

# Tão longe, tão perto: o trabalho no setor de serviços

---

*Angelo Soares*

*Pois alguns estão na sombra  
E os outros estão na luz  
E se vê na luz  
Esses, na sombra, não se vê  
(B. Brecht)*

## INTRODUÇÃO

No curso da história, o conceito de trabalho transforma-se. Trabalhar na Grécia antiga não significava o mesmo que trabalhar durante o Feudalismo ou após a Revolução Industrial. O verbo “trabalhar” vem do latim “tripaliare”, torturar com o “tripalium”, um instrumento de tortura formado por três estacas em forma piramidal. De sua etimologia a palavra “trabalho” guarda a ideia de sofrimento, esforço e dificuldade (Febvre, 1948). Será somente no século XVIII que a palavra “trabalho” ganhará seu significado atual, compreendendo ideias de resultado útil, esforço e sustento. Na realidade, “a era moderna trouxe a glorificação teórica de trabalho e resultou na transformação efetiva de toda a sociedade em uma sociedade de trabalhadores” (Arendt, 1983: 12).

A partir dos anos 1980, diversas transformações abalaram os “mundos do trabalho”: a entrada massiva das mulheres no mercado de trabalho, a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC), o estrondoso crescimento do setor de serviços, a globaliza-

ção da economia etc. Vários debates se organizaram em torno da questão do trabalho: os novos paradigmas de produção, o fim do trabalho, a crise do trabalho, a exclusão e a precarização, o futuro do trabalho, o sentido do trabalho etc.

Essas transformações são suficientemente importantes para se questionar: o que é o trabalho hoje? Qual é a sua significação? Qual é o seu sentido? Apesar de sua importância e de todo o debate feito em torno do conceito de trabalho, a definição mesma desse conceito ainda é nebulosa e limitada.

Na primeira parte deste artigo, nosso objetivo será interrogar sobre as diferentes faces do conceito de trabalho e propor uma discussão dele e de suas diferentes dimensões. Na segunda parte, utilizando o caso das operadoras de caixa em supermercados, no Brasil e no Québec, direcionamos os refletores para as diferentes dimensões do trabalho que permanecem frequentemente na sombra, quando se utiliza o trabalho industrial como representação do trabalho em geral.

## **O CONCEITO DE TRABALHO**

Apesar de sua importância nas sociedades modernas e da centralidade desse conceito nas teorias dos fundadores da Sociologia, a definição conceitual do trabalho permanece ainda nebulosa (Hamilton, 1980). Marx talvez seja o autor que melhor precisou tal conceito, dizendo que o trabalho é o processo, entre o indivíduo e a natureza, no qual o indivíduo, por meio de sua ação, modifica a natureza e assim, ao mesmo tempo, modifica a sua própria natureza. O trabalho físico e intelectual estão interligados no processo de produção que cria as condições de existência do ser humano.

Marx (1983) privilegia em suas análises, sobretudo, o trabalho produtivo que define como sendo aquele que é remunerado e gerador de valor e mais-valia no capitalismo. A concepção marxista do trabalho (im)produtivo nasce das críticas feitas ao trabalho de Adam Smith (1950) que define o trabalho produtivo como sendo aquele cujo produto final subsiste nas mãos do empregador. Assim, para esses dois autores, o trabalho no comércio, na função pública, assim como o trabalho doméstico, não são considerados como sendo produtivos, pois a produção material deles não é considerada como fonte de mais-valia. Além disso, o resultado deles desaparece no momento mesmo em que é produzido.

Na literatura sociológica, quando uma definição de trabalho é dada, ela comporta frequentemente três elementos: 1) o trabalho é contínuo; 2) o trabalho resulta em uma produção de bens e serviços e 3) o trabalho é realizado em troca de uma remuneração (Anderson, 1964; Dubin, 1958).

Uma definição centrada nesses elementos é, todavia, problemática, por exemplo, quando considerarmos o trabalho das mulheres: primeiro, porque as mulheres vão e vêm no mercado de trabalho, geralmente por conta do seu papel na família; em seguida, como o resultado do trabalho doméstico não é reconhecido nem como um bem nem como um serviço, o trabalho doméstico permanece assim invisível, não sendo considerado como trabalho; finalmente, como o trabalho doméstico não é remunerado, apesar de sua importância econômica e social, ele é excluído *a fortiori* do conceito de trabalho. No entanto, o trabalho remunerado e o trabalho doméstico estão intrinsecamente associados (Folbre, 1994; Hirata, 1997; Hochschild, 1989; 1975; Kanter, 1977).

Além disso, o trabalho industrial é frequentemente utilizado como sendo a representação do trabalho em geral, em virtude de suas raízes históricas, assim como pelo caráter concreto e produtivo do trabalho de operários e operárias. Por outro lado, o trabalho no setor de serviços (à exceção do trabalho de profissionais) sempre foi classificado nos degraus mais baixos da escala ocupacional, sendo desprezado, sobretudo, pelo fato de as trabalhadoras e trabalhadores serem percebidos como sendo mais dependentes e mais à mercê de outras pessoas (Sennett; Cobb, 1972; Paules, 1991; Soares, 1995).

Dejours (1994: 24, grifos nossos) propõe uma nova definição para o trabalho,

(...) uma atividade coordenada útil, (...) a atividade implica em um objetivo a se realizar, e ao mesmo tempo um distanciamento possível em face da tarefa prescrita. (...) O aspecto 'coordenado' pode nos remeter a um coletivo de trabalho, ou também às *relações sociais*, aos julgamentos dos outros, ao fato de pertencer a uma comunidade profissional, etc.

Acreditamos, entretanto, que essa definição permanece ainda limitada em três aspectos: ela não considera que o gênero, assim como a raça e a etnia, sejam elementos constituintes do trabalho e (re)produzidos por intermédio dele. Em segundo, as atividades prescritas que são efetivamente realizadas pelos trabalhadores e trabalhadoras também correm o risco de não serem consideradas como trabalho. Por exemplo, nos supermercados a tarefa que consiste em dar o troco ao cliente faz par-

te do trabalho prescrito das operadoras de caixa e poderia não ser considerada como trabalho. Finalmente, definir trabalho em termos de atividades nos leva a um problema, analisado por Karlsson (1995): alargar o conceito de trabalho *ad infinitum*. Desta maneira, se em um extremo subestimamos o trabalho, associando-o ao trabalho remunerado, no outro extremo corremos o risco de banalizar e de perder o sentido do trabalho. O trabalho definido em termos de atividades nos remete à dimensão econômica (Marcuse, 1970) que limita a compreensão do trabalho como prática social.

Por outro lado, nessa definição, Dejours (1994) ressalta um aspecto fundamental do conceito de trabalho que, recentemente, vários autores colocaram em evidência, isto é, o trabalho como sendo uma relação social (Billiard, 1993; Hirata, 1997; Karlsson, 1995; Kergoat, 1992).

## TRABALHO É UMA RELAÇÃO SOCIAL

O trabalho enquanto relação social quer dizer que ele é mais que um simples laço social, que ele deve ser compreendido como “uma relação (1) antagônica, (2) estruturante para todo o campo social, (3) transversal à totalidade deste campo social” (Kergoat, 1992: 16). A conceptualização do trabalho em termos de relação social é importante, porque não só libera o conceito de um caráter meramente econômico, que atravessa suas múltiplas definições (Marcuse, 1970; Baudrillard, 1975), mas também torna possível a consideração de uma maior complexidade e situa o trabalho em um contexto social e histórico.

Como relação social, o trabalho é perpassado por outras relações sociais (Kergoat, 1992). Desta maneira,

(...) o trabalho e o indivíduo não são mais dados de natureza preexistentes a uma sociedade que só daria uma definição específica. Pelo contrário, o trabalho e o indivíduo são sempre situados: eles são o um e o outro das produções sociais, das construções históricas. Eles são coproduzidos por uma sociedade ou certa época: *a fortiori*, a relação ao trabalho e ao sentido do trabalho (Billiard, 1993: 20).

Como relação social, o trabalho é socialmente construído e não pode ser considerado como um conceito monolítico. Perpassado por diferentes relações sociais como as de raça, de etnia, de classe, de sexo/gênero e de idade, o trabalho produz e é, ao mesmo tempo, o produto de uma sociedade. É importante ressaltar que essas relações sociais devem ser compreendidas em termos de “coextensibilidade”, em outras pala-

vras, em termos de recobrimento parcial de umas pelas outras (Kergoat, 1992; 1987). Acreditamos que, como ressaltou Hirata (1994: 82-83)

(...) é esta passagem da primazia do econômico e das relações de exploração à afirmação de um vínculo inseparável entre opressão sexual (e de classe [de raça, de etnia e idade]) e a exploração econômica (e de sexo [de raça, de etnia e de idade]) que permite, (...) reconceituar o trabalho, de dinamizá-lo, a partir da introdução de uma subjetividade ativa, ao mesmo tempo 'sexuada' e 'de classe'.

E que também é marcada pela idade, pela raça e pela etnia.

### *O trabalho e as relações sociais de sexo/gênero*

Como toda relação social é sexuada (Kergoat, 1992), o trabalho também o é. Na maior parte do tempo, o conceito de trabalho refere-se ao universo masculino e é frequentemente associado ao trabalho remunerado no setor formal da produção de bens (indústrias primárias e secundárias) na economia, e tudo o que sai dessa categorização econômica, institucionalizada e legitimada no sistema simbólico de nossas sociedades, não é considerado como trabalho (Berger, 1964). Essa concepção do trabalho associada ao mundo masculino, branco, do setor da produção de bens, remunerado e formal da economia nos coloca vários problemas.

Primeiro, as tarefas realizadas por voluntários ou as tarefas que formam o trabalho doméstico não são reconhecidas como sendo trabalho até o momento em que elas são compradas como um serviço ou um bem no mercado, o que denota uma inconsistência, pois não podemos aceitar que uma atividade só seja considerada como trabalho se for mediatizada por relações mercantis.

Em seguida, várias dimensões do trabalho, que não estão muito presentes no trabalho dos homens brancos, no setor de produção de bens, não são consideradas nem reconhecidas como sendo trabalho, por exemplo, as dimensões emocionais e sexuais do trabalho que vamos apresentar aqui. Além disso, como a maioria das análises do trabalho utiliza, mesmo que de maneira implícita, esta concepção masculina e industrial do trabalho, é muito difícil evidenciar as suas outras dimensões, sobretudo as que estão presentes no trabalho das mulheres, no setor de serviços, pois é muito difícil observar as diferenças de gênero quando somente o masculino está presente (Acker, 1990).

### ***O trabalho e as relações sociais de raça e etnia***

Não só o trabalho é sexuado, mas ele também é perpassado por relações sociais de raça e etnia. Vários estudos ressaltam que o trabalho realizado pelos imigrantes frequentemente inclui as tarefas mais desagradáveis, extenuantes, mal remuneradas, pouco qualificadas, nas quais as possibilidades de formação e avanço na carreira são raras (Dupuis, 1997).

Esta segregação segundo a raça e a etnia se reveste de um duplo caráter de segregação quando as relações sociais de sexo/gênero e raça e etnia se recobrem. Analisando a participação da mão de obra segundo a raça e o sexo no mercado de trabalho inglês, Bruegel (1989) mostra que não só as trabalhadoras negras se encontram no degrau mais baixo da escala ocupacional, como a posição delas é ainda pior quando comparadas a dos trabalhadores negros e brancos. As trabalhadoras negras trabalham mais horas, seja em tempo integral ou parcial, e o trabalho delas é sempre mais monótono e rotineiro quando comparado ao das trabalhadoras brancas.

Certamente as mulheres brancas, assim como as mulheres negras e imigrantes, são afetadas pela discriminação e pela opressão sexual, mas as mulheres negras e imigrantes estão ainda sujeitas a mais discriminação e opressão centradas nas relações de raça e etnia que, na maior parte das vezes, permanecem invisíveis nas abordagens e nas análises convencionais do trabalho. O conceito de trabalho se refere primeiramente ao mundo dos homens brancos.

### ***Trabalho e as relações sociais de idade***

Enquanto relação social, o trabalho também é perpassado pelas relações sociais de idade. No Québec, por exemplo, em 1991, 80,7% dos jovens de 15 a 24 anos, que possuíam um trabalho, estavam concentrados no setor de serviços (Gauthier, 1997). O trabalho dos jovens é mais precário (Gauthier; Mercier, 1994) e frequentemente considerado como “pequenos trabalhos” de estudante, o que lhes concede um status social menos elevado.

Os trabalhadores e as trabalhadoras também são objetos de segregação e de opressão centradas nas relações sociais de idade: às vezes somos muito jovens e às vezes muito velhos para um determinado trabalho. Assim, na maior parte do tempo, quando adotamos o trabalho industrial

como sendo a representação do trabalho em geral, de uma só vez tornamos invisível a idade, o sexo/gênero, a raça e a etnia do trabalho. O conceito de trabalho se refere, assim, ao mundo dos homens, brancos e de uma idade nem muito jovem nem muito velha.

Vemos assim que as diferentes relações sociais que perpassam o trabalho, se recobrando mutuamente, são forças centrais na determinação e na diferenciação das vidas dos trabalhadores e das trabalhadoras. Sendo assim, se não considerarmos as diferentes relações sociais que perpassam o trabalho e se persistirmos em utilizar o trabalho industrial para compreender e representar todos os tipos de trabalho, será muito improvável que possamos compreender a experiência do trabalho na sua totalidade.

Adotando essa concepção limitada e parcial para analisar as diferentes formas de trabalho, na verdade adotamos as dimensões, os comportamentos, as competências do trabalho dos homens brancos, de meia-idade, no setor industrial e formal, como sendo a representação do trabalho humano, o que nos faz subestimar, entender mal ou, em uma hipótese mais otimista, compreender apenas parcialmente o trabalho feito pelas mulheres, pelos homens imigrantes, pelas mulheres imigrantes, pelos trabalhadores negros e negras, pelos trabalhadores jovens, trabalhadores e trabalhadoras do setor de serviços etc. Na verdade, na maioria das análises, o trabalho é concebido, analisado, administrado, planejado e medido como se comportasse apenas duas dimensões: uma física e uma cognitiva.

### ***O trabalho físico e o trabalho cognitivo***

A distinção entre as dimensões física e cognitiva do trabalho foi frequentemente associada à divisão entre o trabalho industrial e o trabalho dos colarinhos brancos. Porém tal divisão é inexata, pois essas duas dimensões estão sempre presentes nos diferentes trabalhos, embora em proporções diferentes. A dimensão cognitiva é associada ao trabalho feito pelo cérebro, enquanto a dimensão física é associada ao trabalho feito pelo corpo. E a cada uma dessas dimensões é associada uma carga de trabalho. Elas possuem um caráter dinâmico e variam com o tempo, segundo, por exemplo, os paradigmas produtivos e as diferentes mudanças tecnológicas (organizacional e maquinaria), entre outros fatores.

Porém, se as dimensões físicas e cognitivas eram suficientes para a compreensão de uma grande parte do trabalho industrial e do trabalho

dos colarinhos brancos, elas são insuficientes para analisar e compreender o trabalho no setor de serviços. É importante observar que na maioria das sociedades modernas avançadas o maior número de empregos se encontra atualmente no setor de serviços e que várias dimensões correm o risco de não serem consideradas ou subestimadas se insistirmos na utilização de uma conceptualização do trabalho centrada no trabalho industrial.

Na verdade, quando as trabalhadoras e os trabalhadores encontram os clientes, no setor de serviços, esse “encontro” adiciona novas dimensões nos mundos do trabalho. Esse encontro se torna um ponto de interseção de diferentes relações sociais: de sexo/gênero, de raça, de etnia, de classe e de idade, adicionando outras dimensões importantes e particulares no trabalho do setor de serviços.

### *A dimensão emocional*

A dimensão emocional está muito presente no setor dos serviços, mas é raramente considerada. O trabalho emocional pode ser definido como gestão dos sentimentos a fim de criar uma aparência facial e/ou corporal que é observada publicamente (Hochschild, 1983). O trabalho emocional, segundo Hochschild, possui três características principais: 1) necessita um contato face a face, ou ao menos uma troca verbal com o público; 2) a atitude e a expressão emocional da trabalhadora ou do trabalhador produzem na clientela um estado emocional, por exemplo, a confiança, a segurança, o medo etc. e 3) como a dimensão emocional faz parte da tarefa, os empregadores podem exercer um controle das atividades emocionais de seus empregados, por exemplo, por meio da formação e da supervisão.

Desta maneira, os trabalhadores e as trabalhadoras devem possuir competências emocionais para realizar o trabalho, isto é, a capacidade de desenvolver uma gestão dos seus próprios sentimentos para serem capazes de realizar o trabalho. Por exemplo, é necessário sorrir mesmo sem querer sorrir. O sorriso faz parte do trabalho das operadoras de caixa, das enfermeiras e enfermeiros, dos comissários e das comissárias de bordo em linhas aéreas etc. É um trabalho que "exige que ele ou ela coordene o seu eu e os seus sentimentos a fim de que o trabalho pareça ser realizado sem esforços" (Hochschild, 1983: 8).

No setor de serviços, os trabalhadores e as trabalhadoras, na maioria das vezes, são aqueles que passam a maior parte do tempo com os cli-

entes e podem ser considerados como verdadeiros “para-choques” entre a clientela e a organização. Eles frequentemente são expostos a um tratamento mais duro, ríspido e muitas vezes mesmo violento, o que demanda uma maior competência emocional para fazer a gestão de suas emoções mantendo o sorriso, a calma, e o padrão de qualidade do serviço aos clientes.

O gênero tem um papel importante no modo como a clientela trata as trabalhadoras e trabalhadores, “pois como é acordado um menor status ao gênero feminino, o escudo estatutário das mulheres contra o abuso é mais fraco; também a importância do que elas possam sentir (...) é reduzida” (Hochschild, 1983: 175). Adicionamos também que a raça, a etnia, a classe social e a idade também contribuem para o enfraquecimento ou recrudescimento desse escudo estatutário recobrando o gênero nesta realidade.

Outra faceta do trabalho emocional (Thoits, 1996) reside no fato que os trabalhadores e as trabalhadoras frequentemente também fazem a gestão das emoções da clientela. Tudo se passa como se o serviço eficiente tivesse que fazer com que a clientela ficasse feliz e satisfeita. Quando os trabalhadores e trabalhadoras conseguem esse feito, o resultado se torna uma fonte de satisfação, pois eles têm o sentimento de ter realizado um trabalho emocional com sucesso.

Um aspecto importante a se considerar é que o trabalho emocional também é sexuado, isto é, há uma clara divisão sexual do trabalho emocional que segundo Heller (1980) é concebida a partir de uma divisão entre a emoção (feminino) e o racional (masculino). Assim, aos homens são atribuídas tarefas que exigem racionalidade, agressividade, dureza, aspereza, frieza etc. O homem não tem o direito de chorar, ser empático ou emocional. Já às mulheres são atribuídas tarefas que demandam ternura, bondade, gentileza, sensibilidade, intuição etc. Nos “mundos do trabalho” essa divisão sexual do trabalho emocional é visível: os homens frequentemente sendo orientados para trabalhos nos quais devem ser agressivos para com quem transgrida as regras, por exemplo, os agentes de cobrança, os investigadores da polícia judicial (Sutton, 1991; Hochschild, 1983). Os trabalhadores devem ser mais “duros” a fim de que os clientes paguem suas contas atrasadas ou confessem um crime. Com relação às trabalhadoras, Hochschild (1983: 163) observa que elas “têm mais chances de obter tarefas associadas ao controle da agressão e da raiva de clientes através de sua amabilidade”. No caso dos comissários e das comissárias de bordo nas linhas aéreas, por exemplo, homens e mulheres não

realizam o mesmo tipo de trabalho emocional: os homens vão tratar dos passageiros que incomodam enquanto as mulheres vão cuidar dos passageiros que são agressivos ou que estão com raiva.

Finalmente, devemos ressaltar a existência de uma “doutrina de sentimentos”, ou seja, existe uma disparidade na importância atribuída aos sentimentos dos indivíduos segundo seu status social. Assim, as pessoas que possuem um status social mais elevado têm seus sentimentos e emoções reconhecidos e considerados como importantes. Por outro lado, os sentimentos e as emoções dos indivíduos que possuem um status social mais baixo podem “não ser considerados de duas maneiras: classificando-os como racional, mas sem importância ou classificando-os como irracional e assim, simplesmente, descartando-os” (Hochschild, 1983: 172).

Sendo assim, os indivíduos que se encontram na base da escala do status social – as mulheres, os imigrantes, os negros, os jovens, os pobres – não possuem um “escudo estatutário” (*status shield*) (Hochschild, 1983), o que os torna mais vulneráveis aos tratamentos ruins, aos abusos verbais e mesmo a diferentes atos de violência, transformando assim, significativamente, o conteúdo do trabalho segundo o gênero/sexo, a raça, a etnia, a classe social, a idade do indivíduo que o realiza.

### ***A dimensão sexual***

Existe, também, uma dimensão sexual no trabalho. Adkins (1995) faz a diferenciação entre o trabalho sexual (*sexual work*) e o trabalho do sexo (*sex work*). No trabalho do sexo existe uma troca comercial do sexo (*sex work*) associado às diferentes formas de prostituição.

O trabalho sexual, por sua vez, é aquele no qual se utiliza, se explora, se instrumentaliza a sexualidade dos trabalhadores e trabalhadoras, o corpo ou uma parte do corpo do trabalhador e da trabalhadora é instrumentalizado na produção do serviço e, na maior parte dos casos, para incitar o consumo de um serviço ou para atrair a clientela. São exemplos de trabalho sexual responder às insinuações sexuais, usar um uniforme sexy etc.

O aspecto sexual está presente, pois para ter acesso ao emprego e guardá-lo, trabalhadores e trabalhadoras devem ser atores/atrizes sexualizados e possuir uma aparência “atraente” ou “agradável”; devem manter certa aparência: não podem parecer cansados, não podem usar bijuterias “estranhas” e a maquiagem deve ser discreta. Desta maneira, as mu-

lheres, para conseguir um emprego, devem não somente ter uma boa aparência, mas também “elas devem manter esta aparência como uma condição para manter seu emprego; além disso, como as mulheres não têm a escolha de aceitar esses padrões de aparência podemos dizer que uma parte do trabalho das mulheres é de permanecer ‘em forma’” (Adkins, 1992: 216).

Devemos considerar, embora não desenvolveremos aqui este aspecto por uma questão de espaço, que o trabalho sexual também é perpassado pelas relações sociais de gênero/sexo, por exemplo: a exploração da virilidade masculina (Dejours, 1997) ou da “mulheridade” (Molinier, 1998); pelas relações sociais de raça e etnia, por exemplo: a exploração do exotismo das trabalhadoras e trabalhadores, negros, asiáticos ou latinos na indústria da pornografia; pelas relações sociais de idade, por exemplo: na exploração das adolescentes na indústria da moda.

Finalmente, devemos notar que o trabalho sexual também pode exigir uma gestão das emoções das trabalhadoras e dos trabalhadores, isto é um trabalho emocional. Assim, os trabalhadores usam um duplo conjunto de competências associadas ao trabalho sexual e ao trabalho emocional, mas que geralmente permanecem invisíveis, sendo consideradas como bondade, cortesia ou a maneira feminina de ser.

## **METODOLOGIA**

Nesta pesquisa utilizamos uma abordagem qualitativa para compreender as diferentes dimensões que formam o trabalho das operadoras de caixa de supermercados no Brasil (São Paulo) e no Canadá (Québec). A dimensão qualitativa nos parece importante e apropriada, pois ela “coloca em evidência os pontos de vista daqueles que estão sendo estudados e sua participação na construção de mundos que são, muitas vezes, completamente diferentes das ideias daqueles que estão no poder” (Statham; Miller; Mauksch, 1988: 4). Acreditamos que se desejamos compreender o que se passa no dia-a-dia das trabalhadoras, devemos estar conscientes que o saber essencial e primeiro se encontra na mente das trabalhadoras e que existe uma racionalidade nesses comportamentos (Foucault, 1994).

Desta maneira, em 20 diferentes supermercados, 106 caixas e 32 administradores foram entrevistados no Québec e em São Paulo. No Québec não pudemos entrevistar operadores de caixa, pois nos supermercados onde fizemos nossas entrevistas não havia operadores de caixa. Em São Paulo entrevistamos 48 operadoras e 8 operadores de caixa. No Bra-

sil, observamos uma predominância de jovens, mais da metade dos entrevistados tinha menos que 25 anos. Em contrapartida, no Québec há uma distribuição de idade diferente: observamos uma concentração de jovens com menos de 25 anos (42%) e um grupo de trabalhadoras com mais idade (26%). Acreditamos que as duas distribuições refletem bem as duas realidades estudadas.

A escolha das duas sociedades foi feita considerando-se vários aspectos. Em primeiro lugar, o trabalho de operadora de caixa de supermercado é uma profissão de colarinho rosa nas duas sociedades. Em seguida, a evolução histórica dos supermercados brasileiros e quebequeses é semelhante: pequenos comércios que evoluíram e que se transformaram em lojas de livre serviço. Outro aspecto considerado foi o estágio de desenvolvimento tecnológico equivalente nas duas sociedades no momento da nossa pesquisa de campo: nos dois países encontrávamos supermercados automatizados e não automatizados. Finalmente, deve-se considerar o fato de que conhecemos profundamente essas duas sociedades, o que nos permite formar um julgamento qualitativo a partir do qual podemos estabelecer uma equivalência entre as duas.

As semelhanças que acabamos de mencionar não deve ocultar o fato de que se trata de duas sociedades que possuem estágios de desenvolvimento social e econômico completamente diferentes. O Brasil, com todas as dificuldades sociais e econômicas que nos são familiares, e o Canadá, uma sociedade desenvolvida na qual as consequências da modernidade estão mais radicalizadas e universalizadas apesar da crise econômica dos últimos anos e dos ajustes neoliberais, que têm limitado os ganhos sociais conquistados nas últimas décadas.

A escolha dos supermercados foi feita segundo três critérios: as lojas deveriam, primeiro, estar localizadas em diferentes bairros: dos mais pobres aos mais ricos; segundo, pertencer a diferentes proprietários ou redes de supermercados, para minimizarmos o risco de identificarmos práticas específicas de um determinado estilo de administração; finalmente, possuir diferentes tamanhos (lojas pequenas, médias e grandes) visto que o tamanho da organização influencia a organização do trabalho e seus efeitos sobre a saúde das trabalhadoras. Nos dois países, o acesso aos supermercados e as trabalhadoras se deu por intermédio dos proprietários dos supermercados.

As entrevistas foram realizadas e gravadas individualmente em uma sala nos “bastidores” dos supermercados, durante a jornada de trabalho. A cada pessoa entrevistada, explicamos a natureza desta pesquisa,

garantimos que a entrevista permaneceria confidencial e anônima e demos às trabalhadoras entrevistadas o direito de recusá-la. Somente após receber a autorização da trabalhadora é que ligamos o gravador e começamos a entrevista. Durante as entrevistas, nós nunca exercemos qualquer tipo de pressão para obter uma resposta, pois acreditamos que “a tarefa não é nunca neutra em relação ao meio afetivo do trabalhador [sic]; ele pode falar de sua tarefa ou deve calar-se; às vezes é preciso esconder do outro o conteúdo de seu trabalho” (Dejours, 1993: 63).

Nós também entrevistamos pelo menos um administrador em cada supermercado para termos acesso a certas dimensões do trabalho que nem sempre são conhecidas pelas trabalhadoras, por exemplo: políticas e critérios de recrutamento e seleção de pessoal, controles do pessoal, dentre outras políticas de gestão de recursos humanos. Nestas entrevistas seguimos os mesmos procedimentos adotados nas entrevistas com as trabalhadoras e descritos acima.

É preciso ressaltar que temos consciência das dificuldades existentes na utilização de métodos qualitativos, em particular quando realizamos entrevistas. Por exemplo, a relação entrevistador(a)/entrevistado(a) não é nunca neutra e pode influenciar os resultados da pesquisa. De fato, a entrevista evoca uma relação marcada não somente por diferenças sociais e culturais, mas também por diferenças de gênero, de classe e de raça/etnia.

Além disso, “cada entrevista é uma experiência: o que é dito não existia antes pronto e acabado para ser dito, mas foi produzido no momento, na relação. Por isso a informação nunca é gerada duas vezes da mesma maneira durante entrevistas – de certa forma, ela é única” (Caldeira, 1984). Assim, a entrevista torna-se um momento especial na vida das trabalhadoras no qual pedimos que elas parem para pensar e refletir sobre a sua vida cotidiana no trabalho. Muitas vezes, trata-se de assuntos sobre os quais as trabalhadoras construíram e mantêm “ideologias defensivas” para poder enfrentar a realidade cotidiana do trabalho. Desta forma, estamos conscientes de que o que recolhemos como informação é a construção de uma interpretação da realidade produzida em um momento especial e que conseqüentemente pode ser diferente da realidade.

Entretanto, devemos também ter consciência que o tipo de fenômeno que estamos analisando deve ser abordado por meio das “técnicas possíveis e não pelas consideradas ideais”, pois corremos “o risco de ganhar em rigor e perder nosso objeto” de estudo se nos prendermos aos procedimentos mais correntes em pesquisa social (Rodrigues, 1978).

Apresentaremos a seguir, utilizando como exemplo o trabalho das operadoras de caixa dos supermercados no Brasil e no Québec, as diferentes dimensões do trabalho que permanecem frequentemente invisíveis, na sombra, quando se utilizam as representações, os modelos do trabalho industrial para compreender o trabalho no setor de serviços.

## **TÃO LONGE, TÃO PERTO: O TRABALHO DAS OPERADORAS DE CAIXA NOS SUPERMERCADOS**

Os supermercados podem ser considerados como expoentes maiores da sociedade de consumo, uma versão capitalista do jardim do Éden onde tudo existe para a felicidade de homens e mulheres.

Quando fazemos compras num supermercado, as estantes de produtos ocultam todo o trabalho que ali se encontra: o trabalho da fabricação, da distribuição, do arranjo, da etiquetagem dos preços. [Os produtos] ali estão como frutos no pomar, legumes e hortaliças na horta, a caça nos bosques e os peixes nos mares e rios, ou como objetos nascidos da magia de gnomos noturnos, sob o comando de fadas benfazejas. Até chegarmos à caixa registradora para o pagamento (...) A caixa registradora é o fim do jardim paradisíaco e o retorno à brutalidade do mercado (Chauí, 1989).

Por encontrar-se exatamente nesta transição, difícil e delicada, entre o jardim do Éden e o retorno à brutalidade do mercado, o trabalho das operadoras de caixa de supermercado possui uma grande complexidade. De fato, no universo dos supermercados, o trabalho das operadoras de caixa é estratégico, porque além de ser o ponto de acesso (Giddens, 1990) entre a organização e a clientela, ele também é responsável pela entrada do dinheiro na organização. Trata-se de um trabalho que exemplifica bem uma grande parte dos trabalhos existentes no setor dos serviços. É um trabalho familiar, pois faz parte da nossa vida cotidiana, mas apesar de todos esses aspectos, apenas recentemente começou a ser tratado como uma questão sociológica.

A maioria das análises existentes utiliza uma concepção do trabalho industrial, masculino, marcado pela ausência das relações de idade, de raça e de etnia, o que dificulta a sua compreensão. Nos estudos ergonômicos, por exemplo, o uso desta concepção do trabalho industrial, despidido de relações sociais, é óbvio quando o trabalho das operadoras de caixa é apresentado de uma maneira estática, como se esse trabalho tivesse sido observado em um momento no qual a loja estava fechada, pois as interações entre os trabalhadores e trabalhadoras e a clientela são sistematicamente “esquecidas”. Um fato preocupante, pois todas as traba-

lhadoras e trabalhadores entrevistados foram unânimes em ressaltar a tarefa de atender a clientela como sendo a mais importante e central no trabalho deles:

A primeira das coisas é encontrar o cliente. (Ginette, 22 anos, operadora de caixa, 2 anos e 6 meses de experiência.)

O essencial, em minha opinião, é realmente de atender bem o cliente. (Lilian, 18 anos, operadora de caixa, 5 meses de experiência.)

### *Na encruzilhada das relações sociais*

O encontro<sup>1</sup> entre as operadoras de caixa e a clientela introduz, como acabamos de ver, dimensões distintas das existentes no trabalho industrial. Esse encontro é importante, pois “quando os trabalhadores e os clientes se encontram, nas indústrias de serviços, esta relação adiciona uma nova dimensão ao modelo de relações humanas nas indústrias de serviços. Quando o cliente participa de maneira ativa na atividade, toda a organização deve ser adaptada ao seu comportamento” (Whyte, 1946: 123).

Não somente a organização deve se adaptar aos clientes, mas a caixa se torna um ponto de interseção de diferentes relações sociais: de gênero/sexo, de raça/etnia, de classe que não somente adicionam dimensões importantes ao trabalho de operação de caixa, mas também influenciam a etiquetagem ocupacional desse trabalho.

Os supermercados servem de ponte entre o setor produtivo e o consumo. Eles estão duplamente marcados pelo gênero feminino, pois além de serem uma fonte importante de um trabalho tipicamente feminino – o de operadora de caixa de supermercado -, eles constituem o espaço onde se produz uma das tarefas do trabalho doméstico: fazer as compras no supermercado, uma atividade vital visto que os produtos ali comprados servem a manutenção e reprodução da vida cotidiana.

O trabalho de operação de caixas tem um gênero: o feminino. O processo de etiquetagem ocupacional (Milkman, 1987) é construído não somente pela administração das lojas, mas também pela clientela.

Às vezes, eu me sinto (...) eu me olho e me sinto um pouco engraçado (...) Eu me sinto um pouco constrangido em trabalhar como caixa (...) Uma vez um cliente passou no meu check-out e me perguntou “por que não é uma mulher?” (...). Foi um pouco constrangedor porque ele me humilhou. Eu fiquei muito puto porque ele me disse assim “por que não colo-

cam mulheres em lugar de homens, as mulheres são muito melhores”. (João, operador de caixa, 23 anos, 2 meses de experiência.)

Às vezes, por exemplo, eu estou na caixa 20 e minha colega esta na caixa 19, nós estamos um do lado do outro, quando o cliente chega ele ou ela vai sempre escolher a caixa da minha colega, eu não sei por que, mas eles vão escolher sempre a caixa aonde tem uma mulher, mas quando tem muito movimento aí eles não têm escolha (Paulo, operador de caixa, 24 anos, 5 meses de experiência).

Desta maneira, os clientes também influenciam no processo de etiquetagem ocupacional segundo o sistema sexo/gênero. Entretanto, não devemos acreditar que este papel é determinante ou único. A administração também possui um papel importante no processo de etiquetagem ocupacional.

É por causa do público que eu desisti de empregar operadores de caixa (...) me diziam que as pessoas julgavam o operador de caixa como um ser não masculino. Meio feminino, meio masculino, ok? Existia um preconceito contra esse individuo porque ele fazia um trabalho de mulher e não um trabalho de homem, ok? Para eles [a clientela] ele não era um homem a 100%. Era mais, e o termo é cru, um candidato com tendências ligeiramente homossexuais, era esse o preconceito que eu escutava da parte da clientela. (Serge, 37 anos gerente, 20 anos de experiência.)

O trabalho de operação das caixas não é somente um trabalho marcado pelo gênero feminino, ele também é marcado por um sistema de raça/etnia, isto é, é um trabalho de mulheres brancas. Não existem estatísticas para comprovar essa afirmação, entretanto, a maioria das trabalhadoras entrevistadas era branca e foi difícil encontrar caixas negras para nossas entrevistas. E todas as operadoras de caixa negras, que entrevistamos, relataram histórias de racismo, sobretudo da parte dos clientes.

A cliente me disse: “Tinha que ser uma preta pra proibir isso”. Eu não disse nada, mas a minha vontade era de dizer: “Não senhora, eu sou negra, mas eu sei trabalhar muito bem, eu segui as normas da empresa”, mas eu deixei passar, a gente precisa do trabalho. (Sebastiana, 25 anos, 1 ano e meio de experiência.)

Teve um cliente que me tratou de negra suja, me disse para voltar para o meu país, que eu servia mal os clientes, que eu trabalhava mal porque eu não ia para outro lugar. (Geneviève, 20 anos, 2 anos de experiência.)

Outro fato importante é a presença marcante de nordestinas como operadoras de caixa. A discriminação contra os nordestinos em São Paulo é grande e pode-se manifestar de diferentes formas. Em São Paulo, os

nordestinos são vistos como símbolo de migrantes pobres e incompetentes. Penna (1992: 109) ressalta que “a representação do nordestino que circula entre certos grupos paulistanos é carregada de conteúdos/atributos negativos” de forma que a “naturalidade e/ou os traços tidos como típicos (por ex., o sotaque) passam a ser apreendidos como uma “qualidade diferencial” (...) suficiente para desacreditar”. Essa dimensão é particularmente importante na maneira como a clientela trata a trabalhadora.

A dimensão da raça/etnia é também importante quando se considera que as particularidades de uma região ou país podem dificultar a realização do trabalho de operação de caixa, por exemplo, o reconhecimento de certos legumes ou de certas frutas ou verduras:

Tinha produto que eu não pensava que existia, por exemplo, o espinafre, eu achava que o espinafre existia apenas no desenho do Popeye. (Helena, operadora de caixa, 32 anos, 3 anos de experiência.)

Essa trabalhadora listou uma série de verduras que ela nunca tinha visto antes de trabalhar como operadora de caixa. Com a abertura dos mercados, a origem de frutas e legumes se diversifica e esse tipo de situação torna-se ainda mais frequente nos supermercados. Tal questão coloca em evidência as competências das operadoras de caixa que muitas vezes permanecem invisíveis. Por exemplo, todas as competências necessárias para se distinguir os diferentes tipos de maçã, de laranja ou de outras frutas, uma vez que cada tipo possui um código e um preço diferentes.

A partir de nossas entrevistas, a relação entre a clientela e a operadora de caixa é também marcada pela classe social. As operadoras de caixa percebem estas diferenças, especialmente quando elas trabalham em supermercados situados em bairros diferenciados do ponto de vista socioeconômico.

Lá os clientes eram mais simples. Aqui, há só pessoas de uma classe social mais elevada (...) o tratamento não é parecido. (Sofia, 21 anos, 1 ano e 4 meses de experiência.)

Aqui as pessoas são esnobes, mas eu não posso dizer que eles não são gentis, eles são muito gentis, mas eles são mais arrogantes. (Claudette, 51 anos, 17 anos de experiência.)

Quando as operadoras de caixas trabalharam em bairros ricos e pobres, a diferença de classe é sempre apresentada de uma maneira clara: “Ai meu Deus! Não, é o dia e a noite (...) não é igual”, nos diz essa opera-

dora de caixa quebequense que trabalhou em um bairro rico e em um dos bairros mais pobres do Québec.

As diferenças sociais são percebidas pelas operadoras não somente em função da localização geográfica das lojas, mas também pela comunicação não verbal, isto é, pelo idioma e pelo simbolismo do corpo (Goffman, 1963):

A maioria é profissional. Você vê pelas roupas, pelo corte de cabelo, a maquilagem, enfim, tudo, e eu diria mais: que para eles, nós, nós não somos nada, mas não somos a mesma coisa. Frequentemente, eles vão nos dar a mão, mas não é igual, a gente vê pelos gestos, pelas roupas deles, você vê que não é o mesmo meio, são profissionais. Isso não tira a bondade deles, mas você vê que não são os mesmos gestos. (Claudette, 51 anos, 17 anos de experiência.)

Podemos observar que os recobrimentos das relações sociais de classe, de sexo, de raça e de etnia introduzem diferenças importantes no trabalho das operadoras de caixa. Eles podem ter um impacto não só na carga de trabalho física, por exemplo, quando a presença de um operador de caixa implica em uma carga de trabalho maior para uma operadora de caixa por conta das escolhas feitas pela clientela, ou ainda na carga cognitiva do trabalho na identificação de frutas e legumes, mas esses recobrimentos terão um impacto contundente quando analisamos as dimensões emocionais e sexuais do trabalho de operação de caixa.

### ***O trabalho emocional na caixa***

A dimensão emocional é muito importante e disseminada nos supermercados. Em um supermercado, devemos lembrar, a caixa é a trabalhadora que passa a maior parte do tempo com a clientela. Ela conhece todos os problemas que existem nas lojas e funciona como um para-choque organizacional entre os clientes e a organização, uma das razões pelas quais elas são frequentemente vítimas de diversos tipos de abusos e violências por parte de clientes, o que exige uma competência emocional mais refinada para gerir suas emoções, continuar sorrindo, manter a calma e o padrão de serviço à clientela. Esse tipo de competência se desenvolve ao longo dos anos de experiência e de trabalho na caixa. Em todas as entrevistas podemos observar, em vários momentos, essa gestão das emoções assim como o uso de competências emocionais para que o trabalho possa ser realizado.

A pessoa deve ser sorridente, sem demonstrar o que você sente (...) fazer as coisas com atenção. Eu acredito que tudo isso são tarefas da caixa. (Maria Aparecida, 20 anos, 1 ano de experiência.)

Às vezes você não tem vontade de sorrir, mas você se diz ‘escuta, é teu trabalho, é meu ganha pão, é a clientela, então eu devo sorrir o mais possível para eles’. É certo que às vezes você não tem vontade, mas você se diz vamos fazer um pequeno esforço. (Henriette, 45 anos, 14 anos de experiência.)

A utilização de competências emocionais, desenvolvidas no decorrer de anos de experiência de trabalho, está presente em todas as entrevistas que realizamos, especialmente quando as operadoras de caixa nos explicam como administram uma situação problemática ou como atendem um cliente “problema”. Trata-se da gestão das emoções da clientela. Tudo se passa como se o serviço eficaz devesse tornar o(a) cliente feliz e satisfeito(a). Desta maneira, por exemplo, as operadoras de caixa se lançam no desafio de mudar o estado de humor do cliente, e, quando elas conseguem, isso se torna uma fonte de prazer no trabalho:

Eu não sei... Você se torna um pouco psicólogo ao mesmo tempo porque você pode julgar... como eu tenho uma facilidade, você olha a pessoa (...) você sente se a cliente ou o cliente está um pouco nervoso, seus gestos ou qualquer coisa... aí você se diz ‘bom é melhor ser mais paciente com ele porque ele tem um ar nervoso, ele tem o ar de estar apressado’. São coisas que você pode detectar, você entende? Mas de verdade, talvez a gente aprenda isso com o tempo e a gente nem se dá conta de como isso pode acontecer. (Lysette, 20 anos, 1 ano e 5 meses de experiência.)

Uma senhora chegou assim no meu caixa, foi colocando as coisas nem me olhou, aí eu falei assim: "Bom dia senhora!" Aí ela falou: "O que foi que você falou?" Aí eu falei: "Bom dia, né?" Ela falou: "Nossa! Você nem sabe como você levantou meu astral". Então isso aí deixa a gente bem, né? A gente se sente bem por ter feito um bem e assim a gente vai, fala um bom dia e tal, agora eles mesmos chegam e falam, cumprimentam antes que você possa cumprimentá-los. (Eva, operadora de caixa, 26 anos, 9 anos de experiência.)

A partir do discurso das operadoras de caixa dos supermercados, podemos observar esta faceta do trabalho emocional, isto é, o trabalho de levantar o moral e o bem estar do outro, “um esforço invisível que como o trabalho doméstico, não é considerado um trabalho, mas que é decisivo para que outras tarefas possam ser desempenhadas” (Hochschild, 1983, p. 167). Além disso, trata se de uma dimensão decisiva e importante para a qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente, para a satisfação

da clientela, dois fatores fundamentais para o sucesso comercial do supermercado, em um mercado no qual há uma forte competição.

As diferenças de classe social também intervêm na realização do trabalho emocional. Hochschild (1983) ressalta que o trabalho emocional afeta as trabalhadoras e trabalhadores de maneira diferente segundo a classe social, e que a classe média e rica são as que, enquanto clientes, exigem mais trabalho emocional. Pudemos constatar isso na maioria das nossas entrevistas com operadoras de caixa.

Eu trabalhei em um bairro que é muito mais pobre, que é talvez com uma população mais velha. Aqui, é mais jovem, é mais rico, mais endinheirado, a diferença é enorme. (...) As pessoas não é porque elas são pobres, que elas não são gentis, que elas não são educadas (...) A pessoa que reclama mais na minha opinião é a mais afortunada porque elas têm os meios para pagar por um serviço impecável, correto. Eu acho que é a que reclama mais. A pessoa que não tem dinheiro, ela vai ter uma pequena sacola, e ela vai embora para a sua pequena felicidade, ela talvez não conheça outra coisa. Eu acho que é a pior loja que eu fiz no que diz respeito às reclamações. (Pascale, 45 anos, 30 anos de experiência.)

O tratamento não é o mesmo porque a caixa pode estar com raiva, mas se ela passa uma pessoa de um nível social mais elevado, ela tem que se controlar, enquanto que se ela passa uma pessoa de um nível social mais baixo, ela nem quer saber, ela está com raiva e ela exprime essa raiva, então lá tem uma diferença. (Beatriz, 21 anos, 1 ano e 4 meses de experiência.)

O que nos parece claro nessas duas falas é a presença da variável classe social como um fator mediador do trabalho emocional realizado pela operadora de caixa. No discurso da operadora de caixa quebequense, a idade também pode ter certa influência. Ainda é necessário considerar que temos aqui a dimensão de classe tal como percebida pelas trabalhadoras.

As relações sociais de raça e de etnia também influenciam a quantidade de trabalho emocional a ser realizado, pois uma operadora de caixa negra tem mais trabalho emocional que uma operadora de caixa branca, pois ela deve exercitar todo um trabalho emocional adicional associado à gestão de suas emoções para enfrentar o racismo, o que fica claro na fala da operadora de caixa brasileira, Sebastiana, 25 anos, quando ela diz: “mas eu deixei passar, a gente precisa do trabalho”, mesmo tendo vontade de responder e mesmo estando consciente que ela tinha seguido as normas da empresa. Em resumo, ela gere suas próprias emoções para passar por uma situação racista, o que nos leva a acreditar que um mesmo trabalho, em uma mesma organização, pode ter sentidos diferentes e car-

gas emocionais diferentes de acordo com os recobrimentos das relações sociais em questão.

### *O trabalho sexual na caixa*

A dimensão sexual está presente no trabalho das operadoras de caixa de supermercados, pois para ter acesso e permanecer no emprego, elas devem exibir e manter uma aparência “atraente” ou “agradável”. Devem cultivar certa aparência: elas não podem parecer cansadas, nem usar bijuterias “excêntricas”, a maquiagem deve ser discreta, os cabelos devem estar presos etc. A operadora de caixa não tem escolha quanto à aceitação dos padrões associados à aparência. Devemos ressaltar que a trabalhadora é repreendida caso a aparência não esteja conforme aos padrões estabelecidos pela gerência do supermercado. Podemos dizer que uma parte do trabalho das caixas é se manter “em forma”.

Outro aspecto importante é que nesse critério da boa aparência, em uma sociedade autoritária (Chauí, 1986) como a brasileira, ter boa aparência muitas vezes significa ser branco ou branca.

Coloque ao menos um batom pra ficar menos pálida... Então as meninas passam sempre. Assim o batom chega a ser mesmo uma exigência. A menina chega sem batom e eu digo: “Olha o batom, você tá muito pálida hoje”, então ela sobe e vai passar. Os homens, a barba bem feita e os cabelos curtos. (Gabriela, gerente, 28 anos, 10 anos de experiência.)

Nas regras e políticas dos supermercados, encontramos uma vasta lista que padroniza a aparência física das operadoras de caixa. As trabalhadoras são orientadas na maneira como devem se apresentar, como o cabelo deve estar preso, o estilo da maquiagem, o uso dos uniformes, dos sapatos etc., conforme estipulam vários guias de regras e políticas de diferentes supermercados.

Nosso padrão de caixa aqui é muito bom; a escolaridade, a aparência, o contato, o diálogo (...) Quando abrimos aqui, se você visse, parecia que nós tínhamos aqui 180 modelos, somente bonequinhas, uma coisa de louco (...) Ela deve ter entre 20 e 26 anos, mas pode ter exceções (...) De preferência sem ligações afetivas, né? Quer dizer, sem marido. (Jailson, gerente, 39 anos, 19 anos de experiência.)

Entre outros aspectos elas devem trabalhar o aspecto estético e a recepção. É por isso que elas são importantes num supermercado. [O que é a estética para o senhor?] Estética é uma aparência cuidada. Eu não digo ‘Top Model’, mas (...) eu não digo também com cabelos amassados, uma face macabra e com remela nos olhos. É o publico, tem relação com o pú-

blico a imagem que temos de nós mesmos. É uma lei não escrita, mas que existe (...) se a gente fala de supermercado, restaurante é a mesma base, a base é a mesma, a recepção. Deve-se esquecer de que é operadora de caixa, deve-se esquecer disso: a gente recepciona, a gente vende o nosso serviço, vemos o produto. (Gilbert, 35 anos, 19 anos de experiência, gerente.)

Outro gerente de supermercado no Québec nos confiou que a ausência de uniforme na sua loja e a aparência ‘alternativa’ das operadoras de caixa eram estratégias para atrair a clientela em sua loja, pois seu estabelecimento era situado em um bairro considerado ‘alternativo’, no qual se concentram muitos jovens e estudantes. Desta maneira, o corpo da trabalhadora se torna uma estratégia de marketing.

Constatamos assim, nos supermercados brasileiros e quebequenses, a presença da modernização do poder patriarcal do qual nos fala Bartky (1988). Em outras palavras, a feminilidade normativa de hoje é centrada cada vez mais na sexualidade e na aparência das mulheres. Essa feminilidade normativa está incorporada e é utilizada na administração dos supermercados.

O marketing com sentidos dúbios visa sempre explorar essa dimensão sexual do trabalho, o que induz a clientela a tratar as trabalhadoras como atrizes sexualizadas, por exemplo, um supermercado quebequense utilizava o slogan “É sempre um prazer”. Desta maneira, é também necessário considerar “o esfriamento diplomático do cliente”, isto é, responder às insinuações sexuais ou ao assédio sexual sem desagradar o cliente, como sendo uma das tarefas que compõem o trabalho de operadora de caixa.

Nos supermercados brasileiros e quebequenses, a maioria das operadoras de caixa apontou casos de assédio sexual e abusos verbais com conotação sexual: piadas, comentários, insinuações, proposições, convites podendo ir até aos contatos físicos não desejados: beliscões, beijos e um caso em que o cliente seguia a trabalhadora até a sua casa depois do trabalho.

Tem sempre piadinhas (...) A que horas você sai? Posso te esperar lá fora? (Fernanda, 24 anos, 2 anos e 7 meses de experiência.)

Sempre tem pequenas histórias. O que você vai fazer hoje à noite? Coisas assim... (Danièle, 25 anos, 9 anos de experiência.)

Para enfrentar esta realidade, as operadoras de caixa utilizam muitas competências, em particular a diplomacia, que é uma competência social muito valorizada nas profissões masculinas, mas “invisível” nas

profissões tradicionalmente femininas. O humor também é outra estratégia de resistência muito utilizada no enfrentamento do assédio sexual (Soares, 1997). É necessário ressaltar que esse tipo de estratégia de resistência demanda um alto nível de competências, pois inclui várias dimensões importantes. Na impossibilidade de confrontar o cliente diretamente, devemos lembrar a necessidade de se conservar o emprego e a existência da ideologia centrada na ideia que “o cliente tem sempre razão”, deve-se ser cortês. As trabalhadoras se percebem em um contexto desigual, no qual elas administram suas próprias emoções e com diplomacia transformam a situação em uma piada, o que não quer dizer que elas acham essas situações engraçadas, mas é com o humor que elas conseguem manter o controle do encontro. Assim, a trabalhadora enfrenta um duplo poder: o poder enquanto cliente e o poder enquanto homem.

## CONCLUSÃO

Acreditamos que uma reflexão sobre o próprio conceito de trabalho é importante não somente para o domínio da pesquisa acadêmica, mas também para a prática da gestão e para que possamos nos aproximar, o máximo possível, da significação real do trabalho.

Aceitar que o trabalho possui dimensões emocionais, sexuais, relacionais e não somente físicas e cognitivas significa romper com a ideia do trabalho como uma atividade racional que pode ser controlada, planejada e prevista. Não se trata de uma tarefa fácil, pois reconhecer essas outras dimensões significa também reconhecer certa incapacidade ante o trabalho que não pode ser completamente compreendido ou controlado. Em outras palavras, temos que ter confiança nas pessoas que contratamos como empregados. Segundo Giddens (1990), a confiança é associada à ausência de uma totalidade das informações, no tempo e no espaço a propósito de um sistema ou de uma pessoa. Neste caso a definição do trabalho como uma relação social é importante, pois a confiança é essencial para a estabilidade das relações sociais (Blau, 1964). A confiança é o cimento das relações sociais e uma das características fundamentais para se desenvolver relações humanas nas organizações contemporâneas.

Finalmente, uma reflexão sobre o conceito de trabalho é fundamental. Em primeiro lugar, pois corremos o risco de adotar uma concepção limitada, parcial e enviesada do trabalho e utilizá-la para analisar o trabalho no setor de serviços a partir de um modelo do trabalho industrial. Essa compreensão conceitual limitada do trabalho nos leva a uma

compreensão parcial e a subestimar o trabalho realizado pelas mulheres, negros e negras, imigrantes no setor de serviços. No limite essa compreensão, a nosso ver equivocada, nos leva a (re)produção de estereótipos e nos impede de compreender nosso objeto de pesquisa ou o que estamos gerindo.

A pesquisa sobre o trabalho que deveria em princípio iluminar “os mundos” do trabalho, muitas vezes focaliza apenas o trabalho dos homens brancos, deixando na sombra a maioria dos trabalhadores e trabalhadoras. Desta maneira, acreditamos que se queremos compreender o trabalho e suas múltiplas significações, devemos repensá-lo e considerar suas diferentes dimensões: física, cognitiva, emocional, sexual e relacional que na prática interagem mutuamente e que só podem ser separadas para fins didáticos. Certamente isso nos leva a graus de complexidade e de desafio maiores, mas, por outro lado, uma abordagem incluindo essas diferentes dimensões nos aproxima mais do trabalho real e nos permite começar a ver e compreender o que foi deixado na sombra há muito tempo.

(Recebido para publicação em julho de 2011)

(Aprovado em outubro de 2011)

(Versão definitiva em novembro de 2011)

**BIBLIOGRAFIA**

- Acker, Joan. (1990), Hierarchies, jobs, bodies: a theory of gendered organizations. *Gender and Society*, Vol. 2, No. 4, pp.139-158.
- Adkins, Lisa. (1992), "Sexual work and the employment of women in the service industries", in M. Savage; A. Witz. (eds.). *Gender and bureaucracy*. Oxford: Blackwell Publishers, pp. 207-228.
- . (1995), *Gendered work: sexuality, family and the labour market*. Buckingham: Open University Press.
- Anderson, Nels. (1964), *Dimensions of work: the sociology of a work culture*. New York: David McKay Company.
- Arendt, Hannah. (1983), *A condição humana*. Rio de Janeiro: Forense.
- Bartky, Sandra. (1988), "Foucault, femininity, and the modernization of patriarchal power", in Irene Diamond; Lee Quinby (eds.). *Feminism & Foucault: reflections on resistance*. Boston: Northeastern University Press, pp. 61-86.
- Baudrillard, Jean. (1975), *Le miroir de la production*. Paris: Galilée.
- Berger, Peter. (1964), *The human shape of work*. New York: Macmillan.
- Billiard, Isabelle. (1993), Le travail: un concept inachevé. *Education Permanente*, No. 116, pp. 19-32.
- Blau, Peter. (1964), *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Braverman, Harry. (1981), *Trabalho e capital monopolista*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Bruegel, Irene. (1989), Sex and race in the labour market. *Feminist Review*, Vol. 32, pp. 49-68.
- Caldeira, Teresa. (1984), *A política dos outros*. São Paulo: Brasiliense.
- Chauí, Marilena. (1986), *Conformismo e resistência: aspectos da cultura popular no Brasil*. São Paulo: Brasiliense.
- . (1989), Produtividade e humanidades. *Tempo Social*, Vol. 1, No. 2, pp. 45-71.
- Dejours, Christophe. (1993), *Travail: usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*. Paris: Bayard Éditions.
- . (1994), Le sens du travail. *Politis La Revue*, No. 7, pp. 19-24.

- . (1997), Virilité et stratégies collectives de défense dans les nouvelles formes d'organisation du travail. *Les Cahiers du Mage*, Vol. 3/4, pp. 147-158.
- Dubin, Robert. (1958), *The world of work*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Dupuis, Jean-Pierre. (1997), “Intégration des immigrants et conquête des marchés internationaux: le difficile apprentissage des différences culturelles”, in Jean-Pierre Dupuis; André Kuzminski. (eds.). *Sociologie de l'économie, du travail et de l'entreprise*. Montréal: Gaëtan Morin, pp. 193-243.
- Edwards, Paul; Whitston, Colin. (1994), Industrial discipline, the control of attendance, and the subordination of labour: towards an integrated analysis. *Work, Employment & Society*, Vol. 3, No. 1, pp. 1-28.
- Febvre, Lucien. (1948), Travail: évolution d'un mot et d'une idée. *Journal de Psychologie Normale et Pathologique*, No. especial, pp. 19-28.
- Fineman, Stephen. (1993), *Emotion in organizations*. Newsbury Park: Sage.
- Folbre, Nancy. (1994), *Who pays for the kids? Gender and the structures of constraint*. London: Routledge.
- Foucault, Michel. (1994), *Dits et écrits*. Paris: Gallimard.
- Gauthier, Madeleine. (1997), “Les jeunes et le travail: un terrain mouvant”, in J.-P. Dupuis; A. Kuzminski. (eds.). *Sociologie de l'économie, du travail et de l'entreprise*. Montréal: Gaëtan Morin, pp. 246-286.
- ; Mercier, Lucie. (1994), *La pauvreté chez les jeunes. Précarité économique et fragilité sociale*. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la Culture.
- Giddens, Anthony. (1990), *The consequences of modernity*. Standford: Standford University Press.
- Goffman, Erving. (1963). *Behavior in public places*. New York: Free Press.
- Hamilton, Peter. (1980), “Social theory and the problematic concept of work”, in Geoff Esland; Graeme Salaman (eds.). *The politics of work and occupations*. Toronto: University of Toronto Press.

- Heller, Agnes. (1980), The emotional division of labor between the sexes. *Social Praxis*, Vol. 7, No. 3/4, pp. 205-218.
- Hirata, Helena. (1994), “Rapports sociaux de sexe et division du travail: contribution à la discussion sur le concept de travail”, in J. Bidet; J. Texier. (eds.). *La crise du travail*. Paris: Presses Universitaires de France.
- . (1996), “Division sexuelle du travail et du temps au Japon”, in H. Hirata; D. Senotier. (eds.). *Femmes et partage du travail*. Paris: Syros.
- . (1997), *Travail et division sexuelle du travail – Comparaisons internationales du travail industriel*. Yvelines: Université de Versailles Saint-Quentin.
- Hochschild, Arlie. (1975), “Inside the clockwork of male careers”, in F. Howe (ed.). *Women and the power to change*. New York: McGraw Hill Books, pp. 47-80.
- . (1983), *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- . (1989), *The second shift*. New York: Viking.
- Kanter, Rosabeth M. (1977), *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books.
- Karlsson, Jan. (1995), The concept of work on the rack. *Research in the Sociology of Work*, No. 5, pp. 1-14.
- Kergoat, Danièle. (1987), “Em defesa de uma sociologia das relações sociais. Da análise crítica das categorias dominantes à elaboração de uma nova conceituação”, in A. Kartchevsky. (ed.). *O sexo do trabalho*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, pp. 79-93.
- . (1992), A propos des rapports sociaux de sexe. *M*, No. 53, pp. 16-19.
- Marcuse, Herbert. (1970), “Les fondements philosophiques du concept économique de travail”, in Herbert Marcuse. (ed.). *Culture et société*. Paris: Les Éditions de Minuit, pp. 7-60.
- Marx, Karl. (1983), *O capital – vol.1*. São Paulo: Abril Cultural.
- Molinier, Pascale. (1998), Les femmes ‘font’ la différence. *Le Journal des Psychologues*, No. 155, pp. 42-45.

- Paules, Greta F. (1991), *Dishing it out: power and resistance among waitresses in a new jersey restaurant*. Philadelphia: Temple University Press.
- Penna, Maura. (1992), *O que faz ser nordestino*. São Paulo: Cortez Editora.
- Rodrigues, Arakcy M. (1978), *Operário, operária*. São Paulo: Símbolo.
- Rubin, Lilian B. (1992), *Worlds of pain – Life in the working-class family*. New York: Basic Books.
- Sennet, Richard; Cobb, Jonathan. (1972), *The hidden injuries of class*. New York: W.W. Norton and Co.
- Soares, Angelo. (1995), *Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation: une comparaison Brésil-Québec*. Tese de Doutorado, Québec, Departamento de Sociologia: Université Laval.
- . (1997), “La solidarité comme stratégie de résistance: les caissières des supermarchés au Brésil et au Québec”, in A. Soares. (ed.). *Stratégies de résistance et travail des femmes*. Montréal/Paris: L’Harmattan, pp. 185-215.
- Smith, Adam. (1950), *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*. London: Methuen, 6a ed.
- Statham, Anne; Miller, Eleanor; Mauksch, Hans. (1988), *The worth of women's work – A qualitative synthesis*. Albany: SUNY Press.
- Sutton, Robert. (1991), Maintaining norms about expressed emotions: the case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, No. 11, pp. 322-336.
- Thoits, Peggy. (1996), Managing the emotions of others. *Symbolic Interaction*, Vol. 19, No. 2, pp. 85-109.

## NOTA

1. O encontro deve ser compreendido como “todos os casos nos quais dois ou mais participantes numa situação, se juntam abertamente na manutenção de um único centro de atenção visual e cognitiva - e que é supostamente uma atividade mutua única, que comporta os direitos de uma comunicação preferencial” (Goffman, 1963: 89).

## RESUMO

Apesar de sua importância e do debate em torno do conceito de trabalho, sua definição ainda permanece confusa. Primeiramente, nosso objetivo será de destacar diferentes facetas deste conceito e propor, em uma perspectiva sociológica, uma discussão sobre o conceito de trabalho e suas diferentes dimensões. Em segundo lugar, considerando o trabalho das operadoras de caixa de supermercados no Brasil e no Québec, apresentaremos essas dimensões do trabalho, que frequentemente permanecem invisíveis quando se utiliza o trabalho industrial como sendo a representação geral para se analisar o trabalho.

**Palavras-chave:** Trabalho, Operadoras de Caixa de Supermercados, Trabalho Emocional, Trabalho Sexual.

## ABSTRACT

In spite of its importance and the debates around it, the definition of work remains confused. The aim of the article is, first, to highlight the different facets of this concept and to propose, from a sociological perspective, a discussion of the concept of work and its different dimensions. Secondly, by taking into consideration the work of supermarket cashiers in Brazil and Quebec, it presents the dimensions of work that remain hidden when industrial work is taken as the representation of work in general.

**Keywords:** Work, Supermarkets Cashiers, Emotional Labour, Sexual Work, Emotions.