

7.07.09.00-9 Psicologia do Trabalho e Organizacional; 7.07.09.04-1 Fatores Humanos no Trabalho.

## CONTEXTOS DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL E VIVÊNCIAS DE EMOÇÕES NO TRABALHO: UM ESTUDO ENTRE PSICÓLOGOS

Danielle Ribeiro de Meneses<sup>1\*</sup>, Daniela Campos Bahia Moscon<sup>2</sup>

1. Discente de Psicologia da Universidade Salvador (UNIFACS) e Bolsista da PIBIC/FAPESB.
2. Professora em Tempo Integral do Curso de Psicologia e Orientadora de Mestrado da Universidade Salvador (UNIFACS), Doutora e Mestre em Administração pela Universidade Federal da Bahia (UFBA).

### Resumo:

Esta pesquisa traz contribuições ao campo de estudos do trabalho emocional, em especial, no que se refere ao exercício da Psicologia, visto que sua prática convoca o profissional a lidar de maneira constante e muitas vezes intensa com as demandas emocionais existentes nos diversos contextos de sua atuação. Assim, o objetivo do presente estudo é compreender como os contextos de atuação influenciam na forma como os psicólogos vivenciam suas emoções no trabalho. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas com psicólogos das três grandes áreas de atuação da Psicologia: Clínica, Organizacional e Hospitalar na cidade de Salvador/BA. As entrevistas foram gravadas, transcritas e posteriormente, foi realizada uma análise de conteúdo. Sendo assim, foi possível concluir que: 1) Percebe-se que as principais emoções eliciadas pelos profissionais são alegria, tristeza raiva e medo, 2) Os psicólogos entendem que suas emoções não podem ser exibidas genuinamente, tendo em vista as expectativas acerca de seu papel profissional; 3) As principais regras emocionais utilizadas pelos psicólogos das diferentes áreas são as integrativas e as disfarçadas. Desta forma, mostra-se que há um trabalho emocional diário para o serviço do outro; 4) As expectativas sociais que rodeiam o profissional de Psicologia acerca do comportamento contido e “bem resolvido” acontecem em todas as áreas de atuação, como também, a percepção de que há um desconhecimento e descrédito de profissionais de outras áreas acerca do seu trabalho, o que promove um desgaste constante.

**Autorização legal:** Pesquisa autorizada pelo comitê de ética em pesquisa com seres humanos em 06.04.2015.

**Palavras-chave:** Trabalho Emocional; Psicólogos; Contextos Profissionais.

**Apoio financeiro:** FAPESB.

**Trabalho selecionado para a JNIC pela instituição:** UNIFACS

### Introdução:

As emoções estão presentes em toda história de vida humana, exercendo um papel fundamental nas relações pessoais. No trabalho, local onde as pessoas passam, em média, um terço do seu dia, as diversas experiências emocionais estão sendo vivenciadas. Por isso, muitas organizações têm valorizado até mesmo mais a capacidade dos seus empregados no trato interpessoal, do que suas capacidades técnicas, consideradas mais fáceis de serem desenvolvidas. Nesse sentido, o conceito de trabalho emocional constitui-se de um processo da regulação emocional voltado ao contexto ocupacional a fim de garantir o êxito no desempenho das atividades e a manutenção do emprego. Em especial, destaca-se o exercício da Psicologia, objeto deste estudo, visto que sua prática convoca o profissional a lidar de maneira constante e muitas vezes intensa com as demandas emocionais existentes nos diversos contextos de sua atuação. Embora os estudos sobre emoções venham sendo abordados frequentemente na psicologia, o trabalho emocional que o próprio psicólogo realiza durante a sua atuação nos diversos campos tem sido pouco abordado em pesquisas. O propósito do presente estudo é, portanto, compreender como os contextos de atuação influenciam na forma como os psicólogos vivenciam suas emoções no trabalho. Para atender a este objetivo geral, fez-se necessário desdobrá-lo em alguns objetivos específicos, tais como: 1) Identificar as principais emoções eliciadas no psicólogo pelo seu contexto profissional específico; 2) Verificar como os profissionais de Psicologia expressam as emoções mais recorrentes de acordo com o seu contexto profissional específico; 3) Avaliar as estratégias utilizadas pelo profissional de psicologia para que suas expressões emocionais sejam funcionais/favoráveis ao seu trabalho; 4) Identificar quais são as dificuldades e desafios percebidos pelo profissional de Psicologia no que se refere à

sua expressão emocional, de acordo com seu contexto profissional específico.

### Metodologia:

O estudo foi desenvolvido a partir de entrevistas semi-estruturadas, contendo sete itens, estes predominantemente abertos, adaptados da escala de Diefendorff et al. 2005, traduzida para português por Diamantino, 2014). A sua aplicação foi feita presencialmente com os/as psicólogos (as) da cidade de Salvador, Bahia, mediante concordância do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e intensiva. A amostra contém doze sujeitos, sendo onze do sexo feminino e um do sexo masculino, com idades que variam entre trinta e um e quarenta anos. Todos os participantes são profissionais de psicologia das grandes áreas, Clínica, Organizacional e Hospitalar. Estes profissionais têm uma média de formação e atuação no mercado de oito a doze anos. O acesso a estes participantes se deu pelo procedimento de amostragem de bola de neve, solicitando que cada entrevistado identificasse pelo menos mais 3 (três) profissionais para participar da pesquisa.

Após a coleta de dados, foram feitas análises de conteúdo. Além disso, foram analisadas as emoções mais descritas através da ferramenta Wordle, que permite criar uma nuvem de palavras a partir de um texto.

### Resultados e Discussões:

Primeiramente, é importante ressaltar que os objetivos específicos do presente estudo foram transformados em quatro dimensões: 1) Principais emoções eliciadas pelo seu contexto profissional específico; 2) Expressão das emoções mais recorrentes em seu contexto profissional específico; 3) Como o profissional de psicologia cria estratégias para que suas expressões emocionais sejam funcionais/ favoráveis ao seu trabalho; 4) Quais são as dificuldades e desafios que o profissional de Psicologia encontra pelas suas expressões emocionais no seu contexto profissional.

No que diz respeito às principais emoções eliciadas no contexto profissional específico, nota-se algumas similaridades entre as áreas, apesar das diferentes situações relatadas nas entrevistas. Com base nisso, elaborou-se o Quadri 1 que ilustra as principais emoções eliciadas, sendo elas categorizadas como positivas ou negativas, em relação a cada área de atuação.

	CLÍNICA	ORGANIZACIONAL	HOSPITALAR
POSITIVAS	Alegria Surpresa Agradável	Alegria Surpresa Agradável	Alegria Surpresa Agradável
NEGATIVAS	Tristeza Raiva Surpresa Desagradável	Tristeza Raiva Medo Surpresa Desagradável	Tristeza Raiva Medo Surpresa Desagradável

Tabela1: Principais emoções eliciadas por cada contexto profissional.

Dentre as emoções positivas, nota-se que prevalecem as emoções de alegria e surpresa agradável, enquanto que, no que se refere às negativas, tristeza e raiva se destacam, visto que aparecem nos três contextos. Outro ponto que pode ser destacado é a ordem de evocação das emoções. Ao iniciar a aplicação do instrumento, verificou-se que os psicólogos clínicos trouxeram primeiramente emoções positivas, tais como alegria e surpresa agradável, assim como os psicólogos organizacionais, que apontaram alegria. No entanto, os psicólogos hospitalares trouxeram, como as emoções citadas em primeiro lugar, um misto de positivas e negativas, como a tristeza, alegria, raiva e surpresa desagradável.

Entretanto, muitos afirmaram que nem sempre suas emoções podem ser explicitadas genuinamente, tendo em vista estarem em ambiente de trabalho, o que corrobora com a afirmação de Smith, Kleinman (1989, *apud* REEVE, 2006) de que os profissionais que lidam frequentemente com o público de perto e intimamente, tem o desafio de aprender a lidar com os modos socialmente desejáveis e adaptativos da sua profissão. Assim, o manejo das emoções auxilia na adequação das emoções pessoais do sujeito com as esperadas para seu contexto profissional. (REEVE, 2006).

Desta maneira, quando os profissionais de psicologia foram questionados a respeito de suas expressões emocionais em sua prática profissional, trouxeram situações que possibilitaram a elaboração de uma nuvem de palavras, através da ferramenta Wordle, com as expressões mais utilizadas e as mais evocadas pelos entrevistados. Como se pode observar na imagem abaixo, as expressões utilizadas tinham relação com a demonstração de ações relacionadas a empatia, acolhimento, sensibilidade e por unanimidade, todos afirmaram que faziam esse exercício a fim de passar segurança para seus clientes/pacientes mesmo que suas emoções fossem diferentes

no mesmo momento.



Imagem 1: Nuvem de palavras das expressões dos profissionais de psicologia.

Pode-se observar que há uma preocupação quanto às expressões, com a finalidade de que elas sejam funcionais ao ambiente e reverberem um profissionalismo e postura adequada para o seu ambiente de trabalho. Assim, torna-se importante entender quais são as estratégias de trabalho emocional utilizadas pelos profissionais de psicologia para que suas expressões sejam funcionais/favoráveis ao seu ambiente de trabalho. De acordo com o exposto acima, percebe-se que, no caso dos psicólogos respondentes, as principais regras utilizadas são as integrativas e disfarçadas. Assim, observa-se a utilização de expressões de afetos que denotem acolhimento e simpatia, como também, a supressão de algumas emoções, a fim de que fossem mais disfarçadas e neutras, o que corrobora com Bonfim (2008), quando afirma que as ocupações, como as de terapeutas e juízes, exigem-se maior controle emocional de forma a se disfarçar as verdadeiras emoções no intuito de apresentar expressões neutras, sobretudo nas situações que eliciem emoções negativas.

Vale ressaltar que o trabalho emocional pode ser compreendido como o ato de tentar modificar a intensidade ou qualidade da emoção de acordo com as regras do ambiente de trabalho. Assim, refere-se ao esforço, mas não à garantia de modificação da expressão da emoção (HOCHSCHILD, 1979, 1983 *apud* DIAMANTINO 2014). Notou-se que alguns dos respondentes relatam sentir falta de expor suas emoções genuínas, mas também de sentir incômodo quando não conseguiam responder às regras comportamentais do seu trabalho, conforme a respondente abaixo:

"(...) No momento do atendimento me esforcei para não demonstrar, por uma organização psíquica de não deixar as emoções transparecerem para o paciente,

*mas depois, fui tentando relaxar e compreender melhor. Acabamos que tipo assim, não podemos demonstrar muito dos nossos sentimentos, temos que fazer aquela velha cara de paisagem que é para o paciente, eu sinto que é necessário às vezes, já que o outro não precisa saber da intensidade da minha mobilização"* (PH3, 36 anos, 9 anos atuando em UTI).

*"Já precisei demonstrar e suprimir a intensidade da emoção que sentia até para a minha proteção psíquica. Assim eu não ficava mal e com emoções desreguladas, o que considero muito importante para mim. (...) No trabalho é preciso ir e voltar, por isso é tão importante o trabalho psicoterapêutico"* (PH3, 36 anos, 9 anos atuando em UTI).

Desta forma, torna-se evidente que, para os respondentes, a articulação das emoções e expressões faciais, de forma que sejam funcionais para seus clientes/ paciente é uma das principais dificuldades e desafios que os profissionais de Psicologia encontram em sua atuação, independente do contexto. Além disso, com unanimidade, os sujeitos afirmaram que acreditam que exista um padrão socialmente esperado quanto ao comportamento do profissional de Psicologia, e que independente do contexto de atuação que estão inseridos continua em debate nos locais que se ocupa.

Por fim, os respondentes percebem que há um desconhecimento que gera descrédito de profissionais de outras áreas acerca do seu trabalho, sendo para eles, o maior motivo de desgaste emocional no trabalho, conforme o relato dos respondentes abaixo:

*"Acredite se quiser mas a principal situação que me demanda mais emocionalmente é ter que provar a importância da psicologia para as pessoas e outros profissionais e para transformar e lidar com essas situações tento participar de reuniões, fotos, atividades externas além de registrar o máximo o que posso. Tudo isso para validar a psicologia no cenário que ocupo"* (M., 56 anos, Psicólogo Clínico e de uma casa de apoio).

*"Tinha colegas de trabalho que valorizavam o meu trabalho, onde me sentia útil e eficiente mas tinha outros colegas que não tinham afinidade com a psicologia, não com a minha pessoa mas com a área mesmo, o que dificultava muito o trabalho porque a equipe não era coesa e gastava muita energia. O trabalho não ficava tão bom"* (R., 36 anos, Hospitalar).

### **Conclusões:**

Uma das conclusões mais importantes que se pode extrair deste estudo é que ele atende a todos os quatro objetivos específicos, e nota-se as diversas dificuldades que a profissão enfrenta por ser relativamente nova em alguns espaços de atuação. Percebe-se também que as principais emoções eliciadas pelos profissionais são alegria, tristeza raiva e medo, mas por estarem no ambiente laboral, sobretudo com o atendimento ao público de forma direta, se esforçam para nem sempre expressarem realmente o que sentem, apenas quando acreditam que aquela expressão favorecerá mais o cliente/paciente do que a si.

Além disso, as principais regras emocionais utilizadas pelos psicólogos são as integrativas e as disfarçadas, a fim de que sua prática profissional não seja prejudicada por suas emoções. Sendo assim, mostra-se que há um trabalho emocional diário para o serviço do outro, sendo considerada uma das principais dificuldades, juntamente com as expectativas das pessoas acerca do comportamento contido e "bem resolvido" do profissional de psicologia, como também, o desconhecimento e descrédito de profissionais de outras áreas que desgasta o psicólogo constantemente. Por fim, o estudo teve por objetivo contribuir com no campo de pesquisa sobre as emoções.

### **Referências bibliográficas**

BONFIM, Mirele Cardoso do; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Trabalho Emocional: Demandas Afetivas No Exercício Profissional. Salvador: Edufba, 2010. 106 p.

Ekman, P. (2000). Basic emotions. In T. Dalgleish & M. J. Power. Handbook of cognition and emotion. London: John Wiley & Sons

EVANS, D.. Emotion. A very short introduction. Oxford, UK: Oxford University Press, 2003.

GONDIM, S. M. G. E SIQUEIRA, M. M. M.. Emoções e Afetos no trabalho. In: Zanelli, J.C., Borges-Andrade, J.E. e Bastos, A.V.B. (org), Psicologia, organizações e trabalho e no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004

GONDIM, S. M. G. ; BORGES-ANDRADE, J. E. Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. Psicologia Ciência e Profissão, n. 29, p. 512-533, 2009.

LIMA, Deyseane Maria Araújo; BOMFIM, Zulmira Áurea Cruz; PASCUAL, Jesus Garcia. EMOÇÃO NAS VEREDAS DA PSICOLOGIA SOCIAL: Reminiscências na filosofia e psicologia histórico-cultural. Psicol. Argum, Curitiba, v. 27, n. 58, p.231-240, set.

2009. Mensal.

REEVE, Johnmarshall. Natureza da Emoção: Cinco Questões Permanentes. In: REEVE, Johnmarshall. Motivação e Emoção. 4. ed. Rio de Janeiro: Ltc, 2006. Cap. 11. p. 190-207.

REEVE, Johnmarshall. Aspectos da Emoção. In: REEVE, Johnmarshall. Motivação e Emoção. 4. ed. Rio de Janeiro: Ltc, 2006. Cap. 12. p. 209-229.

RODRIGUES, Ana Paula Grillo; GONDIM, Sônia Guedes. Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. Revista de Administração Mackenzie, São Paulo, v. 15, n. 2, p.38-65, 2014.