

TRABALHO EMOCIONAL E BEM ESTAR: UMA RELAÇÃO IMPORTANTE PARA O CONTEXTO PROFISSIONAL

EMOTIONAL WORK AND WELL BEING: AN IMPORTANT RELATIONSHIP FOR THE PROFESSIONAL CONTEXT

Lília Bittencourt Silva¹**RESUMO**

A compreensão de como os trabalhadores expressam emoções e as regulam numa grande variedade de situações laborais tem se afirmado como tópico relevante nas discussões científicas. O trabalho emocional é entendido como o esforço dos trabalhadores em expressar emoções não espontâneas com o intuito de atender às regras de expressão emocional da organização e da ocupação. O objetivo desse estudo é analisar um modelo conceitual do fenômeno trabalho emocional e a importante relação entre o trabalho emocional e o bem estar. No modelo analisado, o trabalho emocional integra duas facetas. A primeira faceta é o trabalho emocional focado no trabalho, e, a segunda é o trabalho emocional focado no trabalhador. A primeira se refere à percepção das demandas emocionais de trabalho de uma ocupação ou profissão, e a segunda faceta se refere ao uso das estratégias individuais adotadas pelo trabalhador para regular suas emoções.

Palavras-chave: Emoções. Trabalho. Bem estar

ABSTRACT

Understanding how workers express emotions and regulate them in a wide variety of work situations has become a relevant topic in scientific discussions. Emotional work is understood as the effort of workers to express non-spontaneous emotions in order to comply with the organization's and occupation's rules of emotional expression. The aim of this study is to analyze a conceptual model of the phenomenon of emotional work and the important relationship between emotional work and well-being. In the analyzed model, emotional work integrates two facets. The first facet is work-focused emotional work, and the second is worker-focused emotional work. The first refers to the perception of the emotional demands of work of an occupation or profession, and the second facet refers to the use of individual strategies adopted by the worker to regulate their emotions.

Keywords: Emotions. Work. Well-being

¹ Doutorado em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia, Brasil(2021)
Professora doutora do Centro Universitário Regional do Brasil - Salvador BA, Brasil

1 INTRODUÇÃO

As emoções no trabalho têm se afirmado, nas últimas décadas, como tópico relevante nas discussões científicas. O crescente interesse deve-se à necessidade de compreender como os trabalhadores expressam emoções e as regulam numa grande variedade de situações laborais, e como essas emoções podem influenciar o bem estar no trabalho (Niven, Sprigg, & Armitage, 2012). Gondim (2015) elenca três dimensões das emoções: dimensão adaptativa, quando as emoções preparam o corpo e a mente para agir; dimensão social, quando ajuda na comunicação de estados internos e nos processos de relacionamento interpessoal; e a dimensão motivacional, quando a emoção ativa e orienta o comportamento a atingir.

Izard (2010) considera que as emoções derivam da integração de componentes fisiológicos, cognitivos e subjetivos. Miguel (2015), corroborou essa ideia ao considerar a cognição (interpretação) como um reflexo do histórico de vida, das experiências individuais, sociais e, portanto, da forma como o homem percebe o mundo. Segundo esse autor, se o evento tem valor afetivo, podem ocorrer estas possíveis reações: afetos subjetivos (impressão subjetiva); mudanças corporais típicas do sistema nervoso autônomo (alterações fisiológicas), como sudorese, dilatação das pupilas ou alteração do batimento cardíaco e da respiração; um grupo de reações comportamentais (comportamento expresso), que inclui desde expressões faciais, vocais, alterações na postura, até movimentação.

O construto trabalho emocional, evidenciado pela primeira vez nos trabalhos de Hochschild (1979, 1983), é definido como o esforço dos trabalhadores em expressar emoções não espontâneas com o intuito de atender às regras de expressão emocional da organização e da ocupação. Diante do exposto, o objetivo desse estudo é analisar um modelo conceitual do fenômeno trabalho emocional proposto pelos teóricos Brotheridge e Lee (2002) e a importante relação entre o trabalho emocional e o bem estar.

2 DESENVOLVIMENTO

No modelo proposto por Brotheridge e Lee (2002), o trabalho emocional integra duas facetas. A primeira faceta é o trabalho emocional focado no trabalho (*job-focused emotional labor*), e a segunda é o trabalho emocional focado no trabalhador (*employee-focused emotional labor*). A primeira se refere à percepção das demandas emocionais de trabalho de uma ocupação

ou profissão, e a segunda faceta se refere ao uso das estratégias individuais adotadas pelo trabalhador para regular suas emoções.

A faceta das demandas emocionais de trabalho apresenta quatro dimensões: a *frequência* e a *duração* das interações com outras pessoas; e a *intensidade* e a *variedade* das expressões emocionais requeridas pelo trabalho (Brotheridge & Grandey, 2002). A faceta da estratégia individual de regulação emocional enfatiza o modo como os trabalhadores processam a regulação de emoções resultantes das demandas emocionais do trabalho (Brotheridge & Grandey, 2002) e está dividida em duas dimensões: ação superficial (*surface acting*) e ação profunda (*deep acting*).

A *ação superficial* consiste na expressão de uma emoção não consonante à emoção sentida, e a *ação profunda* consiste na modificação da emoção sentida de forma a fazê-la convergir com a emoção expressa (Brotheridge & Lee, 2002). Estudos empíricos sinalizam que a ação superficial se associa negativamente e a ação profunda positivamente em relação à satisfação no trabalho (Chou, Hecker & Martin, 2012; Hülsheger & Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et al., 2013), ao bem estar no trabalho (Srivastava, Tamir, McGonigal, John & Gross, 2009), ao engajamento no trabalho (Lu & Guy, 2014) e ao suporte organizacional (Chou, Hecker & Martin, 2012).

O trabalho emocional gera diferentes efeitos sobre a experiência emocional dos indivíduos nas organizações, mas não há consenso acerca dos impactos do trabalho emocional em variados contextos (Gondim & Borges-Andrade, 2009). Ou seja, o trabalho emocional pode influenciar tanto positiva (Grandey & Gabriel, 2015; Nelis, Quoidbach, Hansenne, & Mikolajczak, 2011), quanto negativamente (Grandey & Gabriel, 2015; Shanock et al., 2013) o bem estar físico e psicológico dos trabalhadores.

O estudo científico do bem estar constitui um conceito central no movimento da psicologia positiva, que propõe estudar os aspectos positivos da vida das pessoas, como suas forças e virtudes (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000), rompendo com uma tradição de estudos na área que valoriza os aspectos negativos e deletérios ao trabalhador. No Brasil, a preocupação em conceituar o bem estar no trabalho é recente.

Autores como Santos e Ceballos (2013) afirmam que, embora não haja consenso sobre sua definição, há convergência de que o bem estar no trabalho é mais do que a ausência de circunstâncias negativas, incluindo também fatores como qualidade do trabalho ou felicidade com a própria vida. A definição de bem estar no trabalho adotada neste estudo foi a de Paschoal e Tamayo (2008), para quem esse conceito denota a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no trabalho, desenvolve seus potenciais e avança

no alcance de suas metas de vida. Apoiados na corrente que compreende o campo do bem estar como o estudo científico da felicidade, esses autores incorporam na medida as visões hedônica e a eudaimônica de felicidade.

A perspectiva hedônica aborda o aspecto subjetivo do fenômeno, apoiando-se em uma visão de bem estar como prazer e satisfação (Waterman, 1993), pela prevalência de afetos positivos e a satisfação do indivíduo com sua vida (Diener, 1984; Ryan & Deci, 2001). A perspectiva eudaimônica, por sua vez, associa o bem estar ao pleno funcionamento da potencialidade humana e à realização e expressão de si mesmo (Ryan & Deci, 2001; Ryff, 1989).

Em resumo, o construto bem estar no trabalho é formado por uma dimensão cognitiva (expressividade/realização) e uma dimensão afetiva (afetos positivos e negativos), o que engloba os pontos centrais da abordagem eudemonista e da abordagem hedonista, respectivamente. Na dimensão cognitiva, a expressividade/realização significa o desenvolvimento de potenciais e o avanço nos propósitos de vida. Na dimensão afetiva, os afetos positivos estão relacionados a sentimentos e humores agradáveis, e os negativos, a sentimentos e humores desagradáveis, ambos com duração momentânea, no ambiente de trabalho (Paschoal & Tamayo, 2008).

Apesar do foco nos aspectos positivos, os estudos sobre bem estar no trabalho abordam fatores que o influenciam negativamente, como estresse ocupacional (Pellegrini, Fernandes, & Gomes, 2010), exaustão emocional, pressão e sintomas depressivos (Santos & Ceballos, 2013; Yu, Gu, Zhou, & Wang, 2008). Abordam, ainda, fatores que o influenciam positivamente, como o clima social e as estratégias de enfrentamento do estresse (*coping*) (Rocha Sobrinho & Porto, 2012), a autoestima, a satisfação com o emprego, o otimismo, a demanda/control, o comprometimento e o engajamento no trabalho (Santos & Ceballos, 2013). Além disso, as oportunidades de alcançar valores importantes para o indivíduo no contexto laboral (com autonomia, pensamento criativo, reconhecimento e prestígio social) podem aumentar significativamente a felicidade do trabalhador e, conseqüentemente, seu bem estar no trabalho (Soraggi & Paschoal, 2011).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, considera-se que existem fatores indicativos, tanto na literatura sobre o trabalho emocional quanto na literatura sobre o bem estar, de que estas temáticas podem

estar diretamente relacionadas. Ao mesmo tempo, há uma dificuldade de encontrar estudos que busquem explorar diretamente as relações entre esses dois fenômenos, fato que sugere a enumeração de possibilidades de investigação para pesquisas futuras, conforme se propôs a oferecer o presente estudo.

Ao estimular estudos futuros, espera-se contribuir para a literatura registrando como o processo de trabalho emocional atua de forma a facilitar ou dificultar o bem estar do trabalhador. Nesse sentido, apresenta-se como sugestão algumas investigações, com base nas produções empíricas desenvolvidas em cada uma dessas temáticas: (1) quais fatores estariam presentes na demanda voltada para a regulação emocional que poderiam facilitar ou dificultar o bem estar do trabalhador; (2) como os trabalhadores têm enfrentado essa demanda constante e crescente por regulação emocional, de forma a analisar se o resultado do enfrentamento desta demanda tem sido mais predominantemente condutor de um estado de saúde e bem estar ou de um estado de adoecimento.

Acredita-se que, embora as hipóteses levantadas ainda careçam de maturação, elas apontam para caminhos plausíveis de pesquisa que, caso sejam levados adiante, podem favorecer a adoção de práticas que contemplem o interesse das organizações em produzir políticas e práticas de gestão de pessoas que trazem o trabalhador para o centro da gestão organizacional, esperando proporcionar vivências do seu bem estar no contexto de trabalho.

REFERÊNCIAS

BROTHERIDGE, C. M., & LEE, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67. doi: 10.1037//1076-8998.7.1.57

CHOU, H., HECKER, R., & MARTIN, A. (2012). Predicting nurses' well-being from job demands and resources: a cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, 20(4), 502-511. doi: 10.1111/j.1365-2834.2011.01305.x

DIENER, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575. http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener_1984.pdf

GONDIM, S. M. G., & BORGES-ANDRADE, J. E. (2009). Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 29(3), 512-533. <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v29n3/v29n3a07.pdf>

GRANDEY, A. A., & GABRIEL, A. (2015). Emotional labor at a crossroads: Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 323-349. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400

- HOCHSCHILD, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575. <http://www.jstor.org/stable/2778583>
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- HÜLSHEGER, U. R., & SCHEWE, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. doi: 10.1037/a0022876
- IZARD, C. E. (2010). The Many Meanings/Aspects of Emotion: Definitions, Functions, Activation, and Regulation. *Emotion Review*, 2(4), 363-370. doi:10.1177/1754073910374661
- KAMMEYER-MUELLER, J. D., RUBENSTEIN, A. L., LONGO, D. M., ODIO, M. A., BUCKMAN, B. R., ZHANG, Y., & HALVORSEN-GANEPOLA, M. D. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90. doi: 10.1111/peps.12009
- LU, X., & GUY, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants. *Public Personnel Management*, 43(1), 3-24. doi: 10.1177/0091026013512278
- MIGUEL, F. K. (2015). Psicologia das emoções: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional. *Psico-USF, Bragança Paulista*, 20(1), 153-162.
- NELIS, D., QUOIDBACH, J., HANSENNE, M., & MIKOLAJCZAK, M. (2011). Measuring individual differences in emotion regulation: the Emotion Regulation Profile-Revised (ERP-R). *Psychologica Belgica*, 51(1), 49-91. doi: <http://dx.doi.org/10.5334/pb-51-1-49>
- NIVEN, K., SPRIGG, C. A., & ARMITAGE, C. J. (2012). Does emotion regulation protect employees from the negative effects of workplace aggression? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 1-36.
- PASCHOAL, T., & TAMAYO, A. (2008). Construção e validação de uma escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v7n1/v7n1a04.pdf>
- PELLEGRINI, A. L., FERNANDES, S. R. P., & GOMES, A. F. (2010). Estresse e Fatores Psicossociais. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 30(4), 712-725. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004>
- ROCHA SOBRINHO, F., & PORTO, J. B. (2012). Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(2), 253-270. <http://www.redalyc.org/html/840/84023050006/>
- RYAN, R. M., & DECI, E. R. (2001). On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.141
- RYFF, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <http://dx.doi.org.ez10.periodicos.capes.gov.br/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- SANTOS, G. B., & CEBALLOS, A. G. C. (2013). Bem-estar no trabalho: estudo de revisão. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 247-255. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722013000200006>

SELIGMAN, M. E. P., & CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi: 10.1007/978-94-017-9088-8_18

SHANOCK, L. R., ALEN, J. A., DUNN, A. M., BARAN, B. E., SCOTT, C. W., & ROGELBERG, S. G. (2013). Less acting, more doing: how surface acting relates to perceived meeting effectiveness and other employee outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 457-476. doi: 10.1111/joop.12037

SORAGGI, F., & PASCHOAL, T. (2011). Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 11(2), 614-632. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v11n2/v11n2a16.pdf>

SRIVASTAVA, S., TAMIR, M., MCGONIGAL, K. M., JOHN, O. P., & GROSS, J. J. (2009). The social costs of emotional suppression: a prospective study of the transition to college. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(4), 883-897. <http://dx.doi.org.ez10.periodicos.capes.gov.br/10.1037/a0014755>

WATERMAN, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678-691. <http://dx.doi.org.ez10.periodicos.capes.gov.br/10.1037/0022-3514.64.4.678>

YU, S., GU, G., ZHOU, W., & WANG, S. (2008). Psychosocial work environment and well-being: a cross-sectional study at a thermal power plant in China. *Journal of Occupational Health*, 50(2), 155-162. <http://doi.org/10.1539/joh.L7098>