

**Universidade do Minho**  
Escola de Economia e Gestão

Ana Sofia Gonçalves Dias Costa

**As emoções e o trabalho emocional em contexto  
organizacional: um estudo acerca das agentes  
de geriatria**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a orientação da

**Professora Doutora Maria Emília Pereira Fernandes**

## DECLARAÇÃO

Nome: Ana Sofia Gonçalves Dias Costa

Endereço eletrónico: anasofia.costa6@gmail.com

Cartão do Cidadão: 13947146

Título da dissertação: As emoções e o trabalho emocional em contexto organizacional: um estudo acerca das agentes de geriatria

Orientadora:

Professora Doutora Maria Emília Pereira Fernandes

Ano de conclusão: 2015

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura:

Agradeço  
ao meu Pai,  
à minha Mãe,  
ao meu Irmão,  
à professora doutora Emília Fernandes,  
à Sara e  
ao Sérgio.



**Título:** As emoções e o trabalho emocional em contexto organizacional: um estudo acerca das agentes de geriatria.

**Palavras-chave:** emoção nas organizações, trabalho emocional, trabalho em grupo, IPSS, pessoas idosas, regulação emocional.

## **RESUMO**

Com este estudo pretende-se reconhecer a importância que as agentes de geriatria atribuem às suas emoções, em contexto organizacional, e como é que estas interferem na relação destas profissionais com as suas colegas de trabalho e com as pessoas idosas. Para Hochschild (1983), o trabalho emocional, nos contextos organizacionais, refere-se ao ato de gerir e exibir emoções apropriadas às situações/eventos que ocorrem em contexto de trabalho, ou seja, ao ato de expressar emoções socialmente esperadas para o serviço prestado, em função de um salário. Neste caso, o nosso contexto organizacional são as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) e as participantes do estudo são, como já referido, as agentes de geriatria.

Considera-se um estudo atual e relevante, pois o estudo das emoções e do trabalho emocional em contexto organizacional é um tema em desenvolvimento dentro do comportamento organizacional e o grupo profissional selecionado pouco estudado dentro desta temática.

Neste estudo foram entrevistadas quinze agentes de geriatria que exercem funções em sete IPSS's do distrito de Braga. Optamos por uma metodologia qualitativa de carácter exploratório assente no paradigma fenomenológico. A vivência das emoções influencia e interfere mais notoriamente na relação interpessoal das agentes de geriatria, afetando na maioria dos casos negativamente a sua relação com as colegas de trabalho, não se verificando o mesmo na relação estabelecida com as pessoas idosas que, apesar de não ser sempre pacífica, pode ser caracterizada como marcada por uma constante procura de (re)equilíbrio emocional. Refira-se ainda que as agentes de geriatria que recorrem ao uso do trabalho emocional fazem-no de forma inconsciente e agindo de boa-fé para que as pessoas idosas não se sintam mais abatidas em relação ao seu estado de saúde. Confirmou-se ainda, a ausência de “regras de exibição” das emoções, veiculadas e propostas pelas IPSS's, a não ser ao nível da prestação de cuidados de qualidade. O presente trabalho procura assim contribuir para que se reflita sobre a importância das emoções e a relevância da sua gestão numa profissão relacional e emocionalmente tão exigente como é a das agentes de geriatria. Por outro lado, traz para a discussão académica uma profissão de extrema importância na atualidade, e seguramente nos próximos tempos, e que tem frequentemente sido esquecida pela investigação. Por fim, espera-se ajudar a formular políticas de gestão e recursos humanos que permitam apoiar estas profissionais na gestão das emoções.



**Title:** Emotions and emotional work in organizations: a study of the geriatric agentes.

**Keywords:** emotion in organizations, emotional labor, group work, IPSS; elderly people; emotion regulation.

## **ABSTRACT**

This study is intended to recognize the importance of the geriatrics agents attach to their emotions in organizational context, and how these interfere with the relationship of these professionals with their coworkers and the elderly people. For Hochschild (1983), the emotional work in organizational contexts, refers to the act of managing and displaying emotions appropriate to situations/events that occur in the context of work, i.e. the act of expressing emotions socially expected for the service provided, on the basis of a salary. In this case, our organizational context are the Private Institutions of Social Solidarity (IPSS's) and the participants of the study are, as already mentioned, the agents of geriatrics.

It is considered a current and relevant study, because the study of emotions and emotional work in organizational context is a theme in development within the organizational behavior and the professional group selected little studied within this theme.

In this study we interviewed fifteen agents of geriatrics who exercise functions in seven IPSS 's of the district of Braga. We opted for a qualitative methodology of exploratory character based on phenomenological paradigm. The experience of emotions influence and interfere in interpersonal relationship most notably of geriatrics agents, in most cases adversely affecting your relationship with co-workers. The same behaviour is not verified in the relationship established with the elderly people who, although not always be peaceful, may be characterized as marked by a constant search for (re) emotional balance. It should be noted that the agents of geriatrics who resort to the use of emotional work, do it unconsciously and acting in good faith so that the elderly people do not feel more slaughtered in relation to its state of health. It also confirmed, the absence of "display rules" of emotions, broadcast and proposed by the IPSS's, except at the level of quality care. This paper seeks to contribute to reflect on the importance of emotions and the relevance of its management in a relational profession and emotionally as fussy as the agents of geriatrics. On the other hand, brings to the academic discussion a profession of utmost importance at the present time, and surely in the near future, and that has often been overlooked by research. Finally, it is expected help formulate policies of management and human resources permitting support these professionals in the management of emotions.





# ÍNDICE

Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Lista de Figuras.....	viii
Introdução.....	1
1. As emoções nas organizações.....	4
1.1. Da racionalidade à emotividade .....	5
1.2. Origem das emoções.....	7
1.3. Organizações como espaços emocionais .....	10
2. Trabalho emocional .....	11
2.1. Regulação da emoção .....	16
2.2. Estratégias de regulação das emoções.....	18
2.3. O grupo de trabalho e a regulação da emoção: contágio emocional e simetria/assimetria dos resultados emocionais .....	19
3. Trabalho emocional na área da saúde .....	23
4. Metodologia.....	29
4.1. Entrevista como recolha de dados .....	30
4.2. Análise de conteúdo .....	34
4.3. Caracterização sociodemográfica dos participantes e do seu percurso profissional .....	36
5. Apresentação dos resultados.....	40
5.1. Caracterização da profissão pelo olhar dos agentes de geriatria .....	40
5.2. Perceções sobre a presença de emoções no local de trabalho.....	42
5.3. Perceção sobre a importância do grupo de trabalho para a gestão das emoções .....	46
5.4. Estratégias de regulação emocional .....	50
Discussão e Conclusão.....	54
Limitações do estudo e investigações futuras .....	61
Bibliografia .....	63
Anexo I – Guião da entrevista.....	68

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Idade das entrevistadas .....	37
Figura 2: Habilitações literárias das entrevistadas .....	37
Figura 3: Profissões anteriores à profissão agentes de geriatria .....	38
Figura 4: Anos de serviço como agentes de geriatria .....	39

## INTRODUÇÃO

O estudo desenvolvido nesta dissertação versa sobre a problemática das emoções em contexto organizacional. O estudo foi realizado junto de agentes de geriatria que exercem a sua atividade profissional em Instituições Particulares de Segurança Social, do distrito de Braga. A finalidade deste estudo centra-se na compreensão da importância que as agentes de geriatria atribuem às suas emoções em contexto organizacional e de como estas interferem na relação destas profissionais com as colegas de trabalho e com as pessoas idosas.

A relevância deste estudo reside no facto de as agentes de geriatria serem um grupo profissional escassamente estudado, e o seu trabalho ser de extremo valor para a sociedade na atualidade, e seguramente nos próximos tempos. A importância atribuída a esta profissão sustenta-se na dificuldade de as famílias assistirem aos seus idosos. Isto resulta sobretudo das pressões profissionais para uma disponibilidade total, da existência de trabalhos por turnos, da emigração, da desertificação populacional do interior do país, e do facto de hoje as mulheres terem deixado, dado as suas responsabilidades profissionais, de conseguir corresponder a estas tarefas de “cuidar” que lhes eram tradicionalmente atribuídas (Instituto Nacional de Estatística, I. P., 2012). Por outro lado, as taxas de natalidade são baixas, pois de acordo com os Censos de 2011, por cada 100 jovens há 128 pessoas idosas. Inerente a todos estes fatores, deduzimos que o recurso às IPSS's para prestar cuidados a pessoas idosas ou dependentes tenderá a aumentar devido às mudanças que têm ocorrido na vida pessoal e profissional das pessoas.

Assim, o aumento do número de pessoas idosas implica o aumento do número de IPSS's para colmatar os problemas e necessidades das mesmas, o que acarreta, por sua vez, a necessidade de aumentar o número de agentes de geriatria com as devidas qualificações para apoiarem uma população em crescimento e num momento crítico das suas vidas. Daí que se considere que esta é a uma profissão extremamente exigente do ponto de vista emocional e físico, uma vez que as agentes de geriatria têm contato direto e permanente com uma população idosa que está numa fase de vida onde se prevê que ocorram mudanças físicas e emocionais, podendo ficar num estado de dependência de outras pessoas. Logo, é necessário que as direções técnicas das IPSS's apostem no desenvolvimento e qualificação destas profissionais para garantir a qualidade dos serviços prestados, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida, quer das pessoas idosas, quer das próprias trabalhadoras.

Entre as várias competências que as agentes de geriatria devem adquirir para prestar um serviço de qualidade encontra-se a capacidade de gerir as emoções, uma vez que estas podem influenciar a forma como se relacionam com outras pessoas.

A forma como a presença de emoções é tida em consideração em contexto organizacional sofreu alterações ao longo do tempo. Só a partir do final dos anos 80 e inícios dos anos 90 é que se começou a atribuir importância às emoções, surgindo na literatura relacionadas com o comportamento organizacional, pois até então as organizações eram espaços considerados exclusivamente racionais onde a presença da emotividade era algo que se considerava prejudicial ao bom funcionamento organizacional (Fineman, 1993; Fineman, 1996; Domalgalski, 1999; Ashkanasy, Hartel, & Daus, 2002). Atualmente, reconhece-se a importância das emoções no contexto organizacional e o facto de poderem potenciar o sucesso quer a nível pessoal, quer a nível profissional, pois, entre muitos outros fatores, as emoções determinam a forma como nos relacionamos com as pessoas que nos rodeiam, influenciando o funcionamento das organizações. Em contexto laboral, é cada vez mais frequente recorrer ao trabalho emocional que, na perspetiva de Hochschild (1983), corresponde ao ato de gerir e exibir emoções apropriadas às situações/eventos profissionais, ou seja, à necessidade de realizar uma gestão adequada das emoções em concordância com os propósitos organizacionais. A presença e o uso do trabalho emocional podem ser particularmente associados às funções das agentes de geriatria, uma vez que nesta profissão há uma necessidade constante de estas profissionais lidarem com os seus estados afetivos, com os estados afetivos das colegas de trabalho, bem como com os estados afetivos das pessoas idosas. Por isso, estas precisam de conseguir fazer uma gestão das suas emoções para exibir um estado afetivo correspondente às motivações das IPSS's, que passam por criar um ambiente organizacional de bem-estar, proporcionando qualidade de vida às pessoas idosas.

Na gestão emocional, os indivíduos podem recorrer a diversas estratégias para exibirem um comportamento emocional de acordo com as regras de exibição propostas pelas entidades patronais. Neste estudo, focamo-nos na estratégia de regulação emocional, que consiste na partilha de experiências de carácter emocional com as colegas de trabalho e nos resultados emocionais provenientes desta partilha, que podem ser simétricos ou assimétricos.

Com o propósito de, como referido, aprofundar a prática do trabalho emocional por parte das agentes de geriatria e verificar de que forma o seu uso influencia a relação destas profissionais com as pessoas idosas e com as colegas de trabalho, optamos por recorrer ao paradigma fenomenológico, utilizando uma metodologia qualitativa com carácter exploratório. Deste modo, a investigação contou com a

participação de quinze agentes de geriatria de diversas IPSS's do distrito de Braga, às quais foram realizadas entrevistas semi-directivas, método utilizado para a recolha dos dados.

A análise de conteúdo do material qualitativo obtido através das entrevistas permitiu constatar que as IPSS's são um local onde as emoções estão sempre presentes e onde a morte faz parte do quotidiano destas profissionais, sendo esta uma das situações mais difíceis de gerir a par do momento em que as pessoas idosas entram para este contexto organizacional. Concluiu-se ainda que as IPSS's são um local onde se vivenciam alguns conflitos e, por vezes, a relação entre as colegas de trabalho não é a melhor, o que acaba por ser prejudicial ao seu funcionamento. Quanto aos resultados emocionais da partilha de experiências emocionais com as colegas de trabalho, verifica-se que, quando estas acontecem, na maioria das situações o resultado obtido é assimétrico. No entanto, apesar de haver alguns conflitos, a relação das agentes de geriatria com as pessoas idosas não sofre implicações.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma. No primeiro capítulo, abordamos a evolução histórica das emoções nas organizações, seguindo-se a definição do termo emoção, que nos permite posteriormente visualizar as organizações como espaços emocionais.

No segundo capítulo, versamos sobre a exploração das principais perspetivas teóricas existentes acerca do trabalho emocional, bem como da regulação emocional associada ao grupo de trabalho, com a finalidade de obter uma melhor compreensão do tema em estudo.

No terceiro capítulo, realizamos uma contextualização do trabalho emocional realizado pelas agentes de geriatria quer a nível internacional, quer a nível nacional, o que nos permite identificar que esta ainda é uma área pouco estudada, havendo assim uma carência de pesquisa nesta área.

No quarto capítulo expomos a abordagem teórica acerca da metodologia utilizada para a realização deste estudo. Apresentamos o instrumento de recolha de dados e a forma como realizamos a estruturação do guião da entrevista, o modo como entramos em contato com as participantes no estudo, bem como a maneira como os dados foram tratados através da análise de conteúdo.

Na quinta parte, apresentamos os dados analisados que foram obtidos através das entrevistas, utilizando, para o efeito, a análise de conteúdo. Por fim, concluímos este trabalho, com a discussão dos resultados obtidos e apresentamos as principais conclusões, contribuições e limitações do estudo. Fazemos ainda referência a pistas para futuras investigações.



# 1. AS EMOÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo das emoções nas organizações pode ter diferentes focos de análise, como por exemplo, a teoria dos eventos afetivos (*Affective Events Theory*), a inteligência emocional e o trabalho emocional. Neste estudo, destacaremos a área do trabalho emocional, uma vez que é um tema recente e em desenvolvimento na área do comportamento organizacional (Ashkanasy et al. 2002). Nas últimas décadas, a influência das emoções no comportamento organizacional tem sido alvo de uma análise pormenorizada, o que leva ao surgimento de modelos sofisticados para explicar esta temática (Elfenbein, 2007; Kleef, 2014).

O interesse dos investigadores em estudar a área das emoções no ambiente de trabalho despontou no final dos anos 80 e inícios dos anos 90, devido essencialmente à psicologia social e a temas como o humor e os afetos nas organizações. Até então, as emoções em contexto de trabalho eram pouco estudadas dentro do comportamento organizacional, devido à relevância que se atribuía à racionalidade (Fineman, 1993; Fineman, 1996; Domalgalski, 1999; Ashkanasy et al. 2002).

O facto de se ter desvalorizado a presença das emoções em contexto organizacional deveu-se essencialmente a dois fatores: primeiramente, as organizações eram idealizadas como lugares propícios à racionalidade e não à emotividade; em segundo lugar, os estados emocionais dos trabalhadores eram vistos como acontecimentos individuais a que a organização não podia aceder nem gerir (Pina e Cunha, Rego, Campos e Cunha, & Cabral-Cardoso, 2007).

Segundo Mumby e Putnam (1992), tal como as ciências sociais e comportamentais, o comportamento organizacional durante muitos anos teve o seu foco numa abordagem racional-cognitiva (Simon, 1976). Inicia-se, posteriormente, uma mudança de paradigma, em que as organizações não são vistas apenas pela sua vertente racional, mas também pela sua vertente emotiva, uma vez que uma visão racional não representa na totalidade o comportamento humano e este não pode apenas ser explicado por modelos racionais-cognitivos, surgindo a necessidade de se estudar o lado emocional dos trabalhadores (Simon, 1976; Mumby & Putnam, 1992). A racionalidade e a emotividade, cada uma com as suas características, têm um papel determinante no comportamento organizacional.

Mais recentemente, estudiosos como Ashforth e Humphrey (1995) e Fisher e Ashkanasy (2000), apelam-nos a ter uma visão mais ampla e integradora das emoções no ambiente de trabalho, dado que a produtividade e o comportamento dos trabalhadores são influenciados pelos estados emocionais dos mesmos e que as emoções inerentes à rotina organizacional não podem ser negligenciadas. Assim, o

estudo das emoções dos trabalhadores permite ter uma visão mais holística e eclética da vida organizacional (Ashkanasy et al. 2002).

Por todo este crescente interesse pelo estudo das emoções em contexto organizacional, o tema das emoções é, e continuará a ser, um tema em desenvolvimento na área do comportamento organizacional e na própria gestão de recursos humanos, visto que cada vez mais as organizações abrem espaço para a exibição de expressões emocionais mesmo tendo a necessidade de as gerir, dado que a forma como os trabalhadores expressam os seus estados emocionais pode afetar a forma como os clientes vêem a organização (Pfeffer, 1994 referido por Pina e Cunha et al. 2007).

### **1.1. Da racionalidade à emotividade**

O facto de a emotividade em contexto organizacional ter apenas emergido recentemente deveu-se à ênfase que, durante muito tempo, foi atribuída à racionalidade e às disfunções que as emoções provocavam no local de trabalho, desvalorizando-se assim a emotividade. Esta visão racionalista criava uma visão pejorativa das emoções, uma vez que a racionalidade era vista como a ausência de emotividade, onde a decisão era tomada tendo em vista o comportamento correto para atingir os objetivos organizacionais e reduzir possíveis consequências (Damásio, 1994; Domalgalski, 1999). A emotividade, por sua vez, apelava à importância do papel das emoções nas relações interpessoais em contexto de trabalho e do estabelecimento de uma relação empática, que é uma das bases para um bom funcionamento organizacional e um fator essencial para as relações com os colegas de trabalho serem bem-sucedidas (Damásio, 1994; Pina e Cunha et al. 2007).

De acordo com Putnam e Mumby (1993) a abordagem mecanicista com que se caracteriza as organizações favorece a racionalidade e desvaloriza as emoções no ambiente de trabalho. Apesar de fatores como ordem e eficiência serem fundamentais para o sucesso das organizações, por vezes, era exigido aos trabalhadores que adquirissem competências mecanicistas, que tivessem um comportamento rotineiro, regular e preciso, podendo os trabalhadores serem comparados a máquinas. Por isso é que Weber em 1968 (referido por Pina e Cunha et al. 2007) idealizava organizações desumanizadas para conseguir alcançar o sucesso, caracterizando o trabalho como frio e calculista, desprovido de emoção. Este pensamento levou a que as emoções fossem vistas como algo que iria perturbar o normal funcionamento das organizações e consideradas forças “irracionais” e negativas, que tinham que ser abolidas ou geridas para não impedirem o alcance dos objetivos organizacionais e o normal funcionamento da organização (Fineman, 1996; Domalgalski, 1999).



Outra forma de ver esta dicotomia entre a racionalidade e a emotividade é a sua relação com a questão de género. Putnam e Mumby (1993) defendem uma abordagem feminista, convictas de que as emoções devem estar no centro dos processos organizacionais e serem parte integrante da participação na vida organizacional, uma vez que as emoções não são um complemento do trabalho mas sim uma forma dos trabalhadores construírem o seu ambiente de trabalho através da partilha de realidades, experiências e conhecimentos.

Dando continuidade a esta abordagem relacionada com a questão de género, quando pensamos em racionalidade o nosso pensamento leva-nos para ideias como ordem e objetividade, em contrapartida, quando pensamos em emotividade somos remetidos para conceitos de subjetividade e impulsos corporais (Putnam & Mumby, 1993). Podemos, assim, associar a racionalidade ao género masculino e à esfera de vida pública, devido a características como ordem e disciplina que são atribuídas socialmente a este género, e associar a emotividade ao género feminino e à esfera de vida privada, devido a características como o afeto e à ação por instinto (Mumby & Putnam, 1992; Parkin, 1993; Putnam & Mumby, 1993).

É, também, comum associar a esfera pública a locais como as organizações laborais, onde as emoções nesta linha de pensamento devem ser ocultadas, ao invés da esfera privada onde as emoções podem ser experimentadas (Parkin, 1993). Contudo, a emotividade ganha relevo na esfera pública uma vez que faz parte da vida humana e social, nomeadamente nos contextos inscritos numa estrutura de poder masculino apologista da força racional onde se controla e/ou se suprime as emoções, e que em resultado, condena que as emoções saiam da esfera de vida privada. Nestes contextos, as pessoas que manifestem as suas emoções são tidas como estando fora da norma e consideradas desequilibradas afetivamente (Parkin, 1993).

Hearn (1993) nas suas reflexões sobre as emoções nas organizações desconstrói a bipolaridade estabelecida entre masculino e racionalidade organizacional e o feminino e a emocionalidade. Na verdade, para este autor, os homens (in)conscientemente expressam sempre as suas emoções nas relações de poder na organização, nos processos e experiências organizacionais. Assim, quer o género feminino, quer o género masculino podem ser qualificados como emocionais. No entanto, continuam a existir expectativas diferentes para o comportamento emocional do homem e da mulher.

De uma forma geral, Hearn (1993) considera que os homens podem ser caracterizados com características emocionais, tal como as mulheres o são e, por isso, as organizações são sempre locais onde as emoções estão presentes. Neste sentido, cada vez mais se reconhece que homens são emocionais e que as organizações são locais potencialmente emocionais. Ou seja, os trabalhadores,

independentemente de serem homens ou mulheres, podem expressar e gerir as suas emoções, como também as organizações podem influenciar ativamente os estados emocionais dos seus trabalhadores ao incentivarem a expressão ou supressão de determinadas emoções (Baron, 1994 referido por Pina e Cunha et al. 2007).

É ainda possível acrescentar outra perspetiva sobre a racionalidade e a emotividade no contexto organizacional. Para Ashforth e Humphrey (1995) o mundo do trabalho está saturado de emoções, desde momentos de alegria até momentos de tristeza, bem como sentimentos de (in)satisfação e/ou compromisso com o trabalho. Para estes autores, os processos organizacionais como a motivação e a liderança são eficazes quando as chefias conseguem que os seus trabalhadores estejam motivados e partilhem a mesma visão sobre o melhor caminho para o sucesso da organização. Deste modo, a emotividade e a racionalidade são áreas interdependentes.

Assim sendo, é necessário cada vez mais ver a racionalidade como dependente da emotividade, e vice-versa, e não visualizá-las como antítese (Damásio, 1994). Esta dependência permite que cada vez mais as práticas e os processos organizacionais tenham em consideração a vertente emocional dos trabalhadores, podendo melhorar o funcionamento organizacional, uma vez que é difícil decidir corretamente sem considerar a componente emocional dos intervenientes. Assim, é possível concluir que independentemente da vontade dos responsáveis organizacionais, a racionalidade e a emotividade estão sempre presentes no quotidiano organizacional (Pina e Cunha et al. 2007).

## **1.2. Origem das emoções**

As emoções estão presentes em todos os momentos da nossa vida, desde quando acordamos bem ou mal dispostos, quando abrimos o nosso correio e recebemos uma carta importante, ou quando temos que tomar uma decisão importante que pode mudar o rumo da nossa vida, entre muitas outras situações (Fineman, 2003). Mas, definir emoção, de forma concreta, é uma tarefa difícil. Tudo depende da perspetiva e dos critérios de análise, pois passados mais de cem anos a pergunta lançada por William James (1884) - “o que é uma emoção?” - continua a ser alvo de muitas investigações.

A palavra “emoção” deriva do latim *e + movere* que significa a migração ou transferência de um lugar para outro, como também pode aludir a estados de agitação ou perturbações de ordem física ou psicológica. O facto de na origem da palavra estar a presença de perturbações psicológicas levou a que os estados afetivos fossem conectados com elevada atividade e agitação, mas só recentemente a palavra “emoção” foi aplicada aos estados afetivos pois até então as emoções eram referenciadas como “paixões” (Averill, 1996 referido por Pina e Cunha et al. 2007; Pina e Cunha et al. 2007).

Contudo, não há uma definição concreta acerca do que é a emoção. De uma forma mais ampla, abstrata e inclusiva, podemos considerar a emoção como um estado de sentimento subjetivo, que engloba emoções básicas (amor e raiva, por exemplo) e emoções sociais (vergonha e ciúmes). Estes estados emocionais variam em termos de intensidade, duração e/ ou consistência (Ashforth & Humphrey, 1995).

Em termos psicológicos, uma vez que a psicologia é das áreas que mais se destaca na investigação das emoções, as emoções, de forma geral, podem ser definidas como uma resposta intrapessoal individualizada a algum estímulo, bem como um fenómeno socialmente constituído (Domagalski, 1999). Assim, as emoções podem ser a resposta a um estímulo intrapessoal ou podem ser vistas como um fenómeno que ocorre dentro de um contexto social e não apenas como um fenómeno interno que acontece de forma isolada. Por exemplo, quando sentimos medo, sentimos medo de alguma coisa ou de alguém, mas o que por vezes fica negligenciado desse contexto são as dimensões culturais e sociais da emoção (Crawford, Kippaz, Gault, & Benton, 1992 referido por Domagalski 1999). Neste sentido, a emoção, na ótica de Elfenbein (2007), pode ser entendida como um processo que se inicia quando um individuo é exposto a um estímulo, ao qual lhe é atribuído um significado, que faz com que altere o seu estado físico e emocional, o que por sua vez, traz consequências ao nível das atitudes, comportamentos, expressões faciais e a outros níveis do individuo.

As emoções são assim algo proeminente nas vidas das pessoas sendo difícil imaginar a vida sem elas, pois sem a presença de emoções teríamos uma vida sem sentido, sem impulsos que direccionam e motivam o nosso dia-a-dia (Gross, 1999). Segundo James (1902), são as emoções que dão cor à vida, pois se não existissem as emoções todos os acontecimentos/eventos não teriam significado, carácter, expressão ou perspectiva. É, assim, notória a dificuldade para definir o que são as emoções e o pouco consenso sobre o que se entende sobre as mesmas (Arvey, Renz, & Watson, 1998 referido em Grandey, 2000).

Na visão de Fineman (2003), a origem das emoções pode enquadrar-se em quatro perspectivas: emoções como biológicas; emoções como experiências iniciais; emoções como uma avaliação cognitiva e emoções como sociais. Explicando melhor cada uma delas, a primeira perspectiva que entende as emoções como biológicas defende que as nossas respostas emocionais estão interligadas com a nossa herança genética, estamos como que pré-programados para responder às situações, recorrendo a fundamentos emocionais, pois são as emoções que nos fazem reagir (Fineman, 2003). Esta fundamentação serviu de base para Charles Darwin (referido por Fineman, 2003) dar início ao estudo das emoções como biológicas e concluir, na sua obra *“Expression of the Emotions in Man and Animals”*

(1872), que algumas das nossas reações emocionais estão enraizadas em padrões pré-históricos de sobrevivência e que todos temos heranças genéticas dos nossos ancestrais, apesar de estas terem sofrido alterações e estarem sempre em constante mudança (Fineman, 2003). No que respeita à segunda perspetiva que defende as emoções como experiências iniciais, refira-se que Freud é considerado o fundador desta perspetiva, que tem ainda como base o pensamento de Darwin. Assim, Freud (referido por Fineman, 2003) defende que acontecimentos do passado contêm fatores que influenciam o comportamento presente, pois as emoções que vivenciamos hoje são moldadas por eventos que aconteceram no passado. Por exemplo, um acontecimento na infância que tenha provocado uma reação emocional forte pode condicionar o comportamento emocional da pessoa na vida adulta, sempre que tiver perante situações emocionais semelhantes à experiência desse acontecimento. A resposta emocional mantém-se, dado que muitas destas situações acontecem de forma inconsciente. A nossa história pessoal marca a nossa forma de reagir emocionalmente, criando mecanismos psicológicos para saber lidar com essas situações (Fineman, 2003). A terceira perspetiva, segundo Fineman (2003), é aquela que descreve as emoções a partir da avaliação cognitiva. Como autor de referência desta perspetiva temos Richard Lazarus (referido por Fineman, 2003) que defende que a emoção só tem um sentido psicológico depois de ser avaliada ou de fazer sentido para o que vemos e/ou ouvimos. As emoções resultam assim da avaliação da situação vivenciada. Por último, Fineman (2003) identifica a perspetiva que defende as emoções como uma construção social. Esta perspetiva tem uma visão diferente das anteriores, no sentido de que o facto de as emoções serem apreendidas socialmente leva a que não se categorize a emoção como uma evolução, e que estas podem não ser influenciadas pelos nossos primeiros anos de vida. Assim, as emoções são resultado das experiências culturais e expectativas sociais criadas para o nosso quotidiano, pois a nossa forma de exibir emoções varia de acordo com o contexto em que nos encontramos.

Como se constata, há diferentes perspetivas para enquadrar as emoções e estas estão presentes em tudo o que fazemos. As emoções podem ser influenciadas por experiências pessoais do indivíduo, pelo significado atribuído às situações, bem como pelo contexto organizacional e cultural que pode ir influenciando a forma como a emoção é expressada e controlada (Fineman, 2003).

### **1.3. Organizações como espaços emocionais**

A partir do progressivo reconhecimento da presença das emoções nas organizações, estas últimas acabaram por ser consideradas como espaços privilegiados para vivenciar emoções. Há duas possíveis perspectivas sobre as emoções nas organizações: a construção social da organização e da emoção e a psicodinâmica (Fineman, 1993).

Na construção social da organização e da emoção, a realidade organizacional é tida como resultado da interseção de indivíduos e grupos que, ao interpretar os sinais culturais, atribuem significado às suas atividades diárias (Fineman, 1993). Os significados são construídos socialmente no encontro de indivíduos, sendo uma construção dinâmica, quando as próprias pessoas participam da construção dos significados que atribuem ao ambiente e à cultura da sua organização (Fineman, 1993). Aqui as emoções são dependentes do contexto e das interações, surgindo através do processo de socialização e não tanto devido a experiências iniciais de vida (Fineman, 2003). Na perspectiva psicodinâmica, o funcionamento organizacional e as suas práticas refletem as necessidades emocionais dos seus trabalhadores (Fineman, 1993). Por exemplo, determinadas experiências de início de vida influenciam a forma de organização dos trabalhadores, refletindo-se em determinadas emoções que vão ou não ser transmitidas nas suas relações de trabalho. Assim, as experiências passadas dos trabalhadores, as experiências presentes vivenciadas na organização e as expectativas para o futuro, segundo esta perspectiva, estão sempre presentes de forma inconsciente e em interação, moldando o comportamento do indivíduo (Fineman, 1993, 2003).

Independentemente da perspectiva adotada, as organizações são espaços privilegiados para a presença de emoções. Quer seja por processos (in)conscientes, a partir de experiências pessoais que marcaram a vida, quer seja através da nossa socialização em contexto organizacional. Em ambas as situações, a atitude e o comportamento das pessoas será, com mais ou menos intensidade, influenciada pelas suas experiências emocionais.



## **2. TRABALHO EMOCIONAL**

Em consonância com um crescimento da economia no sector dos serviços, é visível um aumento notório da competitividade neste sector de atividade. Isto leva as organizações a investirem na qualidade dos serviços que prestam aos seus clientes de forma a criarem valor para se diferenciarem de outras organizações. Ora, a qualidade do serviço também é influenciada pela interação entre o trabalhador e o cliente (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990 referido por Morris & Feldman, 1996; Morris & Feldman, 1996). Neste sentido, há cada vez mais um controlo da qualidade das interações entre os trabalhadores e os clientes, nomeadamente ao nível das emoções e da imagem que os trabalhadores transmitem aos clientes durante a prestação de serviços. Dado que as organizações são espaços privilegiados para a presença de emoções, estas são uma componente que influencia a qualidade dos serviços. As emoções têm, por isso, um impacto significativo na qualidade dos serviços prestados e no clima interpessoal da organização (Ashforth & Humphrey, 1993).

O estudo das emoções no trabalho não surge apenas ligada ao sector dos serviços. A importância do estudo das emoções em contexto organizacional assenta na necessidade de os trabalhadores em diversas áreas laborais, no desempenho das suas funções, terem como especificidade da função a exigência de seguirem determinados padrões de expressão emocional, sugeridos pela entidade patronal, com o objetivo de existir um comportamento emocional uniformizado por parte de todos os membros da organização (Hochschild, 1983). Por vezes, esta exigência para determinados padrões emocionais pode ser incongruente com os estados emotivos reais dos trabalhadores, sendo necessário que os trabalhadores tenham uma boa capacidade de gestão emocional. Ora, a gestão emocional, por exigência da entidade patronal, consiste em o trabalhador adotar intencionalmente determinadas emoções com o objetivo de provocar no cliente essas mesmas emoções, originando emoções-espelho (Hochschild, 1983).

Ao aprofundarmos este tema, é importante notar que a noção de trabalho emocional traz em si diferentes abordagens. Contudo, na génese destas abordagens estará a perspetiva dramaturgica de Goffman escrita em 1969 (referido por Ashforth & Humphrey, 1993) que influenciou o pensamento de alguns estudiosos nesta área. Este autor compara o indivíduo a um ator, onde o seu palco é a organização que representa e o seu público os clientes. Aí o trabalhador tem de exprimir emoções de acordo com o papel que exerce na organização, em consonância com o guião das regras de expressão que tem de observar (Goffman, 1969 referido por Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983). Assim, estamos perante uma gestão de impressões, uma autorrepresentação, onde a forma de comportamento dos

trabalhadores contribui para a conceção de impressões por parte do cliente sobre o trabalhador e a organização (Hochschild, 1983). Isto significa que há a necessidade de realizar uma gestão e um controlo das impressões que outras pessoas possam formar em relação ao trabalhador, levando a que o mesmo disfarce os seus comportamentos e emoções (Goffman, 1969 referido por Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983).

Apesar de existirem diversas perspetivas para o trabalho emocional, deve-se partir do princípio que as emoções são geridas em contexto de trabalho com a finalidade de alcançar as regras emocionais propostas pela organização (Grandey, 2000). O facto de haver uma remuneração pelos serviços que prestam, os trabalhadores ao serem coagidos a atuar de acordo com as regras de exibição propostas pela organização, pode levar a que o uso do trabalho emocional seja uma fonte propícia ao surgimento de efeitos adversos como a depressão, ansiedade e burnout no trabalho (Hochschild, 1983).

O trabalho considerado pioneiro no estudo das emoções em contexto organizacional foi desenvolvido por Arlie Hochschild em 1983, denominado *"The managed art: commercialization of human feeling"*. Esta autora observou e entrevistou hospedeiras de bordo e concluiu que este é um serviço emocionalmente desgastante, uma vez que têm de gerir as suas emoções de forma a transmitirem alegria e simpatia, levando a que muitas vezes estas tivessem que suprir sentimentos como raiva e frustração para estarem de acordo com os padrões emocionais propostos pela companhia aérea para as suas funções. Todavia, não só na assistência de bordo, mas na maioria das profissões há esta necessidade de gerir as emoções dos trabalhadores no contexto de trabalho (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1989).

Para Hochschild (1983, p.7) o trabalho emocional é definido como *"a gestão de sentimento para criar um display facial e corporal publicamente observável"* e refere-se ao ato de gerir e exibir emoções apropriadas às situações/eventos que ocorrem em contexto de trabalho, ou seja, ao ato de expressar emoções socialmente esperadas para o serviço prestado, em função de um salário (Hochschild, 1983). Assim, o trabalho emocional requer supressão, fingimento, ou reforço de emoções com o objetivo de modificar a expressão emocional, uma vez que as emoções exibidas devem ir ao encontro das regras de exibição propostas pela organização para a realização das funções (Goffman, 1969 referido por Ashforth & Humphrey, 1993; Ekman & Friesen, 1975; Hochschild, 1983).

Esta noção de trabalho emocional de Hochschild é centrada na perspetiva anteriormente abordada de Goffman em 1969 (referida por Ashforth & Humphrey 1993), pois para a organização ser bem-sucedida é importante que os trabalhadores recorram à gestão emocional para atingir os objetivos organizacionais. Por exemplo, no caso das hospedeiras de bordo estas não poderiam demonstrar



sentimentos de raiva aos clientes pois iriam contra as regras de exibição propostas pela organização. Estas regras de exibição podem estar presentes e explícitas desde o momento de seleção, recrutamento e formação, e mesmo através da socialização com os colegas de trabalho. Contudo, estas regras podem diferir entre funções, por isso cada função tem as suas próprias regras de exibição que identificam quais as emoções que os trabalhadores devem exibir em público (Hochschild, 1983).

Para se realizar o trabalho emocional é necessário que as profissões cumpram três requisitos (Hochschild, 1983): o contato face a face ou o contato voz a voz (contato telefónico) com o público/clientes, a capacidade de influência, por parte do trabalhador, do estado emocional do cliente, e por fim, o controlo das reações emocionais dos trabalhadores exercido pelo empregador através da formação e supervisão, tendo estes que obedecer a determinadas regras emocionais (Hochschild, 1983).

Na perspetiva de Hochschild (1983) o trabalho emocional para alcançar o objetivo de simular ou fingir a presença de determinadas emoções pode ser realizado de duas formas: através de uma atuação superficial (*surface acting*) ou através de uma atuação profunda (*deep acting*). Na atuação superficial, regula-se as expressões emocionais observáveis, há um cuidado com a linguagem verbal e não-verbal (expressão facial, tom de voz e gestos), fingindo emoções que não são vivenciadas/experimentadas, exibindo, por isso, uma emoção simulada (Hochschild, 1983). Na atuação profunda modifica-se conscientemente sentimentos, a fim de expressar a emoção desejada (Hochschild, 1983). Realiza-se um trabalho ao nível mais psíquico, pois o foco está nos sentimentos interiores das pessoas, na gestão de sentimentos. Neste tipo de atuação procura-se sentir ou experimentar as emoções que se desejam exibir, mesmo não sendo o que sentimos no momento, pois suprime-se ou induz-se as emoções. Segundo Hochschild (1983), a atuação profunda pode ser realizada de duas formas: através da exortação de sentimentos ou através da imaginação treinada, com o objetivo de conceber a emoção adequada à situação. Na primeira, o indivíduo tenta através da procura ativa evocar ou suprimir as emoções, na segunda, evoca pensamentos, imagens e/ou memórias para induzir a emoção desejada. Assim, estas duas formas de realizar o trabalho emocional aludem-nos para o esforço que os indivíduos fazem para exibir as emoções apropriadas. A qualidade do esforço reflete-se na capacidade de mostrar as emoções como genuínas e no impacto que esse esforço tem sobre o público-alvo (Hochschild, 1979, 1983).

A exigência para os trabalhadores inibirem ou manifestarem determinadas emoções em contexto de trabalho poderá levar à dissonância emocional (Hochschild, 1983). Esta acontece quando o trabalhador tem de manifestar emoções não correspondentes aos seus sentimentos, trazendo consequências na identidade profissional e pessoal do trabalhador, bem como o aumento da tensão procedente da necessidade de demonstrar emoções diferentes das sentidas.

Assim, a gestão das emoções requer esforço por parte dos trabalhadores, podendo acabar por ser prejudicial para este. Quando as emoções são negociadas e controladas como se fossem uma componente da força de trabalho, os sentimentos passam a ser vistos como uma matéria-prima dentro da organização (Hochschild, 1979, 1983). Este fator faz com que a execução das tarefas se torne desagradável porque a organização controla algo que é muito pessoal e íntimo do trabalhador (Hochschild, 1979, 1983). Isto leva a que o trabalho emocional, nesta perspetiva, seja visto, tal como já referido, como desgastante, cansativo e stressante, uma vez que os trabalhadores são moldados pelas estruturas sociais e organizacionais da instituição de que fazem parte (Hochschild, 1979, 1983).

Numa outra perspetiva sobre o trabalho emocional, Ashforth e Humphrey (1993) fundamentam a sua análise no comportamento observável e não na gestão das emoções subjacentes ao comportamento, ou seja, o trabalho emocional resulta num comportamento observável e não apenas da necessidade de realizar uma gestão das emoções. O trabalhador pode, então, exibir um estado emocional em concordância com as normas organizacionais para a expressão de emoções, sem ter a necessidade de modificar as emoções que sente no momento, bem como sem a necessidade de exercer um esforço consciente (Grandey, 2000). Nesta última perspetiva, enfatiza-se o comportamento do trabalhador, porque é o comportamento real que este exibe ou o cumprimento das regras de exibição que o público observa, e o trabalhador pode aceitar as regras de exibição sem ter a necessidade de gerir as suas emoções (Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000).

Referindo-se especificamente à gestão das emoções no contexto dos serviços, Ashforth e Humphrey (1993) preferem o termo regras de exibição (*display rules*), concebido por Ekman (1973), ao termo regras de sentimento (*feeling rules*), proposto por Hochschild (1979, 1983), para irem ao encontro das expectativas dos clientes. As regras de sentimento de Hochschild (1979, 1983) são como orientações originárias na sociedade que determinam a forma de ação ou a postura moral, apreendidas através da socialização. Definem, por isso, a intensidade, a duração e quais as emoções que devem ser realmente sentidas e manifestadas durante a prestação de serviços, não se referindo, na verdade, às emoções pessoais que o trabalhador realmente sente (Grandey, 2000).

As regras de exibição centram-se no comportamento dos trabalhadores e consistem num distanciamento emocional que permite manter a objetividade e o equilíbrio emocional. Ao regularem as emoções que devem ser publicamente manifestadas, o trabalhador irá exibir uma emoção que não traduz a verdadeira experiência dessa emoção. Deste modo, torna-se mais fácil, através do comportamento analisar se os trabalhadores estão a atuar em conformidade com as regras de exibição propostas pela organização (Ashforth & Humphrey, 1993).

As regras de exibição resultam assim de um conjunto de normas sociais, normas profissionais e normas organizacionais (Rafaeli & Sutton, 1989). As normas sociais dizem respeito à forma e à identificação das emoções apropriadas a serem expressas durante a prestação de um serviço, indo ao encontro da expectativa do cliente. No entanto, numa boa prestação de serviço, existem expectativas específicas que variam de acordo com o tipo de serviços prestados pelas organizações, a tipologia do serviço e as necessidades do cliente, bem como a cultura do local onde se encontra a organização (Zeithaml et al. 1990 referido por Morris & Feldman, 1996; Ashforth & Humphrey, 1993). O caso das hospedeiras de bordo exemplifica bem a existência de regras de exibição mais confinadas e específicas quando comparadas com as normas sociais. As normas profissionais e organizacionais são coerentes com as normas sociais, pois acabam por ser influenciadas por estas. Independentemente da terminologia usada, estas regras são criadas, mantidas e reforçadas por indivíduos que compartilhem a mesma cultura (Rafaeli & Sutton, 1989).

Assim, para Ashforth e Humphrey (1993), o trabalho emocional resulta do ato de exibir a emoção apropriada para o contexto, em conformidade com as regras de exibição. Ashforth e Humphrey (1993) fundamentam a sua definição na relação entre as expressões emocionais observáveis e a eficácia obtida no desenvolvimento das funções dos trabalhadores, considerando que a realização do trabalho emocional pode não acarretar sempre consequências prejudiciais para os trabalhadores. A realização do trabalho emocional também tem consequências positivas como se pode verificar no estudo realizado por Wharton (1993) e Hülshager e Schewe (2011), tais como autonomia para exercer as suas funções em contexto de trabalho, satisfação em relação ao exercício das funções e uma ligação afetiva à organização.

A perspectiva de Ashforth e Humphrey (1993) diferencia-se da noção de trabalho emocional de Hochschild (1983). Para Hochschild (1983), o trabalho emocional recorre à gestão emocional para produzir uma exibição facial e corporal observável em público, criando regras onde consta quais as emoções que podem ser expressas e quais as emoções que devem ser suprimidas, criando condições para o surgimento do fingimento emocional.

Comparando a noção de trabalho emocional de Hochschild (1983) e Ashforth e Humphrey (1993), podemos concluir que a primeira autora foca-se nos sentimentos enquanto os segundos centram-se nos comportamentos observáveis. Uma outra distinção refere-se ao facto de Hochschild (1983) preocupar-se com o impacto do trabalho emocional na saúde dos trabalhadores. Em contrapartida, Ashforth e Humphrey (1993) concentram-se no impacto do trabalho emocional na realização de tarefas com eficácia (Grandey, 2000).

O trabalho emocional é sobretudo uma preocupação na área dos serviços, pois são os trabalhadores que dão a cara pela organização, assim, a importância da realização de trabalho emocional pode resumir-se a quatro aspetos, segundo Ashforth e Humphrey (1993): primeiro, são os trabalhadores os representantes da organização junto dos clientes, tendo desde logo a responsabilidade de cativar ou afastar os clientes da organização; segundo, a prestação de serviços/cuidados envolve interações face-a-face ou contactos telefónicos, o que poderá influenciar a qualidade do serviço; terceiro, dado que cada cliente tem a sua personalidade, todas as prestações de serviço são dinâmicas e emergentes; por fim, o facto de a prestação de serviços ser intangível dificulta a avaliação da qualidade do serviço por parte do cliente (Ashforth & Humphrey, 1993). Por todos estes aspetos é necessário gerir e controlar o comportamento dos funcionários para garantir a qualidade do serviço prestado (Bowen, Siehl, & Schneider, 1989 referido por Ashforth & Humphrey, 1993).

## **2.1. Regulação da emoção**

No ponto anterior, abordámos duas perspetivas consideradas relevantes para o estudo do trabalho emocional. E concluímos que as pessoas podem regular as suas expressões emocionais em contexto organizacional. Isto é, independentemente da perspetiva de análise, no fundamento do trabalho emocional está o processo de regulação de sentimentos e expressões emocionais para alcançar os propósitos organizacionais. A diferença entre as perspetivas está, todavia, na forma como se interpreta o controlo da exibição de emoções, a gestão emocional (Grandey, 2000).

Não há um regulamento universal para controlar/ajustar as emoções em contexto organizacional, cada organização tem as suas regras (Ashforth & Humphrey, 1995). A resposta à questão “como devemos gerir as nossas emoções?” varia de acordo com a cultura em que se inserem as organizações, mas a necessidade de haver um controlo sobre as emoções para garantir o sucesso organizacional é consensual. A dificuldade encontra-se no como fazer esse controlo (Gross, 1998). A psicologia do desenvolvimento, pioneira das investigações sobre a regulação emocional, é uma área muito importante no estudo deste *modus faciendi* (Gaensbauer, 1982).

A regulação da emoção alude aos processos através dos quais os indivíduos influenciam a natureza, experiência e expressão das suas emoções, podendo ser um processo automático e/ou controlado e/ou (in)consciente (Gross, 1998). Assim, de forma concreta, a regulação da emoção pode ser definida, segundo Gross (1998, p. 275), como “*os processos pelos quais os indivíduos influenciam as emoções que têm, quando as têm, e como experimentam e expressam essas emoções*”.

Para Gross (1998) há duas formas de realizar a regulação emocional: através da regulação focada nos antecedentes ou através da regulação focada nas respostas. Na regulação focada nos antecedentes, os precursores da emoção podem ser modificados, alterando a situação ou a sua avaliação, levando a que o trabalhador modifique a situação ou a sua perceção de forma a ajustar a resposta emocional à situação. Isto leva a que haja necessidade de modificar pensamentos e sentimentos internos do trabalhador com a finalidade de obter uma expressão emocional mais autêntica por parte do trabalhador (Gross, 1998; Grandey, 2000). Na regulação focada nas respostas, a regulação emocional ocorre depois da manifestação da emoção, onde o trabalhador adequa e/ou modifica as expressões emocionais observáveis da emoção à situação (Gross, 1998). Assim, o trabalhador pode manipular a expressão emocional que exhibe perante uma situação, podendo adequar a intensidade com que demonstra as suas emoções ou adulterar inteiramente as suas expressões emocionais. Portanto, neste tipo de regulação, os trabalhadores podem ter a necessidade de exibir mais emoções do que as que sentem no momento ou então suprimir as emoções que realmente sentem e exibir uma expressão emocional plausível para a situação, modificando expressões emocionais e não sentimentos internos dos trabalhadores (Gross, 1998; Grandey, 2000).

Associando estas perspetivas de regulação emocional propostas por Gross (1998) com as formas de realizar o trabalho emocional proposto por Hochschild (1983), podemos agregar, segundo Grandey (2000), a regulação focada nos antecedentes à atuação profunda e a regulação focada nas respostas à atuação superficial. Assim, o estudo das emoções dentro do trabalho emocional leva à conclusão que os indivíduos podem regular as suas expressões emocionais perante situações, neste caso concreto, situações em contexto de trabalho.

Para se regular as emoções no espaço organizacional e também na relação com o outro, de acordo com Newman, Guy e Mastracci (2007), a realização do trabalho emocional requer:

a) deteção da perceção emocional, isto é, detetar o estado emocional da pessoa com quem interagimos e usar a informação obtida para criar possíveis alternativas de resposta para os estados emocionais observáveis;

b) análise do estado emocional pessoal e confrontá-lo com o da outra pessoa;

c) avaliar como as possíveis alternativas de resposta podem afetar a outra pessoa e posteriormente selecionar a alternativa adequada;

d) comportar-se de maneira a exprimir ou suprimir determinadas emoções de forma a provocar na outra pessoa a resposta desejada.

É relevante durante as interações ter em atenção o tom de voz utilizado na expressão das emoções, bem como identificar quando e como se deve interagir para provocar as respostas desejadas, de forma a garantir que as interações interpessoais sejam construtivas e realizadas com sucesso.

## **2.2. Estratégias de regulação das emoções**

Retomando a análise do comportamento das hospedeiras de bordo estudadas por Hochschild (1983), estas procuravam não transmitir emoções negativas, não sendo desagradáveis com os clientes, regulando as suas emoções de forma a transmitir emoções positivas, confiança e satisfação. Esta é a visão típica da regulação da emoção, uma visão mais hedonista onde as pessoas dão prioridade ao prazer e aniquilam os momentos de dor (Gross, 1998). Contudo, esta visão não deve ser generalizada, pois na regulação emocional também pode acontecer a versão oposta, recorrer a emoções negativas para reduzir ou findar com as emoções positivas, pois em algumas circunstâncias, exprimir emoções negativas pode ser uma mais-valia para o trabalhador e para o grupo de trabalho (Masters, 1991; Parrott, 1993 referido em Gross, 1998). Assim, a regulação emocional não é específica apenas para regular as emoções negativas, pois quer emoções positivas ou negativas estão sujeitas à regulação emocional, uma vez que a presença destas tipologias emocionais tanto podem ser pejorativas como favorecerem a prestação de serviços. Tudo depende da tipologia de serviço (Gross, 1998).

Por conseguinte, são necessárias estratégias para gerir emoções por parte dos profissionais, existindo estratégias de regulação da emoção para a exibição de emoções positivas e/ou negativas. Essas estratégias podem variar entre ações ou pensamentos, de acordo com as expectativas do serviço e com o objetivo de aumentar ou diminuir a exibição de emoções positivas e/ou negativas para alcançar os propósitos organizacionais (Reis et al. 2010; Lambert et al. 2012; Hadley, 2014). Deste modo, a presença de emoções no nosso quotidiano desencadeia uma resposta que nos leva a agir de forma a encontrar um equilíbrio emocional através da regulação, gestão e controlo das emoções (Lazarus, 1991; Gross, 1998).

Uma vez que estamos a estudar a regulação de emoções em ambiente de trabalho, interessa descodificar a que estratégias de regulação emocional os trabalhadores recorrem para realizar o trabalho emocional. Uma estratégia de regulação emocional frequentemente utilizada é a partilha social de experiências emocionais com outras pessoas, podendo ser colegas de trabalho, familiares e/ou amigos (Gross, 1998; Reis, et al., 2010). Esta partilha social das emoções ocorre quando uma pessoa verbaliza a experiência de um acontecimento com carácter emocional com as outras pessoas (Rimé, Finkenauer,

Luminet, Zech & Philippot, 1998). Contudo, as estratégias de regulação da emoção dependem sobretudo da personalidade do trabalhador e do seu ambiente de trabalho pessoal (Rimé et al. 1998).

Um meio de regular as emoções pode ser feito através do apoio de pessoas próximas. Para o autor Thoits em 1984 (referido por Rimé et al. 1998), os trabalhadores podem recorrer a pessoas que tenham vivenciado o mesmo tipo de situações, como é o caso dos colegas de trabalho, e que partilhem experiências emocionais similares. Apesar de os colegas de trabalho não serem a única estratégia de regulação das emoções, esta poderá ser um meio importante de regular as emoções no ambiente de trabalho (Lively, 2000). Desta forma, os colegas de trabalho podem ser possíveis parceiros para a regulação das emoções, uma vez que são as pessoas mais próximas do trabalhador durante as horas de serviço e podem prover apoio emocional e instrumental como recursos, informações e aconselhamento para superar situações laborais saturadas de emoções (Bowling et al. 2004). O facto de o trabalho hoje em dia implicar, muitas vezes, a formação de grupos de trabalho tem a vantagem de permitir a partilha de experiências e conhecimentos que permitirá que o trabalhador não se sinta sozinho, ajude e seja ajudado na gestão das emoções (Hadley, 2014).

### **2.3. O grupo de trabalho e a regulação da emoção: contágio emocional e simetria/assimetria dos resultados emocionais**

Uma vez que este trabalho analisa as emoções em contexto organizacional, é pertinente decifrar que condições devem reunir um grupo de trabalho para a regulação das emoções ser realizada com sucesso.

Em contexto de trabalho, os grupos de trabalho são fundamentais para tomar decisões e solucionar problemas que ocorrem na vida organizacional (Pina e Cunha et al. 2007). Estes podem surgir formalmente por imposição da organização, ou informalmente quando os trabalhadores sentem a necessidade de se relacionar com os outros trabalhadores para aumentar os níveis de bem-estar e satisfação em relação à organização (Pina e Cunha et al. 2007). Assim, cada grupo de trabalho tem características próprias que influenciam as dinâmicas da organização e a forma como o grupo age e interage (Pina e Cunha et al. 2007).

Um facto determinante do trabalho em grupo relaciona-se precisamente com a gestão das emoções. Na verdade, o trabalho em grupo pode ajudar a procurar e a encontrar novas formas para lidar com diferentes situações com que os indivíduos se deparam no quotidiano organizacional (Pina e Cunha et al. 2007). Neste sentido, o sucesso da regulação das emoções com os colegas de trabalho pode depender das características internas dos próprios grupos, que, por sua vez, podem passar por variáveis

intra-grupo (a dimensão, características dos membros, normas e coesão), características das tarefas e variáveis ambientais (Pina e Cunha et al. 2007).

Todavia, no trabalho em grupo, os trabalhadores estão expostos às experiências emocionais dos restantes colegas de trabalho. Essas expressões emocionais podem ser exibidas com carácter positivo ou negativo e com diferentes níveis de intensidade. A intensidade com que a expressão da emoção é exibida leva a que haja diferentes resultados a nível de contágio emocional e a diferentes consequências perante as situações laborais. Assim, de acordo com o artigo do autor Barsade (2002) *“The ripple effect: emotional contagion and its influence on group behavior”*, para Schoenewolf (1990) o contágio emocional pode ser definido como *“um processo em que uma pessoa ou grupo influencia as emoções ou o comportamento de outra pessoa ou grupo através da indução consciente ou inconsciente de estados emocionais e atitudes comportamentais”* (Schoenewolf, 1990, p.50), podendo ser considerado como uma influência social. Portanto, quer a partilha de experiências emocionais positivas ou negativas pode influenciar os outros trabalhadores através do contágio emocional (Barsade, 2002).

Quando se fala de expressões emocionais em contexto laboral é comum referir-se que as organizações preferem que os trabalhadores exibam e partilhem emoções positivas e suprimam ou ocultem as emoções negativas. Tal baseia-se na suposição de que os trabalhadores que demonstram e partilham emoções positivas têm melhores níveis de desempenho e boas relações interpessoais, em comparação com os trabalhadores que exibem emoções negativas. Assim, podemos concluir que expressar emoções positivas traz consequentemente vantagens quer para a organização, quer para os profissionais podendo então dizer-se que há um efeito simétrico nesta conjugação de fatores (Grandey, 2000; Lively, 2000; Fredrickson, 2001). Este efeito simétrico também se pode verificar para a partilha de expressões emocionais negativas, dado que estas podem acarretar resultados desfavoráveis, quer para o trabalhador quer para a organização, como por exemplo o surgimento de conflitos e a perda de vantagem competitiva (Hadley, 2014; Kleef, 2014).

Tal como existe os efeitos simétricos, quando a tipologia do estado emocional depois da partilha com os colegas de trabalho de experiências de carácter emocional se mantêm, também há situações em que os efeitos das experiências emocionais são assimétricos. Os efeitos assimétricos acontecem quando, depois de uma partilha de expressões emocionais positivas com o grupo e colegas de trabalho, os resultados obtidos são negativos e vice-versa. Deste modo, a partilha de expressões emocionais positivas pode não estar sempre relacionada com resultados positivos, como também a partilha de expressões emocionais negativas pode, consequentemente, conferir resultados positivos para os trabalhadores e para a organização (Hadley, 2014; Kleef, 2014).



Fundamentando-nos no artigo que sustenta o nosso estudo *“Emotional roulette? Symmetrical and asymmetrical emotion regulation outcomes from coworker interactions about positive and negative work events”* de Hadley (2014), que tem como finalidade compreender as motivações que levam os trabalhadores a partilhar entre si experiências de carácter emocional, positivas e/ou negativas, que ocorram em contexto organizacional e quais os resultados emocionais obtidos através dessas interações interpessoais que podem ser simétricos/assimétricos, para entendermos melhor este mecanismo assimétrico, imagine-se, por exemplo, que um trabalhador partilha com o seu grupo de trabalho experiências emocionais relacionadas com tristeza. A partilha desta situação negativa, em algumas situações, pode aumentar a coesão do grupo, se permitir o crescimento interpessoal do grupo, havendo uma alteração da tipologia do estado emocional do trabalhador (Gray, Ishii, & Ambady, 2011). Na versão oposta, a partilha de emoções positivas em contexto organizacional pode resultar em fonte de problemas. Por exemplo, um trabalhador que se manifesta orgulhoso e alegre com o seu desempenho profissional pode provocar nos restantes membros do grupo inveja, levando-o a ser retaliado pelos restantes membros do grupo (Duffy & Shaw, 2000; Van de Ven, Zeelenberg, & Pieters, 2010).

Como se constata, podemos verificar que a simetria e a assimetria acontecem quando existe uma alteração da tipologia do estado emocional do trabalhador através da partilha de acontecimentos de carácter emocional. Contudo, estes efeitos simétricos ou assimétricos podem ser também, de alguma forma, influenciados pelas regras de exibição propostas pelas organizações (Hadley, 2014). No capítulo da apresentação da discussão, como este estudo é o fundamento do nosso trabalho, iremos apresentar uma comparação entre os resultados obtidos no estudo de Hadley (2014) e o presente estudo.

Apesar de a regulação emocional com os colegas do grupo de trabalho poder ser uma mais-valia, também pode acarretar inconvenientes para a organização. Isto porque, apesar de poder existir a partilha de experiências entre colegas, as organizações podem pré-determinar quais as regras de exibição que orientam a expressão emocional dos trabalhadores e o não cumprimento das mesmas pode levar a que os trabalhadores sejam vistos como menos profissionais e menos comprometidos (Diefendorff & Greguras, 2009). Estas exigências levam a que atualmente as organizações estejam perante uma “mercantilização das emoções” devido à acentuada presença de regras de exibição que limitam a expressão de emoções, permitindo apenas um conjunto limitado de expressões padronizadas em contexto de trabalho (Lindebaum, 2012).

Em síntese, e atendendo à necessidade de gerir as emoções em contexto organizacional, é essencial descodificar qual o efeito que as emoções provocam nos membros da organização, bem como no comportamento de quem as recebe e nos restantes membros da organização. Ora, tal pressupõe

identificar se o resultado da partilha emocional é simétrico ou assimétrico. Deste modo, as expressões emocionais têm em si um grande poder de influência quer na pessoa que as expressa, quer em quem recebe e percebe essas emoções (Hareli & Rafaeli, 2008).

### 3. TRABALHO EMOCIONAL NA ÁREA DA SAÚDE

Muitas das pesquisas que se têm realizado sobre a regulação da emoção têm sido desenvolvidas em profissionais onde as interações entre os trabalhadores e os clientes são consideradas de baixa intensidade e com pouca duração temporal, como por exemplo, operadores de *call center*, operadores de caixa nos bancos e de supermercados, profissões vinculadas à área dos serviços (Rafaeli & Sutton, 1990; Pugh, 2001). No entanto, quer os trabalhadores na área dos serviços, quer os trabalhadores da área da saúde recorrem ao uso do trabalho emocional, tendo-se verificado um crescimento do interesse em investigar outras áreas, nomeadamente o uso do trabalho emocional e a regulação emocional entre o prestador de cuidados de saúde e os utentes (Wessel & Steiner, 2014).

Assim, nestas duas áreas profissionais há profissões que têm presente no seu quotidiano o trabalho emocional como uma prática essencial para o sucesso organizacional, uma vez que são os trabalhadores que representam a organização no contato com os clientes, situação que se verifica na área da saúde. É precisamente na área da saúde que o presente estudo se centra, em particular nas experiências emocionais dos agentes de geriatria que exercem as suas funções maioritariamente em IPSS's. Interessa, pois, fazer uma pequena descrição deste tipo de instituições.

As IPSS's, segundo o *site* do Instituto da Segurança Social (2015), são instituições constituídas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico (Segurança Social, 2015). Entre os seus objetivos podemos incluir a proteção dos cidadãos na velhice, na invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho (Segurança Social, 2015).

Os profissionais que fazem parte desta tipologia de IPSS's, que tem como fim levar a cabo os objetivos acima referidos, são chamados de agentes de geriatria. Segundo o Catálogo Nacional de Qualificações (2008, p. 2), cabe a estes profissionais

*“[Prestar cuidados de apoio direto a idosos, no domicílio e em contexto institucional, nomeadamente, lares e centros de dia, zelando pelo seu bem-estar físico, psicológico e social, de acordo com as indicações da equipa técnica e os princípios deontológicos.]”*  
(Catálogo Nacional de Qualificações, 2008, p. 2)

Desta forma, as agentes de geriatria estão vocacionados para a arte de cuidar das pessoas idosas, onde se estabelece uma relação entre o cuidador e a pessoa que recebe os cuidados, havendo nesta

relação uma participação na vida da outra, nos seus momentos de alegria e de tristeza, nos sucessos e nos fracassos (Boof, 1999). Independente da duração do tempo de cuidar, o agente de geriatria acaba por fazer parte da vida da outra pessoa, pois há um contacto próximo, íntimo e uma necessidade de vigilância da outra pessoa (Boof, 1999). Neste contacto mais próximo entre o cuidador e a pessoa que recebe cuidados, neste caso concreto, entre o agente de geriatria e a pessoa idosa, tudo leva a crer a que haja partilha de emoções positivas e/ou negativas de ambas as partes, havendo assim, uma abertura ao outro. Por isso, as IPSS's ao serem constituídas por diferentes tipos de pessoas, com diferentes personalidades, são locais onde as emoções têm uma presença significativa, devido, entre muitos fatores, a esta necessidade de cuidar do outro. Compreende-se que, por isso, a gestão das emoções possa ser tida como uma mais-valia para o desempenho das funções dos profissionais que constituem as IPSS's, uma vez que além das funções específicas que estes profissionais têm de exercer devido à sua profissão, estes não podem desvalorizar a componente emocional presente na interação com as pessoas idosas e os colegas de trabalho (Fineman, 1993).

Assim, a importância da profissão de agentes de geriatria e a sua emersão no contexto laboral deve-se essencialmente ao facto de se verificar um aumento notório do envelhecimento da população portuguesa. De acordo com os Censos de 2011, realizados pelo Instituto Nacional de Estatística, verifica-se uma redução no crescimento demográfico. Isto significa que a base da pirâmide demográfica está a diminuir e o topo a alargar. Ou seja, a população jovem está a decrescer e o número de pessoas idosas a aumentar. Em 2011, a faixa etária entre os 30 e os 69 anos representava 54% da população portuguesa e a população com 70 e mais anos representava 14%. Assim, os restantes 32% representavam a população na faixa etária dos 0 aos 30 anos de idade. Através da análise dos Censos de 2011, conclui-se que por cada 100 jovens há 128 pessoas idosas e a previsão é que em 2050 haja sensivelmente o dobro destes valores, por cada 100 jovens haja 238 pessoas idosas.

Deste modo, o aumento do número de pessoas idosas implicará o aumento do número de IPSS, para colmatar os problemas e necessidades das mesmas, o que acarretará, por sua vez, o aumento do número de agentes de geriatria. Esta é, assim, uma profissão que merece particular atenção.

Por outro lado, e como aqui já foi referido, dado que esta profissão tem um contacto direto e permanente com a população idosa, que se encontra numa fase de vida onde se prevê que ocorram mudanças físicas e emocionais, é importante encontrar formas de os profissionais de geriatria conseguirem gerir as suas emoções quando lidam com a fragilidade dos seus utentes e, por outro lado, impedir que estes entrem em desgaste físico e emocional.

Verifica-se que a maioria dos estudos realizados na área de saúde, dentro desta temática, são em grande parte direcionados para enfermeiros e médicos, como é o caso dos estudos realizados por Bolton (2000), Lewis (2005) e Gray (2010). Contudo, apesar de haver poucos estudos relacionados com os agentes de geriatria, algumas analogias poderão ser feitas entre estas profissões da arte do cuidar. Dos poucos estudos atuais direcionados para esta temática o estudo de Wessel e Steiner (2014) denominado *“Surface acting in service: A two context examination of customer power and politeness”*, que iremos abordar posteriormente, foi o estudo encontrado mais próximo da nossa temática.

Se atendermos ao conceito de trabalho emocional proposto por Hochschild (1983), verificamos que a arte de cuidar do outro semelhante a nós, que está presente nas funções de um enfermeiro ou de um agente de geriatria, parece não ser contemplada por este conceito. Na verdade, a autora explora em particular o trabalho emocional do ponto de vista instrumental e comercial em que as organizações aproveitam as emoções dos trabalhadores para fins comerciais. Contrariando esta visão, o trabalho emocional na prática dos cuidados de saúde está presente na visão de Aldridge (1994). Segundo esta autora, o trabalho emocional deve atender à relação próxima e holística entre o profissional de saúde e o utente, que exige que o profissional tenha competências emocionais desenvolvidas para prestar os cuidados necessários aos doentes com dignidade (Aldridge, 1994).

Assim, é cada vez mais notória a importância do trabalho emocional na área da saúde, numa vertente não tanto monetária mas mais humana, pois é uma área de atuação onde as emoções são cruciais na interação entre os profissionais de saúde e os utentes. É, então, essencial refletir sobre a gestão das emoções destes trabalhadores, em particular dos agentes de geriatria, para garantir prestações de cuidados de excelência e com competência às pessoas idosas institucionalizadas.

Com base no conceito de trabalho emocional de Hochschild (1983), Smith em 1992 (referido por Mann, 2005), um dos autores pioneiros no estudo das emoções na área da saúde, advoga que os profissionais da área da saúde podem induzir ou suprimir emoções de forma a criarem um ambiente de segurança e bem-estar no utente, fazendo com que estes se sintam bem e cuidados, independentemente das emoções reais do profissional. Uma vez que a execução do trabalho emocional pode favorecer e/ou prejudicar o bem-estar e a saúde, quer do trabalhador quer do doente, é necessário ter atenção ao modo como este é realizado.

Se incentivarmos os profissionais de saúde a desenvolver competências de regulação emocional e a realizar uma boa gestão das emoções isso pode contribuir para o bem-estar do profissional, o que se reverterá na prestação de cuidados de saúde de qualidade aos utentes (Erickson & Grove, 2008). Esta regulação fará com que os doentes alcancem melhores resultados e não sofram pelo facto de os

profissionais de saúde não estarem com as condições emocionais necessárias para desenvolverem as suas funções. Assim, os profissionais de saúde, através da gestão das emoções, irão influenciar a saúde física e psicológica dos doentes, pois poderão controlar as reações emocionais dos doentes, ao realizar previamente uma gestão emocional pessoal, decidindo quais as emoções que transmitem e ocultam aos doentes (Mann, 2005).

Por tudo isto, a gestão das emoções na área da saúde é uma componente vital para o sucesso dos serviços prestados. Contudo, como se trata de uma área considerada feminina, muitas vezes desvaloriza-se esta componente emocional, associando-se ao género feminino a característica intrínseca de cuidar (Bolton, 2000). Desta forma, espera-se, devido à construção social pré-estabelecida, que as mulheres prestadoras de cuidados de saúde sejam 'naturalmente' mais carinhosas e cuidadosas com os utentes, e os homens prestadores de cuidados de saúde sejam mais neutros em relação à afetividade nas interações laborais. Esta é uma visão que deve ser modificada, pois quer homens, quer mulheres não podem ignorar as suas emoções. A necessidade da gestão emocional impõe-se, fazendo parte integrante da prestação de cuidados de saúde. Por outro lado, ambos os sexos necessitam de fazer partilha emocional com os seus colegas, nos seus contextos de trabalho. Rimé, Philippot, Boca, & Mesquita (1992) chegaram à conclusão que quer homens, quer mulheres recorrem à partilha de experiências emocionais e partilham com a mesma intensidade emoções positivas e negativas, sendo que essa partilha está normalmente circunscrita a um círculo de pessoas próximas e/ou íntimas: amigos, colegas de trabalho, cônjuge/companheiro e membros da família.

Deste modo, na área da saúde é necessário a presença de profissionais que consigam gerir as suas emoções, uma vez que este contexto de trabalho é visto como emocionalmente exigente em comparação com outros contextos de trabalho.

É ainda importante voltar a salientar que a gestão das emoções na área da saúde diverge da área dos serviços. Para visualizar melhor essa diferenciação, baseado no estudo de Wessel e Steiner (2014) denominado *"Surface acting in service: A two context examination of customer power and politeness"*, segundo Foxall e Greenley (1999) pode fazer-se uma associação entre a área dos serviços e a área da saúde como sistemas abertos *vs* sistemas fechados e a prestação de serviços como um encontro *vs* uma relação (Foxall & Greenley, 1999). Neste sentido, a área dos serviços pode ser considerada como um sistema aberto e a prestação de serviços decorre de um encontro; e a área da saúde como um sistema fechado e a prestação de serviços resulta numa verdadeira relação entre os intervenientes (Wessel & Steiner, 2014). Explicando melhor e segundo Wessel e Steiner (2014), a área dos de serviços considera-se um sistema aberto pois são os clientes que controlam o serviço, ou seja, os clientes podem entrar,

por exemplo, numa loja e procurar o objeto que pretendem, ou podem procurar um trabalhador para obter ajuda ou aguardar que seja abordado por este, bem como podem sair do espaço quando desejarem. Na área dos serviços, a prestação do serviço pode ser caracterizada como um encontro, dado que por norma o trabalhador não conhece o cliente e vice-versa. Trata-se de um serviço prestado no momento, podendo ou não voltar a acontecer.

Na área de saúde, por exemplo numa IPSS's, os procedimentos já não decorrem nestes moldes e pode-se considerar que há uma estruturação das interações, há horários específicos e rotineiros para a realização de serviços, há horas para as refeições, para as higiènes, entre outras situações (Wessel & Steiner, 2014). Aqui, segundo Gutek (1995) o profissional de saúde e a própria organização têm mais poder sobre os utentes, em comparação com um sistema aberto. Nos sistemas fechados, característicos da área da saúde, a realização da atuação superficial pode não ser tão stressante, uma vez que as interações são mais estruturadas e os trabalhadores sabem que terão de lidar vezes consecutivas com o mesmo utente. Aqui, entende-se que há estabelecimento de uma relação na prestação de serviços, dado que há várias interações e um acompanhamento sistemático dos utentes, que pode influenciar o relacionamento dos trabalhadores com os mesmos (Gutek, 1995). Nesta relação há tempo para conhecer os utentes, o que permite, em alguns casos, saber responder às suas necessidades sem ter que recorrer a estratégias de atuação superficial (Wessel & Steiner, 2014). Contudo, na área da saúde também há prestação de serviços como um encontro, por exemplo, quando há a necessidade de recorrer a um serviço de urgência. Aí verifica-se um encontro limitado a um espaço de tempo, podendo não haver necessidade de se criar uma relação (Gutek, 1995; Foxall & Greenley, 1999).

Wessel e Steiner (2014) realizaram um estudo de comparação entre os trabalhadores que exercem funções na área dos serviços e os trabalhadores que exercem funções na área da saúde. No que diz respeito à área da saúde, a finalidade do estudo era verificar, em contexto de lar residencial, qual a relação estabelecida entre os profissionais de saúde e os utentes, particularmente, se estes profissionais demonstravam ou não uma atuação superficial na prestação de serviços e se o comportamento quer dos profissionais, quer dos utentes se modificava ao longo do tempo. Os resultados obtidos, na análise às interações de atuação superficial, não revelaram risco de exaustão emocional, nem menos satisfação com o trabalho. Todavia, resultados inversos foram registados em contexto de prestação de serviços. Uma justificação pode residir no facto de os funcionários do lar terem mais informação acerca do utente residente no lar, dado que esta prestação de serviços se pode caracterizar como uma "relação". Uma relação com tempo indeterminado que permite conhecer melhor os utentes, identificar as suas possíveis

respostas emocionais perante determinadas situações, e a existência de uma preparação prévia para o enfrentamento dessas situações (Wessel & Steiner, 2014).

Como foi definido, o público-alvo deste estudo são os agentes de geriatria no contexto laboral das IPSS's. Uma vez que são um grupo profissional num contexto pouco estudado, considerámos pertinente a realização desta investigação. Assim, esperamos contribuir para a compreensão da forma como os agentes de geriatria gerem as suas emoções nos seus locais de trabalho e para a compreensão das estratégias a que estes recorrem no exercício de um trabalho com qualidade, de forma garantir a qualidade de vida e a dignidade das pessoas idosas.



## 4. METODOLOGIA

Considerando o referido anteriormente, é na área da saúde que este trabalho pretende explorar o trabalho emocional levado a cabo pelas agentes de geriatria nas IPSS's, onde os utentes são pessoas idosas. Mais especificamente, este estudo procura analisar qual a importância que as agentes de geriatria atribuem às suas emoções em contexto organizacional, e como é que estas interferem na relação destas profissionais com as pessoas idosas, utentes das IPSS's, e com as colegas de trabalho.

Acrescente-se que o trabalho em causa se baseia substancialmente no estudo de Constance Hadley (2014): *“Emotional roulette? Symmetrical and asymmetrical emotion regulation outcomes from coworker interactions about positive and negative work events”*, que tem como finalidade compreender as motivações que levam os trabalhadores a partilhar entre si experiências de carácter emocional, positivas e/ou negativas, que ocorram em contexto organizacional e os resultados emocionais obtidos através dessas interações interpessoais que podem ser simétricos/assimétricos. Para o efeito, contactou-se a autora do referido estudo em Novembro de 2014 via correio eletrónico que nos disponibilizou o guião de entrevista utilizado na sua investigação, sendo este usado na presente investigação depois de sujeito a alterações para o adaptar às participantes do estudo.

Para este estudo, optamos pelo paradigma fenomenológico, dando assim seguimento à metodologia utilizada no estudo de Hadley (2014). Assim, o propósito deste estudo é exploratório aliado a uma metodologia qualitativa. Como técnicas de recolha de dados recorreremos à entrevista semidiretiva assente na técnica de análise de incidentes críticos, e à análise de conteúdo para efetuar a análise dos dados recolhidos.

Ao contrário do que ocorre no paradigma positivista, o qual desvaloriza a posição subjetiva do indivíduo e procura a origem dos fenómenos sociais, o paradigma fenomenológico permite a compreensão dos significados dada pelos indivíduos aos acontecimentos e às interações (Ribeiro, 2008; Bordens & Abbott, 2011). Pretende-se, assim, descrever, compreender e interpretar as perceções que as agentes de geriatria têm sobre o trabalho emocional e a influência deste na relação com as pessoas idosas e com as colegas de trabalho. Enfatiza-se, assim, a componente subjetiva do comportamento das agentes de geriatria no significado que estas atribuem aos acontecimentos que ocorrem no quotidiano das IPSS'S. A adoção de uma abordagem fenomenológica permitiu, assim, fazer uma interpretação de como estas profissionais compreendem a sua realidade através das experiências emocionais (Ribeiro, 2008; Bordens & Abbott, 2011).

Uma vez que optamos pelo paradigma fenomenológico, a escolha da metodologia qualitativa vem associada a este paradigma. A aplicação desta metodologia fundamenta-se na necessidade de estudar a nossa realidade empírica de forma pormenorizada, tentando ao máximo que os intervenientes participem no estudo (Patton, 1990). Assim, ao optar por uma metodologia qualitativa pretendemos capturar e reorganizar o significado dos fenómenos sociais, salientando a necessidade de se conhecer a realidade que vamos estudar para conseguir apreender o significado que um dado indivíduo atribui a um acontecimento e de que forma esse acontecimento afeta o ambiente que o envolve (Patton, 1990; Olabuénaga, 2003). Não optamos por uma metodologia quantitativa pois é uma metodologia objetiva/concreta e procura controlar os comportamentos, encontrar leis, medir fenómenos e formular hipóteses, não sendo este o nosso propósito (Coutinho, 2014).

Todavia, uma das desvantagens da metodologia qualitativa reside no facto de poder haver uma falta de representatividade e dificuldade em fazer uma generalização dos resultados obtidos. No entanto, o que se procura com esta metodologia é encontrar uma representatividade social do problema estudado (Guerra, 2006).

Ao termos um propósito de investigação exploratório tencionamos investigar a nossa realidade de estudo obtendo informação sobre a mesma. Isto não significa que haverá respostas definitivas para a nossa problemática, no entanto poderá abrir horizontes para que outros investigadores, futuramente, se dediquem ao mesmo tema de forma mais rigorosa (Ribeiro, 2008).

Ao nível da recolha de dados, esta pode ser entendida como flexível e desestruturada, existindo, no entanto, uma delineação base para nos orientar (Guerra, 2006). Dado que estamos perante uma investigação de cunho fenomenológico, ao nível da recolha de dados, optamos pela entrevista semidiretiva assente na técnica de análise de incidentes críticos para operacionalizar a metodologia qualitativa.

#### **4.1. Entrevista como recolha de dados**

A entrevista como técnica de recolha de dados permitiu que houvesse uma interação e comunicação entre a entrevistadora, que nesta situação era a própria investigadora, e a pessoa entrevistada, que foram as agentes de geriatria. Este contato direto entre ambas permitiu recolher informação útil e pertinente para o estudo, bem como saber o que as agentes de geriatria pensam e sentem em relação à problemática em questão (Carmo & Ferreira, 1998; Barañano, 2008; Quivy & Campenhoudt, 2008).

Como já mencionado, optamos por uma entrevista semidiretiva ou semiestruturada pois é um tipo de entrevista onde não existe uma ordem rígida mas sim flexível de estruturar/guiar a conversa, existem perguntas-chave que orientam o encontro, para que a pessoa entrevistada possa falar abertamente sobre

a temática e a entrevistadora apenas dirige a conversa, podendo colocar novas questões no decurso desta (Barañano, 2008; Quivy & Campenhoudt, 2008).

Na verdade, o facto de utilizarmos como fonte de recolha de dados a entrevista semidiretiva, significa, como já referido, que não há uma ordem rígida para realizar as perguntas, o que possibilita que a ordem temporal das questões possa ser alterada de forma a haver uma adaptação entre estas e o discurso da entrevistada, facilitando a expressão espontânea por parte das participantes das suas opiniões, não se sentindo pressionadas (Barañano, 2008; Quivy & Campenhoudt, 2008; Hadley, 2014). A flexibilidade na apresentação das perguntas permitiu, também, abrir espaço para formular novas perguntas pertinentes que surgiram no decorrer da conversa, sendo uma forma de tornar o guião de entrevista mais apelativo e enriquecedor (Guerra, 2006).

O guião de entrevista usado neste estudo foi adaptado do estudo de Hadley (2014) (Anexo I – Guião da entrevista). Antes de realizar as entrevistas às agentes de geriatria, foi realizado previamente um pré-teste ao referido guião cedido por Hadley (2014), para verificar se este poderia ou não ser adequado e aplicado ao nosso contexto. Para isso foram realizadas duas entrevistas a profissionais de diferentes áreas, nomeadamente a um professor e a uma técnica de cinema. O objetivo foi verificar se este era de fácil compreensão e se as perguntas colocadas eram compreendidas de forma idêntica por profissionais de outras áreas, bem como permitir à investigadora preparar-se para a aplicação do guião da entrevista. Uma vez que estas entrevistas preparatórias não foram realizadas a agentes de geriatria, estas não foram incluídas no nosso estudo. Portanto, este tipo de entrevistas permitiu desenvolver e/ou retificar o guião da entrevista que posteriormente foi dirigida para as agentes de geriatria.

Na aplicação das entrevistas, o guião iniciava-se com duas questões relacionadas com a história de vida das entrevistadas, de forma a criar uma proximidade e um à-vontade entre a entrevistada e a entrevistadora, e só no final da entrevista eram abordadas as questões demográficas. Inicialmente foi feita uma abordagem geral com questões que pretendiam reconhecer a presença do uso do trabalho emocional pelas entrevistadas no contexto organizacional das IPSS's: se as trabalhadoras consideravam o seu trabalho como emocional; se as emoções que transmitiam às pessoas idosas com quem trabalhavam correspondiam, ou não, às emoções que sentiam no momento; e se as IPSS's onde trabalhavam possuíam algum protocolo relativo às emoções que deviam, ou não, ser expressas na relação com as pessoas idosas. Também foi questionado qual o tipo de relação que mantinham com as colegas de trabalho.

Posteriormente, e com base no guião de Hadley (2014), solicitava-se às entrevistadas que descrevessem um acontecimento recente em que tivessem experimentado algum tipo de emoção, quer

positiva quer negativa, relativa a uma interação com uma pessoa idosa ou experiência de trabalho, que tivesse desencadeado uma reação emocional. Tal podia facilitar que as entrevistadas se relembresse facilmente de uma situação para a poder descrever. Depois dessa descrição era solicitado às trabalhadoras que descrevessem o que sentiram imediatamente após a ocorrência dessa situação; se tinha partilhado essa experiência emocional com as colegas de trabalho; e se caso essa partilha tivesse ocorrido, se essa tinha influenciado, positiva ou negativamente, o seu estado emocional. Terminada esta primeira partilha de uma experiência emocional, era pedido às entrevistadas que relatassem uma outra situação com uma componente emocional oposta à descrita na primeira partilha, ou seja, se num primeiro momento as entrevistadas tivessem relatado uma experiência emocional positiva, num segundo momento era pedido que relatassem uma experiência emocional negativa.

Baseada na investigação Hadley (2014), foi assim possível identificar os incidentes críticos das agentes de geriatria, termo desenvolvido por Flanagan em 1954. Os incidentes críticos podem ser positivos ou negativos e provém de acontecimentos, momentos e/ou experiências que ocorrem, neste caso específico, durante a relação da agente de geriatria, em contexto organizacional com a população idosa e as colegas de trabalho, podendo alterar o comportamento das pessoas envolvidas (Flanagan, 1954). A quantidade de emoções envolvidas num incidente crítico depende da tipologia do incidente, por norma incidentes negativos envolvem mais emoções que incidentes positivos (Flanagan, 1954; Ronan e Latham, 1974).

Através da partilha destas experiências emocionais resultantes dos incidentes críticos foi possível definir os resultados emocionais como simétricos ou assimétricos. Os resultados simétricos aconteciam quando o estado emocional da trabalhadora não se alterava com a interação e partilha com as colegas de trabalho, mantendo-se o mesmo estado emocional antes e depois da partilha. Por exemplo, isto acontecia quando uma trabalhadora após a partilha de uma experiência emocional positiva com as colegas de trabalho, continuava a sentir-se bem por ter realizado essa troca de experiências. Os resultados assimétricos aconteciam quando a partilha emocional com as colegas de trabalho, resultava num estado emocional diferente daquele sentido antes da interação, ou seja, quando a partilha de uma experiência emocional positiva resultava num estado emocional negativo, ou vice-versa. Por último, o guião pedia às entrevistadas para identificarem quais as condições/características que consideravam importantes estar presentes para que a regulação emocional feita com as colegas de trabalho pudesse ter efeitos positivos.

No total foram realizadas quinze entrevistas a agentes de geriatria de sete IPSS's do distrito de Braga, sendo que se considerou que com este número se tinha atingido a saturação dos dados obtidos. A

saturação é encontrada quando o entrevistador consegue generalizar as respostas dadas pelos entrevistados, considerando-se que a realização de mais entrevistas não acrescenta mais valor ao estudo (Guerra, 2006).

De acordo com a terminologia de Guerra (2006), fundamentada em Pires (1997), optamos por utilizar uma amostragem por caso múltiplo, mais concretamente uma amostra por homogeneização. Este tipo de amostra consiste em estudar um grupo considerado homogéneo, neste sentido podemos considerar as agentes de geriatria um grupo homogéneo uma vez que partilham a mesma profissão e as mesmas exigências. Assim, a diversidade que se pode encontrar é interna ao grupo, esta diversidade pode ser encontrada através do número de anos de serviço, da idade, do género, de outras experiências de trabalho, entre outras variáveis.

As agentes de geriatria que participaram neste estudo foram identificadas através da amostragem do tipo “bola de neve”: as primeiras pessoas abordadas pela entrevistadora identificaram outras potenciais candidatas a responder à entrevista, dado que se assim não fosse seria difícil identificar as participantes no estudo. Assim foi pedido a cada entrevistada, no final da entrevista, que identificasse outras colegas que pudessem ter perfil e disponibilidade para responder à entrevista (Bryman & Bell, 2007; Noy, 2008).

A realização das entrevistas decorreu durante o mês de Dezembro de 2014 e foram, na maioria, realizadas nas instalações das IPSS's das quais as agentes de geriatria fazem parte, tendo a investigadora deslocando-se às mesmas. Duas entrevistas foram, todavia, realizadas em local público, num café. De forma a contextualizar as agentes de geriatria, foi-lhes explicado a finalidade do estudo, quais os temas que iriam ser abordados e também verbalizada a garantia da confidencialidade e neutralidade na abordagem. Tal, permitiu criar um ambiente de empatia entre a entrevistada e a entrevistadora (Guerra, 2006). A duração das entrevistas foi aproximadamente de quarenta minutos e foram realizadas na totalidade pela própria investigadora, gravadas em sistema de áudio e posteriormente transcritas para suporte digital.

Para facilitar a transcrição das entrevistas, as quinze entrevistas foram gravadas através de um gravador de áudio e posteriormente transcritas na íntegra para suporte digital (*word*), no próprio dia ou no dia seguinte à sua realização. O tempo dedicado à transcrição das entrevistas foi de quatro a cinco dias de trabalho. As entrevistas foram numeradas de forma aleatória, não contendo o nome das entrevistadas, para garantir a confidencialidade e o anonimato das participantes. Para Oliver, Serovich, & Mason (2005), a realização da transcrição da entrevista é um aspeto fundamental da investigação qualitativa, contudo é um processo complexo pois a transcrição pode influenciar a maneira como as

entrevistas são compreendidas, a informação partilhada e as conclusões obtidas. Assim, de forma a evitar interpretações diferenciadas da realidade, optamos por uma transcrição naturalista (naturalizada), pois é essencial ser fiel às palavras proferidas pelas entrevistadas, permitindo uma representação textual e detalhada do seu discurso (Schegloff, 1997; Guerra, 2006).

## **4.2. Análise de conteúdo**

Para a investigação ter sucesso é necessário que os dados recolhidos, através dos instrumentos de recolha de dados seleccionados, passem por um processo de análise e interpretação minuciosa para existir uma descrição rigorosa da realidade, pois toda a realidade é questionável e nada é dado como adquirido (Carmo & Ferreira, 1998; Bordens & Abbott, 2011). Assim, a investigação pressupõe que o investigador comece o seu estudo com a obtenção de factos e dados no terreno de investigação, posteriormente analise a informação obtida o mais aprofundado possível, e só depois deste trabalho analítico concluído constrói conceitos e proposições teóricas (Guerra, 2006).

Neste sentido e no que concerne ao meio usado para analisar os dados qualitativos obtidos, convém referir que optamos pela análise de conteúdo. A análise de conteúdo consiste num *“conjunto de técnicas de análise da comunicação que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição”* (Bardin, 2008, p. 40), que permite descrever o conteúdo da informação, que no nosso caso resulta das entrevistas transcritas. Através da análise de conteúdo, avalia-se, interpreta-se e categoriza-se os dados qualitativos (Bardin, 2008). Pretende-se, neste sentido, com a análise de conteúdo, conhecer, interpretar e categorizar os significados que as agentes de geriatria atribuem às emoções em contexto organizacional.

Para realizar a análise de conteúdo há diversas técnicas de análise. Neste estudo, utilizaremos a análise por categorias ou análise categorial. Assim, efetua-se uma desagregação do texto das entrevistas em partes distintas, ou seja, em categorias de acordo com o objetivo do estudo, o que possibilita que se identifiquem variáveis que permitam posteriormente explicar e descrever o fenómeno estudado (Guerra, 2006; Bardin, 2008). Esta categorização foi criada quer à medida que a análise das entrevista estava a ser realizada, sendo que algumas categorias emergiram dos dados recolhidos, numa lógica indutiva como é o caso da categoria caracterização da profissão pelo olhar dos agentes de geriatria; quer através da revisão da literatura e da análise do estudo realizado por Hadley em 2014, de onde surgiram as restantes categorias: perceções sobre a presença de emoções no local de trabalho; perceção sobre a importância do grupo de trabalho para a gestão das emoções e, estratégias de regulação das emoções.

De forma a facilitar a análise de conteúdo das entrevistas transcritas, utilizamos o *software* informático NVIVO. De seguida é apresentada a tabela onde consta as categorias que serão analisadas posteriormente:

Categorias	Dimensões de análise	
	Temas	Subtemas
<b>Caracterização da profissão pelo olhar dos agentes de geriatria</b>	Caracterização da profissão.	
<b>Perceções sobre a presença de emoções no local de trabalho</b>	Trabalho emocional nos agentes de geriatria: transmissão das emoções verdadeiras <i>vs</i> emoções mascaradas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Componente emocional da profissão;</li> <li>- Emoções vivenciadas;</li> <li>- Situações difíceis <i>vs</i> fáceis de gerir.</li> </ul>
<b>Perceção sobre a importância do grupo de trabalho para a gestão das emoções</b>	Relação dos agentes de geriatria com os colegas de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterização do grupo de trabalho;</li> <li>- Partilha de emoções positivas <i>vs</i> emoções negativas;</li> <li>- Emoções fáceis <i>vs</i> difíceis de partilhar;</li> <li>- Convívio com colega de trabalho fora do contexto laboral.</li> </ul>
<b>Estratégias de regulação das emoções</b>	Estratégias de regulação emocional com os colegas de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatores para o sucesso da regulação emocional com colegas de trabalho;</li> <li>- Regulamento emocional das IPSS's;</li> <li>- Estratégias pessoais de regulação emocional.</li> </ul>

Tabela 1: Grelha de análise

Seguidamente é apresentada uma caracterização sociodemográfica dos participantes e do seu percurso profissional.

### **4.3. Caraterização sociodemográfica dos participantes e do seu percurso profissional**

Foram realizadas neste estudo quinze entrevistas a agentes de geriatria, durante o mês de Dezembro de 2014, em sete IPSS's do distrito de Braga, nomeadamente, cinco entrevistas em três IPPS'S do concelho de Braga; uma entrevista numa IPSS do concelho de Barcelos e, nove entrevistas em três IPSS's localizadas na vila de Cabeceiras de Bastos.

Das quinze agentes de geriatria participantes neste estudo, catorze eram do sexo feminino e apenas um elemento do sexo masculino. A escassez de homens nesta atividade profissional é-nos revelada pelo único entrevistado do sexo masculino:

*“Na altura que eu fiz a minha formação [em 2010], as formadoras disseram-me que em Portugal só havia cinco homens com o certificado profissional de agente de geriatria. Pode aparecer mais homens a trabalhar nesta área mas não tem formação específica, vão trabalhando e adaptando-se à profissão”.*

(Entrevista 4)

É assim um contexto onde predomina o sexo feminino<sup>1</sup>. Isto, parece acontecer porque se assume culturalmente que as mulheres são mais talhadas para esta profissão. Socialmente é esperado que os homens desempenhem determinados trabalhos mais racionais e as mulheres outros trabalhos relacionados com o cuidar do outro, onde está vincada a presença e vivência de emoções, que proveem de certa forma da educação que é dada às pessoas desde a sua infância. Às mulheres é-lhes ensinado a dominarem sentimentos de raiva e agressividade, sendo vistas como acolhedoras e propensas a cuidar do outro, e aos homens é-lhes inculcado que devem dominar o medo e não serem vulneráveis, detendo o poder (Hochschild,1983).

---

<sup>1</sup> A referência aos participantes do estudo será sempre na forma feminina, pois o grupo de participantes é constituído quase exclusivamente por mulheres.



A idade média das participantes encontra-se nos 40 anos de idade, sendo que a entrevistada com menos idade tinha 33 anos e a entrevistada com mais idade tinha 53 anos. No que se refere ao estado civil, todas as participantes eram casadas e com filhos.

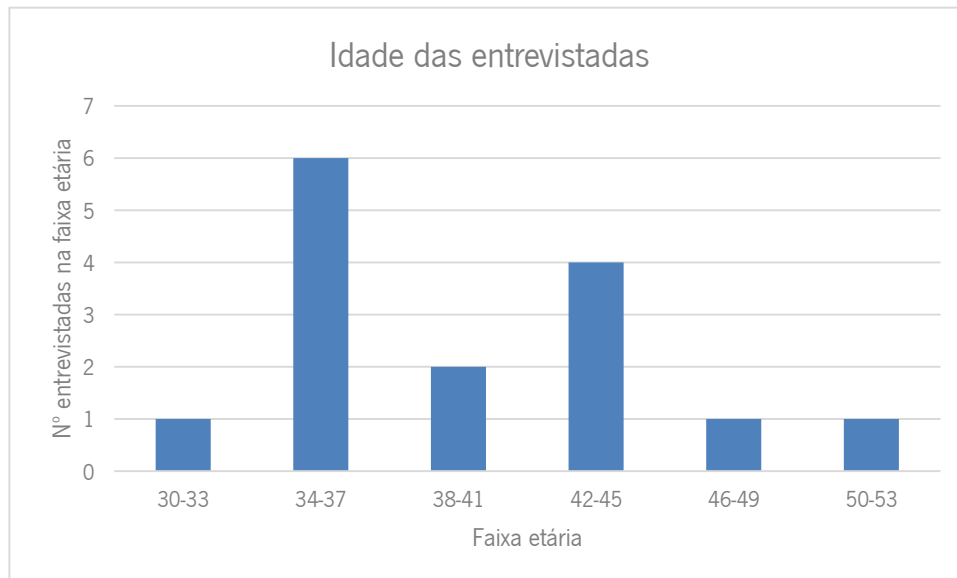


Figura 1: Idade das entrevistadas

Ao nível das habilitações literárias, estas variam entre o 6º ano de escolaridade, 9º ano, e a maioria das entrevistadas têm o 12º ano, apenas uma participante tem licenciatura. A participante titular de licenciatura referiu a existência de um certo preconceito por parte de pessoas próximas por ter optado por ingressar nesta área: "*tenho pessoas da família que me dizem: andaste na universidade e és tão nova para fazer esse tipo de trabalho...*". (Entrevista 7)

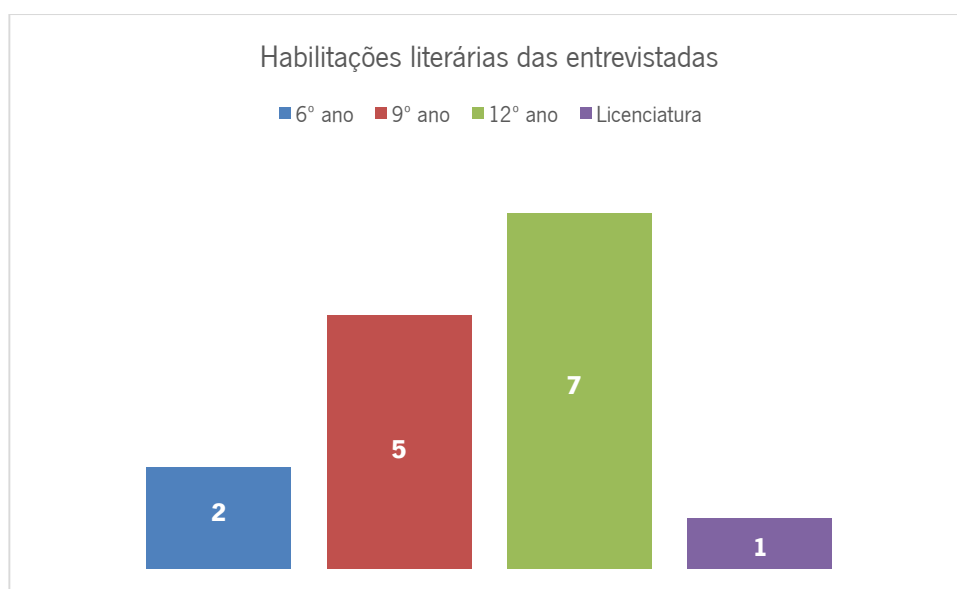


Figura 2: Habilitações literárias das entrevistadas

É interessante abordar o percurso profissional destas entrevistadas, pois, salvo algumas exceções em que sempre trabalharam nesta área, as entrevistadas antes de ingressarem nesta profissão trabalharam noutras áreas, na sua maioria como empregadas fabris, como podemos verificar:

*“Antes trabalhava na metalomecânica que não tem nada a ver com esta área, só que a fábrica fechou e fui para o desemprego. Surgiu a oportunidade de trabalhar nesta área através do jornal”.*

(Entrevista 4)

*“O meu percurso profissional foi totalmente diferente. Fiz a licenciatura em ensino Português-Francês, desde que acabei a universidade estive sempre a dar formação e era mediadora de quase todos os cursos. Há um ano e meio desisti desta área porque na formação estávamos a recibos verdes e como eu estava afeta à formação da área base essa função foi atribuída aos professores e não me compensava. Fiquei então desempregada, durante esse tempo e o facto de estar em casa sem nenhuma ocupação levou a que eu tivesse uma depressão. Soube que havia vagas num lar de idosos da minha área de residência e estou a fazer formação e a trabalhar na área simultaneamente”.*

(Entrevista 7)

*“Não tinha trabalhado em lado nenhum, este foi o meu primeiro emprego. Eu vim trabalhar para aqui porque não arranjei mais nada. E agora gosto do que faço”.*

(Entrevista 13)

Este gráfico ilustra quais as profissões predominantes que as agentes de geriatria exerceram antes de envergar por esta profissão.

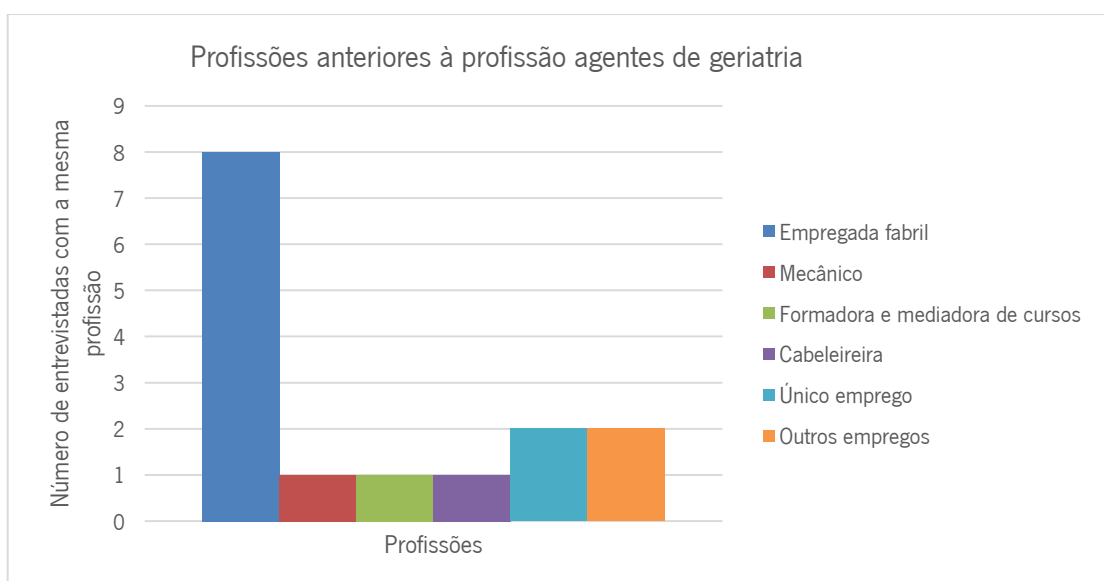


Figura 3: Profissões anteriores à profissão agentes de geriatria

O motivo que levou estas profissionais a mudarem de área profissional deveu-se ao crescente número de desemprego que se verificou em Portugal, devido à resseção económica, levando estas entrevistadas a procurarem emprego noutras áreas. As motivações para ingressar nesta área de prestação de cuidados são diversas:

*“Na altura estava no desemprego há cerca de um mês e vi, por acaso, um anúncio no jornal que ia haver uma formação de um ano e seis meses em geriatria, como não estava a fazer nada na altura fui inscrever-me, pois não ter nenhuma ocupação é aborrecido”.* (Entrevista 4)

*“Vim trabalhar para o lar porque fui obrigada, porque se não ficava sem o subsídio de desemprego. Entretanto, comecei a trabalhar e a gostar do que faço”.* (Entrevista 9)

Podemos constatar que esta carreira profissional surge, na maioria dos casos, não como uma opção pessoal mas como uma necessidade de integrar novamente o mercado de trabalho, em função da oferta de mercado. Assim sendo, não foi por vontade própria que a maioria destas participantes ingressou nesta profissão. Todavia, acabaram por desenvolver competências nesta área devido à necessidade de trabalhar. Pode, por isso, em alguns casos, dizer-se mesmo que é um emprego de sobrevivência.

Salvo uma exceção, em que o tempo de serviço exercido como agente de geriatria foi repartido por duas instituições, nos restantes casos os anos de serviço foram exercidos sempre na mesma instituição. A pessoa entrevistada com o menor tempo de serviço encontrava-se com dois meses de trabalho. A entrevistada com mais tempo de serviço, contava com 25 anos de trabalho, sendo este o seu único emprego. No gráfico seguinte é possível visualizar a dispersão temporal dos anos de serviço das agentes de geriatria:

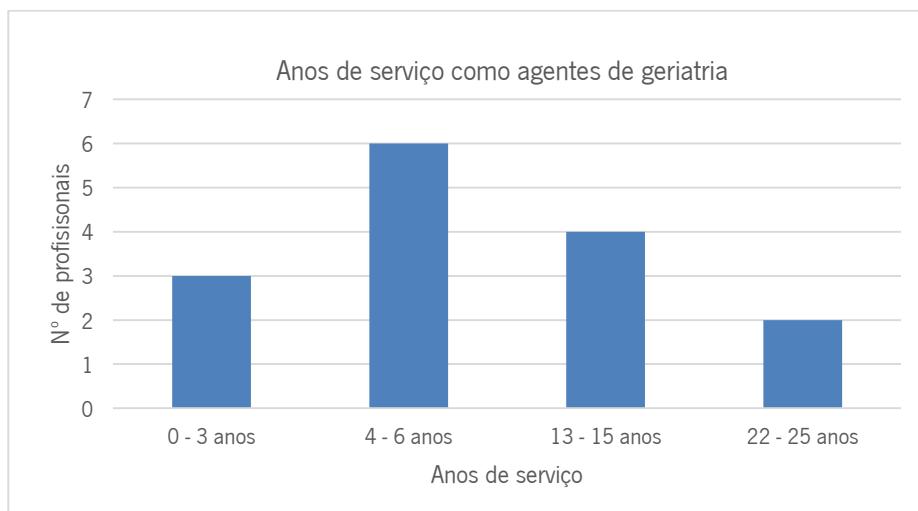


Figura 4: Anos de serviço como agentes de geriatria



## 5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

### 5.1. Caracterização da profissão pelo olhar dos agentes de geriatria

As entrevistadas parecem recorrer a uma concepção da função que corresponde à versão formal, contida no Catálogo Nacional das Qualificações (2008, p.2):

*“(...) cuidar e vigiar pessoas idosas, selecionando e realizando atividades de animação/ocupação com os mesmos, no seu próprio domicílio e em contexto institucional e, zelar pelo bem-estar da pessoa idosa, pelo cumprimento das prescrições de saúde e dos cuidados de alimentação e higiene no seu domicílio e/ou em contexto institucional”.*

No seguimento do referido, é possível identificar algumas das características prescritas pelo referido catálogo nos testemunhos das profissionais entrevistadas:

*“Atualmente começo a manhã a fazer a higiene por norma aos homens porque é um bocado para cada colega de trabalho e dá-mos os pequenos-almoços. (...) Depois é o almoço onde ajudo a dar o almoço aos idosos, por norma dou aos acamados. Da parte da tarde é variável, posso estar, posso não estar, porque tenho outras coisas para fazer, assistência à casa, serviço mais considerado para homem, que as mulheres não fazem”.* (Entrevista 4)

*“O trabalho passa por mudar fraldas, fazer higiene totais ou parciais, acompanhar os idosos à casa de banho, preparar as mesas para as refeições, acompanhá-los na hora das refeições, arrumar a loiça para o carrinho para depois mandar para a cozinha, é este tipo de trabalho. Fazemos um pouco de tudo, quando não temos colega de serviços gerais, ajudamos um bocadinho indo à lavandaria, pôr as máquinas a lavar e a secar as roupas”.* (Entrevista 5)

Para esta atividade profissional ser realizada com sucesso e qualidade é necessário que as agentes de geriatria disponham de tempo para dedicar às pessoas idosas. Contudo, em relatos de algumas participantes verifica-se que o tempo é muito reduzido e limitado para a quantidade de pessoas idosas que têm a cargo para cuidar e para as diversas funções que têm de realizar durante o turno de trabalho. Este fator pode tornar-se uma disfuncionalidade no quotidiano organizacional, levando ao desgaste físico e emocional das profissionais e à não criação de relações de proximidade com as pessoas idosas, despromovendo a ligação emocional e afetiva com estas, que é o fator chave para êxito desta profissão.

Tal como, é aliás bem visível nos excertos anteriores e nas atividades que as agentes de geriatria optam por destacar, no que concerne à sua função, salientando sobretudo tarefas de ordem instrumental.

A forma como estas profissionais encaram a profissão varia com o tempo de serviço e a necessidade de trabalhar. Apura-se que as profissionais com mais anos de serviço, em relação às profissionais que ingressaram na profissão recentemente, conseguem criar uma barreira emocional e a maioria das situações que vivenciam no âmbito do seu trabalho são encaradas com normalidade sendo difícil despontar emoções:

*“Agora parece que já tenho um escudo, já estou habituado e já levo isto na normalidade”.*

(Entrevista 12)

*“A gente com os anos também se vai, não quer dizer habituando, porque cada idoso é um idoso, mas vamos ficando mais duras”.*

(Entrevista 13)

É também notório que é uma profissão simultaneamente gratificante e desgastante, sendo uma profissão que tem de ser exercida com dedicação e comprometimento afetivo com o outro senão é difícil exercê-la:

*“Principalmente, a gente para ir para lá [para o lar] não é só a pensar em ganhar dinheiro, temos que ter um bocadinho de amor e carinho por aquelas pessoas que estão ali, que estão a depender de nós”.*

(Entrevista 2)

*“Por muito que me custe por a pé de manhã, às vezes venho cansada com vontade de fugir, de ir para casa, mas quando entro e pingo o ponto a partir daquele momento estou cá [no lar] para eles [pessoas idosas], e depois estou alerta para retirar deles aquilo que eles me vão dar naquele dia, porque todos os dias eles têm algo para nos dar. (...) Contudo, aqui é uma luta contra o tempo, é um trabalho que cansa, desgasta. Gosto de trabalhar com idosos, mas é difícil e muito cansativo quer psicologicamente quer fisicamente”.*

(Entrevista 3)

## 5.2. Percepções sobre a presença de emoções no local de trabalho

No que se refere ao exercício do trabalho emocional, se as agentes de geriatria exibem ou inibem os seus verdadeiros sentimentos na relação com as pessoas idosas (Hochschild, 1983), nas participantes não foi sentida uma discrepância de resultados neste aspeto. As entrevistadas tanto demonstram como inibem as suas emoções e experiências emocionais, em função da situação em que se encontram. Não há assim uma norma instituída a determinar os comportamentos: inibem para que as pessoas idosas não tenha a verdadeira percepção do seu estado de saúde e demonstram devido à proximidade da relação estabelecida, pois as pessoas idosas acabam por conhecer a personalidade das prestadoras de cuidados e sabem identificar quando estas estão ou não estão bem.

Na verdade, as agentes de geriatria demonstram as emoções reais quando já há uma relação de proximidade estabelecida, em que as profissionais já conhecem as pessoas idosas e vice-versa, bem como por questões relacionadas com o temperamento das profissionais:

*“Por exemplo, os idosos tocam à campainha e não querem nada e respondem-me assim: enquanto vai e vem ando o caminho com gente. Eu às vezes digo-lhes: olhe que isso não se faz, isso é pecado. Às vezes até me arrependo de estar a pregar com eles, mas ele respondeu-me assim e eu fico assim um bocadinho fula, mas depois digo: pronto, já passou, e lá continuo o meu trabalho”.* (Entrevista 2)

*“Eles [pessoas idosas] conhecem-me, uns mais que outros. (...) Por muito que até às vezes tente disfarçar, fazer de conta, eles sabem que não estou no meu estado normal. Assim como nós aprendemos diariamente ao lidar com eles a conhecê-los, os idosos acabam também por nos conhecer melhor. (...) Já são muitos anos a lidar com eles diariamente e eles acabam por nos conhecer. (...) Eu sou muito impulsiva, não estou cá com fingimentos porque a minha cara não deixa disfarçar, por isso é que os idosos notam”.* (Entrevista 3)

O facto de as agentes de geriatria serem coerentes com o seu estado emocional durante a prestação de cuidados pode ser ou não uma mais-valia, pois pode causar problemas relacionais, ansiedade na pessoa idosa, ou pode proporcionar um clima de segurança na relação estabelecida com a pessoa idosa, como podemos constatar:

*“O impacto de se transmitir sempre o que se sente resulta em confiança por parte do idoso no funcionário”.* (Entrevista 2)

*“Posso não falar mas não consigo disfarçar e às vezes no momento das coisas, a pessoa explode e fala de mais, mas depois pensa que não deveria ter feito aquilo, não havia de ter falado, devia ter reagido de outra forma, porque evitava problemas”.* (Entrevista 3)

*“Os idosos ficam mais ansiosos, na hora aqueles idosos mais sensíveis não dizem nada mas depois noto neles que ficaram sentidos”.* (Entrevista 15)

Nos casos analisados em que as profissionais inibem as suas verdadeiras emoções expressando outras que não sentem no momento, deve-se à necessidade de criar uma sensação ilusória de bem-estar na pessoa idosa para esta não estar consciente da sua realidade e assim protege-la de mais sofrimento:

*“Disfarço nem sei porquê. Já basta a solidão deles e os problemas deles, por isso tento sempre animá-los, tento fazer com que os idosos vejam as coisas de outra maneira. (...) Às vezes custa disfarçar, mas é para o bem deles. Se eles se estão a queixar e nós alimentarmos as queixas não pode ser, temos que os animar”.* (Entrevista 8)

*“Se estou triste não transmito aos idosos, tento sempre que possível disfarçar. (...) Se vimos para aqui triste não temos que transmitir aos idosos, já chega a tristeza deles”.* (Entrevista 14)

Um dos aspetos que pode estar na origem desta profissão ser considerada desgastante pode estar no facto destas profissionais, para além de terem o tempo limitado para cuidarem das pessoas idosas, recorrerem à inibição das suas verdadeiras emoções. Esta inibição das emoções permite criar um ambiente de bem-estar e proteção na pessoa idosa para que esta se sinta bem a viver na IPSS, bem como permite que as agentes de geriatria consigam melhorar a relação com as pessoas idosas que apresentam comportamentos difíceis ou de não-aceitação da sua realidade pessoal. A frequência do uso da inibição das emoções, a médio e a longo prazo, provoca nas profissionais sentimentos de tristeza e pesar:



*“Às vezes é desgastante e difícil. Temos idosos muito difíceis de lidar e todos os dias satura um bocado. Mas temos que ter muita paciência para eles”.* (Entrevista 9)

*“Eu acho que nós ficamos mais azedas, não somos tão alegres (...) parece que temos aquele pesar, uma tristeza, uma negrura...tem dias que passa e a gente é capaz de andar a cantar e a fazer piadas para os idosos se rirem, mas há sempre aquele pesar”.* (Entrevista 10)

É, assim, consensual entre todas as participantes que esta profissão tem uma componente emocional forte e presente em todos os momentos devido à proximidade e à convivência diária com as pessoas idosas:

*“Sim, tem. (...) Na altura do Natal, por exemplo, a gente chora sem querer, porque muitos idosos vão para casa e outros ficam no lar (...) quando sou eu a fazer o turno na noite de Natal é uma tortura, por saber que os idosos gostavam era de estar junto da família deles”.* (Entrevista 2)

*“Bastante. Além de trabalhar no lar também estou na valência de apoio ao domicílio e às vezes vejo situações um bocadinho complicadas, idosos em más condições e sozinhos que não tem mesmo ninguém, estão isolados, não veem ninguém, só nos veem a nós. Então essas situações dão muita pena e mexem connosco”.* (Entrevista 9)

As emoções que se vivenciam nas IPSS's despontam de situações relacionadas com a situação pessoal das pessoas idosas associadas ao seu estado de saúde, mais ou menos debilitado. Apesar de ser gratificante trabalhar com esta população e haver momentos de alegria, de partilha e crescimento pessoal através das pessoas idosas, as agentes de geriatria experimentam emoções negativas quando as pessoas idosas passam os seus dias na instituição sem visitas de familiares, quando ficam dependentes e com o seu estado de saúde alterado:

*“Tristeza. Os familiares terem lá os idosos e nunca mais querer saber deles. (...) Também tenho momentos de alegria, de brincar com eles e de dizer asneiras, tem lá um que quer casar comigo”.* (Entrevista 2)

*“Acima de tudo sinto pena dos idosos, mas também sinto alegria. Alegria porque muitas vezes nós [agentes de geriatria] é que somos a família deles, há muitos [pessoas idosas] que têm os familiares longe, e só vêm cá uma vez por ano, e nós é que estamos ali com eles. Ao fim do dia saímos felizes porque conseguimos fazer-los felizes a eles. Acabamos por ser a família deles e isso é bom. E também é bom para nós. A pena sinto por saber que muitos deles estão ali sozinhos sem visitas”.*

(Entrevista 9)

*“É conforme o estado em que o idoso se encontra quando chegamos ao pé dele. Fica-se triste porque eles estão a chorar ou estão tristes por estar nesta casa e perguntam há quanto tempo lá estão e nós temos que responder, eles próprios estão tristes por estarem aqui, e nós claro que também ficamos. Também fico contente, às vezes. Mas sabemos que alguns estão contra vontade, há situações que é mesmo um depósito chegam, deixam o idoso no lar e só passando um ano é que o vão visitar.”*

(Entrevista 14)

As situações difíceis de gerir estão relacionadas maioritariamente com as emoções vivenciadas com cariz negativo e estão associadas a situações de morte das pessoas idosas nas IPSS's, à debilidade das pessoas idosas e à não-aceitação por parte destas em estar a viver neste contexto:

*“Os primeiros dias em que os idosos chegam aqui [ao lar], que deixam as famílias e depois os filhos passam muito tempo sem os vir visitar. A altura do Natal é a época que mais me custa, ver alguns idosos a sair com as famílias e outros a ficar cá, não gosto nada. Os idosos que ficam até podem não falar mas nota-se que ficam tristes. Alguns têm filhos e não vão a casa é horrível. Eu vou embora para casa e parece que eles ficam a olhar e a dizer: leva-me contigo! A gente com os anos vai-se habituando, mas os primeiros anos foram muito difíceis. (...) Quando os idosos não estão conscientes não custa muito, agora quando tem noção da realidade é muito difícil”.*

(Entrevista 11)

*“A morte ou a chegada dos idosos. Chegam aqui, não conhecem ninguém, e nós também não os conhecemos. Temos que nos habituar a eles e eles a nós, porque não sabemos as reações deles”.*

(Entrevista 13)

*“Apesar de já ter vivenciado muitas mortes aqui no lar, para mim o mais difícil de gerir ainda continua a ser o entrar num quarto e poder encontrar algum idoso morto. (...) Já presenciei várias mortes porque estamos a trabalhar num sítio que se pode dizer que a morte faz parte da rotina. Tínhamos semanas em que morriam idosos quase todos os dias. É difícil essas situações, não posso dizer que não sejam”.*

(Entrevista 14)

### **5.3. Perceção sobre a importância do grupo de trabalho para a gestão das emoções**

Nestas organizações os grupos de trabalho são formalmente constituídos pela direção técnica das IPSS's, compostos por duas ou três profissionais e são rotativos, não há grupos nem turnos de trabalho fixos.

Através da análise das entrevistas, constatou-se que o ambiente de trabalho neste contexto nem sempre é o melhor, não pelo relacionamento com as pessoas idosas mas pelo relacionamento interpessoal com as colegas de trabalho. Foi sentido que é um ambiente laboral propício para o surgimento de conflitos entre as colegas de trabalho devido a questões relacionadas com o tempo de serviço, problemas de foro pessoal, de dificuldades de relacionamento, de alguma falha ao nível do acompanhamento por parte das direções técnicas e excesso de trabalho. Apesar de o ambiente de trabalho por vezes não ser o mais agradável, estas trabalhadoras acabam por ter sempre alguns colegas de referência com quem partilham as suas experiências e se relacionam melhor. Os grupos de trabalho à luz das entrevistadas são assim caracterizados:

*“As colegas não se entendem não é por causa do trabalho, é por causa da personalidade delas. Ganham cisma às pessoas e acabam por não gostar delas e influencia o ambiente de trabalho”.*

(Entrevista 5)

*“Nota-se que as colegas mais velhas não veem de bom grado a entrada de novas colegas de trabalho (...) mas se umas forem para a reforma, elas não conseguem gerir o horário todo e acabam por precisar de nós [colegas com menos tempo de serviço]. Algumas não querem transmitir os conhecimentos que têm ou os conhecimentos que nós não temos e que deveríamos ter e que elas ganharam com a experiência. (...) Sinto que não há respeito, é cada uma por si e eu não sou muito apologista disso, e depois é como diz o ditado: ouve-se falar das outras, já sabemos que também falamos de nós. Eu preferia*

*que dissessem de caras, por mais que custe, era preferível. (...) E depois há colegas que conseguem ter o nosso número de telefone e estão sempre a ligar por todos os motivos e mais alguns, a perguntar horários de trabalho, etc”.*

(Entrevista 7)

*“Às vezes é mais fácil aturar os idosos do que as colegas. Porque há muito ciúme entre nós colegas, uma certa rivalidade”.*

(Entrevista 12)

Não é consensual entre as participantes deste estudo que tipo de emoções partilham com facilidade, tudo leva a crer que a tipologia da partilha em diversas situações seja de acordo com as características do grupo de trabalho. A partilha de emoções positivas pode ser vista de uma forma desportiva para não criar um clima de trabalho pesado, uma vez que as situações boas são recompensadoras mas também podem ser fonte de conflitos e invejas. Noutras situações, a partilha de situações desagradáveis pode estar relacionada com o facto de o grupo, para estar em harmonia e coesão, necessite de partilhar situações de carácter negativo, sendo por isso, grupos propensos para a partilha negativa. No entanto, as situações desagradáveis podem também servir para as restantes colegas aprenderem com os erros das outras:

*“Partilho mais emoções positivas, também tenho que levar um bocadinho na desportiva”.*

(Entrevista 2)

*“As coisas boas estou a tentar evitar partilhar (...) Tudo que é de bom por parte dos idosos para comigo eu tento não dizer as colegas porque as colegas, algumas não todas, tendem a ver esses pormenores de carinho dos idosos para comigo de má vontade. Há colegas que não gostam que eles nos dêem beijinhos e abraços e que digam que gostam de nós”.*

(Entrevista 7)

*“Tanto partilho situações boas como más. Se forem más também convém partilhar para depois as colegas estarem mais atentas. Mas as pessoas estão mais recetivas para coisas más, porque chamamos mais à atenção às outras”.*

(Entrevista 12)

Quando acontece a partilha de experiências emocionais com as colegas de trabalho, esta pode nem sempre ser uma mais-valia para harmonizar a situação vivenciada. Assim, é interessante saber que atitudes as colegas de trabalho têm quando uma colega partilha com estas alguma experiência emocional e se já vivenciaram alguma situação em que partilhar uma experiência emocional com as colegas de trabalho não ajudou a melhorar/solucionar a situação.

Quando alguma colega de trabalho partilha alguma experiência emocional relacionada com questões de trabalho e não com questões alheias a este campo, normalmente a atitude das colegas é de receptividade e preocupação. Contudo, devido a problemas que porventura acontecem depois da partilha, as profissionais com a experiência que vão adquirindo podem alterar a sua postura ficando desmotivadas para ouvir o outro:

*“Eu sou muito ingénua e acabo por ouvir a pessoa, quer dizer, acabava por ouvir as pessoas e às vezes até dar a minha opinião, o que me trouxe muitos problemas (...) Agora depende das situações que partilham comigo, se me contam uma fofoca digo: não é nada comigo, se te chateaste com este ou com aquele vais e resolves, e viro costas porque eu também quando tenho os meus problemas também tenho que me defender e tenho que os resolver, não vou pedir a ninguém que os resolva por mim”.*

(Entrevista 1)

*“Tento preocupar-me com a situação, se necessita de ajuda sobre o que me contou. Somos um grupo e só funciona se nos considerarmos mesmo um grupo, se todas as pessoas que trabalham cá se ajudarem mutuamente. (...) Tento-me preocupar porque interiorizo o trabalho e qualquer coisa que aconteça aos idosos ou colega de trabalho tento saber o que aconteceu e qual a razão, se está bem ou mal, se precisa de alguma coisa, até digo se precisar de alguma coisa que me ligue a qualquer hora, às vezes conversar com outras pessoas também ajuda”.*

(Entrevista 4)

*“Oíço e digo a minha opinião se me pedirem. Porque às vezes a mesma situação uma colega vê de uma forma e eu posso ver de outra”.*

(Entrevista 13)

No que concerne a situações de partilha que não ajudaram a gerir as emoções, as participantes destacaram o facto de não terem a certeza se as colegas valorizaram ou não a sua partilha, uma vez que estas ouvem a partilha da situação mas, por vezes, não dão nenhuma resposta em relação ao assunto. Assim, apesar de no momento da partilha não ignorarem a colega, tal não quer dizer que valorizem o que está a ser dito:

*“Acho que todas me ouvem mas se depois ficam a gostar ou não, ninguém me diz nada”.*

(Entrevista 6)

*“Às vezes há. Por exemplo, às vezes comentamos com as colegas: aquele idoso está triste porque o filho não veio cá. E as colegas respondem: não quero saber, sabe Deus a minha vida”.*

(Entrevista 11)

*“Às vezes acontece. Há situações que acontecem, que contamos e as colegas ignoram até lhes passa ao lado, não dão importância. Recados mesmo importantes temos que os escrever, para depois não haver o argumento: não me avisaram!”.*

(Entrevista 14)

Quando as participantes foram questionadas relativamente à direção técnica das IPSS's, se esta exerce algum controle e acompanhamento sobre o desenvolvimento do trabalho, bem como se estimula boas práticas no trabalho em grupo, estas identificaram algumas lacunas neste acompanhamento. Segundo as entrevistadas, as reuniões de trabalho na maioria dos casos são realizadas pontualmente e não sistematicamente, sendo necessário melhorar as dinâmicas de grupo e a forma de gestão de conflitos.

*“Não tenho reuniões com o grupo de trabalho. Se surgir algum problema, se houver alguma modificação em termos de trabalho, regras da casa, reunimos e debatemos os problemas, tentamos arranjar forma de fazer melhor. Mas temos liberdade para desempenhar as nossas funções conforme as necessidades do momento”.*

(Entrevista 4)

*“Reuniões de trabalho ainda não tive mas às vezes a chefia chama-nos e pergunta-nos como estão as coisas”.*

(Entrevista 7)

*“Às vezes temos com a nossa provedora mas é quase uma vez por ano. Mas acho que deveria haver reuniões. Nós podemos dar sugestões de melhoria, não quer dizer que depois a direção técnica concorde. Nós que estamos no terreno é que temos mais noção das necessidades. Quando não nos ouvem nós é que nos temos de adaptar às mudanças boas ou más”.* (Entrevista 13)

O facto de as participantes do estudo conviverem ou não com as colegas de trabalho fora do contexto laboral, pode estar de alguma forma relacionado com as características do grupo de trabalho a que pertencem. Há participantes do estudo que não convivem com as colegas fora do contexto laboral ou então convivem com um número restrito de colegas:

*“Não convivo. Se por acaso as encontrar converso com elas, mas agora combinar mesmo um encontro não. Não sou muito de sair, mas dou-me bem com todas elas”.* (Entrevista 14)

*“Sim, convivo. Eu dou-me bem com todas mas depois há aquelas 2 ou 3 que são mais próximas”.* (Entrevista 15)

#### **5.4. Estratégias de regulação emocional**

Uma das finalidades deste estudo é verificar quais as condições necessárias que devem estar presentes para a estratégia de regulação emocional com as colegas de trabalho ser bem-sucedida e traga benefícios quer para o bem-estar da trabalhadora, quer para proporcionar um clima organizacional favorável.

Em relação aos fatores identificados para o sucesso da regulação emocional com as colegas de trabalho, a maioria das participantes acha que tem o conhecimento e experiência sobre o que é preciso para que a partilha de experiências emocionais com as colegas de trabalho seja bem-sucedida. Segundo as entrevistadas, para a regulação emocional com as colegas de trabalho ter sucesso é necessário que haja respeito, paciência, compreensão, sensibilidade perante a realidade de trabalho, capacidade de escuta e confiança na outra pessoa:

*“Respeito. As pessoas às vezes não se entendem porque acabam por não se respeitar. Ou não respeitam a opinião da pessoa ou não respeitam o ato que a pessoa fez, acho que acaba por ser por aí”.* (Entrevista 1)

*“Paciência e compreensão porque somos todos muito diferentes e é preciso respeitar essa diferença”.* (Entrevista 3)

*“Para já ser uma pessoa direta. Quando a gente faz alguma coisa mal, acho que a melhor opção é dizer à pessoa, é preciso honestidade, dizer à pessoa de caras: eu acho que isto não está bem feito, acho que estás lenta. E não ir primeiro dizer às outras colegas. É preciso ser honesta e sincera. (...) E as colegas respeitarem-se mais entre si”.* (Entrevista 7)

No que respeita à existência de regulamentos emocionais que orientem o comportamento no que concerne à exibição ou inibição de emoções durante a prestação de cuidados a pessoas idosas, constatou-se que tais regulamentos parecem não existir, segundo as entrevistadas. As agentes de geriatria, na maioria dos casos, referem que regulam as suas emoções de acordo com a sua consciência acerca do que é bom ou mau para o bem-estar da pessoa idosa. Segundo as entrevistadas, a maioria das boas-práticas que exercem foram adquiridas aquando da formação que tiveram para poder exercer a profissão. Em contexto laboral, as boas práticas incentivadas pelas direções técnicas recomendam a que as trabalhadoras não misturem a sua vida pessoal com a vida profissional e que tenham sempre presente que o principal objetivo é tratar bem as pessoas idosas:

*“Regras específicas da casa não há, o que sei foi aprendido durante a formação. (...) Por exemplo, dizer que morreu familiares dos idosos aos idosos, nem pensar, não deve ser dito por nós, os familiares é que devem dizer, porque não sabemos a ligação que o idoso tinha com esse familiar, e podemos magoar o idoso interiormente como psicologicamente, para o resto da vida”.* (Entrevista 4)

*“Nunca nos chamaram à atenção sobre isso”.* (Entrevista 13)

*“O regulamento aqui é tratar todos os idosos bem. Não podes estar sempre a chamar à atenção e a reclamar com eles. É saber lidar com os idosos perante as situações”.* (Entrevista 14)



Em relação ao estímulo por parte das direções técnicas das IPSS's para a partilha de experiências emocionais, segundo as entrevistadas, estas instituições incentivam a partilha mas com condicionantes: partilhar tudo o que aconteça com a direção técnica e não partilhar com pessoas externas às instituições para evitar outros tipos de problemas. Incentivam a partilha entre colegas também como forma de estas aprenderem umas com os erros das outras. Contudo, nem sempre as agentes de geriatria partilham o que as direções técnicas acham que seja pertinente partilhar, devido porventura a problemas relacionados com o funcionamento do grupo:

*“Sim, para correr melhor o trabalho, para aprendermos umas com as outras. Se um turno não corre bem, nós temos de dizer qual foi o nosso problema para depois correr melhor”.* (Entrevista 5)

*“Ela não gosta que haja conversa entre colegas de trabalho. Ela gosta quando nós temos algum problema ou ouçamos alguma coisa fora do normal, quer para bem quer para mal, ela gosta que lhe contemos a ela. Ela é nova, mas apesar de ser nova é muito atenciosa, ela é tipo uma psicóloga para nós, ela sabe-nos ouvir e dar conselhos”.* (Entrevista 10)

*“A diretora quer que a gente partilhe, mas ela acha que nós partilhamos às vezes aquilo que não devíamos. Ela diz: há coisas que deviam dizer umas às outras e não dizem”.* (Entrevista 13)

No que concerne às estratégias pessoais de regulação emocional, as entrevistadas referiram em particular que procuram, nos seus tempos livres, realizar atividades ao ar livre, estar com a família e praticar desporto. A partilha com as colegas de trabalho não foi muito referenciada como estratégia pessoal para regulação das emoções.

*“Eu acho que tenho bastante força interior, e por vezes se alguma coisa me massacra ou alguma coisa fica a remoer, tento libertar-me e fazer outra coisa, vou conversar com alguém, por exemplo. Uma das coisas que também me liberta muito, devido à minha vida, é o futebol. (...). Falo variadíssimas vezes do trabalho e dos idosos em casa, a minha filha gosta de ouvir coisas que lhe conto, conversamos em família variadíssimas vezes do meu trabalho”.* (Entrevista 4)

*“Tenho um filho de 4 anos em casa e esqueço tudo quando estou com ele. Se há algum dia menos bom, tento antes de ir embora falar com duas ou três utentes do lar que arranjam sempre forma de animar. Mas para já não tenho tido muita necessidade porque tenho o meu filho. Situações mais difíceis como foi o falecimento de um utente contei à minha mãe, mas também não devemos contar tudo”.*

(Entrevista 7)

*“Tento desabafar e partilhar com o meu marido algumas situações que se passa no lar, há também situações que guardo para mim e não partilho, também para relaxar brinco com o meu filho”.*

(Entrevista 8)

Assim, e de uma forma geral, parece que o recurso a estas estratégias pessoais de regulação emocional ajuda as entrevistadas a gerir convenientemente as emoções e lhes permite melhorar a forma como enfrentam o seu quotidiano de trabalho. Isto porque permite diminuir a intensidade de situações emocionalmente negativas, promovendo, ao fazê-lo, uma vida profissional e pessoal com mais qualidade e saudável (Queirós, 2014).

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Apesar de ser um ponto central deste estudo, a análise dos resultados emocionais provenientes da partilha de acontecimentos emocionais como simétricos/assimétricos, foi um tópico onde houve dificuldade por parte das participantes em responder. A estas, foi difícil identificar situações em que tenham vivenciado quer experiências emocionais positivas, quer negativas, e que as tivessem partilhado com as colegas de trabalho. Todavia, no caso da partilha de experiências emocionais negativas, estas surgiram nas entrevistas como relacionadas, na sua maioria, com a morte das pessoas idosas no lar, e, sempre que partilhavam estas experiências com as colegas de trabalho de referência acontecia uma alteração emocional positiva perante a situação.

Nas entrevistas foi possível constatar que há um reduzido número de participantes que não recorrem à partilha de experiências emocionais com as colegas de trabalho por opção, em alguns casos devido a características de personalidade, por serem tímidas, ou, então, por não se identificarem com as colegas de trabalho. Acresce também, a existência de profissionais que devido ao acumular de anos de serviço a exercer esta profissão, têm dificuldade em identificar e partilhar experiências de carácter emocional.

Constatou-se, ainda, que nos casos em que a partilha de experiências emocionais com as colegas de trabalho acontece, esta é sobretudo feita em relação à vivência de situações emocionais negativas, sendo que desta partilha parece obter-se um resultado emocional assimétrico com carácter positivo, uma vez que a partilha de uma situação negativa com as colegas de trabalho de referência torna a situação mais suportável. O excerto da entrevista, seguidamente apresentado, está dividido em quatro partes de forma a melhorar a compreensão da obtenção de resultados assimétricos com carácter positivo.

Contextualização: *“Acontece que tínhamos aqui uma senhora que estava relativamente bem (...) acontece que a senhora morreu comigo. Eu estava com ela no quarto sozinha (...) fui a última pessoa que ela viu. (...) Depois uma funcionária que é da chefia sabia que eu nunca tinha visto tal coisa disse para eu sair do quarto (...) saí e fui direta para à cozinha, agarrei-me a cozinheira e desatei a chorar”.*

A reação emocional foi negativa: *“Fiquei assim meia abanada”.*

Devido à interação com as colegas de trabalho, houve uma alteração do estado emocional, tornando a situação mais suportável: *“Consegui ultrapassar, mas a primeira semana foi difícil, as primeiras noites não dormi. Se não tivesse tido o apoio das colegas teria sido mais difícil, claro que também partilhei mais*

*com umas do que com outras mas se não tivesse o apoio delas teria sido muito, muito, muito mais difícil. Naquela semana, claro que as colegas todas me vieram perguntar: então 'C', como é que estás?''*

O resultado emocional verificado foi assimetria positiva: *“O apoio das colegas ajudou porque elas foram fixes, disseram-me logo que eu não iria limpar nem vestir a senhora, disseram para eu me acalmar”*. (Entrevista 7)

Contudo, a versão de assimetria com caráter oposto, partilha de situações positivas resultantes em situações desagradáveis, não foi verificada.

Em relação a resultados simétricos, as participantes referem-se à simetria positiva, onde a partilha de uma situação positiva com as colegas de trabalho mantêm-se positiva mesmo depois da partilha ocorrer. O excerto da entrevista, seguidamente apresentado, está dividido em quatro partes de forma a melhorar a compreensão da obtenção de resultados simétricos com caráter positivo.

Contextualização: *“Mandar um idoso do hospital para o lar a dizer que está em fase terminal, que tem pouco tempo de vida e depois ele durar muito tempo e melhorar de dia para dia”*.

A reação emocional foi positiva: *“Eu fico feliz quando acontece estas situações”*.

Mesmo com a partilha com a colega de trabalho, o estado emocional mantém-se: *“Partilhei com uma colega, até lhe disse: já viste aquele idoso? Como ele está? E a colega diz: realmente, eu nunca pensei. E ela fica contente como eu”*.

O resultado emocional verificado foi simetria: *“É sempre bom estas situações, ficamos todas contentes”*. (Entrevista 5)

Por último, quanto à relação das agentes de geriatria com as pessoas idosas, apesar de haver momentos mais stressantes e conflitos pontuais, são situações facilmente resolvidas e ultrapassadas. Para as participantes, a relação com as pessoas idosas é quase sempre caracterizada como saudável e harmoniosa, sem ressentimentos:

*“No momento a seguir passa. No próximo momento que lide com ele pode ainda não estar a 100% mas depois acaba por passar. Nesse aspeto não sou de ganhar rancor por tempo indeterminado. No momento, por exemplo na parte da manhã, o idoso pode-me chamar o pior nome que se pode ouvir e na hora de almoço já posso ser uma querida”*. (Entrevista 3)

*“São situações pontuais, amanhã passa, posso lembrar-me mas tento que as coisas más passem ao lado e lembrar as coisas boas”.*

(Entrevista 4)

*“Eu na altura até posso ficar chateada com o idoso mas depois passa com o tempo, não sou muito de ganhar rancor”.*

(Entrevista 13)

Com este estudo pretendeu-se identificar qual a importância que o grupo das quinze agentes de geriatria participantes deste estudo atribuem às suas emoções em contexto organizacional e como estas interferem na relação destas profissionais com as pessoas idosas e com as colegas de trabalho. Refira-se que um aspeto comum à maioria das participantes é que não escolheram esta profissão por gosto ou aptidão, mas sim por necessidade, uma vez que se encontravam desempregadas, maioritariamente devido à crise do sector têxtil, sendo esta profissão o caminho encontrado para voltar à vida profissional ativa. Refira-se, também, o facto de estas profissionais fazerem uso do trabalho emocional segundo a sua consciência, não havendo na maioria dos casos diretrizes de atuação ao nível das regras de exibição propostas pelas organizações.

A partir da análise das entrevistas, concluímos ainda que as entrevistadas caracterizaram a sua profissão como desgastante a nível físico, psicológico e emocional. A componente emocional aparece muito vincada, pois é uma profissão onde há um contacto direto com as pessoas idosas muitas das vezes dependentes e a vivenciar uma situação de fragilidade. Por outro lado, estas referem não terem o tempo necessário, o tempo que gostariam e deveriam ter para prestar cuidados as pessoas idosas com mais qualidade. Refira-se ainda que apesar de considerarem a profissão como gratificante e de já não se imaginarem a trabalhar noutro tipo de contexto organizacional, estas participantes acabam por inicialmente partilhar experiências com carácter negativo o que nos permite constatar que apesar de haver acontecimentos emocionais positivos, os acontecimentos emocionais negativos tornam-se mais relevantes em relação aos positivos.

As três situações mais relatadas que evocam emoções nas agentes de geriatria são: a morte das pessoas idosas, que é uma realidade que faz parte desta profissão; o momento em que as pessoas idosas dão entrada nas IPSS's, tornando-se este contexto a sua casa; e o facto de os familiares não visitarem as pessoas idosas durante muito tempo, tornando-se as agentes de geriatria a família destas. Pode então subentender-se que estas situações provocam nas participantes emoções que são de carácter negativo.

No entanto, apesar de pouco referenciadas, também são relatadas algumas situações que evocam emoções positivas, quando, por exemplo, alguma pessoa idosa reconhece o trabalho prestado por estas profissionais.

Quanto ao trabalho de grupo e à importância deste na gestão das emoções, é importante referir que o trabalho de grupo é caracterizado, pela maioria das participantes, como conflituoso, salientando inclusive que este não é fomentado e trabalhado pelas direções técnicas das IPSS's. Apesar da conflituosidade, as trabalhadoras têm na maioria das situações uma ou duas colegas de referência dentro da IPSS com quem partilham as suas vivências. Contudo também há casos em que as trabalhadoras não partilham as suas vivências com as colegas, recorrendo, por exemplo, à família como estratégia de regulação emocional. A existência de colegas de trabalho de referência, assim como o papel destas na regulação das emoções, acaba por se sobrepor àquela função que poderia ser ocupada pelo grupo de trabalho. Isto porque quando estas profissionais optam por partilhar experiências emocionais com as colegas de trabalho, visto que nem sempre partilham por não sentirem confiança e respeito pela colega, fazem-no com as colegas mais próximas. Assim, a partilha de experiências emocionais com colegas de trabalho de referência, quando acontece, é algo que ajuda as trabalhadoras a superar a situação, melhorando a forma de ver a situação, um fator que estimula o bem-estar pessoal.

Como foco deste trabalho temos a regulação emocional com as colegas de trabalho. No entanto, quando questionadas sobre quais as estratégias a que recorrem para gerir eficazmente as emoções no seu contexto organizacional, estas referiram principalmente atividades ao ar livre, estar com a família e a prática de desporto, desvalorizando a partilha de experiências com as colegas de trabalho. Porventura, devido ao ambiente de trabalho ser caracterizado como difícil, estas profissionais preferem encontrar fora deste contexto organizacional estratégias de regulação emocional, para se libertarem mais eficazmente das emoções experimentadas nesse ambiente.

Através do estudo dos resultados (as)simétricos podemos verificar se a partilha de experiências emocionais com as colegas de trabalho influencia a natureza das relações interpessoais. Nos casos em que as profissionais recorrem às colegas de trabalho para partilhar algum tipo de acontecimento emocional, não foi obtido nenhum resultado dos tipos simetria e assimetria negativa. O primeiro corresponde à partilha de um acontecimento negativo com a colega de trabalho, levando esta colega a ficar, também, com um estado emocional negativo; o segundo corresponde à partilha de um estado emocional positivo com a colega de trabalho, levando esta colega a alterar, posteriormente, o seu estado emocional para negativo. Assim, na maioria dos casos em que ocorre a partilha de acontecimentos emocionais com as colegas de trabalho verifica-se uma assimetria ou simetria positiva. Isto leva a que,

no primeiro caso, haja uma inversão da tipologia da valência emocional, onde através da partilha o estado emocional da participante inverte de negativo para positivo, melhorando a visão que o participante tem do acontecimento, e no segundo caso, através da partilha emocional o estado emocional positivo mantém-se.

No que se refere ao relacionamento com as pessoas idosas os problemas emocionais e os conflitos inerentes aos mesmos são facilmente ultrapassáveis em comparação com os problemas emocionais relacionados com as colegas de trabalho. Apesar de haver momentos onde a relação com as pessoas idosas é difícil, as agentes de geriatria conseguem ultrapassá-los e manter o mesmo tipo de relação sem guardar ressentimentos, pois são pessoas com quem criam uma relação de proximidade e intimidade.

Face ao exposto, é possível dizer que a vivência das emoções influencia e interfere mais notoriamente na relação interpessoal das agentes de geriatria, influenciando, na maioria dos casos, negativamente a sua relação com as colegas de trabalho, não se verificando o mesmo na relação estabelecida com as pessoas idosas, que apesar de não ser sempre pacífica, a relação estabelecida emocionalmente é de equilíbrio emocional. Isto pode justificar-se com o estudo de Wessel e Steiner (2014), pois o facto de se estabelecer uma relação de proximidade com as pessoas idosas leva a que os problemas relacionais que por vezes surgem na relação com estes sejam facilmente ultrapassados.

O presente estudo vem, assim, mostrar a importância das emoções e da sua gestão nas organizações e da necessidade de fomentar o uso de estratégias de regulação emocional de forma a criar condições para que as trabalhadoras saibam lidar com as suas próprias emoções, podendo ser este também um dos meios que pode ser usado para combater os conflitos que emergem nas IPSS's. O uso do trabalho emocional pode ser considerado como um mecanismo útil para as relações de trabalho e para a transmissão de informação de carácter emocional com o intuito de reduzir o impacto emocional que essa informação possa provocar nas pessoas. Pode verificar-se isso quando as agentes de geriatria não exibem o seu verdadeiro estado emocional, quando por exemplo estão perante uma pessoa idosa debilitada, com a intenção de não despertar neste um estado emocional mais negativo .

Apesar das IPSS's serem um contexto organizacional conflituoso no que se refere à relação entre as colegas de trabalho, estas profissionais têm consciência do que é necessário ter presente para a estratégia de regulação emocional com as colegas ser bem-sucedida. Contudo, na prática, alguns desses pontos podem não ser exercidos, levando a um ambiente organizacional complicado.

Estabelecendo, agora, uma comparação entre o estudo realizado por Hadley (2014) e o presente estudo, apesar de no estudo de Hadley (2014) o público-alvo ser mais diversificado, pois era constituído por trabalhadores de serviços humanos, como médicos e assistentes sociais, num total de 42

participantes, e no nosso estudo o público-alvo ser um grupo específico, constituído por agentes de geriatria, num total de 15 participantes, o que pode dificultar a comparação entre os estudos, devido a amostra não ser semelhante, constatamos que, em ambos os estudos, a maioria dos participantes recorre a colegas de trabalho para partilhar situações de carácter emocional. No nosso caso, as colegas de trabalho são colegas de trabalho de referência que podem ou não ser as colegas com quem formam grupo de trabalho. Ao contrário do nosso estudo onde apenas registamos resultados emocionais simétricos e assimétricos positivos provenientes da partilha de experiências emocionais, no estudo de Handley (2014) foi possível registar as formas positivas e negativas de simetria e assimetria. No que se refere à regulação emocional bem-sucedida, segundo o estudo de Hadley (2014) é necessário que haja normas de grupo bem definidas, que o comportamento do supervisor seja motivante e que os colegas de trabalho tenham uma capacidade de resposta aquando da partilha de acontecimentos emocionais. No nosso estudo, o foco das participantes centra-se no comportamento e atitude que as colegas de trabalho devem ter para a regulação emocional ser realizada com sucesso. Esses comportamentos e atitudes passam pelo respeito, paciência, compreensão, sensibilidade perante a realidade de trabalho, capacidade de escuta e confiança na outra pessoa. Em ambos os estudos, foi verificado que os participantes estão mais disponíveis para a partilha de experiências de carácter negativo em relação à partilha positiva, pois no caso do nosso estudo, a partilha positiva, em algumas situações pode ser fonte de inveja e conflitos, preferindo as participantes guardar esses acontecimentos com elas, sem partilhar.

Consideramos este estudo como atual e pertinente, dado que cada vez mais a presença das emoções nas organizações são aceites e valorizadas como algo vital para o bom funcionamento organizacional, sobretudo para contextos que apresentam características de trabalho similares às encontradas nas IPSS's. Assim, é importante que as IPSS's reflitam sobre a importância do uso do trabalho emocional como um meio de todas as trabalhadoras agirem de forma semelhante com as pessoas idosas, não criando desigualdades de tratamento, que pode ser também uma das causas da origem de conflitos nestes contextos. Assim, para que as agentes de geriatria aprendam e saibam gerir as suas emoções de forma adequada, podendo ou não a partilha com as colegas de trabalho ser uma estratégia para o fazer, é necessário que as IPSS's disponibilizem formação nesta área. Através da formação em gestão das emoções, e da criação de um ambiente próprio e reconhecido pela direção para promoção da partilha de experiências, acreditamos que será possível fazer uma gestão mais adequada gestão das emoções por parte deste grupo profissional e, indiretamente, resolver alguns problemas de conflitualidade nos grupos de trabalho.



Por tudo isto, podemos concluir que as emoções estão sempre presentes no nosso quotidiano pessoal e organizacional (in)conscientemente e influenciam o modo como as expressamos e o nosso comportamento, provocando conseqüentemente um impacto positivo ou negativo no comportamento das pessoas que nos rodeiam.



## LIMITAÇÕES DO ESTUDO E INVESTIGAÇÕES FUTURAS

Nas diferentes etapas da elaboração deste estudo surgiram algumas limitações. Uma vez que este estudo foi baseado no estudo de Hadley (2014), que se enquadra num outro contexto geográfico, nos Estados Unidos da América, foi necessário adaptar o guião de entrevista, fornecido pela autora do estudo, ao contexto Português. Esperamos que essa limitação tenha sido suprimida com a realização de entrevistas pré-teste a dois profissionais de outras áreas para evitar a saturação de resultados precocemente. Consideramos todavia que os profissionais escolhidos para participar nesta fase prévia de ajustamento do guião deveriam ter sido profissionais de saúde, ainda que de outras áreas (e.g. enfermagem, auxiliar de ação médica). No entanto, na altura, não foi possível concretizar este propósito.

Durante a realização das entrevistas foi notório que algumas agentes de geriatria, apesar de lhes ser explicado o conceito de Trabalho Emocional e realizado um enquadramento sobre a finalidade da entrevista e como esta se iria realizar, tinham dificuldade em identificar exemplos de experiências de carácter emocional. Tal ocorria essencialmente por dois motivos: questões relacionadas com a personalidade das participantes, ao serem tímidas e de poucas palavras; e a acumulação de muitos anos na prestação de cuidados a pessoas idosas, levando-as a criarem uma barreira emocional, em que a partir de determinada altura os acontecimentos emocionais já eram tidos como rotineiros sem lhes despertar emoções. Este fechamento das participantes, devido principalmente a estes motivos identificados, dificultou a recolha da informação qualitativa e tornou alguns contributos muito breves e superficiais. No entanto, independentemente dos anos de serviços e de questões relacionadas com a personalidade todas as opiniões foram consideradas e reconhecidas como importante pois permite-nos ver diferentes perspetivas acerca do carácter emotivo desta profissão.

Uma outra condicionante verificou-se no momento de ajustar este estudo ao contexto nacional, pois deparamo-nos não só com uma escassa informação estatística relativamente ao grupo profissional das agentes de geriatria, mas também com uma reduzida investigação científica dedicada às experiências destas profissionais. Tal acabou por dificultar a caracterização e contextualização desta profissão e a comparação com outros estudos realizados neste âmbito, no contexto nacional.

Em investigações futuras seria interessante que o investigador optasse por outro instrumento de recolha de dados, como por exemplo os grupos de foco, de forma a potencializar a partilha de experiências. Seria também pertinente estudar o modo de funcionamento da gestão de recursos humanos praticada nas IPSS's, pois esta é ainda uma área pouco expressiva nestes contextos laborais. Posteriormente, este estudo poderia servir de fundamentação para um estudo mais completo acerca do

trabalho emocional realizado nas IPSS's, particularmente, sobre a forma como este é gerido pelas direções técnicas.

## BIBLIOGRAFIA

- Aldridge, M. (1994). Unlimited liability? Emotional labour in nursing and social work. *Journal of advanced Nursing*, 20, 722-728.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 1, 88-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48, 2, 97-125.
- Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: the new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*.
- Baraňano, A. M. (2008). *Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão: Manual de apoio à realização de investigação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Bardin, L. (2008). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47, 4, 644-675.
- Bolton, S. C. (2000). Who cares? Offering emotion work as a “gift” in the nursing labour process. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 3, 580-586.
- Boof, L. (1999). *Saber cuidar: ética do humano - compaixão pela terra*. Petrópolis: Vozes.
- Bordens, K. S., & Abbott, B. B. (2011). *Research design and methods: A process approach*. Boston: McGraw Hill.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., Johnson, A. L., Semmer, N. K., Hendricks, E. A., & Webster, H. A. (2004). Explaining antecedents of workplace social support: Reciprocity or attractiveness? *Journal of Occupational Health Psychology*, 339-350.
- Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Business research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Campio, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relations between work group characteristic and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel Psychology*, 46, 4, 823-850.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação: Guia para Auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Catálogo Nacional de Qualificações*. (2008). Obtido em 13 de Fevereiro de 2015, de [http://www.catalogo.anqep.gov.pt/PDF/QualificacaoReferencialPDF/200/EFA/duplcertificacao/762191\\_RefEFA](http://www.catalogo.anqep.gov.pt/PDF/QualificacaoReferencialPDF/200/EFA/duplcertificacao/762191_RefEFA)
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina, S. A.
- Damáso, A. (1994). *O erro de Descartes*. Mem-Martins: Europa-América.
- Domalgalski, T. A. (1999). Emotion in Organizations: Main Currents. *Human Relations*, 52, 6, 833-852.
- Ekman, P. (1973). Cross culture studies of facial expression. Em P. Ekman, *Darwin and facial expression: A century of research in Review* (pp. 169-222). New York: Academic Press.

- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face: a guide to recognizing emotions from facial expressions*. Los Altos CA: Mallor Books.
- Elfenbein, H. A. (2007). Emotion in organizations: A review and theoretical integration. *Academy of Management Annals*, 1, 1, 315-386.
- Erickson, R. J., & Grove, W. J. (2008). Emotional labour and health care. *Sociology Compass*, 704-733.
- Fineman, S. (1993). Organizations as Emotional Arenas. Em S. Finemmn, *Emotion in organizations* (pp. 9-35). London: Sage Publications.
- Fineman, S. (1996). Emotion and organizing. Em S. R. Clegg, C. Hardy, & W. R. Nord, *The handbook of organization studies* (pp. 543-565). California: Sage Publications.
- Fineman, S. (2003). *Understanding Emotion at Work*. London: Sage Publications.
- Fisher, C. D., & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: an introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 2, 123-129.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incidente technique. *Psychological Bulletin*, 51, 4.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and build theory of positive emotions. *American Psychologist: Special Issue*, 56, 3, 219-226.
- Gaensbauer, T. J. (1982). Regulation of emotional expression in enfants from two contrasting caretaking environments. *Journal oh the American Academy of Child Psychiatry*, 21, 2, 163-170.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Gray, B. (2010). Emotional labour, gender and professional stereotypes of emotional and physical contact, and personal perspectives on the emotional labour of nursing. *Journal of Gender Studies*, 19, 4, 349-360.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 3, 271-299.
- Gross, J. J. (1999). Emotion and emotion regulation. Em L. A. Pervin, & O. P. John, *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 525-552). New York: Guildford.
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. Cascais: Principia Editora.
- Hadley, C. N. (2014). Emotional roulette? Symmetrical and asymmetrical emotion regulation outcomes from coworker interactions about positive and negative work events. *Human Relations*, 67, 9, 1073-1094.
- Hareli, S., & Rafaeli, A. (2008). Emotion cycles: On the social influence of emotion. *Research in Organizational Behavior*, 28, 1, 35-59.
- Hearn, J. (1993). Emotive subjects: Organizational men, organizational masculinities and (de)construction of "emotions". Em S. Fineman, *Emotion in organizations* (pp. 142-166). London: Sage Publications.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed art: commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hülshager, 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.
- Instituto Nacional de Estatística, I. P. (2012). *Censos 2011 Resultados Definitivos - Portugal*. Lisboa - Portugal.
- James, W. (1884). What is an emotion? *Oxford University Press on behalf of the Mind Association*, 188-205.
- James, W. (1902). *Varieties of religious experience: A study in human nature*. New York: Longmans, Green and Company.
- Kleef, G. A. (2014). Understanding the positive and negative effects of emotional expressions in organizations: EASI does it. *Human Relations, 67, 9*, 1145–1164.
- Lambert, M. N., Gwinn, A. M., Baumeister, R. F., Strachman, A., Washburn, I. J., Gable, S. L., & Fincham, F. D. (2012). A boost of positive affect: The perks of sharing positive experiences. *Journal of Social and Personal Relationships, 30, 1*, 24-43.
- Lazarus, S. R. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Lewis, P. (2005). Suppression or expression: An exploration of emotion management in a special care baby unit. *Work, Employment and Society, 19, 3*, 565-581.
- Lively, K. (2000). Reciprocal emotion management: Working together to maintain stratification in private law firms. *Work and Occupations, 27, 1*, 32-63.
- Mann, S. (2005). A health-care model of emotional labour: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management, 19*, 304-317.
- Masters, J. C. (1991). Strategies and mechanisms for the personal and social control of emotion. Em J. Garber, & K. A. Dodge, *The development of emotion regulation and dysregulation* (pp. 182-207). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Morris, A. J., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review, 21, 4*, 986-1010.
- Mumby, D. K., & Putnam, L. L. (1992). The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review, 17, 3*, 465-486.
- Newman, M., Guy, M., & Mastracci, S. (2007). Recognizing the emotion work of public service. *Public Management, 89*, 25-28.
- Noy, C. (2008). Sampling Knowledge: The Hermeneutics of Snowball Sampling in Qualitative Research. *Internacional Journal of Social Research Methodology, 11, 4*, 327-344.
- Olabuénaga, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Oliver, D. G., Serovich, J. M., & Mason, T. L. (2005). Constraints and Opportunities With Interview Transcription: Towards Reflection in Qualitative Research. *Social Forces, 84, 2*, 1273-1289.
- Parkin, W. (1993). The Public and the Private: Gender, Sexuality and Emotion. Em S. Fineman, *Emotion in organizations* (pp. 167-189). London: Sage Publications.

- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park: Sage Publications.
- Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.
- Pugh, D. S. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027.
- Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, Emotion and the Myth of Rationality. Em S. Fineman, *Emotion in organizations* (pp. 36-57). London: Sage Publications.
- Queirós, M. (2014). *Inteligência emocional - Aprenda a ser feliz*. Porto: Porto Editora.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1990). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 623-637.
- Reis, H. T., Smith, S. M., Carmichael, P. A., Caprariello, P. A., Tsai, F.-F., Rodrigues, A., & Maniaci, M. R. (2010). Are you happy for me? How sharing positive events with others provides personal and interpersonal benefits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 311-329.
- Ribeiro, J. L. (2008). *Metodologia de investigação: em psicologia e saúde*. Oliveira de Azeméis: Legis Editora.
- Rimé, B., Finkenauer, C., Luminet, O., Zech, E., & Philippot, P. (1998). Social sharing of emotion: New evidence and new questions. *European Review of Social Psychology*, 145-189.
- Rimé, B., Philippot, P., Boca, S., & Mesquita, B. (1992). Long-lasting cognitive and social consequences of emotion: Social sharing and rumination. *European Review of Social Psychology*, 3, 1, 225-258.
- Ronan, W., & Lathan, G. (1974). The reliability and validity of the critical incident technique: A closer look. *Studies in Personnel Psychology*(6, 1), 53-64.
- Schegloff, E. (1997). Whose Text? Whose Context? *Discourse & Society*, 8, 165-187.
- Segurança Social*. (2015). Obtido em 13 de Fevereiro de 2015, de <http://www4.seg-social.pt/ipss>
- Wessel, J. L., & Steiner, D. D. (2014). Surface acting in service: A two context examination of customer power and politeness. *Human relations*, 1-22.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupations*, 20, 205-232.



# **ANEXOS**



# ANEXO I – GUIÃO DA ENTREVISTA

## Abordagem geral

1. Qual foi o seu percurso profissional até este momento?
2. Como descreve o seu dia de trabalho na IPSS?
3. Considera que o seu trabalho tem uma componente emocional?
4. Quais são as emoções mais comuns de serem vivenciadas no exercício das suas funções?
5. As emoções que transmite às pessoas idosas correspondem sempre ao que verdadeiramente sente no momento?

a. Se sim:

- i. Porquê?
- ii. Qual o impacto de ser congruente com o seu estado emocional para o seu bem-estar?

E para a IPSS?

b. Se não:

- i. Porquê?
- ii. O que faz para disfarçar as emoções que está a sentir?
- iii. Quais as consequências (a longo prazo) da necessidade e/ou obrigação de disfarçar emoções no seu bem-estar? E na IPSS?

6. Quais as situações mais difíceis de gerir?

7. A IPSS tem algum tipo de regulamento para definir que tipo/procedimentos de emoções devem ser transmitidas às pessoas idosas e como se deve fazer?

a. Considera que deveria haver uma regulamentação das emoções? Facilitava o trabalho?

b. A sua IPSS tem algum departamento de RH ou alguma pessoa só com essa função?

## Abordagem específica

8. No desempenho das suas funções tem um grupo de trabalho definido *à priori* ou é rotativo?

9. Tem reuniões formais com a sua equipa de trabalho?

a. Se sim: são regulares? São realizadas com que objetivo? Como decorrem?

b. Se não: acha que deveriam haver? O que considera essencial para se realizar um bom trabalho em equipa?

10. Como caracteriza o seu grupo de trabalho?

11. Convive/socializa com os membros do seu grupo de trabalho fora do trabalho?

**12.** Pense numa situação em que experimentou algum tipo de emoção em relação a uma das pessoas idosas que presta cuidados. Pode ser qualquer tipo de emoção: feliz, triste, frustrado, irritado, etc. (a seguir são apresentadas perguntas orientadoras da conversa)

**a.** Qual foi a situação que desencadeou a emoção?

**b.** Qual foi a emoção ou emoções que sentiu?

**c.** Quais foram as primeiras coisas que aconteceram após essa situação? (como fez para regular/gerir essa situação)

**d.** Compartilhou essa reação com algum colega de trabalho (grupo de trabalho)? Quando? Como? Com quem?

**e.** Qual foi a natureza da interação: o que você disse? O que eles disseram em resposta? Etc.)?

**f.** Pode descrever as suas emoções sobre as pessoas idosas/situação imediatamente após a sua interação/partilha com o seu colega de trabalho.

**g.** Que fatores considera essenciais estarem presentes para a regulação de emoções com colegas de trabalho ser bem-sucedida?

**h.** O que mais fez para processar essas emoções (dentro e/ou fora do trabalho)?

**i.** Partilha mais emoções positivas ou negativas? Quais as emoções mais fáceis de partilhar?

**13.** Pode descrever um exemplo com o tipo oposto de emoção (por exemplo, positivo)? (Repetir as alíneas anteriores)

**14.** Pode descrever um exemplo de uma situação na qual regular as suas emoções com seus colegas de trabalho não ajudou para melhorar/solucionar as emoções vivida (por exemplo, senti-me dispensado, envergonhado, ignorado)?

**15.** Pode descrever um exemplo em que alguém no trabalho expressa uma emoção sobre a interação com a pessoa idosa para você ou outras pessoas no grupo? Qual a sua atitude?

**16.** Quais são as três coisas que faz dentro e/ou fora do trabalho para regular/gerir as emoções evocadas pelas pessoas idosas?

## **Identificação**

Idade

Sexo

Estado Civil

Habilitações literárias

Número e idade de filhos ou dependentes idosos e/ou deficientes a cargo

IPSS onde trabalha

Função que desempenha / Valência

Tempo de serviço em geral / Tempo de serviço na IPSS onde se encontra atualmente

Experiências profissionais anteriores e a sua duração

