

PARTE II

A TRANSVERSALIDADE DO GÊNERO

II.4 – TRABALHO RELACIONAL, TRABALHO EMOCIONAL E PSICODINÂMICA DO TRABALHO

HELENA HIRATA

FLS5174 – GÊNERO E TRABALHO. DESAFIOS NACIONAIS, DEBATES INTERNACIONAIS

PPGS/USP, 02.10.2017 (AULA 9)

ROTEIRO

- I. INTRODUÇÃO
- II. TRABALHO E SUBJETIVIDADE
 - II.1 A SOCIOLOGIA DAS EMOÇÕES (HOCHSCHILD)
 - II.1.1. A INVISIBILIDADE DO TRABALHO EMOCIONAL
 - II.2 A PSICODINÂMICA DO TRABALHO (DEJOURS, MOLINIER)
- III. O SETOR DE COMÉRCIO E DE SERVIÇOS (TERCIÁRIO) E O TRABALHO RELACIONAL
- IV. O TRABALHO RELACIONAL E EMOCIONAL NO CUIDADO

INTRODUÇÃO I

- Para pensar o caráter relacional e a dimensão emocional da atividade de trabalho, é necessário nos referir em primeiro lugar à relação entre subjetividade e trabalho, ponto controvertido na sociologia.
- Para a sociologia “mainstream” existe uma hierarquização entre razão e sentimentos, entre cognitivo e emocional, e a subjetividade não é considerada objeto de pesquisa. Um dos paradigmas da sociologia geral é a hierarquização e a interiorização da emoção e dos sentimentos (cf. Paperman, *Care et sentiments*, 2013) . Entretanto, a fluidez das fronteiras constatada no trabalho de pesquisa sobre o trabalho de cuidado entre os afetos, o amor, a emoção e o cognitivo, a técnica, as práticas materiais coloca em questão essa hierarquização feita pela sociologia entre razão e sentimentos, entre cognição e emoção.

INTRODUÇÃO II

- Desconfiança da parte dos sociólogos “mainstream” à colaboração da sociologia com a psicologia, e em particular com a psicodinâmica do trabalho (Dejours, Molinier)
- Entretanto parece-nos que a contribuição, na França, da psicodinâmica do trabalho de Christophe Dejours e de Pascale Molinier (ed. no Brasil graças a S.Lancman, L. Sznelwar e S. Uchida) cria uma ponte entre uma abordagem utilizada pela psicologia e uma abordagem sociológica, sendo que a mediação entre as duas, é o levar em conta centralmente a questão do trabalho em relação à subjetividade e aos afetos. Seus trabalhos permitem elucidar o sentido intersubjetivo das relações que estão na base da realização do trabalho profissional e doméstico, feito pelas mulheres, e a relação entre egoísmo e obra, entre altruísmo e ausência de obra (no sentido dado por Hannah Arendt de criação de objetos duráveis pelo *homo faber* em oposição ao “trabalho” produtor de bens de subsistência destinado ao consumo do *animal laborans*) (cf. Molinier, *L'énigme de la femme active. Egoïsme, sexe et compassion*, 2003)

II. TRABALHO E SUBJETIVIDADE I

- A questão do indivíduo e do coletivo, do trabalho e da subjetividade, das dimensões éticas (justiça/injustiça) e psicodinâmicas (sofrimento-prazer) do trabalho
- « As ciências sociais não escapam ao poderoso movimento de curiosidade em relação ao indivíduo que marca os anos 80 » (J.P.Terrail, "Les vertus de la nécessité. Sujet/objet en Sociologie", in *Je, sur l'individualité*, 1990) referindo-se ao movimento *do instituído em direção ao instituinte, da atividade em direção ao ator dessa atividade.*
- Mas poderíamos datar esse movimento já aos anos 70 se nos referirmos à irrupção dos movimentos feministas afirmando o estatuto de indivíduo e de sujeito separado às mulheres, a partir dos quais se elabora um questionamento das categorias da sociologia tradicional (cf. por exemplo Christine Delphy, "L'ennemi principal" in *Partisans*, 1970). Cf. também os artigos de Colette Guillaumin na sua coletânea *Sexe, race et pratique du pouvoir. L'idée de Nature*, Paris : Côté-Femmes, 1992.

II. TRABALHO E SUBJETIVIDADE II

- A questão da produtividade pode esclarecer a relação entre trabalho e subjetividade
- Fatores não-tecnológicos e não-econômicos podem ser centrais na explicação, pela sociologia e pela psicodinâmica do trabalho, dos mecanismos na origem da produtividade do trabalho.
- O sofrimento podia estar na origem de um aumento da produtividade, sob a forma de uma auto-aceleração compulsiva, segundo a psicodinâmica do trabalho.
- As relações conjugais e de casal no Japão podem explicar a maior produtividade das empresas japonesas
- Os fatores explicativos: os da ordem da subjetividade e da intersubjetividade: em um caso, os afetos, o sofrimento no trabalho; no outro, as relações familiares no Japão. Em ambas as explicações, trabalho e afetos são indissociáveis.

II.1 A SOCIOLOGIA DAS EMOÇÕES (HOCHSCHILD) I

- As emoções embora pareçam espontâneas, são governadas por regras sociais, e essas regras não governam apenas o comportamento e o pensamento mas também as emoções e os sentimentos. Construção social das emoções.
- O trabalho exige uma gestão da expressão das emoções, tanto das próprias emoções quanto das emoções do outro, para que possa ser realizado. A perspectiva de gestão das emoções é uma lente “para olhar o eu, a interação e a estrutura”.
- 3 características do trabalho emocional:
 - 1) Contato face a face ou contato com o público
 - 2) Atitude e expressão da/o trabalhador/a produzem respostas emocionais no cliente/paciente
 - 3) Controle pelos empregadores das atividades emocionais de seus empregados/as por meio da formação e da supervisão

II.1 A SOCIOLOGIA DAS EMOÇÕES (HOCHSCHILD) II

- As regras de sentimentos, conjunto de normas compartilhadas socialmente que dizem a forma pela qual deveríamos sentir as emoções, devem ser respeitadas. As regras de sentimentos é “o aspecto da ideologia que trata das emoções e dos sentimentos. A gestão das emoções é o tipo de trabalho necessário para fazer face às regras de sentimentos”
- Os sentimentos devem ser apropriados à situação. Ex. Sorrir sem ter vontade (sorriso prescrito)

(um informe critica a falta de uma definição do que seja emoção)

II.1.1. A INVISIBILIDADE DO TRABALHO EMOCIONAL

- O trabalho emocional de cuidado, por exemplo, se desenrola em grande parte numa interação privada e íntima, e por isso mesmo invisível, mesmo dentro de um quadro institucional e público como num ILPI (Instituição de Longa Permanência de Idosos).
- Essa invisibilidade não se deve portanto unicamente ao fato de que a atividade se desenrola num lugar privado (o que é verdadeiro para as empregadas domésticas, diaristas, cuidadoras domiciliares), mas também pelo fato de que o trabalho do afeto, a componente emocional do trabalho de cuidado é igualmente invisível.
- A remuneração correta seria uma maneira de valorizar esse trabalho e de torna-lo visível, mas os salários são muito baixos nesse ofício, em praticamente todos os países do mundo.

II. I A SOCIOLOGIA DAS EMOÇÕES, O TRABALHO RELACIONAL E O MARXISMO : *QUESTÕES DOS INFORMES I*

- 1) Goffman e Freud segundo Hochschild (cf. Informes de Gabriela Bussab, Marcel Maia e Bianca Briguglio)
- 2) Ha lugar na definição marxista de trabalho para o trabalho emocional? (Paula S. Coelho)
- 3) A definição marxista do trabalho “criar condições de existência do ser humano” pode se aplicar à existência das mulheres que deixam de existir como pessoa? (cf. Vídeo) (M Celeste de Almeida)
- 4) A. Soares e P. Molinier trazem elementos para uma definição de trabalho que extrapola o conceito marxiano (Patrícia Maeda); essas definições não colocam a produção do valor como central para o entendimento do trabalho (Iuri Cardoso); para Soares o trabalho é uma relação social (Juliana Wruck, Bruna Martinelli)
- 5) O economicismo vem da tradição stalinista e não de Marx, muito embora ele tenha sido absolutamente insuficiente ao tratar das opressões (Ticiane Natale)
- 6) A concepção de relações de gênero de Molinier pode ser aproximado da concepção marxista do feminismo (Thor Ribeiro)
- 7) Hochschild e Molinier mostram como a noção como “feminilidade” é construída no ambiente laboral como forma a induzir um comportamento padronizado (José Baboin)

II. 2 A PSICODINÂMICA DO TRABALHO (DEJOURS, MOLINIER) I

- Divisão sexual do trabalho e psicodinâmica do trabalho
- a questão: pode-se deixar de lado a psicodinâmica do trabalho em uma abordagem em termos de divisão sexual do trabalho?, pode encontrar uma resposta clara em um artigo de Danièle Kergoat: na medida em que “a atividade de trabalho é produção de si” (...), não se pode “pensar o trabalho, compreendido sociologicamente, sem levar em conta a subjetividade” (D. Kergoat, 2001).

II. 2. A PSICODINÂMICA DO TRABALHO (DEJOURS, MOLINIER) II

Sublimação e trabalho domestico

- Para responder à questão: o trabalho (doméstico) das mulheres é propício à sublimação? o recurso à psicodinâmica do trabalho parece pertinente. Trata-se de questionar a teoria freudiana da sublimação a partir da introdução da diferença de sexos e de classes sociais: os indivíduos não têm todos o mesmo acesso à sublimação entendida como criatividade, obra, inscrição em um coletivo. Tais características estariam reunidas no caso da realização do trabalho doméstico? A pergunta raramente é feita. Se a sublimação só pode desempenhar um papel no campo do trabalho, nem todo trabalho é necessariamente sublimatório: trata-se aqui de um ângulo de análise do trabalho doméstico que convoca a relação entre subjetividade e trabalho.

II. 2 A PSICODINÂMICA DO TRABALHO (DEJOURS, MOLINIER) III

- Algumas outras questões centrais da psicodinâmica do trabalho para a sociologia do trabalho e do gênero:
- Sofrimento e prazer no trabalho
- Trabalho estruturante e trabalho patogênico (“a auto-aceleração compulsiva no trabalho repetitivo”)
- Práticas e sistemas defensivos/ o coletivo de defesa.
- Exploração da masculinidade e da feminilidade pela gestão

III. O SETOR DE COMÉRCIO E DE SERVIÇOS (TERCIÁRIO) E O TRABALHO RELACIONAL I

- O desenvolvimento do setor de serviços e comércio (terciário)
- A terciarização da economia
- O impacto em termos de feminização do emprego

A expansão do setor terciário (comércio, serviços) em detrimento do setor industrial,, tem impacto na divisão sexual do trabalho, pois são as mulheres que são majoritariamente empregadas nesse setor em praticamente todo o mundo. A terciarização do trabalho é, segundo o economista francês Philippe Askenazy (2009), uma das três grandes transformações do trabalho nas sociedades contemporâneas, junto com a concepção taylorista e a industrialização intensa até os anos 1970

O DESENVOLVIMENTO DO SETOR DE SERVIÇOS. PARTICIPAÇÃO DOS SETORES ECONÔMICOS NO PIB: FRANÇA, BRASIL, JAPÃO (BANCO MUNDIAL)

	Agriculture			Industrie			Services		
	France	Brésil	Japon	France	Brésil	Japon	France	Brésil	Japon
2010	2,0	5,0	1,2	20,0	27,0	27,5	79,0	68,0	71,3
2011	2,0	5,0	1,2	20,0	27,0	26,1	78,0	68,0	72,7
2012	2,0	5,0	1,2	20,0	25,0	26,0	78,0	69,0	72,8
2013	2,0	6,0	1,2	20,0	24,0	26,2	79,0	70,0	72,6
2014	2,0	6,0	-	19,0	23,0	-	79,0	71,0	-

III. O SETOR DE COMÉRCIO E DE SERVIÇOS (TERCIÁRIO) E O TRABALHO RELACIONAL II

- « Taylorização » do trabalho no terciário (o caso dos “call centers”) tanto nos países do Sul como nos países do Norte. A intensificação do trabalho que atinge os serviços e não apenas a indústria, acarreta consequências importantes sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. Como, por exemplo, no desenvolvimento do telemarketing e dos “call centers”. Este setor em franca expansão ao nível mundial nos anos 2000 implica em condições de trabalho nem sempre favoráveis às trabalhadoras e aos trabalhadores, a ponto de suscitar o emprego do termo “neo-taylorismo” (Antunes, Braga 2009). Realizado, sobretudo por mulheres e por jovens, de ambos os sexos, trata-se de um trabalho relativamente limitado no tempo, por vezes temporário, de transição, que contribui para que haja intensificação do trabalho, baixos salários, precarização do emprego.
- Explosão do trabalho doméstico e de cuidado

O TRABALHO NOS SERVIÇOS: *QUESTÕES DOS INFORMES II*

- Com o trabalho relacional e o trabalho emocional, ampliação do conceito de trabalho para além da dicotomia produtivo-reprodutivo (Cynthia T. Toledo); emoção da especificidade ao conceito de *care* em relação ao conceito de trabalho reprodutivo (Mariana Mazzini)
- Dificuldade de mensuração do trabalho emocional (Paula S. Coelho); como remunerar algo com valor inestimável (Zelizer, Molinier)? A prestação de serviços deve ser remunerada (Amanda Arrais)
- Trabalho emocional e subjetividade tanto nos serviços mas também no trabalho industrial (Ticiane Natale); subjetividade: importante para analisar sofrimento e mal-estar no trabalho (Bianca Briguglio)
- Paradoxo: se recuperar os sentimentos verdadeiros é a tendência da modernidade, como exigir que os sentimentos sejam submetidos à manipulação? (Juliana Wruck)
- Não há competência emocional naturalmente feminina (Cynthia Torres Toledo)
- Dimensão de classe mais predominante quando são todas mulheres como na enfermagem? (Luciana Portilho)
- Condições de trabalho e raça/cor/classe/idade: condições de trabalho penosas para as trabalhadoras migrantes nos serviços de cuidados (Geni Ap. Marques); melhorias nas condições de trabalho e valorização profissional (Molinier) (Elia Elias)

A RELAÇÃO DE SERVIÇO COMO RELAÇÃO SOCIAL I

- A relação de serviço triangular (assalariadas/os em empresas de serviços ou comércio) e a relação dual (empregada num domicílio por um particular) mobilizam simultaneamente uma relação social de sexo, de classe e de raça na interação.
- Essa interação pode ser o lugar de violências verbais: *Por exemplo, ele não me deixa beber a água da casa, todo dia eu tenho que levar a minha própria água... eu cuido da mãe dele, aí um dia precisava de comprar mais papel higiênico, ele foi e, quando voltou, falou pra mim: 'Da próxima vez eu compro papel preto pra sua bunda preta!'. A mãe dele sempre me chamava de 'aquela preta'...* (Louisa Acciari, *Mosaico*, vol.7, nº 11, 2016)
- ou mesmo físicas no trabalho doméstico ou de cuidado, da mesma maneira que a violência física ou verbal no comércio (caixas, vendedoras) (Jennifer Bué, Angelo Soares)

A RELAÇÃO DE SERVIÇO COMO RELAÇÃO SOCIAL II

- Jennifer Bué (2005) analisando os resultados da pesquisa “SUMER” de 2002 mostra
- Que as trabalhadoras declaram viver situações de tensão com os clientes mais do que os trabalhadores
- Que sentiam mais riscos de agressão verbal e física e declaravam estar mais expostas a esse tipo de agressão
- Quanto às situações de assédio, concordavam mais do que os homens com respostas que indicavam que “lhes são feitas observações desagradáveis”, “são impedidas de se exprimir”, que “são ridicularizadas em publico”

IV. O TRABALHO RELACIONAL E EMOCIONAL NO CUIDADO

- Duas definições similares do “*care*”/cuidado:
- 1. Pascale Molinier: o *care* (cuidado) é ao mesmo tempo trabalho, ética e política. As três dimensões: trabalho, ética e política são indissociáveis. (*Le travail du care*, Paris: La Dispute, 2013)
- 2. Claude Martin: 3 dimensões do *care*:
 - - a dimensão não-material, a ética do *care* (cuidado)
 - - a análise das práticas e do trabalho de *care*
 - - uma reflexão sobre as políticas (públicas) do *care* no seio das políticas sociais, o “*social care*”: relações entre a proteção assegurada pela família, o mercado e o Estado (Claude Martin, *Dictionnaire des inégalités*, Pfefferkorn et Bihl (dir), A. Colin, 2014, p. 58)

CUIDADO, TRABALHO EMOCIONAL E FEMINISMO: QUESTÕES DOS INFORMES III

- Articulação entre emoção e razão? (Paula Figueiredo)
- Para Molinier, tudo é cuidado (M. Mazzini) (a questão da extensão do conceito de “care”); o trabalho docente se inclui como trabalho de cuidado? (sim, cf. debate seminário 2016 na FCC sobre a comunicação de Marília de Carvalho Relação de geração: opressão das mais velhas sobre as mais novas segundo Molinier (Bruna Martinelli)
- Instituições, firmas e gerenciamento das emoções (Soares e E. Lobo) (Marcel Maia); o feminismo empreendedor (M. Maia, Juliana Wruck); a questão das chefias femininas e necessidade de medidas psicossociais (Ângela Guerreiro); empresas: o poder de ressignificar (Paula S. Coelho); Hochschild e a gestão das emoções (Eliana Elias)
- Importância da implicação do corpo: enfermeiras e comparação com as trabalhadoras do sexo (Cecília Barreto); trabalho do sexo e trabalho sexual (Júlia C. Brandão); críticas à análise da sexualização do corpo das enfermeiras (Ângela Guerreiro); sexualidade e ocupações: estereótipos ligados à sexualidade (Luri Cardoso)
- Experiência de uma cuidadora mostra como trabalho e indivíduo são situados dentro de uma construção histórica e social (Juliana Kiyomura)
- Falta de uma definição de raça e etnia em Soares. Categorias nativas? Descritivas? Analíticas? (Willians Santos)
- Sobre os temas em questão recomenda o curta de W. Salles “Loin du 16ème” e “The Handmaid’s Tale” de Margaret Atwood (José Baboin)

AS DIMENSÕES DO TRABALHO DE CUIDADO: SOARES I

- **Física:** o envolvimento do corpo no trabalho de cuidado: contato corporal com o outro. Contato presente em atividades como limpar excrementos, dar banho, colocar sondas, realizar a higiene de partes íntimas, etc.
- **Cognitiva:** Ao tratar de um enfermo, é preciso por exemplo, conhecer a medicação que será administrada e observar seus horários, além de reconhecer diferentes sintomas clínicos
- **Sexual:** utilização do corpo da trabalhadora na produção dos cuidados. Diferentemente do que ocorre, por exemplo, na atividade industrial, o ato de cuidar envolve um contato corporal com o outro.
- **Relacional:** interação, capacidade de escuta, comunicação
- **Emocional :** importância das emoções no trabalho de cuidado; prescrição de emoções para a realização desse tipo de serviço; o controle emocional.

AS DIMENSÕES DO TRABALHO DE CUIDADO: SOARES II

- Divisão sexual do trabalho emocional, construído socialmente (2012)
- Homem: duro, agressivo rude, frio, não chorar
- Mulher: delicadeza, empatia, gentileza, sensibilidade
- Interseccionalidade do trabalho emocional: as trabalhadoras negras realizam uma carga suplementar de
- trabalho emocional (cf. citação 2012, p. 52)

(cf. Informes sobre a divisão sexual do trabalho emocional e interseccionalidade)

CUIDADO: TRABALHO E AFETO

- O depoimento de um homem cuidador de idosos em São Paulo é interessante na medida em que realça a dimensão afetiva do trabalho do cuidado, sem fazer referências específicas ao trabalho doméstico relacionado à atividade de cuidado: *Esse setor é apaixonante realmente [...]. O idoso precisa de atenção, precisa de carinho, precisa de amor, então isso me fascina, que justamente o que eu posso dar é o déficit da enfermagem no Brasil, que é esse carinho e essa vontade de estar junto, porque, salientando bem, o salário não compensa a ponto de você ficar dezesseis horas fora de casa todas as noites (doze horas de trabalho mais quatro horas de condução)... e, queira ou não, existe amor, existe carinho nisso, independente do salário (Fabio, cuidador, 24 anos, com diploma de enfermeiro, mas atuando como cuidador domiciliar).*
- Nessa frase emerge uma série de questões-chave do trabalho de cuidado: o conflito entre o trabalho da enfermagem e o trabalho de cuidado; a centralidade do afeto; a associação entre “*gold and love*” (Hochschild, 2003), que Zelizer (2008) chama de “economia das relações sociais íntimas”.

OS LIMITES DO TRABALHO EMOCIONAL

- Relação subjetiva no trabalho de cuidado: a morte dos idosos
- Impossibilidade do controle das emoções: não se pode controlar o funcionamento psíquico, os sonhos, o sono:
- *“No dia seguinte, ela morreu, a senhora.. Isso me... Frequentemente eu sonho (...) isso me marcou... (Julie, cuidadora francesa numa ILPI, 2010)*
- *“Naquele dia um colega me disse a Sra. X não esta bem (...) ela não largou meu braço até que ela se foi tranquilamente (...) sua filha quis saber. Ela ficou contente (em saber que eu estava com ela) Depois, fiquei chocada. Não fiquei bem. Deprimi. Uma crise de angustia. Sentir. Contar. Depois de dois dias (estava melhor). Aquilo me marcou muito” (Monique, cuidadora francesa numa ILPI,2010)*

CONCLUSÃO

- trabalho de serviço – tal como o trabalho de cuidado - põe em questão a dicotomia entre as duas esferas do amor e do trabalho » (Le rapport social de service, Relatório de atividades GTM, 2007)
- Controvérsia sobre a separação ou não das duas esferas: cf. Molinier, 2014 sobre *care*, feminismo e interseccionalidade : a epistemologia do ponto de vista situado: o ponto de vista das cuidadoras e o que elas dizem do seu trabalho.