

Arlie Russel Hochschild

Le prix des sentiments.

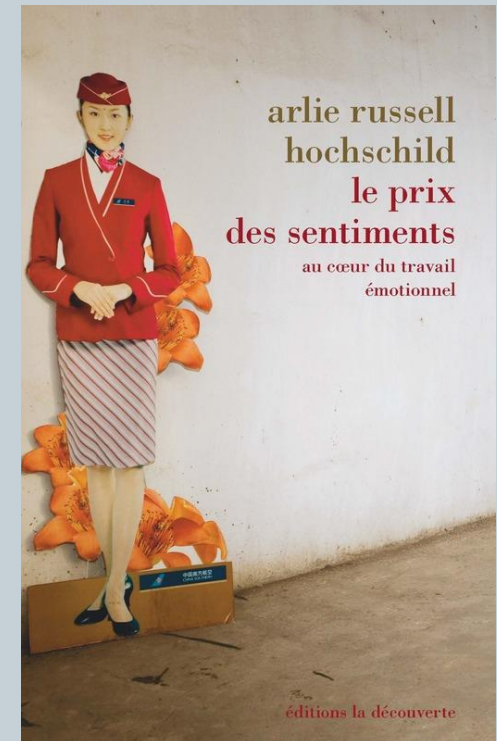
Au cœur du travail émotionnel

1

CÉCILE THOMÉ
DOCTORANTE EN SOCIOLOGIE
EHES/IRIS

« TRADUIRE UN CLASSIQUE DE LA
SOCIOLOGIE DES ÉMOTIONS :
DE *THE MANAGED HEART* AU
PRIX DES SENTIMENTS »

SÉMINAIRE
« RE/LIRE LES SCIENCES SOCIALES »
ENS DE LYON
6 NOVEMBRE 2017



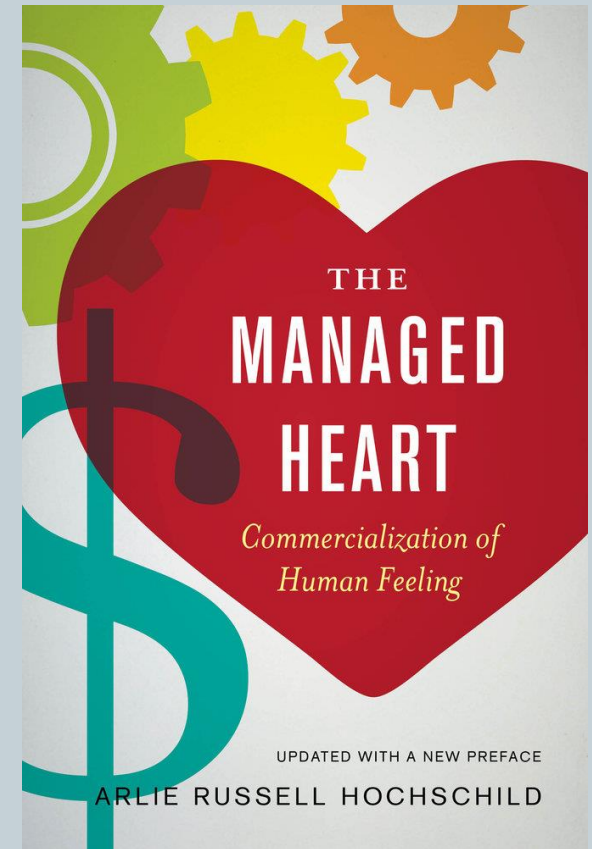
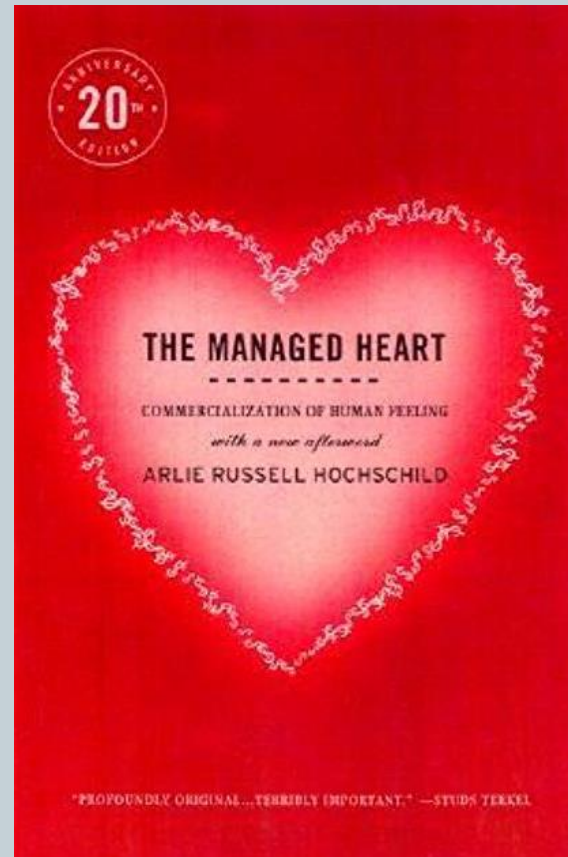
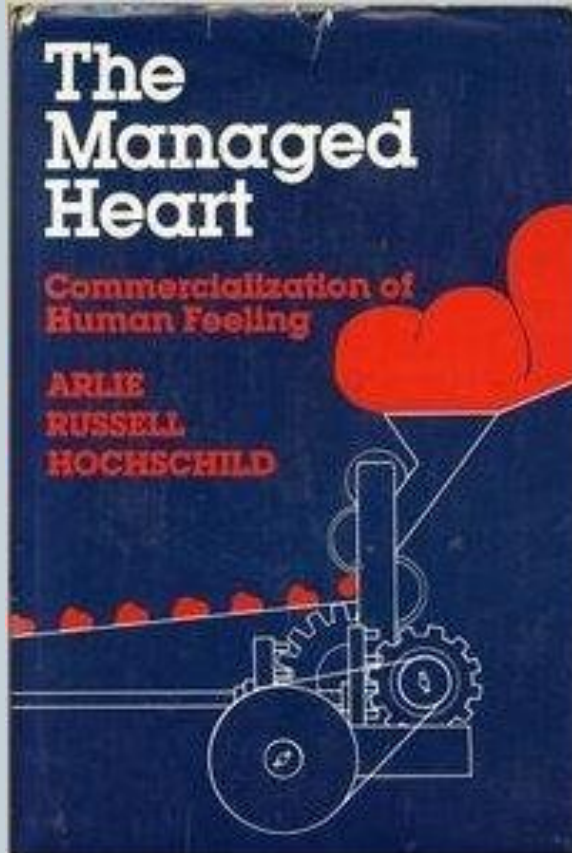
The Managed Heart

1983

2003

2012

2



Plan

3

- I. Qui est Arlie R. Hochschild ?
- II. Pourquoi traduire *The Managed Heart* en 2017 ?
- III. Le prix des sentiments : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

4

- 1. Éléments biographiques
 - Née en 1940
 - Professeure émérite à l'Université de Californie à Berkeley
 - Fille d'ambassadeur



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

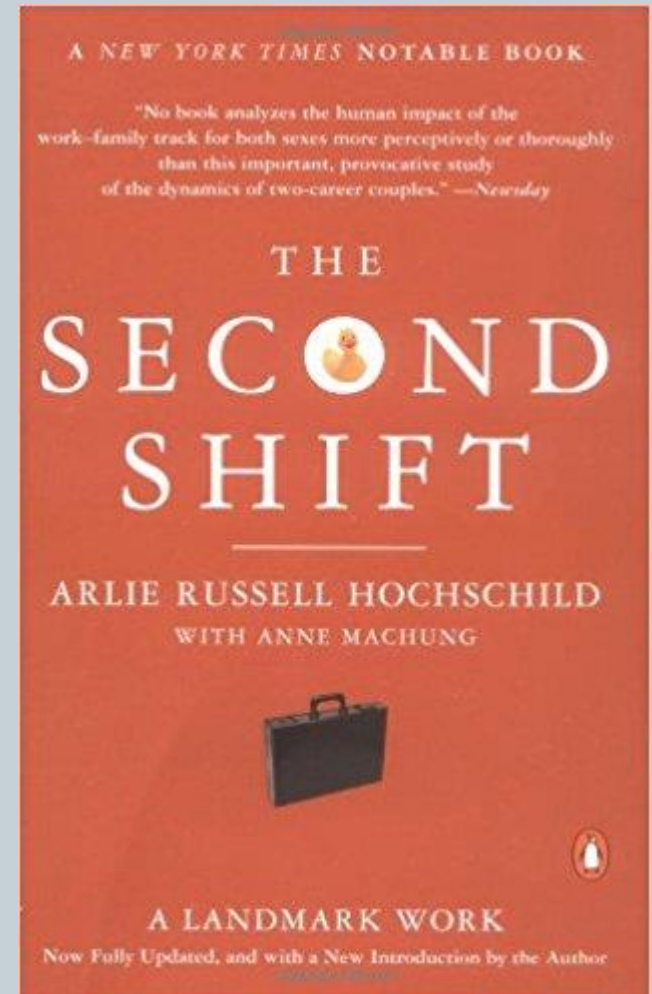
5

« Je pense avoir commencé à m'intéresser à la manière dont les individus géraient leurs émotions au moment où mes parents ont rejoint le U.S. Foreign Service [l'équivalent américain du ministère des Affaires étrangères]. J'avais douze ans et je me retrouvais souvent à faire passer le bol de cacahuètes parmi des invités. Je pouvais observer leurs sourires « d'en bas » – et les sourires des diplomates apparaissent très différents à hauteur d'enfant. Après les soirées, j'écoutais mes parents discuter des comportements des uns et des autres : j'ai ainsi appris que le mince sourire de l'émissaire bulgare, le regard détourné du consul chinois ou encore la poignée de main prolongée du chargé d'affaire de l'ambassade française ne relayaient pas simplement des messages d'une personne à l'autre, mais bien de Sofia à Washington, de Pékin à Paris, ou de Paris à Washington. Je me demandais si j'avais fait passer les cacahuètes à une personne ou bien à un acteur : où finit la vraie personne, où commence le jeu d'acteur ? Et de quelle manière sont-ils liés ? » (p. 15)

I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

6

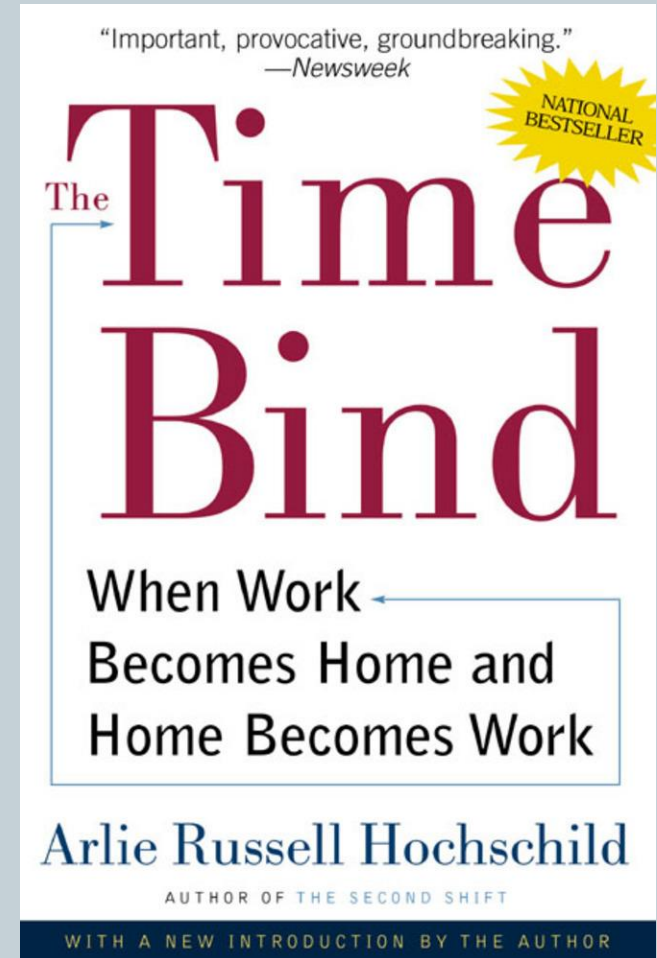
- 2. Production scientifique
 - *The Second Shift: Working Families and the Revolution at Home*, en 1989



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

7

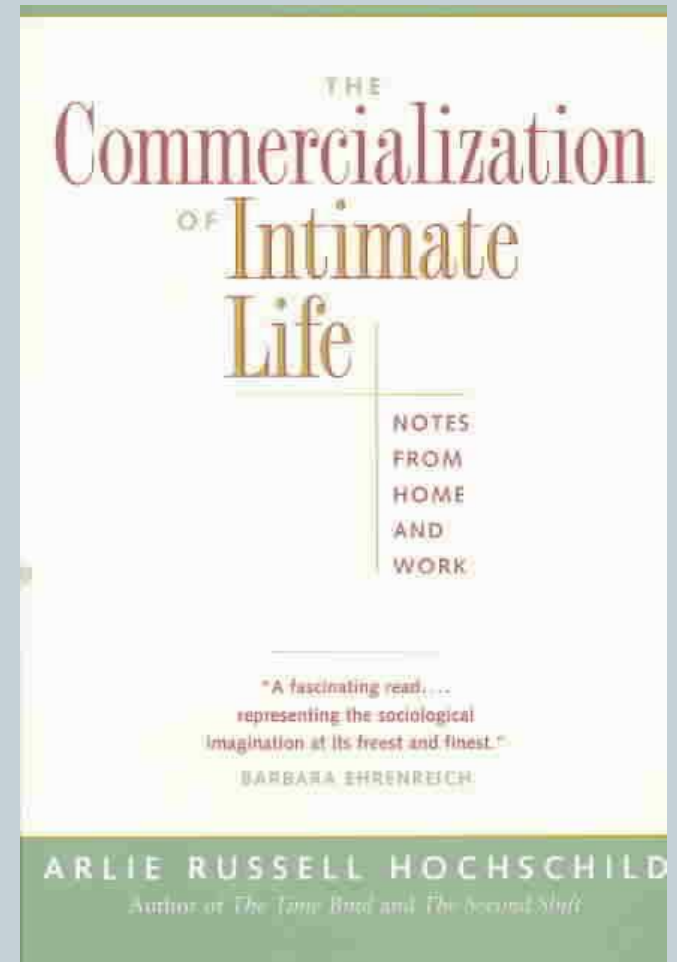
- *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*, en 1997



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

8

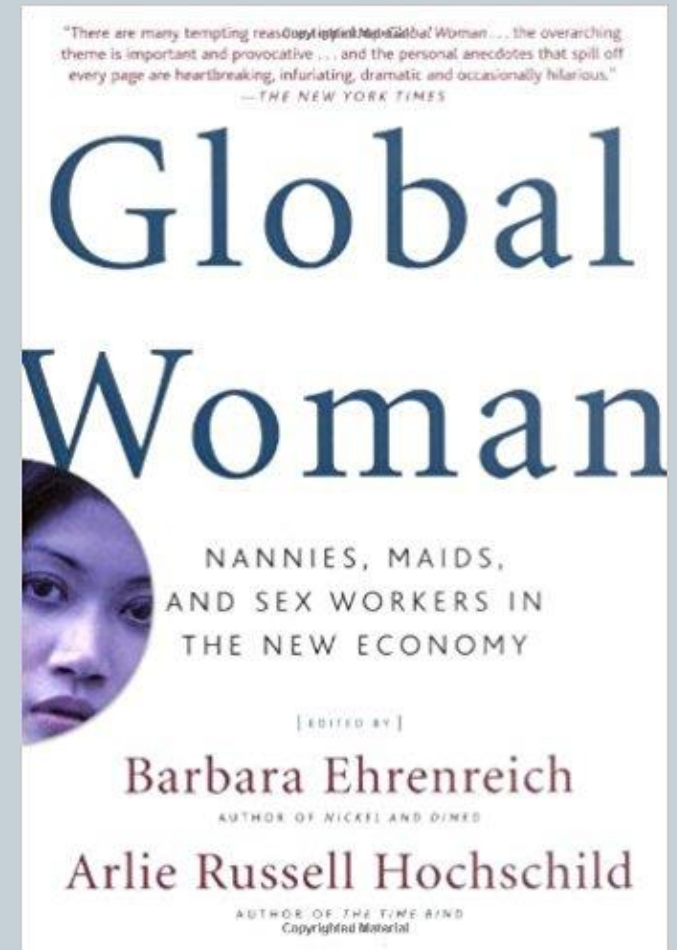
- *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*, en 2003



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

9

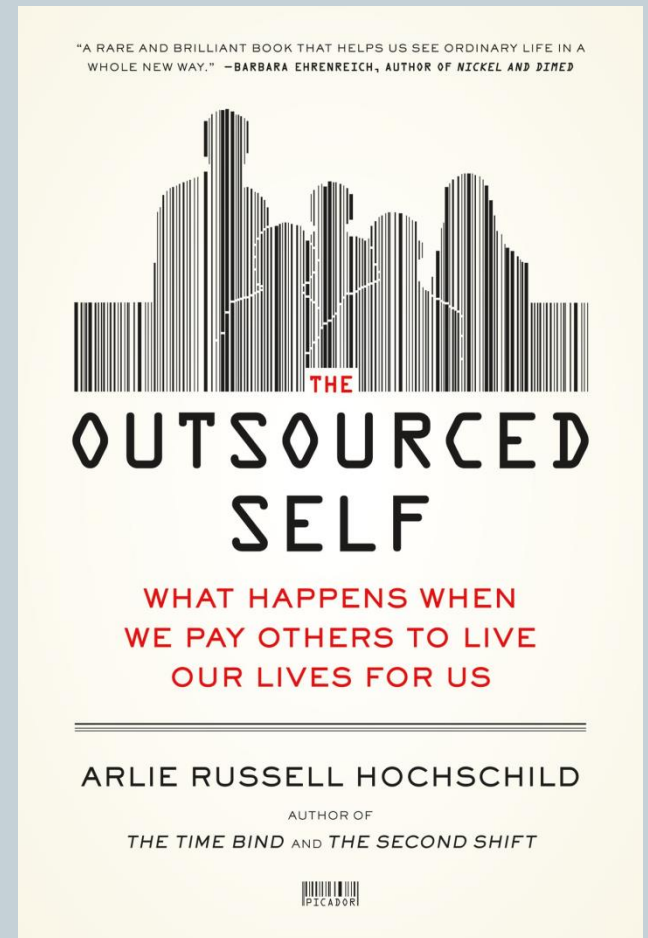
- “Love and Gold”, in *Global Woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*, avec Barbara Ehrenreich, en 2003



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

10

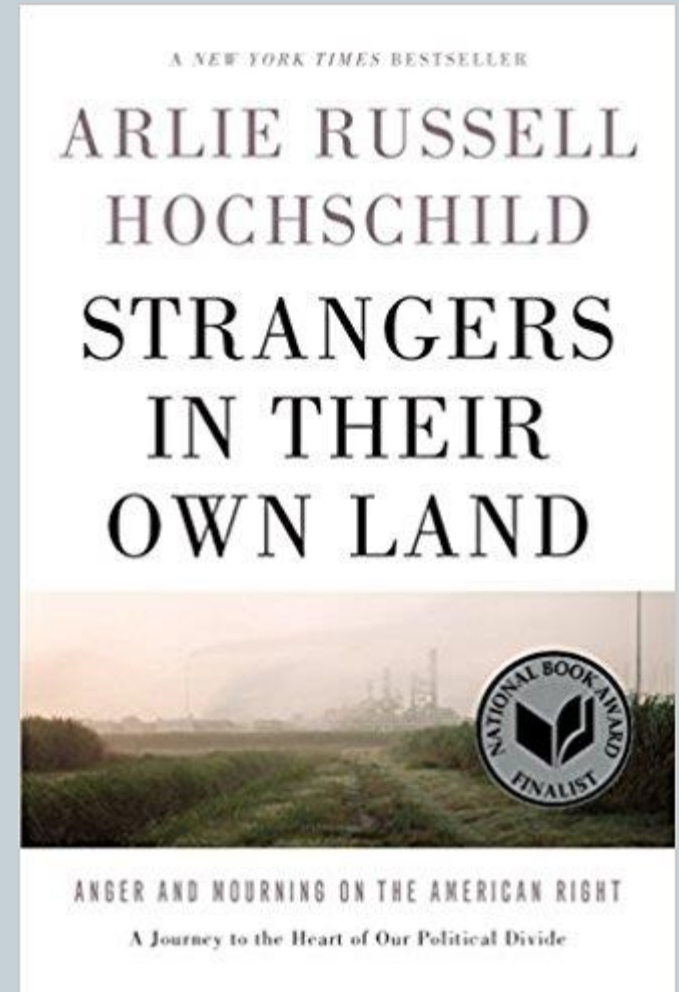
- *The Outsourced Self: Intimate Life in Market Times*, en 2012



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

11

- *Strangers in their own land: Anger and Mourning on the American Right*, en 2016

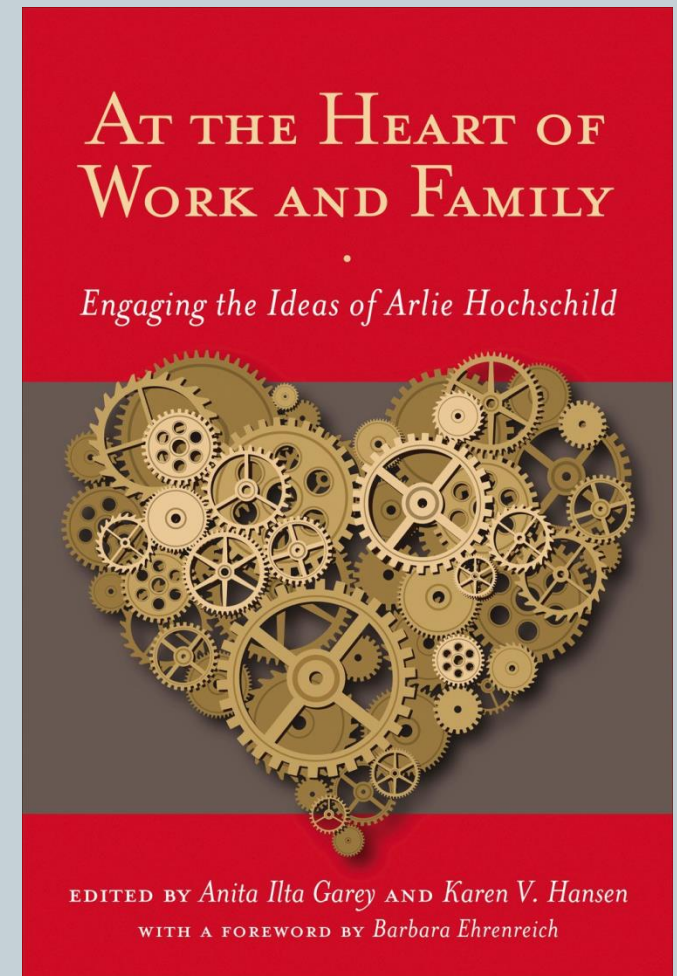


I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

12

• 3. Postérité scientifique

- Ronnie J. Steinberg and Deborah M. Figart, «Emotional Labor Since The Managed Heart», *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 561, Emotional Labor in the Service Economy, 1999
- Anita Garey et Karen Hansen (ed.), *At the Heart of Work and Family: Engaging the Ideas of Arlie Hochschild*, 2011.
- Gertraud Koch and Stephanie Everke Buchanan (ed.), *Pathways to Empathy: New Studies on Commodification, Emotional Labor and Time Binds*, Campus Verlag-Arbeit und Alltag, University of Chicago Press, 2013.



I. Qui est Arlie R. Hochschild ?

13

- Amy Wharton, « The sociology of Arlie Hochschild », *Work and Occupation*, vol. 38, n° 42, 2011.

“Scholarly influence is typically measured quantitatively, by citation counts and the like. Although Hochschild scores in the stratosphere using these criteria, she would remind us that this is only a small part of the story. Influence – even its scholarly form – is relational, interactive, and emotionally charged. What animates this collection is its recognition of that fact. Although highlighting Hochschild’s scholarship, the book also calls attention to a less visible side of Hochschild’s remarkable career – her deep involvement in the emotion work of nurturing, encouraging, and engaging those inspired by her ideas.

In the book’s Afterword, Hochschild describes teaching as “a collaborative treasure hunt,” in which her job is “to find and point” and help students uncover the “buried gems” in their thinking or data.” (p. 460)

II. Pourquoi traduire *The Managed Heart* en 2017 ?

14

- 1. Lire Hochschild en français avant *Le prix des sentiments*
 - Arlie R. Hochschild, « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, n° 9, 2003/1.
 - Arlie R. Hochschild, « Le nouvel or du monde » (“Love and Gold”), suivi de Laurence Bachmann, « Entretien avec Arlie Russel Hochschild », *Nouvelles Questions Féministes*, 23 (3), 2004, p. 59-74 et 75-78.
 - Arlie R. Hochschild, « Marchés, significations et émotions : ‘Louez une maman’ et autres services à la personne », in Isabelle Berrebi-Hoffmann (dir.), *Politiques de l'intime. Des utopies sociales d'hier aux mondes du travail d'aujourd'hui*, La Découverte, 2009, p. 203-222. Suivi de : David Alis, « “Travail émotionnel, dissonance émotionnelle et contrefaçon de l'intimité” Vingt-cinq ans après la publication de *Managed Heart* d'Arlie R. Hochschild » (p. 223-237)

II. Pourquoi traduire *The Managed Heart* en 2017 ?

15

- Arlie R. Hochschild, « Éthique du care et capitalisme émotionnel », in Gilligan Carol, Hochschild Arlie, Tronto Joan, *Contre l'indifférence des privilégiés. À quoi sert le care* (édité et présenté par Patricia Paperman et Pascale Molinier), Paris, Payot, 2013.



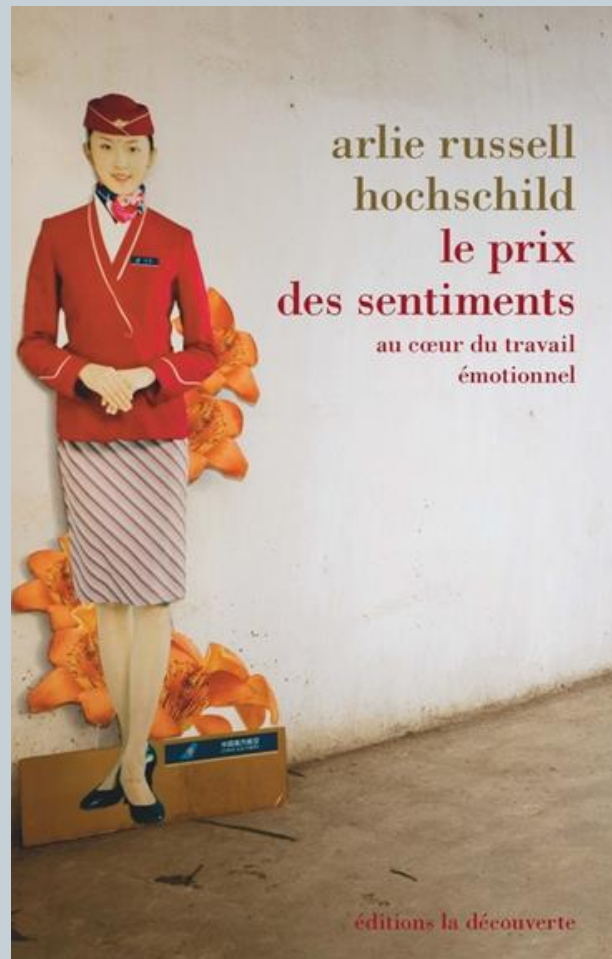
II. Pourquoi traduire *The Managed Heart* en 2017 ?

16

- 2. Que traduire ?
 - La collection « Laboratoire des sciences sociales » dirigée par Bernard Lahire
 - Traduite une sélection d'articles ?
 - Le choix d'un ouvrage fondateur

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

17



III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

18



III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

19

- Usages commerciaux des sentiments
- Usages privés des sentiments

- *Emotional labor*
- *Emotional work*

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

20

Alors que j'étais étudiante en master à l'université de Berkeley, je me suis plongée avec enthousiasme dans les travaux de C. Wright Mills, et en particulier pour le chapitre des *Cols blancs* intitulé « La grande boutique », que j'ai lu et relu de nombreuses fois. [...] Mills soutenait que, lorsque nous « vendons notre personnalité » dans le but de vendre des biens ou des services, nous nous engageons dans un processus de mise à distance de nous-mêmes ; un processus de plus en plus commun parmi les travailleurs des systèmes capitalistes avancés. Cela semblait juste, mais il manquait quelque chose. Mills semblait tenir pour acquis que, pour vendre sa personnalité, il fallait simplement en avoir une. Cependant, le simple fait d'avoir une personnalité ne fait pas de quelqu'un un diplomate – de la même manière qu'avoir des muscles ne suffit pas à faire un athlète. Ce qui manquait, c'était l'idée du travail émotionnel actif qui s'effectue dans l'acte de vente. Ce travail, me semblait-il, pouvait être une part d'un système émotionnel invisible mais répondant à un schéma de fonctionnement spécifique – un système composé d'actes individuels de « travail émotionnel », de « règles de sentiments » socialement organisées et d'une grande variété d'échanges entre les individus, dans leur vie privée comme publique. Je voulais comprendre le langage émotionnel général dont les diplomates ne parlaient finalement qu'un dialecte.

(p. 15-16)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

21

Nous disons souvent que nous essayons d'éprouver des sentiments. Mais, concrètement, comment cela se passe-t-il ? Selon moi, les sentiments ne sont pas stockés « à l'intérieur » de nous, et ils ne sont pas indépendants des actes de gestion qui s'appliquent à eux. L'acte d'« entrer en contact » avec ses émotions et celui d'« essayer » de ressentir peuvent faire partie du processus qui transforme ce avec quoi nous entrons en contact (ou ce que nous gérons) en un sentiment ou en une émotion. En gérant nos sentiments, nous contribuons en fait à leur création. (p. 38)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

22

En résumé, je rassemble trois courants théoriques. En m'appuyant, dans la tradition interactionniste, sur Dewey, Gerth et Mills, ainsi que sur Goffman, j'explore ce qui est « fait à » l'émotion et la manière dont les sentiments sont perméables à ce qui leur est fait. À partir de Darwin, dans la tradition organiciste, je postule une notion de ce qui est présent, imperméable, ce à quoi on « fait » quelque chose, c'est-à-dire un sens déterminé de manière biologique et lié à une orientation vers l'action. Enfin, grâce à Freud, je referme la boucle de la tradition organiciste à la tradition interactionniste, en retraçant, à travers une analyse de la fonction de signal du sentiment, la manière dont les facteurs sociaux influencent ce à quoi nous nous attendons et, donc, ce que les sentiments « signalent ». (p. 255)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

23

- Le sentiment comme indice
- Jeu en surface
- Jeu en profondeur
- Travail émotionnel
- Règles de sentiments
- Système émotionnel intime :
 - ✦ Échanges sociaux
 - ✦ Travail émotionnel
 - ✦ Règles de sentiments

III. *Le prix des sentiments :* de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

24

Lorsqu'un des individus a un statut moins élevé, les deux parties acceptent généralement qu'il apporte une contribution plus importante. En effet, avoir un statut plus élevé permet de revendiquer davantage de compensations, y compris des compensations émotionnelles [...]. L'attitude déférente des domestiques et des femmes – les sourires encourageants, l'écoute attentive, le rire approbateur, les commentaires qui expriment la validation, l'admiration ou l'intérêt – en vient à paraître normale ; ce comportement semble même ancré dans la personnalité plutôt qu'inhérent aux types d'échange auxquels participent généralement les individus de statut inférieur. Toutefois, l'absence de sourire, de rire approbateur, de remarques exprimant l'admiration ou l'intérêt est jugée attirante lorsqu'on la comprend comme une expression du machisme. L'idée de « complémentarité » sert ainsi souvent à masquer l'inégalité dans ce que l'on pense que les individus se doivent entre eux ; et les dettes sont composées à la fois d'actes d'affichage et d'actes profonds qui entretiennent cette inégalité. (p. 104)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

25

Ce qui est vendu, c'est seulement l'affichage [display] ; mais, à long terme, un lien en vient à exister entre celui-ci et les émotions. Comme s'en rend rapidement compte une bonne équipe de dirigeants, une séparation de l'affichage et des sentiments est difficile à maintenir sur de longues périodes. Un principe de dissonance émotive, analogue au principe de dissonance cognitive, est en effet à l'œuvre : sur le long terme, maintenir une différence entre « ressentir » et « faire semblant de ressentir » engendre de la tension. Nous essayons de réduire cette tension en faisant converger les deux, soit en modifiant ce que nous ressentons, soit en modifiant ce que nous simulons. Lorsqu'une certaine manière de paraître est exigée par le travail, c'est d'ordinaire nos sentiments qui doivent s'adapter ; et lorsque nos conditions de travail nous éloignent de ce qu'exprime notre visage, elles nous éloignent aussi parfois de nos sentiments. (p. 110)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

26

On a parfois besoin de mots pompeux pour définir un modèle cohérent à partir d'occurrences qui, sinon, paraîtraient totalement indépendantes : dans mon cas, il s'agira de « transmutation ». Lorsque je parle de la transmutation d'un système émotionnel, j'entends désigner un lien entre un acte privé, comme le fait d'essayer d'apprécier une soirée, et un acte public, comme le fait de mobiliser sa bonne humeur pour un client. J'entends exposer la relation entre l'acte privé de celui qui essaye de diminuer la force de son attirance pour quelqu'un (ce que des amants trop attachés l'un à l'autre tentent parfois de faire) et l'acte public de l'agent de recouvrement qui réprime toute empathie pour un débiteur. Par cette expression grandiloquente, « transmutation d'un système émotionnel », j'entends donc exprimer que ce que nous faisons à nos sentiments en privé – et généralement de manière inconsciente – tombe souvent, de nos jours, sous la coupe de grandes entreprises et est l'objet d'une ingénierie sociale et d'une course au profit. (p. 39-40)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

27

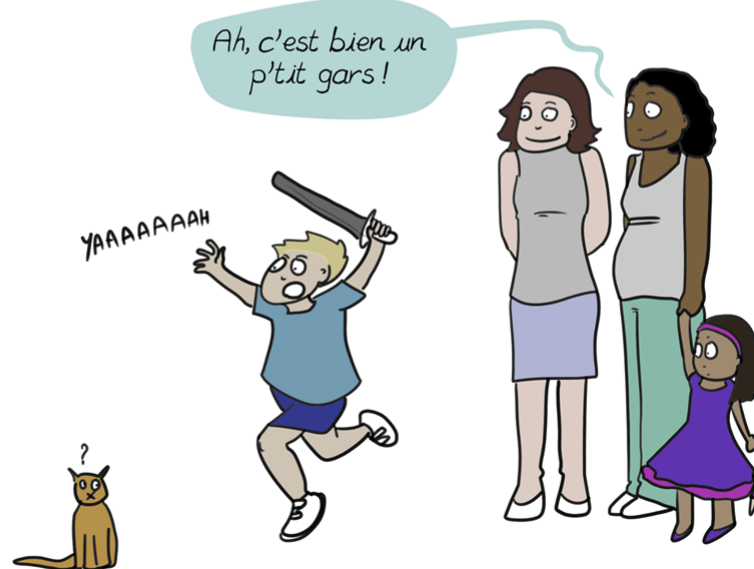
Lorsque les sentiments sont commercialisés avec succès, l'employée ne se sent pas fausse ou étrangère ; elle se sent, d'une manière ou d'une autre, satisfaite par le service personnel qu'elle a fourni. Le jeu en profondeur aide à cela et n'oblige pas à s'éloigner de de soi-même. Mais lorsque la marchandisation des sentiments en tant que processus général se désagrège en des éléments distincts, l'affichage devient creux et le travail émotionnel disparaît. La tâche consiste alors à dissimuler l'échec de la transmutation.

(p. 155)

III. *Le prix des sentiments :* de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

28

*Ce contrôle social de nos émotions
commence dès l'enfance.
Chez les petits garçons, l'agressivité
est considérée très tôt comme normale.
Elle fait partie des qualités vues comme
nécessaires pour « devenir un homme ».*



III. *Le prix des sentiments :* de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

29

*Les petites filles n'ont pas ces problèmes
car chez elles, on contrôle très tôt
les manifestations d'agressivité.*



III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

30

Entre les extrêmes qu'incarnent l'hôtesse de l'air et l'agent de recouvrement se trouvent de nombreux métiers qui nécessitent du travail émotionnel. Les emplois de ce type ont trois caractéristiques communes. Premièrement, de placer l'employé au contact, en face à face ou par téléphone, d'un public. Deuxièmement, de le contraindre à produire un état émotionnel chez un tiers – de la reconnaissance ou de la crainte, par exemple. Troisièmement, d'autoriser l'employeur, à travers la formation et la supervision, à exercer un certain contrôle sur les activités émotionnelles des employés. (p. 167)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

31

S'éloigner de certains aspects de son « moi » est, d'une certaine manière, un moyen de défense. Au travail, accepter la division entre le « véritable moi » et le « moi » qui porte l'uniforme de la compagnie est souvent un moyen d'éviter le stress : c'est une sage décision qui permet de ne pas se mettre en danger. Mais cette solution pose également de sérieux problèmes. Car, en divisant ce que nous considérons comme notre « moi » afin de sauver le « véritable moi » d'intrusions importunes, nous abandonnons nécessairement le sentiment – pourtant sain – que nous sommes des êtres entiers. Nous en venons à entériner la normalité de la tension que nous ressentons entre notre « véritable moi » et notre « moi sur scène ». (p. 204)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

32

S'éloigner de ce que l'on montre, de ce que l'on ressent et de ce dont les sentiments peuvent nous avertir n'est pas simplement un danger professionnel encouru par une minorité. C'est un danger qui s'est installé durablement dans la culture, comme quelque chose qui est toujours susceptible d'advenir. Nous tous, qui connaissons indirectement la marchandisation des sentiments – comme témoin, client ou critique –, sommes devenus capables de reconnaître et de déprécier un sentiment marchandisé : « Oh, ils doivent être aimables, c'est leur boulot. » Cela nous permet de dénicher les derniers gestes relevant d'un échange privé : « Voilà, ce sourire était vrai, il était juste pour moi. » Nous soustrayons la motivation commerciale et recueillons ce qu'il reste de personnel de façon détachée, presque automatique, tant la marchandisation des sentiments est devenue monnaie courante. (p. 211)

III. *Le prix des sentiments* : de la nature de l'émotion à la critique du capitalisme

33

Merci de votre attention !

