

In: Foucher, R., Savoie, A. & Brunet, L. (2003).  
Concilier performance organisationnelle et santé  
psychologique au travail. Montréal: Éditions  
Nouvelles.

## Chapitre 13

# DÉVOILER LES SECRETS DES LARMES AU TRAVAIL : ILS ONT BESOIN DE SE RACONTER<sup>1</sup>

Angelo SOARES

### Résumé

Nous avons cru pendant longtemps qu'il était possible de laisser nos émotions à la porte des organisations. Cela simplifie excessivement la complexité et l'hétérogénéité du travail et, par conséquent, on finit par sous-estimer les effets du travail sur la santé. Notre objectif est de comprendre une forme particulière de l'expression des émotions : les larmes au travail. Pour répondre à cette question, nous avons effectué une recherche de nature qualitative dans différents métiers du secteur des services à Montréal. Les résultats obtenus révèlent que les larmes au travail sont liées, soit à une surcharge de travail émotif, soit à l'impossibilité de son accomplissement. Également, les différences entre les larmes des femmes et des hommes, au moins au travail, peuvent être expliquées, non seulement par les différences sexuées dans la socialisation des individus, mais aussi par la division sexuelle du travail émotif et des émotions qui impose une surcharge émotive plus prononcée aux femmes en demandant une gestion plus intensive de leurs émotions au travail.

*Mots-clés* : émotions, larmes, pleurs, santé mentale, travail émotif.

### 1. Introduction

Pendant longtemps, il a été possible de laisser nos émotions à la porte des organisations. Enracinée dans la culture occidentale, cette vision voit

<sup>1</sup> Cet article a été produit dans le cadre d'une subvention de recherche accordée par le Conseil de Recherche en Sciences Humaines du Canada. Une version modifiée a été publiée dans la revue *Pistes*, 2, 2, IRSST. Les citations provenant des entrevues sont des *verbatim*; elles sont donc reproduites dans le langage des personnes interviewées. Le titre s'inspire des paroles d'une chanson de Richard Séguin. *Y'a des chagrins/Comme des secrets/Jamais confiés/Les larmes ont besoin de se raconter.*

une opposition entre émotion et raison et prescrit l'apprivoisement ou l'oubli des émotions pour être efficace et productif au travail. Cette rationalité cartésienne traverse aussi plusieurs analyses de différents types de travail où l'on essaie de séparer *corps* et *âme*, en décortiquant chaque geste, chaque mouvement des travailleuses et des travailleurs. Cela simplifie excessivement la complexité et l'hétérogénéité du travail et, par conséquent, on finit par sous-estimer les effets du travail sur la santé.

Au même titre que tout autre domaine d'activité humaine, le travail est la scène de la (re)production des différentes émotions : on a peur d'avoir un accident, de tomber malade à cause du travail ou de perdre son emploi; on est satisfait et fier d'un travail bien fait; on manifeste de la colère face à une injustice au travail; on éprouve de la joie et de la surprise en apprenant que l'on a eu une promotion, etc. Toute cette dimension émotive introduit certes une complexité dans les analyses du travail et dans leurs rapports avec la santé physique et mentale. Aussi, elle rend possible une compréhension plus juste du travail, de l'organisation et de la santé au travail, tel que le montre l'exemple suivant tiré du milieu hospitalier : une personne est restée toute la journée à parler avec des patients mourants et leurs familles. Comment peut-on comprendre qu'à la fin de la journée, cette personne puisse se sentir complètement épuisée si la tâche accomplie ne demande pas d'effort physique? D'où vient cet épuisement? (James et Gabe, 1996).

Durant la dernière décennie, l'intérêt à propos des émotions au travail et dans les organisations a sensiblement augmenté. Un des objets d'attention est l'expression des émotions au travail. Le travail émotif (Hochschild, 1983) a été le point de départ de ces recherches.

Dans cet article, notre objectif est de comprendre une forme particulière de l'expression des émotions des travailleuses et travailleurs : les larmes au travail. Expression des émotions fortes et intenses, les larmes sont aussi une des caractéristiques essentielles de l'être humain. Il est donc étonnant que si peu ait été *raconté* sur les larmes et, plus particulièrement, sur les larmes au travail. Est-ce que les individus pleurent au travail? Pour quelles raisons? Est-ce que les hommes et les femmes pleurent au travail ou à cause du travail? Est-ce qu'il y a un rapport entre le travail émotif et les larmes?

Pour comprendre cette problématique, nous utilisons une approche qualitative basée sur 77 entrevues individuelles avec les travailleuses et travailleurs de divers métiers du secteur des services. Nous les avons interviewés au cours des cinq dernières années, à Montréal, dans le cadre de différents projets de recherche. Dans toutes les entrevues, on posait la question sur les larmes au travail. Dans l'échantillonnage, plusieurs emplois du secteur des services sont représentés : des caissières

de supermarché, des coiffeuses, des infirmières, des employés de bureau, etc. L'information obtenue a été soumise à une analyse préliminaire selon laquelle on utilise des éléments de la sociologie des émotions et de la sociologie du travail pour essayer de comprendre, mais surtout de raconter les larmes au travail.

## 2. L'expression des émotions au travail

Le travail demande fréquemment une certaine gestion de l'expression des émotions. Hochschild a défini cette gestion des émotions comme étant le travail émotif, c'est-à-dire la compréhension, l'évaluation et la gestion de ses propres émotions, ainsi que celles d'autrui (Hochschild, 1983, 1993).

Par exemple, maintes fois au travail, il faut sourire même si on n'en a pas envie. Le sourire fait partie du travail des caissières (Rafacli, 1989; Soares, 1997), des infirmières (Olesen et Bone, 1998; Smith, 1991), des hôtesses de l'air (Hochschild, 1983). Cette gestion exige une coordination de soi et de ses propres émotions pour que le travail paraisse être accompli sans effort (Hochschild, 1983).

Wharton et Erickson (1993) raffinent la compréhension de l'accomplissement du travail émotif en précisant qu'il y a différents degrés et types de travail émotif. D'abord, dans tous les types d'emploi, il y a toujours un certain degré de travail émotif. Ce degré serait lié au fait que l'individu (client, collègue de travail, gestionnaire, etc.), avec qui le travailleur interagit, est membre ou non de la même organisation. La plus grande proportion de travail émotif sera accomplie lorsque les travailleuses et les travailleurs seront en interaction avec des groupes ou des individus extérieurs à l'organisation. Par exemple, le niveau de travail émotif réalisé par une secrétaire est moins prononcé que celui d'une caissière de supermarché, car cette dernière doit faire face à une clientèle qui n'appartient pas à l'organisation, tandis que la secrétaire effectue le travail émotif par rapport à son supérieur hiérarchique ou à ses collègues qui sont tous membres de la même organisation.

Il y a aussi une différenciation selon les types d'émotion en cause. Le travail émotif peut être : (a) intégrateur, où l'accent est mis sur l'expression de l'amabilité, du sourire, de la gentillesse; (b) dissimulateur, où l'expression des émotions doit chercher la neutralité; et (c) différenciateur, où les travailleuses et les travailleurs cherchent à exprimer l'irritation, la méfiance, l'hostilité pour créer un sentiment de malaise, de préoccupation ou de peur chez le client (Wharton et Erickson, 1993).

Cette typologie représente un premier pas pour différencier les types de travail émotif. Il faut cependant considérer que l'on peut avoir dans un même emploi une conjugaison des différents types de travail émotif, comme c'est le cas

pour les infirmières qui doivent accomplir à la fois un travail émotif intégrateur (Smith, 1991) et un travail émotif dissimulateur (James, 1993).

### 3. Le genre des émotions

Un aspect important à prendre en compte est que le travail émotif est lui aussi sexué, dans le sens où il existe clairement une division sexuelle du travail émotif (Heller, 1980) : aux hommes, on confie les tâches qui leur demandent d'être agressifs, durs, rudes, froids, etc. L'homme n'a pas le droit de pleurer ou d'être tendre. Aux femmes, on confie les tâches qui demandent de la tendresse, de la gentillesse, de la délicatesse, de la sensibilité, de l'intuition, de la douceur, etc. Ainsi, les hommes se retrouvent fréquemment dans des emplois où ils doivent être agressifs envers ceux qui transgressent les règles; les femmes ont une possibilité plus forte de faire des tâches liées à la maîtrise de l'agression et de la colère chez les autres.

On peut même dire qu'il y a une division sexuelle des émotions. Par exemple, les femmes sont supposées avoir peur de plusieurs choses que les hommes ne sont pas censés craindre. D'après Heller (1980), cette division sexuelle des émotions a été construite socialement et les émotions exprimées par les femmes ont été considérées soit comme inférieures, soit comme supérieures, mais rarement égales à celles exprimées par les hommes.

Dans cette foulée, les stéréotypes décrivent parfois les femmes comme des êtres psychologiquement faibles, à l'humeur changeante, irrationnelles, déséquilibrées et enfantines. Parfois, ils les décrivent comme des êtres *de bon cœur*, compatissantes, charitables, aimables, gentilles, non rancunières. Les deux stéréotypes suggèrent des conséquences néfastes tant pour les femmes que pour les hommes. De plus, ils légitiment la division sexuelle du travail dans laquelle les hommes sont associés au domaine du rationnel, du public et de la production alors que les femmes sont associées au domaine de l'émotionnel, du domestique et de la reproduction.

En outre, cette division sexuelle du travail émotif existe non seulement entre métiers mais aussi à l'intérieur d'un même emploi. C'est ce que montre l'exemple suivant tiré d'une de nos entretiens :

*Le coiffeur a seulement qu'à lui [la cliente] faire des compliments et tout de suite elle est heureuse, comme ça. Tandis que la coiffeuse, elle ne peut pas faire le même genre de compliments. Donc, c'est plus difficile pour elle. Elle doit travailler plus fort du côté de son travail, elle doit travailler plus fort. Tandis que le coiffeur, lui, va travailler juste avec sa langue, il va travailler puis les paroles qu'il va lui dire, c'est la moitié de son travail. C'est la moitié de son succès. Tandis que le succès de la coiffeuse est un 80 % de son travail*

*physique, tandis que juste 20 % de ce qu'elle peut lui raconter, ça suffit (Pierre, coiffeur).*

Il ne fait pas de doute que les hommes et les femmes n'ont pas la même charge de travail dans ce cas. À travers la gestion de l'émotion de l'autre, le coiffeur peut sauver beaucoup de travail physique. Le même type de remarque est aussi faite lorsque la coiffeuse a un client. Cependant, dans ce dernier cas, la travailleuse doit faire la gestion de l'émotion de l'autre jusqu'à une certaine limite pour que son travail émotif ne soit pas confondu avec une ouverture sur des avances à caractère sexuel. Ainsi, par exemple, les effets du travail sur la santé pourront, dans ce même travail, différer selon le sexe.

Un autre aspect important, c'est l'intersection, dans l'accomplissement du travail émotif, de plusieurs rapports sociaux autres que le genre : la race, l'ethnie, la classe sociale, le statut social, etc. Par exemple, une travailleuse de race noire doit fréquemment faire face à des remarques racistes, ce qui l'oblige à une gestion accrue de ses émotions, un problème que la travailleuse de race blanche ne connaît pas.

En outre, à cause de la ségrégation, les travailleuses se trouvent souvent au bas de l'échelle des professions, où la latitude décisionnelle est très limitée et le statut social bas. Associé à cela, il y a le fait que l'on accorde moins d'importance aux émotions des femmes et moins de statut au genre féminin, donc le bouclier statutaire (*status shield*) des femmes contre les abus est plus faible (Hochschild, 1983). Pour ces raisons, les travailleuses sont plus vulnérables à des humiliations et elles sont plus fréquemment exposées à un traitement très dur ou même violent de la part de la clientèle. Sans pouvoir riposter – car le client a toujours raison – les travailleuses ne peuvent pas exprimer leurs *vraies* émotions. Les caissières de supermarché, les infirmières, les coiffeuses sont des exemples où la violence de la clientèle doit être tolérée, ce qui impose aussi une augmentation du travail émotif.

*Il accompagnait sa femme, puis elle attendait pour que je lui fasse son traitement. Et puis là au bout d'une demi-heure, il est rentré dans la salle d'examen avec elle. 'On a attendu, moi je suis écaïré, puis là habille-toi, on s'en va, tu ne l'auras pas ton examen'. Puis, je veux dire, la pauvre femme qui ne disait pas un mot, tu voyais que le gars était violent et puis qu'elle ne disait pas un mot. Là je me suis retenue, parce que moi je l'aurais mis dehors et je lui aurais dit des bêtises. Mais je me suis retenue face à cette violence-là. (...) Ça j'étais... la soupape qui voulait sauter. J'aurais dit mon espèce d'air bête, mais j'ai été obligée de passer à côté parce que je ne peux pas me le permettre (Annette, infirmière).*

*Des fois, tu es bien bonne, tu es bien fine, mais il y a des patients qui te tapent sur les nerfs, ok? Et puis tu l'as devant la face puis il t'énerve. Ça m'arrive. Tu essaies d'agir professionnellement, mais tu aurais le goût de lui dire mon maudit fatigant. Fait que là, je joue un rôle parce que là j'ai juste le goût d'être pas correcte, mais je me force (Maria, infirmière).*

#### 4. Les larmes ont besoin de se raconter

Dans la littérature sur les émotions au travail, pleurer est un sujet qui a rarement été traité. Frey et Langseth (1985) différencient deux types de larmes : les larmes irritantes, sécrétées sous l'effet d'une irritation chimique ou physique et les larmes émotive, qui sont une réponse à un stress émotif. Selon les auteurs, malgré le fait que leurs fonctions ne soient pas tout à fait comprises, les larmes émotive auraient une plus grande concentration de substances biochimiques que les larmes irritantes. Ainsi, l'une des fonctions des larmes émotive serait d'éliminer les substances toxiques déclenchées par les réponses émotive.

À leur tour, les larmes émotive peuvent être classées selon le type d'émotion qui les déclenche : les larmes de joie et les larmes de tristesse. Loin d'être un signe de faiblesse ou d'immaturité, les larmes sont une manière de s'exprimer, de communiquer les émotions qui sont au-delà des mots. Ainsi, pleurer peut être considéré comme une forme de communication non-verbale qui exprime l'impuissance et le besoin de réconfort et de sympathie. Selon plusieurs auteurs, les larmes possèdent un effet cathartique qui libère le stress et les émotions de l'individu, produisant ainsi un effet de soulagement. Effectivement, malgré le fait que quelques auteurs contestent cette idée (Lutz, 1999), la perception des individus est celle d'éprouver un soulagement après avoir pleuré.

Dans la littérature sur les larmes, on peut aussi trouver l'établissement d'associations entre les larmes et la santé mentale et physique. Crepeau (1980) soutient que les hommes et les femmes en bonne santé ont une attitude plus positive envers les larmes ou pleurent davantage, tandis que les individus souffrant d'ulcères et de colite, deux conditions fréquemment associées au stress, ont une attitude opposée face aux larmes. On mentionne aussi que l'acte de pleurer se produit dans des contextes chargés émotivement et qu'être fréquemment exposé à ces derniers peut conduire à un épuisement professionnel (Wagner et col., 1997).

Les larmes marquent aussi l'impossibilité du sujet de gérer ses émotions ; en pleurant, il exprime l'impossibilité d'accomplir le travail émotif, sauf dans le cas où les larmes ne sont pas ressenties. On parle alors de *larmes de crocodile*. Il est intéressant de faire remarquer que cette gestion des émotions n'a pas toujours existé. Par exemple,

au Moyen-Âge, le code moral ou mondain n'imposait pas encore aux gens bien élevés de réprimer leurs larmes et leurs pâmoisons (Bloch, 1989, p. 117).

##### 4.1. Le sexe des larmes

Pleurer est aussi un processus sexué. D'une part, les hommes sont socialisés pour ne pas pleurer. Pendant l'enfance, les garçons entendent souvent : *les grands garçons, ça ne pleure pas* et ils sont ridiculisés lorsqu'ils le font. Dans le monde de la virilité, les larmes sont associées à la faiblesse, à la féminité, à la lâcheté. Aussi, les hommes vont commencer à accomplir le travail émotif très jeunes afin de dissimuler leurs émotions les plus profondes. Par conséquent, en cachant si bien leurs émotions et afin d'éliminer la dissonance émotive, ils risquent de finir par les ignorer (Frey et Langseth, 1985).

En revanche, on accepte que les femmes pleurent et cela a souvent été associé aux stéréotypes décrits par Heller (1980). On associe aussi les larmes aux menstruations, aux hormones féminines et autres essentialismes basés sur la *nature biologique* des femmes. En faisant un compte-rendu des écrits sur les différences de sexe dans l'acte de pleurer, Vingerhoets et Scheirs (2000) concluent que les femmes sont plus enclines à pleurer et qu'elles pleurent plus fréquemment que les hommes. Malgré qu'elles reconnaissent l'importance du processus de socialisation, ces auteures souscrivent à la thèse que les larmes seraient liées à la prolactine plus élevée chez les femmes.

Certes, les facteurs biologiques peuvent avoir une influence et contribuer aux différences entre les femmes et les hommes par rapport à l'acte de pleurer. Cependant, la culture et la socialisation jouent un rôle crucial dans la détermination de qui, où et pourquoi on peut pleurer. Par exemple, si la raison des différences entre les larmes des hommes et celles des femmes est le résultat de la présence ou de l'absence d'une certaine hormone, comment peut-on expliquer qu'au XVII<sup>e</sup> siècle les hommes pouvaient pleurer en public et qu'au XVIII<sup>e</sup> siècle, les hommes et les femmes pouvaient être vus lorsqu'ils pleuraient. Les hommes pleuraient d'admiration, d'attendrissement, de joie et ils aimaient se faire remarquer par leurs larmes. À cette époque, il n'y avait pas de lien entre pleurer et la féminité. Cela surviendra seulement à partir de la seconde moitié du XIX<sup>e</sup> siècle, alors que les larmes deviendront un emblème de la féminité, de l'immaturité et de la faiblesse (Vincent-Bufferault, 1986).

En outre, on trouve des comportements semblables entre les hommes et les femmes concernant les larmes : par exemple, il est plus probable que tant les hommes que les femmes *pleurent seuls que lorsqu'ils sont en compagnie d'autres personnes et ils sont plus susceptibles de pleurer en présence d'amis proches qu'avec des gens qu'ils ne connaissent pas bien* (Williams et Morris, 1996, p. 481).

Selon Plas et Hoover-Dempsey (1988), les femmes pleurent davantage au travail lorsqu'elles sont en colère. Dans ce cas, il faut faire la distinction entre la colère déclenchée par l'agressivité afin d'avoir ou de garder le contrôle de la situation et la colère résultant d'un traitement, d'une humiliation ou d'une incompréhension. Selon Williams et Morris (1996), les larmes sont versées surtout à cause de ce dernier type de colère.

Dans les études sur le genre des émotions, une piste prometteuse serait de questionner les stéréotypes de la masculinité et de la féminité par rapport aux émotions (Shields, 2000). Ainsi, nous croyons plus important et intéressant de briser certaines conceptions populaires à propos des larmes au travail en changeant la question *qui pleure plus au travail* pour une conception élargie afin de comprendre comment et pourquoi on pleure au travail.

#### 4.2. Les larmes au travail

Les larmes sont très présentes au travail et elles font même la une des journaux. Celles qui résultent d'une fermeture d'entreprise en sont un exemple : *Hier midi, les employés, une soixantaine en tout, ont abaissé le pavillon de Eaton durant une cérémonie émouvante. Annette Cortez, doyenne du groupe, ne pouvait retenir ses larmes, pas plus que les autres membres de la famille du 9<sup>e</sup>.* (Amiot, 1999, p. A1). Un autre exemple est celui des larmes associées aux tragédies. À la suite de l'écrasement du vol 111 de Swissair, on a dit des travailleurs qui procédaient au repêchage des victimes qu'ils *ont été particulièrement perturbés par le repêchage des jouets et des vêtements d'enfants. J'ai vu un de nos pompiers fondre en larmes en voyant un petit chapeau* (Dufour, 1999, p. A4).

Les larmes au travail ne sont pas toujours tristes. Parfois, on pleure parce qu'on a reçu une rétroaction positive par rapport au travail accompli, parce qu'on a vu un patient se rétablir d'une maladie, ou encore lors de la naissance d'un enfant : *On pleure de joie aux naissances, ça... quasiment toutes, on se fait arracher quelques larmes* (Danièle, infirmière).

Toutefois, la plupart des larmes au travail, comme les larmes en général, sont plus fréquentes lors d'événements tristes (Labott et Martin, 1987). Plusieurs motifs peuvent être à leur origine. Le plus important a trait aux occasions où les travailleuses et les travailleurs font face à une situation vécue comme un échec personnel, une attaque directe à son estime de soi :

*J'ai pleuré une fois parce qu'une patiente – j'avais beaucoup de patients, beaucoup de travail – puis il y avait une patiente qui était moins malade. Puis, je suis allée la voir le matin et je ne suis pas retournée. Et puis elle m'a pris en grippe, puis un moment donné, elle m'a dit : « je ne veux plus*

*que vous soyez mon infirmière, vous n'êtes pas venue vous occuper de moi puis je ne veux plus que vous soyez mon infirmière. » Et puis là, bien ç'a été un coup dur pour moi. Aïe ! l'estime, elle ne veut plus. J'avais pleuré parce que là pour moi, c'est moi qui n'étais pas correcte, mais dans le fond ce n'était pas moi qui n'étais pas correcte* (Collette, infirmière).

*Il avait une épaisseur dans le fond de la tête, une croûte, au moins un bon centimètre d'épais. Fait que la fille arrive au lavabo, puis là elle vient de commencer à lui laver la tête, puis là elle n'est pas capable. Puis là le mal de cœur lui pogne. Puis là les cheveux sont mouillés puis ça pue en plus. Là elle est au lavabo, elle s'en va se mettre des gants parce que là elle a le dédain... fait qu'elle essaie de continuer... Elle n'est plus capable, elle n'est plus capable pantoute. Elle laisse le client au lavabo, elle s'en va en arrière, elle se met à pleurer. Puis c'est une fille super toffe d'habitude, il fallait vraiment qu'elle soit découragée puis écœurée pour ne pas être capable de continuer. Là, elle s'est mis à pleurer* (Annie, coiffeuse).

*Un moment donné même, j'ai accepté un poste de superviseur, que j'ai amèrement regretté. C'était pas dans mon style de gérer un ensemble de personnes. Ç'a été la pire expérience de ma vie quand j'ai été superviseur : le cœur me débattait comme ça ! J'arrivais chez nous puis... je pleurais tout le temps* (Eduardo, travailleur de bureau).

Dans la majorité des cas, l'impossibilité d'accomplir le travail tel que souhaité, est associée soit à une surcharge quantitative de travail due à des politiques qui visent souvent à *faire plus avec moins* et à obtenir la performance totale, soit à une précarisation du travail ou à une conciliation parfois difficile du travail avec la famille :

*Je retournais au travail après un congé de maternité qui a été bien bien court. J'avais été obligée de retourner au travail; le dernier avait un mois et quelques semaines. Je les avais envoyés chez une nouvelle gardienne que je ne connaissais pas... C'était difficile. Puis, quand j'étais arrivée à la maison le soir, j'étais découragée. Je me suis dit non, c'est pas vrai, tu sais je vais avoir tout ça pendant combien d'années encore à vivre, les envoyer chez cette gardienne-là, puis... la première journée n'avait pas bien été. Tu files coupable en dedans, tu sais c'est plus pour ça. J'ai pleuré pour ces raisons-là, d'être tannée, découragée de vivre ces situations-là* (Annie, coiffeuse).

Les travailleuses et les travailleurs pleurent aussi à cause d'un stress intense, parfois ponctuel, comme dans le cas de Céline qui a vécu un vol à main armée dans sa caisse sans que personne ne s'en rende compte, ou Claudette qui a vu toute une équipe

de jeunes joueurs se lever pour payer en même temps leurs factures. Après l'événement stressant, on pleure :

*Je me suis ramassée par terre. Là, un moment donné, la chef caissière a dit Voyons, où est-ce qu'elle est Céline? J'étais par terre. J'étais pas capable de parler, plus capable de... je faisais juste pleurer, j'étais plus capable de parler (Céline, caissière de supermarché).*

*J'avais les factures sur moi. Là, les jeunes ont décidé qu'ils se levaient tous puis qu'ils s'en venaient me voir parce qu'ils voulaient avoir leur facture pour aller payer au cash. Mais moi, la facture, mettons d'une poitrine avec un smdae au caramel pas de noix puis un pepsi pas de glace, à qui elle va? Comprends-tu? Ils sont tous autour de moi puis ça gueule. Là j'ai dit : il aurait fallu que vous restiez assis pour que je sache où je remets ma facture moi, parce que vous êtes bien trop tous pareils avec juste une petite affaire. Finalement, je les ai reconnus. Tout le monde me disait qu'est-ce qu'ils avaient pris, j'avais tout remis les factures puis ils sont tous allés payer au cash. Mais là, moi j'avais... c'était effrayant. Fait que là, je me suis en allée dans le vestiaire des filles, aux toilettes. Je suis rentrée dans la toilette, je me suis accotée comme ça, puis là je me suis mis à brailler, c'était l'enfer. Je pleurais là, le gros shake, j'étais plus capable. C'était fou là, je te jure. (...) J'avais réussi à garder le contrôle mais c'était hors de mes limites puis je l'ai fait quand même. Fait que c'est sûr que j'ai éclaté, comprends-tu? (Claudette, serveuse).*

Parfois le stress est intense et chronique et il produit le sentiment que l'on est au bout de ses forces. Les larmes sont alors un moyen d'expression que l'on arrive difficilement à contrôler.

*Du stress. Beaucoup de stress. Beaucoup de stress puis je pleurais pour rien. J'étais vraiment au bout (Ysabelle, caissière de supermarché).*

L'impuissance face au travail, associée au stress intense et chronique, pousse les individus à la limite où les émotions sont au-delà des paroles; les larmes deviennent alors une façon de communiquer, de demander du support et de l'aide.

*J'ai été voir mon patron un moment donné, puis là il me répondait tellement bête, j'ai parti à pleurer. J'ai dit : Je ne peux plus faire plus que ce que je suis en train de faire. Je suis tellement fatiguée, épuisée... je ne sais plus quoi vous dire. (...) J'ai juste commencé à pleurer parce que j'ai dit : Tu ne m'écoutes pas. C'est pas une joke, moi je suis rentrée aujourd'hui, je n'étais même pas*

*supposée rentrer selon mon docteur. Je voulais te dire c'est quoi qu'il reste à faire, vous donner des clés au cas où vous avez besoin de rentrer dans mon bureau. Et toi, tu parles que je fais des farces. C'est pas des farces que je suis en train de dire. Je suis vraiment brûlée, je ne suis pas capable (Esther, travailleuse de bureau).*

Les injustices, réelles ou perçues, peuvent aussi être à l'origine de larmes. Inhérentes au travail émotif, ces injustices sont causes d'une colère qui est inhibée et qui s'exprime par des larmes.

*Ah là j'étais en sacramouille. Puis il y avait M. Tremblay justement qui était là, là j'ai donné un bon coup de poing dans la porte et je pleurais. J'étais fâchée. Là il dit : c'est qui qui a fait ça? J'ai dit : c'est moi. (...) C'était de l'injustice, veut veut pas. Tu sais, ils ne prenaient même pas ta parole, rien, c'était ça puis c'était comme ça, la cliente avait raison (Fay, coiffeuse).*

*J'avais pleuré cet après-midi-là parce que je me disais c'est tellement injuste, c'est tellement injuste ce qui arrive, c'est... c'est d'une injustice absolument épouvantable. Qu'il y ait une situation pareille qui soit arrivée et que j'en sois rendue là disons... cet après-midi-là disons, après cette confrontation avec cette personne, j'ai pleuré, j'ai pleuré deux ou trois fois au moins dans l'après-midi (Marie-Ève, commis de bureau).*

Les gens pleurent aussi à cause d'une douleur ou d'une souffrance physique ou mentale.

*Forcée, forcée pour finir, pis là, quand je suis partie de là, je pouvais même plus bouger mon coude. Pis j'ai conduit d'une main pour m'en aller chez nous; je pleurais tellement ça faisait mal. (...) Il s'entêtait, pis je lui avais demandé à deux, trois reprises : Alain, enlève-moi cette tâche, je me sens moins capable, c'est trop dur. (...) J'ai 59 ans, je veux ben là, mais je commence à trouver que c'est heavy. Je lui ai demandé, à deux reprises (Karen, aide-cuisinière).*

*Là, moi, ça m'a touchée puis un moment donné j'étais plus capable, j'arrêtais pas de pleurer devant les clients. Je me disais : moi, en dépression? Une dépression... j'avais toujours été forte, mais un moment donné ça te frappe dans la face, tu t'en rends pas compte. (...) Un moment donné ton système en peut plus là. Je me mets à pleurer (Pascale, caissière de supermarché).*

*Mais là, je suis retournée, comme je te disais, en travail léger. Plus je travaillais en travail léger supposément, plus ça faisait mal. Il y a*

*des journées où je pleurais comme un bébé, je pouvais faire juste deux heures. J'étais plus capable. Là, je me disais voyons, Nicole, il faut continuer, laisse-toi pas aller comme ça, puis j'ai continué pareil, continué (Nicole, caissière de supermarché).*

*Deux mois, seulement deux mois, le contrat finissait deux mois après. Le contrat terminé à deux mois, ben j'ai pleuré : j'étais tellement déçu que ça prenne fin ! (Eduardo, travailleur de bureau).*

Même au travail, pleurer demeure une activité privée. Les hommes et les femmes qui le font utilisent le même lieu pour cacher leurs larmes : la salle de bain, l'endroit le plus privé dans les organisations. Sinon, on pleure à la maison, à cause du travail :

*Quand je veux conter mes problèmes, je vais les voir eux autres dans le petit coin en arrière, puis là je peux pleurer ou je peux sortir mes émotions un peu plus. Mais non avec les clientes, je me dis c'est pas de leur faute s'il m'arrive telle ou telle chose (Chantal, coiffeuse).*

*On a été dans la chambre de bain, puis j'en pleurais un petit peu avec elle, puis là on se ferme la boîte puis on retourne (Diane, infirmière).*

*Je revenais du travail en pleurant et affolée, parfois en me disant combien de temps je vais tenir encore? Oui c'est arrivé souvent que j'arrivais en pleurs. À la maison je pleurais, puis même parfois je pleurais devant ma rue, je pleurais toute seule le soir en m'endormant. Je me disais mais qu'est-ce que je peux faire de plus? Je ne peux pas rien faire de plus (Élise, éducatrice dans une garderie).*

Il est intéressant aussi de remarquer que quand l'individu pleure au travail, et qu'il n'a pas été capable de le faire en privé, l'interaction sera interrompue et un sentiment de gêne fera surface.

*À un moment donné, je me suis mise à pleurer, je me suis mise à sangloter, mais alors... comme je ne pensais même pas capable... je ne pensais même pas que j'étais capable de le faire, quelque chose comme ça sans... vous savez... ça m'est arrivé oui, mais ça m'est arrivé pour des raisons disons... douleurs, je veux dire pour des raisons vraiment... que je connaissais je veux dire. Mais là j'ai éclaté, je me suis mise à sangloter, puis elle a été prise de panique, elle ne savait pas quoi faire, elle me disait qu'est-ce qu'il y a? Et je ne pouvais pas m'exprimer, je pleurais tellement. Elle s'est rendue pour aller chercher de l'aide et elle m'a dit : Qu'est-ce qui va pas Marie-Ève? Qu'est-ce qu'il y a? Est-ce qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez toi,*

*dans ta famille? J'ai dit : I am sorry... you know, I'm not used to break down like this... Et c'était comme si... il a fallu que je me vide... j'ai pleuré, pleuré, là ils m'ont laissée toute seule dans la pièce (Marie-Ève, commis de bureau).*

Un autre ensemble de raisons pour lesquelles les individus pleurent au travail est l'exposition à différentes formes de violence. Celle-ci peut provenir d'un simple conflit avec un collègue ou un supérieur, d'abus verbaux et même d'expressions physiques.

*Ça m'est arrivé d'avoir une émotion, de ne pas être capable de l'exprimer, ça m'est arrivé face aux docteurs parce que j'étais contre ce qu'ils faisaient, puis je me fermais la gueule – excuse le terme – je me fermais parce que je me disais ça ne donnera rien. Mais tu sais, bête comme ses deux pieds avec moi, ça m'est déjà arrivé aussi. Une fois, j'ai claqué. J'ai dit au médecin, je l'ai engueulé comme du poisson pourri, puis je suis partie, puis laissé le patient là, ça c'a été une émotion forte aussi. Puis j'ai descendu, puis je pleurais, puis là j'en avais mon truck. Mais je suis revenue parce que mon côté professionnel me dit : je ne peux pas laisser le patient là. Je ne peux pas faire ça. Je suis revenue, j'ai ravalé puis je suis revenue, mais ça c'a été dur, tu sais (Anette, infirmière).*

*Il m'agressait littéralement. Parce qu'il connaissait bien ma vie privée, un peu trop. J'étais amie avec, puis je sortais avec des fois un peu. Pas un ami de cœur mais c'était un copain. Et puis le gars était homosexuel, puis moi, je suis lesbienne. Alors il connaissait ma vie puis je connaissais la sienne. Puis il faisait une psychose et puis... c'est ça, un moment donné il s'est mis à crier au département que je n'aimais pas les hommes. Ce qui m'a dérangée fortement. Alors ça... là j'ai braillé, j'ai vraiment pleuré. Il attaquait ma vie personnelle pour essayer... parce qu'il n'aimait pas qu'on lui donne des ordres. Mais ça c'était avec tout le monde. Il se chicanait avec beaucoup de monde. Je n'étais pas la seule (Laura, infirmière).*

*Des raisons comme, oui mon employeur quand elle me fait des menaces comme ça, oui j'ai pleuré là (Diane, infirmière).*

*Les clients devraient changer leur allure aussi en avant de nous autres. Tu sais, on est pas obligée de se faire bousculer par eux autres. On veut pas manger un coup de poing sur la gueule puis nous faire dire Ah! Tu as pas le droit d'y toucher au monsieur. Je veux dire, on est obligée de rien faire là. C'est ça qui est plate surtout. On devrait pouvoir aussi un peu répliquer des fois, parce qu'on veut pas se faire insulter devant tout le monde. Il y a des filles qui se font traiter de putes, puis de salopes aussi par les clients.*

*Des fois, il y en a qui le disent. Ah oui ! On en a eu une nous autres ici et la caissière pleurait (Mélanie, caissière de supermarché).*

*La fois qu'il a dit là : vous parlerez quand je vous parlerai, j'ai pleuré. Pis quand il m'a dit : enlevez votre veston; la prochaine fois, si vous avez froid, restez chez vous (Karen, aide-cuisinière).*

Finalement, il y a encore une forme de violence plus insidieuse et sournoise, le harcèlement psychologique au travail. Ce dernier est l'enchaînement, sur une longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne, soit la cible, dans le cadre du travail (Hirigoyen, 1998; Leymann, 1991; Soares, 2000). C'est un processus destructif, constitué d'agissements hostiles dont la répétition constante a des effets dévastateurs tels que : angoisser, déstabiliser, briser la victime choisie, exclure la victime du marché du travail. Dans ce cas, les individus vivent un stress intense, associé à un sentiment d'injustice, d'impuissance, de honte et de peur.

*Parce que je me sentais blessé, parce que je me sentais humilié, parce que je me sentais menacé, parce qu'on disait des choses qui étaient grosses et fausses de moi. Et puis je n'avais pas l'impression d'avoir le pouvoir de les débattre, de les justifier. J'ai souvent pleuré. (...) Puis, je pleurais beaucoup parce que je me sentais comme pris dans cette situation-là. (...) Moi, je me suis senti découragé, oui quand je pleurais, quand je n'en pouvais plus (Daniel, conseiller-éducateur).*

*Je me sentais tellement à l'envers. Ça me détruisait, j'arrivais chez nous en pleurant à tous les soirs. Je me dis on me fait subir la même chose qu'elle. Ça a été assez difficile (Élise, éducatrice en garderie).*

## 5. Des pistes de recherches futures

La compréhension des larmes, cette situation exceptionnelle mais fréquente au travail, nous permet d'identifier plusieurs composantes d'une surcharge émotive. À la suite de cette analyse préliminaire des larmes au travail, on peut se questionner sur plusieurs aspects. Quels sont les effets sur la santé mentale au travail de ces attaques répétées au soi des travailleuses et des travailleurs? Ce sont des questions auxquelles nous nous intéresserons dans nos recherches futures.

Les remarques suivantes s'imposent à propos de l'information rapportée dans cet article. Une a trait à l'ordre de présentation, l'autre à sa provenance. Mentionnons d'abord que la classification des causes des pleurs au travail ne suit pas un ordre d'importance. Chaque milieu de travail peut avoir des causes dont la nature

et l'importance varient. Quant à la provenance de l'information, il convient de faire remarquer que notre échantillon a les trois limites suivantes : il n'est composé que d'employés du secteur des services; il ne comprend pas de personnes, cadres ou professionnels, ayant un statut social de classe supérieure selon les critères de segmentation sociologique; il est constitué d'un nombre insuffisant de personnes de race noire et d'immigrants. Pour remédier à ces limites, nous poursuivrons notre recherche en ajoutant des professions et en diversifiant le type de sujets interviewés. Nonobstant ces remarques, les résultats rapportés sont semblables à ceux que nous avons obtenus dans une recherche avec un échantillon de quarante travailleuses et travailleurs de São Paulo au Brésil (Soares, 2000).

D'après l'information obtenue auprès des personnes interviewées, on pleure au travail lorsque le travail émotif est très intense ou lorsqu'il est impossible de l'effectuer. Cette information révèle également des différences entre les larmes des femmes et celles des hommes, qui sont le résultat des pratiques sexuées dans la socialisation des individus, et aussi dans la division sexuelle du travail émotif et des émotions. Cette division impose une charge émotive plus prononcée aux femmes en demandant une gestion plus forte de leurs émotions au travail.

Au plan de la santé mentale, rappelons que les larmes sont l'indicateur d'une surcharge affective qui vient souvent du travail émotif ou des émotions vécues au travail. Pour comprendre cette surcharge, on a besoin de bien connaître les différentes facettes du travail effectué et leurs effets. Les larmes au travail sont un indicateur puissant de la présence d'une souffrance. La compréhension de cette communication non verbale peut aider à améliorer la santé mentale.

## 6. Références bibliographiques

- Adkins, L. (1995). *Gendered Work: Sexuality, Family and the Labour Market*, Buckingham, Open University Press.
- Amiot, M.A. (1999). Dernière scène émouvante au 9<sup>e</sup> chez EATON, *La Presse*, 15 octobre 1999, p. A3.
- Bloch, M. (1989). *La société féodale*, Paris, Albin Michel.
- Crepeau, M.T. (1980). *A Comparison of the Behavior Patterns and Meanings of Weeping Among Adult Men and Women*, Unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburgh.
- Dufour, V. (1999). Les héros de l'horreur, *La Presse*, 4 juillet 1999, p. A4.
- Engelbreton, T.O. et C.M. Stoney, (1995). Anger expression and lipid concentrations, *International Journal of Behavioral Medicine*, 2, 4, p. 281-298.



- Freund, P.E.S. (1998). Social performances and their discontents : reflections on the biosocial psychology of role playing. In G.A. Bendelow et S.J. Williams (Éds), *Emotions in Social Life: Social Theories and Contemporary Issues*, London, Routledge, p. 393-430.
- Freund, P.E.S. et M.B. McGuire, (1999). *Health, Illness and the Social Body – A Critical Sociology*. Third Edition, Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Frey, W.H. et M. Langseth, (1985). *Crying: The Mystery of Tears*, New York, Winston Press.
- Heller, A. (1980). The emotional division of labor between the sexes, *Social Praxis*, 7, p. 205-218.
- Hirigoyen, M.F. (1998). *Le harcèlement moral*, Paris, Syros.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley, University of California Press.
- Hochschild, A. (1993). Preface. In S. Fineman (Éd.), *Emotion in Organizations*, London, Sage.
- James, N. (1993). Divisions of emotional labour: disclosure and cancer. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in Organizations*, Newbury Park, Sage, p. 94-117.
- James, V. et J. Gabe, (1996). Connecting emotions and health. In V. James et J. Gabe (Éds), *Health and the Sociology of Emotions*, Oxford, Blackwell Publishers, p. 1-24.
- Karasek, R. et T. Theorell, (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books.
- Labott, S.M. et R.B. Martin. (1987). The stress-moderating effects of weeping and humour, *Journal of Human Stress*, 13, p. 159-164.
- Lan, P.C. (2001). The body as a contested terrain for labor control: cosmetics retailers in department stores and direct selling. In R. Baldoz, P.C. Koeber et P. Kraft (Éds), *The Critical Study of Work: Labor, Technology and Global Production*, Philadelphia, Temple University Press.
- Leymann, H. (1991). *Mobbing*, Paris, Seuil.
- Lutz, T. (1999). *Crying: The Natural & Cultural History of Tears*, New York, W.W. Norton et Company.
- Olesen, V. et D. Bone, (1998). Emotions in rationalizing organizations : conceptual notes from professional nursing in the USA. In G. Bendelow et S.J. Williams (Éds), *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues*, London, Routledge, p. 313-329.
- Plas, J.M. et K.V. Hoover-Dempsey, (1988). *Working Up a Storm: Anger, Anxiety, Joy and Tears on the Job*, New York, W.W. Norton et Company.
- Rafaelli, A. (1989). When cashiers meet customers: an analysis of the role of supermarket cashiers, *Academy of Management Journal*, 33, p. 623-637.
- Shields, S.A. (2000). Thinking about gender, thinking about theory: gender and emotional experience. In A.H. Fisher (Éd.), *Gender and Emotion: Social Psychological Perspectives*, Cambridge University Press, p. 3-23.

- Smith, P. (1991). *The Emotional Labour of Nursing: its Impact on Interpersonal Relations, Management and the Educational Environment in Nursing*. London, MacMillan.
- Soares, A. (1997). La solidarité comme stratégie de résistance, In A. Soares (Éd.), *Stratégies de résistance et travail des femmes*, Paris et Montréal, Harmattan, p. 185-215.
- Soares, A. (1998). Les qualifications invisibles dans le secteur des services: le cas des caissières de supermarchés, *Lien Social et Politiques – RIAC*, 40, p. 105-116.
- Soares, A. (2000). *Tears at Work: Gender, Interaction, and Emotional Labour in the Service Sector*, Washington, 95<sup>th</sup> Annual Meeting of the American Sociological Association.
- Vincent-Buffault, A. (1991). *The History of Tears*, New York, St. Martin's Press.
- Vingerhoets, A. et J. Scheirs, (2000). Sex differences in crying: empirical findings and possible explanations. In A.H. Fisher (Éd.), *Gender and Emotion: Social Psychological Perspectives*, Cambridge University Press, p. 143-165.
- Wagner, R.E., M. Hexel, W.W. Bauer et U. Kropf, (1997). Crying in hospitals: a survey of doctors', nurses' and medical students' experience and attitudes, *Medical Journal of Australia*, 166, 1, p. 13-16.
- Wharton, A.S. et R.J. Erickson, (1993). Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles, *Academy of Management Review*, 18, p. 457-486.
- Williams, D.G. et G.M. Morris, (1996). Crying, weeping or tearfulness in British and Israeli adults, *British Journal of Psychology*, 87, p. 479-505.