consciemment ou non, temporairement ou non – à un tiers impliquent des émotions plurielles, changeantes et parfois ambivalentes tant pour la personne recevant le soin ou le service, que celle qui le dispense. Il s'agira ici d'analyser la manière dont les émotions s'expriment dans les relations, tant d'un point de vue empirique que normatif, et de nous interroger sur la place qui leur est faite dans nos analyses.

Cette journée s'insère dans le champ de la « sociologie des émotions ». Les pères fondateurs se sont intéressés de manière relativement marginale aux émotions dans leurs travaux. Ces derniers insistent sur le fait que les émotions sont socialement construites, comme des facteurs d'ordre social qui tendent à normer les conduites des individus [DURKHEIM, 1912, HALBWACHS, 1947, ELIAS, 1939]. Ce n'est qu'à partir des années 1970 aux États-Unis que le champ de recherche sur les émotions s'institutionnalise. Ainsi, Hochschild dans son livre *The Managed Heart* – au croisement de la sociologie des émotions et de la sociologie du travail – explique que les individus, dans un contexte professionnel, sont amenés à effectuer un « travail émotionnel », c'est-à-dire à façonner ou réprimer leurs sentiments dans le but de faire coïncider leurs émotions aux exigences de la situation de travail [HOCHSCHILD, 1983]. En France, ce n'est que depuis une quinzaine d'années que les émotions font l'objet de recherches sociologiques, le plus souvent en lien avec l'étude des contextes de travail. Parmi ces études, on peut par exemple citer le travail de Soares sur les éboueurs, les caissiers, les infirmières [SOARES, 2000, 2002], de Bernard sur les croque-morts [BERNARD, 2009], de Fortino sur les conducteurs de train [FORTINO, 2014], de Desprat sur les coiffeurs [DESPRAT, 2015].

Dans la continuité de ces perspectives, il s'agira de ne pas réduire les émotions au domaine de l'intime et du privé, ou comme relevant de mécanismes purement psychologiques et physiologiques. Mais au contraire, de considérer les émotions comme le fruit d'une construction à la fois sociale, historique et culturelle [ELIAS, 1939]. Ainsi, le projet de cette journée d'étude vise à montrer le caractère à la fois collectif et individuel mais aussi culturel des émotions. En partant d'une analyse microsociologique, attentive aux interactions entre les différents acteurs en présence (professionnels, public, etc.), il s'agira d'adopter une vision processuelle des émotions [FERNANDEZ & AL., 2008]. Par exemple, on pourra se demander ce

que font les émotions aux acteurs et inversement ? De quelles manières ces émotions sont-elles exprimées ou au contraire réprimées ? Enfin, que produisent les émotions sur les individus impliqués dans la relation ? Par ailleurs, il s'agira, non seulement d'analyser les émotions en tant que règles sociales, mais également de les comprendre en tant qu'elles participent aux « rapports sociaux » : de sexe, de race et de classe [JEANTET, 2012] mais aussi d'âge [JENNY, 1995, LANGEVIN, 1999, TABIN & PERRIARD, 2014].

Plusieurs axes thématiques sont envisagés :

Axe 1 : La circulation des émotions entre les pourvoyeurs, les receveurs, l' « entourage » et les environnements

Dans ce premier axe, il s'agira d'éclairer les émotions ressenties par la personne faisant l'objet de soin et /ou de services, mais aussi celles des pourvoyeurs de ces soins et/ou services et enfin, de comprendre les émotions de l' « entourage » (entendu au sens large : famille, amis, voisins, collègues, commerçants, concierges, passants, etc.). L'objectif transversal est d'appréhender l'articulation et l'imbrication de ces émotions entre différentes entités humaines et non humaines. En ce sens, on entend prendre en compte la « circulation » des émotions entre ces différents acteurs.

Parallèlement, « les environnements » de ces individus pourront être étudiés. On peut penser que « l'environnement » influe émotionnellement sur ces trois catégories d'individus (pourvoyeurs, receveurs et « entourage »). En ce sens, on souhaite comprendre en quoi et de quelles manières le lieu de vie, les objets, les technologies, les animaux domestiques peuvent-ils dans une situation de soin et/ou de service être une ressource ou au contraire une entrave à la relation et/ou au « bien-être » de la personne faisant l'objet d'attention ?

Axe 2 : Les impacts des émotions sur la santé et le « bien-être »

Dans cet axe, il est question de s'interroger d'une part, sur l'impact des émotions sur le travailleur et d'autre part, sur les conséquences des émotions sur le patient ou le client.

Chez les pourvoyeurs de soin et/ou de services, nous questionnerons l'influence des émotions ressenties (exprimées ou non) sur sa santé physique et mentale, sur sa manière de se représenter son activité professionnelle et sur la réalisation de celle-ci. On cherchera à approfondir l'idée selon laquelle le « travail émotionnel » [HOCHSCHILD, 1983], qui n'est pas en soi générateur de stress, peut le devenir dans des contextes de travail pathogènes. Des textes discutant les notions d'exigence émotionnelle [GOLLAC & BODIER, 2011], de dissonance émotionnelle [ABRAHAM, 1998] ou le concept de *burned-out* [MASLACH, 1976 ; LORIOU, 2001] seront les bienvenus.

On étudiera également l'influence des émotions sur le patient dans la relation de soin et sur le client dans la relation de service. Dans le contexte de soin, les émotions des patients (anxiété, colère, repli sur soi, déni de la maladie et de la mort, détresse, etc.) sont souvent considérées négativement en ce qu'elles peuvent poser problème au « bon déroulement des soins ». Quel est l'impact des émotions, négatif ou positif, sur la prise en charge effective des soignants ? Quelle expérience les patients ont-ils des traitements effectués, de la relation de soin ? Comment interprètent-ils ces expériences ? Du côté des destinataires d'un service, nous pourrions nous demander en quoi les émotions de ces derniers influent sur la prestation ? Comment les expriment-ils et dans quel(s) but(s) ? Et quelles incidences cela a-t-il sur l'activité du professionnel ?

Par ailleurs, depuis les années 90, les entreprises ainsi que les bénéficiaires des prestations ont vu se développer un discours managérial du « client-roi » à satisfaire à tout prix. Il serait intéressant de voir quelles conséquences cela a-t-il eu sur les exigences des bénéficiaires vis-à-vis des professionnels ? En somme, comment cette notion de service a-t-elle permis l'expression d'émotions et de comportements qui auparavant n'aurait pas été possible ou accepté dans le cadre de la relation de service ?

Axe 3 : La socialisation aux émotions

Il s'agira ici de s'interroger sur la question de l'apprentissage aux normes émotionnelles par les différents acteurs en présence. Plus précisément, l'intérêt portera sur les modalités de transmission et d'incorporation de certaines émotions.

Du côté des professionnels, il pourra être pertinent de s'intéresser au rôle de la formation initiale et continue des futurs professionnels ainsi que de la place des pairs et de la direction dans cette socialisation émotionnelle (mise à distance, injonction à afficher certaines émotions et *a contrario* à en réprimer d'autres, etc.) et les décalages que cela sous-tend dans la pratique du métier. Par ailleurs, des travaux sociologiques récents ont montré qu'être une femme ou un homme n'entraîne pas le même travail émotionnel. Ainsi, les textes éclairant la dimension genrée de la socialisation émotionnelle seront particulièrement appréciés.

Chez le « receveur » du soin et/ou du service, nous nous demanderons comment se comporte émotionnellement un « bon » soigné ou un « bon » client ? Quelles sont les émotions prescrites dans un contexte de soin et/ou de service (reconnaissance, gentillesse, etc.) ? Mais aussi quelles places ont les professionnels dans cet apprentissage des clients aux émotions adéquates ? Nous pourrions également nous demander de quelles façons la notion de service est mobilisée par le public et les incidences que cela occasionne sur la manière dont ce dernier affiche ses émotions auprès des professionnels ?

Axe 4 : Méthodologie, réflexivité et questions épistémologiques

Tout d'abord, ce quatrième axe entend s'intéresser aux aspects méthodologiques de l'étude des émotions par les sciences humaines et sociales. Il s'agira de se demander quelles méthodologies sont les plus à même de permettre la récolte de matériaux concernant l'analyse des émotions. Comment observer les émotions sur le terrain ou comment « faire parler » les enquêtés de leurs émotions ? Mais aussi quelles en sont les limites ?

Ensuite, dans quelle mesure, les émotions ressenties ou exprimées par le chercheur peuvent-elles faire l'objet de réflexivité, ou même de scientificité ? Autrement dit, en quoi nos émotions peuvent-elles nous renseigner sur notre objet d'étude et nous aider à l'appréhender ?

Enfin, ces interrogations pourront être complétées par une réflexion d'ordre épistémologique visant à comprendre les manières dont les chercheurs ont construit et construisent un savoir sur les émotions dans les contextes de soin et de service. Ainsi, nous nous demandons si – dans le champ de la santé et/ou des relations de service – certaines émotions ne sont pas plus investies par le chercheur que d'autres. De même, certains terrains ne sont-ils pas plus enclins que d'autres à engendrer des analyses mobilisant les émotions ?

Bibliographie indicative

ABRAHAM, R., « Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators », *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, n° 124, 1998, p. 229–246.

BERNARD, J., *Croquemort. Une anthropologie des émotions*, Paris, éd. Métailié, 2009.

DESPRAT D., « Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur », *Nouvelle Revue du Travail*, n°6, 2015, mis en ligne le 30 avril 2015. URL : <http://nrt.revues.org/fr/2149>.

DURKHEIM E., *Les Formes élémentaires de la vie religieuse*, Paris, PUF, 1968 [1912].

ELIAS N., *La civilisation des mœurs*, Paris, Pocket, 2003 [1939].

FERNANDEZ F., LEZE S. et MARCHE H., *Le langage social des émotions. Études sur les rapports au corps et à la santé*, Paris, Economica, 2008.

FORTINO S., « La mise au travail des émotions. Travail émotionnel des conducteurs de train et émergence de nouvelles actions revendicatrices », *Terrains/Théories*, n°2, 2015, mis en ligne le 23 octobre 2014. URL : <http://teth.revues.org/fr/279>.

GOLLAC M., BODIER M., *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*, rapport au 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, 2011.

HALBWACHS M., « L'expression des émotions et la société », *Échanges sociologiques*, Paris, Centre de documentation universitaire, 1947 (Édition électronique dans le cadre de la collection « Les classiques des sciences sociales » de l'université de Chicoutimi (Québec) complétée le 5 juin 2002).

URL : http://classiques.uqac.ca/classiques/Halbwachs_maurice/classes_morphologie/partie_2/texte_2_4/expression_emotions.pdf.

HOCHSCHILD A. R., *The managed heart. Commercialization of human feeling*, Los Angeles, University of California Press, 2012 [1983].

JEANTET A., Notice « Émotion », in Antoine BEVORT, Annette JOBERT, Michel LALLEMENT, Arnaud MIAS (coord.), *Dictionnaire du travail*, Paris, PUF, 2012, p. 234-240.

JENNY J., « Rapports sociaux de sexe et autres rapports de dominance sociale : pour une intégration conceptuelle des rapports sociaux fondamentaux », *Cahiers du GEDISST*, n°13, 1995, pp. 109-130.

KERGOAT D., *Se battre disent-elles...*, La Dispute, Paris, 2012.

LANGEVIN A., « Salariat et âge adulte féminin », *Cahiers du Genre*, n°24, 1999, pp. 9-36.

LORIOU M., « La fatigue, le stress et le travail émotionnel de l'infirmière », *Prévenir*, n° 40, 2001, p. 183-188.

MASLACH, C., « Burned-out », *Human Behavior*, 1976, n°5, vol. 9, p.16–22.

MAUSS M., « Expression obligatoire des sentiments », *Essais de sociologie*, Paris, Minit, 1968 (1921), p. 81-88.

SOARES A., « Au cœur des services : les larmes au travail », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, n° 2, vol.2, 2000.

SOARES A., « Le prix d'un sourire : travail, émotion et santé dans les services », in D. Harrisson, C. LEGENDRE, *La Santé et la sécurité du travail : nouveaux problèmes et nouvelles approches*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2002, pp. 229-250.

TABIN J-P., PERRIARD A., « Le rapport social d'âge dans les politiques sociales », dans revue *Interrogations ?*, n°19. Implication et réflexivité – II. Tenir une double posture, 2014, URL : <http://www.revue-interrogations.org/Le-rapport-social-d-age-dans-les>.

CRITERES DE SELECTION

Cet appel à communications est ouvert à tou-te-s les chercheur-e-s en sciences humaines et sociales. Les propositions faites par de « jeunes chercheurs » (en master 2, doctorat ou post-doctorat) sont largement encouragées.

Le résumé, de 3000 caractères au maximum espaces compris, devra préciser l'objet de la réflexion et sa méthodologie. Les informations suivantes sont également attendues : le nom, le prénom, le statut, la discipline, l'affiliation, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, et l'axe pressenti (1, 2, 3 ou 4).

Ce résumé est attendu **le 1er mars 2016 à minuit** et doit être envoyé à l'adresse suivante : **je.emotions@gmail.com**.

CALENDRIER

- Le résumé de la communication doit être envoyé avant le 1er mars 2016 à minuit.
- **Les communications seront sélectionnées et les auteurs prévenus le 4 avril 2016**
- Un texte plus long (entre 10 000 et 20 000 signes) sera attendu pour le 20 mai 2016.

Comité d'organisation	Comité scientifique
Maud ARNAL (<i>EHESS, Cermes 3 & IRIS</i>) Diane DESPRAT (<i>Université Paris-Ouest-Nanterre-La Défense, IDHES & GTM CRESPPA</i>) Pearl MOREY (<i>EHESS, Cermes 3 & IRIS</i>)	Maud ARNAL (<i>EHESS, Cermes 3 & IRIS</i>) Julien BERNARD (<i>Université de Paris-Ouest Nanterre la Défense, Sophiapol</i>) Marc BESSIN (<i>CNRS & EHESS, IRIS</i>) Diane DESPRAT (<i>Université Paris-Ouest-Nanterre-La Défense, IDHES & GTM CRESPPA</i>) Aurélié JEANTET (<i>Université Sorbonne Nouvelle-Paris 3, Cresppa-GTM</i>) Marc LORIOU (<i>Paris 1, IDHES</i>) Hélène MARCHE (<i>Chercheuse associée Université Saint-Etienne, Centre Max Weber</i>) Pearl MOREY (<i>EHESS, Cermes 3 & IRIS</i>)

N'hésitez pas à nous contacter pour toute information supplémentaire à cette adresse : je.emotions@gmail.com.