

sa propre identité participant d'une même nature et d'un même destin que les corps exposés et manipulés. Respecter les cadavres, c'est enfin exiger que même «donnés à la science», ils connaissent, à l'issue des exercices qu'ils ont subis, une inhumation ou une crémation dignes.

Alors seulement, et en retournant aux rites, l'appartenance humaine de ces corps morts sera réaffirmée, rendant à nouveau «accessible à l'appropriation esthétique ce qui a été désesthétisé<sup>20</sup>».

20 C. Vollaire, *Ethnologie Française*, XLI, 2011, 1, p. 95.

## Le dégoût au travail

Angelo Soares

Université de Montréal à Québec

### Introduction

Au travail on vit toute une gamme d'émotions: d'une part, il y a les émotions positives comme la satisfaction, la joie, l'amour, entre autres, qui peuvent être vécues comme source de plaisirs au travail. D'autre part, il y a les émotions négatives, par exemple, la peur, la colère, la honte, l'ennui, etc. qui peuvent signifier des souffrances au travail. Il est important de souligner qu'il est impossible de vivre seulement des émotions positives ou des émotions négatives. En effet, ces deux types d'émotions coexistent et forment tout un «cocktail» d'émotions, la prédominance d'un type sur l'autre est cependant possible, à un moment donné.

Dans la littérature et les analyses portant sur les émotions au travail, nous pouvons repérer deux perspectives. La première porte sur l'analyse du travail émotionnel défini par Hochschild (1983) comme la compréhension, l'évaluation et la gestion de ses propres émotions, ainsi que des émotions d'autrui dans et pour l'accomplissement du travail. Le travail émotionnel comporte trois caractéristiques principales: en premier lieu, il demande un contact face à face ou, au moins, un échange verbal avec le public; en second lieu, l'attitude et l'expression du travailleur ou de la travailleuse produisent un état émotionnel (par exemple, la confiance, la sécurité, la peur, etc.) chez l'interlocuteur; enfin la dimension émotionnelle faisant partie de la tâche, les employeurs peuvent exercer un contrôle sur les activités émotives des employés, à travers, par exemple, la formation et la supervision.

La deuxième perspective s'intéresse aux différentes émotions engendrées par le travail. Dans cet ensemble, les recherches sont très hétéro-

gènes en ce qui concerne les méthodologies et les approches théoriques utilisées. Par exemple, Pierce (1998) a analysé les facteurs qui influencent la participation dans les relations amoureuses au travail. Glomb et Hulin (1997) ont examiné la colère dans les relations entre superviseurs et employé-e-s. Fisher (1993 et 1998) a étudié l'ennui au travail. Cependant, le nombre et l'ensemble d'émotions analysées restent encore limités. Dans cet article, nous aborderons une émotion très peu étudiée dans le cadre du travail: le dégoût.

## Le dégoût

Le dégoût est une émotion instigatrice et intéressante. Il se présente quand il y a une violation morale de soi ou d'autrui. Rozin et col. (2000) vont le décrire comme une émotion qui est au service de la protection de l'âme. Darwin (1965) l'a défini comme étant «une impression d'une nature un peu mieux définie, provoquée originellement par un objet qui répugne dans le domaine du sens du goût, puis, par extension, par tout ce qui peut donner lieu à une impression analogue, par l'intermédiaire de l'odorat, du toucher et même de la vue» (p. 271).

Rozin et col. (2000) proposent une définition du dégoût très limitée, comme étant une répugnance à la perspective d'incorporer (oralement) un contaminant, c'est-à-dire un objet qui, dès qu'il entre en contact avec une nourriture acceptable, même brièvement, rend cette nourriture inacceptable. C'est une définition limitée du dégoût, centrée autour du goût et de la nourriture.

Ekman (2003) nous présente cette émotion d'une manière plus élargie ce qui, à notre avis, représente mieux le dégoût:

un sentiment d'aversion. Le goût de quelque chose que vous voulez cracher et même la pensée de manger quelque chose de déplaisant peut vous faire sentir dégoûté. [...] Ce ne sont pas seulement les goûts, les odeurs, les touches, les pensées, les vues ou les sons qui peuvent produire le dégoût mais aussi les actions,

l'apparence des gens, ou même les idées. Certaines actions humaines sont aussi dégoûtantes<sup>1</sup>.

Le dégoût est une émotion associée à la perception et aux sens. Darwin (1965) classe le dégoût comme une émotion fondamentale et nous décrit les réactions corporelles de cette émotion:

Sur le visage, le dégoût se manifeste, quand il est modéré, de diverses manières: on ouvre largement la bouche, comme pour laisser tomber le morceau qui a offensé le goût; on crache, on souffle en avançant les lèvres; on produit une sorte de raclement de la gorge comme pour l'éclaircir. Ce son guttural peut s'écrire «ach» ou «eugh». Son émission est quelquefois accompagnée d'un frissonnement, en même temps que les bras se serrent contre le tronc et que les épaules se soulèvent, comme dans l'expression de l'horreur. Un dégoût extrême s'exprime par des mouvements de la bouche, semblables à ceux qui préparent l'acte du vomissement. La bouche s'ouvre toute grande, la lèvre supérieure se rétracte énergiquement, les parties latérales du nez se plissent, la lèvre inférieure s'abaisse et se renverse autant que possible. Ce dernier mouvement exige la contraction des muscles qui attirent en bas les coins de la bouche<sup>2</sup>.

Plusieurs auteurs vont aussi classer le dégoût comme une émotion fondamentale<sup>3</sup>. Le dégoût suscite des réactions immédiates, parfois même viscérales et corporelles. Rozin & Fallon (1987) indiquent que, comme toute émotion fondamentale, le dégoût possède une expression faciale, une réaction appropriée, le moi prend la distance de l'objet offensif, elle possède aussi une manifestation physiologique distincte (la nausée), ainsi qu'un état de sentiment propre (l'écœurement).

Le dégoût partage avec la peur cette capacité de nous faire reculer face à l'objet qui déclenche cette émotion. Parmi les déclencheurs les plus puissants et universels, selon Rozin et Fallon (1987), nous trouvons les produits du corps: les fèces, le vomi, l'urine, le mucus et le sang. Il

- 1 P. Ekman, *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Second edition, New York: Holt Paperbacks, 2003, pp. 172-173.
- 2 C. Darwin, *The expression of the emotions in man and animals*, Chicago: University of Chicago Press, 1965 [1872], pp. 276-277.
- 3 Cf. notamment: Johnson-Laird & Oatley (1989), Osgood (1966), Izard (1977 et 1992), Ekman (1992), et Plutchik (1980).

semble qu'une fois sorti de notre corps un liquide devienne automatiquement «dégoûtant».

Le dégoût provoque toujours une aversion à différentes formes de contamination. D'abord, à une contamination physique, une infection, une maladie. C'est sa fonction première surtout en se référant à la contamination provenant de la nourriture, ainsi manger et éprouver le goût sont-ils au cœur du dégoût. Il entraîne ensuite une aversion envers une contamination symbolique, celle qui peut violer «des frontières du moi». Finalement, on peut parler aussi d'une contamination morale.

La peur de la contamination augmente même parfois par un procédé d'assimilation ou encore par les associations qui peuvent être faites. Par exemple, Rozin et col. (2000) soulignent que dans une expérience, les étudiants américains sont résistants à l'idée de manger du chocolat dans un format imitant les fèces de chien, même quand ils savent que c'est du chocolat. D'ailleurs dans cette même expérience, on apprend que les enfants avant l'âge de 4 - 8 ans n'ont pas encore développé le sentiment du dégoût. Avec la peur, le dégoût est l'un des principaux moyens de socialisation. Nous pouvons ainsi constater que le dégoût est socialement construit et que plusieurs «règles de sentiments»<sup>5</sup> existent pour qu'on puisse identifier et trier ce qui est dégoûtant de ce qui ne l'est pas.

Le dégoût est aussi une émotion morale. Il va apparaître lorsque l'on interprète qu'une action, un geste, un acte est inhumain ou nous cause une certaine indignation, provoquant une réaction à une offense morale subie. Ainsi, les actes qui vont à l'encontre de la dignité humaine soulèvent-ils souvent le dégoût comme réponse.

Finalement, il nous faut souligner que, si d'une part le dégoût nous protège de la contamination, d'autre part quand on assouplit les «règles de sentiment» concernant le dégoût, cela indique que l'intimité avec cette

4 Les larmes font exception.

5 Les règles de sentiment forment un ensemble de règles partagées socialement qui dirigent la façon dont nous devons essayer de ressentir les émotions. Elles peuvent être clairement décrites comme par exemple «Le mariage est le jour le plus heureux de votre vie», ou elles peuvent souvent être «invisibles», car on ne pense pas aux règles de sentiment sauf si elles font l'objet d'une étude (Hochschild, 1983).

personne est plus grande. Maîtriser le dégoût inhérent aux substances contaminatrices est associé à l'amour inconditionnel et au «prendre soins d'autrui». Dans le même ordre d'idée, laisser quelqu'un nous voir dans une situation dégoûtante (honteuse ou humiliante) indiquent certainement que nous avons une certaine intimité avec cette personne (Miller 1997). Tomkins (1963) précisent que le dégoût est une réaction à une intimité non voulue. Toutefois Miller (1997) ajoute une précision en faisant la distinction entre maîtriser le dégoût à cause de l'intimité et le maîtriser à cause de la familiarité.

La question est donc de savoir si on peut éprouver le dégoût au travail ou à cause du travail.

## Le dégoût au travail

En effet, comme dans tout autre domaine de l'activité humaine, le travail est aussi la scène de la (re)production des différentes émotions, mais peut-on ressentir le dégoût au travail?

Cette question a suscité très peu de recherches. Jeanjean (2011), en parlant des ouvriers qui travaillent dans les égouts, les stations d'épuration et à la morgue d'un Centre hospitalier, démontre comment le dégoût fait doublement partie de ces professions. Le dégoût est éprouvé par les travailleuses et travailleurs, mais le dégoût est aussi ressenti et manifesté par la société environnante à l'égard de leurs activités.

A partir de notre recherche auprès des éboueurs de la ville de São Paulo<sup>6</sup> nous pouvons affirmer que ce double dégoût est aussi présent dans la vie des éboueurs. D'abord, il y a le dégoût de ramasser des ordures qui «puent» trop, voire des animaux morts. Un éboueur nous a confié qu'il faut avoir «l'estomac fort» pour exercer ce métier et que, dans les pre-

6 A. Soares, «L'élégance des éboueurs», in D. Corteel & S. Le Lay, *Les travailleurs des déchets*, Paris, Erès, 2011, pp. 213-234.

miers jours de travail, il est fréquent que les travailleurs ne soient pas capables de manger.

Par ailleurs le dégoût est aussi suscité par les «bains de lixiviat», ce liquide résiduel provenant de la percolation de l'eau à travers les déchets qui s'accumulent dans le camion. La majorité des éboueurs rencontrés étaient passés par l'expérience de se faire arroser par le lixiviat au moment où l'on presse les ordures dans le camion:

J'ai enlevé la chemise et je l'ai lavée dans un robinet dans un jardin, ça pue trop je ne pouvais pas supporter (Francisco, éboueur, 30 ans)<sup>7</sup>.

Il faut être attentif, sinon vient la presse et bang tu es tout mouillé de lixiviat. J'ai dû prendre un bain chez un habitant du secteur. Le superviseur m'a apporté un autre uniforme (Pedro, éboueur, 32 ans).

En outre, il existe l'humiliation provenant du dégoût, exprimé par la société environnante, envers les éboueurs, et qui sera une source de souffrance au travail. Ce dégoût devient visible dans certains moments d'interaction entre les travailleurs et les habitants, par exemple lorsque les éboueurs demandent un verre d'eau:

Parfois, ils ne nous donnent même pas un verre... tiens, vous pouvez boire dans l'arroseur, mais l'eau est chaude! (José, éboueur, 36 ans).

Ils nous donnent de l'eau dans un verre en plastique (Paulo, éboueur, 27 ans).

C'est encore le cas d'une dame qui a donné un verre d'eau à un éboueur et lorsque celui-ci, en remerciant, lui a rendu le verre, elle a dit: «non non non, pas besoin vous pouvez le jeter dans le camion». On comprend ainsi la fierté de certains éboueurs qui se sont vantés de ne boire, dans leurs secteurs, que de l'eau fraîche. Il s'agit d'un double sentiment de plaisir provenant non seulement d'une relation positive avec les habitants, plus égalitaire, plus confiante, vécue aussi comme une marque de reconnaissance, mais surtout interprété comme un signe de réussite dans la gestion de son propre stigmaté, à savoir ce qui permet de ne pas être discrédité<sup>8</sup>.

7 Les paroles que nous rapportons proviennent des différents projets de recherche que nous avons menés au Québec auprès des travailleuses et travailleurs dans le secteur des services.

8 Voir E. Goffman, *Stigmaté: les usages sociaux des handicaps*, Paris: Les éditions de Minuit, 1975.

L'humiliation renvoie à toute forme de comportement ou de situation constituant une raison valable pour qu'une personne considère qu'elle a été offensée dans le respect de soi, c'est-à-dire le respect que l'être humain mérite par le seul fait d'être humain. C'est le rejet des êtres humains par l'ensemble de l'humanité. Ainsi, une société décente «est une société qui combat les conditions constituant aux yeux de ses membres une raison de se sentir humiliés. Une société est décente si le fonctionnement de ses institutions ne fournit pas à ses membres de raisons valables de ressentir l'humiliation<sup>9</sup>».

En transposant aux mondes du travail, on peut dire qu'un travail décent est celui où il n'y a pas d'humiliation des travailleuses et des travailleurs. Les différentes organisations où ce travail est accompli ne permettent pas l'humiliation, luttent pour la prévenir en prenant des mesures pour que cela ne se produise pas. A São Paulo, le travail des éboueurs reste encore douloureusement indécent.

Dans le cas des éboueurs, des «morgueurs<sup>10</sup>» ou des égoutiers, le dégoût est omniprésent. Dès le départ les travailleuses et les travailleurs savent que le dégoût sera une émotion présente dans leurs activités. Comme souligne Jeanjean (2011), «le dégoût apparaît d'entrée de jeu comme un élément déterminant, directement lié à la situation professionnelle et à l'acceptation de cette dernière<sup>11</sup>». Ici nous avons l'effort effectué pour s'habituer au dégoût, c'est-à-dire pour maîtriser le dégoût par le biais de la familiarité.

Dans ces cas où le dégoût fait partie du travail, les travailleuses et les travailleurs, au moins en ce qui concerne les éboueurs, vont développer une habitude face au dégoût, ils vont l'incorporer au point d'en oublier son existence, ils vont agir sans sentir. Cependant, dans certains métiers, le dégoût peut aussi être présent mais d'une manière ponctuelle et intermittente, c'est un dégoût qui survient à l'improviste, auquel il est donc plus difficile de faire face.

9 A. Margalit, *The decent society*, Cambridge: Harvard University Press, 1996, pp. 10-11.

10 Employés chargés du service d'une morgue.

11 A. Jeanjean, «Travailler à la morgue ou dans les égouts», in *Anatomie du dégoût*, *Ethnologie française*, 2011, 41(1), p. 61.

## Le dégoût sans préavis

Dans plusieurs métiers du secteur des services, le dégoût peut être présent. Dans les rencontres entre les travailleuses, les travailleurs et la clientèle plusieurs émotions sont présentes et le dégoût peut apparaître sans prévenir, comme nous pouvons le remarquer dans les cas suivants:

Ça faisait trois, quatre fois que je la coiffais puis vraiment je n'étais plus capable. Elle vient se faire couper les cheveux peut-être une fois par trois, quatre mois puis d'après moi elle ne se lave pas entre les deux. Fait que... puis ce n'est pas une «joke» celle-là. Je ne pense pas qu'elle se lave entre les deux, je ne le pense pas. Ça sent, ça sent c'est incroyable. Il y en a qui vont avoir des croûtes des fois mais ce n'est pas de la saleté c'est du psoriasis, mais il y a une différence entre les deux puis elle ce n'est pas du psoriasis. C'est vraiment des croûtes de saleté, c'est dégueulasse. Ça moi je ne suis pas capable. Je la coiffe puis déjà que tu coupes les cheveux puis tu t'éloignes de même, non (Eliane, coiffeuse, 23 ans).

Je suis très dédaigneuse. Des gants, ça aide beaucoup. Je me dis, je suis là pour soigner les gens, la personne est sale, elle vomit, il y a du sang, il faut que je la lave, si c'était ma mère, moi je suis comme ça. Je vais le faire, avec les gants, puis je vais me laver les mains après. Je sais qu'il y a un risque dans le métier que je fais, je suis très consciente qu'il y a un risque de contamination. Mais c'est mon métier. [...] Il y a des choses qui m'écœurent comme quelqu'un qui vomit, je vais être capable de rester à côté. Mais des sécrétions du nez, ou on aspire des sécrétions, ça je trouve ça difficile. Des fois, il faut que j'arrête, je vais demander à quelqu'un d'autre de me remplacer, j'ai des hauts le cœur. On a des moyens, ça peut arriver à une consœur de dire je ne suis pas capable aujourd'hui, je ne suis pas capable, je vais y aller pour toi et un autre jour c'est toi qui viendra m'aider (Hélène, Infirmière, 50 ans).

On peut remarquer que les réactions immédiates, viscérales et corporelles sont présentes: «je ne suis pas capable. Je la coiffe puis déjà que tu coupes les cheveux puis tu t'éloignes de même» ou encore «j'ai des hauts le cœur». Dans le cas d'Hélène, le dégoût démontre la reconnaissance du danger en signalant le besoin de protection et l'obligation d'accomplir un plus grand travail non seulement pour se protéger de la contamination, mais aussi pour se purifier. Le dégoût nous amène à admettre notre vulnérabilité à la contamination. Ainsi, y aura-t-il tout un travail pour se pro-

téger de la contamination. Ce travail est plus évident dans le cas de l'infirmière Geneviève qui nous parle d'un patient cracheur:

On doit rentrer dans la chambre et sourire jaune, mais ça doit être l'instinct qui nous fait sourire. On avait un résident, aussitôt qu'on entrait dans la chambre il crachait, tu ne pouvais rien toucher, il faisait juste cracher. C'est sûr que tu rentres et tu dis beurk! Je m'en vais là à matin. Mais ça reste qu'il le sait pas qu'il crache lui là, mais je devais me forcer pour sourire probablement quand je rentrais dans cette chambre-là, je ne devais pas y aller, *hey* c'est pas le *fun*, je m'en vais voir le cracheur à matin! Je suis sûre que je devais y aller justement avec un sourire forcé. [...] Ce n'est pas toujours drôle se faire cracher dessus, de se faire grafigner. Et surtout, la personne qui crache, t'as pas d'échange avec elle, tu sais? Elle te dira pas combien d'enfants elle a eus, pis qu'est-ce qu'elle a fait dans sa vie, pis où elle a resté: elle elle crache. Fait que là tu mets le masque, tu mets les lunettes, tu mets la jaquette, tu mets les gants, pis là tu rentres là comme un fantôme. [...] Ça prend plus de temps parce que tu veux essayer de le nettoyer, mais là il crache partout, et quand il crache tu te tasses; t'es protégée mais tu te tasses, veux, veux pas, tu ne veux pas en avoir sur toi du crachat, fait que... C'est niais à dire mais c'est une situation dans le fond qui est drôle, parce que tu sais que tu vas éviter le crachat; tu fais de l'exercice quand tu rentres dans cette chambre-là. Pis là il faut que tu regardes où est-ce que tu te mets les mains; on est ganté, mais ça reste qu'il y a des crachats partout. (Geneviève, Préposée aux bénéficiaires, 39 ans)

Il est évident dans ce cas, que même protégé par les équipements de protection individuels, le moi prend la distance de l'objet offensif, et il nous fait reculer face aux crachats. En agissant de la sorte, on fait davantage d'exercice (donc plus de travail physique) mais aussi un travail émotionnel plus conséquent, car «on n'a pas le goût de sourire» mais on le fait quand même, on se doit d'être gentil, patient tout en essayant de maîtriser ses grimaces, la nausée et le sentiment d'écœurement.

Ça je ne le sais pas. Sûrement. Sûrement que j'ai dû sourire pis ça devait pas me tenter. Même que oui, je suis sûre que je l'ai fait, parce que je ne peux pas aimer tous les résidents qui sont là; celui-là qui me crache dessus, me semble que je n'ai pas le goût de lui sourire, mais je vais lui sourire pareil. Ça doit se faire automatique». (Geneviève, Préposée aux bénéficiaires 39 ans)

## Le dégoût moral

Le dégoût est aussi très présent au travail sous la forme d'un dégoût moral. Cette forme de dégoût se manifeste avec une certaine agressivité. La personne qui l'exprime recherche la sympathie de l'autre et elle s'attend à ce que l'autre soit aussi dégoûté qu'elle:

On n'est pas payées suffisamment pour ce que l'on fait. Ça, moi là, le salaire qu'on a par rapport à tout ce qu'on fait, mais par rapport aux policiers, aux techniciens d'Hydro-Québec, puis à tout ce monde-là qui gagnent plus cher que nous autres. Puis de par ce qu'on fait je trouve ça écœurant. Mais ça j'aime mieux ne pas en parler parce que je deviens agressive. [...] Face à un viol aussi. Ça c'a été une émotion très forte pour moi. On reçoit tous les cas de viol, puis j'en ai reçu un entre autres une jeune fille, qui m'avait comme adoptée et puis ça, ça m'a marquée, un viol dégueulasse. Ça, ça m'a fait faire de l'angoisse aussi (Johanne, infirmière, 38 ans).

C'est comme ça qu'on est considérés les gens de nuit. Nous sommes considérés comme étant les bouche-trous avec la convention collective. Est-ce que c'est normal? Moi je le dis parce que j'ai un dégoût de ça. [...] On n'a pas de contrôle là-dessus. Quand je parle de la gestion, je reviens toujours à ça. Eux-autres ils ne font pas une fin de semaine de nuit. Rose, technicienne en laboratoire médical, délégué syndical, 40 ans).

Je travaillais dans le centre-ville et puis là le cuisinier pouvait dire va chercher tes assiettes dans la cuisine en anglais! C'était épouvantable. Je ne suis pas restée longtemps non plus. C'était écœurant. Et les gérants aussi, c'était un travail qui était énormément sous pression. Il y avait tellement de monde dans ce restaurant-là (Claudette, serveuse, 30 ans)

Le médecin de la compagnie m'a fait réponse: «arrangée comme vous êtes là, avec le dossier que vous avez là, vous avez la colonne pleine d'arthrose, vous pourrez jamais retravailler. Vous êtes une femme finie. Vous pourrez jamais travailler». Ça fait qu'il dit «demandez-nous pas de vous trouver un emploi». J'ai dit «écoutez bien là, je vis toute seule, il faut que je travaille». Il m'a répondu textuellement «une belle femme comme vous, vous pourriez faire d'autre chose », il dit, «vous n'êtes pas mariée? Ça ne vous intéresserait pas, euh...» Là, je me suis mise à pleurer, puis là je me suis choquée. J'ai dit: «si j'avais voulu gagner ma vie comme ça, j'aurais sûrement pas travaillé pour la compagnie. Si je vous dis que je veux travailler, c'est que je suis capable de travailler. [...] ça fait qu'il a dit «bon! C'est bien correct, on va signer vos papiers là puis...O.K. Je vais l'appeler votre employeur là, puis...vous essaierez d'aller travailler» mais il dit: «moi je vous le dis

d'avance là, vous ne serez pas capable. Vous êtes une femme finie, Madame». Ça, j'ai trouvé ça dégueulasse. Dé-gueu-lasse (Ginette, caissière de supermarché, 51 ans).

Le dégoût se rapporte à des questions morales. C'est une forme de désapprobation souvent associée à des questions sexuelles, mais dans les cas que nous avons présentés ici, nous constatons aussi une désapprobation, un refus dont l'objet peut être différentes formes de violence, d'abus ou encore des pratiques managériales immorales. La personne qui exprime son dégoût moral cherche à éliminer, réduire ou transformer l'objet du dégoût.

Le dégoût moral est aussi présent face aux différentes formes de violence au travail comme nous avons pu voir dans les paroles de l'infirmière Johanne.

## Le dégoût et le travail de «prendre soins»

Finalement, le dégoût est aussi très présent dans le travail du «prendre soins d'autrui», surtout à cause des produits du corps: les fèces, le vomi, l'urine, le sang et d'autres sécrétions corporelles associées à un contact plus intime. Pierron (2010) nous offre une définition en plaçant le «prendre soins» au cœur du métier: «la relation soignante tient à ceci qu'un humain, fragilisé sous les effets de la maladie, du grand âge ou d'un accident de la vie, remet sa vulnérabilité, bon gré, mal gré, aux mains d'autrui. La relation soignante doit sa difficulté à déterminer ses contours stricts au caractère asymétrique de cette relation intersubjective<sup>12</sup>» (p. 36).

Dans le travail du «prendre soins» il existe plusieurs émotions: l'amour est omniprésent ainsi que le souci de l'autre, la sollicitude et cela même lorsque l'on travaille indirectement avec les patients. Le travail émotionnel est aussi très important dans ce travail et le dégoût est aussi très présent dans le travail de prendre soins d'autrui:

12 J.-P. Pierron, *Vulnérabilité. Pour une philosophie du soin*. Paris, PUF, 2010.

Quand il faut que tu nettoies un patient qui est dans la merde, tout d'un coup que je suis pleine de merde, ce n'est pas évident ça non plus. Mais il y en a qui dise comment tu fais pour faire ça, ça pas de bon sens moi le cœur me lèverait. Mais moi quand je fais ça je mets de côté ce côté... je vais plus penser que c'est un patient qui est là et qu'il a besoin que je l'aide, puis je pense à la personne au bien que je lui fais. Parce que si je me concentrais juste sur ce que je fais, c'est pour ça que quand les gens nous demandent comment vous faites pour changer des couches puis tu sais... mais dans le fond, eux autres, ils disent qu'ils ne seraient pas capables mais c'est parce qu'ils sont juste concentrés sur l'idée que c'est de la merde que tu nettoies, mais ce n'est pas ça, c'est le patient... que tu vois là et que tu aides un peu. C'est comme ça que tu t'en sors, sinon tu ne pourrais pas le faire. Je n'aime pas plus ça moi là nettoyer de la merde que quelqu'un de bien normal, mais sauf que je ne le fais pas si cette personne-là était dans la même situation que moi. Elle le ferait. Je le fais pour aider la personne qui est dans le lit. Cela a toute une connotation ça. Parce que je veux dire ce n'est pas parce qu'on fait un métier d'infirmière qu'on aime ça nettoyer des couches. C'est la partie moins agréable du travail, mais je veux dire on le fait aussi parce qu'on sait que c'est important pour le bénéficiaire (Johanne, infirmière, 38 ans).

Il est évident dans ce cas, que pour accomplir son travail, tout en se conformant aux règles de sentiment et de l'expression des sentiments qui existent dans le travail du prendre soins d'autrui, il faut suspendre le dégoût ou au moins relâcher les règles de sentiment qui conduisent au dégoût et ainsi accomplir un travail émotionnel.

En effet les travailleuses et les travailleurs cherchent à trouver des moyens pour réduire la tension provenant de la dissonance entre ce qu'ils sentent et ce qu'ils doivent exprimer. Pour réduire cette tension, ils cherchent à modifier ce qu'ils sentent ou à changer ce qu'ils expriment. Dans ce cas l'infirmière utilise le travail cognitif, c'est-à-dire que l'individu va invoquer des pensées et des idées associées à certaines émotions afin de générer des émotions qui vont dans ce sens. Dans ce cas elle va penser au bien-être du patient, à sa vulnérabilité, aux soins afin de suspendre ou relâcher les règles du dégoût.

Dans le cas de cette infirmière, elle suspend les règles car le patient n'est pas dans la même situation qu'elle et «cela a toute une connotation». Effectivement, comme nous montre Miller (1997), une manière de décrire l'intimité (et/ou l'amour), qui sont présents dans le travail de prendre soins d'autrui, c'est un état où les règles de sentiment associées au

dégoût sont relâchées ou suspendues. Ce relâchement des règles du dégoût est nécessaire (mais non suffisant) pour maintenir le rapport avec le patient et il est crucial pour démontrer et faire apparaître l'existence de l'amour au travail.

### En guise de conclusion

Le dégoût est présent dans le travail sous différentes formes. D'abord, il peut être une partie intégrante du travail comme dans les cas des éboueurs, des morgueurs et des égoutiers. Ensuite, il peut aussi apparaître sans prévenir dans différents métiers du secteur des services. Finalement, il peut être présent dans la forme d'un dégoût moral, face à des injustices, à la violence ou à des pratiques managériales immorales.

Sous toutes ses formes le dégoût exige des travailleuses et des travailleurs l'accomplissement d'un travail émotionnel plus important afin de contrer ou dissimuler les expressions faciales, l'aversion, l'envie de reculer face à l'objet du dégoût, ou encore les manifestations physiologiques comme les haut-le-cœur.

Ce travail émotionnel constitue une charge de travail importante et fondamentale pour que les travailleuses et les travailleurs puissent éviter l'embarras pour soi ou pour autrui et garder l'équilibre de l'interaction afin que chaque personne puisse jouer adéquatement son rôle.

### Références

- Darwin, C., *The expression of the emotions in man and animals*, Chicago: University of Chicago Press, 1965 [1872].  
Ekman, P. (1992), «Are there basic emotions?», *Psychological Review*, 99, pp. 550-553.

- Ekman, P., *Emotions Revealed, Second Edition: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*, New York: Holt Paperbacks, 2003.
- Fisher, C. D. (1993), «Boredom at work: a neglected concept», *Human Relations*, 46, pp. 395-417.
- Fisher, C. D. (1998), «Effects of external and internal interruptions on boredom at work: two studies», *Journal of Organizational Behavior*, 19, pp. 503-522.
- Glomb, T. M. et Hulin, C. L. (1997), «Anger and gender effects in observed supervisor – subordinate relationship», *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 72, pp. 281-307.
- Goffman, E., *Stigmate: les usages sociaux des handicaps*. Paris: Les éditions de minuit, 1975.
- Hochschild, A., *The managed heart*, Berkeley: University of California Press, 1983.
- Izard, C. E., *Human emotions*, New York: Plenum Press, 1977.
- Izard, C. E. (1992), «Basic emotions, relations among emotions, and emotion-cognition relations», *Psychological Review*, 99, 561-565.
- Jeanjean, A. (2011), «Travailler à la morgue ou dans les égouts», *Ethnologie française*, 41(1), 59-66.
- Johnson-Laird, P. N., & Oatley, K. (1989), «The language of emotions: An analysis of a semantic field», *Cognition and Emotion*, 3, 81-123.
- Margalit, A., *The decent society*, Cambridge: Harvard University Press, 1996.
- Miller, W. I., *The anatomy of disgust*, Cambridge: Harvard University Press, 1997.
- Osgood, C. E. (1966), «Dimensionality of the semantic space for communication via facial expressions», *Scandinavian Journal of Psychology*, 7, pp. 1-30.
- Pierce, C. A. (1998), «Factors associated with participating in a romantic relationship in a work environment», *Journal of applied social psychology*, 28, pp. 1712-1730.
- Pierron, J.-P., *Vulnérabilité. Pour une philosophie du soin*, Paris: PUF, 2010.
- Plutchik, R., *Emotion: a psychoevolutionary synthesis*, New York: Harper & Row, 1980.
- Rozin, P. & Fallon, A. E. (1987), «A perspective on disgust», *Psychological Review*, 94 (1), pp. 23-41.
- Rozin, P., Haidt, J. & McCauley, C. R. (2000), «Disgust», in: M. Lewis & J. M. Haviland-Jones. *Handbook of emotions – Second edition* (pp. 637-653), New York: The Guilford Press.
- Soares, A. (2011), «L'élégance des éboueurs», in: D. Corteel & S. Le Lay, *Les travailleurs des déchets*. (pp. 213-234), Paris, Erès.
- Tomkins, S. S., *Affect, imagery, consciousness: the negative affects*, New York: Springer, 1963.

## IV. LA MÉMOIRE ET L'OUBLI