

## **Psicodinâmica do Trabalho: um estudo netnográfico sobre prazer, sofrimento e estratégias defensivas no setor de alojamento.**

**Iraneide Pereira Silva** (UFPE) - iraneidepsilva@hotmail.com

**Celiane Camargo Borges** (NHTV) - celianeborges@gmail.com

**Diego Costa Mendes** (UFPE) - diegocostape@gmail.com

**Myrna Suely Silva Loreto** (UFPE) - myrnaloreto@gmail.com

### **Resumo:**

*Considerando a centralidade do trabalho na ação e sociabilidade humana e que este media também a construção da identidade e a saúde, tanto física como psíquica dos trabalhadores, Christophe Dejours apresenta o campo da Psicodinâmica do Trabalho (PDT). Nesta perspectiva, esta pesquisa objetiva compreender a relação prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas, apresentadas por meio de interações sociais, dos trabalhadores do setor de alojamento. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, baseada na sociolinguística interacional e na etnografia da comunicação, especificamente na proposta da netnografia de Freitas e Leão (2012), buscando expor uma visão crítica direcionada a este setor, por meio do estudo da comunidade de fala denominada “Escravos da Hotelaria”. Os resultados indicam a insatisfação dos trabalhadores com a organização de seu trabalho. O tom anedótico e sarcástico com que expressam suas condições e vivências no ambiente de trabalho demonstram como as estratégias defensivas se articulam no lidar com a relação prazer-sofrimento e com a identificação das condições precárias e geradoras de sofrimento psíquico para estes trabalhadores, fazendo-os se considerar “Escravos da Hotelaria”.*

**Palavras-chave:** Trabalho, Turismo, Alojamento, Psicodinâmica do Trabalho, Netnografia.

**Área temática:** GT-06 Diálogos sobre o Trabalho

## 1. Introdução

Pode-se dizer que o trabalho tem cada vez mais uma função central na ação e sociabilidade humana (ALVES, 2011), (LESSA, 2002), ou seja, pode-se conceber trabalho como a ação humana que lhe provê sobrevivência e realização. Esta centralidade media também a construção da identidade e a saúde, tanto física como psíquica dos trabalhadores, mas que, para Dejours (1992, p.49), também se transforma na “porta de entrada para o sofrimento” e potencializa o adoecimento dos indivíduos. Nesta perspectiva Christophe Dejours apresenta o campo da Psicodinâmica do Trabalho (PDT), em que o sofrimento, o conteúdo, a significação e as formas desse sofrimento no âmbito do infrapatológico ou do pré-patológico<sup>1</sup> são objetos desta proposta epistemológica, uma vez que, para este autor, sofrimento começa quando a relação homem e o conteúdo significativo do trabalho é bloqueada (DEJOURS, 1992).

A perspectiva dejouriana insere o conceito de “sofrimento psíquico” apresentando-se como “uma vivência subjetiva intermediária entre a doença mental descompensada e o conforto psíquico” (DEJOURS & ABDOUCHELY, 1994, p. 124) promovendo o surgimento de “estratégias defensivas, construídas, organizadas e gerenciadas coletivamente” (p. 127).

Desta forma, esta pesquisa objetiva compreender a relação prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas, apresentadas por meio de interações sociais, pelos trabalhadores do setor de alojamento. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, baseada na sociolinguística interacional e na etnografia da comunicação, especificamente na proposta da netnografia de Freitas e Leão (2012), buscando expor uma visão crítica direcionada ao setor de alojamento.

Inserido na cadeia produtiva do turismo, o segmento de alojamento, representado pelos meios de hospedagem (como hotéis, resorts, cama e café e pousadas) movimenta a ‘engrenagem’, que ‘dá vida’ ao setor turístico de qualquer economia, principalmente no que se refere ao turismo internacional.

Segundo informações do Ministério do Turismo – MTur, em 2011, o país possuía 6.273 meios de hospedagens, 313.833 unidades habitacionais (UH) e 686.495 leitos. Em 2011, a ocupação da hotelaria nacional girou em torno de 69,5%, segundo informações divulgadas pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB) (MADER *et. al.*, 2012).

Dados da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica – FIPE indicam que a hotelaria é um segmento intensivo em mão de obra e com grande participação na atividade turística, demandando cerca de R\$ 16.198,60 do valor de produção da atividade para a geração de uma unidade de emprego (BRASIL, 2011).

Estudos informam que os novos empregos, principalmente a partir dos anos 1990 foram criados em serviços como comércio, finanças, transportes, saúde, educação, publicidade e propaganda, administração pública e privada, comunicações, artes e cultura, lazer, lanchonetes, supermercados, hotéis e turismo, via de regra, inseridos num processo de crescente precarização das condições de trabalho, precarização esta manifesta, por exemplo, nos baixos rendimentos, pouca qualificação, na elevada rotatividade, no reduzido poder de negociação e participação dos trabalhadores nos processos de reestruturação das empresas, aspectos ligados ao novo modelo de acumulação flexível de capital (HARVEY, 1994) e flexibilização no mundo trabalho

---

<sup>1</sup> Os termos infra-patológico e pré-patológico referem-se ao que Dejour considerava sobre o sofrimento. Para ele, o sofrimento está ligado ao espaço clínico intermediário, marcado pela luta estabelecida entre o elemento psíquico e seus mecanismos de defesa e as pressões organizacionais que envolvem o cotidiano nas organizações que acabam por desestabilizar o indivíduo, mas que relacionam-se com um equilíbrio dentro do que for possível e uma normalidade nos padrões sociais que envolvem o dia a dia nas organizações (MERLO, MENDES, 2009), ou seja, para a psicodinâmica do trabalho, o importante [e compreender como os trabalhadores mantêm um certo equilíbrio psíquico, ao se depararem com condições de trabalho que sejam capazes de desestruturá-los.

o que fatalmente vão influenciar não só nas políticas voltadas para os trabalhadores como na subjetividades destes indivíduos (ANTUNES, 1995; POCHMANN, 2000; CARVALHO NETO, 2001; CASTELLS, 2002; TRIGO, 1998).

Esta realidade não é diferente no setor de alojamento, setor que congrega os empreendimentos prestadores de serviços de hospitalidade - hospedagem e alimentação (SILVA, 2005).

Assim, considerando a importância deste setor no cenário da economia brasileira, assim como o contexto de precarização das condições de trabalho em vários setores econômicos, a presente pesquisa busca o entendimento das estratégias defensivas e as implicações destes fatores na subjetividade dos trabalhadores por intermédio da proposta dejouriana da Psicodinâmica do Trabalho. A proposta dejouriana busca compreender a relação prazer-sofrimento e as estratégias defensivas utilizadas pelos trabalhadores para conviver com as condições estabelecidas na organização do trabalho dos indivíduos.

## **2. Centralidade do trabalho: considerações *dejourianas***

A psicodinâmica do trabalho baseia-se na centralidade do trabalho. Esta centralidade estabelece-se por meio das relações psíquicas com o trabalho. Para Dejours, ao contrário do que é propagado por alguns autores sobre o fim do trabalho e do conjunto de direitos e conquistas sociais a eles atrelados (RIFKIN, 2004), o que se percebe é “uma intensificação do trabalho para os segmentos empregados sob crescente pressão e medo, além da mais viva exploração daqueles que – sem emprego – continuam trabalhando de forma precária” (FRANCO, 2004, p. 309).

A identidade dos indivíduos na contemporaneidade também reflete a centralidade do trabalho. Além disso, as condições históricas que influenciam na organização do trabalho, notadamente constituem elementos que influenciam na subjetividade dos indivíduos (SENNET, 2006).

Esta centralidade apresenta-se no reconhecimento de que o trabalho gera sofrimento, conseqüentemente interfere na saúde mental do indivíduo, mas também engendra mecanismos de defesa/ resistência tanto individual como coletiva.

Outro elemento que demonstra tal centralidade baseia-se nas condições objetivas e dos processos de trabalho que implicam nas relações sociais e na subjetividade do trabalhador, seja positiva ou negativamente.

### **2.1 Condições de trabalho: uma discussão inicial**

Segundo Dejours (1992, p.25) a definição de condições de trabalho está evidenciada através do ambiente de trabalho, devendo ser considerado o ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude, etc.); o ambiente químico (produtos manipulados, vapores, gases tóxicos, poeira, fumaças etc.); o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos); as condições de higiene, as condições de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho às quais o trabalhador se encontra submetido.

Ainda para o autor, outro aspecto a ser considerado é a organização do trabalho, que engloba a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder e as questões de responsabilidades (DEJOURS, 1992).

Ressalta-se que as condições de trabalho estão inseridas na sua própria organização e que esta, principalmente a partir da década de 1960 no mundo e 1990 no Brasil, vem sofrendo os efeitos da flexibilização e precarização do trabalho na contemporaneidade.

Percebe-se que na contemporaneidade o trabalho está inserido num cenário que reverbera nos indivíduos de forma mais firme e com maiores implicações (SENNETT, 2006) e entendê-las faz parte da inquietação na busca por repostas de quem busca ampliar a compreensão sobre o trabalho e sua precarização.

Ressalta-se assim, que a precarização do trabalho está relacionada à configuração do trabalho a partir das alterações estruturais do sistema capitalista de produção e da reestruturação produtiva delas decorrentes, baseada em modelos flexíveis de produção, influenciada pela revolução tecnológica de base microeletrônica, além da financeirização do capital.

No Brasil, esta precarização se dá pelas alterações no mercado de trabalho, notadamente pelo “crescimento da informalidade, de formas flexíveis de contratação, e do desemprego em determinados setores e ocupações – e suas implicações para o indivíduo” conforme ressalta Fernandes e Helal (2010).

Para Fernandes e Helal (2010), a precarização, assim, “deve ser entendida como algo inserido em um contexto liberalizante que busca, dentre outras coisas, transferir responsabilidades ao trabalhador” na medida em que resulta “da síndrome objetiva da insegurança de classe (insegurança de emprego, de representação, de contrato), que emerge como numa textura histórica específica - a temporalidade neoliberal” e com maiores implicações na subjetividade dos indivíduos.

### **3. Trabalho e subjetividade em Dejours**

A proposta da psicodinâmica do trabalho busca contribuir com a discussão da relação trabalho e subjetividade. Nas palavras de Dejours, a psicodinâmica do trabalho é ao mesmo tempo uma disciplina clínica e teórica. Clínica ao relacionar trabalho e saúde mental. Teórica, ao buscar uma teoria do sujeito que alie a psicanálise e a teoria social (DEJOURS, 2004). No sentido de compreender a relação trabalho e subjetividade Christophe Dejours parte do conceito de trabalho como sendo aquilo que implica do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar, etc. Em outros termos, para o clínico, o trabalho não é em primeira instância a relação salarial ou o emprego; é o “trabalhar”, isto é, um certo modo de engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões materiais e sociais (DEJOURS, 2004, p. 28).

Para o autor, as pressões existentes no trabalho evidenciam que existe um trabalho prescrito e o trabalho real, existindo uma desarmonia entre ambos e “trabalhar é preencher a lacuna entre o prescrito e o real” (p.28). Ele ressalta que embora a organização objetive a realização de um trabalho disciplinado, rigoroso, com procedimentos claros, o cotidiano do trabalho é permeado por “acontecimentos inesperados, panes, incidentes, anomalias de funcionamento, incoerência organizacional, imprevistos provenientes tanto da matéria, das ferramentas e das máquinas, quanto dos outros trabalhadores, colegas, chefes, subordinados, equipe, hierarquia, clientes...” (p. 28) e para os trabalhadores o desafio que se apresenta é percorrer o caminho entre o prescrito e o real e este caminho impõe ao sujeito que trabalha a descoberta e a invenção do que precisa ser acrescentado ao que foi prescrito diariamente no cotidiano de trabalho. Dejours ainda destaca que o trabalho real se revela ao sujeito pela sua resistência aos procedimentos, ao saber-fazer, à técnica, ao conhecimento, isto é, pelo fracasso da maestria. O mundo real resiste. Ele confronta o sujeito ao fracasso, de onde surge um sentimento de impotência, até mesmo de irritação, cólera ou ainda de decepção ou de esmorecimento. O real se

apresenta ao sujeito por meio de um efeito surpresa desagradável, ou seja, de um modo afetivo. É sempre afetivamente que o real do mundo se manifesta para o sujeito (DEJOURS, 2004, p.28).

Já o trabalho prescrito “corresponde ao que e antecede a execução da tarefa. Um registro que satisfaz uma necessidade de orientação, burocratização e fiscalização. É fonte de reconhecimento e de punição” (ANJOS et al, 2011) e para Dejours (1992) o sofrimento se encontra na discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real e que embora o sofrimento seja inerente à condição humana, não deve ser banalizado ou naturalizado (DEJOURS, 2007).

#### **4. Psicodinâmica do Trabalho: aspectos teóricos, epistemológicos**

A psicodinâmica do trabalho é uma disciplina que tem em Christophe Dejours seu principal representante. Ela se interessa pelas relações subjetivas e intersubjetivas das pessoas no trabalho e em descobrir como fazem os trabalhadores para equilibrar as exigências do trabalho e seus desejos individuais. Também se interessa em saber como agem os trabalhadores para protegerem-se dos aspectos negativos da organização do trabalho, gerando formas de resistência e sistemas defensivos (FOSSA e FIGHERA, 2005).

Esta disciplina está ligada ao campo da saúde mental e trabalho e estuda as interações entre o trabalho, os processos de adoecimento psíquico e o impacto do trabalho na saúde mental dos indivíduos recebendo contribuições das ciências sociais, economia, medicina, psicologia, psicanálise, epidemiologia e ergonomia que por meio de suas abordagens buscam compreender os indivíduos, a sociedade, a relação corpo-menta e o trabalho como fator influente na saúde mental dos indivíduos (SILVA, s.d).

Seus estudos iniciam-se na França na década de 1920 com a denominação de Psicopatologia do Trabalho e se propunha a criticar o modelo taylorista de produção, considerando a automação do trabalho como um mal social que desumaniza e robotiza o sujeito, automatizando sua ação e destruindo sua capacidade de pensar. Destacam-se nesta proposta Paul Sivadon, na década de 1950, que buscava um nexo causal entre determinadas organizações e condições de trabalho, como geradores de adoecimento mental, além de Louis Le Guillant que entre as décadas de 1940 e 1970 pesquisou diversas categorias profissionais na tentativa de compreender a relação entre transtorno mental e trabalho, propondo uma teoria sobre a sociogênese das doenças mentais (SILVA, 2013).

A passagem da psicopatologia para a psicodinâmica do trabalho é proposta por Christophe Dejours ao considerar na relação trabalho e saúde mental os conceitos de sofrimento mental e normalidade. Diferente da doença mental, no sofrimento mental, os indivíduos conseguem desenvolver formas de se defender, uma vez que os “trabalhadores desenvolvem um conjunto de estratégias defensivas – individuais e coletivas para se protegerem dos constrangimentos psíquicos impostos pelo trabalho” (SILVA, 2013). Já a normalidade indica a dialética entre sofrimento e prazer no trabalho, sendo o resultante da “dinâmica entre sofrimento não patogênico, as defesas psíquicas, as possibilidades de realização e os processos de identificação com o trabalho” (SILVA, 2013).

A construção da identidade dos indivíduos por meio do trabalho também permeia as discussões sobre a psicodinâmica de trabalho. Para Dejours (1992) esta construção é intersubjetiva, pois depende do olhar do outro e seu processo de interação com o trabalho se dá pela utilidade e estética. Acrescenta-se que no processo entre o trabalho prescrito e o trabalho real pode ocorrer ou não a sublimação<sup>2</sup> e a construção da identidade no trabalho.

---

<sup>2</sup> A sublimação é o conceito Freudiano que considera o processo graças ao qual as pulsões parciais – cuja satisfação é, originalmente, de natureza sexual – encontram uma saída substantiva em uma atividade socialmente valorizada – no caso da PDT, o trabalho (SILVA, s.d.).

Esta nova perspectiva dos impactos da organização do trabalho sobre a saúde mental considera a noção de subjetividade, baseada no modelo teórico da psicanálise e realiza pesquisas que investiga fenômenos psíquicos não caracterizados como doença mental, pois ao focar o trabalhar a PDT evidencia aspectos menos visíveis e conhecidos das relações de trabalho: como a construção identitária, as relações sofrimento e prazer que decorrem disso, a construção de defesas individuais e coletivas, os riscos de alienação e a construção da intersubjetividade (SILVA, 2013).

É nesta perspectiva de buscar ‘enxergar’ o que está menos visível que se propõe uma forma de levantar informações sobre o mundo do trabalho na atividade turística, especificamente, no setor de alojamento, por meio de um estudo sobre a psicodinâmica do trabalho por intermédio das contribuições da etnografia da comunicação, particularmente da netnografia.

#### **4.1 Prazer, sofrimento e sistema defensivo no trabalho**

Na visão de Dejours (1992), as imposições da vida e do trabalho ameaçam o próprio trabalhador, causando riscos de sofrimento, este pode ser entendido como o espaço de luta que ocorre no campo situado entre, de um lado, o bem-estar, e, de outro, a doença mental ou à loucura Dejours (2007). Ressalta-se que embora o sofrimento tenha origem nas peculiaridades de cada pessoa, ele reverbera no ‘teatro do trabalho’, na sua organização, ou seja, o sofrimento é individualizado, pois é construído psiquicamente por cada pessoa, mas também é uma construção social (RODRIGUES, ALVARO e RONDINA, 2006).

A psicodinâmica do trabalho apresenta uma tipologia de sofrimento ligada à organização do trabalho, qual seja, o psíquico, o patogênico e o criativo e informa que este sofrimento engendra formas de resistência/ defesas individuais e coletivas.

O sofrimento psíquico está ligado à “vivência subjetiva intermediária entre a doença mental descompensada e o bem-estar psíquico” (FRUTOS, VERCESI e ODA, 2007, p.6). O sofrimento patogênico surge quando se instala um “conflito entre a organização do trabalho e o funcionamento psíquico dos homens, quando estão bloqueadas todas as possibilidades de adaptação entre a organização do trabalho e desejo dos sujeitos” (MILANESI et al., 2003, p. 2).

Segundo Martins, Demansky e Ciapone (2006, p.292), “as consequências advindas do sofrimento patogênico desencadeado pelo trabalho, repercutem tanto na saúde física quanto na saúde psíquica do trabalhador”. Já o sofrimento criativo surge quando, “as vezes, em sua luta contra o sofrimento, o sujeito chega a elaborar soluções originais que, [...], são em geral favoráveis simultaneamente à produção e à saúde”(DEJOURS, 2007, p.150).

O trabalho também considera a relação dicotômica com o sofrimento, uma vez que o trabalho também é gerador de prazer. O trabalho como fonte de prazer se concretiza quando favorece a valorização, admiração, respeito, reconhecimento e a possibilidade de expressar criatividade (MARTINS e OLIVEIRA, s.d.).

Dejours (1992) ressalta que a busca pela normalidade da relação prazer e sofrimento concebe mecanismos de defesa contra a lacuna gerada entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Segundo Franco (2004, p. 317) “os sistemas defensivos são construídos de maneira específica pelos trabalhadores, ‘em função de cada tipo de organização do trabalho’, tanto individualmente quanto coletivamente por grupos específicos (defesas coletivas)”.

As formas em que este sistema se apresenta podem variar desde a proibição de comportamentos, valorização de discursos, recusa ao cumprimento de regras, brincadeiras coletivas.

Dejours (1992) ainda informa que para não adoecerem e conseguirem realizar o que foi prescrito, os trabalhadores se utilizam de estratégias defensivas e de enfrentamento contra o

sofrimento, quais sejam, o conformismo, o individualismo, negação de perigo, agressividade, passividade, entre outras.

Ressalta-se que as estratégias defensivas são na sua maioria, coletivas e são vistas como mecanismos pelos quais os trabalhadores modificam, transformam e minimizam a percepção da realidade que gera sofrimento no trabalho (DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, 1994).

Neste sentido, esta pesquisa busca conhecer tanto a relação prazer-sofrimento como as estratégias defensivas apresentadas por meio do discurso dos trabalhadores do setor de alojamento por meio de pesquisa qualitativa descrita no item que se segue.

## 5. Metodologia

A Sociolinguística Interacional (SI) é um campo de investigação que estuda o uso da língua de determinados grupos humanos e baseia-se em fontes de dados e paradigmas de análise bastante distintas daquelas empregadas pelos lingüistas (GUMPERZ, 1982). A SI parte de uma “análise do discurso que tem sua origem na busca de métodos replicáveis de análise qualitativa que conta para a nossa capacidade de interpretar o que os participantes pretendem transmitir na prática comunicativa cotidiana” (GUMPERZ, 2003, p. 215).

Bloomfield (1933) *apud* Gumperz e Hymes (1986) lembra-nos que se faz necessário reconhecer os mecanismos pelos quais fatores sociais afetam as mudanças de linguagem que caracterizam as comunidades de fala, argumentando que a diversidade linguística nas sociedades humanas está diretamente relacionada à densidade de comunicação ou à quantidade de interação verbal existente entre os falantes.

A interação verbal cotidiana recebe na SI o enfoque que dá base à "etnografia da comunicação". Este método indica que é necessário investigar diretamente a linguagem, considerando os contextos da situação de fala, a forma a discernir padrões de fala apropriados para cada atividade de fala, que vão além dos estudos da “gramática, da personalidade, da estrutura social, religião, e assim por diante, abstraindo o padrão de atividade de fala em alguns quadros de referência” (HYMES, 1974).

Alguns aspectos devem ser considerados nos estudos da sociolinguística interacional e na etnografia da comunicação, quais sejam, comunidade de fala, contextualização, alternância de código e conhecimento sociocultural em interações sociais (GUMPERZ, 1982); (ERICKSON e SHULTZ (1981). Além dos elementos de prosódia, dos movimentos cinésicos e do *self* na interação social que compõem as interações sociais (BIRDWHISTELL, 1986); (GOFFMAN, 1981, 1967); (GUMPERZ, 1982).

Na perspectiva de contribuir com os estudos organizacionais, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, baseada na sociolinguística interacional e na etnografia da comunicação, na proposta metodológica da etnografia da comunicação proposta por Leão e Mello (2007), especificamente na concepção da etnografia da comunicação de Freitas e Leão (2012), buscando expor uma visão crítica direcionada ao setor de alojamento da atividade turística, considerando a possibilidade de ampliar a proposta metodológica da disciplina Psicodinâmica do Trabalho (PDT) proposta por Dejours (2011).

Faz-se necessário trazer uma breve explicação sobre a proposta metodológica da PDT. No capítulo 3 da obra “Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho”, Christophe Dejours apresenta a proposta de metodologia para sua disciplina. A primeira etapa é o acolhimento de uma demanda para dar início à pesquisa, em que “inicialmente, é necessário definir quem participará da pesquisa do lado dos pesquisadores, dois ou três entre os quais pelo menos um que não seja psicopatologista – pode ser sociólogo, ergonomista ou economista” (DEJOURS, 2011, p.226). Durante a preparação, se deve reunir informações sobre o processo de trabalho, ter acesso à empresa, proceder a uma abordagem da organização do trabalho.

O autor chama a atenção, de que o interesse da psicodinâmica do trabalho é “conhecer o comentário verbal dos trabalhadores sobre o conteúdo de sua demanda. Isto permite deixar claro que a objetividade dos fatos não nos preocupa por si só” e que “à medida que a pesquisa se desenvolve, o que mais particularmente observado, detalhado, são os comentários formulados pelo grupo de trabalho”(p. 129), uma vez que para o autor nossa pesquisa está centrada essencialmente na vivência subjetiva, de modo que nos interessamos, sobretudo pela dimensão do comentário: comentário que inclui concepções subjetivas, hipóteses sobre o porquê e como da relação vivenciada no trabalho, as interpretações, até mesmo as observações de caráter anedótico, entre outras diferentes formulações. O comentário é assim a matéria prima mesma desta “apropriação” da subjetividade dos trabalhadores. Este comentário traz consigo uma dimensão vetorial das relações (DEJOURS, 2011, p. 137).

Embora a proposta de pesquisa em psicodinâmica do trabalho apresente algumas peculiaridades, como a presença de especialista e que “uma demanda não formulada pelos interessados não poderia ser atendida” (p.125), percebe-se que a proposta de netnografia pode contribuir com o avanço nas possibilidades de entendimento da vivência subjetiva, das implicações nas relações sociais estabelecidas no trabalho, da relação prazer e sofrimento, além das formas de resistência/ sistemas de defesa engendrados pelos trabalhadores por meio dos comentários expostos nas interações virtuais feitas nas comunidades de fala.

O que se percebe é que, respeitando o guia proposto por Freitas e Leão (2011), nos seus aspectos paralinguísticos (acentuação, altura de voz, duração da elocução, entoação, tom e variação ortoépicas); aspectos extralinguísticos (expressão facial e movimento dêitico); e aspectos interacionais (alternância de código, conhecimento de mundo e *footing*) a netnografia pode trazer luzes sobre os interesses da psicodinâmica do trabalho, tornando mais contemporâneo sua metodologia, uma vez que o uso da internet não foi considerado pelos pesquisadores da disciplina dejouriana, mas que não pode ser desconsiderada como possibilidade de estudo na atualidade sobre a dimensão do comentário nas interações virtuais.

Para a realização deste estudo netnográfico, primeiramente foi identificada uma comunidade de fala que congregasse trabalhadores do setor de alojamento. Destaca-se que de acordo com Hymes (1972) *apud* Vanin (2009, p. 149), uma comunidade de fala caracteriza-se pelo agrupamento de “pessoas que compartilham regras de conduta e interpretação de fala de, pelo menos, uma variedade lingüística”, desta forma, uma comunidade de fala constitui-se por indivíduos que comungam de um mesmo jogo de linguagem, conforme Wittgenstein, sem significar necessariamente que falam um mesmo idioma.

Gumperz e Hymes (1986) acrescentam que para fazer parte de uma comunidade de fala significa que as pessoas compartilham conhecimentos significativos de situações sociais vivenciadas e tal conhecimento compartilhado vincula-se à intensidade do contato estabelecido nas redes de comunicação.

Para Milroy (2004) citado por Vanin (2009, p.150), as redes sociais são consideradas microníveis de uma comunidade de fala, uma vez que “a rede social de um indivíduo é o total de relacionamentos nos quais os indivíduos estão envolvidos”, assim, as comunidades virtuais criadas nas redes sociais têm a função de congregar indivíduos para discutirem sobre um determinado tema, expressarem seus pensamentos e sentimentos e tem-se se tornado um importante espaço de expressão.

Recuero (2005, p.12), destaca que uma comunidade representa um “grupo de pessoas que estabelecem entre si relações sociais, que permaneçam um tempo suficiente para que elas possam constituir um corpo organizado, através da comunicação mediada por computador”, tendo como principais elementos, as discussões públicas, uma vez que as pessoas se encontram e reencontram, ou que mantêm contato por meio da internet, o tempo e o sentimento.

A comunidade de fala pesquisada foi a “Escravos da Hotelaria”, que tem como *slogan* “Aqui o escravo tem voz! Somos profissionais do segmento hoteleiro brasileiro!”. Em 22 de janeiro de 2014 a comunidade apresentava 15.416 curtidas e 4.646 internautas falando sobre o



tema. Nesta comunidade são expostos alguns *post* fixos, como o “*Gororobas da Senzala*”, “*Eu me sinto assim quando...*”, “*Nós perguntamos e vocês respondem*” além de mensagens que apresentam histórias do dia a dia de trabalho no meio de hospedagem em que trabalham. Eles ainda promovem um chat denominado “TRONCO - Terapia Revitalizadora Organizada No Chat Online”, fazendo uma alusão ao castigo dado aos escravos no passado.

Para a realização deste estudo, foram identificados três *posts* que expressavam em suas interações elementos associados a relação prazer-sofrimento-estratégias defensivas que baseiam a proposta teórica da psicodinâmica do trabalho. As interações foram estudadas entre 16 de junho de 2012 a 28 de março de 2013. Em seguida foram identificadas e recortadas partes das interações para posterior análise. Depois, tais interações foram analisadas por meio do guia de análise netnográfica proposto por Freitas e Leão (2011).

Para manutenção do anonimato dos sujeitos que interagiram em cada *post*, foram definidas letras, seguidas pela sequência de números indicando a quantidade de interações consideradas na análise. Para o *post* “Crepúsculo” foi definida a letra C seguida da numeração (1, 2, 3...). Para o *post* “gororobas da senzala”, foi definida a letra G e a sequência numérica (G1, G2, G3,,). Finalmente, para o *post* “Mandamentos da Hotelaria”, definiu-se M seguida de numeração (M1, M2, M3...).

## 6. Resultados e Discussão

A proposta desta pesquisa objetiva compreender a relação prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas, apresentadas por meio de interações sociais, pelos trabalhadores do setor de alojamento por meio da etnografia da comunicação, especificamente da netnografia, no sentido de por meio dos discursos expostos. Destaca-se que o termo netnografia, foi mencionado, em 1985, pelos pesquisadores norte americanos Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sandusky & Schatz e é formado pelo neologismo (*net + ethnography*) (AMARAL, NATAL e VIANA, 2008). Vasconcelos e Araújo (2011) acrescentam que a netnografia pode ser considerada um método interpretativo, uma metodologia de estudo da internet como também uma técnica, uma ferramenta metodológica de pesquisa voltada para a comunicação mediada pelo computador – CMC e que ainda pode ser denominada como etnografia virtual ou etnografia *on line*. Neste estudo, será considerado uma técnica e as análises realizadas serão baseadas no guia proposto por Freitas e Leão (2011), considerando os aspectos paralinguísticos, extralinguísticos e interacionais.

A partir do *post* de uma cena do filme “Crepúsculo” comparando a vida de quem trabalha na hotelaria com a vida de vampiro, extraídas as postagens do período de 16/06/12 a 28/03/13, vários profissionais da área de hotelaria apresentaram suas impressões sobre o diálogo dos personagens, expondo uma identificação com sua situação profissional, conforme segue:

- |  |
|--|
| <p>C1: Hahahah verdade mesmo...tenta ser Hoteleiros aki em Londres!!!! Pior ainda...Nem dia ensolarado tem...hhahah</p> <p>C2: É irmã, estuda... faz concurso...</p> <p>C3: Bem assim mesmo. E o engraçado é que ninguem do hotel que trabalha no meu turno reclama. Acredita?</p> <p>C4: To quase da cor do Edward.....</p> <p>C5: ser hoteleiro é ser um fdp...</p> <p>C6: Por isso é que passei para noite viu. kkkkkkkkkkkkkk. Trabalha menos e não é Vampiro.</p> <p>C7: Aí é que é (??)! Só sai de noite e não de dia??? rs rs rs</p> <p>C8: isso tem cura</p> |
|--|

As interações expostas indicam a insatisfação dos trabalhadores com a organização de seu trabalho, conforme indica a variação ortoépica e a duração da elocução de H5 ao dizer que “ser hoteleiro é ser um fdp...” e quando H8 apresenta uma alternância de código, ao dizer “isso tem cura” termo mais comum para medicina, fazendo-se inferir que a hotelaria como doença, cuja ‘cura’ possível pode ser a saída do setor como aconselha H2 ao dizer “É irmã, estuda... faz concurso...” com o uso da duração da elocução como recurso para enfatizar esta alternativa.

Outro *post* que apresenta bastantes interações no período estudado é o “gororobas da senzala” em que a partir da postagem de uma foto do que foi servido para os trabalhadores pelo empreendimento do setor de alojamento, uma série de interações anedóticas, irônicas e sarcásticas expressam o tema conforme segue:

G1:Hmmmmmmmm me deu água na boca... ah, não, peraí. Isso é... isso é... strognoff? Prato delícia da escravolete T.  
G2: Estragabofe, os novatos e que se lascam sao no minino 3 meses para pegar os anticorpos da comida de hotel e o organismo aceitar essas bombas ne mesmo  
G3:Parece canjica u\_u  
G4: Afff da ate nojo  
G5:Eita, tem champignon! HUUUUUUUUUM  
G6: nosso favorito!! rs  
G7: Amoooooooooooo com ou sem batata palha!!! Ha ha há  
G8: Kkkk teve um destes semana passada  
G9: Tá feio, mas pra mim era banquete em época que eu trabalhava em uma Grande Rede que começa... ops..não posso falar! rrsrsr...  
G10: O problema eh o chicotinho.  
G11: Kkkkkk era desse jeito  
G12: Negócio feio. Eca  
G13: E certeza q seria d frango neah... Kkkk  
G14: sabor do copa???

As interações indicam um tom anedótico, até sarcástico com relação às condições de trabalho vivenciadas no ambiente de trabalho, no que se refere à qualidade da alimentação e a saúde do trabalhador do setor, como se poder constatar nas interações apresentadas nas expressões faciais e a duração da elocução como as expostas por G1 (Hmmmmmmmm me deu água na boca), G5 (tem champignon! HUUUUUUUUUM) e G7: Amoooooooooooo com ou sem batata palha!!!, percebe-se ainda que há uma consciência dos trabalhadores no que refere ao *gap* existente entre o que eles merecem como profissionais e o que é oferecido pela empresa, como indicam a variação ortoépica de G2 (*Estragabofe*, os novatos e que se lascam sao no minino 3 meses para pegar os anticorpos da comida de hotel e o organismo aceitar essas bombas ne mesmo (fulano)) além do conhecimento de mundo e a expressão facial a que remete a frase de G14 (sabor do copa???). Para quem trabalha no setor hoteleiro o termo ‘copa’ refere-se ao hotel mais tradicional, famoso e luxuoso do Brasil onde as celebridades nacionais e internacionais que visitam a cidade do Rio de Janeiro se hospedam e que já foi eleito por diversas vezes como o melhor hotel da América do Sul.

O *post* “Mandamentos da hotelaria” teve entre os dias 21 de junho a 19 setembro de 2012 várias interações. São apresentados 17 mandamentos que, segundo o texto referem-se a “coisas que não ensinam na escola aos profissionais da hotelaria”, mas que são vivenciadas pelos trabalhadores do setor. São eles:

- 1- Não terá vida pessoal, familiar ou sentimental;
- 2- Sua sanidade mental será posta em cheque antes que complete cinco anos de trabalho.
- 3- Terá gastrite, se tiver sorte. Se for como os demais, terá úlcera.
- 4- Seus cabelos ficarão brancos antes do resto da população. Se lhe sobrirem cabelos.
- 5- Não terá feriados, fins de semana ou qualquer outro tipo de folga.
- 6- Dormir será considerado período de folga, logo, não dormirá.
- 7- Happy hours serão excelentes oportunidades de ter algum tipo de contato com outras pessoas na mesma condição.
- 8- Ficará cego, mas antes sentirá muita dor de cabeça, enxaqueca ou algo que doa muito.
- 9- Terá sonhos (pesadelos???) com reservas, cancelamentos, overbookings... E, não raro, resolverá problemas de trabalho neste período.
- 10- A garrafa de café será tua melhor colega de trabalho.
- 11- A cafeína não te fará mais efeito.
- 12- Trabalho será seu assunto preferido. Talvez o único.
- 13- Exibirá olheiras como troféus de guerra.
- 14- Correrá como louco atrás de uma tarifa mais barata, para ganhar fatalmente uma comissão menor.
- 15- Trabalhará quase de graça para seus parceiros, acreditando que contará com eles em todas as dificuldades.
- 16- Amealhar algum dinheiro será a sua grande ilusão.
- 17- E, inexplicavelmente, gostarás de tudo isso....

As interações sobre os mandamentos expressam a relação prazer-sofrimento e uma identificação com as situações apresentadas em cada mandamento, conforme segue:

- M1: ISSO É COM A GENTE,!!!!kkkkkkkkkkkkkkkkkk!!!! AS CARAS DA RIQUEZA!!!!
- M2: Gente do céu.... ahahaha
- M3: Olha ai Galera, nossa vida ahah
- M4: E ainda acreditamos.....
- M5: verdade demais !!
- M6: somos iludidos..kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk
- M7: deve ter mais coisa ainda pra citar neh
- M8: Kkkkkk muito bom!!! O 9 eu tenho sempre!!!! E certeza tb só falo de trabalho!!!! Cade o dbp tomar coca cola e falando da vida alheia kkkkk bjoss saudades!!!
- M9: AMEN
- M10: é assim? Lembrei de vc no 9
- M11: Podes crer...e ainda falta muita coisa ai nessa lista...
- M12: se familiarizam CN e LF? hahaha
- M13: hahahaha... ta bem .... quem ja nao foi um dia neh?? huahauhauh
- M14: ser um dia nao é o problema.. o problema é ser todos os dias hauehauehaue
- M15: pior que é, kkkkkkkkkkk
- M16: ??
- M17: a...,presta atencao!kkkkkkkkquem trabalha em hotel,loja,etc...nao tem vida!vc conhece alguem que ja foi assim,nao lembra?kkkkkkkk
- M18: começo a me preocupar com você!
- M19: gnt... isso é meu auto retrato? kkkkk
- M20: Nossa isso esta expressa tudo q sinto, e fallta um pouko mais
- M21: e o cérebro mandarà komandos pro korpo qe não é real...
- M22: diz aí FP!!verdade ou não?!
- M23: é a pura realidade ... parabéns aos corajosos da hotelaria ... rrsrs
- M24: a nao quero mais vc assim nao

A identificação com as condições precárias e geradoras de sofrimento psíquico nos trabalhadores, conforme indicado em M1 pela altura da voz, além do que foi escrito (ISSO É COM A GENTE), M3 (nossa vida ahah), por meio da expressão facial, M5 (verdade demais !!) na entoação de exclamação. A fala de M19 (gnt... isso é meu autorretrato? kkkkk) também indica a identificação que é enfatizada pela duração da elocução e da expressão facial e riso da própria situação.

A identificação com o mandamento 9 (Terá sonhos (pesadelos???) com reservas, cancelamentos, overbookings... E, não raro, resolverá problemas de trabalho neste período), além de expressarem uma identificação maior, mas também as reverberações de sofrimento psíquico, como dito por M8 e M10.

As falas de M7 (deve ter mais coisa ainda pra citar neh), M11 (Podes crer...e ainda falta muita coisa ai nessa lista...), M14 (ser um dia nao é o problema... o problema é ser todos os dias hauehauehaue), M20 (Nossa isso esta expressa tudo q sinto, e fallta um pouko mais) indicam que o trabalho realizado pelos profissionais que interagiram no *post* como fonte de sofrimento psíquico tratado por Dejours.

Há uma certa resignação nas falas de M4 (E ainda acreditamos.....) e M6 (somos iludidos..kkk), as durações das elocuições indicam uma situação de engano sobre o trabalhar no setor de alojamento, que pode fazer com que a ligação corpo e mente precise se adaptar, como mencionado em M21 (e o cérebro mandará komandos pro korpo qe não é real...) expressas pelas variações ortoépicas e a duração da elocução demonstram.

Percebe-se como estratégia defensiva o caráter anedótico e de brincadeiras coletivas das situações vivenciadas pelos trabalhadores. A construção intersubjetiva da identidade profissional também expressa esta característica, uma vez que o próprio nome da comunidade indica que a identidade profissional está ligada à escravidão, ou seja, esta constituição identitária pode estar ligada à precarização das condições de trabalho. Já a relação prazer-sofrimento aparece em todas as falas estudadas, pois nos *post* estudados as próprias elocuições indicam que o trabalhar na hotelaria, pode gerar tanto prazer como sofrimento, conforme indicado em H3 (Bem assim mesmo. E o engraçado é que ninguem do hotel que trabalha no meu turno reclama. Acredita?); em M23 (é a pura realidade ... parabéns aos corajosos da hotelaria ... rrsrrs) e no mandamento 17, quando em busca de um entendimento da relação de prazer e sofrimento vividas no trabalho, quando declaram que “ E, inexplicavelmente, gostarás de tudo isso...”. Esta fala, pode indicar de alguma forma prazer e satisfação destes trabalhadores em fazerem parte do setor de alojamento, indicando também uma linguagem própria, que expressa um humor peculiar, que apenas o reconhece e com ele se identifica quem pertence não só a comunidade de fala estudada, mas a comunidade que congrega os trabalhadores do setor de alojamento.

Assim, fazer parte da comunidade “Escravos da Hotelaria” concede-lhes um sentimento de pertença. É um espaço de interação, de prazer e resignação, um espaço de cartase de seus sofrimentos gerados pelas condições de trabalhos a que estão expostos, como também um espaço de expressar o prazer de nela expressar seus sentimentos e significados sobre seu trabalho, quase como um espaço terapêutico, em que coletivamente tentam se ajudar.

## **7. Considerações Finais**

Ao considerar a contemporânea centralidade do trabalho na vida dos indivíduos, percebe-se que se faz necessário buscar entender este mundo e suas implicações para os trabalhadores de todas as atividades econômicas, dentre elas, o turismo. A atividade turística vem ganhando destaque no discurso do poder público como gerador de emprego e renda,

notadamente o setor de alojamento que congregava, em 2011, a ocupação da hotelaria nacional girou em torno de 69,5%, segundo informações divulgadas pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB) (MADER *et. al.*, 2012).

Desta forma, esta pesquisa objetivou compreender a relação prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas, apresentadas, baseadas na Psicodinâmica do Trabalho (PDT), proposta por Christophe Dejours, por meio de interações sociais, pelos trabalhadores do setor de alojamento, por meio da realização de uma pesquisa de abordagem qualitativa, baseada na sociolinguística interacional e na etnografia da comunicação, especificamente na proposta da netnografia de Freitas e Leão (2012) como forma de contribuir e expandir as possibilidades de estudos da PDT.

Os resultados indicam a insatisfação dos trabalhadores com a organização de seu trabalho, além de tom anedótico, até sarcástico com relação às condições de trabalho vivenciadas no ambiente de trabalho que expressam a relação prazer-sofrimento e uma identificação com as condições precárias e geradoras de sofrimento psíquico nos trabalhadores do setor de alojamento. As interações evidenciam a falta de uma estrutura cuidadora para estes trabalhadores, a alta carga de trabalho, o desequilíbrio entre tempo de trabalho e tempo livre, a possibilidade de adoecimento físico, etc. Por outro lado tais interações também mostram o espaço coletivo e o humor como instrumento “catártico” de expressão e pertencimento, trazendo sinais de satisfação e de prazer com o trabalho realizado.

De acordo com Dejours, a estratégia defensiva coletivamente expressa, ou seja, os mecanismos pelos quais os trabalhadores modificam, transformam e minimizam a percepção da realidade que gera sofrimento no trabalho (DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, 1994), conforme mencionado. Neste contexto tais estratégias baseiam-se no caráter anedótico e de brincadeiras coletivas das situações vivenciadas pelos trabalhadores. A construção intersubjetiva da identidade profissional pode está ligada à precarização das condições de trabalho, ao se considerarem “Escravos da Hotelaria”.

Assim, este estudo buscou contribuir com a ampliação de estudos sobre a relação trabalho e subjetividade no mundo do trabalho na atividade turística, especificamente o setor de alojamento. Buscou também trazer luzes sobre a possibilidade de realização de estudos netnográficos baseados em diferentes teorias, como a psicodinâmica do trabalho. Ainda como contribuição, ele visou refletir sobre a promoção de políticas de gestão de pessoas nas organizações turísticas que possibilitem um olhar mais cuidadoso sobre os trabalhadores desta atividade.

## 8. Referências Bibliográficas

- ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**. São Paulo: Boitempo, 2011.
- ANJOS, Felipe Burle dos. MENDES, Ana Magnólia. SANTOS, Adalberto Vital dos. FACAS, Emílio Peres. Trabalho prescrito, real e estratégias de mediação do sofrimento de jornalistas de um órgão público. **Revista Eletrônica Sistema & Gestão**. V. 6, n.4, a 11, p. 562-582, 2011. Disponível em: <[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=5394](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5394) >. Acesso em: 18 jan. 2014.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 3 ed. São Paulo, Cortez, 1995.
- BIRDWHISTELL, R. L. **A kinesic-linguistic exercise: the cigarette scene**. In: GUMPERZ, Jonh. J.; HYMES, D. (Eds.). *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Basil Blackwell, 1986, p.381-404.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo no Brasil: 2011-2014**. Brasília, 2011. Disponível em:<

[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Turismo\\_no\\_Brasil\\_2011\\_-\\_2014\\_sem\\_margem\\_corte.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf)>. Acesso em: 08 ago. 2013.

CARVALHO NETO, Antônio Moreira de. **Relações de Trabalho e negociação coletiva na virada do milênio**: estudo em quatro setores dinâmicos da economia brasileira. Belo Horizonte: Vozes: IRT, PUC Minas, 2001.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. vol.1, São Paulo: Paz e Terra, 2002.

DEJOURS, Christopher. **A loucura do trabalho**: estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.

\_\_\_\_\_. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34. Set/Dez, 2004. Disponível em:<[www.scielo.br/pdf/prod/v14n3/v14n3a03.pdf](http://www.scielo.br/pdf/prod/v14n3/v14n3a03.pdf)>. Acesso em: 13 jan. 2014.

\_\_\_\_\_. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**. In: CHANLAT, Jean François. O indivíduo na organização: dimensões esquecidas. Vol. 1, São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Editora Paralelo 15/ Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011.

DEJOURS, Christophe. ABDOUCHELI, Elisabeth. JAYET, Christian. **Psicodinâmica do Trabalho**: contribuições da escola dejourniana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

ERICKSON, F.; SHULTZ, J. **When is a context**: some issues and methods in the analysis of social competence. In: GREEN, J.; WALLAT, C. (Eds.). *Ethnography and language in educational settings*. New Jersey: Ablex Publishing, 1981, p.147-160.

FERNANDES, Danielle Cireno. HELAL, Diogo Henrique. **O que é precarização do trabalho?** 2010. Disponível em:< <http://gestaope.blogspot.com.br/2010/09/o-que-e-precariizacao-do-trabalho.html>>. Acesso em: 04 set. 2013.

FOSSA, Maria Ivete Trevisan. FIGHERA, Jossiele. **A dimensão comunicação nas relações de trabalho: uma abordagem Dejouriana**. XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. Set., 2005. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2005/resumos/R0660-1.pdf>>. Acesso em: 28 nov. 2011.

FRANCO, Tânia. A centralidade do trabalho na visão da psicodinâmica de Dejours. **Caderno CRH**, Salvador, v. 17, n. 41, p. 309-321. Mai/Ago, 2004. Disponível em:<<http://www.cadernocrh.ufba.br/viewarticle.php?id=23>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

FREITAS, Grayci Kelli Alexandre de. LEÃO, André Luiz Maranhão de Souza. Concepção da netnografia da comunicação: uma abordagem aplicada à pesquisa em administração. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**. PROPAD/UFPE, Recife, 2012.

FRUTOS, Flávia Pellissari Pomin. VERCESI, Cristiane. ODA, Cíntia Miyuki. Trabalho e sofrimento: interfaces entre as perspectivas Dejoursiana e da ótica cristã. XXXI Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, set., 2007. Disponível em:<[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2007/EOR/2007\\_EORC2310.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2007/EOR/2007_EORC2310.pdf)>. Acesso em: 28 nov. 2011.

GOFFMAN, Erving. **The neglected situation**. In: GUMPERZ, J. J.; HYMES, D. (Eds.). *The ethnography of communication, special issue of the American Anthropologist*, v.66, n.6, p.133-6, 1964.

\_\_\_\_\_. **Footing**. In: GOFFMAN, E. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981, p.124-59.

\_\_\_\_\_. **On face-work**, In: GOFFMAN, E. Interaction ritual: essays on face-to-face behaviour. New York: Penguin Books, 1967, p.5-46.

GUMPERZ, John. J. **The sociolinguistics of interpersonal communication**. In: GUMPERZ, J. J. Discourse strategies. Cambridge: Cambridge University Press, 1982, p.9-37.

\_\_\_\_\_. **Interactional sociolinguistics: a personal perspective**. In: SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H. E. The handbook of discourse analysis. Malden: Blackwell Publishing, 2003, p.215-228.

GUMPERZ, J. J.; HYMES, D. **Introduction**. In: GUMPERZ, J. J.; HYMES, D. (Eds.). Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication. New York: Basil Blackwell, 1986, p.1-25.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 1994.

HYMES, D. **Toward ethnographies of communication**. In: HYMES, D. Foundations in sociolinguistics: an ethnographic approach, Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1974, p.1-27.

LEÃO, André Luiz Maranhão de Souza. MELLO, Sérgio C. Benício de. **Apresentando a Etnografia da Comunicação ao Campo da Pesquisa em Administração**. I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Recife, 2007.

LESSA, Sérgio. **Mundo dos Homens**. São Paulo: Boitempo, 2002.

MADER, Ricardo. GORNI, Manuela. DI CUNTO, Kuki. FERRONI, Lauro. 2012. **Hotelaria em Números Brasil 2012**. Disponível em: <  
[http://www.fohb.com.br/pdf/hotelaria\\_em\\_numeros\\_2012.pdf](http://www.fohb.com.br/pdf/hotelaria_em_numeros_2012.pdf)>. Acesso em: 18 jul. 2013.

MARTINS, Júlia Trevisan. DOMANSKY, Rita de Cássia. CIAMPONE, Maria Helena Trench. Resenha Bibliográfica: a banalização da injustiça social. **Revista Latino Americana em Enfermagem**. Mar-abr, p. 292-293, 2006. Disponível em:<  
<http://www.scientificcircle.com/pt/22343/resenha-bibliografica-banalizacao-injustica-social/>>. Acesso em: 28 nov. 2011.

MARTINS, Ana Cláudia Alves. OLIVEIRA, Gerson. **Trabalho: Fonte de Prazer e Sofrimento e as Práticas Orientais**. Disponível em:<  
[http://www.fef.unicamp.br/feff/qvaf/livros/foruns\\_interdisciplinares\\_saude/fadiga/fadiga\\_cap16.pdf](http://www.fef.unicamp.br/feff/qvaf/livros/foruns_interdisciplinares_saude/fadiga/fadiga_cap16.pdf)>. Acesso em: 24 jan. 2014.

MERLO, Alvaro Roberto Crespo. MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2009, vol 12, n. 2, pp. 141-156. Disponível em: <  
<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25746>>. Acesso em: 12 ago. 2015.

POCHMANN, Márcio. **O Trabalho sob Fogo Cruzado: exclusão, desemprego e precarização no final do século**. São Paulo: Contexto, 2000.

RIFKIN, Jeremy. **O fim dos empregos: o contínuo crescimento do desemprego em todo mundo**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2004.

RODRIGUES, Patrícia Ferreira. ALVARO, Alex Leandro Teixeira. RONDINA, Regina. Sofrimento no trabalho na visão de Dejours. **Revista Científica Eletrônica de Psicologia**. Ano IV, N. 7. Nov, 2006. Disponível em:< <http://cac.php.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario1/trabalhos/Saude/eixo2/68karinamilanesi.pdf>>. Acesso em: 28 nov. 2011.

SENNETT, Richard. **A Corrosão do Caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SILVA, Miryam Cristina Mazieiro Vergueiro da. **Da psicopatologia a psicodinâmica do trabalho – Christophe Dejours**. 28 jul. 2013. Disponível em:< [http://www.sampoipq.org/textos/curso2/miryam2\\_2\\_2.pdf](http://www.sampoipq.org/textos/curso2/miryam2_2_2.pdf)>. Acesso em: 16 jan. 2014.

SILVA, Iraneide Pereira. **Relações de trabalho em serviços de hospitalidade**: um estudo sobre a hotelaria em Boa Viagem – Recife –PE. João Pessoa: UFPB, 2005. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal da Paraíba, 2005.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoy. **A Sociedade Pós-Industrial e o Profissional em Turismo**. 6 ed. São Paulo, Papirus, 1998.

VANIN, Aline Aver. Considerações relevantes sobre definições de ‘comunidade de fala’. *Acta Scientiarum. Language and Culture*. Maringá, v. 31, n. 2, p. 147-153, 2009. Disponível em:< <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciLangCult/article/viewFile/6367/6367>>. Acesso em: 28 jan. 2014.