

Compreender os desafios de um trabalho bem-feito: o comportamento emocional como motor de pesquisa e ferramenta de investigação¹

Understanding the challenges of a job well done: emotional behavior as a
search engine and research tool

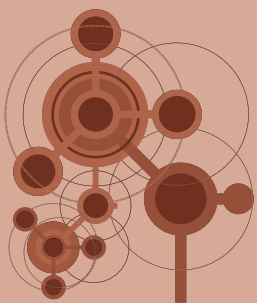
Comprender los desafíos de un trabajo bien hecho: el comportamiento
emocional como motor de búsqueda y herramienta de investigación



Isabelle Zinn

- Professora-pesquisadora na Universidade de Lausanne.
- Doutora pela Universidade de Lausanne e pela École des hautes études en sciences sociales (EHESS).
- E-mail: Isabelle.Zinn@unil.ch

¹ Uma primeira versão deste texto, com o título "Comprendre les enjeux du 'travail bien fait'. Le comportement émotionnel comme moteur de recherche et outil d'investigation", foi publicada em *Ethnographes engagé.e.s. Des implications plurielles en situation d'enquête*. Publications universitaires de Rouen et du Havre (PUHR), em 2022, sob a organização de Patrice Cohen, Anne Monjaret, Eric Rémy e Olivier Sirost. Esta versão, revista e ampliada, foi traduzida por Ângela Cristina Salgueiro Marques, com a permissão da autora.



Resumo

Este artigo parte de uma pesquisa de campo em floriculturas na Suíça e nos Estados Unidos para oferecer uma reflexão sobre o modo como a prática etnográfica “engaja” a pesquisadora, seu corpo e sua forma de perceber e compreender o que está acontecendo. Em seguida, enfoca o que esse compromisso pode revelar sobre o campo da comunicação interna, considerando a concepção de um “trabalho bem feito”. Questiona-se a diretriz da objetividade do pesquisador no campo e indaga-se sobre a existência de uma ferramenta mais adequada do que um corpo engajado para realizar uma investigação etnográfica.

PALAVRAS-CHAVE: FLORISTAS • EMOÇÕES • TRABALHO BEM FEITO • ÉTICA • ESTÉTICA.

Abstract

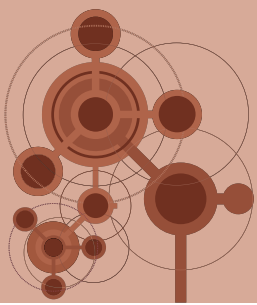
This article is based on a field survey of florists in Switzerland and United States and offers a reflection on the way ethnographic practice engages the researcher, her body and her way of perceiving and understanding what is happening. Then, it will focus on what this commitment can reveal about the field of internal communication, considering the conception of a “job well done”. It questions if the guideline that the researcher must remain “objective” in the field and raises the question if there is a better tool than a committed body to carry out an ethnographic investigation.

KEYWORDS: FLORISTS • EMOTIONS • JOB WELL DONE • ETHICS • AESTHETICS.

Resumen

Este artículo resulta de una investigación de campo en floriculturas en Suiza y en Estados Unidos y plantea una reflexión sobre cómo la práctica etnográfica compromete a la investigadora y su forma de percibir y comprender lo que está sucediendo. Luego, se enfoca en lo que este compromiso puede revelar sobre el campo de la comunicación interna considerando el desarrollo de un “trabajo bien hecho”. Se cuestiona la pauta para que el investigador mantenga la objetividad en el campo y si es posible contar con una herramienta más adecuada que un cuerpo comprometido en realizar una investigación etnográfica.

PALABRAS CLAVE: FLORISTAS • EMOCIONES • TRABAJO BIEN HECHO • ÉTICA • ESTÉTICA.



INTRODUÇÃO

Na sociologia do trabalho, quando as emoções são objeto de análise, isso ocorre principalmente a partir de dois ângulos. Uma primeira série de pesquisas diz respeito ao bem-estar ou sofrimento no trabalho, em um contexto de novas transformações administrativas e gerenciais que acarretam desafios para colaboradores e gestores. As emoções são então analisadas sob o viés da carga emocional dos trabalhadores e trabalhadoras (Fortino; Jeantet; Tcholakova, 2015). Um segundo corpus investiga o *trabalho emocional* e as maneiras pelas quais as emoções prescritas pelo empregador estruturam os mundos sociais do trabalho (Hochschild, 1979). O foco está, então, na empatia como uma emoção essencial em muitas profissões do setor de serviços (Fortino; Jeantet; Tcholakova, 2015).

Este artigo propõe outra forma de olhar para as emoções²: não são as emoções das trabalhadoras e dos trabalhadores que constituem o ponto de partida da análise, mas as minhas. A partir do meu comportamento emocional – sob a forma de um sentimento de desconforto vivenciado diante de práticas da “ética floral” que eu considerava desrespeitosas, tal como exploradas durante minha pesquisa de campo na Suíça –, pude compreender a importância que alguns floristas conferem a aspectos específicos de seu trabalho. Em vez de rejeitar essas emoções e esse engajamento corporificado e encarnado, postulo que elas devem ser analisadas a fim de identificar certos mecanismos e questões presentes nas experiências vivenciadas nos campos de investigação.

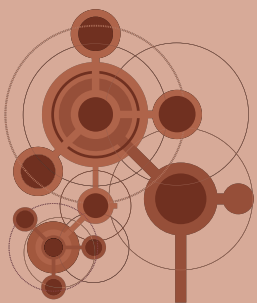
A observação participante pode, de fato, permitir que o etnógrafo se sinta próximo dos sujeitos pesquisados e compreenda o que os faz agir e reagir. A esse respeito, J. Katz (Bidet; Gayet-Viaud; Le Méner, 2013) insiste na dimensão comprometida e corporificada da pesquisa etnográfica, ou seja, a ação do corpo que permite experimentar o aspecto transcendente dos eventos observados *in situ*. Mesmo apreendendo a emoção “em primeira pessoa” (Colemans, 2015), podemos nos interessar pelo que ela revela sobre a situação em questão e colocá-la em seu contexto de enunciação. Nesse sentido, uma emoção é sempre “sobre algo” (Elster, 1995, p.38). As emoções assumem assim o papel de um modo de avaliação de um conjunto de circunstâncias e não podem ser entendidas como “simples” sensações (Watson, 1995).

Assim, considero que meu comportamento emocional constitui um fenômeno social, e penso nas emoções como “valores de conhecimento”, uma categoria de análise que nos permite compreender melhor a experiência dos outros (Colemans, 2015; Paperman, 1995). Meu comportamento emocional permite, então, tornar inteligíveis as questões e desafios da pesquisa de campo.

Este artigo discutirá como a prática etnográfica “engaja” a pesquisadora, seu corpo e sua forma de perceber e compreender o que está acontecendo. Em seguida, enfocará o que esse engajamento pode revelar sobre as questões e tensões do próprio campo (o terreno a ser pesquisado), envolvendo aqui a concepção de um “trabalho bem feito”. Para conduzir essa reflexão, proponho uma entrada concreta³: a pesquisa de campo na Suíça me levou a entender o que os floristas consideram um “trabalho bem feito”. Graças a esta socialização no local de trabalho, comecei a dar grande importância à ética floral, desenvolvendo uma apreciação semelhante àquela dos inquiridos e adotando os códigos de boa conduta em vigor.

² De modo semelhante a Fortino et al. (2015), utilizo a noção de emoções em um sentido amplo, incluindo o registro do sentimento e da vivência. Meu comportamento emocional, como será descrito adiante, não tem apenas um propósito, mas também uma tendência de ação (Elster, 1995), ou seja, um papel performativo.

³ Este artigo baseia-se na minha tese de doutoramento (Zinn, 2017), que incide sobre as práticas profissionais de floristas e açougueiras e açougueiros, observando mais particularmente os modos de organização do trabalho.



O comportamento emocional que descreverei é, assim, mediado por normas profissionais que regem os terrenos de investigação que frequentei durante três anos. Como extensão do meu trabalho de campo etnográfico sobre a profissão de florista na Suíça, confrontei-me com outro contexto ao realizar três meses de observação participante em uma floricultura em Chicago. Esse deslocamento para outro campo de investigação me permitiu perceber as particularidades das regras vigentes em um determinado local e apreender elementos de “códigos éticos” relativos ao tratamento das flores. O fato de multiplicar os campos de investigação empírica e ver como o trabalho de florista acontece em outros lugares foi muito útil para entender as questões que se apresentaram no principal terreno da pesquisa. Apresentarei ao longo do texto várias reflexões, escritas a partir de minhas anotações, para falar de um sentimento de desconforto vivenciado ao me deparar com situações em que a ética floral não se aplicava no terreno de pesquisa americano.

Minhas observações ajudaram a definir essa ética floral como um conjunto de boas práticas no tratamento das flores, destacando *o que importa* e aquilo a que os profissionais atribuem valor positivo. Mais concretamente, experimentei uma sensação de desconforto em várias ocasiões em que os floristas norte-americanos não cuidaram das flores de acordo com a ética floral, por exemplo, cortando os caules das flores com uma tesoura em vez de uma faca afiada. Sabendo que, ao agir dessa forma, as flores murchariam mais rapidamente – pois as lâminas da tesoura estrangulam o caule e, assim, é mais difícil para a planta realizar a absorção de água –, preocupava-me a qualidade dos produtos destinados à venda.

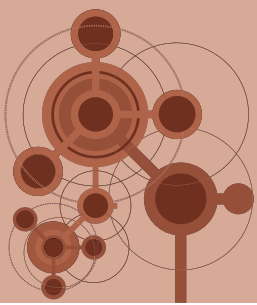
CAMPOS DE PESQUISA E A ABORDAGEM ETNOGRÁFICA

Entre 2012 e 2016, realizei uma pesquisa etnográfica na Suíça em floriculturas e escolas profissionais que formam futuros floristas. As análises baseiam-se principalmente em períodos de observação direta ou observação participante realizados nos locais de trabalho. Sempre optei por observações “a descoberto”, ou seja, revelando minha condição de pesquisadora e anunciando o objeto da investigação. O acesso aos diferentes terrenos e campos de pesquisa sempre foi obtido com facilidade: na maioria dos casos, primeiro fiz uma entrevista com uma florista, perguntando se eu poderia ir conhecer a loja para entender melhor as atividades englobadas pela profissão.

As observações foram então organizadas sob a forma de estágios e permitiram, de maneira coerente com a modalidade adotada, uma participação mais ou menos substancial nas tarefas a serem realizadas. Assumir o papel de estagiária significa aprender a trabalhar e a apropriar-se dos gestos ligados à profissão. As notas de campo foram escritas principalmente *a posteriori*, muitas vezes durante os intervalos de almoço ou à noite. Anotações instantâneas foram raras, porque eu não queria interferir nas atividades em andamento, que exigiam minha participação atenta.

A duração dos estágios variava, mas geralmente consistia em uma semana inteira na mesma floricultura, seguida, em alguns casos, de dois a três dias de visitação, a cada três semanas, às instalações, durante vários meses. Visitei sete floriculturas, quatro das quais foram objetos de observações adicionais. Além dessas observações, também realizei investigações em uma escola profissionalizante, em um mercado de flores e durante uma das edições de um concurso de flores. Com um pouco de distanciamento dessa pesquisa, noto que muitas vezes adotei o papel da “boa aluna” em meus campos: sempre me esforcei muito para realizar corretamente o trabalho que os floristas me pediram para executar. Esse aprendizado gradual das normas de “boa conduta” constitui, de certa forma, a base do desconforto sentido no trabalho de campo em contexto norte-americano.

Para completar os dados obtidos nas observações diretas, foram realizadas entrevistas com diversos atores do “ramo verde” do comércio, como floristas assalariados, donos de floriculturas, professores de escolas profissionalizantes, pessoas atuantes em associações profissionais e aprendizes. Em 2014, passei três meses em Chicago, onde realizei observações em uma floricultura de bairro, ao lado do patrão, da proprietária e de dois funcionários.



Os contextos norte-americano e suíço são claramente distintos no que diz respeito ao sistema de formação e às ofertas de aprendizagem para futuros floristas. Na Suíça, existe uma aprendizagem formalizada e regulamentada que confere, após três anos, um diploma certificado (o CFC). Embora seja legalmente possível trabalhar como florista sem esse diploma certificado, mais de 80% dos floristas suíços são qualificados desta forma (OFS, 2011).

Por outro lado, nos Estados Unidos, as fronteiras entre floristas e *leigos* são muito mais porosas. A maioria dos floristas norte-americanos adquire as sabedorias e truques do ofício (Becker, 2002) praticando-os, sem aprendizado formal. Enquanto o American Institute for Floral Designers⁴ oferece cursos individuais que conduzem a um diploma, a maioria das pessoas que trabalha como floristas não segue esse caminho. Portanto, geralmente temos trabalhadores *qualificados* de um lado, e trabalhadores *leigos* do outro. O propósito de realizar a análise a partir dos dois campos não visa uma comparação direta – e muito menos um juízo de valor em relação aos dois sistemas de formação –, mas baseia-se no que Dodier e Baszanger (1997) chamaram de etnografia combinatória. O objetivo é entender como um fenômeno se articula em função da situação ou do contexto dado.

Esta investigação faz parte de uma etnografia *abrangente*, que confere particular atenção à organização fenomenal das atividades, procurando compreender as ações sem as ler à luz de categorias previamente definidas. O principal interesse dessa forma de pesquisa é ver como os atores *montam* o mundo social. As técnicas de coleta e análise são semelhantes às do processo de indução analítica (Cefaï, 2003a; 2003b). Essa lógica de investigação, formalizada posteriormente por autores como J. Katz (2001a), deve ser entendida sobretudo como uma alternativa à abordagem hipotético-dedutiva, promovendo assim uma compreensão fenomenológica das formas de atividades e processos interacionais (Katz, 2001a).

Ao contrário das abordagens que envolvem a investigação com uma *teoria forte* (Burawoy, 1998) que deve ser testada, a abordagem indutiva nos convida a analisar o corpus de dados sem projetar imediatamente esquemas interpretativos ou explicativos pré-estabelecidos (Glaezer, 2014), deixando-nos guiar pelo próprio material, sem o forçar. Esta é uma arte de fazer tanto quanto uma técnica ou método de análise (Zinn, 2017).

Entre a ética e a estética

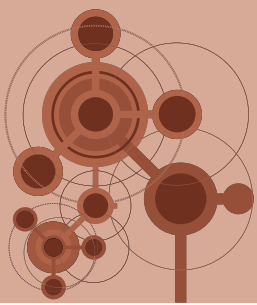
Um primeiro excerto tirado de minhas notas de campo feitas durante as observações em uma floricultura em Chicago mostra o primeiro espanto experimentado pela etnógrafa diante de uma situação inusitada.

Sequência 1: “rosas e tulipas”, Monroe Florist, 3/5/2014 (Chicago)

Pat, uma das floristas, está fazendo um buquê quando chego nos fundos da loja. Fico muito surpresa ao ver que ela combina tulipas e rosas no mesmo arranjo. Combinar esses dois tipos de flores é algo que os floristas que conheço nunca fizeram, pois as duas flores precisam de um tratamento muito diferente: se as rosas precisam de muita água para ficarem em bom estado, as tulipas, por outro lado, precisam apenas de uma pequena quantidade de água, caso contrário, elas continuam a crescer muito rapidamente, perdendo sua forma e murchando mais rapidamente. Um buquê que combina os dois tipos de flores significa, logicamente, que ou as tulipas têm muita água ou as rosas não têm o suficiente. Olho para Pat por um momento. Não digo nada, mas me sinto desconfortável pensando que sei que esse buquê não vai ficar fresco por muito tempo.

Antes de mais nada, é importante notar que não dou valor à questão de gostar ou não do buquê, ou seja, se acho bonita ou não a combinação de rosas e tulipas. Não é, portanto, uma questão de estética ou de gosto pessoal, mas sim de ética: senti-me responsável pela qualidade dos produtos e pelo fato de as flores durarem o máximo possível.

⁴ Disponível em: <https://bit.ly/3NxPfkJ>. Acesso em: 24 maio 2022.



As floristas e os floristas que conheci na Suíça fazem uma distinção clara entre os *gostos* dos clientes (e os seus próprios), considerados subjetivos, e as regras formais que indicam como um buquê deve ser confeccionado: isso também significa que não há consenso sobre o que é um buquê bonito. Enquanto as regras formalizadas incluem alguns elementos estéticos – como, por exemplo, a posição das flores em um buquê ou a variedade de cores complementares –, elas incluem principalmente códigos éticos que fornecem informações sobre como as flores devem ser tratadas para que durem tanto tempo quanto possível.

Essas técnicas são, naturalmente, ensinadas na escola profissional frequentada por floristas aprendizes durante o seu estágio na Suíça e tendem a ser um consenso entre as floristas e os floristas que conheci. Graças à minha experiência de campo na Suíça, fui apresentada a um conjunto de conhecimentos florísticos que não são colocados em prática nessa loja de Chicago. Ou seja, adquiri *habilidades de membro* de um campo profissional que são específicas de um contexto. Foi assim que o deslocamento do olhar me permitiu compreender melhor as concepções de “trabalho bem feito” dos floristas na Suíça (Zinn, 2017).

Vamos analisar com mais detalhes o excerto etnográfico que mostra Pat criando um buquê com tulipas e rosas. Em primeiro lugar, meu comportamento emocional inclui uma dimensão avaliativa do que ela faz: considero inadequada a forma como ela monta o buquê. Esse é um julgamento normativo que faço sobre seu buquê, pensando saber que sua maneira de fazer as coisas não respeita os códigos éticos. Assim, minha reação é mediada por regras profissionais que regem os espaços de trabalho que frequentei durante dois anos. A proposição de Katz (1999) de que o desvio ou discrepância de esquemas existentes produz emoção (*discrepancy from existing schemas creates emotion*) parece muito precisa para dar conta das questões conflituosas presentes nessa situação.

Meu comportamento emocional também inclui uma tendência à ação (Elster, 1995): eu gostaria de evitar que Pat combinasse os dois tipos de flores explicando a ela que isso não estava correto. Não ousou fazê-lo, como indica a sequência do excerto, dizendo a mim mesma que meu papel como etnógrafa não abrange essa maneira de reagir (chamar à responsabilidade) e o julgamento de sua prática.

Utilizar a técnica “certa” para respeitar a ética floral

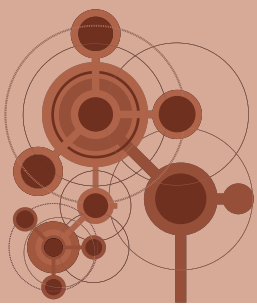
Aqui está uma segunda sequência narrativa que descreve um cenário semelhante ao anterior e que deixou a pesquisadora desconfortável.

Sequência 2: “cortar as rosas incorretamente”, Monroe Florist, 05/03/2014 (Chicago)

Scott tira o balde com as rosas brancas da câmara fria e começa a prepará-las. Ele me explica que elas devem ficar frescas pelo menos até segunda (hoje é sábado), porque eles querem usá-las para vários arranjos que precisam fazer na próxima semana. Ele as corta com uma tesoura em vez de usar uma faca afiada e, se for um corte chanfrado (estriado), o ângulo não parece afiado o suficiente (o corte parece muito mais com um corte em ângulo reto). Conversamos um pouco enquanto Scott continua seu trabalho. Estou muito hesitante em comentar, ou pelo menos perguntar com cuidado como ele corta rosas, ou qualquer coisa que possa impedi-lo de cortar caules com essa tesoura. Se Scott quer que as rosas durem o máximo possível, pensei, provavelmente deveria dizer alguma coisa. Eu não digo nada. Me mantenho em silêncio.

Mais uma vez, não me sinto *a priori* dotada de legitimidade para intervir e dizer a Scott para fazer as coisas de maneira diferente, mesmo que sinta um desconforto real. Ainda me lembro muito bem daquele dia, pois finalmente não consegui deixar passar o incômodo sem fazer um comentário:

Mais tarde, quando havia terminado outra tarefa e não tinha mais nada para fazer, perguntei a Scott: “*mhm*, você disse que as rosas deveriam ficar frescas até segunda-feira, certo? Eu poderia tentar alguma coisa, os floristas na Suíça sempre me dizem para



chanfrar as rosas para que a superfície em que absorvem a água seja a maior possível". "Sim, claro", diz Scott, ao que eu acrescento: "Quero dizer, eu não vi como você fez isso, mas uhm, deixe-me ver..."

Essa sequência mostra a que ponto eu estava preocupada com a qualidade dos produtos e o quanto queria cuidar dessas flores. Além disso, eu me senti mais confortável trapaceando um pouco, ao dizer que não tinha visto como Scott havia preparado as rosas. Esse ardil tanto preservou meu status de estagiária quanto evitou que Scott "perdesse a face" (Goffman, 1989; 1991)⁵.

Ver Scott usar tesoura me deixou desconfortável, porque, até onde eu sei, as hastes devem ser cortadas sem esmagar os túbulos internos – um corte chanfrado com uma faca e respeitando um determinado ângulo seria mais apropriado naquele caso. O desconforto que senti é, portanto, devido ao gesto errado que foi realizado diante dos meus olhos. Essa sequência indica que é preciso a técnica "certa" para respeitar a ética floral.

Entender o "trabalho bem feito"

Aqui está um último excerto etnográfico derivado de um dos meus trabalhos de campo na Suíça e que mostra a importância que Marielle confere à ética floral.

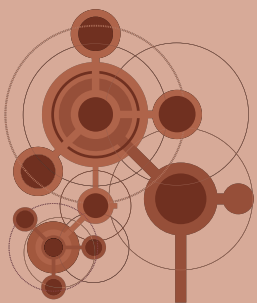
Sequência 3: "pétalas supérfluas", Paradis Fleurs, 24/09/2013

Uma cliente na casa dos 50 anos, alta e bem vestida, quer comprar três rosas e faz questão de escolhê-las por si mesma. Ela escolhe o tipo de rosa que mais gosta, só que, de acordo com sua opinião, há muitas pétalas pequenas no fundo do botão, em seu bojo: "acho feio", afirma ela. Marielle diz a ela que esse tipo de rosa naturalmente tem essas pétalas, e explica – mantendo-se muito educada – que, como florista, ela acharia uma pena retirá-las porque fazem parte da flor: "Se você realmente não gosta dessas pétalas, prefiro sugerir outro tipo de rosa que não as tenha". A cliente a interrompe: "Não, não, eu quero essa, e bem, não sou florista e não gosto disso". Marielle acaba retirando uma pétala atrás da outra, conforme a cliente pediu. Eu vejo em seu rosto que ela não está feliz.

Às vezes encontrar um equilíbrio entre *serviço* e *servidão* (Jeantet, 2003) é difícil para as floristas e os floristas, já que certos clientes impõem sua opinião de forma muito determinada. Marielle tenta convencer a cliente em questão empregando um argumento que associa a uma ética de trabalho: em primeiro lugar, ela não contradiz a cliente ao responder que as pétalas são bonitas. Em seguida, ao dizer que "as pétalas são uma parte natural da flor", ela se refere a certa dignidade natural do produto, que deve guardar essas pétalas. Por fim, a resposta da cliente, "não sou florista e não gosto disso", indica, em minha opinião, que a cliente se opõe ao *know-how* da florista, baseado na ética, alegando e reivindicando seu gosto pessoal.

O resultado é que a cliente se impõe e exige que Marielle retire as pétalas "supérfluas". Nesse caso específico, elaborar um argumento ético não surtiu o efeito desejado. Marielle entrou, a contragosto, em um registro de servidão (Jeantet, 2003) e acabou fazendo o que lhe foi pedido. Podemos então nos perguntar se, para evitar esse registro, Marielle deveria ter exposto com mais clareza a expertise que possui como especialista em flores. Ou seja, opor-se à resistência da cliente reivindicando um elemento que se enquadra no que chamo de ética floral: o fato de remover as pétalas da rosa resultará em um murchamento precoce da flor. Eu também discuti essa situação com Marielle. Ela me disse que pretendia explicar à cliente que a rosa murcharia mais rápido, mas desistiu porque a cliente havia bruscamente reprimido a sua palavra.

⁵ Erving Goffman (1999) utiliza a expressão "perder a face" para caracterizar situações de embaraço social, nas quais a performance de um sujeito diante de outros faz que se sinta envergonhado. Um comportamento analisado como inadequado pode corroer as imagens positivas projetadas sobre si mesmo, acarretando o descrédito social e o estigma. Assim, os sujeitos agem protegendo sua face, seu estatuto social, regulando o que revelam e o que escondem nas situações interativas.



Retorno agora ao meu comportamento emocional diante de práticas consideradas incompatíveis com a ética floral. Embora em princípio não seja apropriado emitir um julgamento normativo sobre as práticas dos sujeitos pesquisados, minha reação emocional, conforme descrita, mostrou-se útil para compreender a noção de “trabalho bem feito” e, assim, entender ao que os profissionais atribuem um valor positivo. Minha reação também é mediada pelas regras profissionais em vigor nos espaços profissionais suíços que frequentei durante três anos.

Fazer uma pesquisa etnográfica não deve significar permanecer neutro e objetivo diante do que está acontecendo. Ao contrário, aceitar se deixar impressionar e ser afetado (Favret-Saada, 1977), bem como mergulhar nos acontecimentos trazidos pelo trabalho de campo, são ferramentas de investigação e impulsionam o pesquisador a imergir no que está acontecendo no terreno em que se encontra, junto com os sujeitos pesquisados e enredados em suas interações. O espanto, a preocupação e a sensação de desconforto que o etnógrafo sente são, assim, fatores que podem se tornar motores de busca para os próximos passos da investigação.

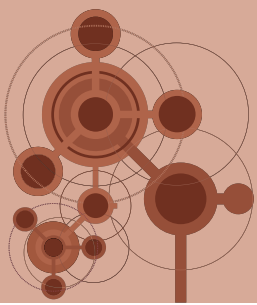
CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de uma análise do meu comportamento emocional – na forma de um sentimento de desconforto diante de práticas que julguei inadequadas à ética floral – pude compreender a importância que certos floristas atribuem a aspectos específicos de seu trabalho. Desviar meu olhar permitiu apreender essas concepções divergentes de “um trabalho bem feito”. Hochschild (1979, p.15) afirma que “as regras do sentimento refletem a pertença social”: a imersão nos diferentes campos de pesquisa suíços teve o efeito de desenvolver apreciações e habilidades semelhantes àquelas dos sujeitos pesquisados. Graças à minha experiência de campo em floricultura na Suíça, domino o conhecimento prático que me permite respeitar a ética floral. Tal percurso me coloca em uma situação de desconforto diante de floristas que não possuem essa expertise. É assim que posso considerar a emoção sentida nessas situações como resultado de um confronto com novos terrenos, regidos por outras normas e regras. O espanto e depois o desconforto sentido na pesquisa de campo em Chicago é experimentado vis-à-vis dos floristas.

Não quis oferecer uma análise da minha reação como um comportamento “instintivo”, mas como expressão de um conjunto de valores ou de formatos padrão de atividade (Goffman, 1989, p.307). Partindo do meu comportamento emocional, o objetivo não foi, portanto, proporcionar uma introspecção sobre os estados de espírito do etnógrafo em detrimento do que os sujeitos pesquisados vivenciam; pelo contrário, meu comportamento emocional na pesquisa de campo não interessa como objeto de estudo por si só, mas pelo que revela sobre o objeto de investigação, a saber, uma concepção divergente de “trabalho bem feito”. Emerson e seus colegas avançam sobre esse assunto: “um etnógrafo sensível baseia-se em suas próprias reações para identificar os problemas que podem ser importantes para os pesquisados [...]” (Emerson; Fretz; Shaw, 1995, p.29). É nesse sentido que uma reação emocional constitui um dado luminoso de reflexão (Katz, 2001b).

Por fim, a partir do exposto, pode-se indagar sobre três elementos mais gerais que estão no cerne da prática etnográfica e refletir sobre alguns *truques* que o etnógrafo pode implementar para realizar sua investigação: a distância “certa” e “justa” com o espaço da pesquisa de campo e com os sujeitos pesquisados (relação de investigação); reflexividade (papel do etnógrafo); e rigor científico. Quanto ao primeiro elemento, não é fácil, pelo menos no caso dos floristas, emitir um juízo normativo sobre as práticas dos pesquisados.

Por outro lado, teria sido interessante confrontar os floristas de Chicago com essa ética floral, não para lhes dizer como deveriam fazer seu trabalho – e menos ainda para mostrar que o etnógrafo domina a “boa técnica” –, mas para discutir as questões identificadas e, assim, compreender melhor as concepções de “trabalho bem feito” que diferem de um contexto



para outro. Na minha opinião, é desejável estabelecer uma ligação com os participantes da pesquisa e partilhar a sua experiência com eles.

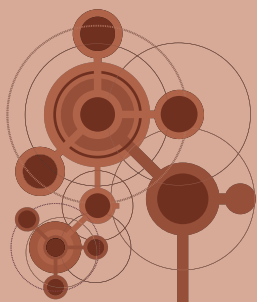
É até possível imaginar e praticar a verificação entre membros: submeter elementos de análise e, por que não, as emoções sentidas, à apreciação dos sujeitos que colaboraram com a pesquisa para testar suas ressonâncias, desenvolver e refinar a análise. Em relação ao segundo elemento: para além das emoções, este cenário também levanta questões sobre o empenho do etnógrafo e as tensões que resultam dos diferentes pertencimentos de campo (*field memberships*) que podemos ter: se sou claramente uma *outsider* (e não uma florista), estou familiarizada com um bom número de técnicas e gestos graças à minha experiência como estagiária em outras floriculturas às quais me vinculei.

O papel da “boa aluna” – o desejo de fazer corretamente o trabalho que as floristas e os floristas me pediam – fez que eu nunca imaginasse que poderia testar suas reações, por exemplo, realizando certos gestos incorretamente. Sem querer dizer que é necessariamente apropriado produzir “experiências de desestabilização”, utilizadas por H. Garfinkel (1967)⁶, observo que às vezes seria interessante adotar vários tipos de comportamentos durante uma investigação etnográfica de longo prazo, a fim de analisar as reações dos sujeitos pesquisados. Enfim, essa imposição de permanecer “objetiva”, que muitas vezes se materializa sob a forma de advertência e que ainda é ensinada a jovens etnógrafos (pelo menos na sociologia), não faz sentido. Deve-se, de fato, perguntar se existe uma ferramenta melhor do que um corpo engajado e afetado para realizar uma investigação etnográfica bem feita.

REFERÊNCIAS

- BECKER, Howard S. *Les ficelles du métier. comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris: La Découverte, 2002.
- BIDET, Alexandra; GAYET-VIAUD, Carole; LE MÉNER, Erwan. L'ethnographie en trois dimensions. Entrevistado: Jack Katz. *La vie des idées*, Paris, 21 maio 2013. Disponível em: <https://bit.ly/3LJnDI6>. Acesso em: 19 maio 2022.
- BURAWOY, Michael. The extended case method. *Sociological Theory*, Washington, DC, v.16, n.1, p.4-33, 1998.
- CEFAÏ, Daniel, La renaissance des méthodes qualitatives en sociologie: présentation. In: CEFAÏ, Daniel (org.). *L'enquête de terrain*. Paris: La Découverte, 2003a. p.310-339.
- CEFAÏ, Daniel. L'enquête de terrain en sciences sociales. In: CEFAÏ, Daniel (org.), *L'enquête de terrain*. Paris: La Découverte, 2003b. p.465-615.
- COLEMANS, Julie. Ce que les émotions font faire aux professionnels du droit: Jalons pour une approche praxéologique des expressions émotionnelles dans la sphère judiciaire. *Social Science Information*, Paris, v.54, n.4, p.525-542, 2015.
- DODIER, Nicolas; BASZANGER Isabelle. Totalisation et altérité dans l'enquête ethnographique. *Revue Française de Sociologie*, Paris, v.38, n.1, p.37-66, 1997.

⁶ Experiências de desestabilização são definidas por J. Heritage (1987, p.233) da seguinte maneira: “a ideia aqui é experimentar interações sociais comuns para destacar os processos que estão em ação, tornando-as ‘normais’; em geral é um conceito projetado para quebrar as regras de um papel social não declarado para estudá-las”.



ELSTER, Jon. Rationalité, émotions et normes sociales. *In*: PAPERMAN, Patricia; OGIEN, Ruwen (org.). *La couleur des pensées. Sentiments, émotions, intentions*. Paris: École des hautes études en sciences sociales, 1995. p.33-64.

EMERSON, Robert M.; FRETZ, Rachel I.; SHAW, Linda L. *Writing ethnographic fieldnotes*. Chicago: University of Chicago Press, 1995.

FAVRET-SAADA, Jeanne. *Les mots, la mort, les sorts*. Paris: Gallimard, 1977.

FORTINO, Sabine; JEANTET, Aurélie; TCHOLAKOVA, Albena. Emotions au travail, travail des émotions. *La nouvelle revue du travail*, Paris, n.6, 2015.

GARFINKEL, Harold. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1967.

GLAESER, Andreas. Hermeneutic institutionalism: towards a new synthesis. *Qualitative Sociology*, v.37, n.2, p.207-241, 2014.

GOFFMAN, Erving. *Les cadres de l'expérience*. Paris: Les éditions de Minuit, 1991.

GOFFMAN, Erving. Répliques à Denzin et Keller. *In*: CASTEL, Robert; COSNIER, Jacques; JOSEPH, Isaac (org.). *Le parler frais d'Erving Goffman*. Paris: Les Éditions de Minuit, 1989. p.143-149.

GOFFMAN, Erving. *Os momentos e os seus homens*. Lisboa: Relógio D'Água, 1999.

HERITAGE, John. Ethnomethodology. *In*: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan (org.). *Social Theory Today*. Cambridge: Polity Press, 1987. p.224-272.

HOCHSCHILD, Arlie R. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, Chicago, v.85, n.3, p.551-575, 1979.

JEANTET, Aurélie. «À votre service!» La relation de service comme rapport social. *Sociologie du Travail*, Paris, v.45, n.2, p.191-209, 2003.

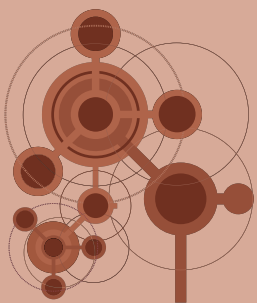
KATZ, Jack. *How emotions work*. Chicago: The University of Chicago Press, 1999.

KATZ, Jack. Analytic induction. *In*: SMELSER, Neil J.; BALTES, Paul B. (org.). *International Encyclopedia of Social & Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier, 2001. p.136-142.

KATZ, Jack. From how to why: on luminous description and casual inference in Ethnography (part 1). *Ethnography*, [s.l.], v.2, n.4, p.443-473, 2001.

OFFICE FÉDÉRALE DE LA STATISTIQUE. *Erwerbstätige nach Geschlecht sowie beruflicher Tätigkeit und höchster abgeschlossener Ausbildung (aggregiert) sowie Fünf jahres altersklassen, 1970-2000*. Neuchâtel: OFS, 2011.

PAPERMAN, Patricia. L'absence d'émotion comme offense. *In*: PAPERMAN, Patricia; OGIEN, Ruwen (org.). *La couleur des pensées. Sentiments, émotions, intentions*. Paris: École des hautes études en sciences sociales, 1995, p.175-196.



WATSON, Rodney. Angoisse dans la 42e rue. *In*: PAPERMAN, Patricia; OGIEN, Ruwen (org.). *La couleur des pensées*. Sentiments, émotions, intentions. Paris: École des hautes études en sciences sociales, 1995. p.197-216.

ZINN, Isabelle. *Les métiers de la viande et des fleurs*. Ethnographier le genre au travail. 2017. Tese (Doutorado em Sociologia) – Université de Lausanne, Lausanne, 2017.

Artigo recebido em 14.04.2022 e aprovado em 15.04.2022