

## DOSSIÊ TEMÁTICO

### SEMINÁRIO VIRTUAL PERSPECTIVAS CRÍTICAS SOBRE O TRABALHO NO TURISMO

# EMOÇÕES E RISCOS EM AGÊNCIAS DE VIAGENS EM MOSSORÓ – RN

Raoni Borges Barbosa<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente artigo problematiza a construção cotidiana de emoções e de riscos no contexto de trabalho precarizado, de subalternidade moral, de engolfamento emocional, de ofensa moral, de vergonha e humilhação e de ressentimento que caracteriza os rituais de interação em Agências de Viagens em Mossoró – RN. Esta problematização se dá amparada na discussão de dados etnográficos e de entrevistas estruturadas produzidos por Rangel (2020) com trabalhadores de Agências de Viagens em Mossoró – RN, cuja tônica da pesquisa foi a de buscar compreender o processo de inserção laboral de trabalhadores em regime de precarização na área do Turismo do urbano contemporâneo brasileiro de médio porte no atual contexto de Capitalismo de Acumulação Flexível. O processo sob análise apontou para um intenso momento de sequestro da subjetividade do trabalhador desde rituais de interação que invadem sua zona de integridade psíquica, o lugar íntimo e privado da casa e até mesmo seus esforços de organização biográfica em futuros possíveis no mundo do trabalho.

**Palavras-chave:** emoções e risco, subalternidade moral e engolfamento emocional, trabalho precarizado, Agências de Viagens, Mossoró – RN

## 1. Introdução

Este estudo problematiza a construção cotidiana de emoções (Barbosa, 2015 e 2019) e de riscos (Beck, 2007; Giddens, 1991 e 2002) no contexto de trabalho precarizado (Standing, 2014), de subalternidade moral (Spivak, 2010), de engolfamento emocional (Scheff, 1990), de ofensa moral (Cardoso de Oliveira, 2019), de vergonha e humilhação (Miller, 1995) e de ressentimento (Ansart-Dourlen, 2009) que caracteriza os rituais de interação (Goffman, 2012) em Agências de Viagens em Mossoró – RN.

Com esse propósito, a sociologia prática (Garfinkel, 2018) do trabalho emocional (Hochschild, 1990) na linguagem natural dos trabalhadores é explorada desde trechos de

---

<sup>1</sup> Professor Visitante do Departamento de Ciências Sociais e Políticas da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Membro do corpo docente colaborador do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais e Humanas PPGCISH/UERN. Bacharel em Ciências Sociais (Universität Osnabrück - Alemanha). Mestre em Antropologia – UFPB. Doutor em Antropologia – UFPE. Estágio Pós-Doutoral em Antropologia das Emoções – UFPB. E-Mail: [raoniborges@uern.br](mailto:raoniborges@uern.br) / <https://orcid.org/0000-0002-2437-3149>



entrevistas e conversas informais produzidas por Rangel (2020), de modo que a inteligibilidade e a relatabilidade das situações vivenciadas e experienciadas em regime objetivo de precarização do trabalho são passíveis de apreciação analítica em registro de linguagem emocional natural: os medos e inseguranças, os estigmas e nuances de vergonha, humilhação e ressentimento, bem como as justificativas de si e os projetos de ascensão em uma suposta carreira de metas alcançadas, são vocalizados pelos trabalhadores entrevistados.

O presente artigo pontua, ainda, uma breve crítica teórica, de Ortner (2020) e de Federici (2019), do trabalho precarizado e da privatização dos riscos e emoções promovidos pela reestruturação político-econômica e sociocultural neoliberal com base no trabalho. Enquanto Ortner pontua a emergência de uma subjetividade neoliberal, Federici argumenta a partir da tese da degenerificação do trabalho como estratégia de maior captura das energias vitais do trabalhador para a reprodução do capital.

A discussão sobre *Emoções e riscos em agências de Viagens em Mossoró – RN* se organiza em cinco momentos: As fases da pesquisa; Aproximações teóricas sobre o objeto analítico desde a Teoria das Emoções; A crítica teórica ao trabalho precarizado; Resultados do campo de Pesquisa; Considerações Finais. Este roteiro pretende, com efeito, tensionar a produção de material empírico da Rangel (2020) desde a literatura específica em Ciências Sociais sobre emoções e risco na atual fase de gestão flexível do capitalismo global.

## 2. As fases da pesquisa: Objetivo, Metodologia, Resultados Parciais e Dados Empíricos

A pesquisa da Rangel (2020), tomada nesse artigo como base para o exercício hermenêutico e teórico, focou na discussão de dados etnográficos e de entrevistas estruturadas produzidos por Rangel (2020) em Agências de Viagens em Mossoró – RN. A tônica da pesquisa foi a problematização do processo de inserção laboral de trabalhadores na área do Turismo no atual contexto de Capitalismo de Acumulação Flexível.

Este material empírico foi, então, explorado como o fito de observar, interpretar e analisar as emoções e os riscos expressos na ordem interacional construída entre empregados, empresários e consumidores de serviços de Agências de Viagens em Mossoró – RN, bem como os impactos emocionais, morais, cognitivos e comportamentais dessa figuração social e arranjo assimétrico de reciprocidades na subjetividade dos trabalhadores.

Esse ousado empreendimento contou, entre outros, com os procedimentos metodológicos de descrição densa (Geertz, 2012) e de objetificação participante (Bourdieu, 2003) das situações vivenciadas e das conversas e entrevistas informais realizadas. A descrição densa, conceito cunhado por Geertz (2012), como sinônimo da etnografia, abarca o esforço interpretativo por parte do etnógrafo do real descrito e interpretado. A etnografia, neste modelo metodológico, vai além da mera descrição da



disposição espaço-temporal de objetos sociais, culturais e físicos, haja vista que o exercício da descrição densa está comprometido com a interpretação que o pesquisador processualmente desenvolve, integrando os objetos descritos nos modos nativos de pensamento e ação mais amplos. Geertz sintetiza os objetos a serem etnografados, no seu modelo teórico-metodológico de pesquisa, com base nos conceitos de ethos e visão de mundo (Geertz, 2012), que revelam a lógica societária de um lugar enquanto cadeias reais de interdependência e teias de significado do mundo habitado. Para o autor:

Na discussão antropológica recente, os aspectos morais (e estéticos) de uma dada cultura, os elementos valorativos, foram resumidos sob o termo “ethos”, enquanto os aspectos cognitivos, existenciais foram designados pelo termo “visão de mundo”. O ethos de um povo é o tom, o caráter e a qualidade de sua vida, seu estilo moral e estético, e sua disposição é a atitude subjacente em relação a ele mesmo que a vida reflete. A visão de mundo que esse povo tem é o quadro que elabora das coisas como elas são na simples realidade, seu conceito de natureza, de si mesmo, da sociedade. Esse quadro contém suas ideias mais abrangentes sobre a ordem (Geertz, 2012, p. 93).

Em conformidade com os elementos da descrição densa geertziana, em linhas gerais, o processo sob análise de inserção de profissionais do Turismo no mundo do trabalho apontou para um intenso momento de sequestro da subjetividade (Faria, 2007; Faria & Meneghetti, 2007) do trabalhador. Com isso se pretende apontar para o elevado engajamento compulsório do trabalhador na dinâmica cotidiana da empresa, de modo que fronteiras entre o mundo íntimo e privado da vida do trabalhador são borradas pela imposição de condutas da Agência de Viagens.

As entrevistas a trabalhadores de Agências de Viagens de Mossoró – RN produzidas por Rangel (2020) pautaram-se em dois questionamentos centrais: Quais as estratégias de flexibilização e de cooptação subjetiva do trabalhador implementadas pelas Agências de Viagens em Mossoró – RN? De que forma esses trabalhadores percebem e vivenciam as suas relações de trabalho?

No total, foram realizadas 5 (cinco) entrevistas com Agentes de Viagens atuantes na cidade de Mossoró – RN, em diferentes empresas, adotando-se, como critério de escolha, as organizações consideradas Agências de Viagens consolidadas e de algum destaque no mercado local e regional.

A realização das entrevistas ocorreu fora do local de trabalho, de modo que os trabalhadores pudessem estar mais à vontade em relação ao contexto de engolfamento emocional e moral que experimentam sob a vigilância técnica e burocrática nas empresas, bem como sob a rígida agenda de tarefas polivalentes que precisam cumprir para bater metas e, com isso, angariar valores econômicos aparentemente extraordinários em relação à remuneração oficialmente ordinária com a qual podem mensalmente contar. Segue abaixo trechos de duas entrevistas realizadas.

Entrevistado 3 (Feminino, 25):



Eu faço de tudo um pouco, não vou dizer que só faço as competências de um Agente de Viagens. Eu trabalho desde venda de passagens, até atualização de boletos, cancelamento de financiamento, já cheguei até a resolver problema de cliente com cartão (risos) [...] tem um sistema de plantão emergencial, a gente leva o celular pra casa e fica responsável por atender as ligações, as mensagens e resolver qualquer problema que surgir com algum cliente em viagem. Não ganho hora extra por esse plantão, mas ganho uma folga por mês no sábado e também, se eu precisar sair mais cedo para resolver algo pessoal, essas coisas, eles são bem flexíveis, daí vale a pena ficar com o plantão. Fora que, muitas vezes, a gente consegue fazer venda nos finais de semana por esses plantões, e num mês ruim faz diferença, viu?

#### Entrevistado 4 (Feminino, 29):

Vixi! Na maioria das vezes. Porque, quando acontece algum problema na empresa, é difícil não se deixar afetar; eu absorvo um pouco, principalmente porque todos nós temos um contato muito próximo. A gente fica sabendo de muita coisa ruim que acontece, fora que também tem nossos erros. Eu mesmo já fiz venda errada e prejudiquei a empresa, não tem como não se preocupar. É da minha personalidade.

Os trechos acima destacados apontam para o sequestro da subjetividade (Faria, 2007; Faria & Meneghetti, 2007) dos profissionais do Turismo em regime de precarização e flexibilização do trabalho nas Agências de Viagens de Mossoró-RN.

Cabe destacar, nesse sentido, os fenômenos da subalternidade moral (Spivak, 2010) e do engolfamento emocional (Scheff, 1990) no local de trabalho, quando este relata, por exemplo, o “difícil não se deixar afetar” por questões de gestão da empresa e que não remetem dividendos ao trabalhador subempregado, polivalente, de contrato temporário e com uma cada vez mais minguada lista de direitos trabalhistas.

O “eu faço de tudo um pouco” e o “a gente leva o celular pra casa e fica responsável” expressa também situações de privatização dos riscos e dos custos do mundo do trabalho por parte do profissional do Turismo, cujo cotidiano em um regime difuso e confuso de atividades - que adentra seu lar - demanda um árduo trabalho emocional (Hochschild, 1990) de lida com ofensas morais e práticas de envergonhamento por parte de clientes e de patrões.

### 3. Emoções e riscos: aproximações teóricas sobre o mundo do trabalho precarizado

Este tópico discute, de forma esquemática, os conceitos centrais mobilizados na análise do cotidiano de privatização das emoções e de internalização dos riscos do mundo do trabalho na vida dos trabalhadores em Agências de Viagens em Mossoró - RN. Os conceitos de emoções, de riscos na modernidade reflexiva, de trabalho precarizado, de subalternidade moral, de engolfamento emocional, de ofensa moral, de vergonha e humilhação, de ressentimento e de trabalho emocional são ligeiramente pincelados, de



modo a indicar ao leitor possibilidades de aprofundamento da discussão em sociologia do trabalho desde a perspectiva da teoria das emoções e das moralidades.

**a. Emoções (Hochschild, 1990, p. 118s)**

Hochschild compreende o fenômeno das emoções a partir de uma complexa interação entre a subjetividade encorpada, a definição da situação pelo self em jogo simbólico-interacional, as competências expressivas e comportamentais do ator e agente social e, por fim, dos repertórios simbólicos culturalmente disponíveis para o trabalho intersubjetivo de negociação da realidade social. Nas palavras da autora:

[...] a emoção como consciência de quatro elementos que normalmente experimentamos ao mesmo tempo: (a) avaliações de uma situação, (b) mudanças nas sensações corporais, (c) a exibição livre ou inibida de gestos expressivos, e (d) um rótulo cultural aplicado a constelações específicas dos três primeiros elementos. Aprendemos a avaliar, exibir e rotular emoções, assim como aprendemos a vincular os resultados de cada um aos do outro. Esta é a definição de emoção.

**b. Riscos da radicalização da Modernidade (Beck, 2007; Giddens, 1991 e 2002)**

Os riscos inerentes à modernidade reflexiva são compreendidos desde os cenários de mudanças globais aceleradas e de vácuo político generalizado. Aqui se inclui o processo de dissolução das formas sociais pautadas na família tradicional e no trabalho doméstico (para as mulheres) e assalariado (para os homens); a privatização dos riscos sociais conforme uma ideologia individualista que nega o social e a sua configuração politicamente construída; a experiência e vivência individual cotidiana de desencaixe espacial e temporal, de dissociação psíquica, de compartimentalização de lealdades e fidelidades sociais próprias da multiplicidade de vínculos fracos e pontuais, especializados e efêmeros: trabalho informal, precarizado, regulado por redes tecnológicas e burocracias impessoalizadas. Beck e Giddens observam também a acentuada consciência coletiva de crises ecológicas, sociais, econômicas e políticas globais e sistêmicas como fator de exasperação dos riscos da radicalização da modernidade reflexiva de capitalismo avançado.

**c. Trabalho precarizado (Standing, 2014, p. 37)**

Standing define o processo de precarização do mundo do trabalho como um conjunto de fenômenos que provocam o desfazimento generalizado das instituições – políticas, econômicas, sociais, culturais, jurídicas - de esteio objetivo dos investimentos e pertencas subjetivas do trabalhador. De acordo com o autor, o trabalho precarizado, enquanto conjunção objetiva de fatores econômicos, tem por contrapartida a conformação subjetiva individual pautada na insegurança ontológica e na estreiteza de horizontes de projetos:



“Ser precarizado é ser sujeito a pressões e experiências que levam a uma existência precarizada, de viver focado no presente, sem identidade segura ou um senso de desenvolvimento alcançado por meio do trabalho e do estilo de vida”.

#### **d. Subalternidade moral (Spivak, 2010)**

Spivak entende por subalternidade, aqui matizada como subalternidade moral, a recorrência estruturalmente alicerçada de situações de *silenciamento*, de *fala concedida* e, deveras importante, de *imposição linguística* como dispositivo de subalternização do outro. A subalternidade moral, nesses termos, implica na perda de um poder próprio de expressão, o que, no mundo do trabalho, se faz impossível para o trabalhador sempre a reboque do patrão, da lógica empresarial, do Direito conformado para a reprodução do Capital.

#### **e. Engolfamento Emocional (Scheff, 1990)**

Uma relação engolfada, no entender de Scheff (1990), é aquela que suprime o exercício da liberdade individual, da imposição mínima de si enquanto subjetividade no jogo relacional, de modo que ideologias conservantistas e autoritárias de harmonia emergem e se cristalizam em nome do *bem comum*, da *família*, da *coletividade*, do *grupo*, da *tradição* etc. As zonas territoriais egocentradas e de integridade psíquica são comprometidas pelo engolfamento emocional. Faria (2007), nesse sentido, argumenta que uma das formas de trabalho precarizado se dá pela cooptação da subjetividade por colaboração solidária, isto é, quando a individualidade é reprimida pela exigência de comportamento solidário em trabalho em equipe e acaba por anular a individualidade do trabalhador. As exigências postas sobre o trabalho demandam um engajamento que tende à totalidade dos vínculos sociais do trabalhador (Zarfian, 2001).

#### **f. Ofensa moral (Cardoso de Oliveira, 2019)**

Cardoso de Oliveira (2019) entende o insulto ou a ofensa moral como exercício público de desfiguração moral (Goffman, 2012 e 2012a) do outro sem a oportuna transgressão jurídica, de modo que processos de humilhação podem ser conduzidos e naturalizados por instâncias hierárquicas superiores por tempo indeterminando. No local de trabalho, por exemplo, a ofensa ou insulto moral pode vir a se realizar na negação não justificável de direitos formais e informais, como quando do blefe, do adiamento e da intransparência em relação à remuneração no tempo certo, ao limite de horas devidas pelo trabalhador, às fronteiras morais e emocionais das hierarquias e etc.

A instituição do monitoramento e do conseqüente julgamento moral e emocional do indivíduo no ritual público de interação, a exemplo do local de trabalho, pode vir a redundar no desencadeamento de um processo de cismogênese simétrica (Bateson,



2006), de modo que ações reciprocamente direcionadas instituem um clima generalizado de “dobrar a aposta”, isto é, de reforçar a lógica competitiva e concorrencial em um jogo de exposição pública de si como superior ao outro em termos de consecução de metas objetivas, e até de autoimolação altruísta da subjetividade pela coletividade, de conquista de mais respeito e mais orgulho individual pelo *vencedor* na medida em que mais desrespeito e mais vergonha é gerada nos espaços intersubjetivos e coletivos da interação simbólica.

#### **g. Vergonha e humilhação (Miller, 1995)**

A vergonha compreende um sentimento que alerta para a ameaça ao vínculo social, bem como para uma economia de afetos pautada na hierarquização e subalternização (Scheff, 1990); enquanto a noção técnica de humilhação implica na experiência de deflação de uma pretensão pública (Miller, 1995). A vergonha se inscreve, portanto, nos quadros de referência simbólica mobilizados entre o ego e seu grupo imediato de referência, ao passo que a humilhação se realiza quando o ego busca afirmação e reconhecimento em grupos mais amplos ou mais distanciados de participação social e cultural.

Barbosa (2015 e 2019), nesse sentido, entende por estratégia de amedrontamento e de envergonhamento a vocalização pública da vulnerabilidade e da inferioridade ou não legitimidade do outro na rede relacional e simbólica de uma sociabilidade. Nesse sentido, os lugares psicossociais no jogo relacional são oportuna e convenientemente desrespeitados mediante práticas de terror e de ameaça, e desfigurados mediante práticas de humilhação, insulto e ofensa moral.

#### **h. Ressentimento (Ansart-Dourlen, 2009)**

O ressentimento, de acordo com Ansart-Dourlen (2009), pode ser entendido como uma complexa experiência emocional de rebaixamento moral acentuado, de modo que passa a remeter a vida interior a “um tempo repetitivo gerador de fantasmas e pensamentos hostis vividos na impotência” (Ansart-Dourlen, 2009, p. 351).

O ator e agente social ressentido se encontra em uma situação de engolfamento emocional (Scheff, 1990) resultante de uma ofensa moral (Cardoso de Oliveira, 2019), trauma, injustiça, quebra de confiança e vergonha-desgraça que desorganiza seu espaço de relações e, conseqüentemente, sua capacidade de narrar o passado e de projetar o futuro. No contexto do trabalho alienando e precarizados das Agências de Viagens, o ressentimento é construído no acúmulo de mágoas produzidas nos processos de sequestro da subjetividade do Agente de Viagens para fins de eficácia produtiva.

### i. Trabalho emocional (Hochschild, 1990)

Hochschild (1990), ao pesquisar o fenômeno do trabalho precarizado no setor de serviços das agências norte-americanas de aviação, desenvolveu os conceitos de *emotion work*, - o trabalho de gerenciamento emocional realizado na vida privada e íntima, - e de *emotional labor*, - o trabalho de gerenciamento emocional realizado estrategicamente para a preservação de linhas actanciais e de fachadas (Goffman, 2010, 2012 e 2012a) morais e emocionais adequadas para o trabalho compulsório.

Com o intuito de apreender essa emotividade *não natural* produzida sistematicamente em contextos de trabalho caracterizados pela pressão psicológica e por demandas sociais exaustivas de relacionalidade, Hochschild destaca a situação e a ideologia de trabalho de aeromoças e de coletores de impostos, cujas *regras de sentimento* apontam para os extremos de *polidez* e de *rudeza* ao lidar com o público. O trabalho emocional, portanto, implica na captura ou sequestro da subjetividade (Faria, 2007) do trabalhador para um tipo de atividade que demanda o engajamento quase que completo de sua personalidade, até o mais íntimo das suas dimensões.

## 4. A crítica teórica ao trabalho precarizado

Ortner (2020) e Federici (2019) elaboraram uma crítica contundente ao trabalho precarizado, seja apontando a privatização dos riscos e emoções promovidos pela reestruturação político-econômica e sociocultural neoliberal mediante a emergência de uma subjetividade neoliberal, seja discutindo a tese da degenerificação do trabalho como estratégia de maior engajamento do trabalhador na produção de mais-valia. Ortner (2020), nesse sentido, argumenta que a atual fase neoliberal do capitalismo informacional (Castells, 1991) se expressa em um modo de subjetivação neoliberal, em que se generaliza a demanda ideológica de um *self* individual disposto à universalização das práticas de mercado em todas as esferas privadas e públicas da vida social e cultural. Com isso, mais que uma economia de mercado, se consolida uma sociedade de mercado e um *self* estruturado para interações que mimetizam o cálculo, o investimento, a superficialidade, a maximização de benefícios e a lógica contratual da troca mercadológica. Federici (2019), por seu turno, argumenta que o trabalho afetivo ou emocional e a degenerificação do trabalho despontam como estratégias neoliberais de exploração de mais-valia na sociedade terciária e de capitalismo informacional.

Nas palavras de Federici (2019, p. 336-339):

[...] em vez de apenas iluminar a divisão de trabalho por gênero, o trabalho afetivo nos leva além. Trabalho afetivo não se refere a formas de trabalho específicas de gênero, embora às vezes definidas como “trabalho de mulher”. Trabalho afetivo se refere ao caráter interativo do trabalho, à sua capacidade de promover fluxos de comunicação, sendo polivalente com relação às atividades associadas a ele. Isso fica evidente quando consideramos como o conceito de trabalho afetivo é construído e implantado no mapa de trabalho atual. [...]





“Afeto” não significa um sentimento de ternura ou amor. Significa, antes, nossa capacidade de interação, nossa capacidade de movimento e de sermos movidos em um fluxo interminável de trocas e encontros, que supostamente expandem nossos poderes e demonstram não apenas a infinita produtividade de nosso ser, mas também o caráter transformador — e, portanto, já político — da vida cotidiana. [...]

Uma das funções da teoria do trabalho afetivo é transpor o conceito filosófico de “afeto” para um plano econômico e político e, nesse processo, demonstrar que na sociedade capitalista de hoje o trabalho realiza e amplifica esta disposição ontológica do nosso ser estimulando a capacidade de auto-organização e autotransformação evocada pelo conceito de “afeto”. É assim que eu leio a tese de que no capitalismo contemporâneo a afetividade se tornou um componente de toda forma de trabalho, pois o trabalho imaterial é altamente interativo e mobiliza não apenas as energias físicas, mas também toda a subjetividade dos trabalhadores.

Ortner e Federici problematizam, portanto, como a atual fase de capitalismo de gestão flexível se organiza a partir de estratégias de sequestro da subjetividade e de trabalho emocional, de modo que a subjetividade do trabalhador passa a ser o recurso mais precioso de que dispõe o Capital para a sua reprodução, tal como observado no trabalho de campo de Rangel (2020) com os profissionais do Turismo de Agências de Viagens de Mossoró – RN. Estes trabalhadores precarizados tem suas subjetividades sequestradas de modo tal que passa a entender sua afetividade, sua intimidade e sua privacidade como recursos vitais a serem sacrificados em nome do empreendimento de si que somente beneficia a empresa.

## 5. Resultados da Pesquisa de Campo

A flexibilização organizacional aparece como estratégia utilizada pelas Agências de Viagens para que essas se mantenham competitivas no mercado de trabalho mossoroense. As seguintes estratégias de exploração da força de trabalho foram observadas ao longo da pesquisa de campo conduzida por Rangel (2020): baixos salários, comissões associadas a metas, trabalho em horário extra expediente, monitoramento subjetivo e objetivo do trabalho, sequestro da subjetividade, precarização das condições de trabalho, engolfamento emocional no grupo, subalternização e ofensa moral, envergonhamento diante das exigências da empresa, humilhação, invasão de tempos e espaços íntimos e da Casa pela lógica instrumental do Capital, sedução da subjetividade do trabalhador para os interesses da empresa.

Os trabalhadores, constrangidos pelas Agências de Viagens mediante os processos supracitados de imposição de condutas, são, deste modo, pressionados a se sentirem desafiados a constantemente provar a sua existência como parte do capital. O trabalho precarizado significa este rebaixamento moral e moral do trabalhador perante a impessoalidade da lógica reificada de reprodução sistêmica do Capital enquanto valor



social abstrato que circula em espirais de troca cada vez mais intensos, relegando o trabalhador moralmente subalternizado a um destino de busca incerta por segurança ontológica e estabilidade subjetiva.

As Agências de Viagens de Mossoró – RN se moldam às mudanças ocorridas no mundo do trabalho, impulsionadas pelos processos de Globalização, Financeirização e Informacionalização do Capitalismo. Adotam um modelo de gestão flexível permeada por estratégias de poder cognitivo e comportamental e de dominação moral e emocional, com vistas à manutenção e à ampliação do controle sobre o processo de trabalho.

As condições e relações de trabalho dessas organizações retratam o engolfamento emocional e moral do trabalhador. A subjetividade do trabalhador não se limita ao campo da racionalidade, já que as significações imperceptíveis aos indivíduos se desenvolvem no interior das relações sociais, sendo condicionantes não só no cotidiano laboral, mas também no meio relacional e simbólico em que o indivíduo está inserido.

Na vulnerável estrutura do segmento de Agências de Viagens, constata-se, no Agente de Viagens, um novo trabalhador precarizado, constituindo uma classe emergente em ascensão que é produto do modelo de gestão flexível e, constituída, geralmente, de pessoas com nível educacional elevado; muito embora condicionadas a assumir empregos cujos rendimentos se encontram inferior às expectativas associadas às suas qualificações (Vergonha, Humilhação e Ressentimento).

## 6. Considerações Finais

Em relação aos trabalhadores de Agências de Viagens, o trabalho alienado (Marx, 2004) e precarizado (Standing, 2014) expressa a frustração objetiva de expectativas e pretensões de realização econômica, assim como a vivência subjetiva de sequestro da vida interior e da intimidade em função da lógica sistêmica de reprodução do capital. Este mundo sem garantias do trabalho precarizado (Standing, 2014) e alienado (Marx, 2004), - o pesadelo da insegurança ontológica inerente a uma Sociedade de Riscos (Beck, 2007) e à Modernidade Reflexiva (Giddens, 1991 e 2002), - pode ser entendido como horizonte moral e emocional constantemente perturbado pela experiência objetiva e pela vivência subjetiva de humilhação, tal como entendida por Miller (1995): a humilhação compreende a deflação de uma pretensão individual pública que não se realiza ou que, ao circunstancialmente se realizar, vem a ser imediatamente frustrada.

O indivíduo é submetido à vigilância contínua através de panópticos, câmeras, monitoramento de suas ações, principalmente no que concerne a ligações e conversas com clientes, bem como a uma dinâmica estressante, multitarefa e invasiva dos espaços e tempos da Casa, da Família, da Subjetividade, da Intimidade. Para além da disciplina, é importante chamar atenção para a autovigilância, na qual se observa o sequestro da subjetividade do trabalhador das mais variadas formas, de modo que o controle disciplinar passa a ser exercido pelo próprio trabalhador sob a forma de autocontrole, assumindo, dessa maneira, uma característica de controle utilizado no modo de produção toyotista.



## Referências

- Ansart-Dourlen, M. (2009). O ressentimento e a igualdade: contribuição para uma antropologia filosófica da democracia. In S. Bresciani & M. Naxara (Orgs.). *Memória e (res)sentimento: indagações sobre uma questão sensível*. EdUNICAMP. p. 347-365.
- Antunes, R. (2002). As novas formas de acumulação do capital e as formas contemporâneas do estranhamento (alienação). *Caderno CRH*, 37, p. 23-45.
- Barbosa, R. B. (2015). Medos Corriqueiros e Vergonha Cotidiana: Um estudo em Antropologia das Emoções. Coleção Cadernos do GREM N° 8. Recife: Editora Bagaço; João Pessoa: Edições do GREM.
- Barbosa, R. B. (2019). *Emoções, lugares e memórias: um estudo sobre apropriações morais da Chacina do Rangel*. Edições UERN.
- Bourdieu, P. (2003). Participant Objectification. *Journal of Royal Anthropology Institute*, 9(2), p. 281-294.
- Bateson, G. (2006). *Naven: um esboço dos problemas sugeridos por um retrato compósito, realizado a partir de três perspectivas, da cultura de uma tribo da Nova Guiné*. Editora da Universidade de São Paulo.
- Beck, U. (2007). *Weltrisikogesellschaft: auf der Suche nach der verlorenen Sicherheit*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Cardoso De Oliveira, L. R. (2019). Reason and sentiment in normative disputes. *Vibrant*, 17, p. 1-11.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede*, v.1. Paz e Terra.
- Faria, J. H. (2007). *Economia política do poder: as práticas do controle nas organizações*. Juruá Editora, 4. tiragem.
- Faria, J. H. & Meneghetti, F. K. (2007). Sequestro da subjetividade e novas formas de controle psicológico no trabalho: uma abordagem crítica ao modelo toyotista de produção. In J. H. Faria (Org.). *Análise crítica das teorias e práticas organizacionais*. Atlas.
- Federici, S. (2009). *O ponto zero da revolução: trabalho doméstico, reprodução e luta feminista*. Elefante.
- Foucault, M. (2009). *A arqueologia do saber*. Forense Universitária.
- Garfinkel, H. (2018). *Estudos de etnometodologia*. Vozes.
- Geertz, C. (2012). *A interpretação das culturas*. LTC.
- Giddens, A. (1991). *As consequências da modernidade*. Editora UNESP.
- Giddens, A. (2002). *Modernidade e identidade*. Jorge Zahar Editora.
- Goffman, E. (2010). *Comportamento em lugares públicos: Notas sobre a organização social dos ajuntamentos*. Vozes.
- Goffman, E. (2012). *Os quadros da experiência social: Uma perspectiva de análise*. Vozes.
- Goffman, E. (2012a) *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Vozes.

- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and Emotion Management: A perspective and path for future research. In T. D. Kemper (Org.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. State University of New York Press. p. 117-142.
- Marx, K. (2014). *Manuscritos econômico-filosóficos*. Boitempo.
- Miller, W. I. (1995). *Humiliation and Other Essays on Honor, Social Discomfort, and Violence*. Cornell University Press.
- Ortner, S. B. (2020). Sobre o neoliberalismo. *Sociabilidades Urbanas – Revista de Antropologia e Sociologia*, 4(11), p. 19-26.
- Ortner, S. B. (2020a). A antropologia sombria e seus outros: Teoria desde os anos oitenta. *Sociabilidades Urbanas – Revista de Antropologia e Sociologia*, 4(11), p. 27-50.
- Rangel, G. A. P. et al. (2020). Trabalho precarizado e sequestro da subjetividade: um estudo sobre formas de controle da subjetividade de Agentes de Viagens em Mossoró/RN. *RTEP – Revista Turismo: Estudos e Práticas*, 9(2).
- Scheff, T. J. (1990). *Microsociology: discourse, emotion, and social structure*. University Of Chicago Press.
- Spivak, G. C. (2010). *Pode o subalterno falar?* EdUFMG.
- Standing, G. (2014). *O precariado: A nova classe perigosa*. Autêntica Editora.

## EMOTIONS AND RISKS IN TRAVEL AGENCIES IN MOSSORÓ - RN

### Abstract

This article discusses the daily construction of emotions and risks in the context of precarious work, moral subalternity, emotional engulfment, moral offense, shame and humiliation and resentment that characterizes the interaction rituals in Travel Agencies in Mossoró - RN. This problematization is supported by the discussion of ethnographic data and structured interviews produced by Rangel (2020) with tourism agents from Travel Agencies in Mossoró - RN, whose main focus was to seek to understand the process of labor insertion of workers precariousness in the area of tourism of the contemporary Brazilian medium-sized urban in the current context of Flexible Accumulation Capitalism. The process under analysis pointed to an intense moment of kidnapping the worker's subjectivity since interaction rituals that invade his zone of psychic integrity, the intimate and private place of the house and even his efforts to organize biographies in possible futures in the world of work.

**Keywords:** emotions and risk; moral subordination and emotional engulfment; precarious work; Travel Agencies, Mossoró – RN.