

## RÉSUMÉS

Traductions : Tine MANVOUTOUKA (anglais)

Ana Luiza CORREA-TELLES (portugais)

### **Práticas discursivas e renormalização na atividade de trabalho de operadoras de telemarketing**

*Silma Ramos Coimbra Mendes*

Este artigo tem por objetivo refletir sobre a atividade de trabalho de operadoras de telemarketing em empresa de pesquisa de mercado. Frente às infidelidades do meio, as operadoras buscam recriá-lo, através da gestão singular das microvariabilidades (Schwartz e Durrive, 2010) e da renormalização da atividade: leem e compartilham livros de ficção em ambiente de trabalho. A atividade de trabalho, recuperada por meio de entrevista realizada pela pesquisadora com uma operadora, permitiu observar, nesse *vivido*, a constituição de uma comunidade discursiva (Maingueneau, 1997; 2006) que, “cimentada” por tal prática discursiva, torna mais *vivível* a atividade que realiza (Schwartz, 2011).

Palavras-chave: Renormalização, Linguagem e trabalho, Telemarketing, Comunidade discursiva

### **Pratiques discursives et renormalisation dans l'activité de travail d'opérateurs en télémarketing**

Cet article a pour but de réfléchir sur l'activité de travail de téléopératrices dans un institut d'études de marché. À partir d'un entretien avec une téléopératrice, on a retenu que ces professionnelles de télémarketing cherchent à recréer leur activité pour faire face aux « infidélités » du milieu à l'aide de la gestion singulière des microvariabilités (Schwartz et Durrive, 2010) et des renormalisations (Schwartz, 2011): elles y lisent et échangent des livres de fiction. Les résultats montrent qu'il y a dans ce vécu la constitution d'une communauté discursive (Maingueneau, 1997 ; 2006) qui, « cimentée » par une telle pratique, met en lumière cette activité.

Mots-clés : Renormalisation, Langage et travail, Communauté discursive, Télémarketing

### **Discourse practices and renormalisation of the activity of telemarketing operators**

This paper discusses the working activity of telemarketing operators in a market research institute. Facing the infidelities of their work environment, the operators manage the micro-variability of this environment (Schwartz and Durrive, 2010) and create a unique experience of renormalisation (Schwartz, 2010): they read and share fiction books at their workplace. In order to recapture the work experience, the researcher interviewed one operator. In this “lived-experience”, a discourse community (Maingueneau, 1997; 2006), “cemented” by such practices, makes the activity more “liveable” (Schwartz, 2011) and sheds light on the activity that is carried out.

Keywords: Renormalisation, Language and work, Discursive community, Telemarketing

### **L'éthique des affaires : une ré-humanisation des entreprises ? Une lecture à partir de la philosophie du vivant de Canguilhem**

*Christine Noël et Raphaël Pasqualini*

L'objet de cet article est d'interroger la conception de l'homme et de son rapport au travail sous-jacente au processus de formalisation éthique tel qu'il est à l'œuvre dans les organisations modernes afin d'évaluer ses conséquences potentielles. Pour ce faire, nous utilisons la philosophie du vivant de Georges Canguilhem, relativement peu connue et utilisée par les spécialistes en gestion, comme une grille de lecture.

Mots-clés : Normes, Normativité, Éthique d'entreprise, Santé

### **Business ethics: a way to conciliate humanization and work? What we can learn from Canguilhem's philosophy**

This paper aims to investigate on man's and more precisely working man's conception at work in business ethics in order to evaluate its potential risks. For this goal, we use Georges Canguilhem's philosophy of life, which is not often used in management literature as a reading grid.

Keywords: Norms, Normativity, Business ethics, Health

### **A ética dos negócios: uma re-humanização das empresas?**

#### **Uma leitura a partir da filosofia do vivente de Canguilhem**

O objeto deste artigo é o questionamento da concepção do homem e de sua relação ao trabalho subjacente ao processo de formalização ética, tal como ele acontece nas organizações modernas, com o objetivo de avaliar suas consequências potenciais. Para isto nós utilizaremos a filosofia do vivente de Georges Canguilhem, relativamente pouco conhecida e utilizada pelos especialistas de gestão enquanto quadro de leitura.

Palavras-chave: Normas, Normatividade, Ética da empresa, Saúde

### **As dramáticas do uso de si de um jovem empreendedor**

*Vívian Cristina Rio Stella*

Jovens empreendedores têm procurado implantar novas práticas de gestão. Mas qual a motivação para essas inovações? O objetivo deste artigo é apreender as dramáticas do uso de si por si e pelos outros (Schwartz, 2010), pela análise de verbalizações feitas por um jovem empreendedor em uma entrevista. Pautados pela abordagem ergológica, podemos (i) observar como o debate de valores e as dramáticas do uso de si emergem fortemente em seu discurso e (ii) afirmar que o empreendedor procura criar novos prescritos em seu empreendimento para evitar replicar sofrimentos no trabalho pelos quais passou em outros ambientes profissionais.

Palavras-chave: Empreendedor, Ergologia, Atividade de trabalho, Dramáticas do uso de si, Novos prescritos

### **Les dramatiques d'usage de soi d'un jeune entrepreneur**

De jeunes entrepreneurs cherchent des moyens pour implanter de nouvelles pratiques de gestion. Mais une question s'impose : quelle est la motivation pour ces innovations? Cet article a pour but d'appréhender les dramatiques d'usage de soi, par soi et par les autres (Schwartz, 2010), à partir de l'analyse d'un entretien semi-structuré avec un jeune entrepreneur. À partir d'une approche ergologique, on peut (i) observer de quelle manière le débat de normes et les dramatiques d'usage de soi émergent dans son discours et (ii) affirmer

que l'entrepreneur cherche à créer de nouvelles prescriptions dans son entreprise pour éviter la répétition des contraintes vécues dans d'autres milieux de travail.

Mots-clés : Entrepreneur, Ergologie, Activité de travail, Dramatiques d'usage de soi, Nouvelles prescriptions

### **Dramatic use of self of a young entrepreneur**

Young entrepreneurs have sought to implement new management practices, but it is important to ask about the reasons for these innovations. This article aims to comprehend the dramatic use of self (Schwartz, 2010), through an interview that was conducted with a young entrepreneur. Basing our theoretical framework on an ergologic approach, we can (i) observe how the debate on values and the dramatic use of self strongly emerge in his speech and (ii) affirm that the entrepreneur seeks to establish new prescriptions in his company in order to avoid the repetition of suffering he had experienced at work in other professional environments.

Keywords: Entrepreneurs, Ergology, Work activity, Dramatic use of self, New prescriptions

### **Entre épistémologie et ergologie.**

#### **La vie, un angle mort pour la science ?**

*Laurent Ménégoz*

Ce texte fait suite à celui écrit par Yves Schwartz à Tlemcen en octobre 2013. Il propose une réflexion sur la capacité, voire l'incapacité, de la science à prendre en compte la dimension du vivant. Si l'incapacité devait être réelle, alors quelles sont les perspectives qui s'ouvrent à la réflexion ? Sans répondre directement à cette question, nous avons tenté de l'argumenter, de la structurer, afin de disposer d'une base consolidée pour des réflexions à venir. La posture ergologique, la reprise du débat sur le vitalisme, nous paraissent alors gagner une forte pertinence.

Mots-clés : Épistémologie, Ergologie, Vitalisme, Stress

### **Between epistemology and ergology. Life, a blind side for science?**

This text follows up on the one written by Yves Schwartz at Tlemcen in October 2013. It offers a reflection on the capacity, or the incapacity of science to take into account the living dimension. If the incapacity were true, then what are the perspectives for reflection? Without answering directly this question, we have tried to argue and to structure it, in order to provide a solid base for upcoming reflections. The ergologic posture and the debate on vitalism seem in that case of great relevance.

Keywords: Epistemology, Ergology, Vitalism, Stress

### **Entre epistemologia e ergologia. A vida, um ângulo morto para a ciência?**

Este texto dá prosseguimento ao texto escrito por Yves Schwartz à Tlemcen em outubro de 2013. Ele propõe uma reflexão sobre a capacidade, ou sobre a incapacidade da ciência de considerar a dimensão do vivente. Se a incapacidade for uma realidade, quais seriam então as perspectivas que se apresentam para a reflexão? Sem responder diretamente a esta questão, nós tentamos argumentar, estruturar, afim de dispor de uma base consolidada para as reflexões futuras. A postura ergológica, a retomada do debate sobre o vitalismo, nos parecem então bastante pertinentes.

Palavras-chave: Epistemologia, Ergologia, Vitalismo, Stress

### **Services à la Personne : le marché avant le sujet ?**

*Jean-Pierre Pesce*

Au carrefour de tendances longues de nos sociétés, des évolutions démographiques, sociologiques et économiques (allongement de la durée de la vie, évolutions de la famille, urbanisation, dynamiques de genre, évolution des consommations ...), le secteur des « Services à la Personne » connaît une croissance remarquable, génère des emplois « durables non délocalisables », des flux financiers et de nouveaux marchés. Issus de la servitude et de la domesticité, les métiers de ce secteur sont confrontés à des exigences brutales de gestion et à une inflation de normes qui conduisent à une approche où le sujet, devenu

client, pourtant co-constructeur du service dans le lieu de son intimité, devient invisible.

Mots-clés : Services à la personne, Aide à domicile, Sujet, Dynamique du don

### **Caring professions: market before subject?**

At the crossroads of long trends of our societies, of demographic, social and economic evolutions (lengthening of life, family changes, urbanization, gender dynamics, evolution of consumption...), the sector of caring professions experiences remarkable growth, generates “sustainable and not to be relocated” jobs, financial flows and new markets. From bondage and domestic work, jobs in this sector are facing hard requests of management and high standards that lead to an approach where the subject - became a client - yet co-builder of the service in the place of his intimacy, becomes invisible.

Keywords: Caring professions, Home help, Subject, Gift dynamic

### **Serviços domésticos : o mercado acima do sujeito ?**

No cruzamento das grandes tendências de nossas sociedades, das evoluções demográficas, sociológicas e econômicas (aumento da perspectiva de vida, evoluções da família, urbanização, dinâmicas de gênero, evoluções dos modos de consumo...), o setor dos “Serviços Domésticos” têm tido um crescimento remarcável, gerado empregos “duráveis e não deslocalizáveis”, fluxos financeiros e novos mercados. Oriundos da servitude e do âmbito doméstico, as profissões deste setor são confrontadas a exigências brutais de gestão e a uma inflação de normas que conduzem a uma abordagem onde o sujeito, tornado cliente, apesar de co-contrutor do serviço no espaço da sua intimidade, se torna invisível.

Palavras-chave: Serviços domésticos, Ajuda a domicílio, Sujeito, Dinâmica do dom

### **“É um trabalho, mas é uma devoção”**

*Anatiana Alves do Nascimento com Ana Yara Paulino*

O que é trabalhar nas atividades bancárias? O que sentem e como reagem os trabalhadores e as trabalhadoras frente a metas abusivas a

atingir, extensão da jornada de trabalho, solicitações não-éticas de chefias, falta de solidariedade entre os colegas? Anatiana nos traz seu testemunho nessa atividade de trabalho e nas denúncias, lutas e greves encaminhadas pelo sindicato na defesa dos direitos trabalhistas, direitos humanos e da vida dos trabalhadores bancários.

Palavras-chave: Trabalho bancário, Trabalho sindical, Assédio moral, Sofrimento no trabalho, Solidariedade entre trabalhadores

**“C’est un travail, mais c’est aussi une dévotion”**

Qu’est-ce que travailler dans le secteur bancaire ? Que ressentent et comment réagissent les travailleurs et travailleuses face aux objectifs démesurés à atteindre, à la durée de la journée de travail, aux exigences de la hiérarchie qui heurtent l’éthique, au manque de solidarité entre collègues ? Anatiana nous livre son témoignage sur cette activité de travail et sur les dénonciations, luttas et grèves menées par le syndicat pour la défense des droits du travail, des droits de l’Homme et de la vie des travailleurs de la banque.

Mots-clés : Travail dans le secteur bancaire, Travail syndical, Harcèlement moral, Souffrance au travail, Solidarité entre travailleurs

**“It’s a job, but also a devotion”**

What is to work in banking activities? What do those workers feel and how do they react in front of abusive goals to reach, extension of work time, unethical demands of boss, lack of solidarity among peers? Anatiana brings us her testimony concerning this work activity and also concerning the complaints, fights and strikes conducted by the labor union to defend labor rights, human rights and the bank workers’ right of living.

Keywords : Bank worker, Labor union worker, Moral harassment, Suffering at work, Workers' solidarity