

PISTES

Vol 2 No 2 novembre 2000

t. des matières < menu <

article

Au coeur des services : les larmes au travail

Angelo Soares
Professeur associé

soares.angelo@sympatico.ca

CINBIOSE

Université du Québec à Montréal

C.P. 8888, succ. Centre-ville

Montréal (Québec) H3C 3P8

CANADA

Y'a des chagrins

Comme des secrets

Jamais confiés

Les larmes ont besoin de se raconter

(Richard Séguin)

INTRODUCTION

Nous avons cru pendant longtemps qu'il était possible de laisser nos émotions à la porte des organisations. Enracinée dans la culture occidentale, cette vision voit une opposition entre émotion et raison et prescrit l'approvisionnement 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.

Comme dans 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 est en colère face à une injustice au travail; on éprouve de la joie et de la surprise en apprenant qu'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. D'ailleurs, elle rend possible une compréhension plus juste du travail, de l'organisation et de la santé au travail. Par exemple, dans un hôpital, 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, plus particulièrement sur la question de 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 différents 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, différents emplois du secteur des services sont représentés : des caissières de supermarché, des coiffeuses, des infirmières, des employés de bureau, etc. C'est une **analyse préliminaire** où l'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.

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 des émotions d'autrui (Hochschild, 1983 et 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 (Soares, 1997; Rafaeli, 1989), des infirmières (Smith, 1991; Olesen & Bone, 1998), 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 efforts (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 de travail, il y a toujours un certain **degré** de travail émotif qui est accompli. Ce degré serait lié au fait que l'individu (client, collègue de travail, gestionnaire, etc.), avec qui la travailleuse 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 accompli 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 accomplit le travail émotif par rapport au patron 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 qu'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 (Cf. Smith, 1991) et un travail émotif dissimulateur (Cf. James, 1993).

Les émotions et la santé

L'importance croissante de la place des émotions au travail dans les organisations et dans la société jette la lumière sur les questions de santé au travail et rend possible une nouvelle conceptualisation de la santé au travail, à travers la compréhension du corps des travailleuses et travailleurs, et ce, selon différentes dimensions : sexuelle, cognitive, physique et émotive.

Leventhal et Patrick-Miller (2000) présentent trois perspectives pour établir les rapports entre l'expérience émotive et les maladies. En premier lieu, les émotions seraient médiatrices, c'est-à-dire qu'elles seraient les causes des maladies. En second lieu, les émotions seraient le résultat des maladies. Finalement, une troisième perspective considère les émotions comme étant des indicateurs de la vulnérabilité des ressources somatiques disponibles pour faire face à un défi physiologique.

La suppression des émotions, par exemple la colère, selon Karasek et Theorell (1990), peut aussi être associée à l'hypertension artérielle et aux problèmes cardiaques. Cependant, d'autres études démontrent l'effet contraire (Engebretson et Stoney, 1995). Il faudra donc plus de recherche pour qu'on puisse arriver à une conclusion sur cette question.

La gestion des émotions peut aussi avoir des répercussions sur la santé. Ainsi, le trac dans les métiers artistiques peut être considéré comme une forme de stress qui met en péril la santé des comédiens. Le trac existe aussi dans différentes formes d'interactions de la vie quotidienne au travail : par exemple, lorsqu'on passe une entrevue pour obtenir un poste ou pour demander une augmentation salariale. Cette forme de stress a été définie par Freund (1998) comme le stress dramaturgique, c'est-à-dire le stress lié à la présentation de soi et aux différentes stratégies utilisées pour contrôler la présentation d'autrui. Le stress dramaturgique est engendré par le rôle qu'on joue dans la vie quotidienne, l'effort qu'on déploie dans la gestion de la présentation de soi et, particulièrement, dans la lutte pour garder les apparences sociales qui sont incohérentes avec les émotions, les sentiments qu'on ressent et les conceptions qu'on a de soi-même (Freund et McGuire, 1999).

Il ne fait pas de doute qu'une certaine dose de stress dramaturgique est inévitable, mais dans certains métiers qui demandent du travail émotif ainsi qu'une plus grande manipulation de l'apparence, comme c'est le cas des métiers dans le secteur des services, le stress dramaturgique est plus accentué. Selon Freund et McGuire (1999), le stress dramaturgique peut affecter la santé, car le corps reçoit deux directions contradictoires afin d'organiser une réponse physiologique tout en étant restreint à ne pas utiliser la fuite comme un mécanisme d'adaptation. Par exemple, en gardant le calme et le sourire, le corps d'une travailleuse qui fait face à un client abusif envoie en même temps deux messages : l'un qui mobilise le corps pour répondre à l'hostilité et l'autre qui inhibe cette réponse.

Les émotions sont aussi très importantes dans la communication intrapersonnelle en nous rapportant au stade du système psychosomatique; ainsi, quand elles sont bien évaluées, les émotions peuvent être des indicateurs valides de l'état psychosocial, ce qui ne veut pas dire que

les émotions prédirent telle ou telle maladie (Leventhal et Patrick-Miller, 2000), mais elles peuvent servir comme indicateur d'une plus grande vulnérabilité au développement des maladies.

Le genre des émotions

Un aspect important à prendre en considération 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 plus de chance d'accomplir 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 supposés craindre et la liste est étendue. 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 comme égales des émotions exprimées par les hommes.

De cette manière, 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, ces stéréotypes 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 emplois mais aussi à l'intérieur d'un même emploi. Par exemple :

" 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 possibles du travail sur la santé seront, dans ce même travail, différents selon le sexe.

Un autre aspect important, c'est l'intersection de plusieurs rapports sociaux autres que le genre (par exemple : la race, l'ethnie, la classe sociale, le statut social) dans l'accomplissement du

travail émotif. Par exemple, une travailleuse noire doit fréquemment faire face à des remarques racistes, ce qui l'oblige à une gestion accrue de ses émotions, un fait que la travailleuse blanche ne connaît pas.

En outre, à cause de la ségrégation occupationnelle, les travailleuses se trouvent souvent au bas de l'échelle occupationnelle, où la latitude décisionnelle est très limitée et le statut social bas. Associé à cela, il y a le fait qu'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). De cette manière, 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.

'Câlisse on a attendu, moi je suis écœuré, 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)

Les émotions et les autres dimensions du travail

Un autre aspect à considérer est l'intersection entre le travail émotif et d'autres dimensions du travail. Par exemple, la dimension physique du travail peut aussi influencer le travail émotif. Une caissière de supermarché nous a rapporté qu'après avoir travaillé huit heures debout, elle avait mal aux jambes et mal au dos et même si elle aimait beaucoup son travail et ses clients, il était très difficile de sourire.

Dans le secteur des services, il y a aussi la dimension sexuelle du travail. Adkins (1995) fait la distinction entre un travail où il y a un échange commercial du sexe - le travail du sexe (*sex work*) - qu'on utilise pour désigner les différentes formes de prostitution et le travail sexuel (*sexual work*), c'est-à-dire, un travail qui fait appel à la sexualité, où le corps ou une partie du corps de la travailleuse ou du travailleur est instrumentalisé dans la production du service. Dans certains cas, par exemple les professionnels de la santé et les coiffeuses, il y a même un contact physique entre le corps de la travailleuse ou du travailleur et celui du client/patient.

" J'ai eu des patients, mettons les itinérants ou des gens très, très sales qu'il faut que tu traites puis que tu déshabilles et que tu fasses un examen. Faut pas que tu tiennes la face en grimace puis ça sent le diable, ça là c'est pas évident. " (Maria, infirmière)

" 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 c'est pas une joke celle-là! Je ne pense pas qu'elle se lave entre les deux. Ça sent, ça sent, c'est incroyable. Il

y en a qui vont avoir des croûtes des fois, mais c'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 même. " (Chantal, coiffeuse)

" C'est d'avoir à faire un traitement à un homme, mettre une sonde et tu te retrouves avec le monsieur qui est en érection, ça c'est très délicat. Qu'est-ce que tu fais avec ça? Est-ce que tu lui dis mausanne de cochon ou bien donc... C'est pas nécessairement parce qu'il a des idées. Mais sauf que tu es mal, tu sais c'est une situation délicate! " (Sophie, infirmière)

Dans l'interaction avec les clients, le corps des travailleuses devient lui-même une partie du service. En analysant le travail dans le secteur du tourisme (un hôtel et un parc de loisirs), Adkins (1995) met en évidence les critères de sélection, imposés aux travailleuses et axés sur l'apparence physique. Les travailleuses devaient être attirantes, exigence jamais imposée aux employés. Plusieurs candidates n'ont pas été retenues sur la base qu'elles étaient laides ou habillées d'une manière bizarre ou encore trop " masculines ".

Dans une étude sur les vendeuses de produits cosmétiques, Lan (1998) démontre comment le corps même de la travailleuse devient un instrument de marketing dans la vente des produits de beauté. Les compagnies exigent que le " corps de la vendeuse soit attirant afin qu'elle puisse jouer efficacement le rôle du corps miroir " (p. 237). Le corps de la travailleuse est utilisé comme une preuve vivante des " améliorations " possibles obtenues grâce à l'utilisation des produits de beauté qu'elle vend.

Un gestionnaire québécois nous a expliqué l'absence de l'uniforme et l'apparence *underground* des caissières dans son magasin comme une façon d'attirer la clientèle à son magasin, vu que son établissement est situé dans un quartier considéré comme " alternatif ", où l'on observe une forte concentration de jeunes et d'étudiants. Ainsi, le corps de la travailleuse devient une stratégie de marketing.

Finalement, on doit remarquer que le travail sexuel exige aussi une grande maîtrise des émotions des travailleuses. En étant des actrices sexualisées, les travailleuses vivent une dissonance émotive, car en même temps qu'elles doivent éveiller un certain intérêt chez le consommateur, elles doivent le " refroidir " sans lui déplaire.

Ainsi, on peut remarquer que les émotions sont importantes dans l'accomplissement du travail. Traversés par les différents rapports sociaux et affectés aussi par d'autres dimensions du travail, le travail émotif et les émotions au travail sont importants pour comprendre les larmes au travail.

LES LARMES ONT BESOIN DE SE RACONTER

Dans la littérature sur les émotions au travail, pleurer est un sujet qui a rarement été abordé. 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 émotives 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 émotives auraient une plus grande concentration de substances biochimiques que les larmes irritantes. Ainsi, l'une des fonctions des larmes émotives serait d'éliminer les substances toxiques déclenchées par les réponses émotives.

À son tour, les larmes émotives 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'immatunité, 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. Les larmes possèdent, selon plusieurs auteurs, 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 des associations établies 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 signale aussi que l'acte de pleurer advient dans des contextes qui sont chargés de façon émotive et être fréquemment exposé à ces contextes peut nous amener à un épuisement professionnel (Wagner et col., 1997).

Les larmes marquent aussi l'impossibilité du sujet de faire la gestion de ses émotions, c'est-à-dire qu'en pleurant, il exprime l'impossibilité d'accomplir le travail émotive, sauf dans le cas où les larmes ne seraient pas ressenties. On parlera alors de "larmes de crocodile". Il est intéressant de 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)

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. De cette manière, les hommes vont commencer à accomplir le travail émotive très jeunes afin de dissimuler leurs émotions les plus profondes. Par conséquent, en dissimulant si bien leurs émotions et afin d'éliminer la dissonance émotive, ils risquent de finir par se les cacher à eux-mêmes (Frey & Langseth, 1985).

D'autre part, on accepte que les femmes pleurent et cela a souvent été associé aux stéréotypes décrits par Heller, mentionnés plus haut. 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 de la littérature sur les différences de sexe dans l'action de pleurer, Vingerhoets & 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, les auteures souscrivent à la thèse que les larmes seraient liées à la prolactine plus élevée chez les femmes.

Certes, la biologie peut 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 par exemple, qu'au XVII^e siècle les hommes pouvaient pleurer en public et qu'au XVIII^e 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^e siècle, alors que les larmes deviendront un emblème de la féminité, de l'immaturité et de la faiblesse (Vincent-Buffault, 1986).

En outre, on trouve des comportements semblables entre les hommes et les femmes en ce qui concerne les larmes : par exemple, il est plus probable que tant les hommes que les femmes " pleurent seuls que quand ils sont en compagnie d'autres personnes et ils sont plus susceptibles de pleurer en présence d'amis proches qu'avec de 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 du fait d'être traité d'une façon injuste ou d'être humilié ou mal compris. 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 plus élargie afin de comprendre **comment et pourquoi** on pleure au travail.

Les larmes au travail

Les larmes sont très présentes au travail et font même la une des journaux. Ainsi, par exemple, lorsqu'il est question de fermeture d'un milieu de travail, les larmes sont aussi présentes : "*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^e.*" (Amiot, 1999, p. A1). Ou encore, face aux tragédies, par exemple lors de l'écrasement du vol 111 de Swissair, les travailleurs qui procédaient au repêchage des victimes "*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, 1987). Cependant, les raisons de ces larmes tristes varient. D'abord, on trouve les conditions de travail 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)

Il faut remarquer que cette impossibilité d'accomplir le travail tel que souhaité, dans la majorité des cas, 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 sundae au caramel pas de noix puis un pepsy 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. Comprends-tu? C'était fou. Fait que là, j'ai réussi à me défaire de tout ça. 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, en produisant le sentiment d'impuissance ou d'être au bout de ses forces :

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

" *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)

Dans ces cas, les larmes apparaissent au travail, car 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.

Face à l'injustice ou à une décision prise par la gestion et qui est perçue comme injuste, dans ces cas c'est la colère qui produit l'inhibition du travail émotif :

" *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)

Il est intéressant de remarquer que même au travail, pleurer demeure une activité privée. En plus, les hommes et les femmes qui pleurent au travail utilisent le même endroit 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 arrivée oui, mais ça m'est arrivée 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)

Finalement, un autre ensemble de raisons pour lesquelles les individus pleurent au travail est l'exposition à différentes formes de violence. La violence peut aller d'un simple conflit avec un collègue ou supérieur, des abus verbaux jusqu'à la violence physique :

" 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 laisser le patient là, ça ç'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 ç'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 obligées 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 obligées 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)

Enfin, il y a encore une forme de violence plus insidieuse et sournoise, le harcèlement psychologique au travail. Le harcèlement 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 (la cible) au travail (Leymann, 1996; voir aussi Hirigoyen, 1998). 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)

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 au travail. À la suite de cette analyse préliminaire des larmes au travail, on peut se questionner sur plusieurs aspects : travailler dans un environnement de plus en plus rempli d'attaques au soi, quelles en sont les conséquences pour la formation de l'identité? Quels sont les effets sur la santé mentale au travail de ces attaques répétées au soi des travailleuses et des travailleurs? Des pistes que nous allons poursuivre dans nos recherches futures.

Il faut noter que la classification des différentes causes de pleurs au travail ne suit pas un ordre d'importance. Il faut aussi souligner que notre échantillonnage nous pose certaines limites. D'abord, il traite uniquement de cas du secteur des services. Ensuite, il est composé

majoritairement de travailleuses qui occupent un emploi de prestige social de bas niveau. Finalement, il n'y a pas assez de travailleuses et de travailleurs noirs ou immigrants dans notre échantillonnage.

Par ailleurs, il est intéressant de remarquer que ces résultats sont semblables à ceux obtenus dans une recherche avec un échantillonnage de quarante travailleuses et travailleurs de São Paulo au Brésil (Soares, 2000). Notre but sera de poursuivre cette recherche en ajoutant d'autres métiers, afin de minimiser les limites que nous venons de soulever et de permettre une meilleure équivalence avec l'échantillonnage brésilien, nous permettant de procéder à une analyse comparative des larmes au travail dans les deux sociétés.

Les larmes au travail sont liées, au moins dans les cas analysés, soit à une surcharge de travail émotif, soit à l'impossibilité de son accomplissement. Ainsi, on pleure au travail lorsque le travail émotif est très intense ou lorsqu'il nous est impossible de l'accomplir.

Ainsi, 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.

Finalement, en ce qui concerne la santé au travail, il est important de rappeler l'existence d'une surcharge émotive dont les larmes sont l'indicateur. Dans plusieurs cas, cette surcharge vient du travail émotif ou des émotions vécues au travail. Pour qu'on puisse comprendre cette (sur)charge émotive, on a besoin de comprendre différentes facettes du travail et ses effets sur la santé des travailleuses et travailleurs. Les larmes au travail sont un indicateur important de la présence d'une souffrance au travail et la compréhension de cette communication non verbale peut nous aider à améliorer la santé mentale.

RÉFÉRENCES

Adkins, L. (1995). *Gendered Work: Sexuality, Family and the Labour Market*, Buckingham, Open University Press.

Amiot, M-A. (1999). Dernière cène émouvante au 9^e 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*, Ph.D. thèse, University of Pittsburgh.

Dufour, V. (1999). Les héros de l'horreur, *La Presse*, 4 juillet 1999, p. A4.

Engbretson, T. O. et Stoney, C. M. (1995). Anger expression and lipid concentrations, *International Journal of Behavioral Medicine*, 2, 4, 281-298.

Freund, P. E. S. (1998). Social performances and their discontents: reflections on the biosocial psychology of role playing (pp. 393-430) In: G.A. Bendelow and S.J. Williams (Dir.), *Emotions in Social Life: Social Theories and Contemporary Issues*, London, Routledge.

Freund, P. E. S. et McGuire, M. B. (1999). *Health, Illness and the Social Body - A Critical*

Sociology, Third Edition, Upper Saddle River, Prentice Hall.

Frey, W. H. & Langseth, M. (1985). *Crying: The Mystery of Tears*, New York, Winston Press.

Heller, A. (1980). The emotional division of labor between the sexes, *Social Praxis*, 7, 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 (Dir.), *Emotion in Organizations* (pp. ix-xiii), London, Sage.

James, N. (1993). Divisions of emotional labour: disclosure and cancer, In: S.Fineman (Dir.), *Emotion in Organizations* (pp. 94-117), Newbury Park, Sage.

James, V. & Gabe, J. (1996). Connecting emotions and health, In: V.James & J. Gabe (Dirs.), *Health and the Sociology of Emotions* (pp. 1-24), Oxford, Blackwell Publishers.

Karasek, R. et Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books.

Labott, S. M. & Martin, R. B. (1987). The stress-moderating effects of weeping and humour, *Journal of Human Stress*, 13, 159-164.

Lan, P-C. (1998). 'Bodily Labor' in contemporary service jobs: cosmetics retailers in department stores and direct selling, In: R. Baldoz, P. Godfrey, C. Jansen, C. Koeber et P. Kraft (Dirs.), *Work, Difference and Social Change*, Conference Proceedings, Binghamton (NY), Department of sociology, SUNY.

Leventhal, H. et Patrick-Miller, L. (2000). Emotions and physical illness: causes and indicators of vulnerability, In: M. Lewis et J.M. Haviland-Jones (Dirs.), *Handbook of Emotions - Second Edition*, New York, The Guilford Press.

Leymann, H. (1991). *Mobbing*, Paris, Seuil.

Lutz, T. (1999). *Crying: The Natural & Cultural History of Tears*, New York, W.W. Norton & Company.

Olesen, V. & Bone, D. (1998). Emotions in rationalizing organizations: conceptual notes from professional nursing in the USA, In: G.Bendelow & S. J. Williams (Dirs.), *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues* (pp. 313-329), London, Routledge.

Plas, J. M. & Hoover-Dempsey, K. V. (1988). *Working Up a Storm: Anger, Anxiety, Joy and Tears on the Job*, New York, W.W. Norton & Company.

Rafaeli, A. (1989). When cashiers meet customers: an analysis of the role of supermarket cashiers, *Academy of Management Journal*, 33, 623-637.

Shields, S. A. (2000). Thinking about gender, thinking about theory: gender and emotional experience, In: A.H.Fisher (Dir.), *Gender and Emotion: Social Psychological Perspectives* (pp. 3-23), Cambridge, Cambridge University Press.

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

