Journal des anthropologues

Association française des anthropologues

114-115 | 2008

L'empathie en anthropologie

Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres

L'analyse des interactions en milieu professionnel

Good Distance and Empathy in the Emotional Work of Employees at an Undertaker's: The Analysis of Interactions in a Professional Setting

Julien Bernard

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/jda/317>

DOI : 10.4000/jda.317

ISSN : 2114-2203

Éditeur

Association française des anthropologues

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2008

Pagination : 109-128

ISSN : 1156-0428

Référence électronique

Julien Bernard, « Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres », *Journal des anthropologues* [En ligne], 114-115 | 2008, mis en ligne le 01 décembre 2009, consulté le 21 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/jda/317> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/jda.317>

Ce document a été généré automatiquement le 21 décembre 2020.

Journal des anthropologues

Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres

L'analyse des interactions en milieu professionnel

Good Distance and Empathy in the Emotional Work of Employees at an Undertaker's: The Analysis of Interactions in a Professional Setting

Julien Bernard

- 1 De nombreuses enquêtes de sciences sociales, principalement qualitatives, s'attachent plus ou moins explicitement à comprendre des séquences d'action marquées par des émotions. Ces recherches, tout en apportant des descriptions souvent très fines d'interactions, d'expressions émotionnelles ou de procédures de contrôle de ces expressions, se heurtent au problème méthodologique complexe de la compréhension des émotions.
- 2 Ayant réalisé une observation participante dans un milieu professionnel particulièrement propice à l'étude des émotions, les pompes funèbres, je voudrais, dans cet article, contribuer à cette réflexion méthodologique. Je suis parti du constat évident à qui assiste à des obsèques : les situations de travail des pompes funèbres comportent des émotions. Les clients des pompes funèbres sont des personnes en deuil qui manifestent leurs sentiments avec plus ou moins de force, et le rituel mis en place pour les funérailles donne souvent lieu à l'expression vive de la peine, du dépit ou de la colère, autant d'émotions auxquelles les employés des pompes funèbres doivent faire face pour accomplir au mieux leur travail. En occupant pendant 12 mois, dans deux entreprises, le poste de « porteur de cercueil », j'ai eu pour souci d'en intégrer et explorer la dimension sensible, de situer la place des émotions dans la pratique et la conception du travail funéraire. Cela m'a conduit à prendre pour objet le « travail émotionnel » réalisé par les membres de cette profession.
- 3 Je commencerai par exposer la problématique des émotions au travail, du travail relationnel au travail émotionnel, avant de montrer la place de l'empathie, conçue, par

les opérateurs funéraires, comme une qualité ou une capacité nécessaire à leur travail, dans ce milieu professionnel. Ce faisant, il s'agira, dans un troisième temps, de problématiser les notions d'empathie et d'eumétrie (« juste » ou « bonne » distance), afin d'en tirer les conséquences pour la description ethnographique des situations sociales sensibles. Je conclurai par la formulation d'une hypothèse de travail : l'objectivation des variations d'engagement et de distanciation manifestées par les acteurs en présence sur le terrain (chercheur compris), pourrait rendre compte des rapports sociaux et des déterminations culturelles définissant les « règles de sentiments » (Hochschild, 2002) s'imposant aux individus dans les situations sociales. De ce point de vue, comprendre les émotions s'apparenterait à la fois à une condition et à un objectif de l'enquête ethnographique.

Les émotions au travail : du travail relationnel au travail émotionnel

- 4 La question des émotions au travail se pose avec une acuité particulière dans le secteur des services aux personnes¹. Dans la veine de l'école de Chicago, la sociologie du travail américaine de type « interactionniste », attentive aux descriptions locales, aux histoires de vie et aux interactions entre prestataires et destinataires de service (Hughes, 1996), s'impose comme cadre théorique dominant. Sans doute le basculement de la société américaine dans une société de services, apparu plus tôt qu'en Europe, explique-t-il l'apparition de cette problématique outre-Atlantique, dès les années 1950, bien avant donc la vogue actuelle d'études françaises s'inscrivant dans cette veine. En 1951 dans *Les cols blancs*, Wright Mills évoquait déjà le « marché de la personnalité » inhérent à la société des services :

« Travailler comme employé implique souvent que l'on doit sacrifier sa personnalité à une multitude de "consommateurs", de clients, ou de directeurs [...] La gentillesse et l'amabilité relèvent du service personnalisé ; on les normalise pour faciliter la vente de quelque chose » (1966 : 213-215).

- 5 Wright Mills soulignait ainsi la différence entre ce que les vendeuses des grands magasins ressentent envers le client et ce qu'elles montrent vraiment :

« La maîtrise de soi paye. La sincérité fait du tort à l'employé, jusqu'à ce que les principes de vente soient devenus un aspect authentique de sa personnalité. Le tact est une série de petits mensonges sur ses propres sentiments, jusqu'à ce que l'on perde complètement ces sentiments » (ibid.)

- 6 Deux auteurs se démarquent par la suite. Erving Goffman, d'abord, propose dans *Asiles* une formalisation de la « relation de service » et tout au long de son œuvre une réflexion sur le travail de « figuration », i. e. de maîtrise des expressions émotionnelles présente dans les interactions sociales. Arlie R. Hochschild, ensuite, ouvre en 1979, dans un article fondateur pour le courant de la sociologie des émotions, le champ de recherche du « travail émotionnel » en proposant une théorie qui intègre les règles de sentiments et l'idéologie. Dans un cas comme dans l'autre, il s'est agi de « sociologiser les émotions », c'est-à-dire de les considérer comme des produits des situations (externalisme) et non des personnes (internalisme).
- 7 La notion de travail émotionnel précise le décalage entre émotion ressentie et émotion exprimée déjà évoqué par Wright Mills. Selon Hochschild, nous sommes « capables d'effectuer un travail sur [nos] émotions selon des modèles socialement établis » (op. cit. : 24). Ces

modèles fournissent aux individus des schémas de conduite préétablis et définissent ce qu'il convient d'éprouver ou de ressentir dans telle ou telle situation. Pour Goffman, les individus doivent paraître tel que la situation commande qu'ils se montrent ; dans les cas de divergence ou de dissonance entre ce qu'ils ressentent et ce qu'ils devraient exprimer, ils doivent effectuer un travail de figuration ou *facework* pour feindre l'émotion appropriée, et « faire bonne figure ». Pour Hochschild, le travail sur soi est plus profond (*deep acting*) ; les individus cherchent vraiment à ressentir l'émotion appropriée. Ce travail sur les émotions révèle donc, selon elle, « *l'empire des règles sociales* » : on ne peut pas arranger ses émotions n'importe comment puisque ce travail doit permettre que nos émotions soient conformes aux « *lignes directrices qui régissent l'évaluation de l'adéquation ou de la non-adéquation entre sentiment et situation* » (*feeling rules*) (*ibid.* : 39). Ces règles peuvent être universelles – ne pas prendre plaisir à tuer par exemple – mais elles sont le plus souvent historiquement et culturellement situées et socialement distribuées selon le genre – les hommes ne doivent pas pleurer par exemple –, l'âge ou encore le milieu social. Tel milieu professionnel peut donc instaurer des attitudes mais aussi des sentiments appropriés à l'exercice de ses fonctions. Toujours selon Hochschild, un « métier » est émotionnel s'il se déroule face à un public, si les membres de l'interaction expriment des émotions produisant un effet sur les autres participants et, enfin, si les employeurs peuvent exercer un contrôle des émotions des employés, au nom de la dimension émotionnelle de leur tâche. Les caractéristiques du travail des pompes funèbres comprennent clairement ces trois dimensions. Il se déroule face au public des funérailles ; il y a de l'émotion dans les interactions ; les opérateurs funéraires doivent ressentir et exprimer une sensibilité appropriée.

- 8 Ce cadre théorique s'applique donc aux interactions de travail dans la mesure où les règles de sentiments sont à la fois codéfinies « par le haut » (les codes sociaux, l'éthique de « service personnalisé », voire des consignes comportementales strictes) et dans le face-à-face (dans l'adaptation au cas par cas). Surtout, il s'applique aux activités qui d'une manière ou d'une autre prennent en compte ou prennent en charge les émotions de leurs clients ou usagers. Des travaux récents sur le *care* ou le « *souci des autres* » (Paperman & Laugier, 2005) rappellent que le travail émotionnel peut échouer face à l'anxiété engendrée par la souffrance d'autrui ou, à l'inverse, par l'expérience des « *ratés compassionnels* » (Molinier, 2005). Enfin, le travail émotionnel produit du stress dans la mesure où son échec peut conduire le sujet maîtrisant mal ou insuffisamment ses émotions à être étiqueté « *déviant émotionnel* » (Thoits, 1990). La prescription d'une forme de posture émotionnelle ressemblerait ainsi à une forme de mécanisme de contrôle social plus ou moins pénible (Shott, 1979), l'idéologie implicite du courant de « l'intelligence émotionnelle » devant être interrogée, les critères de mesure de cette « intelligence » étant variables selon les cultures ou les groupes sociaux. La visée universalisante de l'intelligence émotionnelle reflèterait-elle une forme de contrôle social visant la domination des « *émotifs* » (femmes, enfants, malades mentaux, peuple, « sauvages ») par les « *raisonnables* » (hommes, Blancs, civilisés) (Lutz, cité par Despret, 2006) ? On peut se le demander si l'on considère que les émotions font l'objet d'étiquetages et de jugements de valeurs, que la « bonne émotion » ou l'émotion adéquate est celle qui est représentée comme telle dans une société.
- 9 La sociologie des émotions au travail a donc derrière elle une histoire qui montre que les émotions peuvent être analysées dans le cadre des circonstances pratiques qui la font naître. Focaliser sur le travail émotionnel des agents indique par ailleurs que des

attitudes prescrites et parfois incorporées peuvent limiter ou accentuer les effets des objets causant les émotions. Au-delà donc de la manière dont les individus « négocient » leur rapport aux émotions, des règles sociales et culturelles prescrivent ou proscrivent l'expression des émotions. La relation de service dans le travail funéraire peut se comprendre dans ce cadre, avec une attention particulière au fait que le passage des sociétés occidentales d'un modèle industriel à une économie des services introduit de nouvelles problématiques concernant la recherche de qualité et la satisfaction des consommateurs (Laville, 2005).

L'empathie dans les pompes funèbres : incomplétude et composition de rôle

- 10 À travers mon immersion dans les pompes funèbres, les entretiens réalisés avec les membres de cette profession et une analyse documentaire variée, il ressort que le rapport des pompes funèbres aux endeuillés est chaque fois légèrement différent, que ce soit dans la préparation, l'organisation ou la manière d'orchestrer le rite. Certes, la mise en œuvre du cérémonial se base sur un modèle de séquences prédéfinies : mise en bière sur le lieu de repos du corps, cérémonie civile ou religieuse, inhumation ou crémation. Mais les agents de pompes funèbres perçoivent, réfléchissent et travaillent sur la relation qu'ils ont avec leurs « clients » – des familles endeuillées souvent fort affectées – en termes d'engagement et de distanciation, de personnalisation ou de standardisation des procédures, ou encore en témoignant de marques d'attention, d'affection, d'autorité et parfois même de rejet. Devenu membre des pompes funèbres, j'ai pu en outre expérimenter sur moi-même et ressentir différents effets de ce travail avec, face à, ou sur la population des rites funéraires. La « compréhension » de leur douleur ou de leur peine s'effectue de manière plus ou moins consciente, c'est donc les formes de cette compréhension des familles par les pompes funèbres qu'il s'agit désormais d'étudier.

L'empathie comme ressource dans l'accueil des « familles »

- 11 Il peut être utile, pour analyser la place de l'empathie dans ce milieu professionnel, de distinguer le moment de la réception des familles, au cours duquel le conseiller funéraire et les proches du défunt sont en interaction de face-à-face, et le moment des funérailles proprement dit où l'émotion est plus collectivement partagée.
- 12 L'accueil des familles représente pour les agents de pompes funèbres un travail d'écoute et de co-construction de la demande. Il s'agit d'expliquer les procédures obligatoires et de connaître les « souhaits » des familles (inhumation ou crémation, demandes particulières comme jouer de la musique, etc.) Ces informations permettront de définir le scénario du cérémonial. « L'entretien funéraire » est ainsi une situation dans laquelle les opérateurs essaient d'inscrire la relation dans un cadre apaisé et de construire une certaine confiance (Trompette & Boissin, 2004). Si cette situation est bien aussi le théâtre d'une relation commerciale, le rôle des professionnels peut aller jusqu'à « assister » psychologiquement les endeuillés. Les conseillers funéraires essaient même, dans cette relation sensible, d'évaluer la nature et l'intensité des émotions afin d'adapter leur procédure et proposer une prestation « personnalisée ». Selon les cas, ils tenteront

d'anticiper, de déculpabiliser, voire de décharger les émotions des endeuillés. Ils éviteront ce qui pourrait les perturber et se forceront à ne pas montrer leurs propres émotions. Se dévoileraient ainsi, dans l'interaction, des savoir-faire de gestion des émotions (Bernard, 2007).

- 13 On peut se demander si c'est par un mécanisme d'empathie que ces professionnels arrivent à comprendre leurs vis-à-vis². La question de l'empathie fait en effet partie de leur rhétorique professionnelle.

« Quand on reçoit les gens ici au bureau... c'est un grand mot mais... il faut être un peu psychologue, savoir si c'est avec beaucoup de peine qu'ils enterrent leur grand-mère, ou pas » dit par exemple l'un d'entre eux (directeur, 62 ans). De même, à la question : « Quelles sont les qualités pour être un bon opérateur funéraire ? », un formateur répond : « La force de vente, l'écoute et l'empathie » (directeur formateur, 53 ans).

- 14 Cela étant, on peut dire qu'une incomplétude de l'empathie sous-tend ces interactions. Le sociologue des professions Everett Hughes appelle ce décalage, entre les dispositions d'esprit du professionnel et des profanes, le « drame social du travail » (op. cit.). Le contexte d'urgence de la situation et le fait que les endeuillés ont parfois du mal à s'exprimer, lorsque ne s'ajoute pas une distance culturelle (le rapport émotionnel aux rites funéraires est variable selon les cultures et religions), peuvent rendre difficile la « pénétration » de l'univers mental des endeuillés, surtout dans les cas extrêmes. Peut-on comprendre par empathie ce que ressentent des jeunes parents venant de perdre un enfant ? Selon un directeur :

« Là, vous savez, on ne peut pas dire grand-chose. Il vaut mieux encore se taire que dire une bêtise » (directeur, 36 ans).

- 15 Cette incomplétude contraint donc les opérateurs funéraires à composer un « rôle » dans et par un travail émotionnel d'investissement personnel. Il s'agit en effet de paraître (travail émotionnel de surface) voire d'être (travail émotionnel en profondeur) quelque peu sensible à la peine des familles. Or, face à des endeuillés très affectés, les opérateurs peuvent ne rien ressentir du tout ; et, inversement, ils peuvent être très affectés par une situation apparemment bénigne, ce qui va à l'encontre de la maîtrise de soi propre au professionnalisme.

- 16 La capacité et la mise en œuvre d'empathie s'avère donc une ressource pour apporter un « supplément d'âme » à la relation, mais elle n'est pas toujours possible. Inversement, dans certains cas, la proximité physique et morale avec les personnes en deuil peut obliger les agents funéraires à « se protéger » du « piège de la compassion » (Goffman, op. cit.) qui peut en découler³. Un engagement personnel trop important dans la relation peut en effet conduire les agents à partager la peine des familles, par une sorte « d'échoïsation » ou « résonance » de la souffrance d'autrui (partage de la peine qui ne serait en outre pas forcément bien compris par les endeuillés). En fonction de leur sensibilité, les agents en charge de la réception des familles se sentiront plus vulnérables sur tel ou tel cas de décès, de défunt ou d'endeuillés : suicides, enfants, etc. Mais quelle que soit l'origine de la compassion, il demeure à l'analyse que la compassion met en jeu une dimension à la fois corporelle (non réflexive) et cognitive (suivant la définition de Hegel, une compréhension de la justification de celui qui souffre). En entrant par la pensée (la coprésence, la compréhension) dans la souffrance physique et morale d'autrui, on souffre aussi physiquement et moralement. De ce point de vue, la compassion comme conséquence de l'empathie entre dans le cadre du travail émotionnel, puisque les agents devront alors ajuster ou « réviser » leur sentiment pour qu'il s'accorde avec l'exigence de

distance et de maîtrise de soi qu'impose leur rôle de professionnel. Il semblerait en effet incongru voire déplacé qu'un agent funéraire « pleure » avec les endeuillés.

Émotion collective et « contagion » émotionnelle

- 17 Dans le cours de la cérémonie, les agents des pompes funèbres sont moins directement confrontés à l'émotion des familles puisque le moment est plus collectif. Le risque est alors d'être touché par le mécanisme de contagion émotionnelle. Je prendrai deux exemples pour illustrer cette notion.
- 18 Le premier concerne les funérailles d'une femme d'une quarantaine d'années, d'origine africaine et mère de plusieurs enfants. Après avoir installé les équipements habituels, mes collègues et moi-même sommes restés dans l'église assister à la cérémonie. Nous veillions à ce que chacun ait une place, puis, voyant que la cérémonie commençait, nous avons écouté. Des pleureuses de sa communauté et la chorale de sa paroisse officiaient à tour de rôle. Les pleureuses pleuraient doucement quand le prêtre parlait, elles sanglotaient aussi quand la chorale chantait, mais elles pleuraient en criant dans les interstices de la cérémonie, dans les intervalles entre deux phases de l'office. Le volume sonore était puissant. Je sentais peu à peu que ma respiration se faisait moins régulière, que je commençais bel et bien à ressentir de l'émotion. Je ne comprenais pas tout à fait comment je pouvais être « touché » par cette atmosphère. Tout le monde dans l'église semblait agité, y compris mes collègues que j'observais du coin de l'œil pour m'assurer de la normalité de mon état.
- 19 Le processus de mise en foule couplé à la théâtralisation de la souffrance semblait favoriser l'expression collective du chagrin. Cet exemple suggère donc l'impact de la mise en scène du rite sur l'état affectif des participants. Le rite fait l'émotion et l'émotion fait le rite, surtout lorsque des dispositifs « d'émotionnalisation » accentuent l'activation des dispositions affectives latentes. Le rite pourrait donc provoquer une certaine « contagion » via une « énergie » émotionnelle (Collins, 1990) qui se « diffuse » par des microajustements à la posture des autres. Ce mécanisme ferait de l'émotion « *une œuvre commune à laquelle plusieurs participent* », selon l'expression de Dumouchel (1995 : 98). L'expression des émotions étant le point de départ d'une série d'ajustements, « *les moyens d'un processus de coordination en permettant aux organismes de s'informer réciproquement de leurs options comportementales* » (ibid.), l'expression collective de l'émotion serait donc facilitée par l'état affectif du groupe, comme le suggérait déjà Durkheim (2003). Selon celui-ci en effet, les sentiments individuels sont d'abord déterminés « du dehors », par l'obligation de partager (par l'expression d'émotions) les valeurs du groupe. En soulignant ainsi une homologie entre fait social et fait moral, Durkheim insiste sur le contrôle social des émotions. Mais les sentiments individuels sont aussi déterminés « du dedans » puisque les membres d'un groupe sont tenus d'orienter leur conduite en fonction des états collectifs qu'ils interprètent, qui les habitent, ou qui les contraignent. Ainsi, lorsqu'un ensemble d'individus est affecté par un même objet, le fait de sentir « l'effervescence » renforce l'émotion première, crée des idéaux ou des valeurs, qui serviront de repères à la socialisation et qui renforceront les institutions affectives et morales de leur société. Dans ce modèle donc, l'absence d'émotion dans un cadre où l'émotion est prescrite pourra être perçue par le groupe comme une offense. Dans notre dernier exemple, il est intéressant de noter que plusieurs fils de la défunte ne pleuraient pas et se tenaient prosternés. Un élément de compréhension de cette retenue m'a été apporté quelques temps plus tard par

une anthropologue africaniste : les pleureuses permettraient une « récupération » de l'émotion par le groupe pour que certains, les plus proches, ne soient pas tenus d'exprimer leur émotion s'ils préféraient garder le silence. Il s'agissait, selon elle, d'un « déplacement », d'un « faux artifice », visant le transfert de l'émotion par la communauté sur la communauté.

- 20 Le deuxième exemple suggère que l'objet de l'émotion est parfois indéfini. Quand je suis revenu sur le terrain en 2006, deux ans après avoir quitté les pompes funèbres (en pensant n'y jamais revenir), j'ai eu l'impression d'être touché « par rien », ou par un ensemble de choses tellement disparates que l'on n'y voit aucune cohérence, et on se demande ce que l'on a ou comment l'on est. J'ai ainsi ressenti cette indétermination alors que l'enterrement auquel je participais avait une charge émotionnelle « moyenne » : à un moment donné, dans l'église, j'ai trouvé que la scène était à la fois belle et triste. En l'occurrence, deux sentiments et deux objets bien distincts se sont en quelque sorte percutés ; de la tristesse et de la compassion pour un monsieur qui perdait sa femme et une émotion tant esthétique que morale face à la beauté du cérémonial et la solidarité de l'assistance.
- 21 Ces quelques éléments ne manquent pas de questionner la notion d'empathie. Si l'on définit a minima l'empathie comme l'intuition et l'expérience immédiate des sentiments et des pensées d'autrui, il faudrait considérer que les opérateurs funéraires « se mettent à la place » des endeuillés. Or, généralement, les professionnels conservent, pour des raisons évidentes d'autopréservation, une certaine distance avec ces émotions qu'ils côtoient tous les jours. Toutefois, leur expérience quotidienne des émotions liées au deuil leur permet de détecter très rapidement la nature et le degré des émotions présentes dans leurs situations de travail. Cela ne signifie pas qu'ils ressentent ni même qu'ils savent à quoi pensent les endeuillés au moment où leur émotion se fait visible. Cela suggère bien plutôt que le processus d'empathie est lui-même culturellement régulé : le fait, qu'à certains égards, nous devons ressentir quelque chose face à la peine d'autrui indique que nous sommes censés, dans une culture donnée, avoir appris et expérimenté « *les conditions d'émergence et les conséquences corporelles affectives* » de toute une gamme d'émotions humaines (Livet, cité par Ogien, 2007 : 60). Ceci nous entraîne pour finir sur la question de la compréhension du « langage » des émotions et sur la nécessité d'essayer de décrire dans l'enquête ethnographique les processus d'ajustement de soi et de compréhension d'autrui. Ce langage des émotions pourrait être abordé par l'observation des comportements, des gestes, des attitudes. Que nous disent-ils d'une culture ? Dans quelle mesure l'émotion manifeste-t-elle un accord ou au contraire un écart à la norme, si, comme le propose Norbert Elias, « *la marge individuelle de variation dans la distanciation est limitée par les normes sociales de distanciation* » (1993 : 12) ?

Décrire l'eumétrie dans les situations sociales sensibles

- 22 Les émotions, dès lors qu'elles sont exprimées, échoient dans le domaine social et, partant, se déploient entre les individus. Dans les interactions, elles sont à la fois des signaux et des indices de l'état affectif de l'autre. Elles provoquent une synchronisation des réactions microaffectives par le biais de postures particulières, de mimiques, de gestes. Elles en appellent plus profondément à une interprétation de leur sens mais la difficulté pour analyser émotions et interactions réside aussi dans l'articulation de deux

niveaux auxquels peuvent se lire la coordination des postures affectives : le niveau d'un langage des émotions assez conventionnalisé et celui d'un partage « empathique » moins contrôlable et plus spontané. Si la socialisation des émotions permet de développer un savoir kinésique sur la distance affective, et sémiologique sur la symbolique du mouvement et la grammaire des gestes (le langage du corps), le langage des émotions, culturellement déterminé, correspondrait dès lors à un registre d'énonciation conférant de l'intelligibilité aux situations sociales sensibles.

- 23 Selon Max Weber, l'empathie permet d'accéder à une forme de connaissance des « relations affectives vécues » (1995). Celles-ci provoquent en effet un procédé de « reviviscence » ou, dans les termes de Dilthey, de « reconnaissance ». Celle-ci pourrait nous permettre d'accéder à une compréhension « immédiate » mais non « explicative ». La « compréhension », selon Weber, peut en effet être « actuelle », avec ou sans empathie (compréhension immédiate du sens visé subjectivement), mais doit aussi être « explicative » (compréhension des motivations de l'action reconstruites rationnellement), ce qui est parfois difficile avec les actions émotionnelles⁴. Or, selon Weber, « *expliquer signifie la même chose qu'appréhender l'ensemble significatif auquel appartient, selon son sens visé subjectivement, une activité actuellement compréhensible [...] même lorsqu'il s'agit de processus affectifs* » (op. cit.)
- 24 La compréhension du langage des émotions supposerait donc une mise en contexte et un mode particulier d'intelligibilité comprenant à la fois une « *connaissance par corps* » (Bourdieu, 1997), qui suggère un « *savoir se comporter* », et un programme de recherche conjoignant l'étude minutieuse de l'ordre de l'interaction (comprenant les rôles et les statuts), les formes d'acquisition de la « *compétence émotionnelle* », la compréhension du travail émotionnel réalisé en situation et les conséquences pratiques du jeu sur l'émotion. En replaçant l'émotion dans son contexte (ce qui passe aussi, pour le chercheur, par une objectivation de ses réactions émotionnelles) et en décrivant la manière dont les individus et groupes sociaux font avec les émotions, on pourrait élaborer une connaissance de la connaissance pratique des émotions, variable selon les cultures et les milieux sociaux. L'analyse des émotions dans l'échange, le dialogue, la communication, pourrait ainsi permettre de décoder les relations sociales au prisme de la manière dont sont mobilisées et définies les émotions, sans accrédi-ter sans nuance ni critique la relation expression/émotion ou expression/self, mais en étudiant les manières de faire avec les émotions dans un cours actanciel et communicationnel. Selon nous, comprendre les émotions nécessite en conséquence une observation du degré d'ouverture/fermeture des individus en situation, couplée à une description des variations d'intensité des situations ou activités émotionnelles.
- 25 Ce degré d'ouverture-fermeture, d'abord, suggère de s'interroger sur la dialectique engagement – distanciation de chaque interactant dans l'interaction et, partant, sur les types de rapports sociaux qui se déploient entre les individus. Les formes des interactions suggèrent-elles des rapports de force, de solidarité désintéressée, de complémentarité dans une action collective ? Il s'agit là, en somme, d'analyser les « *micropolitiques* » de l'émotion (Clark, 1990) intimement dépendantes des statuts, des fonctions et du pouvoir des individus en présence (Kemper, 1990). La fonction sociale et les différences de statut des agents funéraires et des endeuillés permettent en effet de comprendre en partie ce qui se joue au moment des funérailles. La maîtrise de l'interaction est au cœur de la réalisation des funérailles puisque si les endeuillés peuvent mandater l'entreprise de leur choix, ils sont néanmoins contraints d'accepter les conditions légales et coutumières de

l'exécution des prestations, rappelées par l'agent funéraire dont c'est la compétence. Cette imposition conduit sans doute les endeuillés à « réaliser » pourquoi ils se trouvent face à un agent funéraire.

- 26 La description des variations d'intensité, ensuite, peut permettre de cerner des traits culturels propres à la société étudiée. Dans leur travail face aux émotions, les agents funéraires sont tenus de manifester une attitude morale ni trop compassionnelle (au risque de paraître hypocrite) ni trop distante (au risque de ne pas paraître humain). Ils prennent garde par ailleurs, au moment de l'exécution des obsèques, de « calmer » les plus émus et de « mobiliser » les plus détachés. Cela indique que, dans la société française, un degré « moyen » d'émotion est attendu aux funérailles. Pas assez de sérieux, de dignité et d'émotion serait conçu comme une offense au mort et à son groupe social. Trop, au contraire, manifesterait une attitude gênante voire « pathologique ». Le travail émotionnel des agents funéraires, leur degré variable d'engagement dans la relation et leurs tentatives de compréhension des endeuillés révèlent donc une détermination culturelle concernant les conduites de deuil : l'expression des émotions y est obligatoire mais doit rester dans une certaine mesure. En construisant la solennité de la situation, ils favorisent l'expression des émotions. Mais en canalisant ces affects, ils évitent leur débordement. C'est ici que la description des variations d'intensité des émotions exprimées pourrait permettre de problématiser le rapport des émotions aux normes sociales.

Conclusion

- 27 « Qui s'y frotte s'y pique ». Le problème métaphorique des porcs-épics de Schopenhauer pose à sa manière la question de la « bonne distance » que tout un chacun devrait conserver avec ses semblables. Les porcs-épics qui ont froid se rapprochent mais, s'ils se touchent, se piquent. Les chercheurs de sciences sociales, censés interpréter objectivement les données du « terrain », devraient-ils a fortiori aller jusqu'au bout du raisonnement : s'abstenir de provoquer le contact avec leur objet, éviter d'entretenir des relations serrées avec les membres de la population qu'ils étudient, parce que cela serait par définition susceptible de les « toucher » (et donc, dans la tradition dualiste et rationaliste, perturber leur « raison ») ? Il semble bien que non puisque toute l'originalité de la démarche anthropologique réside au contraire dans le partage prolongé des « formes de vie » de la société étudiée. En réalité, c'est à une juste distance, à une « eumétrie » raisonnable, que nous convie la métaphore des porcs-épics. Le travail de terrain devrait par conséquent se situer dans un « juste milieu », entre, d'un côté, une observation analytique sans engagement personnel ni prise en compte du point de vue d'autrui, et, de l'autre, une compréhension sans distanciation, c'est-à-dire fusionnelle. Mais le milieu est-il toujours juste ?
- 28 J'ai voulu, dans cet article, suggérer que l'analyse des situations sociales ordinaires ou quotidiennes, comme celles typiquement plus émotionnelles comme les funérailles, nécessitait de décrire les variations d'intensité de leur charge émotionnelle et les types de rapports sociaux qui se manifestent par ces émotions exprimées. Il ne s'agit donc pas de « lisser » les aspérités du terrain pour n'en conserver qu'une version stable ou cohérente – qui serait le résultat de la construction théorique du chercheur par-delà les écarts à la moyenne –, mais au contraire de prendre ces écarts pour véritable objet de recherche. Il s'agit en effet de problématiser les émotions s'exprimant sur le terrain comme des

produits socioculturels même s'ils émanent « spontanément » des individus. Aussi pourrait-on dire que les émotions sont des états du corps et de l'esprit socialisés qui ne prennent leur sens qu'au sein d'un cadre culturel déterminé, objet de la recherche anthropologique et dont l'étude des émotions peut être une voie d'accès.

- 29 Ceci en appelle à un double travail interprétatif ayant pour objet la question des affects : confronté à des réactions affectives, le chercheur doit comprendre les émotions qui se passent dans le cours d'action mais aussi comprendre comment les autres comprennent ces mêmes émotions. L'observateur participant, comme le nouveau venu dans un groupe ou comme les professionnels dont le travail quotidien nécessite d'être en contact direct avec des situations émotionnelles, doit apprendre à se comporter face aux émotions, manifester l'attitude morale qui convient, bref, montrer qu'il maîtrise correctement les règles de sentiment propres au milieu. C'est pourquoi l'analyse du travail émotionnel et la description de l'eumétrie (conçue lato sensu comme double distance, de soi à soi et de soi à autrui) et de ses variations en cours d'enquête (selon les circonstances, le statut et le rôle des personnes rencontrées, l'histoire personnelle, etc.), permettent, d'une part, de mettre au jour les formes et l'intensité des relations affectives présentes sur le terrain (leur incidence sur la définition de la situation, leur heuristique pour la mise en sens de l'œuvre ethnographique) et, d'autre part, de problématiser et théoriser la notion d'empathie comme un processus, un travail cognitif, plus qu'un état. Pour les individus comme pour le chercheur, l'empathie peut se comprendre comme le résultat de tâtonnements, d'une identification de l'autre, d'une interprétation des signes d'affect visibles, d'une prise de conscience des motifs d'attachement ou de détachement (ce qui nous [é-]meut), d'une adaptation aux cas, et d'une réduction de l'eumétrie dans une éthique de la communication, même si c'est pour mieux saisir des divergences. Décrire l'eumétrie permet de voir comment on approche la compréhension de l'autre et comment on appréhende les situations sociales, comment s'arbitre la tension possible entre éthique du care et neutralité axiologique, comment se produit le travail émotionnel de l'enquêteur. À l'instar de la distinction wébérienne entre *verstehen* (comprendre) et *begreifen* (processus de comprendre), il conviendrait d'étudier comment on peut accéder à un moment d'empathie plutôt que considérer que toute intuition au sujet de l'état affectif d'autrui, aussi « résonnante » soit-elle, relève d'un mode de connaissance valide.

BIBLIOGRAPHIE

- BERNARD J., 2006. « Les émotions dans la relation pompes funèbres/endeuillés. Une problématique de santé », *Face à face*, 9 : 36-46.
- BERNARD J., 2007. « La gestion des émotions aux pompes funèbres. Une compétence reconnue ? », *Formation Emploi*, 99 : 61-74.
- BERTHOZ A., JORLAND G. (dir.), 2004. *L'empathie*. Paris, Odile Jacob.
- BOURDIEU P., 1997. « La connaissance par corps » in *Méditations pascaliennes*. Paris, Fayard : 153-194.

- CLARK C., 1990. « Emotions and Micropolitics in Everyday Life : Some Patterns and Paradoxes of "Place" » in KEMPER T. (dir.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. New York, State University Press : 36-45.
- COLLINS R., 1990. « Stratification, Emotional Energy, and the Transient Emotions », in KEMPER T. (dir.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. New York, State University Press : 27-57.
- DESPRET, 2006. « D'un dualisme bien utile », communication au séminaire « Les passions cognitives », laboratoire Modys, en ligne.
- DUMOUCHEL P., 1995. *Émotions. Essai sur le corps et le social*. Le Plessis-Robinson, Institut Synthélabo. Coll. Les empêcheurs de penser en rond.
- DURKHEIM E., 2003 [1912]. *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. Paris, PUF.
- ELIAS N., 1993 [1983]. *Engagement et distanciation. Contributions à la sociologie de la connaissance*. Paris, Fayard.
- GOFFMAN E., 1968. *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris, Minuit.
- GONTHIER F., 2004. « Weber et la notion de compréhension », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. CXVI : 35-54.
- HOCHSCHILD A. R., 2002 [1979]. « Travail émotionnel, règles de sentiments, structure sociale », *Travailler*, 9 : 19-50.
- HUGHES E., 1996 [1951]. *Men and their Work*. Trad. fr. : *Le regard sociologique*. Paris, EHESS.
- KEMPER T., 1990. « Social Relations and Emotions. A Structural Approach » in KEMPER T. (dir.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. New York, State University Press : 207-237.
- LAVILLE J.-L., 2005. *Sociologie des services. Entre marché et solidarité*. Ramonville-St-Agne, Erès.
- LIVET P., 2002. *Émotions et rationalité morale*. Paris, PUF (coll. Sociologies).
- MOLINIER P., 2005. « Le care à l'épreuve du travail », in PAPERMAN P. & LAUGIER S., *Le souci des autres. Éthique et politique du care*. Paris, EHESS, coll. Raisons pratiques, 16 : 299-317.
- OGIEN A., 2007. *Les formes sociales de la pensée. La sociologie après Wittgenstein*. Paris, Armand Colin.
- PAPERMAN P., LAUGIER S., 2005. *Le souci des autres. Éthique et politique du care*. Paris, EHESS, coll. Raisons pratiques, 16.
- SHOTT S., 1979. « Emotion and Social Life. A Symbolic Interactionnist Analysis », *American journal of Sociology*, 84/6 : 1317-1334.
- THOITS P., 1990. « Emotional Deviance : Research Agendas », in KEMPER T. (dir.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions* : 180-205.
- TROMPETTE P., BOISSIN O., 2004. « La famille face au marchand de pompes funèbres : analyse d'une situation de confiance sous contrainte », in MANGEMATIN V. & THUDEROZ C., *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*. Paris, CNRS : 155-171.
- WEBER M., 1995 [1922]. *Économie et société, 1*. Paris, Plon.
- WRIGHT MILLS C., 1966 [1951]. *Les cols blancs. Essai sur la classe moyenne américaine*. Paris, Maspero.

NOTES

1. La question se pose aussi pour le travail industriel mais cet article concernant l'empathie, je privilégie ici les situations de travail mettant en scène des « profanes » affectés face à des professionnels « habitués ».
2. Les pompes funèbres souffrent pourtant d'une image d'Épinal faisant de ses membres des êtres froids ou insensibles. Une anecdote peut souligner cette idée préconçue. Alors que j'interrogeai le neurophysiologue Alain Berthoz, coauteur d'un ouvrage de référence sur l'empathie (Berthoz & Jorland, 2004), sur sa conception de l'empathie comme « changement de point de vue », il me demanda sur quel sujet je travaillais. Je lui répondis « la manière dont les agents de pompes funèbres prennent en compte l'état affectif de leurs clients ». Il me répondit « ah bon ! Parce qu'ils le font ? »
3. Je me permets de renvoyer le lecteur à Bernard (2006) où je décline les différentes sources de pénibilité propres au travail funéraire et les tactiques de distanciation que les agents déploient pour s'en protéger.
4. Selon un exemple bien connu, l'observateur qui voit une femme gifler un enfant peut, par compréhension immédiate, penser savoir que la femme est en colère, mais afin d'expliquer le geste, il faut replacer l'action dans un contexte plus informé : est-elle la mère ? L'enfant a-t-il fait une bêtise ? Ou la femme est-elle hystérique ? Etc. Pour résoudre ce problème, Weber préconise de juger rationnellement de l'adéquation entre le sens subjectivement visé par l'acteur (par ce que Weber appelle « *interprétation significative* ») et le sens objectivement valable de la conduite (nécessaire à l'explication causale). Pour plus de précisions, cf. Gonthier (2004).

RÉSUMÉS

L'article analyse la notion d'empathie à partir de l'étude de la pratique des agents de pompes funèbres. Il montre que la recherche d'une distance émotionnelle adéquate entre ces agents et leurs clients s'effectue à travers un travail d'empathie, conçu comme effort d'interprétation des signes d'affects d'autrui. L'article suggère ainsi que l'objectivation des interactions et des variations d'intensité émotionnelle qui s'y déroulent peut permettre de théoriser la notion d'empathie de manière pragmatique et de mettre en relief la description ethnographique en soulignant le poids des normes qui président à l'économie émotionnelle d'un milieu social ou d'une culture.

This article analyses the notion of empathy on the basis of a study of the practices of employees at an undertaker's. It shows that the search for an appropriate emotional distance between these employees and their clients is carried out through empathy, conceived as an effort to interpret the emotional signs of the other person. The article thus suggests that the objectivation of the interactions and the variations in emotional intensity that occur during these can enable us to theorise the notion of empathy in a pragmatic way and enhance ethnographic description by emphasising the weight of the norms that govern the emotional economy of a social setting or a culture.

INDEX

Keywords : emotional work, empathy, eumetry, explanation, funeral rites, interactionism, sensitive social situations, understanding, undertaker's

Mots-clés : compréhension/explication, empathie, eumétrie, interactionnisme, pompes funèbres, rites funéraires, situations sociales sensibles, travail émotionnel

AUTEUR

JULIEN BERNARD

Université de Poitiers – Laresco -Icotem, MSHS Poitiers 99 avenue du Recteur Pineau – BP 632 –
86022 Poitiers cedex julien.bernard@univ-poitiers.fr