

# RESENHA

da obra

BONFIM, M. C. & GONDIM, S. M. G. (2010).  
*TRABALHO EMOCIONAL: DEMANDAS  
AFETIVAS NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL.*  
SALVADOR: EDUFBA.

## Trabalho Emocional: Demandas Afetivas no Exercício Profissional

por: Daniela Borges Lima de Souza\*

*Recebido em: 17.08.2010*

*Aprovado em: 20.08.2010*

*Publicado em: 17.09.2010*

“A relevância da temática desenvolvida nesse livro ganha destaque tanto como referencial para pesquisas no âmbito acadêmico, como para reflexões no contexto de trabalho, pois resgata o debate que tangencia o aumento das demandas afetivas para os trabalhadores, a expressão emocional no trabalho e o autogerenciamento afetivo”.

O livro *Trabalho Emocional: demandas afetivas no exercício profissional* (Bonfim & Gondim, 2010) é produto do criterioso trabalho de duas autoras que possuem distinta experiência e relevante conhecimento nas áreas de Psicologia Organizacional e, mais especificamente, nas áreas de Afetos e Emoções no Contexto de Trabalho. As autoras são pesquisadoras do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia e participantes do grupo de pesquisa “Emoções, Sentimentos e Afetos no Contexto de Trabalho”.

A relevância da temática desenvolvida nesse livro ganha destaque tanto como referencial para pesquisas no âmbito acadêmico, como para reflexões no contexto de trabalho, pois resgata o debate que tangencia o aumento das demandas afetivas para os trabalhadores, a expressão emocional no trabalho e o autogerenciamento afetivo. Engana-se, porém, quem supor que o livro limita-se à abordagem exclusiva do conceito “Trabalho Emocional”. Mais que isso, apresenta valiosa distinção entre alguns conceitos inter-relacionados: inteligência emocional, trabalho emocional e regulação emocional.

O livro, ainda que sintético (no total, possui 105 páginas), apresenta muito boas referências bibliográficas, unindo obras clássicas e atuais que servirão de guia para os interessados na temática. Em termos estruturais, o livro é apresentado em duas seções intituladas *Afetos* e *O Trabalho Emocional*, além da *Introdução* e das *Considerações Finais*.

A primeira seção é dividida em três capítulos: (1) Estados Afetivos nas Organizações; (2) Distinguindo conceitos inter-relacionados: inteligência emocional e trabalho emocional; e (3) Distinguindo conceitos inter-relacionados: regulação emocional e trabalho

emocional. Na primeira seção, que versa sobre *Afetos*, as autoras voltam à base filosófica da teoria das emoções e pontuam as dimensões: sensoriais, fisiológicas, comportamentais e cognitivas das emoções. Em *Teorias Sensoriais*, o foco está no modo como as pessoas experimentam suas emoções; já em *Teorias Fisiológicas*, as emoções são caracterizadas como respostas reflexas a situações sem que exista intermediação da cognição sobre o contexto emocional, nesse entendimento, as emoções seriam opostas e prejudiciais à razão. Para as *Teorias Comportamentais*, por sua vez, consideram o comportamento emocional. Assim sendo, o comportamento observável é a base para a análise emocional, e não a experiência privada, podendo uma pessoa descobrir seu próprio sentimento ao observar as próprias ações. Nessa seara, comportamento emocional é um termo amplo, que se refere a muito mais que ações verbais e físicas, voluntárias e deliberadas, mas também a comportamentos inatos e reflexos. Por fim, como uma dimensão que tem recebido mais atenção na atualidade, está a dimensão das *Teorias Cognitivas*. Nesse enfoque, a relação entre emoções e crenças é resgatada e se sugere que certas crenças são condições antecedentes para determinadas emoções, assim como as próprias emoções também geram crenças.

Com o avançar das investigações sobre as emoções, o fim do século XIX e o princípio do século XX foram testemunhas da efervescência de numerosas correntes teóricas na área psicológica, que podem ser classificadas, segundo sua ênfase particular, como: (i) comportamentais, (ii) fisiológicas, (iii) cognitivas, (iv) clínicas, (v) desenvolvimentistas e (vi) sociais. As *comportamentais* têm por base que a emoção é uma resposta aprendida e fundamental para a vida e a sobrevivência; as

*fisiológicas* pressupõem a existência de uma base biológica ou, mais precisamente, neurofisiológica das emoções, ou seja, se voltam para o sistema nervoso central e os mecanismos envolvidos no processo emocional; as *cognitivas* preocupam-se com

---

*...a natureza e funcionamento dos processos de avaliação subjetiva, de interpretação de eventos internos e externos à pessoa, de processamento da informação e das redes semânticas que sustentam as emoções". (p. 16).*

---

As *clínicas* discutem a associação das emoções com as perturbações mentais, e as *desenvolvimentistas* enfocam as mudanças nas reações emocionais no decurso da vida. Ainda que as diferentes abordagens dos fenômenos afetivos sejam categorizadas como complementares e importantes, dada a complexidade do fenômeno investigado, a *perspectiva social* é apresentada como a norteadora central das reflexões do livro. Sob esse enfoque, os estados *afetivos* são entendidos como

---

*...processos influenciados pelo contexto social, variando de acordo com as demandas ocupacionais e organizacionais, a pessoa, sua experiência de socialização e as reações dos demais indivíduos". (p. 18).*

---

Em paralelo com os *afetos*, é apresentado um pontual debate sobre "emoções", no qual fica entendido que o foco adotado no livro não é apenas o paralelizado com *emoção* (uma reação imediata, de curta duração, que prepara o organismo para agir com prontidão), mas com *afetos* como categoria conceitual mais ampla, que inclui tanto as emoções quanto os sentimentos, humores e temperamentos. Tal concepção mais abrangente embasa a discussão do capítulo "Estados afetivos nas organizações", que presenteia o leitor com uma boa síntese da grande variedade de perspectivas de estudo dos

estados afetivos nas organizações no âmbito internacional, o que leva a diferentes concepções desses *estados*, e, conseqüentemente, a práticas de intervenção divergentes, além de uma discussão das cinco dimensões para a compreensão dos estudos desse tema.

Nesse âmbito, Callahan e McCollum (2002) são lembrados, uma vez que, a classificação das perspectivas de estudo dos estados afetivos em quatro categorias amplas, apresentada no livro, remete a eles: (i) poder, (ii) estrutura, (iii) função e (iv) interpretação. A perspectiva de *Poder* considera estado afetivo como uma força emergente que, por sua vez, facilita mudanças organizacionais; a denominada *Estrutura* abarca os estudos que buscam o entendimento das estruturas abstratas e concretas nas organizações, que tanto influenciam quanto são influenciadas pelo comportamento emocional; a perspectiva *função* é aquela que busca o entendimento da função do estado afetivo em cada organização, considerando que ele pode ser gerenciado para manter a ordem e alcançar a eficiência; e, na quarta perspectiva, *interpretação*, encontram-se os teóricos que focam seus estudos nas interpretações feitas pelos trabalhadores de uma organização dos comportamentos afetivos e suas conseqüentes respostas, vinculadas a tais interpretações. A despeito de todas as perspectivas, vale citar a consideração de uma das autoras do livro, em obra anterior (Gondim, 2008), na qual ressalta que as emoções são reconhecidas por nortear os valores dominantes de uma sociedade, assim como expressam a diversidade cultural e as diferentes visões de mundo, sendo, portanto, relevantes no controle do comportamento mútuo.

O segundo presente do capítulo "Estados Afetivos nas Organizações" é a discussão das cinco dimensões para a compreensão dos estudos dos afetos: (i) *emotion with work*, (ii) *emotion at work*, (iii) *emotion toward work*, (iv) *emotional work* e (v) *emotional labor* (termos que as autoras optaram por deixar no inglês dada a inexistência de tradição de tradução brasileira para eles). A primeira dimensão, *emotion with work*, considera

que as emoções emergem das relações e interações interpessoais com colegas ou superiores no local de trabalho, pois tece conjecturas que apontam para a busca de suporte social no trabalho; A segunda dimensão, categorizada, *emotion at work*, aborda o afeto originado fora do ambiente de trabalho, mas vivenciado dentro dele, o que envolve uma vigilância pessoal constante para reprimi-lo. Já a terceira categoria, *Emotion toward work* é a experiência emocional na qual o trabalho é o alvo da emoção, uma vez que as pessoas têm afetos relacionados a ele (categoria não raramente estudada como satisfação no trabalho). Já no que diz respeito à categoria *Emotional work*, nela se encontram os afetos que fazem parte do próprio trabalho, conseqüente natural das comunicações relacionadas a ele, muito comum em ocupações como as de serviços de assistência (enfermeiros, médicos, assistentes sociais). A quinta dimensão categorizada é *emotional labor*, que envolve a expressão de afetos definidos e controlados por gerenciamento e, como resultado, frequentemente é percebida como inautêntica.

Tanto o segundo, quanto o terceiro capítulo dessa primeira seção apresentam distinções entre conceitos inter-relacionados. Primeiramente, entre os conceitos de inteligência emocional e trabalho emocional, e, num segundo momento, entre os conceitos de regulação emocional e trabalho emocional.

Com relação às distinções efetuadas, é fato que o conceito de *Inteligência emocional* é, seguramente, o mais conhecido no Brasil, dentro e fora do âmbito acadêmico e, em linhas gerais, pode-se afirmar que existem duas vertentes predominantes que se voltam para o seu entendimento, uma preocupada em qualificar pessoas para que melhor possam lidar com suas emoções e sentimentos (ênfase na emoção individual) e, para isso, essa corrente se esforça por medir e quantificar as emoções; outra, complementar, cujo foco recai na circunscrição da emoção a um contexto natural, ou seja, a emoção advém de processos de construção social e cultural. Em linhas gerais a *Inteligência Emocional* pode ser entendida a partir de três perspectivas

teóricas (i) como modelo de habilidade, definida como a capacidade de processar informação e raciocinar com emoção, (ii) como modelo de personalidade, concebida como um conjunto de traços psicológicos e (iii) como o modelo misto, que admite a possibilidade de unir a inteligência emocional como um conjunto de habilidades, comportamentos e disposições gerais, expresso em domínios intrapessoais, interpessoais e de gerenciamento de estresse. O outro constructo esclarecido é o de regulação emocional, entendido como um importante processo de gerenciamento dos estados afetivos, que visa a atender às tantas necessidades da vida cotidiana em sociedade, e não só gerenciamento relacionado ao contexto laborativo. Por fim, é esclarecido o constructo Trabalho Emocional, que também é um processo de autogerenciamento, assim como *Regulação Emocional*, mas o primeiro envolve regulação de emoções no contexto ocupacional para garantir êxito no desempenho das atividades e manutenção do emprego.

Na segunda seção, fica melhor explicitado o entendimento sobre o Trabalho Emocional propriamente dito, com a apresentação de um panorama geral dos estudos empíricos na área, as teorias recentes e, de maneira didática e convidativa, uma reflexão bastante estruturada sobre o Trabalho Emocional no setor de serviços. As definições apresentadas aparecem de maneira didática e esclarecedora num quadro organizador que sintetiza definições centrais de trabalho emocional desde o ano de 1979 até o ano de 2007. Por fim, de maneira exemplar, sem ser prescritiva, as possíveis conseqüências para o trabalhador, as regras de expressão emocional e o autogerenciamento de estados afetivos são apresentados e debatidos, amparados por criteriosa e bem explorada revisão bibliográfica.

Enfim, o livro *Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional* se apresenta como leitura agradável, profícua, convidativa e esclarecedora sobre elementos e conceitos de extrema relevância para aqueles que adentram o mundo do trabalho como trabalhadores, como profissionais ou como pesquisadores.

## REFERÊNCIAS

Bolton, S. C. (2005). *Emotion management in the workplace*. New York: Palgrave Macmillan.

Bonfim, M. C. & Gondim, S. M. G. (2010). *Trabalho Emocional: Demandas Afetivas no Exercício Profissional*. Salvador: EDUFBA.

Callahan, J. L., & Mccollum, E.E. (2002). Conceptualizations of emotion research in organizational contexts. *Advances in Developing Human Resources*, 4, 4-21.

Gondim, S. M. G. (2008). Las emociones en contextos de trabajo: De las manifestaciones genuinamente humanas a la regulación social. Manuscrito não publicado.

Miller, K. I., Considine, J., & Garner, J. (2007). Let me tell you about my job. *Management Communication Quarterly*, 20, 231-260.

Salovey, P. (2007). Prólogo. In J. M. M. Navas, & P. F. Berrocal, (Eds.), *Manual de inteligência emocional* (pp. 17-19). Madrid: Pirâmide.