

DAS EMOÇÕES CRÍTICAS: DA CRISE À RESISTÊNCIA¹

CRITICAL EMOTIONS AT WORK: FROM CRISIS TO RESILIENCE

Aurélie Jeantet²

RESUMO

Este texto esclarece os diferentes *status* das emoções: efeitos, frequentemente patógenos, das organizações e reveladores da crise do mundo do trabalho (sofrimento, *burn out*, RPS, estresse...), também desempenham papéis positivos no trabalho, para avaliar situações, tomar decisões, cooperar ou compreender outrem. Assim podem ser consideradas objetos, produtos, know-how, instrumentos, mas também resistência. Embora socialmente determinadas, as emoções são, em parte, imprevisíveis e rebeldes. Individualmente, certos sentimentos de padecimento sentidos na carne podem ser considerados como uma forma de resistência (às formas de gerenciamento, às injunções produtivas...), cujo custo subjetivo pode ser muito elevado. Ao se agregar coletivamente, o sentimento de injustiça, por exemplo, está na base de movimentos sociais (motins) e de contestação crítica.

Palavras-chaves: Trabalho. Sociologia. Emoções. Crítica. Resistência. Ideologia. Trabalho emocional. Organizações. *Status* teórico. Relações sociais.

ABSTRACT

This text explores the different status of emotions: effects, usually pathogenic, of organizations and indicators of crises in the world of work (suffering, burn out, psychosocial risks, stress...), they also play positive roles at work to assess situations, make decisions, cooperate or understand the others. They can thus either be considered as objects, products, know-how, tools, or resistance. Although socially determined, they are partially unpredictable and rebel. Individually, some raw feelings of suffering may be considered a kind of resistance (to forms of management, production injunctions...), whose subjective price may be quite high. Collectively aggregated, feelings of injustice, for instance, underlie social movements (riots) and critical contestations.

Keywords: Work. Sociology. Emotions. Critics. Resistance. Ideology. Emotional Labour. Organizations. Theoretical Status. Social Relationships.

INTRODUÇÃO

Este artigo enfoca de que maneiras a sociologia concebe as emoções e como isso pode ser útil para a análise do trabalho no contexto atual de crise duradoura. Na teoria sociológica, as emoções surgem, ainda hoje, de modo marginal e anexo, e costumam ser limitadas a explicações causalistas que restringem seu alcance. As emoções são então geralmente consideradas como efeitos (na maioria das vezes deletérios) das organizações e de suas contradições. Na realidade, as emoções permeiam as situações de trabalho, as atividades, as

¹ Uma versão mais aprofundada deste texto consta em um capítulo da obra: Jeantet, A., “Quels statuts des émotions dans le travail? ”, in A. Cukier (dir.), “Travail vivant et théorie critique. Affects, pouvoir et critique du travail”, Paris, PUF, 2017. O texto foi traduzido por Fernanda Murad Machado, em agosto/2017, para o I Seminário Internacional Trabalho no Brasil e na França. Sentido das mudanças e mudanças de sentido; realizado na UNICAMP de 29 a 31 de agosto de 2017, Acordo de Cooperação Científica Internacional Capes/Cofecub.

² Maître de conférences, Université Sorbonne Nouvelle Paris 3, Cresppa-GTM – e-mail : aurelie.jeantet@free.fr.

relações... Essa premência da vida afetiva incita a inscrever as emoções nas teorias sociológicas do trabalho, o que constitui uma aposta.

Por muito tempo, as emoções foram consideradas não sociológicas: apesar da inclusão das emoções na definição dos fatos sociais proposta por Durkheim (“maneiras de agir, pensar e sentir”), prevaleceu principalmente a necessidade de distinguir em absoluto a sociologia das outras disciplinas, em particular da psicologia. Esse interdito foi reforçado nas ciências do trabalho pelo fato de as organizações produtivas – seu objeto de estudo – serem pensadas a partir do mito da racionalidade, como se fosse possível ou desejável obedecer somente à lógica instrumental, relegando o “fator humano” a um risco de disfunção (o erro humano) que deve ser reduzido.

Entretanto, desde a virada dos anos 2010, alguns trabalhos levam a pensar que as emoções constituem, na França, um objeto emergente da sociologia do trabalho, a tal ponto que se fala de “guinada emocional”. Por enquanto, as pesquisas parecem heterogêneas e esparsas, referindo-se, geralmente de maneira implícita, a concepções diferentes das emoções e de seus papéis.

Refletiremos sobre a contribuição da sociologia para o estudo das emoções no trabalho e, em sentido contrário, sobre a maneira como as emoções questionam a disciplina sociológica. O que a consideração das emoções pode revelar sobre o trabalho, as crises societárias, as relações sociais e as condições de emancipação? O artigo investiga assim as potencialidades heurísticas e críticas oferecidas pelos conceitos de emoção e de trabalho emocional, o que se apoiará em uma tentativa de categorização do *status* das emoções na sociologia. Em um primeiro momento, examina-se a abordagem dominante que concebe as emoções como efeitos (do trabalho, das organizações, do gerenciamento). Em seguida, abordam-se outras maneiras de conceber as emoções que permitem renovar a análise e a crítica do trabalho. Por fim, consideram-se as emoções na medida em que podem ser instrumentalizadas no âmbito de dispositivos de desmultiplicação do poder capitalista, e, em sentido oposto, na medida em que podem constituir oportunidades de resistência.

2. A ABORDAGEM DOMINANTE: AS EMOÇÕES COMO EFEITOS DO TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES

A sociologia do trabalho, ao proporcionar uma crítica das condições de trabalho e de exploração, esforça-se para atualizar seus efeitos deletérios sobre os indivíduos. Depois de se interessar pelo corpo (MARX, FOUCAULT), pela inteligência (o “capitalismo cognitivo”) – com a terciarização e a ascensão dos altos funcionários – e pela subjetividade dos trabalhadores (como alavanca de implicação, motivação e docilidade), o estudo das transformações organizacionais e de seus impactos, tanto individuais como coletivos, pode cada vez menos ignorar a dimensão afetiva.

Baseadas na sociologia, na psicologia e na ergonomia, algumas pesquisas indicam o custo descomunal dessa submissão dos trabalhadores aos sistemas produtivos e destacam os efeitos deletérios e, frequentemente, dramáticos da organização do trabalho e das formas contemporâneas de gerenciamento. As análises que abordam a intensificação do trabalho ou as reestruturações de empresas convergem para a constatação da importância dos efeitos patogênicos nos trabalhadores, o que se traduz, nas entrevistas, por exemplo, pela presença de emoções penosas e pela expressão de uma “*carga emocional*”. A noção de “exigências emocionais” ligadas a situações de tensão surge com o relatório Gollac e Bodier (2011), nos questionários que medem riscos psicossociais (RPS). De modo mais matizado e diversificado, raiva, tristeza, estresse, culpa, medo, depressão, vergonha, impotência... fazem parte dos diversos afetos “negativos” encontrados no trabalho. Constata-se que a maioria destes afetos são emoções críticas, no sentido de “crise”, somente mencionadas na medida em que são *exacerbadas*, estão à flor da pele, estorvam a vida do sujeito ou contrariam a produção... e, ao

mesmo tempo, complicam o trabalho do sociólogo. De fato, ainda que as emoções revistam-se de *potencial crítico*, o que dá uma ideia da amplitude de certos fenômenos sociais, as análises sociológicas esbarram em um limite de ordem epistemológica e disciplinar, e devem passar o bastão aos psicólogos e aos médicos. Todavia, ainda que, política e eticamente seja cada vez mais difícil silenciar as emoções, o sofrimento costuma surgir como resto, resíduo da análise, mencionado em parágrafo conclusivo, em nota de rodapé ou em trecho de entrevista. Em alguns casos, as emoções não podem ser minoradas porque o objeto do trabalho as convoca de maneira franca e direta, pelo confronto com a morte, a doença, o corpo (BUSCATTO, LORIOLE e WELLER, 2008; BERREBI-HOFFMANN, 2009; FERNANDEZ, LÉZÉ e MARCHE, 2008; BERNARD, 2009). Nessas obras, em sua maioria coletivas, as emoções são geralmente efeitos da atividade (compaixão frente à doença, tristeza frente à morte, medo frente à violência...), a qual suscita então uma forma particular de trabalho que os interacionistas descreveram bem (trabalho “sentimental”, segundo Strauss; trabalho “emocional”, segundo Hochschild). Voltaremos a esse ponto.

Desse modo, considerar as emoções permite reforçar a crítica sociológica aos modos contemporâneos de gerenciamento e às relações sociais que permeiam as organizações, refinando e precisando, em um nível mais micro, que dá conta do trabalho real, uma denúncia já bem fundamentada. Poderíamos citar, como exemplos, o sentimento de precariedade dos operários das linhas de montagem, o medo dos domésticos frente aos maus tratos de seus empregadores... Mas por mais que se refina, a crítica ainda não se renova desse modo. Seria provavelmente pertinente romper o esquema causalista que restringe o alcance crítico das emoções. Primeiro, porque tal perspectiva se limita a ilustrar teses já existentes sobre as emoções, seja como efeitos nefastos do trabalho, seja como causas das formas organizacionais e dos problemas profissionais.³ Segundo, porque, nesse prisma, as emoções não são tratadas como verdadeiro objeto sociológico, merecendo um exame empírico e uma atenção teórica em si. Terceiro, porque a essa visão causalista faltam outras dimensões da questão, em particular, a de saber como se poderia fazer um uso positivo das emoções no trabalho (para unir um coletivo, trabalhar de modo pertinente, transformar uma organização defeituosa etc.).

3. AS EMOÇÕES COMO FERRAMENTA, HABILIDADE, PRODUTO E TRABALHO

Não paramos de mobilizar emoções no cotidiano e, *a fortiori*, no trabalho, para avaliar uma situação, resolver um problema, tomar uma decisão... As *profissões relacionais* ilustram isso de modo particularmente claro. Sobretudo nas profissões do *care*, não se pode tencionar cuidar de outrem sem por ele ser afetado, como foi mostrado no caso dos trabalhadores sociais (BENELLI e MODAK, 2010). Na medida em que permite sentir emoções, a empatia leva a uma melhor compreensão da situação da pessoa de quem se cuida ou que se atende (nos cabeleireiros, DESPRAT, 2015, ou nos guichês, JEANTET, 2003). Trata-se, portanto, de um modo de relação e de conhecimento que pode assumir uma dimensão ética e política, que se aprende e desenvolve durante a socialização profissional, e o coletivo ajuda ao propiciar apoio e regras (entre os papa-defuntos, BERNARD, 2009, ou as enfermeiras, CASTRA, 2013).

Assim, essa perspectiva afasta-se mesmo das emoções como efeitos, pois além de constatar que o trabalho provoca emoções, interessa-se pelo que os trabalhadores *fazem* com

³ Em sentido inverso às emoções como efeito, as emoções são, às vezes, consideradas causas. A tendência a explicar os comportamentos com base em uma emoção leva a uma concepção muito restrita, simplista e universalizante da subjetividade e da afetividade, como ocorre em Michel Crozier (1963), que opera uma “redução utilitarista” das emoções, segundo observa Jean-Hughes Déchaux (2015). Por vezes, lidamos com duas psicologias, que correspondem aos dominados e aos dominantes (o famoso “medo da mudança” dos subordinados *versus* o gosto pelo risco calculado dos dirigentes).

essas emoções e pelo modo como podem até, consciente e taticamente, mobilizá-las para conseguir realizar um trabalho adequado, pertinente e de qualidade. Assim como a força e a inteligência, as emoções constituem um ingrediente essencial do trabalho – e não apenas nas profissões relacionais.

Ferramentas essenciais para o trabalho, as emoções são, por sua vez, *objeto de um trabalho*: são trabalhadas, moldadas para que o ofício seja cumprido da melhor maneira possível, mas também para preservar-se. O *trabalho emocional* (HOCHSCHILD, 1983), no sentido de *emotional labour*, refere-se ao trabalho realizado para produzir, transformar ou reprimir uma emoção a pedido de um empregador e sob seu controle. O conceito pode ser ampliado para incluir o trabalho emocional não esperado pelo empregador, embora indispensável para a realização do trabalho, em uma lógica produtiva e subjetiva (JEANTET, 2012).

Além disso, se as emoções são, indubitavelmente, *meios*, também são, por vezes, *fins do trabalho*. De fato, Hochschild (2011) considera as emoções como *objetos produzidos pelo trabalho*, que podem então ser vendidas em um mercado, sejam elas as do próprio trabalhador (amabilidade, subserviência...) ou as do cliente (se sentir estimado, tranquilizado...) – às quais podemos acrescentar as dos colegas, superiores e subalternos.

A crítica social à qual conduz a constatação de um trabalho emocional prescrito a uma parte tão significativa da população ativa é tripla. Primeiramente, pode-se criticar o custo subjetivo desse trabalho, que já foi evocado na parte sobre as emoções como efeitos. Hochschild (2009) esclarece que *esse trabalho é desgastante e pode ser alienante* (falta de autonomia e de possibilidades de recuperação). A segunda crítica é a da ausência ou do pouco reconhecimento do trabalho emocional, frequentemente invisível ou naturalizado. Esse fenômeno, já realçado pela sociologia feminista, incita a refletir sobre as relações sociais, em particular de sexo, e sobre a divisão emocional do trabalho. Em terceiro lugar, pode-se também criticar as normas e a ideologia prevaletentes, as quais modelam as emoções. Pensamos na manipulação e na instrumentalização das emoções (que, entre outros, suscitam expectativas afetivas de reconhecimento ou alimentam o medo) e nas possibilidades que poderiam decorrer caso se considerassem realmente as emoções no campo das organizações.

4. IDEOLOGIA E INSTRUMENTALIZAÇÃO DAS EMOÇÕES

Segundo Hochschild (2013), estaríamos assistindo, em nossas sociedades terciarizadas, a uma “*mercantilização das emoções*”, ao advento de um “*capitalismo emocional*”. Essas expressões designam a ideia de uma sociedade em que o que costumava obedecer a uma lógica desinteressada está se aproximando cada vez mais da lógica mercantil, na qual as emoções seriam calculadas e não mais espontâneas. Além da idealização provável do passado e da dramatização operada por tais críticas, a própria emoção é hoje, inegavelmente, um elemento isolável e possui um valor. A emoção é um valor. Mas que valor? Essa onipresença revela uma real valorização?

As emoções, *que costumavam ser tão malquistas, parecem hoje suscetíveis de ocupar um espaço* nas empresas. Presentes nos discursos e na “cultura empresarial” e nas expectativas em relação aos assalariados, são objeto de investimento e instrumentalização. “Instrumentalização das emoções” designa aqui o procedimento ativo de convocação de certas emoções, ou até de um afeto único, em detrimento de outros. Essas emoções são usadas como meios para um fim que lhes é exterior e heterônomo, e são outorgadas às custas de um desvio, de uma mentira. Podemos citar os discursos sobre a felicidade dos trabalhadores, proclamados pelas direções e pelos serviços de comunicação, que ocultam as relações sociais (SAVIGNAC, 2009), o gerenciamento pelo afeto, analisado, por exemplo, por Gabrielle

Schütz (2012) no meio das recepcionistas, para obter dos empregados disponibilidade e flexibilidade máxima, ou ainda, o gosto pelo jogo e a vontade de ganhar atizados entre os operadores de telemarketing, estudados por Duarte Rolo (2015), para impor lealdade à empresa. A instrumentalização das emoções pode, assim, ser pensada em termos de alienação.

O processo de normalização das emoções é o feito de grandes instituições que estipulam valores e normas: a família, a escola, as mídias, o Estado e os partidos políticos, as religiões, as empresas. Nestas últimas, o trabalho de normalização especializou-se a tal ponto que alguns, *gerentes* e *comunicadores*, ocupam funções especificamente dedicadas à mobilização, à construção e à instrumentalização das emoções pela disseminação de discursos e de dispositivos (formações, *coaching*, entrevistas, estúdios, festas...). Paradoxalmente, é em virtude de um afastamento (físico, administrativo, retórico, lógico...) das práticas produtivas e de uma proteção desdobrada contra as emoções (distanciamento, denegação, cinismo...), que esses profissionais constroem uma legitimidade para elaborar normas emocionais que os outros deveriam seguir.

Em *Les sentiments du capitalisme* (2006), Eva Illouz mostra a difusão da cultura “psi”, inclusive nas empresas, o que ela chama de “*ethos comunicacional*” (Ibid., p.50), o que levaria os trabalhadores a abrirem mais espaço para as emoções. Contudo, uma vez que as emoções são convocadas para um uso estratégico, pode-se indagar qual seja o objeto de estudo de Illouz: as emoções ou os *discursos sobre as emoções*?

O fato de se falar mais das emoções nas organizações não significa que estas possam ser expressas mais livremente. Além disso, as normas emocionais estipuladas nesses discursos, por mais que exerçam um poder coercitivo, costumam fracassar. E, além do mais, essas normas não bastam para dar conta das emoções de fato experimentadas.

O mundo do trabalho permanece enredado em um ideal de controle emocional. Ainda que as emoções sejam convocadas, trata-se de emoções selecionadas para um objetivo estratégico. Falta muito para uma emocionalidade autorizada e aceita em sua diversidade. Como veremos agora, na última parte, essa configuração vai de encontro ao que são, por definição, as emoções: plurais, imprevistas e ambivalentes.

5. EMOÇÕES E RESISTÊNCIA

Aos processos de normalização, exploração e instrumentalização das emoções, que as reduzem, por vezes, até a falseá-las e aliená-las, opõe-se o surgimento de emoções imprevistas, plurais, clandestinas, rebeldes. São essas emoções de resistência contra o projeto capitalista, contra o enclausuramento e a paralisação mortíferos. Pois as emoções estão por toda parte e sempre escapam, em parte, das tentativas de restrição e instrumentalização, assim como nos escapam. Escapando dos projetos de conformação voluntaristas e racionais, escapam também de si, de uma interioridade fechada e engessada. Não porque seriam totalmente livres e espontâneas, o que não faz sentido. Mas, ao mesmo tempo em que são socialmente construídas, reguladas e situadas, são abertas e lábeis. Sejam elas prazerosas ou não, escapam necessariamente, em parte, à prescrição e à neutralização por serem sempre relacionais e móveis.

Ao exprimir algo do laço que vincula ao mundo e a si mesmo, a emoção aponta os verdadeiros desafios e problemas do trabalho: estar atento aos sentimentos recentra naquilo que realmente importa. As emoções têm o poder de unir o que foi precisa e fortemente desatado por injunções produtivas paradoxais, pelo cinismo, pela individualização e pela desconfiança instaurados pelo gerenciamento. Dirigem a atenção para aspectos do trabalho outros que não os ressaltados e declarados pela “cultura empresarial”. O entusiasmo ou o

orgulho não surgem onde deveriam surgir, mas geralmente em outro lugar. O constrangimento pode indicar pontos de fraqueza institucional e ética, e alimentar a crítica. Não se pode calar a emoção de uma vez por todas. Ela se transforma, não está onde se espera e surge onde não se espera. Contra o desígnio de engessar a emoção, lembremos a ideia de movimento contida em sua etimologia. Tomar a emoção pelo que é, movimento e relação, é, portanto, todo o contrário do projeto capitalista contemporâneo, que se diz voltado às emoções, mas que só pode, na verdade, ser estorvado por elas.

Consideremos três destinos possíveis das emoções no trabalho que são três formas de resistência. O primeiro modo de conceber as emoções é o das *emoções clandestinas*, não previstas, que se opõem ao prescrito. Deixar-se afetar encerra uma permeabilidade ao mundo que não pode ser convocada por uma vontade, seja ela interna ou externa. Deixar suas emoções advirem é apropriar-se de sua própria atividade, permitir ressonâncias com outros acontecimentos de sua história; é constatar a distância entre o prescrito e o real (JEANTET, 2003); é, no lugar da individualização e da vulnerabilização, permitir o “compartilhamento social das emoções” (RIMÉ, 2009).

O segundo tipo de resistência é o feito de *emoções de sofrimento* que podem ir até a impossibilidade de trabalhar: recusa, doença, invalidez, até a destruição do próprio sujeito (DEJOURS, 2000). Essas podem ser consideradas como forma última de resistência, trágica e individual, que, entretanto, se reveste de uma dimensão coletiva no caso da multiplicação dos suicídios em certos serviços, denunciando, então, uma organização de trabalho patogênica.

Um terceiro destino consiste nas *emoções de resistência constituída*, no sentido forte e organizado: certas situações de trabalho suscitam emoções de indignação, sentimentos de injustiça que podem ultrapassar o plano individual uma vez que, emanando de uma experiência comum, remetem umas às outras. Assim, “culturas emocionais”, próprias a algumas profissões, estão se constituindo e é essa semelhança que pode agrupar e até mesmo criar fortes vínculos. Como mostram as ciências políticas e a sociologia dos movimentos sociais, essas emoções podem levar a mobilizações coletivas e reivindicativas (TRAÏNI, 2009). Encontramos aqui novamente a raiz da palavra emoção que gerou o termo “*émeute*” (motim).

Mas a clandestinidade em que permanecem presas as emoções limitam essas oportunidades de emancipação. O fato de o lugar das emoções no trabalho estar tão reduzido adultera o prazer e desenvolve de modo dramático os efeitos individualistas e autodestrutivos das emoções de sofrimento. O crescimento das patologias ligadas ao trabalho poderia provavelmente ser contido por uma modificação substancial na maneira de encarar as emoções. Portanto, para concluir, apenas se pode encorajar um *reconhecimento da presença maciça das emoções nas organizações e na experiência de trabalho* que incidiria nos planos tanto sanitário, psíquico e social quanto organizacional e político.

REFERÊNCIAS

BENELLI, N.; MODAK, M. Analyser un objet invisible : le travail de care. **Revue Française de Sociologie**, v. 51, p.39-60, 2010/1.

BERNARD, J. **Croquemort**. Une anthropologie des émotions. Paris : Métailié, 2009.

BERREBI-HOFFMANN, I. (Dir.). **Politiques de l'intime**. Paris : La Découverte, 2009.

BUSCATTO, M.; LORIOL, M.; WELLER, J.-M. (Dir.). **Au-delà du stress au travail**. Toulouse : ERES « Clinique du travail », 2008.

- CASTRA, M. Travail émotionnel et compétence relationnelle en soins palliatifs. In: SCHEPENS, Florent (Dir.). **Le soignant et la mort**. Toulouse : Erès, 2013.
- CROZIER, M. **Le phénomène bureaucratique**. Paris : Seuil, 1963.
- DEJOURS, C. **Travail, usure mentale**. Paris : Bayard, 2000 [1980].
- DESPRAT, D. Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur. **La Nouvelle Revue du Travail**, n. 6, 2015.
- FERNANDEZ, F.; LEZE, S.; MARCHE, H. **Le langage social des émotions**. Etudes sur les rapports au corps et à la santé. Paris : Economica, 2008.
- GOLLAC, M.; BODIER, M. **Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser**, rapport au Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, avril 2011. Disponible en : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000201.pdf>
- HOCHSCHILD, A. R. **The managed heart**. Commercialization of human feeling. Berkeley : University of California Press, 1983.
- HOCHSCHILD, A. R. Can emotional labor be fun? **Work, organisations and emotions**, 3, 2, 2009, pp.112–119.
- _____. Emotional life on the market frontier. **Annual Review of Sociology**, v.37, p.21-33, 2011.
- _____. Ethique du care et capitalisme émotionnel. In: _____ ; GILLIGAN, C.; TRONTO, J. **Contre l'indifférence des privilégiés**. Paris : Payot, 2013, p.69-98.
- ILLOUZ, E., **Les sentiments du capitalisme**. Paris : Seuil, 2006.
- JEANTET, A. Notice « Émotion ». In: BEVORT, A.; JOBERT, A.; LALLEMENT, M.; MIAS, A. (Coord.). **Dictionnaire du travail**. Paris : Quadrige, PUF, 2012, p. 234-240.
- _____. L'émotion prescrite au travail. **Travailler**, n. 9, p.99-112, 2003/1.
- _____. À votre service ! La relation de service comme rapport social. **Sociologie du Travail**, v. 45, n. 2, p.191-209, 2003.
- _____. Quels statuts des émotions dans le travail?, In CUKIER, A. (dir.), **Travail vivant et théorie critique**. Affects, pouvoir et critique du travail, Paris: PUF, 2017.
- RIME, B. **Le partage social des émotions**. Paris : PUF, 2009.
- ROLO, R. **Mentir au travail**. Paris : PUF, 2015.
- SAVIGNAC, E. Le bonheur au travail : entre idéologie managériale et aspiration des acteurs. **Cahiers d'Ethnologie de la France**, 23, MSH, p.23-36, 2009.
- SCHÜTZ, G. Mobiliser par l'affect. Contraintes et ressources de l'encadrement intermédiaire de prestations de services peu qualifiés. **Sociologie du Travail**, v. 54, n. 1, p. 70-91, 2012.
- TRAÏNI, C. (dir.). **Emotions... mobilisation ! Mobilisation !** Paris: Presses de Sciences Po, 2009.

Recebido em março de 2018

Aprovado em maio de 2018