

**UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO “PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY”
UNIGRANRIO**

**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA
Doutorado em Administração**

Renan Gomes de Moura

**GÊNERO E GESTÃO DAS EMOÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO: ENTRE A
ATUAÇÃO E O SENTIMENTO**

Rio de Janeiro

2022

UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO “PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY”
UNIGRANRIO

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA

Renan Gomes de Moura

**GÊNERO E GESTÃO DAS EMOÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO: ENTRE A
ATUAÇÃO E O SENTIMENTO**

Tese apresentada à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy” como parte dos requisitos parciais para obtenção do título de Doutor em Administração.

Orientadora: Prof. Dra. Rejane Prevot Nascimento.

Área de Concentração: Organizações, Sociedade e Desenvolvimento.

Rio de Janeiro
2022

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UNIGRANRIO – NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS

M929g Moura, Renan Gomes de.
 Gênero e gestão das emoções no mundo do trabalho: entre a atuação e o sentimento / Renan Gomes de Moura. – Rio de Janeiro, 2022.
 146 f. : il. ; 31 cm.

 Tese (Doutorado em Administração) – Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, Escola de Ciências Sociais e Aplicadas, 2022.
 “Orientadora: Prof.^a Dra. Rejane Prevot Nascimento”.
 Referências: f. 132-144.

 1. Administração. 2. Recursos humanos. 3. Gestão emocional. 4. Psicologia do trabalho. 5. Gênero. I. Nascimento, Rejane Prevot. II. Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”. III. Título.

CDD – 658

Renan Gomes de Moura

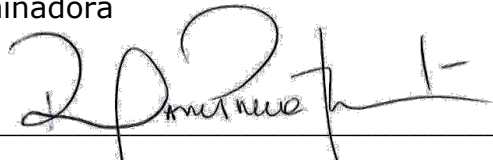
“Gênero e Gestão das Emoções no Mundo do Trabalho: Entre a Atuação e o Sentimento”

Tese apresentada à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de Doutor em Administração.

Área de Concentração:
Gestão Organizacional.

Aprovada em 21 de março de 2022

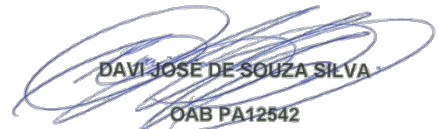
Banca Examinadora



Profa. Dra. Rejane Prevot Nascimento
Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO

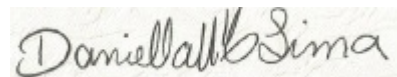


Prof. Dr. João Felipe Rammelt Sauerbronn
Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO



DAVI JOSÉ DE SOUZA SILVA
OAB PA12542

Prof. Dr. Davi José de Souza da Silva
Universidade do Grande Rio UNIGRANRIO



Profa. Dra. Daniela Munhoz da Costa Lima
Universidade Federal Fluminense – UFF



Prof. Dr. Marcelo Almeida de Carvalho Silva
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ

DEDICATÓRIA

À Yemoja, pois eu nasci da barriga de um grande peixe. E esse peixe era Yemoja.

À minha mãe, amiga e parceira, Rogéria Gomes Pereira de Moura, por todas as vezes que foi forte quando eu não pude ser. Você é a parte mais especial da minha vida! Obrigado por ter deixado seu corpo ser meu abrigo e por me trazer ao mundo.

À minha amiga e segunda mãe, Rejane Prevot Nascimento, pelas inúmeras vezes que me enxergou melhor do que eu sou. Pela sua capacidade de me olhar devagar, já que nessa vida muita gente já me olhou depressa demais.

A todas as pessoas marginalizadas, que possuem acesso ao conhecimento negado. Sair da margem é difícil, mas não impossível. Eu sou porque nós somos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Olódùmarè, Òsòòsì, Èsù e Yemoja.

Agradeço à minha mãe Rogéria Gomes Pereira de Moura, por ter lutado pela minha educação. Por estar sempre ao meu lado e por ter me dito em 2015: “Vai que a gente dá um jeito”. Agradeço por ter sido a primeira pessoa a acreditar que eu podia ir longe, por me ensinar que a vida não é fácil, mas lutar é algo essencial para sobreviver. Acreditando na minha educação, a senhora se privou de muita coisa, se privou de roupas, de alimentos e de diversão. Não sei o dia de amanhã, mas uma vez, em tempos difíceis, eu lhe disse: “Nosso armário está igual aquelas vacas no morro, meio magras, mas esse tempo um dia acabará”. Posso não sair rico, mas garanto que a educação que a senhora me possibilitou sempre nos garantirá um armário cheio. Gratidão por sua vida, gratidão por ser seu filho. Cheguei até aqui porque você existe e me ensinou o que é amor. Obrigado por ser minha mãe, amiga, conselheira e parceira.

Não posso esquecer que na vida a gente não trilha um caminho sozinho e eu só tenho a agradecer a Rejane Prevot Nascimento por ter caminhando comigo durante muitos anos. Agradeço por cada conversa, cada riso bem dado, cada afeto e tempo que destinou a mim. Tenho gratidão por sua vida e pela pessoa que é, pois é importante reconhecer a importância do outro. Você fez essa jornada chamada doutorado (considerada por muitos como uma jornada solitária) prazerosa e em nenhum momento me senti só. Agradeço cada congresso que custeou para que eu pudesse participar e os livros que me deu. Porém, existe algo que você me deu que nenhum dinheiro compra: o afeto. Rogo a Oṣún pela sua vida e de sua família, que tive o prazer de conhecer e me apaixonar. Agradeço por ter visto até onde eu posso ir e ter me dito isso. Você mostrou que o doutorado não se trata de carreira, mas de caminhos a serem percorridos. Uma tese defendida pode determinar o fim de uma relação orientador e aluno, contudo essa relação não existe mais entre nós. O afeto transformou essa relação em diversas outras como: mãe e filho, amiga e amigo. Obrigado.

Agradeço às mulheres que passaram em minha vida e acreditaram em mim: Rogéria Gomes Pereira de Moura, Rejane Prevot Nascimento, Paloma de Lavor Lopes, pois não existiria um Renan Gomes de Moura se vocês não tivessem acreditado em mim.

Agradeço ao professor João Felipe Rammelt Sauerbronn por compartilhar diversos textos e ideias fundamentais para a construção desta tese e também pelas conversas durante o almoço.

Agradeço ao professor Marcelo Almeida de Carvalho e Silva por contribuir com o desenvolvimento da tese. Agradeço também por acompanhar, mesmo de forma indireta, meu crescimento enquanto pesquisador. Para ser mais preciso, esse acompanhamento começou em 2016, quando participei pela primeira vez do Encontro Nacional de Estudos Organizacionais.

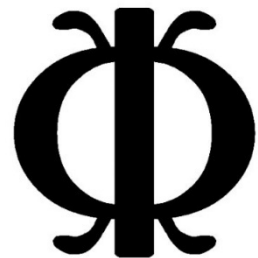
Agradeço à minha amiga Natália Contesini dos Santos por me ajudar nas transcrições das entrevistas, e pelas conversas, pelos risos e por ser companhia em congressos. Ainda entenderemos a função de um maleiro (sem segurança alguma) nos congressos.

Agradeço à Renata Couto de Oliveira (outra amiga), pela parceria em pesquisas, pelas ideias trocadas, pelas indicações de livros e pelos bordões que só nós sabemos o que representa e quando devem ser mobilizados. Nossa ideia era dominar os congressos, junto com a Natália. Não dominamos, mas fomos vistos. E lembre-se: *“Es usted muy guapa”*.

Agradeço a minha amiga Cinthia de Oliveira, por torcer sempre por mim e por me ouvir falar da minha pesquisa durante nossos cafés.

Agradeço a todos os sujeitos entrevistados por compartilharem suas vivências, memórias e experiências, pois sem vocês não haveria pesquisa.

Por fim, agradeço à CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) pela concessão de uma bolsa de estudo durante todo o período de realização deste doutorado.



O Wawa Aba é a semente de uma árvore que se chama Wawa, que, por ser extremamente dura, simboliza **resistência, vigor e perseverança**. Esse Adinkra é usado na cultura akan por pessoas fortes e resistentes.

RESUMO

Nas últimas décadas, as políticas de gestão têm se apropriado das emoções dos trabalhadores como mais uma “habilidade” a ser exercida no ambiente de trabalho e a trata como uma característica humana que, quando “domesticada”, pode levar o trabalhador a uma performance melhor na execução do seu trabalho. Nesse contexto, esta tese buscou responder a seguinte pergunta: como a gestão das emoções no mundo do trabalho se articula com a performatividade de gênero e quais são as consequências dessa gestão das emoções na vida dos indivíduos dentro e fora do trabalho? Para responder à pergunta proposta, adotou-se como objetivo final compreender como a gestão das emoções no mundo do trabalho se articula com a performatividade de gênero e quais são suas consequências na vida dos indivíduos dentro e fora do trabalho. Os objetivos secundários do presente trabalho consistem em: a) identificar se há diferenças no gerenciamento das emoções por uma perspectiva de gênero; b) verificar como as regras de sentimento influenciam os padrões de comportamento emocional no trabalho; c) desvelar como ocorre a gestão das regras de sentimento no trabalho; d) verificar se a gestão das emoções no ambiente de trabalho está vinculada à construção do gênero; e) desvelar os impactos do trabalho emocional na vida privada dos trabalhadores. O *corpus* da pesquisa foi produzido por meio da seleção de falas oriundas da transcrição das entrevistas realizadas com informantes que atuavam em profissões em que ocorram a gestão das emoções. No que se refere ao acesso aos sujeitos, optou-se por utilizar a técnica de “bola de neve” (*snowball sampling*). Para a produção do *corpus* da pesquisa, utilizou-se entrevistas em profundidade guiada por um roteiro de entrevista semiestruturado. No que tange à codificação do *corpus* da pesquisa, recorreu-se ao uso de *software*. Na presente tese, optou-se pelo uso do *software* Atlas TI. Já para as análises, optou-se pelo aporte teórico-metodológico denominado Análise do Discurso (AD) de origem francesa. A gestão das emoções traz consequências para a vida do trabalhador emocional, tanto na esfera do trabalho quanto na sua vida fora dele. A expropriação da emoção acaba desestabilizando o sujeito e retirando ou limitando sua autonomia no trabalho, atingindo assim sua subjetividade. Os sujeitos são destituídos dos seus pontos de vista e passam a ser influenciados pelos interesses e desejos das organizações. Outras consequências estão também relacionadas às relações afetivas e amorosas que decorrem da atuação profunda, ou seja, por meio de sentimentos genuínos os trabalhadores emocionais acabam desenvolvendo interesse afetivo pelos seus clientes; contudo, esse tipo de afeto só ocorre em decorrência do trabalho emocional. Nesta tese, defende-se não só o conceito de trabalho afetivo, mas também o trabalho emocional como um meio pelo qual o gênero também é performado. Logo, ao observar as questões de gênero nas organizações, elas também podem ser vistas não só pelo prisma da divisão sexual do trabalho, mas também pela divisão das emoções baseadas no gênero. Por fim, observa-se que os objetivos propostos nesta tese foram alcançados e como sugestões para pesquisas futuras propõe-se: compreender as consequências do trabalho emocional para sujeitos LGBTQIA+; compreender como opera a divisão social das emoções baseadas na sexualidade; expor a relação entre trabalho emocional e precariedade subjetiva; criar um diálogo entre trabalho emocional e psicodinâmica.

Palavras-chave: Gestão das emoções. Gênero. Trabalho emocional. Trabalho afetivo. Expropriação das emoções.

ABSTRACT

In recent decades, as in a useful way the emotions of workers have the management of a performance as a more human quality, it can lead to work and treatment as a more effective performance, it can lead work to a quality of work as a performance, can take work to a quality in performance. execution of your work. In this context, this thesis sought the following: how the management of emotions in the world of work is articulated with gender performance and what are the consequences of managing emotions in the lives of individuals inside and outside work? To answer the proposed questions, the world works as a final objective to understand the management of emotions in the work that is articulated with their activities in the life of the genres and inside and outside the consequences. The secondary objectives of the present work are: a) to identify whether there are differences in the management of emotions from a gender perspective; b) Recognize how rules of behavior are not patterns of emotional behavior c) management unveil how the rules of feeling at work occur; d) verify the management of emotions in the work environment is linked to the construction of gender; e) reveal the impacts of emotional labor on workers' private lives. The research corpus was produced through the selection of speeches from interviews carried out with informants who work in professions that result in the management of emotions. With regard to access to subjects, we chose to use the "snowball" technique. For the production of the research corpus, in-depth interviews guided by a semi-structured interview script were used. Regarding the classification of the research corpus, software was used. In this thesis, we chose to use the Atlas TI software. As for the assessments, we opted for the theoretical-methodological approach called Discourse (AD) Analysis of French origin. The management of emotions has consequences for the emotional worker's life, both in the sphere of work and in his life outside it. The expropriation of emotion ends up destabilizing the subject and removing or limiting their autonomy at work, thus reaching their subjectivity. The subjects are deprived of their points of view and are influenced by the interests and desires of the organizations. Other consequences are also related to affective and loving relationships that result from deep acting, that is, through genuine feelings, emotional workers end up developing affective interest in their clients; however, this type of affection only occurs as a result of emotional labor. In this thesis, not only the concept of affective labor is defended, but also emotional labor as a means by which gender is also performed. Therefore, when looking at gender issues in organizations, they can also be seen not only through the prism of the sexual division of labor, but also through the division of emotions based on gender. Finally, it is observed that the objectives proposed in this thesis were achieved and as suggestions for future research it is proposed: to understand the consequences of emotional labor for LGBTQIA+ subjects; understand how the social division of emotions based on sexuality operates; expose the relationship between emotional labor and subjective precariousness; create a dialogue between emotional work and psychodynamics.

Keywords: Management of emotions. Gender. Emotional work. Affective work. Expropriation of emotions.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Categorias a priori.....	63
Quadro 2: Categorias Emergentes	64
Quadro 3: Perfil dos sujeitos entrevistados.....	65

Sumário

Prólogo.....	12
I. INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Relevância.....	21
1.2 Organização geral da tese.....	22
2. OS ESTUDOS DAS EMOÇÕES EM DIFERENTES CAMPOS	23
2.1 O Estudo das emoções nas diferentes áreas da ciência	23
2.2 A Sociologia das Emoções	24
2.3. Contextualizando emoções e sentimentos por uma perspectiva sociológica	27
2.3.1 <i>Compreendendo as emoções</i>	27
3. EMOÇÕES, ORGANIZAÇÕES E TRABALHO	33
3.1 Os estudos sobre emoções na Administração.....	34
3.2 Os estudos sobre emoções no campo do trabalho	38
4. ASPECTOS CONCEITUAIS DO TRABALHO EMOCIONAL	40
4.1 A gestão das emoções e as diferentes formas de atuação no trabalho.....	42
4.1.1 <i>Atuação superficial (surface acting) e atuação profunda (deep acting)</i>	42
4.1.2 <i>As regras de sentimento</i>	44
5. TEMAS QUE SE INTERLIGAM: GÊNERO, EMOÇÕES E TRABALHO	49
5.1 Compreendendo o conceito de gênero.....	49
5.1.1 <i>Performance, performatividade e atos performativos</i>	52
5.2 A divisão social das emoções baseadas no gênero	54
5.3 Gênero, trabalho e emoções.....	57
6. PERCURSO METODOLÓGICO	59
6.1 O <i>corpus</i> da pesquisa.....	59
6.2 Delimitação dos sujeitos da pesquisa	60
6.3 Seleção dos sujeitos	60
6.4 Produção do <i>corpus</i> de pesquisa.....	61
6.5 As categorias de análise.....	62
6.6 As categorias emergentes	64
6.7 Perfil dos sujeitos que participaram da pesquisa	64
6.8 O uso de <i>software</i> para análise de dados	65
6.9 Aporte teórico-metodológico de análise do <i>corpus</i> produzido: análise do discurso	66
7. APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DO <i>CORPUS</i> DA PESQUISA	72
7.1. Categorias <i>a priori</i>	72
7.1.1 <i>Categorias: emoções e sentimentos</i>	72
7.1.1.1 Tema: Emoções - entre o biológico e o social.....	72

7.1.1.2 Tema: A centralidade das emoções na vida dos sujeitos.....	75
7.1.1.3 Tema: As emoções como fraqueza.....	76
7.1.1.4 Tema: As emoções no trabalho	78
7.1.2 Categoria: <i>Gênero</i>	81
7.1.2.1 Tema: Performance, performatividade de gênero e atos performativos.....	81
7.1.2.2 Tema: Performando o gênero por meio das emoções.....	85
7.1.2.3 Tema: Gênero, emoções e trabalho	90
7.1.3 Categoria: <i>Atuação profunda (deep acting)</i>	92
7.1.3.1 Tema: A atuação profunda (<i>deep acting</i>) no trabalho	92
7.1.3.2 Tema: A atuação profunda para além do trabalho.....	96
7.1.4 Categoria: <i>Atuação superficial (surface acting)</i>	97
7.1.4.1 Tema: A atuação superficial no ambiente de trabalho	98
7.1.4.2 Tema: A venda das emoções	100
7.1.5 Categoria: <i>Regras de sentimento</i>	102
7.1.5.1 Tema: As regras de conduta	102
7.1.5.2 Tema: As regras de sentimento no cotidiano laboral	105
7.1.5.3 Tema: A atuação superficial e as práticas de Recursos Humanos.....	107
7.1.5.4. Tema: Para onde vão as emoções genuínas?	110
7.2 Categorias Emergentes	112
7.2.1 Categoria: <i>Sexualidade</i>	112
7.2.1.1 Tema: As emoções e a sexualidade na vida privada	112
7.2.1.2 Tema: Emoções, sexualidade e trabalho.....	114
7.2.2 Categoria: <i>Maternidade</i>	116
7.2.2.1 Tema: A maternidade como marcadora das emoções.	116
7.2.3 Categoria: <i>Consequências do trabalho emocional</i>	117
7.2.3.1 Tema: As consequências psicológicas.....	117
7.2.3.2 Tema: As consequências emocionais	119
7.2.3.3 Tema: Relações afetivas oriundas do trabalho	120
7.2.4.1 Tema: O trabalho emocional como um trabalho de vulnerabilidade.....	121
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	123
REFERÊNCIAS	130
SITES VISITADOS.....	143

Prólogo...

Gostaria, inicialmente, de sugerir que leia este prólogo ouvindo “Sujeito de Sorte”.¹

A academia sempre defendeu e defende a ideia de uma ciência neutra, em que o pesquisador deve se afastar do fenômeno que estuda. Discordo dessa posição da academia, uma vez que essa suposta “neutralidade” emerge mais como uma utopia do que como um fato. A própria escolha do fenômeno parte do interesse do pesquisador em gerar conhecimento a respeito de algo que lhe interessa, sucumbindo assim a suposta “neutralidade” científica. Porém, essa escolha não é a única que influencia que fenômeno estudar: o mundo da pesquisa também é afetado por questões sociais, ideológicas e até mesmo políticas.

É importante observar que nosso corpo também explica e legitima a escolha em estudar determinados fenômenos. “Esta questão”, segundo Grosfoguel, “não tem a ver apenas com valores sociais na produção de conhecimento nem com o facto de o nosso conhecimento ser sempre parcial. O essencial aqui é o locus da enunciação, ou seja, o lugar geopolítico e corpolítico do sujeito que fala” (GROSFOGUEL, 2009, p. 386).

Tomando esse último exemplo, tivemos em 2018 a eleição de Bolsonaro para presidente da República. Tal fato trouxe o medo para a academia, principalmente para aqueles que estudam temas que caminhavam contra as ideias que o presidente defendia, como os estudos sobre gênero e sexualidade, por exemplo. Muitos discentes beneficiados com bolsas de estudos concedidas pelo Governo Federal experienciaram algumas emoções de forma bastante intensa, como o próprio medo de perder a bolsa, pois o governo ameaçou a classe estudantil em diversos momentos, inclusive alguns PPGS tiveram bolsas cortadas. Outro ponto era: como estudar um fenômeno que não me torne alvo de perseguição? Para isso, adotei uma estratégia de escolher um fenômeno que fazia sentindo para mim e que me permitiria estudar gênero de forma mais “sutil”.

Estudar emoções no trabalho não foi uma escolha aleatória, apenas estratégica e que, de certo modo, estava presente no meu cotidiano. Sempre fui uma pessoa extremamente emocional e nunca tive vergonha das minhas emoções. Mas o interesse em olhar esse fenômeno se deu com as aulas sobre Organizações, Gestão e Trabalho, ministrada pela professora Rejane Prevot Nascimento, por apresentar a todos os alunos a socióloga Hochschild e por sempre mencionar

¹ Disponível em:

https://www.youtube.com/watch?v=PTDgP3BDPIU&list=RDPTDgP3BDPIU&start_radio=1&rv=PTDgP3BDPIU&t=4.

nas aulas em que apresentávamos os livros da referida autora: “Afeto vem de afetar o outro, ou seja, tocar o outro”. Desde o mestrado, minhas orientações para elaboração da dissertação sempre foram marcadas por muito afeto, sempre haviam gargalhadas, risos, confissões e alguns choros. O que, ao longo do tempo, foi despertando ainda mais meu interesse em estudar emoções.

Em uma conversa com a minha orientadora sobre como eu fui atacado por defender uma posição sobre pessoas pretas em um congresso, ela me disse que eu estava certo. Disse que eu deveria expor meu ponto de vista porque eu tinha liberdade para falar, considerando que sou preto, gay, macumbeiro e periférico. Essa conversa me fez entender que as minhas experiências tinham validade. Percebi que quando um preto fala, um branco tenta silenciá-lo e deslegitimar sua fala. Relato isso porque a Administração fabrica, quase sempre, ciência para pessoas brancas; logo, é importante pensar sobre as representações, problematizações e existências na academia. Mas nunca nos esqueçamos que algumas pessoas me jogaram uma bomba cultural. Nesse contexto:

[o] efeito de uma bomba cultural é aniquilar a crença das pessoas nos seus nomes, nos seus idiomas, nos seus ambientes, nas suas tradições de luta, em sua unidade, em suas capacidades e, em última instância, nelas mesmas. Isso faz com que as pessoas vejam seus passados como uma terra devastada sem nenhuma realização, e faz com que elas queiram se distanciar dessa terra devastada. (THIONG’O, 2005, p. 3)

Não posso dizer que experimentei somente emoções positivas no decorrer do mestrado, mas também algumas negativas, como, por exemplo, a vergonha. Em certa ocasião, o professor solicitou um artigo para o fim da disciplina e uma das minhas colegas me convidou para ser um dos sujeitos de pesquisa dela. Aceitei e esse professor tinha acesso a todas as gravações das entrevistas realizadas pelos alunos. Em sala de aula, com a turma cheia, ele reproduziu um trecho da minha entrevista que falava de algo muito íntimo. Ali eu soube de fato o que era vergonha. Embora eu tenha experienciado a vergonha, jamais pude me dar conta de que aquela era também uma violência contra um corpo gay (uma vez que a parte exposta falava da minha sexualidade e do meu corpo). Nesse sentido, Mafesoli (1986) relata a existência de uma violência institucional nos espaços educacionais, sendo que a violência praticada por professores contra alunos não se trata apenas de ódio, vingança ou raiva, pois é, também, uma forma de interromper as pretensões do controle homogeneizador.

Embora esse não tenha sido o único episódio de humilhação passado na trajetória do mestrado até o doutorado, registrarei apenas esse. E deixo aqui um pedido de desculpas para mim mesmo, por todas as vezes que aceitei ser humilhado e ter ficado em silêncio, seja pela

tentativa de boa convivência ou pelo medo de ser prejudicado em alguma disciplina. É importante observar que a atitude de diversos professores, na verdade, eram uma tentativa de disciplinar um corpo gay e pobre; para isso, diversos docentes utilizam “técnicas que são simplesmente denominadas ‘disciplina’. A disciplina é uma anatomia política do ‘detalhe’, é dispositivo tático de poder, sustentado por uma racionalidade econômica ou técnica. A disciplina torna-se arte e técnica de compor forças para obter um aparelho eficiente” (WELLAUSEN, 2007, p. 9-10).

Mesmo diante de tudo, segurei o choro diversas vezes. Só minha mãe sabe a quantidade de vezes que cheguei em casa chorando, não pela intensidade do mestrado, mas pela convivência com determinados professores. Além de expor minhas emoções genuínas somente para minha mãe, ouvi da minha orientadora: “Não ligue, estar no meiozinho deles incomoda”. Foram essas palavras que me deram mais forças para continuar. Hoje consigo compreender de forma muito nítida o motivo do meu incômodo: sou um corpo marginalizado que migra para o centro.

Este prólogo, em determinados momentos, talvez pareça um desabafo, mas não. Ele é uma denúncia e um exemplo de como as emoções marcaram minha vida, mas este é o único momento da tese em que posso livremente deixar impressas minhas emoções. Não posso esquecer que, desde o mestrado, tenho percebido que tudo relacionado ao universo feminino é marginalizado pelas organizações, fazendo inclusive alguns sujeitos (que possuem características de feminilidade) serem vistos como deficientes para ocupar determinados cargos e profissões. No doutorado pude, de certo modo, dar continuidade a minha pesquisa.

Por fim, encerro este prólogo acreditando que nos aproximamos de um fenômeno a partir do momento em que ele faz sentido para nós e me reafirmando como gay, preto, periférico e filho de uma mulher vítima de violência doméstica e camareira de motel. Relato que essa foi a última parte a ser escrita dessa tese e a termino dominado por um turbilhão de lembranças e emoções.

I. INTRODUÇÃO

A gestão das emoções está presente em diversas áreas de atuação no mundo do trabalho.² Em 2018, por exemplo, a *Folha de S. Paulo* publicou uma matéria sobre como os funcionários de um *call center* eram treinados para aprenderem a sorrir com a voz, alegando ser essa uma forma de se aprimorar profissionalmente. Contudo, de forma indireta, a gestão das emoções pode aparecer por meio de recompensas. Em uma matéria de Tozzi (2017), na revista *Exame*, a escritora relata que funcionários que possuem bom humor são os primeiros a serem lembrados pelo chefe para receberem promoção.

Nesse contexto, Davey (2019) publicou uma matéria na *Época Negócios* mostrando que na maioria das organizações o choro é tido como algo ruim no ambiente de trabalho, visto como um comportamento antiprofissional e capaz de limitar a carreira daqueles que se expressam assim dentro do ambiente de trabalho. Davey (2019) observa que as organizações não devem ver essa emoção como algo ruim, mas sim buscar compreender os motivos que levaram o trabalhador a tê-la. A escritora ressalta, no entanto, que ser emotivo no trabalho não pode servir de “passe livre para alguém só porque ele chora. Não evite ou adie uma discussão apenas porque você antecipa o drama em resposta. Ainda nessa linha de pensamento, Balbi (2018) relata que uma pesquisa sobre o choro no ambiente de trabalho, realizada nos EUA, revelou que 32% dos gerentes de uma organização acham inadmissível chorar no ambiente de trabalho, embora 45% admitam ter chorado no trabalho. Em contrapartida, algumas empresas passaram a tornar obrigatórias aulas de inteligência emocional para equipes de atendimento aos clientes.

No campo da Administração, as emoções são tratadas como algo que deve ser evitado ou domado e aqueles que conseguem “dominar” suas emoções no ambiente de trabalho conseguem manter o seu nível de empregabilidade. É importante observar que os estudos sobre

² O mundo do trabalho é conceituado como um conjunto de questões que englobam e colocam em relação a atividade humana de trabalho, o meio em que se dão as atividades laborais, as normas e prescrições que regulam as relações de trabalho, os produtos advindos do fruto da atividade laboral, os discursos que intercambiam e permeiam o ambiente de trabalho, as tecnologias e técnicas utilizadas para facilitarem a realização do trabalho, a cultura, a identidade e a subjetividade do trabalhador bem como as relações de comunicação que se constituem nesse processo dialético (FIGARO, 2009).

o controle das emoções emergem nos anos 90 e esse “controle” foi chamado de “inteligência emocional” (SALOVEY; MAYER, 1990), que se popularizou no campo da Gestão a partir dos trabalhos de Goleman (1996). Para Mayer e Salovey (1997, p. 189), a inteligência emocional é “a capacidade do indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações”. Nessa mesma linha de raciocínio, Goleman (1996; 2011) compreende a inteligência emocional como uma administração das próprias emoções e das dos outros. No entanto, cabe questionar se a inteligência emocional é o único caminho para se falar de emoções dentro das organizações.

Indo além do conceito exposto por Goleman sobre inteligência emocional, Gondim e Siqueira (2004, p. 217), observam que “são as emoções e os afetos que contribuem para a efetividade organizacional [...], visto que são esses fatores que dão qualidade às relações humanas no trabalho”. Reconhece-se que as organizações possuem uma lógica própria e singular e até mesmo aquelas que valorizam a racionalidade não podem ser vistas como puramente racionais, uma vez que até para se tomar decisões organizacionais tidas como “frias” é necessário, de certo modo, utilizar as emoções e sentimentos (MACHADO, 2003). Dessa forma, torna-se necessário reconhecer, no contexto organizacional, que as emoções exercem importante papel, ao contrário da noção de que no mundo do trabalho a razão é sinônimo de ordem e correção, ao passo que as emoções são enxergadas como uma manifestação da desordem e, por isso, devem ser repelidas (MACHADO, 2003).

Entretanto, a forma como a gestão se apropria das emoções é uma forma gerencialista: quando “domesticadas”, podem levar o trabalhador a uma performance melhor na execução do seu trabalho. É nesse contexto que a literatura sobre trabalho emocional se mostra como uma possibilidade de se estudar as emoções no campo da gestão. O trabalho emocional está ancorado na expectativa de que os trabalhadores em questão modulem seus sentimentos reais, tendo como prioridade a experiência positiva dos clientes (HOCHSCHILD, 2012).

De modo abrangente, diversas áreas têm buscado estudar as emoções, ampliando sua influência no campo organizacional (FINEMAN, 2000; ASHKANASY, 2000). Assim, é possível questionar-se previamente de como os estudos no campo da Administração vêm abordando as relações entre emoções, organizações e trabalho. Em uma busca no SPELL, utilizando o período de 2000 a 2019 e as palavras “sentimentos”, “emoção” e “emoções”, pode-se observar que algumas áreas têm se dedicado mais a estudar as emoções, como os estudos de consumo (e.g. SAUERBRONN; AYROSA; BARROS, 2009; SALAZAR; FARIAS; LUCIAN, 2008; ZUPPANI; LIMA, 2014; GONÇALVES FILHO; AGUILAR; KAUFMANN, 2018),

Gestão de Pessoas (e.g. LIMA; QUEVEDO-SILVA, 2017; DOMINGUES; PEREIRA; SILVA; DELAPEDRA; PONTES, 2018; HANSEN; FABRICIO; ROTILI; LOPES, 2018). Contudo, há poucos trabalhos que abarquem o fenômeno das emoções nas organizações (e.g. MACHADO, 2003; LEITÃO; FORTUNATO; FREITAS, 2006; OLIVEIRA, 2016; OLIVEIRA; CAVEDON, 2018). Ao direcionar a pesquisa para gestão das emoções e trabalho, há uma quantidade ainda menor de estudos (e.g. ORTEGA; ARAUJO, 2011; LOCATELLI; OLIVEIRA; CAVEDON, 2014; MORAIS; SAUERBRONN; OLIVEIRA, PESTANA, 2015; SANTOS; FONTENELLE, 2019).

Damásio (2012) observa que tanto as emoções quanto os sentimentos são aspectos centrais na vida dos sujeitos, uma vez que são capazes de estabelecer uma regulação biológica, permitindo que as pessoas estabeleçam uma ponte entre racionalidade e a não racionalidade. As emoções estão fortemente vinculadas às expressões corporais e às respostas biológicas que o corpo emite, como palpitação e respiração acelerada. No entanto, as emoções não devem ser reduzidas somente às questões do corpo físico; devem ser pensadas como questões de avaliação mental das situações que as provocam (DAMÁSIO, 2012). Já o sentimento “depende da justaposição de uma imagem do corpo propriamente dito com uma imagem de alguma outra coisa, tal como a imagem visual de um rosto ou a auditiva de uma melodia” (DAMÁSIO, 2012, p. 162). Em contrapartida, Hochschild (2012) conceitua a emoção como a cooperação existente entre corpo e ideia, ou rótulo – a forma como denominamos o que estamos sentindo – e atitude, enquanto o sentimento é conceituado como uma emoção amena, sentida de forma mais leve.

A emoção é tão importante na vida dos indivíduos que, por exemplo, sujeitos acometidos de danos no córtex pré-frontal do cérebro – área ligada às emoções e ao afeto – acabam por ter as reações afetivas prejudicadas. Embora sua capacidade cognitiva continue intacta, esses sujeitos tendem a tomar decisões sociais catastróficas, fazendo com que as relações sociais sofram em decorrência disso (DAMÁSIO, 2012; LINDER, 2013). No mundo do trabalho, é possível identificar uma modalidade chamada de “trabalho emocional”. Para Hochschild (2012), o trabalho emocional consiste em gerar esforços que objetivam criar expressões corporais e faciais para demonstrar um sentimento ou emoção na esfera do trabalho. Esses esforços, porém, não são realizados espontaneamente, mas sim como uma exigência da própria gestão. Nesse contexto, as regras de sentimento³ fazem com que o trabalhador a todo

³ Para Hochschild (2012), as regras de sentimentos são as performances emocionais esperadas socialmente dos sujeitos de acordo com cada ocasião. Tal conceito será aprofundado no capítulo denominado Gestão das Emoções.

tempo busque expressar emoções e sentimentos diferentes daqueles que realmente está sentindo (HOCHSCHILD, 2012).

Nas organizações, vários elementos de manifestações das emoções são tirados do indivíduo e substituídos por mecanismos institucionais. Ou seja, há uma gestão das emoções por parte das instituições, fazendo com que os trabalhadores tenham os sentimentos que elas almejam, realizando assim o gerenciamento das emoções do trabalhador (HOCHSCHILD, 2012). Para a autora, o trabalho emocional resulta na produção de um conjunto de técnicas, normas e regras de expressões emocionais no cotidiano dentro do trabalho. A gestão das emoções não é apenas negociável, mas funciona também como valor de troca nas relações laborais (BONELLI, 2003), devendo essa gestão ser vista como um impacto macrossocial do capitalismo nas questões microsociais do mundo do trabalho (HOCHSCHILD, 2012).

Bruno-Faria (2005, p. 163-164) aponta que “as experiências vividas pelo sujeito assumem um valor de acordo com suas emoções e com a forma como ele as simboliza a partir dessas emoções, retratando assim o sentido subjetivo dessas vivências”. A emoção pode indicar proveitosos caminhos para se compreender o significado das relações sociais em diferentes contextos, tais como a formação da subjetividade e sua relação com a compreensão social do homem (KOURY, 2006).

Davies (2015) relata que as emoções têm sido manipuladas por Organizações e Estados com o objetivo de que os trabalhadores se entreguem ao trabalho e se dediquem mais. Nesse contexto, as condições de trabalho são responsáveis por grande parte da infelicidade dos trabalhadores, e as organizações não se preocupam em alterar essas condições que os sufocam, uma vez que estão empenhadas em produzir a felicidade a qualquer custo, fazendo com que os trabalhadores produzam cada vez mais e, assim, continuem empregados (DAVIES, 2015). É importante salientar que as emoções são capazes de determinar os sentidos subjetivos das experiências que, por sua vez, são sentidos constitutivos da subjetividade dos sujeitos (GONZÁLEZ REY, 2003; 2004).

As visões tradicionais e dominantes sobre as emoções possuem como objetivo marginalizá-las por meio de construções dicotômicas de gênero que buscam privilegiar um lado em detrimento de outro, uma vez que a demonstração das emoções é tida como um comportamento natural das mulheres e deve ser tratada dentro do contexto privado; na esfera pública, há a valorização da razão em detrimento da emoção, onde a razão é atribuída a comportamentos masculinos (CASTRO, 2019). Logo, as mulheres foram orientadas, socialmente, a assumir uma posição de subordinação, considerando que historicamente a elas

era designado o trabalho doméstico, a educação e o cuidado dos filhos, enquanto aos homens eram destinadas as tarefas ligadas à vida pública e política (CASTRO, 2019). A subordinação exigida das mulheres está associada ao fato de que os trabalhos destinados a elas eram aqueles que possuíam como requisito comportamentos vinculados à docilidade e afetividade.

Oliveira (2012) aponta que há uma divisão de gênero no trabalho baseada nas emoções, segundo a qual às mulheres são destinadas tarefas que demandem maior uso das emoções, uma vez que socialmente as mulheres são vistas como sujeitos inteiramente emocionais. Dessa forma, às mulheres são destinadas profissões que envolvam o atendimento pessoal, como no caso do setor de serviços. Tais características atribuídas às mulheres reforçam o contexto de desigualdade na distribuição sexual das tarefas, considerando que as mulheres acabam por ocupar profissões “inferiores”, pois são excluídas das profissões que exigem comportamentos relacionados ao poder e à racionalidade, características socialmente tidas como inatas dos homens (CASTRO, 2019).

Entende-se que, em função do próprio processo de socialização dos gêneros estabelecido historicamente, as demandas sociais para lidar com as emoções variaram significativamente entre homens e mulheres (HOCHSCHILD, 2012). Nessa mesma linha de pensamento, Formiga (2006) aponta que essa estereotipação das emoções de acordo com o gênero permite a divisão de gênero das profissões e, em decorrência desse fato, para as mulheres há sempre a oferta de profissões que tenham contato com o público, como já mencionado nesta Introdução.

É demandado das mulheres que manifestem determinadas emoções como alegria, bom humor e disposição para a resolução dos problemas alheios; caso essas emoções não sejam sentidas, forma-se um cenário de estranheza em que o indivíduo não sente o que se espera dele socialmente. Essa questão é fortemente perceptível nas culturas ocidentais modernas, visto que partilham a ideia de que as mulheres são mais emotivas que os homens (FISCHER; MANSTEAD, 2000), resultando em uma oposição binária entre a razão e a emoção, que está intrinsecamente incorporada, respectivamente, na noção de masculinidade e de feminilidade (PARKINSON; FISCHER; MANSTEAD, 2005). Essas questões remetem, também, ao conceito de performatividade, uma vez que todos os efeitos oriundos dos atos, atuações e gestos produzidos nas superfícies dos corpos revelam o princípio organizador da identidade (BUTLER, 2016). Para Butler (2016), “esses atos, gestos e atuações, entendidos em termos gerais, são performativos, no sentido de que a essência ou identidade que por outro lado pretendem expressar são fabricações manufaturadas e sustentadas por signos corpóreos e outros

meios discursivos” (p. 194). Posto isso, questiona-se: como a gestão das emoções no mundo do trabalho se articula com a performatividade de gênero e quais são suas consequências na vida dos indivíduos dentro e fora do trabalho?

Esta tese busca compreender como a gestão das emoções no mundo do trabalho se articula com a performatividade de gênero e quais são suas consequências na vida dos indivíduos dentro e fora do trabalho. Os objetivos secundários do presente trabalho consistem em a) identificar se há diferenças no gerenciamento das emoções por uma perspectiva de gênero; b) entender como as regras de sentimento influenciam os padrões de comportamento emocional no trabalho; c) compreender como ocorre a gestão das regras de sentimento no trabalho; d) verificar se a gestão das emoções no ambiente de trabalho está vinculada à construção do gênero; e) desvelar os impactos do trabalho emocional na vida privada dos trabalhadores.

Assim, este estudo limita-se a estudar o fenômeno da gestão das emoções e sua articulação com as questões de gênero. A opção pelo aporte teórico da sociologia das emoções está ancorada no fato desse ramo da Sociologia possibilitar explicar, interpretar e compreender a expressão e influência social das emoções, bem como sua relevância, na vida dos sujeitos (KOURY, 2009a).

Uma questão importante e que deve ser tratada logo na Introdução refere-se à orientação epistemológica da presente tese. Partimos da premissa proposta por Paes de Paula (2016) ao afirmar que para que haja um avanço nas pesquisas científicas é preciso mudar a maneira de pensar a respeito da orientação epistemológica do fazer científico. Logo, é necessário realizar pesquisas em que as epistemes ou paradigmas, como propostos pela autora, sejam conciliados.

Nesse sentido, as epistemes não são incomunicáveis, apenas devem ser utilizadas com cuidado para que criem um diálogo entre si. Não é possível dissociar esses epistemes uma das outras, uma vez que “em cada uma das matrizes epistêmicas, há o reflexo da outra, pois na matriz empírico-analítica falta e, ao mesmo tempo, contém o interesse prático, na matriz hermenêutica, o interesse emancipatório e na matriz crítica, o interesse técnico” (PAES DE PAULA, 2016, p. 41). Mediante a exposição desse posicionamento, é importante evidenciar a delimitação teórica da presente tese.

No campo teórico referente à sociologia das emoções, o presente projeto está enraizado nas ideias de Koury (2004; 2005; 2006) e Hochschild (1979; 1990; 2005). O conceito de emoções e sentimentos estão enraizados nas ideias de Hochschild (1990; 2012), Shott (1979) e Kemper (1990). Já o conceito de gênero e performatividade estão ancorados nas ideias de Butler

(2016; 2019). Esta tese delimita-se a compreender o trabalho emocional por meio da gestão das emoções (HOCHSCHILD, 1979; 2012). No que tange à parte empírica do trabalho, este se delimitou em pesquisar categorias de trabalho que exijam o contato com o público ao qual as emoções sejam fenômenos monitorados por supervisores. Essa delimitação se dá pelo fato de que o trabalho emocional só ocorre em trabalhos que exigem contato pessoal com o público (HOCHSCHILD, 2012).

1.1 Relevância

As emoções constituem questões centrais na vida do ser humano. Porém, em cada esfera da sociedade as emoções são tratadas de uma forma. Por exemplo, dentro das organizações, as emoções e sentimentos têm sido vistos como ferramentas estratégicas para o desenvolvimento profissional dos trabalhadores. É importante expor que o conceito de inteligência emocional tem sua origem na década de noventa, quando Daniel Goleman escreve um artigo científico para uma revista de psicologia (2011). O autor salienta que o conceito de inteligência emocional estava cunhado no achado de diversas ciências, como a neurociência afetiva, que buscava compreender como essa inteligência poderia garantir “sucesso” na vida dos sujeitos (GOLEMAN, 2011).

Como aponta Weisinger (2001, p. 14) para as organizações, a inteligência emocional consiste em ter atitudes que buscam “intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio, de maneira a aperfeiçoar seus resultados”. Nessa mesma linha de pensamento, Goleman (2012, p. 67) afirma que a inteligência emocional “são as aptidões que determinam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal”. As noções apresentadas anteriormente apenas expõem como as emoções são apropriadas pelas organizações como uma ferramenta da gestão e sua autogestão por parte dos trabalhadores é denominada de Inteligência Emocional.

Nota-se que as emoções permeiam os estudos na área da Administração, contudo são vistas pela gestão como um capital, o que justifica os estudos sobre Inteligência Emocional no trabalho. Diante dessa temática de estudo, é importante ressaltar que construir um diálogo com algumas áreas da ciência não é uma questão simples, pois, segundo Linder (2013), criar um diálogo das emoções com diversas áreas acadêmicas não é uma tarefa fácil. É importante salientar que o viés em que as emoções são pesquisadas na academia estão atreladas a enquadramentos culturais e podem ser vistas com enfoques diferentes de acordo com a postura do pesquisador e da academia (LINDER, 2013). Segundo a autora, deve-se ser otimista com as

pesquisas sobre emoções, uma vez que há muitas abordagens divergentes convergindo para um único objetivo: criar contribuições importantes para o entendimento da condição humana por meio de diferentes áreas da ciência (LINDER, 2013). Gondim e Siqueira (2014) apontam ainda que, no Brasil, a emoção ainda é um fenômeno pouco estudado e, quando é alvo de estudos, há maior interesse na afetividade vinculada a fatores cognitivos no ambiente organizacional.

1.2 Organização geral da tese

Esta tese está organizada em oito capítulos contando a Introdução como o primeiro. O segundo capítulo busca evidenciar como o fenômeno emoção é objeto de estudo em diversas áreas da ciência, possuindo diferentes abordagens, tanto em termos ontológicos quanto epistemológicos. Já o terceiro capítulo possui como objetivo discorrer sobre organizações, emoções e trabalho. O quarto capítulo apresenta as bases teóricas do trabalho emocional. No quinto capítulo, é apresentado o conceito de gênero e sua relação com as emoções e trabalho. O sexto capítulo discorre sobre o percurso metodológico adotado na presente tese. No sétimo capítulo, é realizada a demonstração, discussão e análise do corpus da pesquisa e, por último, são apresentadas as considerações finais.

2. OS ESTUDOS DAS EMOÇÕES EM DIFERENTES CAMPOS

É inegável que as emoções sempre fizeram parte de toda a história da vida humana, mas passam a constituir-se como um campo de estudos somente a partir da década de 1970 (BOLZAN, 2015). O presente capítulo tem por objetivo compreender como diversas áreas da ciência compreendem o fenômeno das emoções.

2.1 O Estudo das emoções nas diferentes áreas da ciência

É importante esclarecer, na apresentação desta seção, que a mesma não possui o objetivo de traçar todo o percurso histórico dos estudos sobre emoções, mas sim levantar alguns fatos importantes que, de certo modo, possibilitaram a consolidação deste campo de estudo. As emoções têm sido alvo de pesquisas em diversas áreas da ciência no decorrer de toda a história. Acredita-se, no senso comum, que a emoção seja um fenômeno pertencente somente ao campo da Psicologia. Contudo, em termos históricos e cronológicos, os estudos que envolvem esse campo são anteriores à origem da própria Psicologia (WILSON; KLAAREN, 1992).

As primeiras teorias sobre emoções surgiram entre o final do século XIX e o início do século XX, momento em que há uma evolução da Psicologia enquanto ciência e os psicólogos passam a se interessar em propor uma estruturação teórica que desse embasamento para o estudo das emoções (DIAS; CRUZ; FONSECA, 2010). Mesmo que a Psicologia tenha sido a ciência “pioneira” em buscar propor uma teoria que sustentasse os estudos sobre emoções, devemos considerar que as emoções são de domínio interdisciplinar, como a Sociologia, a Antropologia, a Biologia, a Psicologia etc. (DIAS; CRUZ; FONSECA, 2010).

Como exemplo, as emoções também serviram de base para os estudos na área da Educação, como pode ser observado nos trabalhos de Piaget, pesquisador que voltou grande parte dos seus estudos para o processo de aprendizagem da criança. Bringuier (1978), em sua obra, expõe que Piaget afirmava: “para que a inteligência funcione, é preciso um motor que é o afetivo. Jamais se procurará resolver um problema se ele não lhe interessa. O interesse, a motivação afetiva é o que move tudo” (BRINGUIER, 1977, p. 71-72). A emoção passou a ocupar um papel tão importante no processo de ensino-aprendizagem que acabou inaugurando um campo da Pedagogia das Emoções, que é orientado em repensar a pedagogia “baseada principalmente no conceito de que não existe uma aprendizagem permanente sem que esta seja vivida de forma emocional” (JOAQUIM, 2009, p.365).

A Medicina tem se dedicado a estudar as emoções por uma perspectiva anatômica, que busca compreender a relação das emoções com o sistema límbico (BARRETO; SILVA, 2010). No campo da Medicina, as emoções são tratadas como um grande sistema que está integrado aos circuitos neurais (BARRETO; SILVA, 2010). Compartilhando da mesma encontra-se a Biologia, que concebe as emoções como uma questão apenas biológica, uma relação entre corpo e cérebro (LECOINTRE, 2007) e que eram tratadas por Darwin (1872) como “princípios dos hábitos”, fortemente fixados e herdados geneticamente.

No que tange à Sociologia, Bernardo (2016) aponta que nem mesmo essa área da ciência, inicialmente, não se dedicou a estudar as emoções como uma categoria de análise e nem como um objeto de pesquisa autônomo que possibilitasse compreender fenômenos sociais. Completando o pensamento, Rezende e Coelho (2010, p. 5) observam que a incorporação das emoções como um objeto que poderia ser estudado por essa área se deu ao longo do tempo, “podendo remontar aos esforços pioneiros de fundação das ciências sociais como campo de saber autônomo. Embora o tema das emoções figure nos trabalhos de muitos antropólogos e outros cientistas sociais, sua aparição se dá com frequência de forma secundária”.

Bernardo (2016) expõe que a Sociologia, desde que se formou, passou por mudanças complexas e longas em termos teórico-metodológicos, reunindo em suas diversas tendências características oriundas de contextos específicos, questões culturais predominantes em dados períodos e ideologias políticas. Foi nesse contexto de estudar diversos fenômenos específicos, levando em consideração as questões cunhadas anteriormente e tudo que resultava dessas pesquisas, que se originaram as “sociologias específicas” ou “sociologias especiais”, dentre as quais pode-se destacar a Sociologia das Emoções (BERNARDO, 2016).

2.2 A Sociologia das Emoções

Kemper (1990) observa que as emoções durante muito tempo foram relegadas para as margens do trabalho científico, embora tenham sido muitas vezes involuntariamente trabalhadas em pesquisas que envolviam atitudes como carisma e identidade de classe social. Contudo, as emoções passam a chamar atenção dos sociólogos, o que começou a fazer com que emergissem novos conhecimentos simultâneos sobre as emoções no campo da sociologia (KEMPER, 1990).

A Sociologia das Emoções tem seu marco com a publicação, em 1975, do artigo “*The Sociology of Feelings and Emotions*”, por Arlie Russell Hochschild, e com a organização da primeira sessão sobre emoções no congresso *American Sociological Association*, por Thomas

Scheff (KEMPER, 1990; FLAM, 2014). Embora o artigo publicado em 1975 por Hochschild tenha marcado o início desse campo, sua consolidação deu-se com a publicação do livro *The Managed Heart: commercialization of human feelings*, em 1983, em que ela abordou com mais profundidade a questão das emoções (BONELLI, 2003). No Brasil, os estudos no campo da Sociologia das Emoções são extremamente recentes e, segundo Koury (2014), os estudos que começaram a ganhar visibilidade foram a Tese de Torres, defendida em 2009, seus próprios trabalhos, que foram publicados em 2004, 2005 e 2009, e o ensaio de Rezende e Coelho publicado em 2010.

O objetivo da Sociologia das Emoções consiste em compreender como fatores culturais, sociais e psicológicos se manifestam nas expressões de sentimentos e emoções e como esses se relacionam com questões culturais distintas em diferentes sociedades (KOURY, 2005). A Sociologia das Emoções enfrenta duas tarefas fundamentais: estudar a natureza social das emoções e estudar a natureza emocional da realidade social (BERICAT, 2015).

A Sociologia das Emoções é fundamentada no fato de que a maioria das emoções surgem, são experimentadas e têm significados no contexto das relações sociais (BERICAT, 2015). Para Bericat (2015), a solidão, a inveja, o ódio, o medo, a vergonha, o orgulho, o ressentimento, a tristeza, a nostalgia, a confiança, a satisfação, a alegria, a raiva, a felicidade, a frustração e uma miríade de outros sentimentos e emoções emergem em situações sociais específicas, que se expressam na consciência corporal do indivíduo, possuindo diferentes formas de interação social humana e relacionamentos.

Bericat (2015) observa ainda que a Sociologia das Emoções nasceu na segunda metade da década de 1970, iniciado pela pesquisa de três pioneiros: Arlie Hochschild, Thomas e Kemper, porém Hochschild foi a primeira a utilizar o termo em 1975, refletindo sobre a relação entre a emoção e o gênero. Para essa autora, as sociedades têm uma cultura emocional, um vocabulário emocional, sentido, normas e regras de exibição, que definem, para cada situação e para cada posição social que uma pessoa ocupa, o que deve ser sentido e como os sentimentos devem ser expressos (HOCHSCHILD, 1979; 2012).

Na Alemanha, por exemplo, Hochschild está se tornando conhecida como uma socióloga das emoções, não apenas por seu diálogo sociológico com o mundo do trabalho e gênero, mas também como resultado de uma grande onda de interesse em emoções em praticamente todas as outras disciplinas relacionadas às emoções, como os estudos em gestão, estudos organizacionais etc. (FLAM, 2014). Já nos Estados Unidos, os livros de Hochschild atraíram atenção imediata (FLAM, 2014). Em seu primeiro livro, inspirado em seus estudos

anteriores, ela propôs uma agenda feminista clara e ofereceu uma participação especial no setor de serviços envolvendo questões de pesquisa relativas à gestão de regras, sentimentos e emoções impostas pelo trabalho (FLAM, 2014).

Hochschild buscou em *The Managed Heart* desconstruir a questão binária que naturaliza e justapõe homens como seres racionais e mulheres como seres emocionais. Nessa obra, evidenciou que mulheres da classe média foram socializadas para serem mais sensíveis e dispostas a assumir e demonstrar suas emoções, considerando que elas foram ensinadas a trabalhar suas emoções, tanto as suas quanto as dos outros, como dos seus maridos e filhos, sendo seu papel social os outros sentirem bem (FLAM, 2014). É importante observar que grande parte dos trabalhos empíricos de Hochschild foram realizados por meio de diferentes abordagens metodológicas, como observação participante, entrevistas não estruturadas e análise de conteúdo de documentos, o que causou um grande impacto no desenvolvimento das sociologias de gênero e trabalho (BERICAT, 2015).

Ainda em *The Managed Heart*, Hochschild (2012) cunhou o conceito de trabalho emocional para se referir ao processo pelo qual os trabalhadores gerenciam suas emoções e sentimentos, de acordo com as regras e diretrizes definidas pelas organizações, em troca de um salário, inspirando diversas pesquisas sobre esse tema (WHARTON, 2009). Para Hochschild, as emoções não apenas são moldadas por amplos aspectos culturais e normas sociais, mas também são cada vez mais influenciadas pelos empregadores (WHARTON, 2009).

Um dos pontos importantes e que possuem grande influência em como as emoções são concebidas no campo da sociologia das emoções trata-se da orientação epistemológica dos pesquisadores. Muitos cientistas, nesse campo de estudo, adotaram como perspectiva epistemológica o Interacionismo Simbólico, como Hochschild, Turner e Collins (MARTINS, 2013).

A Sociologia das Emoções parte de duas tarefas fundamentais: estudar a natureza social de emoções e estudar a natureza emocional da realidade social. Assim, o que sentimos em uma situação social vai depender do conteúdo e resultado da interação, do tipo de relação social que nos liga com o outro, as normas relevantes e um amplo conjunto de outros fatores sociais (BERICAT, 2012). No que tange à natureza emocional da realidade social, é preciso compreender que tanto as dimensões públicas e privadas de sociabilidade são uma dimensão simbólica ou intercomunicativa. Logo, a realidade social é sempre uma cultura, uma comunicação e parte da consciência, e, ao mesmo tempo, estrutura, energia e ação. É por essa razão que as emoções são parte integrante de todos os fenômenos sociais (BERICAT, 2012).

As emoções podem ser tratadas tanto como fenômenos puramente biológicos, como fenômenos sociais ou como uma relação entre questões sociais e biológicas. Nesse contexto, para os pesquisadores que almejam compreender a emoção por meio da lente interacionista (compreender a emoção como parte social e parte biológica), a da Sociologia das Emoções mostra-se como uma valiosa perspectiva teórica. A próxima subseção tem como objetivo compreender o que são emoções e sentimentos por uma perspectiva sociológica.

2.3. Contextualizando emoções e sentimentos por uma perspectiva sociológica

A presente seção busca compreender o conceito de emoções e sentimentos bem como o que os diferem. Tanto as emoções quanto os sentimentos são questões que auxiliam a identificar perigos, expressar e informar estados subjetivos por meio da comunicação verbal, não verbal e comportamental das manifestações nos sujeitos, bem como ajuda a orientar as atitudes em relação ao outro, nós mesmos e o próprio ambiente ao qual estamos inseridos (GONDIM; SIQUEIRA, 2014). Alguns sentimentos na corrente contínua da vida emocional são valorizados pelos sujeitos que fazem questão de os reconhecer, dando os boas-vindas e os fomentando, já outras pessoas relutam para os reconhecer e outros ainda, por meio da cultura, vivem a negá-los completamente (HOCHSCHILD, 2004).

2.3.1 Compreendendo as emoções

As emoções podem assumir diversas definições conceituais, até mesmo dentro da Sociologia das Emoções. Gordon (1990) relata que uma emoção é uma reação a uma situação, geralmente de origem social, que envolve a interpretação de um acontecimento, envolvendo elementos cognitivos e sociais. Kemper (1987) afirma que a emoção é um complexo de respostas organizadas que envolvem comportamentos biológicos e adaptativos que se caracterizam por um estado de excitação fisiológica, um estado afetivo e um padrão de reações expressivas. Já Thoits (1989) e Hochschild (1990; 2012) expõem que a emoção pode ser conceituada como a consciência da cooperação do corpo com um pensamento, ideia ou atitude e o rótulo posto nessa consciência por meio da sociedade.

As emoções, propriamente ditas, consistem simultaneamente na consciência de quatro elementos: (a) apreciações de situações; (b) alterações nas sensações corporais; (c) manifestação do que está se sentindo por meio de expressões corporais (d) rotulações culturais daquilo que envolve a expressão dos três elementos anteriores (HOCHSCHILD, 1990). Scherer

(2005) relata que para haver um estado emocional é necessária a existência de cinco componentes: sintomas físicos, motivação, cognição, expressão motora e experiência subjetiva.

Hochschild (2012) salienta ainda que a emoção deve ser vista também como um dos sentidos do corpo, como o tato, o olfato, o paladar e a audição; contudo, a emoção é o sentido mais importante entre eles, pois é por meio desse sentido que os sujeitos estabelecem sua relação com o mundo, sendo um sentido crucial para a sobrevivência dos seres humanos. Nesse contexto, a emoção é um sentido singular dentre os demais sentidos, pois ele não orienta o sujeito apenas à ação, mas também o orienta em direção aos aspectos cognitivos (HOCHSCHILD, 2012).

Koury e Scribano (2012) afirmam que as emoções são lugares que resultam em um adestramento civilizatório, tornando os sujeitos produtos políticos que configuram um jogo que desenvolve diferentes formas de sociabilidade. Porém, as emoções não devem ser vistas como um adestramento civilizatório, pois essas possuem tanta importância quanto os sentidos e, nesse contexto, deveriam ser vistas como um sentido, assim como o tato, o olfato e o paladar, considerando que é por meio deles que também nos comunicamos e passamos informações ao outro (HOCHSCHILD, 1990).

Há três orientações epistemológicas sobre emoções na literatura das ciências sociais: (a) o organicismo, (b) o construcionista social e (c) o interacional (HOCHSCHILD, 1990). É importante observar que esses modelos diferem entre si e a principal característica que marca a diferença está enraizada na importância que atribuem à influência social nas emoções. Por exemplo, no modelo organicista as influências sociais possuem pouca importância para a manifestação dos sentimentos e compreensão desses, no qual as influências sociais funcionam como mecanismo que só servem para extrair sentimento e regular a sua expressão (HOCHSCHILD, 1990). Já o modelo construcionista social da emoção não vincula questões biológicas às emoções. Em outras palavras, pode-se dizer que a biologia não constitui uma força causal para originar as emoções, isso porque, segundo esse modelo, as emoções são inteiramente constituídas por influências sociais (HOCHSCHILD, 1990).

Já no modelo interacionista – modelo adotado por Hochschild – os fatores biológicos e fisiológicos são um dos componentes que resultam a manifestação das emoções juntamente com as influências sociais. Porém, tanto os fatores biológicos quanto os sociais não são questões anteriores e tampouco posteriores à manifestação da emoção, pois agem de forma interativa durante a experiência da emoção (HOCHSCHILD, 1990). De acordo com esse modelo, os fatores biológicos como nervos, hormônios e neurotransmissores são os responsáveis por criar

as emoções, pois caso sejam desconsiderados, não é possível sentir a emoção. Contudo, as forças sociais dão forma ao biológico, transformando-os em uma faixa de experiência com um nome, uma história, um significado e consequência de uma situação (HOCHSCHILD, 1990).

No interacionismo simbólico assume-se que as emoções são produtos sociais e de forma significativa, individualmente manipuláveis (SHOTT, 1979; FIELDS; COPP; KLEINMAN, 2006; PARKER; HACKETT, 2014). Em outras palavras, as emoções são especialmente passíveis de serem moldadas pelas influências de definição e situacionais que as fazem surgir por meio de interações simbólicas (SHOTT, 1979). No interacionismo simbólico, a experiência afetiva e emocional é concebida dentro dos limites estabelecidos por normas sociais e estímulos internos por meio do qual os indivíduos constroem as suas emoções; suas definições e interpretações críticas (SHOTT, 1979). No interacionismo simbólico, as emoções não são meramente fisiológicas: visto que só possuem sentido à medida que são interpretadas pelos sujeitos, as emoções só fazem sentido para o indivíduo uma vez que ele consiga definir e interpretar dentro de um contexto social (SHOTT, 1979). Ou seja, “os interacionistas tratam as emoções como ‘experiência vivida’ (parte de uma guinada fenomenológica pós-moderna), como ‘construtos cognitivos’, ligados a significados sociais, e como ‘trabalho emocional’ (uma estratégia emocional de gerenciamento da impressão)” (FINE, 2005, p. 94).

As compreensões da desigualdade social e das emoções dos interacionistas simbólicos são baseadas no desafio sociológico às ideias convencionais sobre emoções como respostas inatas ou universais para estímulos corporais (FIELDS; COPP; KLEINMAN, 2006). A maioria dos interacionistas simbólicos não desprezam as questões fisiológicas das emoções e sentimentos, contudo as expressões corporais dependem de como os sujeitos entendem socialmente aquela emoção ou sentimento e essa compreensão da emoção ou sentimento é constituída e sustentada por processos de interação de grupo (FIELDS; COPP; KLEINMAN, 2006).

Nessa mesma perspectiva, Reeve (2006) afirma que as emoções são multidimensionais e abarcam diversos elementos para que sejam constituídas, ou seja, é impossível conceber uma emoção com um único fenômeno, uma vez que para isso é necessária a presença de elementos biológicos, subjetivos, sociais e um propósito para que ela se constitua. A ausência de um único fenômeno não é capaz de proporcionar uma definição adequada da emoção. Os elementos biológicos são aqueles oriundos de reações biológicas como respostas mobilizadoras de energia que possuem como objetivo preparar o corpo para se adaptar frente às questões que as

provocaram (HOCHSCHILD, 1990; REEVE, 2006). Já os elementos subjetivos despertam e determinam o modo de sentir (REEVE, 2006).

A manifestação das emoções parte de um propósito que cria um desejo motivacional que faz com que os sujeitos tenham diferentes comportamentos, ao qual sem esse desejo não existiriam esses comportamentos (REEVE, 2006). Por fim, os fenômenos sociais são as formas como se emitem sinais que comunicam aos demais sujeitos aquilo que estamos sentindo como, por exemplo, a intensidade da emoção, como as pessoas nomeiam esses sinais e quais significados atribuem a eles (HOCHSCHILD, 1990; KEMPER, 1990; REEVE, 2006).

Hochschild (2005) afirma ainda que emoção sempre envolve algum componente biológico: tremor, choro, respiração ofegante etc., mas é preciso um elemento social, uma nova justaposição de uma expectativa e uma justa apreensão da realidade para induzir emoção. Compartilhando das ideias de Hochschild, Kemper (1990) expõe que as emoções são socialmente construídas, o que significa que não são irrevogáveis como fenômenos biologicamente orientados e naturais, que simplesmente acontecem às pessoas; em vez disso, elas são passíveis de condução social. Outra questão referente às emoções está em essa ser uma construção social realizada por meio de normas ou regras que informam os sujeitos sobre qual emoção é adequada para cada situação (KEMPER, 1990), pois o dicionário emocional reflete a concordância entre as autoridades de um determinado tempo e lugar, considerando que ela expressa a ideia de que, dentro de um "grupo de linguagem" emocional, dadas experiências emocionais possuem cada uma sua própria ontologia (HOCHSCHILD, 2005).

As emoções, enquanto objeto de estudo das ciências citadas anteriormente, podem ser vistas como uma teia de sentimentos dirigida aos outros, causada pela interação com os outros em contextos e situações sociais e culturais (KOURY, 2004). Vale ressaltar que nas Ciências Sociais, em específico a Antropologia das Emoções e a Sociologia das emoções, as experiências emocionais são singulares, uma vez que são sentidas e vividas pelos indivíduos de forma específica, sendo então produtos relacionais entre sujeitos, sociedade e cultura (KOURY, 2005).

Embora Koury (2005) aponte que as emoções sejam vivenciadas de forma singular, Gonzáles (2017) expõe que as emoções são uma forma de neutralizar o caráter abstrato da vida moderna. Mesmo que sejam individuais, elas também servem para unir as pessoas em grupo, funcionando como um agir contra a individualização, ou seja, ele também cria comunidades emocionais, grupos nos quais os sujeitos compartilham do mesmo sentido atribuído a uma expressão emocional, valorizando ou desvalorizando a mesma.

Outro ponto importante e que gera embates teóricos na área da Sociologia das Emoções está ancorado na existência das emoções primárias e secundárias. Alguns autores como Kemper (1978; 1980) e Turner (1975; 2003) acreditam que existem emoções primárias e que essas são universais, atemporais e transculturais, uma vez que são enraizadas em questões biológicas, neurológicas e evolucionariamente no organismo humano. Ou seja, são essencialmente biológicas e ocorrem independente do contexto sociocultural, manifestando-se da mesma forma em toda as culturas. Em contrapartida, Hochschild (1979; 2012) e Shott (1980) não negam a existência de emoções primárias, mas essas não são inteiramente biológicas e transculturais, pois as sensações corporais que acompanham as emoções são emitidas de acordo com a avaliação que o sujeito faz dessas sensações ao interpretá-las.

As emoções, e as reações que delas derivam, devem ser vistas como mecanismos básicos que regulam a vida, e, não muito longe desse mecanismo regulatório, há também os sentimentos, que possuem as mesmas funções, contudo contribuem para a regulação da vida de forma mais intensa (DAMÁSIO, 2004; 2012). Porém, Hochschild (1990; 2012) adota uma perspectiva contrária e afirma que os sentimentos são um tipo de emoção, experienciados pelo corpo de forma mais suave. Nesse contexto, sentimentos e afetos podem ser vistos como delineamentos da emoção (THOITS, 1989)

Andrieş (2009) observa que as emoções podem ser classificadas em dois tipos: as positivas, que são as emoções que os sujeitos consideram como agradáveis, e as negativas, que os sujeitos consideram desagradáveis. Nessa mesma linha de pensamento, Watson e Clark (1988) descrevem duas dimensões da experiência emocional: afetividade positiva (conforto emocional e tendência a experimentar sentimentos / emoções agradáveis) e afetividade negativa (desconforto emocional e tendência a experimentar sentimentos / emoções desagradáveis).

Os sentimentos não deixam de ser emoções, porém são experienciados pelo corpo de forma mais suave e duradoura, enquanto as emoções propriamente ditas são sentidas de forma mais intensa e por um período menor (THOITS, 1989; HOCHSCHILD, 1990; 2012). Nessa mesma linha de pensamento, conforme Bonfim e Gondim (2010), as emoções devem ser entendidas como respostas a situações específicas e que possuem significado para os sujeitos, podendo ser tanto um significado positivo quanto negativo, sendo essas de curta duração e maior intensidade. Já os sentimentos são o oposto, ou seja, duram mais tempo e são mais intensos, além de dependerem de uma interpretação subjetiva do sujeito.

É importante compreender que os sentimentos não são fatores dependentes das questões individuais e psicológicas, todavia transparecem por gestos corporais e se manifestam também em ações. Nessa perspectiva, os sentimentos são derivações sociais que se imprimem por seus conteúdos e tomam forma perante membros da coletividade mediante situações morais (LE BRETON, 2007). Para Le Breton (2007), a maneira como vivenciamos os sentimentos, como são expressos fisicamente nos sujeitos e como repercutem, estão ancorados em normas sociais coletivas. Em outras palavras, o autor mostra que os sentimentos não são puramente espontâneos, mas sim organizados de forma ritual e repleto de significados para o outro. Corroborando com esse pensamento, Koury (2009b) expõe que os sentimentos são constructos simbólicos e sociais que integram os sujeitos em determinados contextos de sociabilidade.

Embora os sentimentos sejam vistos como uma forma de emoção, Thoits (1989) observa que os dois termos são poucos específicos e muitas das vezes se confundem. Por exemplo, Scheff (2012), em seu artigo, evidencia que não há uma conceituação e nem uma classificação universal a respeito de cada emoção. Mediante essa colocação, é possível inferir que, devido à falta de classificação das emoções, estas se confundem com o que são sentimentos e vice-versa. No campo sociológico, emoções e sentimentos não apresentam grandes diferenças e, como já evidenciado acima por Thoits (1989) e Hochschild (1990; 2012), os sentimentos são uma espécie de emoção.

Nessa mesma linha de pensamento, Linder (2013) expõe que sentimentos e afetos são fenômenos pertencentes ao universo dos estudos sobre emoções, pois são uma espécie de emoção, sendo os sentimentos responsáveis por provocar ações. Damásio (2012, p. 151) salienta ainda que os sentimentos são “a percepção de um certo estado do corpo junto com a percepção de um certo modo de pensar e de pensamentos com determinados temas”.

A literatura ainda é controversa em tentar conceituar emoções e sua diferença de sentimentos. Para alguns autores, ambas são questões opostas; para outros, os sentimentos são manifestações brandas das emoções. Assim, como a emoções podem ser vistas de diferentes formas, de acordo com o campo de estudo, as mesmas podem ser pesquisadas de formas diferentes no campo da Administração e nos Estudos sobre Trabalho, como será abordado no próximo capítulo.

3. EMOÇÕES, ORGANIZAÇÕES E TRABALHO

Não se pode dizer que as emoções sejam fenômenos considerados centrais no mundo do trabalho, uma vez que o mundo corporativo, por um longo período, valorizava a racionalidade e a burocracia e, segundo Bonome (2008), é possível ver organizações que possuem suas atividades orientadas pelo modelo burocrático. As organizações burocráticas possuem como objetivo racionalizar todos os processos e isso implica também em possuir um quadro de pessoal com comportamento “racional”, pois só assim é possível ter trabalhadores capazes de tomar decisões racionais que descartam sentimentos “irracionais”, tais como amor e raiva (BONOME, 2008). Nesse contexto, os teóricos da Administração demoraram a incorporar as emoções em suas teorias e estudos (FINEMAN, 1999).

É importante evidenciar que a racionalidade é abordada aqui a partir da Teoria Burocrática, que entende a racionalidade como comportamentos essencialmente embasados e orientados pela lógica e pelo cálculo e que se afastam de qualquer tipo de emotividade (OLIVEIRA, 1993). Logo, as manifestações consideradas “irracionais”, de acordo com a teoria burocrática, são aquelas que envolvem sentimentos e desejos; logo, são depreciadas pela perspectiva da racionalidade burocrática (OLIVEIRA, 1993). Weber (1982, p. 251) adverte que “a burocracia é desumanizada, na medida em que consegue eliminar dos negócios oficiais o amor, o ódio, e todos os elementos pessoais, irracionais e emocionais que fogem ao cálculo”.

Para Fineman (1999), a ausência da abordagem sobre emoções no campo da Administração tornava-se perceptível no simples fato de olhar os índices dos livros-texto da área. Quando essa discussão aparecia, não era aprofundada, era tratada com superficialidade, revelando assim uma pista sobre o status histórico da emoção no seu enquadramento dentro dos estudos organizacionais. Contudo, a partir da década de 1990, é possível verificar que as emoções passaram a fazer parte dos estudos organizacionais, oferecendo diversas possibilidades de diálogos interdisciplinares, permitindo *insights* teóricos e empíricos (FINEMAN, 1999). A fim de abordar essas questões, este capítulo está organizado em três subcapítulos: o primeiro busca compreender como os estudos sobre emoções são tratados no campo da Administração, sob uma perspectiva funcionalista; o segundo trata sobre as emoções no campo do trabalho; e o terceiro busca investigar os trabalhos sobre gestão das emoções nos Estudos Organizacionais.

3.1 Os estudos sobre emoções na Administração

É importante salientar que as organizações são locais de alegria, prazer, sofrimento, preocupação etc. Por exemplo, todos os membros que fazem parte de uma organização podem ficar ansiosos por conta de problemas no trabalho, por ter medo de serem demitidos, por ter inveja do sucesso dos colegas de trabalho ou até mesmo por ficarem envergonhados por conta de algum comportamento reprovado pela organização em que estão inseridos (KÜPERS; WEIBLER, 2008). Seguindo essa linha de pensamento, Ashkanasy, Humphrey e Huy (2017) observam que as organizações devem ser entendidas como instituições intrinsecamente humanas e as mesmas questões que impulsionam os pensamentos e comportamentos humanos também impulsionam as organizações.

Logo, entender as organizações requer compreender os processos que orientam os comportamentos humanos, bem como a tomada de decisão que, por sua vez, emana da cognição e afetividade (ASHKANASY; HUMPHREY; HUY, 2017). Porém, por muito tempo as organizações e as pesquisas em Administração não consideraram suficientemente o papel vital dos sentimentos e emoções, mesmo que esses fenômenos se fizessem presentes no cotidiano organizacional (FINEMAN, 2000; BONOME, 2008; KÜPERS; WEIBLER, 2008; ASHKANASY; HUMPHREY; HUY, 2017)

Como já observado, as emoções muitas vezes são relegadas a segundo plano nas organizações e no ambiente de trabalho, pois, como aponta Fineman (1999; 2000) as organizações, regidas pelas crenças das culturas ocidentais sobre as emoções, compreendem que a ordem organizacional estava atrelada a atividades racionais, pois só assim era possível ser eficiente. Em outras palavras, as organizações, regidas por uma lógica racional, enxergam os trabalhadores como seres humanos capazes de pensar e agir racionalmente com objetivo de maximizar os lucros. Assim, por meio do mito da racionalidade, as organizações podem capitalizar essa capacidade de produzir de maneira eficiente e econômica seus bens e serviços (FIENEMAN, 2000).

Mesmo que essas organizações mantenham uma racionalidade “aparente”, não é possível afirmar que não haja emoção, uma vez que até as decisões mais “frias” estão vinculadas à mobilização de emoções (LE BRETON, 2009; DAMÁSIO, 2012). Nessa mesma linha de pensamento, Elfenbein (2007) observa que, embora algumas organizações valorizem a racionalidade, isso não implica desvincular as emoções do trabalho, pois até mesmo nas organizações racionais há uma gestão das emoções segundo a qual a melhor maneira de gerenciar as emoções no local de trabalho é não ter nenhuma. Nesse sentido, trabalhadores

engajados nesse sistema de racionalidade enquadram-se em um pensamento cartesiano de causa e efeito, fazendo com que esses sujeitos percam a sua subjetividade ao longo do tempo (MACHADO, 2003).

Espírito Santo e Sousa (2020) observam que os pesquisadores de Teorias Organizacionais demoraram a conceber as emoções e sentimentos como um fenômeno capaz de ser estudado na área de comportamento nas organizações. Porém, esse cenário começou a sofrer mudanças nas últimas décadas por conta da influência dos estudos sobre emoções oriundos da Sociologia e da Psicologia comportamental.

Matsukuma e Bernardo (2017) relatam que a inteligência emocional está vinculada à mente emocional. Para esses autores, a mente emocional se contrapõe à mente racional: quando os indivíduos possuem suas ações orientadas pelas emoções, o pensamento fica de “mãos-atadas”; quando as emoções interagem com a racionalidade, cria-se um equilíbrio e então há a inteligência emocional (MATSUKUMA; BERNARDO, 2017). A inteligência emocional é embasada em cinco pilares, sendo eles: conhecer as próprias emoções, saber lidar com as emoções, motivar-se, reconhecer as emoções nos outros e saber lidar com relacionamentos (SALOVEY; MAYER, 1990).

Conhecer suas próprias emoções consiste no ato do sujeito ter consciência das suas emoções, bem como saber ter autocontrole das mesmas (GOLEMAN, 2011). O segundo pilar, compreendido como “saber lidar com as emoções”, consiste em ter comportamentos que ignoram determinadas emoções de acordo com algumas circunstâncias, objetivando manter o bem-estar da pessoa; caso contrário, há um desequilíbrio emocional que pode, de maneira direta ou indireta, afetar a vida dos sujeitos (MATSUKUMA; BERNARDO, 2017). Já o terceiro pilar, “saber lidar com as emoções”, permite que o sujeito seja capaz de alterar um estado emocional tido como negativo para positivo; contudo, isso só é possível caso o sujeito consiga se automotivar (MATSUKUMA; BERNARDO, 2017). Para Matsukuma e Bernardo (2017), o quarto pilar, denominado pelos autores como “reconhecer as emoções nos outros”, requer um autoconhecimento das emoções e uma consciência dos sentimentos; nesse sentido, saber sobre as emoções dos outros está implicado diretamente no sentimento de empatia.

Por fim, o quinto pilar da inteligência emocional, “lidar com relacionamentos”, consiste na forma como os sujeitos expressam suas emoções, pois a forma como as emoções são expressas possuem grande importância social (MATSUKUMA; BERNARDO, 2017). Ou seja, os sujeitos devem seguir a “regra de exibição” (EKMAN, 2011). As regras de exibição consistem na maneira mais apropriada de demonstrar as emoções, sendo essas regras mais que

uma convenção de boas maneiras sociais, atuando como anunciadoras de quem somos por meio da forma que exibimos nossas emoções (EKMAN, 2011). Para o autor, aqueles que seguem essas regras causam uma impressão ideal de si e não as seguir, ou as seguir de forma desajeitada, pode implicar em uma devastação emocional (EKMAN, 2011).

O modo como trabalhadores compreendem e processam suas emoções influencia drasticamente suas atitudes no ambiente de trabalho (CHOI et al., 2011) e quanto “mais alto” for o nível da inteligência, maior será sua capacidade de administrar emoções positivas e ter boas experiências. Consequentemente, as experiências positivas refletem no nível de energia investido para realização do trabalho, possibilitando mais chances de engajamento profissional, uma vez que se tornam mais produtivas (COTÉ; MINERS, 2006; CLERCQ et al., 2014). Domingues, Pereira, Silva, Delapedra e Pontes (2018) acrescentam ainda que a inteligência emocional pode até contribuir com a satisfação no ambiente de trabalho.

Ressalta-se que as emoções só são bem vistas no mundo do trabalho à medida em que podem ser geridas em prol da gestão, ou seja, vistas como recursos passíveis de serem “adestrados”. Contudo, qualquer outra manifestação fora do contexto de inteligência emocional é vista como perturbadora, até mesmo como um tabu para as organizações, pois as emoções são tidas como o oposto da racionalidade, fazendo assim com que muitas pesquisas no campo da gestão desconsiderem as questões atreladas à emoção. Porém, quando as emoções são abordadas em estudos nessa área do conhecimento, são abordadas de forma reducionista (KÜPERS; WEIBLER, 2008). Ashkanasy, Humphrey e Huy (2017) observam que as emoções até são abordadas no campo da Administração, mas essa abordagem se apresenta de modo reducionista, mantendo o foco no que se denomina inteligência emocional, sendo pesquisada demasiadamente nesse campo. Os autores mencionam que, em uma pesquisa realizada por eles no *Google Scholar* sobre inteligência emocional, descobriram a existência de mais de 50.000 trabalhos publicados sobre esse tema nas organizações entre 2012 a 2017.

Teorias recentes sobre emoções estão sendo aplicadas de novas maneiras a uma ampla variedade de tópicos de gerenciamento, por exemplo: a tópicos como estratégia, mudança de comportamento organizacional, empreendedorismo e estudos inovadores que utilizam as bases neurológicas do afeto para estudar liderança (ASHKANASY; HUMPHREY; HUY, 2017).

Embora a inteligência emocional seja um fenômeno pesquisado correntemente na Administração, outras questões que envolvem as emoções também têm sido pesquisadas nessa área como, por exemplo, os estudos sobre motivação, satisfação no trabalho, estudos sobre dinâmicas de grupo, liderança, estresse e até mesmo a comunicação (ESPÍRITO SANTO;

SOUSA, 2020). Os estudos sobre motivação, embora pareçam estarem vinculados às emoções, não estão no campo da Administração, pois para essa área a motivação ainda é compreendida como algo estritamente racional, uma vez que, de forma simplificada, esse campo de estudo entende que os indivíduos só mudam seus comportamentos mediante recompensas (ESPÍRITO SANTO; SOUSA, 2020).

Já os estudos sobre satisfação no trabalho estão fortemente vinculados ao desempenho no trabalho, sendo uma fonte para a motivação e uma forma racional para avaliar o trabalho. Porém, pesquisadores recentes buscam compreender a satisfação como uma conexão emocional entre as organizações e pessoas e não como uma variável quantitativa que interfere na realização do trabalho (ESPÍRITO SANTO; SOUSA, 2020). No que tange às dinâmicas de grupo, Espírito Santo e Sousa (2020) observam que as emoções podem ser observadas nos estudos sobre conflitos grupais e intergrupais, nos laços de afetividade entre membros de um grupo e até mesmo no contágio emocional dentro das organizações.

Alguns estudos apontam a importância das emoções no processo de liderança, mas grande parte desses estudos não mencionam quais são essas emoções. Há aqueles, porém, que estudam o carisma como um componente fundamental da função emocional dos líderes dentro das organizações, pois para esses estudiosos o líder é também responsável pela liderança afetiva (ESPÍRITO SANTO; SOUSA, 2020). Os autores afirmam que os estudos sobre estresse estão vinculados ao esgotamento e à exaustão emocional que englobam diversos problemas, tais como físicos e organizacionais. Por fim, Espírito Santo e Sousa (2020, p. 245) mostram que as emoções também estão presentes nos estudos sobre comunicação, pois “o processo de comunicação é influenciado pelas emoções, de forma que as emoções experimentadas durante o processo interferem na transmissão e percepção das mensagens”.

Baseando-se nos autores utilizados nesta seção, é possível compreender que as emoções no campo da Administração são tratadas como uma ferramenta gerenciável. Parece que, para essa área de estudo, é impossível conceber a emoção como uma característica humana e que está presente em todas as esferas de sua vida, seja ela social, cultural ou profissional. Logo, os estudos sobre inteligência emocional são predominantes nessa área. Todavia, no decorrer do tempo, pesquisadores da Administração começaram a utilizar a literatura da Sociologia para compreender outros aspectos das emoções no trabalho além da ótica estratégica, recorrendo então a autores da Sociologia das Emoções e da Psicodinâmica.

3.2 Os estudos sobre emoções no campo do trabalho

Após ter compreendido como as emoções são tratadas no campo da Administração, este subcapítulo tem como objetivo compreender como elas são elaboradas no campo de estudos sobre o trabalho. A socióloga Arlie Russel Hochschild é, nesse sentido, uma pioneira nos estudos sobre emoções e trabalho. A referida autora, como mencionado nos capítulos anteriores, inaugurou o campo da sociologia das emoções e sua consolidação no campo se deu com o livro *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, em que a socióloga buscou compreender como aeromoças e cobradores faziam a gestão de suas emoções (HOCHSCHILD, 2012). A autora também estudou como as babás Filipinas eram contratadas por determinadas famílias não só com o objetivo de cuidar das crianças, mas também para “dar” amor a essas crianças. Nesse sentido, para essa autora, o amor é o novo “ouro” para determinadas profissões no contexto de globalização do trabalho e das novas migrações, que incluem de forma decisiva as mulheres trabalhadoras (HOCHSCHILD, 2004).

Hochschild (1997) também investigou como o trabalho afeta a vida em família. Em sua pesquisa na Amerco, a autora descobriu que o trabalho se tornou o lar para muitos de seus trabalhadores. A autora identificou que o ambiente de trabalho era um ambiente tranquilo e amigável onde os trabalhadores encontravam amigos, celebravam aniversários, desenvolviam relações afetivas e, em contrapartida, a vida familiar era tida como o verdadeiro trabalho (HOCHSCHILD, 1997). A autora ainda evidenciou que esses trabalhadores eram orientados pela cultura do *love of work*, questão essa que emergiu durante a realização de entrevistas quando buscava entender os aspectos emocionais da vida em família e os entrevistados relatavam que iam para o trabalho para relaxar (HOCHSCHILD, 1997).

Em outra pesquisa, investigando trabalho e família, Hochschild (2003) desvelou como os membros adultos das famílias estão demasiadamente preocupados com o mundo do trabalho. Consequentemente, são obrigados a contratar trabalhadores para atender às necessidades das crianças e idosos, envolvendo um grande e complexo conjunto de interação com outras instituições, como creches, instituições de ensino particulares, asilos e babás advindas de outros países em desenvolvimento. Nesse contexto, essas relações não se limitam apenas à prestação de serviços, uma vez que a demanda do trabalho faz com que trabalhadores sejam impossibilitados de fornecer laços afetivos. Dessa forma, a contratação desses serviços e trabalhadores também está vinculada à demanda de fornecimento de cuidados, carinho e até amor que famílias de classe média acham cada vez mais difícil fornecer para seus membros (HOCHSCHILD, 2003). Outros autores do ramo da Sociologia e que não adotaram os

pressupostos epistemológicos da Sociologia das Emoções também estudaram as emoções partindo de outra visada. Os autores da Psicodinâmica em sua maioria dedicaram-se a estudar o sofrimento e o mal-estar no trabalho como, por exemplo, Dejours (2015), Gaulejac, Mercier (2012) e Linhart (2009; 2016)

As emoções, embora não fossem estudadas de forma direta, também já apareceram nos estudos da Psicodinâmica do Trabalho. Dejours (2015) relata como o fenômeno desemprego afeta a classe trabalhadora, causando-lhes vergonha e sofrimento, pois as pessoas passam pelo drama das identidades precárias ou anuladas, passam pelo mais humilhante dos sentimentos: a vergonha. O medo também é um sentimento que permeia a vida dos trabalhadores, oriundo da exposição da integridade física aos riscos em alguns postos de trabalho que, muitas das vezes, independem da vontade ou da ação do trabalhador (DEJOURS, 2015).

Gaulejac e Mercier (2012) expõem que o mal-estar também se faz presente no ambiente de trabalho pois algumas práticas organizacionais fazem com que os trabalhadores se sintam objetos descartáveis e que tenham sua humanidade desconsiderada. O sentimento de ansiedade também já foi visto nos estudos sobre trabalho. Dejours (2015) expõe que o ambiente de trabalho pode fazer com que os trabalhadores se sintam ansiosos, podendo gerar a degradação do equilíbrio psicoafetivo em função da organização do trabalho.

Dos estudos sobre trabalho de Linhart (2009), emerge o conceito de precariedade subjetiva e que essa precariedade deve ser vista como um sentimento. Linhart (2016, p. 138-139) aponta que as organizações buscam desestabilizar os trabalhadores limitando sua autonomia por meio de métodos, procedimentos, critérios e processos rigorosos que resultam na precarização da subjetividade que busca “destituir os trabalhadores de seus saberes, de seus ofícios, de suas experiências, de seus coletivos, de tudo o que lhes tranquilizam e que traz serenidade no trabalho”. Para a autora, como já relatado, a precariedade subjetiva é, além de um estado, um sentimento que faz com que os trabalhadores se sintam sozinhos e sem a quem recorrer para resolver problemas complexos, o que envolve tanto o nível hierárquico quanto os coletivos de trabalho que se desgastaram com a individualização sistemática da gestão do trabalho (LINHART, 2009).

Nota-se que os estudos sobre emoções no trabalho não é algo recente e tem sido objeto de diversos pesquisadores. Alguns pesquisadores buscam compreender como o trabalho pode ser fonte de sofrimento e mal-estar. Destacam-se, também, as pesquisas sobre como as emoções são gerenciáveis no mundo do trabalho, ou seja, pesquisas que buscam compreender o trabalho emocional, que será abordado na próxima seção.

4. ASPECTOS CONCEITUAIS DO TRABALHO EMOCIONAL

Na contemporaneidade, o trabalho adquiriu um ritmo acelerado e, conseqüentemente, os trabalhadores passaram a possuir altas exigências e demandas profissionais. Essa nova característica do trabalho afeta também a vida social dentro das organizações, além de influenciar os funcionários em suas dinâmicas afetivas, moldando suas relações na estrutura organizacional (ANDRIEŞ, 2009). É importante salientar que no mundo do trabalho as emoções representam “recursos” valiosos para gerar inovação e valor agregado em um contexto de mercado cada vez mais competitivo (KÜPERS; WEIBLER, 2008). É nesse contexto que se torna possível falar do trabalho emocional. O trabalho emocional é conceituado como aquele que faz com que os trabalhadores suprimam ou induzam determinadas emoções com o intuito de sustentar um semblante externo e que produza um estado mental adequado no trabalhador (HOCHSCHILD, 2012).

Nessa mesma linha de pensamento, Grandey e Sayre (2019) conceituam o trabalho emocional como aquele em que a execução do trabalho está vinculada a exibições emocionais explícitas, bem como exige dos trabalhadores estratégias e esforços para atender aos requisitos emocionais esperados pelas organizações. É importante observar que, embora o trabalho emocional se diferencie do trabalho físico, ambos compartilham de uma mesma característica: a capacidade de fazer com que o trabalhador possa ser alienado e tenha o seu eu expropriado por conta do trabalho (HOCHSCHILD, 2012). Porém, Hochschild (2012) observa que no trabalho emocional as organizações reivindicam não apenas os movimentos físicos dos trabalhadores, mas também suas ações emocionais e a maneira como elas se mostram por meio da expressão do corpo.

Um ponto importante é que o trabalho emocional só ocorre quando há interações face a face entre o trabalhador e o público e que os trabalhadores possuem suas emoções supervisionadas (HOCHSCHILD, 2012). Além dessas características, a autora afirma ainda que o trabalho emocional faz com que os trabalhadores induzam determinados estados emocionais noutra pessoa e deve permitir que trabalhadores possuam um certo grau de controle sobre suas atividades a nível emocional (HOCHSCHILD, 2012). Nesse contexto, como em qualquer interação social, as emoções desempenham um papel essencial, existindo assim a necessidade de serem geridas (ZAPF; HOLZ, 2006).

Na mesma linha de pensamento anterior, Morris e Feldman (1996) conceituam o trabalho emocional como o esforço, planejamento e controle necessários para expressar emoções que são organizacionalmente desejadas durante as relações interpessoais.

Completando a ideia exposta, Hochschild (2012) afirma que o trabalho emocional consiste na gestão das emoções objetivando criar uma expressão facial e corporal que seja publicamente observável e o trabalho emocional é vendido por um salário, portanto, tem um valor de troca. O trabalho emocional implica na garantia de que os sentimentos privados sejam suprimidos ou reapresentados para alcançar uma face emocional socialmente aceitável; ou seja, o trabalho emocional é a compra do comportamento emocional de um funcionário (FINEMAN, 1999).

Hochschild (2012) observa que o trabalho emocional não é um ato privado, mas sim um ato público comprado por um lado e vendido por outro; quem opera o trabalho emocional não é mais o indivíduo, mas o gerente que seleciona, treina e supervisiona os outros. O trabalho emocional opera em três esferas, sendo elas: a cognitiva, a corporal e a expressão emocional (HOCHSCHILD, 1979). Na esfera cognitiva, o trabalhador busca mudar ideias ou pensamentos no trabalho com o intuito de mudar os sentimentos relacionados a ele. Já na esfera corporal, há uma tentativa de mudar as expressões físicas. No que tange à expressão da emoção no trabalho, esta consiste em tentar mudar gestos expressivos no ambiente de trabalho, bem como tentar mudar as emoções interiores, como tentar sorrir ou chorar (HOCHSCHILD, 1979).

Completando os pensamentos anteriores, Soares (2013) observa que o trabalho emocional pode ser classificado como a) integrador, b) dissimulador e c) diferenciador. No trabalho emocional integrador, os trabalhadores buscam dar ênfase na integração com o cliente e, para isso, buscam sempre estar sorrindo e aparentar amabilidade e gentileza. Já no dissimulador, os sujeitos buscam expressar uma neutralidade, ou seja, tentam não demonstrar nenhuma emoção. No que diz respeito ao trabalho emocional diferenciador, os trabalhadores e trabalhadoras buscam demonstrar hostilidade, irritação, desconfiança etc., com o objetivo de provocar um sentimento de preocupação ou até mesmo mal-estar no cliente (SOARES, 2013).

Nessa mesma perspectiva focada no cliente, Grandey e Sayre (2019) relatam que o trabalho emocional é essencial para as organizações, pois possibilita melhorar as relações entre empresas e clientes e, assim, reduzir a insatisfação dos mesmos. Os autores citam como exemplo os trabalhadores que conseguem sorrir e evocar uma imitação de humor positivo na interação com o cliente, que pode o contagiar e fazer com que aumente o seu nível de satisfação.

Frente ao exposto, é importante compreender como a gestão das emoções pode ocorrer de diferentes formas no ambiente de trabalho, tema esse que será abordado na próxima subseção.

4.1 A gestão das emoções e as diferentes formas de atuação no trabalho

A gestão das emoções implica diretamente na vida privada dos trabalhadores, uma vez que alguns sujeitos passam a não mais saber identificar quando um sentimento é verdadeiro ou quando ele é fruto de uma atuação, pois no cotidiano da vida privada passam também a realizar encenações do tipo de atuação profunda (HOCHSCHILD, 2012). A vida cotidiana exige claramente que os sujeitos realizem atuações profundas, pois devem insistir no que almejam sentir e no que devem fazer para induzir o sentimento (HOCHSCHILD, 2012).

Completando a ideia anterior, Hochschild (2012) observa que o gerenciamento das emoções, com foco nas organizações, visa habilitar os funcionários em administrar os recursos emocionais visando a correta adaptação ao ambiente organizacional e às necessidades da atividade inerentes à realização do trabalho. Alguns conceitos que envolvem a gestão das emoções consistem nas atuações superficiais (*surface acting*), atuações profundas (*deep acting*) e as regras de sentimento (HOCHSCHILD, 2012). Ressalta-se que a atuação profunda e atuação superficial fazem parte da gestão das emoções. Posto isso, a próxima seção busca elucidar esses conceitos.

4.1.1 Atuação superficial (*surface acting*) e atuação profunda (*deep acting*)

Na busca pela gestão das emoções, podemos adotar estratégias que fazem os trabalhadores agirem de duas maneiras. Na primeira, esses sujeitos buscam tentar mudar a aparência externa para demonstrar o que estão fingindo sentir, ou seja, buscam expressar o que “sentem” por meio da linguagem corporal, o que é denominado de atuação superficial (*surface acting*). Já a outra estratégia consiste em uma exibição natural dos sentimentos que são oriundos das questões relativas ao trabalho; nessa estratégia, não há uma interpretação do sentimento, mas sim uma demonstração espontânea que foi autoinduzida pelo trabalho, essa “estratégia” é chamada de atuação profunda (*deep acting*) (HOCHSCHILD, 2012; VON SCHEVE, 2012).

Nas atuações superficiais (*surface acting*), o trabalhador é tido como um ator que não experimenta o mundo do ponto de vista de quem está a sua frente e observando sua expressão emocional, mas sim como quem trabalha para demonstrar o que quer que seja visto (HOCHSCHILD, 2012; VON SCHEVE, 2012). Na atuação superficial, os sujeitos buscam “mudar” ou realizar uma atuação do sentimento de “fora para dentro” (HOCHSCHILD, 1990). Esse tipo de atuação consiste em um esforço do gerenciamento das expressões e dos gestos corporais com o intuito de atribuir significados emocionais a essa atuação (SANTOS, FONTENELLE, 2019). Sendo assim, compartilhando do mesmo pensamento de Hochschild,

Santos e Fontenelle (2019) observam que a atuação superficial consiste na demonstração de sentimentos que não são condizentes com o que realmente o trabalhador está sentindo e essa atuação visa apenas cumprir com as regras emocionais estipuladas pelas organizações.

Dialogando com os autores anteriores, Becker et al. (2018) relatam que a atuação superficial envolve esforços reativos que são focalizados internamente e apresenta superficialmente uma exibição emocional esperada sem alterar os verdadeiros sentimentos subjacentes. É importante observar que a atuação superficial pode criar uma dissonância sentimental nos trabalhadores bem como estresse e, frequentemente, culmina em um comportamento ineficaz no ambiente de trabalho (BECKER et al., 2018).

Já na atuação profunda (*deep acting*), os sujeitos buscam mudar o sentimento de "dentro para fora". Por meio das atuações profundas, os indivíduos buscam conscientemente alterar a forma como exteriormente as emoções são demonstradas, bem como buscam alterar o sentimento interior (HOCHSCHILD, 1990). Há diversas formas para que a atuação profunda se manifeste: a primeira consiste no ato de induzir de forma direta a existência de um sentimento, enquanto a outra maneira ocorre de forma indireta por meio de uma imaginação treinada (HOCHSCHILD, 1990; 2012).

Para Hochschild (2012), apenas a segunda atuação emana sentimentos verdadeiros. Nesse método, os sujeitos podem mudar o que sentem por meio de auto avisos, ou através do estreitamento do foco mental para uma determinada imagem ou ponto de referência. Por exemplo, quando sujeitos se sentem com raiva no ambiente de trabalho, começam a pensar que não devem sentir raiva e ficam repetindo isso mentalmente até que a raiva passe (HOCHSCHILD, 1990). Um terceiro modo de atuação profunda, descrito por Hochschild (1990), consiste na indução de sentimentos verdadeiros através da repetição de comportamentos corporais. Para a autora, os sujeitos buscam mudar os atos corporais com o intuito de alterarem os sentimentos: quando os sujeitos se sentem extremamente irritados no ambiente de trabalho, buscam relaxar os músculos e respiram profundamente com o objetivo de fazer a irritação ceder lugar a outro sentimento.

É importante deixar em evidência que em ambas as formas de atuação profunda as emoções produzidas são genuínas (BECKER et al., 2018). Embora as emoções oriundas da atuação profunda sejam genuínas, não se pode afirmar que essas emoções não tragam danos ao trabalhador, pois, como apontam Hochschild (2012) e Bianchi, Ruch, Ritter e Kim (2016), esse tipo de atuação requer esforços diários e persistência. Tais esforços podem resultar em danos ao eu do trabalhador, fazendo com que esse já não saiba diferenciar o que é uma emoção

verdadeira e uma oriunda de esforços repetitivos. Bianchi, Ruch, Ritter e Kim (2016) observam ainda que um dos danos causados na vida desses “atores” é a perda da autenticidade, bem como a ansiedade.

Hochschild (2012) expõe que para que ocorra tanto a atuação profunda quanto a atuação superficial os indivíduos recorrem à memória emocional. Os indivíduos aprendem socialmente quais são as ocasiões nas quais cada emoção deve ser manifestada ou “representada” e como essas emoções devem ser expressas pelo corpo; para a autora, essas vivências contribuem para a construção de uma “memória emocional” (HOCHSCHILD, 2012). A “memória emocional” é entendida como algo que se concebe por meio da vivência de cada indivíduo, portanto a memória é uma aquisição valiosa e que é acionada sempre quando é necessário realizar atuações. Nesse contexto, essa memória pode ser vista como um algo valioso e digno (HOCHSCHILD, 2012).

Salienta-se que uns sentimentos são mais valiosos que outros à medida que são mais facilmente associados a outros eventos memoráveis (HOCHSCHILD, 2012). De forma simplificada, a atuação superficial consiste no gerenciamento de expressões observáveis e a atuação profunda pode ser entendida como o ato de gerir os sentimentos (GRANDEY, 2000). Outra questão que merece destaque na discussão sobre gestão das emoções consiste nas regras de sentimento, sendo assim a próxima seção tem como objetivo abordar as questões que envolvem esse conceito.

4.1.2 As regras de sentimento

Em diversas situações sociais, os indivíduos buscam expressar uma emoção que não estão sentindo por não ser apropriada à situação que estão vivenciando. Contudo, pode-se perguntar como isso acontece e até mesmo questionar o motivo que pessoas determinam o que se deve sentir levando em consideração o espaço e a situação. Nesta seção, será abordado o conceito de regras de sentimento e as questões atreladas a esse conceito. Anterior ao conceito de regras de sentimento, encontra-se o conceito de regras de conduta de Goffman (1975). É partir desse conceito que Hochschild parte para compreender as regras de sentimento (VON SCHEVE, 2012), como pode ser observado em diversos trabalhos dessa autora (HOCHSCHILD, 1979; 2005; 2012).

Para Goffman, as regras de conduta estão presentes em todas as esferas da vida humana, pois as regras de conduta nada mais são do que regras sociais que definem qual ação é adequada e qual não é dentro de determinados contextos, sendo assim essa regra é uma fonte de

regularização das ações humanas (GOFFMAN, 1977). As regras de conduta se dividem em duas classes: simétrica e assimétrica (GOFFMAN, 2011). A regra simétrica é aquela que leva um indivíduo a ter obrigações ou expectativas em relação a outros, assim como as expectativas que esses outros têm em relação a ele, ou seja, é uma questão de reciprocidade. Já a regra assimétrica de conduta é aquela em que os indivíduos não tratam uns aos outros da mesma forma, ou seja, não é uma conduta baseada na reciprocidade (GOFFMAN, 2011).

Goffman (1985) relata que quando os indivíduos se relacionam, independente de qual objetivo oriente esse relacionamento, buscam regular o comportamento um do outro focando principalmente no modo como querem ser tratados. O autor trata essa regulação como uma forma de controle e afirma: “este controle é realizado principalmente através da influência sobre a definição da situação que os outros venham formular” (GOFFMAN, 1985, p. 13). Goffman (1985) afirma ainda que as regras de conduta simétricas e assimétricas podem se dividir em substanciais e cerimoniais.

As regras substanciais são aquelas que orientam a conduta em relação a questões que parecem ter significado em si mesmas e, caso sejam infringidas, são caracterizadas como infrações. Essas regras são seguidas pelos sujeitos não somente por receio de cometerem infrações sociais, mas também para protegerem sua imagem perante as outras pessoas. Um exemplo dessa regra é o ato de se abster de furtar outros indivíduos (GOFFMAN, 2011).

Já as regras cerimoniais, embora pareçam secundárias, permitem que os indivíduos expressem o valor que eles reconhecem nos outros e neles mesmos, que grosso modo pode ser comparadas ao que se denomina de “etiqueta” (CARVALHO FILHO, 2016). Essas regras buscam evidenciar a preocupação moral e social que os sujeitos têm uns com os outros, mas não deixa de ser um ato convencionalizado socialmente (GOFFMAN, 2011). A manifestação dessas regras pode ser observada em ações como saudações, nas justificativas por conta de determinado comportamento e até mesmo nos cumprimentos (CARVALHO FILHO, 2016). Mediante o exposto, não é à toa que Hochschild visita Goffman para propor o conceito de regras de sentimento, pois essas regras se assemelham, principalmente em relação às regras cerimoniais propostas por Goffman.

As regras de sentimento são o que orienta o trabalho emocional, estabelecendo o senso de direito ou obrigação que governa as trocas emocionais, posto que esse sistema emocional funciona de maneira privada (HOCHSCHILD, 2012). As regras de sentimento devem ser entendidas como convenções sociais do que se deve sentir e como se deve sentir. Por exemplo, as regras de sentimento podem ser observadas quando se levanta questões entre "o que se sente"

e "o que deve-se sentir" (HOCHSCHILD, 2012). As regras de sentimentos, denominadas também de regras emocionais, estão vinculadas aos estados afetivos dos trabalhadores que são vivenciados no interior desses sujeitos. Assim, as regras de sentimento não definem apenas o que se deve expressar, mas também o que se deve sentir em determinadas ocasiões (HOCHSCHILD, 1990; 2012; SANTOS; FONTENELLE, 2019).

As regras de sentimento não são simples regras, uma vez que funcionam como um "zoneamento" que demarca o quanto de uma determinada emoção deve ser sentida, bem como a maneira que deve ser exposta. Em outras palavras, as regras de sentimento governam o quão profundamente os sujeitos devem sentir e por quanto tempo essa emoção deve durar (HOCHSCHILD, 1990, 2012). Na maioria das vezes, os indivíduos se tornam conscientes das regras de sentimento quando eles ou outros sujeitos têm sentimentos que são tidos como errados, levando em consideração a ocasião em que são manifestados (HOCHSCHILD, 1990).

É importante observar que as regras de sentimento também são aprendidas e esse aprendizado começa na infância, por exemplo: quando crianças são ensinadas a não demonstrarem decepção ao receber um presente que não gostou, mas sim que devem sorrir e agradecer. Dessa forma, entende-se que as regras de sentimento são aprendidas no cotidiano, quando os sujeitos aprendem que devem disfarçar seus sentimentos para não ofenderem ou magoar alguém, e que para isso devem demonstrar emoções que não correspondem ao que sentem de fato (BONFIN; GONDIM, 2010). Com base nesse entendimento, as regras de sentimento podem ser vistas como um subconjunto de normas sociais prescritivas que indicam o que deveria ou não deveria ser sentido em circunstâncias específicas. Presume-se que as regras de sentimentos guiam a regulação da emoção da mesma maneira que outras normas sociais orientam o comportamento (VON SCHEVE, 2012).

Uma das formas de se manifestar as regras de sentimento consiste no apoio pessoal, o que significa que os sujeitos podem ser influenciados por outros sujeitos que indicam como e quando o outro deve sentir. São exemplos dessa influência os amigos, conhecidos e até mesmo objetos físicos, como quadros e móveis (ALLAN, 2012). A gestão das emoções, em um contexto geral, também é influenciada pelo *layout* do ambiente de trabalho. Como pano de fundo, pode-se observar que alguns escritórios procuram fazer com que suas secretárias pareçam amigáveis, ou até mesmo utilizam de um *layout* que faça com que uma assistente social passe uma sensação de que ela é uma pessoa preocupada e solícita, fazendo assim com que o cliente se sinta cuidado (HOCHSCHILD, 2012).

Grandey (2000) observa ainda que as regras de sentimento são introjetadas nos trabalhadores por meio de treinamentos, processos seletivos ou até mesmo por meio da cultura organizacional, refletida no comportamento dos colegas de trabalho. Ainda nessa perspectiva, as regras de sentimento são propostas pelas organizações por meio também da avaliação de treinamento e das avaliações de desempenho que possuem itens que visam avaliar questões emocionais. Esses instrumentos servem também para informar os funcionários quais emoções são esperadas que eles tenham pelas organizações, fazendo com que o trabalhador se envolva em um trabalho emocional para atender as expectativas organizacionais, uma vez que esse busca ascensão profissional (GRANDEY, 2000).

Grandey e Sayre (2019) relatam que as organizações possuem estratégias que motivam os trabalhadores a gerenciarem suas emoções. Um grande exemplo consiste nas recompensas que as organizações dão aos trabalhadores que possuem comportamentos que evidenciam as emoções de forma positiva. Ou seja, as emoções fazem parte do desempenho profissional e, pensando nessas recompensas, diversos sujeitos buscam melhorar o seu desempenho treinando formas de exibir melhor suas emoções no trabalho. O treinamento das emoções inclui também o momento de dar uma “pausa” no trabalho quando os trabalhadores lidam com clientes considerados difíceis, para depois porem em prática novamente a gestão das emoções (GRANDEY; SAYRE, 2019).

Apontando outras formas de gerenciar as emoções, encontra-se Elias (2011a), ao observar que as tentativas sociais de se tentar regular e controlar as emoções são feitas de forma consciente. Para o autor, este controle e regulação se tornam questões predominantes para qualquer sujeito, implicando em renúncias e transformações de impulsos desses indivíduos, acarretando grandes consequências na vida privada, consequências essas que ainda são imprevisíveis. A regulação e o controle das emoções são questões que fazem parte do processo civilizador dos seres humanos e que divide cada vez mais a esfera privada da pública, entre as emoções que podem ser expressas publicamente e aquelas que só são aceitas na esfera privada (ELIAS, 2011a).

Essa divisão das emoções entre públicas e privadas é tida como algo tão natural que a regulação e controle destas acabam se tornando um hábito compulsivo que, depois de um determinado tempo, passa despercebido pela consciência (ELIAS, 2011a). “Juntamente com essa crescente divisão do comportamento no que é e não é publicamente permitido, a estrutura da personalidade também se transforma” (ELIAS, 2011a, p. 239). A relação dicotômica das emoções entre público e privado, do que pode ou não se manifestar no cotidiano nas relações

pessoais entre os sujeitos, torna-se uma luta interna contra si, uma vez que lutam contra a parte do eu que supervisiona a si mesmo, não sendo possível afirmar que essa luta “semi-automática” tenha uma solução feliz, uma vez que nem sempre a autotransformação solicitada pela vida em sociedade culmina em um equilíbrio entre controle das emoções e satisfação pessoal. Assim, o indivíduo fica sujeito a pequenas ou grandes perturbações, tornando o desempenho das funções sociais cada vez mais difícil ou até mesmo impossível (ELIAS, 2011b).

Frente à literatura apresentada, é possível observar que o trabalho emocional ou a gestão das emoções estão vinculados a diversas questões, como a atuação profunda, a atuação superficial e as regras de sentimento. Em todas essas questões, os trabalhadores buscam evocar ou simular emoções inexistentes. Uma questão importante é a existência de uma divisão das emoções entre públicas e privadas; porém, é possível questionar se essa é a única divisão que pode ser feita das emoções. Nesse sentido, uma das questões que podem dialogar com a divisão das emoções são aqueles referentes a gênero, bem como sua articulação com o mundo do trabalho. Mediante essas questões, o próximo capítulo tem por objetivo compreender a relação entre gênero e emoções e sua interface com o trabalho.

5. TEMAS QUE SE INTERLIGAM: GÊNERO, EMOÇÕES E TRABALHO

Não é possível desvincular as emoções das questões de gênero, uma vez que socioculturalmente os indivíduos são incentivados a terem emoções diferentes de acordo com o gênero que performam. Por exemplo, no trabalho emocional não se deve desconsiderar as questões de gênero, uma vez que essa condição de trabalho é mais forte entre as mulheres do que entre seus pares masculinos (BONELLI, 2003). Algumas “profissões são marcadas por uma estreita separação entre as características pessoais e sua adequação ao trabalho, transformando traços como aparência, idade, educação, gênero e raça em potencial produtivo” (BOLZAN, p. 111). Mas, para compreender a relação entre esses conceitos, é importante evidenciar como o conceito de gênero é mobilizado nesta tese.

5.1 Compreendendo o conceito de gênero

Inicialmente, o conceito de gênero emerge com o objetivo de se opor ao que se denomina determinismo biológico nas relações entre os sexos (SCOTT, 1990). Butler (2016), concordando inicialmente com o pensamento de Scott, argumenta que a categoria sexo é anterior à de gênero, e serviu (serve) para criar uma distinção biológica entre homens e mulheres. Contudo, não é possível considerar que ao se falar de sexo, em um contexto histórico, não se estava falando de gênero, visto que essa categoria é também uma construção social e cultural, ou seja, quando se falava de sexo já estava se falando de gênero.

As Ciências Sociais tratam o gênero como uma dimensão ou até mesmo um fator de análise sendo, também, aplicado como uma “marca” que possibilita a diferença biológica, cultural e/ou linguística entre os corpos. Logo, gênero pode ser compreendido, nesse caso, como o significado que um corpo (que já foi diferenciado sexualmente dentro de um contexto sociocultural, biológico e linguístico) assume (BUTLER, 2016). Nesse sentido, o gênero não se refere a um ser substantivo, mas se refere a um ponto relativo de convergência entre diversos conjuntos de relações específicas, históricas e culturais (BUTLER, 2016). Para Butler, o gênero deve ser visto como independente do sexo e este não é uma substância permanente (SALIH, 2015).

Concebida originalmente para questionar a formulação de que a biologia é o destino, a distinção entre sexo e gênero atende à tese de que, por mais que o sexo pareça intratável em termos biológicos, o gênero é culturalmente construído: conseqüentemente, não é nem o resultado causal do sexo nem tampouco tão aparentemente fixo quanto o sexo. (BUTLER, 2016, p. 26).

Em diversos momentos históricos as pessoas classificadas como masculinas e as classificadas como femininas recebiam diferentes tratamentos, adquiriam experiências diferentes e desfrutavam e sofriam expectativas diferentes por influências sociais e culturais, com as quais cada sociedade elabora os seus ideais de masculinidade e feminilidade, e esse complexo pode ser chamado de gênero (GOFFMAN, 1977). Nesse sentido, o gênero é uma consequência social, não biológica, do funcionamento da própria sociedade, de modo que uma população inteira certamente pode desconhecer uma determinada diferença de gênero, ou mesmo opinar falsamente sobre isso, mas a diferença ainda pode estar lá, não por causa da biologia, mas por causa da experiência social comum para os membros de cada uma das classes (GOFFMAN, 1977).

Por meio do pensamento de Butler exposto anteriormente, pode-se entender que a palavra gênero permite uma multiplicidade de conceitos, gerando assim uma impossibilidade de se enxergar o sujeito como uma unidade fechada, uma vez que gênero possibilita múltiplas compreensões na esfera do sexo. Butler (2016) observa ainda que o gênero deve ser compreendido, também, como significados culturais que o corpo sexuado assume e que não ocorre de uma maneira específica. Nessa mesma linha de pensamento, Connell e Pearse (2015) afirmam que os corpos possuem agência e são construídos socialmente; logo, as análises biológicas e sociais não podem ser resumidas uma em função da outra, sendo assim, “nesse caso, não a biologia, mas a cultura se torna o destino” (BUTLER, 2016, p. 26).

O gênero deve ser visto como práticas, identidades e relações ativamente concebidas e negociadas por meio de processos sociais, historicamente situadas, limitadas por diversas questões, como forças econômicas e políticas e sujeitas constantemente a mudanças e lutas, formando assim a “ordem de gênero” de uma sociedade (CONNELL; PEARSE, 2015). Essa ordem são os padrões dominantes, nos quais estão inseridos os regimes de gênero, ou seja, todos os arranjos de gênero de uma instituição capaz de formatar as práticas de gênero (CONNELL; PEARSE, 2015).

Butler (2016) argumenta que a descontinuidade radical entre sexo e gênero (entre corpos sexuados e gêneros culturalmente construídos) possibilita o surgimento de um problema cunhado nessas categorias. Logo, se entender o corpo somente como um corpo sexuado não gera uma descontinuidade da concepção binária, o que entendemos por “homem” originaria somente de corpos biologicamente masculinos. Porém, por meio de uma concepção de gênero, como culturalmente construído, é possível romper a binaridade e, por exemplo, o conceito mulheres não se aplicaria apenas a corpos biologicamente femininos (BUTLER, 2016). Scott

(1990, p. 14) caracteriza o gênero como “um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos, e o gênero é um primeiro modo de dar significado às relações de poder”, uma vez que essa categoria possibilita a consolidação de discursos capazes de construir identidades femininas e masculinas que encarceram mulheres e homens em seus limites (TORRÃO FILHO, 2005). Assim, as pessoas não apenas escolhem, ou lhes é imposto um sexo, mas no decorrer da vida escolhem também o seu gênero, e não apenas dentro dos termos disponíveis culturalmente, mas na rua e no mundo, uma vez que os indivíduos são constantemente constituídos pelos outros, de tal forma que o gênero constituído por alguém pode muito bem se encontrar em oposição cômica ou mesmo trágica ao gênero que os outros o veem (BUTLER, 1986).

Butler (2019) observa ainda que o gênero, enquanto uma construção, pressupõe um agente que não necessariamente seja um “eu” ou um “nós”, que estão localizados espacial e temporalmente anteriores a essa construção (antes). Mas, na verdade, não se pode afirmar se há esse “eu” ou “nós” que já não tenha se submetido e assujeitado ao gênero, levando em consideração que ao gênero são atribuídas as relações de diferenciação pelas quais os indivíduos veem a existência. Sendo assim, “a matriz das relações de gênero é anterior ao surgimento do “humano” (BUTLER, 2019, p. 25). Logo, o gênero, para Butler (1988; 2004), é um conceito radicalmente aberto a novas práticas, nunca fechado, ou seja, não há um único conceito que tenta detê-lo, considerando que o gênero é o mecanismo pelo qual as noções de masculino e feminino são produzidas e naturalizadas, mas o gênero pode muito bem ser o aparelho pelo qual tais termos são desconstruídos e desnaturalizados.

Por exemplo, para Butler (2019), antes da criança ter consciência de si, os pais quando realizam exames de ultrassonografia para saber o “sexo” do feto deslocam, por meio da língua, uma criança de “bebê” para menino ou menina e, por meio dessa nomeação, a menina é feminilizada ou o menino, masculinizado. Nessa mesma linha de pensamento, Louro (2016) observa que quando os pais dizem que a criança, no nascimento, é um menino ou uma menina, já estão inserindo o gênero na criança. Logo, essas questões ilustram o que Butler (2016) chama de matriz heterossexual.

Essa matriz refere-se a “grade de inteligibilidade cultural por meio da qual os corpos, gêneros e desejos são naturalizados” (BUTLER, 2016, p. 216). Uma matriz de normas de gênero se constitui a partir de uma heterossexualização do desejo, que emerge das oposições detalhadas e assimétricas entre o feminino e o masculino (BUTLER, 2016). Na mesma linha de pensamento de Butler (2016), Miskolci (2012) compreende a matriz heterossexual como um

reflexo da expectativa social dos indivíduos sobre a relação linear entre o sexo designado ao nascer, as práticas sexuais, os desejos e o gênero. Mediante o exposto, é preciso compreender essa matriz como um conjunto de práticas reguladoras que engendram identidades coerentes por meio de uma matriz de normas de gênero a qual considera o diálogo entre sexo e identidade de gênero (BUTLER, 2016).

Gêneros “inteligíveis”, são aqueles que, em certo sentido, instituem e mantêm relações de coerência e continuidade entre sexo, gênero, prática sexual e desejo. Em outras palavras, os espectros de descontinuidade e incoerência, eles próprios só concebíveis em relação a normas existentes de continuidade e coerência, são constantemente proibidos e produzidos pelas próprias leis que buscam estabelecer linhas causais ou expressivas de ligação entre sexo biológico, o gênero culturalmente constituído e a “expressão” ou “efeito” de ambos na manifestação do desejo sexual por meio da prática sexual. (BUTLER, 2016, p. 38)

Para Souza (2016), a inteligibilidade de gênero é capaz de controlar e proibir qualquer forma de divergência e descontinuidades por meio de normas que objetivam estabelecer relações entre sexo biológico, gênero e suas consequências nas manifestações dos desejos e das práticas sexuais, “por isso, essas normas trabalham e operam dentro de práticas sociais que produzem normalização” (SOUZA, 2016, p. 31). As normas de gênero funcionam sob a égide de restrições sociais, em que a reinterpretação dessas normas é feita por meio da proliferação e variação de estilos corporais, fazendo com que essas regras sejam concretas, acessíveis e que objetivam politizar a vida pessoal (BUTLER, 1986).

Butler (2016) inicia a desconstrução da matriz heterossexual ao evidenciar não apenas o gênero como algo não natural, mas também ao expor que não há uma relação entre o corpo de alguém e seu gênero. Assim, “o corpo se revelará ter sido o gênero o tempo todo” (BUTLER, 2016, p. 8). Para Butler (2016, p. 58), “[a] presunção aqui é que o ‘ser’ um gênero é um efeito”. Aceitar esse caráter de efeito seria aceitar que a identidade ou a essência são expressões e não um sentido em si do sujeito. Mediante o exposto, é possível compreender que não há uma identidade de gênero por trás de expressões de gênero, mas sim a existência de uma identidade performaticamente constituída. Por isso, o gênero é um fazer (SOUZA, 2016). Portanto, faz-se necessário entender o conceito de performance, performatividade e atos performativos.

5.1.1 Performance, performatividade e atos performativos

Entende-se que o gênero não é de forma alguma uma identidade estável ou um *locus* de agência onde se procedem vários atos. Em vez disso, ele é uma identidade tenuamente

constituída no tempo ao qual é instituída por meio de uma repetição estilizada de atos (BUTLER, 1988). Para Butler (2016, p. 200), fazer o gênero requer uma repetida performance, e essa repetição “é a um só tempo reencenação e nova experiência de um conjunto de significados já estabelecidos socialmente; e também é a forma mundana e ritualizada de sua legitimação”. Fazer o gênero requer uma performance, não só por se formar a partir de construções culturais e sociais, mas também porque requer uma atuação por parte do indivíduo que obedece a uma demanda social de acordo com um roteiro pré-estabelecido (BUTLER, 2016). Observa-se que o gênero é instituído por meio da estilização do corpo e, portanto, deve estar sob permanentes mudanças em que gestos corporais, movimentos e representações de vários tipos constituem a ilusão de um *self* permanente com gênero (BUTLER, 1988).

Em outras palavras, atos, gestos e desejo produzem o efeito de um núcleo ou substância interna, mas o produzem na superfície do corpo, por meio do jogo de ausências significantes, que sugerem, mas nunca revelam, o princípio organizador da identidade como causa. Esses atos, gestos e atuações, entendidos em termos gerais, são performativos, no sentido de que a essência ou identidade que por outro lado pretendem expressar são fabricações manufaturadas e sustentadas por signos corpóreos e outros meios discursivos. O fato de o corpo gênero ser marcado pelo performativo sugere que ele não tem status ontológico separado. (BUTLER, 2016, p. 194).

A performatividade não se refere a uma causalidade a-histórica que determina o gênero, mas sim dá ênfase na constituição do gênero por meio de atos, representações, gestos ordinariamente constituídos (BUTLER, 2016). É possível compreender a performatividade como uma forma de se pensar o gênero e como esses se constituem como uma questão temporal.

Como em outros dramas sociais rituais, a ação do gênero requer uma performance repetida. Essa repetição é a um só tempo reencenação e nova experiência de um conjunto de significados já estabelecidos socialmente; e também é a forma mundana e ritualizada de sua legitimação. Embora existam corpos individuais que encenam essas significações estilizando-se em forma do gênero, essa “ação” é uma ação pública. Essas ações tem dimensões temporais e coletivas, e seu caráter público não deixa de ter consequência (...). (BUTLER, 2016, p. 200).

Butler (1988) argumenta que a constituição do gênero ocorre por meio dos atos, se assemelhando aos atos performativos que ocorrem no contexto teatral. Sendo o gênero instituído por atos internos e descontínuos, faz sentido ao aparecimento de uma identidade construída por meio de uma realização performativa onde há uma plateia social e cotidiana e que inclui os próprios atores (BUTLER, 1988). Se a identidade de gênero é enraizada na repetição estilizada de atos em determinado tempo, e não uma questão aparentemente

homogênea, isso significa que há possibilidades de transformar o gênero, por meio das relações arbitrárias entre esses atos (BUTLER, 1988).

5.2 A divisão social das emoções baseadas no gênero

Socialmente, as pessoas são avaliadas por conta de seu comportamento emocional, pois é a partir do contexto sociocultural que os indivíduos aprendem as normas e condutas que os possibilitam se destacar e se tornarem diferentes. Porém, ao se falar de comportamentos emocionais entre mulheres e homens, parece que essas diferenças se acentuam, pois determinadas expressões emocionais devem ser esperadas só em um ou outro gênero (FORMIGA, 2006).

Retomo inicialmente o pensamento da antropóloga Margaret Mead para evidenciar que as relações entre sexo e emoções são construções culturais e sociais. É importante retomar os estudos de Mead, principalmente “Sexo e temperamento”, pois o mesmo foi a primeira tentativa de se problematizar as identidades sociais por meio de uma pesquisa etnográfica de caráter comparativo e transcultural que permitiu a diversos estudos e pesquisadores posteriores lançar luz sobre a construção social do feminino e masculino (SARDENBERG, 2000).

Mead (2015) nega que sexo seja uma força motriz que condiciona o comportamento de homens e mulheres. A antropóloga chegou a essa conclusão após realizar um estudo em três culturas distintas sendo elas: Arapesh, Mundugumor, Tchambuli e contrapôs os dados de sua pesquisa com a divisão ocidental clássica sobre sexo e temperamento, que atribuía às mulheres o caráter de passividade e de pacificação. Elas estavam vinculadas à vida privada e aos cuidados da casa e dos filhos, enquanto aos homens eram atribuídas características que requeriam a execução de um papel ativo ligado à vida pública, à manutenção da integridade familiar e à defesa do território (MEAD, 2015).

Ao observar as três culturas, Mead (2015) verifica que dependendo da cultura tanto os homens quanto as mulheres pertencentes a uma mesma cultura podem apresentar temperamentos dóceis e ligados ao cuidado da família, bem como em uma cultura distintas homens e mulheres podem apresentar características agressivas e guerreiras. Mead (2015) observou que as diferenças culturais entre os povos e, conseqüentemente, a base padronizada de personalidades distintas atribuídas a homens e mulheres, com frequência na história humana foi incorporada às estruturas de caráter dos adultos, formando assim pontos por parte dos quais atuam as culturas, determinando quais temperamentos são desejáveis somente aos homens ou somente às mulheres.

Como evidenciado, os estudos de Mead foram importantes para compreender que as questões temperamentais eram questões vinculadas à cultura e não ao sexo. Embora não tenha utilizado o termo gênero, pode-se dizer que seu estudo se referia ao que denominamos hoje como estudos sobre gênero e, assim como Beauvoir, partia do princípio de que sexo (gênero) era uma questão relacional e que independia dos aspectos biológicos (OLIVEIRA, 2012).

Assim como Mead buscou contestar o determinismo biológico, Beauvoir também fez o mesmo. Para Beauvoir (2016), a construção do que se entende por mulher ou homem é uma construção social e cultural e que não há nada de biológico nessa construção. A autora expõe que ao homem é destinado o campo da ação enquanto às mulheres é destinado o terreno da emoção. A autora acrescenta:

Acusam igualmente as mulheres de carecerem de bom senso. As mulheres preferem as emoções à razão; é muito simples: como em virtude de nossos costumes vulgares elas não são encarregadas de nenhum negócio na família, a razão nunca lhes é útil... Encarregai vossa mulher de tratar de vossos interesses com os arrendatários de duas de vossas propriedades; aposto que as contas serão mais bem feitas do que por vós. (BEAUVOIR, 2016, p. 283).

A relação existente entre emoções e gênero possui raízes históricas. Beauvoir (2016), por exemplo, mostra como a construção da dualidade homem/mulher é composta também por questões emocionais em que as mulheres são tidas como o “outro”; aos homens, cabe a racionalidade, pois são definidos como atores racionais, já as mulheres como sujeitos mais perto da natureza e inerentemente emocional, exigindo assim mais controle. Pode-se dizer que a transformação cultural de algumas diferenças físicas entre homens e mulheres em uma questão simbólica e binária de gênero socialmente tem sido amarrado a um discurso da emoção (SCHROCK; KNOP, 2014). Dialogando com o pensamento anterior, Santos (2015) afirma que às mulheres são atribuídas mais emocionalidade enquanto aos homens, mais racionalidade.

Mediante esse contexto, é possível compreender que Beauvoir (2016) buscou mostrar o “sexo” como uma construção social e não apenas se limitou em definir o que é ser homem ou mulher de acordo com os diversos aspectos sociais. O “sexo”, enquanto um aparato biológico, é também um instrumento de dominação e opressão que reside na relação entre o que é ser feminino e o que é ser masculino. Acrescentando ao pensamento de Beauvoir, encontra-se o trabalho de Bourdieu (2012), que cunhou o conceito de dominação masculina e que divide o que é ser homem e mulher por meio de questões simbólicas, incluindo a divisão das emoções.

Bourdieu (2012) observa que as mulheres são frutos de uma relação de dominação que incute a elas comportamentos que as fazem representar as virtudes e a moral que lhes são impostas socialmente e essas imposições são vistas como da “natureza” feminina, fazendo parte

dessa natureza a intuição e a ideia que são sujeitos mais sensíveis aos sinais não verbais, quando comparada aos homens. Assim, as mulheres são tidas como mais emocionais e por isso sabem identificar mais as emoções que os homens. Consequentemente, decifram o que está na subjetividade de um diálogo.

Códigos emocionais, específicos para cada gênero, são aprendidos à medida em que a linguagem é adquirida; esses códigos interagem com os egos e identidades sexuais que circulam nas várias arenas da cultura popular na vida cotidiana (DENZIN, 2007). O código masculino em nossa sociedade reprime a emocionalidade, enquanto o código feminino expressa formas vulneráveis e nutritivas de emocionalidade (DENZIN, 2007).

As emoções e a razão podem ambas serem vistas como positivas ou negativas. As emoções, por exemplo, são tidas como negativas quando associadas ao descontrole, sendo assim fonte de perigo para os outros e fonte de vulnerabilidade de si, lidas como essencialmente feminina. Em contrapartida, a razão pode ser vista como uma característica positiva quando essa permite o controle do mundo e de si e é vista e valorizada socialmente como um atributo masculino (BISPO; COELHO, 2019).

Em oposição ao pensamento anterior, há uma valorização das emoções, ainda como uma característica feminina, à medida que essas são destinadas aos outros, como a empatia e solidariedade. Já a razão, é desvalorizada ao passo que gera um distanciamento do outro quando resulta em indiferença e falta de empatia diante da dor alheia e, nessa concepção, a razão também é vista como uma característica masculina (BISPO; COELHO, 2019).

Schrock e Knop (2014) observam ainda que a construção cultural e social da ideia de emoção em si está também ligada à feminilidade de uma forma essencialista. Os autores apontam que o processo de socialização das crianças abarca também a aprendizagem de quais emoções um menino e uma menina podem ter. Nessa linha de pensamento, Santos (2015) observa como a masculinidade hegemônica institui desde a infância, por meio de várias instituições de socialização, a concepção de como os homens devem gerir as suas expressões emocionais em diferentes contextos cotidianos. Santos (2015) expõe que a dicotomia existente entre emocional e racional vinculada a uma questão de gênero cria uma divisão das emoções. Por exemplo, algumas emoções como vulnerabilidade e receio são atribuídas às mulheres, enquanto raiva, agressividade e fúria são tidas como socialmente masculinas.

A divisão social das emoções baseadas no gênero não é uma questão que ocorre somente na sociedade, mas também nas organizações, pois essas “planejam” a socialização dos indivíduos baseada na relação explícita entre gênero e culturas emocionais (SCHROCK;

KNOP, 2014). É importante ressaltar que a categoria gênero não pode ser vista de forma isolada, devendo ser analisada também no bojo contraditório da relação entre capital, trabalho e as relações sociais (CISNE, 2015). Posto isso, o próximo subcapítulo busca evidenciar a relação entre gênero, trabalho e emoções.

5.3 Gênero, trabalho e emoções

No trabalho, as mulheres são tidas como “naturalmente” capazes de ofertar um excelente serviço e empatia, uma vez que esses atributos são tidos como essencialmente pertencentes ao universo feminino e, conseqüentemente, desvalorizados e invisibilizados (TAYLOR; TYLER, 2000; WILLIAMS, 2003). Nesse contexto, as organizações solicitam que homens e mulheres lidem de formas diferenciadas com suas emoções, pois esperam que as mulheres sejam capazes de controlar a raiva e os comportamentos vinculados à agressividade com o intuito de se manter os bons relacionamentos no ambiente de trabalho; em contrapartida, dos homens espera-se que sejam capazes de controlar seu medo e insegurança (HOCHSCHILD, 2012).

No mundo do trabalho, o gênero feminino está relacionado a estados emocionais considerados como “positivos” e que possibilitem beneficiar as relações, como a ternura e o acolhimento (SIMPSON; STROH, 2004). É importante ressaltar que diversos estudos demonstram que, mesmo quando atuam na mesma função, mulheres e homens apresentam formas diferentes de expressar as emoções (e.g. RAFAELI, 1989; SIMPSON; STROH, 2004; HOCHSCHILD, 2012). Em síntese, pode-se dizer que o trabalho possui uma natureza “genderizada” com base nas emoções e obedece a três premissas: a) há uma crença de que as emoções são naturalmente femininas, b) as mulheres são indivíduos que possuem capacidades naturais para prestar “serviços” emocionais e c) o trabalho emocional deve ser visto como uma performance cultural por meio do qual os trabalhadores constroem a realidade organizacional (LEWIS; SIMPSON, 2007). Kumar (2014, p. 36) afirma que “o gênero atribui significado a essas performances através de atos repetidos que estão em conformidade com as normas do que constitui o ser masculino e o ser feminino”.

Hochschild (2012) observa que homens e mulheres realizam trabalho emocional, na vida privada e no trabalho. Em todos os aspectos, homens e mulheres entram no espírito da festa, tentam escapar do aperto do amor sem esperança, tentam se livrar da depressão, tentam permitir o sofrimento. Contudo, a autora não acredita que o trabalho emocional é tão importante para os homens quanto para as mulheres e que, mesmo que possua alguma importância para ambos os sexos, não é importante da mesma maneira.

Avançando nessa discussão, Soares (2013) observa que o trabalho emocional também é um trabalho sexuado, ou seja, também corrobora com uma divisão sexual do trabalho. Corroborando com a ideia de Soares (2013), Oliveira (2012) relata que o gênero e as emoções não diferem apenas o feminino do masculino, mas são úteis também para criar uma divisão do trabalho. Nesse sentido, é comum ver uma porcentagem considerável de mulheres no trabalho de “*care*”, não por ser uma profissão desvalorizada, mas sim porque essas atividades exigem emoções que são classificadas socialmente como femininas.

De modo sintetizado, a divisão do trabalho baseada no gênero e nas emoções propõe que às mulheres são destinadas profissões que demandem gentileza, ternura, sensibilidade, “intuição”, doçura etc., enquanto aos homens são confiadas profissões que exijam que sejam agressivos com aqueles que não respeitam as regras das organizações, que sejam duros, frios, rudes etc. (SOARES, 2013). Bispo e Coelho (2019) evidenciam que algumas emoções associadas aos homens são, muitas das vezes, encaradas como negativas. Soares (2013) evidencia que, no mundo do trabalho, dependendo do cargo que o sujeito ocupe na organização, essas emoções são bem-vistas e tidas como uma qualidade profissional.

Por meio da literatura, foi possível compreender que a Sociologia das Emoções é oriunda do interacionismo simbólico e que deu origem a diversas áreas de pesquisa como, por exemplo, o trabalho emocional. Nessa modalidade de trabalho, os sujeitos fazem gestão das próprias emoções em troca do salário, ou seja, há uma comercialização das emoções. Para isso, acabam por fazer atuações superficiais ou até mesmo atuações profundas que são guiadas pelas regras de sentimento. No entanto, uma das questões que permeiam o trabalho emocional é aquela referente ao gênero e à emoção. Como discutido nesse referencial teórico, é possível compreender que um dos elementos que possibilita a divisão de gênero do trabalho também está enraizado na construção social das emoções, por sua vez enraizadas no que pertence ao universo masculino e no que pertence ao universo feminino.

6. PERCURSO METODOLÓGICO

Em termos metodológicos, o presente trabalho é orientado por uma perspectiva qualitativa. Ao escolher uma perspectiva qualitativa, assume-se que as pesquisas ancoradas nessa abordagem se fixam nos significados oriundos das relações humanas a partir de diferentes contextos e pontos de vistas, fazendo com que os pesquisadores que optam por essa perspectiva se sintam confortáveis com os múltiplos significados que podem surgir da pesquisa (STAKE, 2011). Ressalta-se, também, que a pesquisa qualitativa, segundo Stake (2011), proporciona novas descobertas e relatórios por meio da interação entre sujeito e pesquisador. Entende-se, assim, que essa abordagem é fortemente interpretativa.

A escolha por essa abordagem está ancorada no fato de a pesquisa qualitativa ser personalista, ou seja, busca compreender os fenômenos de forma individual (STAKE, 2011). Além do exposto, é importante observar que, ao optar pela realização de uma pesquisa qualitativa, se deve ver a realidade social como uma questão emergente e em constante mudança na criação dos indivíduos (BRYMAN; BELL, 2015). Articula-se, assim, com o pensamento de Hochschild (2004), uma vez que a autora relata que aqueles que optam por estudar emoções devem olhar para o contexto social de um sentimento. É importante deixar evidenciado, logo no início, que para a produção do *corpus* da pesquisa será utilizada a entrevista em profundidade e para analisar o *corpus* produzido optou-se pela análise do discurso.

6.1 O *corpus* da pesquisa

Bauer e Aarts (2015) observam que o *corpus* deve ser entendido como um conjunto de materiais que podem ser textos escritos, falados ou intermediários, não tendo um tamanho específico. Dessa forma, o *corpus* de uma pesquisa qualitativa pode possuir qualquer tamanho. O *corpus* da pesquisa será produzido por meio da seleção de falas oriundas da transcrição das entrevistas a serem realizadas com informantes que atuem em profissões em que ocorram a gestão das emoções. Nesse aspecto, é importante evidenciar que o *corpus* selecionado para compor o presente trabalho possui certa arbitrariedade por parte do pesquisador, o que é inevitável (BARTHES, 2004; BAUER; AARTS, 2015). Bauer e Aarts (2015) entendem que a arbitrariedade do pesquisador, ao selecionar os trechos de fala que irão compor o *corpus* da pesquisa, está no fato de que esse fará as escolhas baseando-se na literatura e no que o mesmo julgar como essencial.

6.2 Delimitação dos sujeitos da pesquisa

Esta seção busca evidenciar quais os critérios que serão utilizados para seleção dos informantes da pesquisa. Para este estudo, interessam os seguintes informantes:

- Mulheres e homens que atuem em trabalhos que tenham contato com o público e que as emoções sejam alvo de supervisão por gestores, pois, segundo Hochschild (2012), é somente nesses tipos de trabalho que ocorre a gestão das emoções.

- Nesse trabalho não será ancorada uma categoria específica, mas sim qualquer categoria que tenha contato com o público; por exemplo: atendentes, recepcionistas, professores, vendedores etc.

- O projeto se delimita em estudar as seguintes emoções: raiva, felicidade, amor, alegria, ódio, medo, tristeza, afeto, frustração, hostilidade, humor e esperança.

Não interessaram a esse estudo os informantes descritos abaixo:

- Mulheres e homens que estejam inseridos em trabalhos voluntários e que tenham contato com o público, uma vez que para que haja o trabalho emocional é necessário haver alguma espécie de remuneração (HOCHSCHILD, 2012).

6.3 Seleção dos sujeitos

Nesta seção, busca-se descrever como será o acesso aos sujeitos da pesquisa. É importante evidenciar, logo de início, que em pesquisas qualitativas dificilmente pode se definir *a priori* a quantidade de informantes a serem entrevistados, uma vez que tudo depende da qualidade do *corpus* produzido em cada entrevista. Contudo, a cada vez que aparecerem “questões” ou pistas que permitam compreender melhor o fenômeno estudado, novas entrevistas devem ser realizadas (DUARTE, 2002).

A técnica utilizada para acessar os sujeitos consistiu na técnica de “bola de neve” (*snowball sampling*). Essa é uma técnica não probabilística em que um sujeito entrevistado indica outro, ou os participantes envolvidos na pesquisa indicam novos sujeitos para serem entrevistados e, assim, sucessivamente até que o objetivo da pesquisa seja alcançado (ponto de saturação) (BIERNACKI; WALDORF, 1981). O ponto de saturação da produção do *corpus* é alcançado quando os novos sujeitos de pesquisa passam a repetir o conteúdo já observado nas entrevistas anteriores, não acrescentando informações relevantes para a compreensão do objeto e fenômeno estudado (BIERNACKI; WALDORF, 1981; BAUER; AARTS, 2015).

6.4 Produção do *corpus* de pesquisa

Para a produção do *corpus* da pesquisa, optou-se pela utilização de entrevistas em profundidade. De forma genérica, a técnica de entrevistas é extremamente útil quando se quer compreender fenômenos sociais como crenças, sistemas classificatórios de universos sociais específicos etc. Quando bem aplicada, permite ao pesquisador realizar uma imersão profunda, possibilitando coletar informações subjetivas do entrevistado, por exemplo a forma como percebem e significam sua realidade (DUARTE, 2004). A escolha por essa técnica de produção de *corpus* está vinculada ao fato de esta fornecer “material empírico rico e denso o suficiente para ser tomado como fonte de investigação” (DUARTE, 2004, p. 216). Ressalta-se que a entrevista apresenta uma vantagem, quando comparada a outras técnicas para produção de *corpus* e de dados, a qual consiste em possibilitar que o entrevistador esclareça o significado das perguntas assim como as adaptar facilmente, caso o entrevistado não as compreenda, apresentando também como vantagem a possibilidade de captar expressões verbais e não verbais daqueles que estão sendo entrevistados (GIL, 2008). Nesse contexto, o conceito de entrevista mobilizado consiste em:

A entrevista é considerada uma modalidade de interação entre duas ou mais pessoas. Essa pode ser definida como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e por meio de perguntas formuladas busca a obtenção dos dados que lhe interessa. É uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador, destinada a construir informações pertinentes para o objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes tendo em vista este objetivo (MINAYO, 2010).

McCracken (1988) afirma que entrevistas qualitativas não são fáceis de serem realizadas, uma vez que os pesquisadores devem reconhecer primeiramente o objetivo da entrevista qualitativa, que consiste em permitir aos entrevistados contarem suas próprias histórias em seus próprios termos, devendo o investigador procurar manter um perfil o mais “baixo” e discreto possível, ou seja, sem tentar intimidar o entrevistado com erudição. Outro ponto importante da entrevista está em caso de dúvida sobre uma pergunta realizada: a formulação é crucialmente importante, mas deve ser reformulada de uma forma geral e não-diretiva, pois o objetivo é “impulsionar” os entrevistados, com o intuito de os fazerem falar sem especificar demais o conteúdo ou a perspectiva dessa conversa (McCRACKEN, 1988).

Posto isso, optou-se pela utilização de entrevistas de longa duração (*long interview*), também chamadas de entrevistas em profundidade. Em entrevistas curtas, é impossível deixar o entrevistado contar sua própria história e explorar as categorias que emergem do testemunho,

algo realizável por meio de entrevistas em profundidade (McCRACKEN, 1988). McCracken (1988) aponta ainda que outro ponto forte das entrevistas em profundidade é que permitem ao entrevistador intervir em momentos cruciais do processo de pesquisa e garantir que as normas e os objetivos da entrevista longa sejam alcançados. Ela não poupa do entrevistador a responsabilidade de ter que criar e gerenciar grandes quantidades de tempo e atenção que devem ser dados ao processo de investigação sem alienar os entrevistados (McCRACKEN, 1988).

Exposta a técnica escolhida para a produção do *corpus* da pesquisa, torna-se importante evidenciar qual será o instrumento utilizado para as entrevistas. Nesta tese, optou-se por utilizar o roteiro de entrevista semiestruturado. Esse tipo de instrumento, também chamado de roteiro-guia, possui perguntas abertas que permitem os entrevistados sinalizem com descrição suas experiências, bem como questões reflexivas ou problematizadoras. Porém, estas últimas deverão ser utilizadas na medida em que o testemunho do participante se desenvolve, ao qual o entrevistador deve estar atento (OLABUÉNAGA, 2009). As interrogativas que compuseram o roteiro de entrevistas foram baseadas na literatura. Conforme McCracken (1988), o segundo objetivo da revisão da literatura é auxiliar na construção do roteiro de entrevista, possibilitando estabelecer o domínio que a entrevista irá explorar. Além do evidenciado, a revisão da literatura possibilita especificar as categorias e relações que podem organizar o *corpus* da pesquisa, culminando assim em uma lista de tópicos para os quais as perguntas devem ser preparadas.

6.5 As categorias de análise

Um dos itens que compõe o percurso metodológico de uma pesquisa consiste em elencar códigos, pois esses possuem a finalidade de realizar uma síntese do *corpus* da pesquisa, revelando os aspectos mais importantes do *corpus* produzido (BLEY; CARVALHO, 2019). As categorias de análise *a priori* surgiram a partir da pergunta e dos objetivos desta pesquisa. Evidencia-se que as categorias *a priori* são aquelas que emergem da teoria; já as categorias emergentes, conhecidas também por derivadas, são aquelas oriundas da pesquisa de campo e surgem a partir do conhecimento do senso comum. Carlomagno e Rocha (2016) apontam que não basta expor as categorias (códigos) de análise, mas também as explicar, pois não adianta ter as categorias e não deixar evidente o que significam. Sendo assim, o quadro a seguir evidencia as categorias, bem como sua definição constitutiva e operacional.

As definições constitutivas são as definições da categoria por meio de termos já propostos pela literatura e que possuem um significado nítido, enquanto as definições

operacionais são concebidas por meio da especificação de um procedimento (GRESSLER, 2007).

Quadro 1: *Categorias a priori.*

Categorias a priori		
Categorias	Definição Constitutiva	Definição Operacional
Emoções	As emoções, propriamente ditas, consistem simultaneamente na consciência de quatro elementos, sendo eles: (a) apreciações de situações; (b) alterações nas sensações corporais; (c) exposição de forma livre ou inibida de gestos oriundos do que se está sentindo; (d) rotulações culturais daquilo que envolve a expressão dos três elementos anteriores (HOCHSCHILD, 1990).	"Eu sinto de forma intensa", "Há modificações no meu corpo", "Expressões no corpo", "Não sinto por muito tempo isso..."
Sentimentos	São emoções experienciadas pelo corpo de forma mais suave e duradoura (THOITS, 1989; HOCHSCHILD, 1990; 2012).	"Não sinto de forma intensa", "Esse sentimento dura anos", "Sinto ele por um bom tempo".
Atuação Profunda	Na atuação profunda (<i>deep acting</i>), os sujeitos buscam mudar o sentimento de "dentro para fora"; por meio das atuações profundas, os indivíduos buscam conscientemente alterar a forma como exteriormente as emoções são demonstradas, bem como buscam alterar o sentimento interior (HOCHSCHILD, 1990).	"Eu sinto", "Eu tenho sentimentos verdadeiros".
Atuação Superficial	Trata-se dos esforços que os trabalhadores fazem para demonstrar determinadas emoções por conta do trabalho e não são emoções tidas como verdadeiras (HOCHSCHILD, 2012; VON SCHEVE, 2012). Esse tipo de atuação consiste em um esforço do gerenciamento das expressões e dos gestos corporais com o intuito de atribuir significados emocionais a essa atuação.	"Eu finjo que estou sentindo", "Eu faço uma encenação", "Eu faço encenação com o corpo", "Eu faço gestos para mostrar o sentimento".
Regras de sentimento	São as regras que buscam "controlar" os trabalhadores dizendo como e quando devem sentir cada emoção (ALLAN, 2012).	"Pedem que eu sinta", "Esperam que eu seja", "Solicitam que eu tenha determinada emoção", "Reclamaram que eu não demonstrava alguma emoção".
Gênero	O gênero deve ser visto como práticas, identidades e relações ativamente concebidas e negociadas por meio de processos sociais; são historicamente situadas, limitadas por diversas questões, como forças econômicas e políticas e sujeitas constantemente a mudanças e lutas, formando assim a "ordem de gênero" de uma sociedade (CONNELL; PEARSE, 2015).	"Eu faço isso porque sou homem", "Eu aprendi que tenho que ser assim porque nasci mulher", "Tenho esses sentimentos porque sou mulher", "Meu corpo é feminino e, sendo assim, é diferente dos homens", "Isso pertence ao universo feminino ou masculino".

Fonte: Elaborado pelo autor.

As categorias expostas anteriormente são aquelas consideradas *a priori*, ou seja, que emergiram da revisão da literatura.

6.6 As categorias emergentes

As categorias emergentes surgiram no processo de categorização do *corpus* produzido. No que tange, por exemplo, à análise do discurso, observa-se que essa pode “operar tanto com categorias *a priori*, como com categorias emergentes, entendemos serem as últimas as que têm possibilidades maiores de criatividade” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p.118).

Quadro 2: Categorias Emergentes

Categorias Emergentes		
Categorias	Definição Constitutiva	Definição Operacional
Orientação sexual	A sexualidade é influenciada pela interação de fatores biológicos, psicológicos, sociais, econômicos, políticos, cultural, éticos, legais, históricos, religiosos e espirituais. (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2007).	Bichinha, mariquinha, Joãozinho, viadinho, gay, homossexual.
Maternidade	A maternidade é uma construção enraizada simbolicamente, variando segundo diferentes contextos históricos, sociais, econômicos e políticos (BADINTER, 2011).	Mãe, amor materno.
Consequências do trabalho emocional	Profissões que demandam trabalho emocional possuem maior chance de se tornarem nocivas aos trabalhadores (TIEPPO, 2012).	Psicológico abalado. Chorei várias vezes, acabou comigo.

Fonte: Elaborado pelo autor

6.7 Perfil dos sujeitos que participaram da pesquisa

Nesta subseção, é exposto o perfil dos sujeitos que foram entrevistados e possibilitaram a produção do *corpus* da pesquisa. Foram entrevistados um total de quatorze pessoas, sendo elas mulheres e homens, de diferentes idades e residentes no estado do Rio de Janeiro e Piauí.

Perfil das (os) Entrevistadas (os)							
Entrevistada (o)	Gênero	Idade	Escolaridade/ Formação	Estado que reside	Ocupação	Tipo de Organização que atua	
1	Carla	Feminino	51	Pedagogia	RJ	Professora das séries iniciais	Escola pública
2	Bruno	Masculino	48	Direito (incompleto)	RJ	Comissário de Bordo	Companhia aérea internacional
3	Carlos	Masculino	53	Comunicação Social	RJ	Comissário de Bordo	Companhia aérea internacional
4	Amanda	Feminino	58	Tec. Em Enfermagem	RJ	Técnica em enfermagem	Hospital privado
5	Geovana	Feminino	38	Fisioterapia	RJ	Fisioterapeuta	Hospital público
6	Luiz	Masculino	37	Química/ Geografia	RJ	Professor de Geografia e Química	Escola privada
7	Roberto	Masculino	31	Ensino Médio Completo	RJ	Recepcionista	Rede de hotel de luxo
8	Fernanda	Feminino	26	Ensino Médio Completo	RJ	Caixa de supermercado	Minimercado
9	Sueli	Feminino	49	Ensino Médio Completo	RJ	Recepcionista	Motel
10	Seraphine	Feminino	22	Administração (Cursando)	PI	Vendedora	Franquia de fast food
11	Sara	Feminino	51	Ensino Médio Completo	RJ	Recepcionista	Motel
12	Lucas	Masculino	24	Administração (Cursando)	PI	Gerente	Banco privado
13	Alice	Feminino	39	Economia	RJ	Professora universitária	Universidade privada
14	Tony	Masculino	23	Administração (Cursando)	PI	Vendedor	Loja varejista

Quadro 3: Perfil dos sujeitos entrevistados

Fonte: Informações coletadas na pesquisa de campo.

Ressalta-se que os nomes dos entrevistados foram substituídos por nomes fictícios, pois acredita-se que essa seja uma forma de humanizar os sujeitos de pesquisa.

6.8 O uso de *software* para análise de dados

Para codificar (categorizar) o *corpus* da pesquisa, recorreu-se ao uso de *software*. Na presente tese, optou-se pelo uso do *software* Atlas. Ti. Ressalta-se que o *software* “foi

idealizado exclusivamente para a análise de qualitativos em grande quantidade” (KLÜBER, 2014, p. 11). O uso de um *software* é sempre indicado quando se trabalha com uma quantidade consideravelmente grande de *corpus* de pesquisa (KELLI, 2015). O uso de *software* em análises qualitativas não deve ser entendido como um método que realiza de forma automática uma análise do *corpus*, como acontece no SPSS – *software* de análise quantitativa –, pois esses são utilizados para organizar textos e tratar o *corpus* da pesquisa (KELLI, 2015). “Esses programas auxiliam na questão da manipulação de dados (por exemplo, combinando códigos e fontes no texto, indicando-os conjuntamente e rastreando categorizações a uma única passagem no texto a que se referem” (FLICK, 2009, p. 33).

Inicialmente, criaram-se as categorias (*codes/coding*) *a priori* de análise e, no decorrer da leitura do *corpus*, produzido apareceram as categorias emergentes. A partir da codificação, foi possível realizar a *quotation* (citações/quotes). Entende-se *quotation* como todos os segmentos de textos presentes no *corpus* da pesquisa que foram considerados pelo pesquisador como relevantes dentro da entrevista realizada e que indicam a ocorrência de um determinado código (KLÜBER, 2014).

6.9 Aporte teórico-metodológico de análise do *corpus* produzido: análise do discurso

Para analisar o *corpus* da pesquisa, optou-se pelo aporte teórico-metodológico denominado análise do discurso (AD) de origem francesa. Mesmo que haja diferenças entre a análise do discurso em Foucault e Pêcheux, não é possível tratar essas teorias como antagônicas, uma vez que são apenas descontínuas. Estar em descontinuidade não quer dizer rompimento, mas sim compreender que diálogos são possíveis entre essas teorias à medida em que esses diálogos emergem por meio daquilo que lhes são próprio e se encaminham como espaços para possíveis transformações (MAGALHÃES; KOGAWA, 2019). Mesmo reconhecendo os diálogos possíveis entre Foucault e Pêcheux, o aporte teórico-metodológico da AD preponderante nesta tese é embasado no pensamento de Foucault.

Para não incorrer o risco de afirmarem que não se realizou uma AD, por conta de um *corpus* produzido por meio de entrevistas em profundidade (considerando a existência de um sujeito intencional como origem da enunciação), deixa-se em evidência que a AD é vista, aqui, de uma forma pragmática. Assim, a AD não é uma teoria do discurso que só pode ser concebida como uma pragmática aplicada somente aos textos, uma vez que ela se constrói sobre diversas concepções de linguagem, de sujeito e, acima de tudo, de sentido (POSSENTI, 1996). Tomando como base os textos de Foucault, é possível verificar que seu *corpus* de análise era

composto por diferentes fontes, tais como tratados farmacológicos, pintura, laudos médicos, literatura, entre outros” (MAGALHÃES; KOGAWA, 2019), deixando nítido que há uma variedade de fontes que podem ser consideradas como *corpus* pela ótica discursiva, incluindo assim as entrevistas.

[...] para a pragmática, a relação do falante com a língua é postulada de forma não só a permitir, mas a exigir que o falante individual (falante ou ouvinte) seja concebido com detentor de um certo conhecimento em relação à língua e às circunstâncias de utilização da língua, sendo, por isso mesmo, capaz de realizar, na posição de ouvinte/leitor. (POSSENTI, 1996, p. 76).

Logo, o falante deve ser visto como quem sabe o que está acontecendo quando está participando de um ato discursivo e, ao participar dele, possui intenções e busca as tornar conhecidas (POSSENTI, 1996). Torna-se relevante observar que, com frequência, no que se refere à pragmática, mostra o caráter interativo da linguagem bem como o conjunto de situações de enunciações, aspectos estes que dialogam com as opções da AD (MAINGUENEAU, 1997). Assim, uma análise do discurso baseada nos pensamentos de Foucault requer uma apreensão da linguagem em uso como um ato, o que se assemelha a uma abordagem pragmática (PEREIRA, 1999).

A AD não tem o mesmo problema, na medida em que ela trabalha sobre textos que são realidades sempre plurisemióticas, seja no texto oral, em que é preciso, em particular, prender por completo a dimensão gestual, ou no escrito, cuja materialidade tem sempre algo a ver com uma imagem (MAINGUENEAU, 2006). Nesse contexto, a linguagem não se assemelha de forma imediata às coisas ao qual nomeia, e nem está separada do mundo, pois continua, de certa forma, a ser um local de revelações, passando a ser um espaço de produção de verdades e que ao mesmo tempo se enuncia e se manifesta (FOUCAULT, 1999). Ao optar por Foucault, é importante partir da premissa de que o filósofo “não está preocupado – ou está em um grau diferente – com questões linguísticas propriamente ditas” (MAGALHÃES; KOGAWA, 2019, p.180). Nunca teve como objetivo elaborar um sistema metodológico e operacional de análise do discurso (HENRY, 1993). Isto é, questões morfológicas, semânticas, lexicais e regularidades sintáticas não são alvo de análise para Foucault (MAGALHÃES; KOGAWA, 2019).

Foucault (1999) entende que a linguagem não deve ser tratada como um sistema arbitrário, pois ela está no mundo e faz parte dele. Assim como as coisas manifestam e escondem seu enigma como uma linguagem simultaneamente, as palavras servem aos homens como coisas a serem decifradas. A linguagem é uma tarefa que se dá por restituir um discurso que só pode ser enunciado ao se acercar dele, buscando dizer a seu propósito coisas

semelhantes, fazendo assim com que nasça, de forma infinita, diversas formas de interpretação (FOUCAULT, 1999).

O filósofo mostra uma nova forma de se trabalhar o discurso, permitindo concebê-lo como prática que forma objetos dos quais fala de forma sistemática. Assim, os discursos são compostos por signos; porém, não se deve reduzir a utilização de signos somente para designar as coisas, uma vez que devem ser vistos como elementos irredutíveis ao ato de fala e à língua (FOUCAULT, 2008). Logo, o conceito de discurso mobilizado nesta tese compreende um “conjunto de enunciados que se apoia em um mesmo sistema de formação” (FOUCAULT, 2008, p.135).

Imbricada ao conceito de discurso está a noção de efeito de sentido. O sentido que uma palavra assume não existe “em si mesmo”, ou seja, junto ao significante, uma vez que o sentido é determinado por posições ideológicas que estão imersas em um processo-histórico no qual expressões, palavras e proposições são (re)produzidas (PÊCHEUX, 1995). Pêcheux (1995) entende que a matriz do sentido é a ideologia, argumentando que expressões, palavras e proposições ganham diversos sentidos segundo a ideologia daqueles que as empregam, possuem seu sentido em referência a essas posições ideológicas.

Em outras palavras, o efeito de sentido são os diferentes sentidos possíveis que um mesmo enunciado pode assumir, isso de acordo com a formação discursiva (FD) na qual é (re)produzido (FERREIRA et al., 2001). Esses sentidos são orientados por efeitos ideológicos que provocam no ato de interpretar a ilusão de que o enunciado quer dizer o que realmente diz (em seu sentido literal), como aponta Ferreira (2001). Foucault (2014, p. 24) afirma ainda: “o comentário conjura o acaso do discurso fazendo-lhe sua parte: permite-lhe dizer algo além do texto mesmo, mas com a condição de que o texto mesmo seja dito e de certo modo realizado (...). O novo não está no que é dito, mas no acontecimento de sua volta”.

Dessa forma, todo enunciado pode estar suscetível a se tornar outro, diferente de si mesmo, deslocando-se discursivamente de sentido e derivando para um outro (PÊCHEUX, 1997). Todo enunciado, bem como toda sequência de enunciados (SE), é linguisticamente compreendida como uma série de pontos de deriva, possibilitando assim a interpretação (PÊCHEUX, 1997). O discurso “pode ter um significado sem se referir necessariamente a uma frase ou a um conjunto lógico-gramatical. Enfim, não há necessariamente uma equivalência entre a frase e o enunciado” (p. 33). Ao analisar discursos, é importante compreender que ele está enraizado ao que se pode pensar em uma determinada época e o ato de interpretar e

descrever, pela ótica foucaultiana, é um ato de pôr em perspectiva as condições de verdade (MAGALHÃES; KOGAWA, 2019). Foucault (2008) afirma ainda que:

[...] o referencial do enunciado forma o lugar, a condição, o campo de emergência, a instância de diferenciação dos indivíduos ou dos objetos, dos estados de coisas e das relações que são postas em jogo pelo próprio enunciado; define as possibilidades de aparecimento e de delimitação do que dá à frase seu sentido, à proposição seu valor de verdade. (FOUCAULT, 2008, p. 104).

Os conceitos sensibilizados para realizar a análise do *corpus* produzido são: enunciado, formação discursiva, interdiscursividade, memória discursiva e interdiscurso. No que se refere ao enunciado, Foucault (2008, p. 108) o apresenta como “[...] uma função de existência que pertence, em particular, aos signos, e a partir dos quais pode-se decidir em seguida, pela análise ou pela intuição, se fazem sentido ou não, segundo que regras se sucedem ou se justapõem, de que são signo, e que espécie de ato se encontra”. Os enunciados são proposições ou frases consideradas desde o ponto de vista de suas condições de produção e não apenas uma frase ou uma proposição (CASTRO, 2016). Nunca se repetem da mesma forma, uma vez que a função enunciativa altera de acordo com as condições de produção. Então, é por meio dos enunciados que se torna possível identificar os diferentes posicionamentos assumidos pelos sujeitos no discurso (FERREIRA et al., 2001). Assim, é importante compreender que “um enunciado não atravessa os séculos e é usado conforme a época, ele é inventado em cada época” (JOANILHO; JOANILHO, p. 31).

[...] trata-se de compreender o enunciado na estreiteza e singularidade de sua situação; de determinar as condições de sua existência, de fixar seus limites da forma mais justa, de estabelecer suas correlações com outros enunciados a que pode estar ligado, de mostrar que outras formas de enunciação excluem (FOUCAULT, 2008, p. 31).

O enunciado define todas as possibilidades de surgimento e de delimitação no que tange à aplicação de sentido à frase, bem como à proposição de sua condição de verdade (FOUCAULT, 2008). O enunciado está ligado a uma série de outros enunciados, aos quais se referem e os precedem, bem como aqueles que os sucedem. Logo, a função enunciativa “não pode se exercer sem a existência de um domínio associado”. (FOUCAULT, 2008, p. 109). Por fim, “não há enunciado em geral, enunciado livre, neutro e independente; mas sempre um enunciado fazendo parte de uma série ou de um conjunto, desempenhando um papel no meio dos outros, neles se apoiando e deles se distinguindo” (FOUCAULT, 2008, p. 113-114), sendo

“sempre um acontecimento que nem a língua nem o sentido podem esgotar inteiramente” (FOUCAULT, 2008, p. 32).

Já a formação discursiva (FD), trata-se de “um conjunto de regras anônimas, históricas, sempre determinadas no tempo e o espaço, que definiram em uma época dada, e para uma área social, econômica, geográfica ou linguística dada, as condições de exercício da função enunciativa” (FOUCAULT, 2008, p. 153-154). A FD deve ser compreendida como uma matriz de sentidos que tem por função regular o que o sujeito pode e deve falar, bem como seu contrário, o que pode e o que não deve dizer (FERREIRA et al., 2001). Uma FD deve ser vista não como um único discurso, mas sim como a possibilidade de um único discurso abrigar dois ou mais discursos (COURTINE, 2016). Assim, uma FD é constituída a partir do interdiscurso e entre formações discursivas distintas (FERREIRA et al., 2001). Essa definição de FD propõe que sempre que puder definir uma quantidade de enunciados, uma regularidade, conceitos e escolhas temáticas que descrevem sistemas de dispersão que objetivam compreender como o discurso se organiza em uma dada ordem, se está diante de uma formação discursiva (FOUCAULT, 2008; FERREIRA et al., 2001).

Como observado, a interdiscursividade está imbricada ao conceito de FD. Um conjunto de formações discursivas bem determinado possui algumas relações descritíveis, formando assim o que se denomina de conjunto interdiscursivo (FOUCAULT, 2008). Esse conjunto, quando visto em conjunto com outros tipos de discursos, evidenciam relações internas e externas que culminam e caracterizam a história natural e são essas relações que permitem o reconhecimento de uma configuração interdiscursiva (FOUCAULT, 2008). Em outros termos, a interdiscursividade é a relação que um discurso possui com outros discursos que se manifestam em um dado discurso, interferindo assim em seu sentido (FERREIRA et al., 2001).

Para Foucault, o que permite a delimitação de uma formação discursiva, bem como suas relações conceituais, deve-se ao modo como o conjunto de enunciados se relacionam a um determinado campo conceitual, “a maneira pela qual o campo de memória está ligado às formas de hierarquia e de subordinação que regem os enunciados de um texto” (FOUCAULT, 2008, p. 66). A memória discursiva faz e é parte de um processo histórico que culminou de disputas de interpretações para acontecimentos presentes ou que já ocorreram (FERREIRA et al., 2001) e que existe de formar inerente a linguagem em que os processos discursivos são responsáveis por fazer eclodir o que, em uma memória comum a todos, é característico a um determinado processo histórico (FERREIRA et al., 2001).

Courtine (1999) acrescenta que a formação do pré-construído produz efeitos de memória que nem sempre são capazes de representar o sentido do enunciado, mas sim o esquecimento, pois é o “apagamento da memória histórica que deixa, como uma estreita lacuna, a marca de seu desaparecimento” (COURTINE, 1999, p. 15). Para Indursky (2011), a memória discursiva “diz respeito à existência histórica do enunciado no seio de práticas discursivas reguladas pelos aparelhos ideológicos” (INDURSKY, 2011, p. 86). A memória discursiva só é possível por meio da existência de um discurso pré-construído, por um já-dito assertado em outro lugar (FERREIRA et al., 2001). Observa-se, também, que interdiscurso se inscreve na constituição do discurso à medida em que possibilita a resignificação do sujeito sobre um já-dito, determinando deslocamentos feitos pelos sujeitos nas fronteiras de uma FD (FERREIRA et al., 2001).

7. APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DO *CORPUS* DA PESQUISA

Neste capítulo, são apresentados os enunciados discutidos e analisados. Para melhor organização, dividiu-se a discussão e a análise em temas. No entanto, é importante deixar em evidência que a interdiscursividade faz com que formações discursivas dialoguem com outras, que já podem ter sido vistas em alguma divisão temática. A escolha dos temas parte das categorias de análise expostas no percurso metodológico presente nesta tese.

7.1. Categorias *a priori*

Nesta subseção, serão demonstrados, discutidos e analisados as *quotations* categorizadas de acordo com as categorias *a priori* propostas na presente tese, sendo elas: emoções, sentimentos, gênero, atuação profunda, atuação superficial e regras de sentimento.

7.1.1 Categorias: *emoções e sentimentos*

Dessa categoria, emergiram quatro temas de análise, sendo eles: (i) emoções: entre o biológico e o social; (ii) a centralidade das emoções na vida dos sujeitos; (iii) as emoções como fraqueza; (iv) as emoções no trabalho. Ressalta-se que as categorias emoções e sentimentos foram aglutinados, pois nem mesmo por meio da pesquisa de campo foi possível criar uma diferenciação, fato já exposto pela literatura.

7.1.1.1 Tema: Emoções - entre o biológico e o social

Inicialmente, perguntou-se às pessoas entrevistadas o que era emoção. Algumas possuíam muita dificuldade em responder, enquanto alguns escolheram responder a pergunta feita. Bruno, por exemplo, produziu o seguinte enunciado: “*Então, é uma emoção, dizer que eu aprendi a emoção depois de adulto, as emoções são diferentes, mas emoção é algo que você sente e você não explica o porquê, mas está ali, está presente o sentimento*”. O conceito de emoção, produzido por Bruno, é atravessado pelo discurso do aprendizado, pelo discurso da biologia e pelo discurso do sentimento. Ou seja, esse enunciado evidencia que as emoções podem ser aprendidas, possibilitando assim entender que essas também são manifestações sociais, ao passo que também precisam ser sentidas, remetendo as experiências vivenciadas no corpo. Emoção e sentimento aparecem possuindo o mesmo sentido, tornando-se difícil separar ambos os conceitos. Esses enunciados ilustram o conceito de emoção pela perspectiva interacionista

exposto Hochschild (1990), em que as emoções são combinações entre manifestações biológicas do corpo e culturais. Outro enunciado, produzido também por Bruno, ressalta os aspectos sociais das emoções:

Mas as emoções são diferentes porque você vai tendo interesses diferentes. As paixões são diferentes, você não se apaixona com 4 anos, com 5 anos, tem vivências que você não tem na sua infância e tem na sua vida adulta, mas não quer dizer que haja uma ruptura, elas só vão mudando de acordo com a sua vivência, a sua fase da vida. (BRUNO).

Nesse enunciado, é possível compreender que as emoções, na vida dos sujeitos, são aprendidas de acordo com o estágio da vida; emoções novas são aprendidas de acordo com cada acontecimento na vida dos indivíduos. Outra possibilidade de se entender as emoções é que, por exemplo, uma única emoção pode ser vivenciada de forma diferente dependendo em qual fase da vida a pessoa está. Como se pode perceber no enunciado produzido por Bruno, o discurso da emoção cria uma interdiscursividade com o discurso da paixão e da infância, em que a paixão, por exemplo, não é sentida por crianças. Logo, a paixão, recorrendo à memória discursiva, é sempre tida como uma emoção pertencente aos adultos. Esse enunciado possibilita interpretar a emoção como um aprendizado. Quando questionado se aprendeu o que era emoção, o entrevistado Roberto alegou que não se aprende o que é emoção e produziu o seguinte enunciado:

Bom, se aprende eu não lembro. Porque nunca ninguém me ensinou a rir, nunca ninguém me ensinou a chorar, as coisas simplesmente aconteciam, acontecem. Por exemplo, emoção de uma forma geral, medo, você tem isso desde criança, desde que se conhece como gente você já tem emoção, uma das primeiras emoções que é medo, confiança, o carinho, o amor, você não sabe o que é amor, mas já tem um amor muito grande pela sua mãe, pelo seu pai, pelos seus familiares, pelas pessoas que ficam em volta, mas quando você é criança, você não sabe especificamente o que é o amor, mas desde novinho você tem, ninguém ensinou. (ROBERTO).

No enunciado exposto, é possível verificar, mesmo que Roberto alegue não ter aprendido o que era emoção, levando a entender que ela é puramente biológica, que as emoções também possuem questões sociais. O ato de sentir medo em relação a algo é biológico; porém, por meio da memória discursiva, entende-se que só é possível sentir medo de algo que se aprendeu, de um já-dito. Assim, esse medo é uma manifestação oriunda de uma interpretação de uma situação de origem social, o que, segundo Gordon (1999), envolvem elementos sociais e cognitivos. O enunciado anterior atribui à emoção, assim como no enunciado do Bruno, um caráter de aprendizado e que só passa a ser compreendida como tal por meio de um rótulo

social. Nesse sentido, tanto Thoits (1989) quanto Hochschild (1990; 2005; 2012) afirmam que a emoção consiste na consciência da cooperação do corpo a uma ideia ou atitude com um rótulo posto nessa consciência por meio de um entendimento oriundo da sociedade.

No seguinte enunciado – *“Eu diria que são os momentos felizes que eu vivo hoje com a minha família, o tempo todo, devido a essa pandemia”* (Geovana) –, percebe-se que as emoções são definidas também a partir das experiências afetivas e emocionais e que podem mudar de acordo com o contexto social em que estão envolvidas. Quando Geovana diz que são os momentos felizes que ela vive na atualidade, percebe-se que no passado emoção poderia ser definida de outra forma e poderia criar uma interdiscursividade com outro fenômeno; porém, para ela, emoção é sinônimo de felicidade e relações de proximidade com a família. O enunciado possibilita verificar que esse entendimento do que é emoção foi afetado pelas condições sociais que a entrevistada estava vivendo (pandemia de Covid-19), evidenciando que as emoções são moldadas e influenciadas pelas condições sociais. Shott (1979) observa que as emoções são passíveis de serem moldadas de acordo com as questões situacionais e simbólicas. No enunciado produzido por Geovana, a interdiscursividade com o discurso da família evidencia que as emoções não existem por si só, apenas como uma manifestação biológica ou social, mas também possui um aspecto subjetivo e um propósito para sua existência. Como aponta Reeve (2006), as emoções não são fenômenos isolados, pois para existirem precisam da presença de elementos sociais, biológicos e um propósito para que se constituam. No enunciado anterior, é possível compreender que há um não dito, que se trata das emoções negativas. É possível entender também que esse tipo de emoção não é uma emoção para a enunciativa, porém o enunciado exemplifica o que Andries (2009) conceitua como emoções positivas ou o que Watson e Clark (1988) denominam de afetividade positiva. Já o enunciado produzido por Carlos enfatiza as sensações experienciadas pelo corpo:

É até difícil colocar em palavras e racionalizar, porque eu acho que a emoção não é racional. Tanto é que às vezes você se apaixona por uma pessoa que todo mundo diz pra você: "caramba, que burrada que você tá fazendo", mas você tem uma ligação com aquela pessoa, que pra mim é uma coisa sensorial, energética, é sentimento mesmo, é pele, é respirar, é instinto, eu acho que seria instinto mesmo. (CARLOS).

No enunciado produzido por Carlos, o discurso das emoções é interligado ao discurso biológico, uma vez que ele se refere às questões e reações do corpo para descrever o que seria emoção. Desse modo, tanto Hochschild (1990) quanto Reeve (2006) observam que os elementos biológicos que compõem a emoção são aqueles que emergem de reações biológicas como uma resposta capaz de mobilizar energia e possuem como objetivo preparar o corpo para

se adaptar à situação que a provocou e, então, despertar e determinar o modo de sentir. Embora o enunciado possua ênfase nas manifestações corporais, é importante evidenciar que a formação discursiva anterior é atravessada pelo discurso da racionalidade. Nessa mesma linha de pensamento, um dos sujeitos produziu o seguinte enunciado sobre o que seria uma pessoa emocional: *“Eu acho que seria uma pessoa que age mais pelas emoções e não por pensar, pelo que você sente”* (Seraphine). Esse enunciado contrapõe a emoção à ideia de pensar e, ao recorrer à memória discursiva, o ato de pensar assume um efeito de sentido que possibilita o interpretar como racionalidade. Nas referidas FDs, o discurso da racionalidade se opõe ao discurso da emoção, ou seja, para ser racional não se deve mobilizar nenhuma emoção. Posto isso, a próxima temática busca analisar como as emoções são centrais na vida dos sujeitos. Outra forma de pensar o enunciado produzido por Seraphine encontra-se no fato do “pensar” não ser isolado das emoções, mas sim separado do que Damásio (2012) chama de não racionalidade.

Por fim, observa-se que há uma regularidade na interdiscursividade existente entre o discurso da emoção e o discurso do sentimento. Essa interdiscursividade aponta que até mesmo os sujeitos entrevistados não distinguem emoção de sentimento. Isso pode estar enraizado em vários fatores, entre eles: por considerarem que são sinônimos; por não conhecerem os conceitos teóricos de ambos; ou então considerarem o sentimento como uma espécie de emoção. A última ideia remete ao pensamento de Hochschild (1990; 2012) e Thoits (1989), ao considerarem o sentimento uma forma mais “branda” da emoção. Porém, para Thoits (1989), embora os termos não sejam sinônimos, eles se confundem, pois não há um consenso teórico que defina ambos, o que fica perceptível nos enunciados produzidos pelos entrevistados.

7.1.1.2 Tema: A centralidade das emoções na vida dos sujeitos

O objetivo desta temática de análise consiste em expor como as emoções são centrais na vida dos indivíduos. Inicialmente, os entrevistados foram questionados sobre qual era a importância das emoções em suas vidas. Um dos enunciados produzidos pelo sujeito de pesquisa Lucas diz que: *“As emoções? Que que elas representam para mim? É... Acho que elas representam tudo. Acho que a emoção, ela tem que...como que eu posso dizer? Acho que elas têm que ser vividas e demonstradas”*. Outra entrevistada produziu um enunciado parecido: *“Eu acho que de certa forma elas modelam o que eu sou, também, porque eu sou uma pessoa um pouco estressada, comunicativa, impaciente, mas por isso que eu acredito que as emoções modelam um pouco o meu modo de ser e a pessoa que eu sou também”* (Seraphine). Os dois enunciados apresentam uma regularidade, evidenciando as emoções como um elemento

propiciador da construção da identidade e central na vida dos sujeitos. A centralidade das emoções já foi constatada por Damásio (2012). Para o autor, as emoções são capazes de estabelecer um equilíbrio entre a racionalidade e a não racionalidade na vida dos indivíduos. Porém, em um dos enunciados, as emoções aparecem como um fenômeno capaz de formar um sujeito não só em termos identitários, mas também comportamentais. Nesse enunciado, um dos efeitos de sentido possíveis está em entender as emoções como um guia em que elas não são apenas referência, mas também um elemento regulatório, capaz de moldar os sujeitos. Outra interpretação possível está no fato de as emoções serem capazes de reproduzir socialmente alguns sujeitos, uma vez que elas limitam e dão forma à identidade. Outro enunciado mostra que as emoções, além de serem elementos que possibilitam a construção da identidade, são também norteadoras de visão de mundo.

Representam muito do que o Tony é né, por exemplo, o Tony não é sempre felicidade, representa que o Tony tem suas limitações, que o Tony tem suas dores, seus leves traumas e ajuda muito a me entender, a entender quem eu sou. Hoje eu já acho que as emoções refletem muito do que eu sou e ajudam muito a entender minha concepção, a minha visão sabe, entender melhor o que é o mundo (TONY).

Na formação discursiva, a emoção causa um efeito de sentido de performatividade, pois se apresenta como algo mutável e que participa na construção do eu por meio de atos, discursos, atuações e gestos. Retomando Butler (2016), a performatividade consiste em todos os efeitos produzidos na superfície do corpo e que são capazes de revelar o princípio organizador da identidade. Todos os enunciados evidenciam as emoções como um elemento constituidor do “eu” (*self*), assim como evidenciam que as experiências vividas pelos sujeitos assumem valor de acordo com as emoções mobilizadas, além do modo como eles as simbolizam. Logo, as emoções também são responsáveis por formações subjetivas. Nesse contexto, Bruno-Faria (2005) e Koury (2006) afirmam que as emoções podem indicar caminhos valiosos para se compreender o significado das relações sociais, bem como a formação da subjetividade.

7.1.1.3 Tema: As emoções como fraqueza

As entrevistas realizadas demonstraram certa regularidade de enunciados que evidenciam algumas emoções como algo que deve ser evitado, principalmente por fazer com que os sujeitos pareçam fracos.

Eu não tenho muito essas coisas de emoção, até por conta de eu ter saído de casa muito cedo e morar muito sozinha, então eu tive que aprender a me virar com tudo, então as minhas emoções eu tinha que guardar pra mim, eu não tenho muito essa coisa, eu sou muito desapegada (GEOVANA).

Um dos efeitos de sentido possibilitados pelo enunciado anterior está no fato de a emoção sempre existir em função de um outro; guardar as emoções, não as expor, decorre da ausência de outro. Tal fato dialoga com o pensamento de Bericat (2012), ao afirmar que as emoções que sentimos em uma situação social sempre depende dos tipos de relações sociais que temos com o outro. O seguinte enunciado exemplifica a emoção, expressa por meio do choro, como um elemento que faz os sujeitos serem vistos como fracos: “*Chorar pra quê? Vão falar que eu tô chorando, desnecessário. Hoje, não, hoje já choro na minha, mas escondido, pra ninguém ver*” (LUIZ). O choro pode ser interpretado pela sociedade como uma emoção desnecessária, sendo essa experiência permitida apenas na esfera privada. O próprio sujeito produtor do discurso não vê a necessidade de chorar, uma vez que ele se pergunta por qual motivo choraria. É possível entender ainda que as emoções expressas pelo choro, além de demonstrar fraqueza, expressam também despreparo profissional. Esse enunciado possibilita entender que o choro pode causar vergonha quando exposto ao outro, ou então julgamentos por parte da sociedade, o que justificaria sua demonstração no ambiente privado. Outro efeito de sentido possibilitado no enunciado anterior está na emoção ser um elemento simbólico de sociabilidade. Nesse contexto, Bericat (2012) aponta que também existe uma natureza emocional da realidade social que se articula tanto na esfera pública quanto na esfera privada e que é capaz de promover a sociabilidade dos sujeitos. O enunciado permite interpretar também que algumas emoções que se expressam por meio do choro são negadas pelos sujeitos, ilustrando assim o pensamento de Hochschild (2004), ao afirmar que algumas emoções são valorizadas pelos sujeitos, enquanto outras são mantidas à margem (como é o caso da tristeza que leva ao choro). Outro enunciado que possibilita compreender as emoções expressas pelo choro, como um elemento constituinte da vida privada, foi produzido por Luiz:

O chorar é você botar o seu sentimento pra fora, largar o que fica preso, porque você pode não demonstrar muito sentimento, mas na hora que você chora, quando coloca pra fora o choro, é o momento seu de falar assim: "é realmente eu tenho sentimentos, se eu choro eu consigo demonstrar esse sentimento". Eu acho que o chorar é o ápice de todo o sentimento. (LUIZ).

No enunciado produzido por Luiz, as emoções expressas no ato de chorar assumem um sentido de genuínas e constituem uma válvula de escape das emoções que não foram demonstradas e que, de certo modo, informam estados da subjetividade do sujeito. É por meio

dessa reação corporal que o indivíduo consegue compreender seus outros sentimentos, bem como a sua opinião sobre o que é emoção. O choro se mostra como uma cisão entre o acúmulo de sentimentos não demonstrados e a possibilidade de expressar as emoções. De acordo com Gondim e Siqueira (2014), as emoções são capazes de informar estados da subjetividade por meio da comunicação verbal e não verbal, bem como orienta as atitudes dos indivíduos não só em relação aos outros, mas também a eles próprios e ao ambiente ao qual estão inseridos.

Após ter compreendido que as emoções possuem tanto elementos biológicos como sociais e que elas são centrais na vida dos sujeitos, sendo também um elemento que possibilita a constituição da identidade, percebeu-se ainda que as emoções expressas por meio do choro são tidas como uma fraqueza. Notou-se que o próprio discurso da emoção possui interdiscursividade com outros conceitos e, pensando nisso, a próxima seção busca trazer enunciados da categoria gênero e sua relação com as emoções.

7.1.1.4 Tema: As emoções no trabalho

Como já exposto, o discurso das emoções traz diversas interdiscursividades, dentre elas o discurso do trabalho. Nesta seção temática, busca-se evidenciar como algumas emoções são vistas no ambiente de trabalho. Um dos enunciados evidencia que as emoções expressas pelo corpo por meio do choro são tidas como uma fraqueza, o que fica explícito no relato de Roberto, que, ao ser questionado se já teve algum sentimento ruim no trabalho por conta de relações com clientes, afirmou que sim e sentiu vontade de chorar, porém não o fez na frente do cliente: *“Nunca na frente do cliente, né, para não demonstrar muita fraqueza”* (ROBERTO). No enunciado anterior, as emoções que culminam ou são demonstradas por meio do choro funcionam como um tabu no ambiente do trabalho; nota-se que é admissível chorar no ambiente de trabalho, porém os clientes não podem ver. É possível compreender por meio do enunciado exposto que essas emoções “negativas” são proibidas de serem expostas durante a prática profissional. Outro sentido que pode ser extraído evidencia que essas emoções podem significar ou demonstrar um comportamento indesejável e reprovável por parte dos clientes.

Em outro enunciado, o choro, mais uma vez, aparece como algo a ser evitado. Ao ser questionada sobre o porquê de não chorar no ambiente de trabalho, mesmo quando era maltratada pelos clientes, Fernanda relatou que *“Eu sei lá, para não sentir pena, sei lá, para eu não me passar de vítima, entendeu?”*. Nesse enunciado, é possível compreender que o choro é a exteriorização das emoções que são dignas de pena, sendo essas emoções vinculadas à ideia de sofrimento. Assim, torna-se possível entender que o choro não se apresenta, por exemplo,

como uma manifestação de alegria, raiva ou tristeza, mas sim como uma expressão emocional que coloca o sujeito sempre em condição de sofrimento, principalmente no ambiente de trabalho. Outra interpretação possível advinda do enunciado anterior mostra que o próprio sujeito não se permite chorar, ele mesmo lhe retira esse direito por conta do trabalho, pois caso chore para expressar alguma emoção ele é visto como alguém fraco que foi ferido, que possui autoestima baixa e que não tem nenhum potencial.

As análises oriundas do enunciado dialogam com o pensamento de Hochschild (2012). Para a autora, as emoções expostas pelos trabalhadores que lidam com público são moduladas com o intuito de priorizar a experiência do cliente. Outro enunciado que dialoga com o posicionamento de Hochschild (2012) foi o produzido por Seraphine, ao ser questionada se já teve a atenção chamada por conta do seu comportamento emocional no trabalho e ela relata um episódio vivenciado com sua chefe *“É, ela já chegou pra mim e disse que era pra prestar atenção mais um pouco no atendimento ao cliente, que era para falar um pouco mais baixo, um pouco mais calma”*. Por meio do exposto, é possível observar que algumas emoções não devem ser demonstradas no ambiente de trabalho, contudo, em outras formações discursivas, foi possível compreender que as organizações valorizam determinadas expressões emocionais ou então vinculam a emoção como algo essencial à prática profissional, como se pode perceber:

Eu acho que a emoção ela parte a partir do momento que a gente tá se expondo ali, nem se expondo, a gente tá expondo pra resolver o problema, pra poder contribuir para uma melhora dessa empresa, e acho que a emoção entra aí, porque empreendedorismo é emoção, acho que definir empreendedorismo é emoção, é arriscar. (LUCAS).

Na formação discursiva, o discurso da emoção é atravessado pelo discurso do empreendedorismo no trabalho, ou seja, as emoções acabam funcionando como elementos capazes de resolver problemas ou de solucionar situações complicadas no ambiente de trabalho, tudo em prol da organização. Nessas situações, as emoções passam a ser bem vistas. Outro ponto interessante é que a emoção funciona como um meio de resolver problemas somente no momento em que é possível perceber sua existência, somente quando é possível perceber sua expressão no sujeito que a sente. Essa exposição, em nome da empresa, acaba sendo uma exposição da própria intimidade do trabalhador, uma vez que expor as emoções é, em última análise, um ato de se expor. Um efeito de sentido dessa formação discursiva emerge quando um dos sujeitos entrevistados relatou que demonstrar as emoções consiste em um ato de se expor. Isso coloca o que há de mais íntimo do ser-humano em risco: sua subjetividade. Por meio dessa subjetividade, e sua relação com as emoções, é possível compreender, segundo Koury

(2006), os mais diversos significados das relações humanas nos mais diferentes contextos, além da formação da subjetividade e sua ligação com a compreensão social dos sujeitos.

Em outro enunciado, é exposto que algumas organizações preferem trabalhadores considerados mais “racionais” em detrimento daqueles considerados emocionais. Segundo a entrevistada Fernanda, as empresas preferem contratar pessoas racionais uma vez que: *“Ah, eu acho que, sei lá, às vezes, talvez, demonstrando muita emoção não seja bom”*. No referido enunciado, fica evidente que, mesmo as empresas preferindo pessoas racionais, os funcionários podem demonstrar alguma emoção, desde que de forma dosada. Outra questão importante está ancorada no fato de que os funcionários não podem ser extremamente emocionais e é aceita a demonstração de apenas algumas emoções. Seriam as emoções aceitas aquelas que são mobilizadas em prol do negócio? Inicialmente, por meio da análise, o enunciado exposto exemplifica o pensamento de Bonome (2008). Para o autor, algumas organizações ainda possuem uma cultura orientada pela burocracia, valorizando a racionalidade não só dos processos, mas também do comportamento humano. Como já evidenciado, pode-se notar que demonstrar emoções no ambiente de trabalho é possível, mesmo quando se desejam pessoas racionais. Para Elfenbein (2007), mesmo que diversas organizações enalteçam a racionalidade, isso não implica em desvincular as emoções do ambiente de trabalho, uma vez que até mesmo para ser racional é preciso gerenciar as emoções a fim de não parecer que não se tem nenhuma.

Todavia, em outras formações discursivas, fica evidente a valorização das emoções no mundo do trabalho. Inicialmente, os sujeitos de pesquisa foram questionados se havia alguma emoção valorizada pelas organizações em que atuavam. No enunciado produzido por Geovana, identifica-se que nenhuma é valorizada: *“Não, acredito que não. Talvez o carinho pelo paciente, aquele profissional que tem um carinho maior, mas acredito que não”*.

Porque assim, são dois lugares de trabalho totalmente diferentes, então, um aqui, os professores são muito "senta aqui no colinho da mamãe", me enoja. "Ai, tia Simone" [...] Porque vê que ela é a mãe, é carinhosa com todos os alunos, é assim... valoriza porque ela é o ó. [...] A capacidade de perceber no outro o carinho... na maioria das vezes ela sempre é chamada para ser a paraninfa e a patrona das turmas, né, é a mãe do colégio. Ela sempre fala bem dela. Mas me elogiam também. (LUIZ).

A princípio, é notório que as emoções valorizadas em ambas as organizações (hospital e instituição de ensino privada, respectivamente) é o carinho. Na formação discursiva anterior, o discurso da docência é atravessado pelo discurso da maternidade, posto que, assim como na maternidade, ser docente requer paciência para lidar com os alunos. Essa interdiscursividade possibilita entender que é necessário criar laços afetivos com o aluno, sendo esses laços

valorizados pela gestão. Na referida FD, fica evidente que a trabalhadora, ao mobilizar as emoções tidas como maternas, será recompensada tanto por seu chefe, com um elogio, quanto pelos que recebem o afeto, homenageando-a simbolicamente, moldando suas relações dentro das organizações. Tanto o enunciado anterior quanto a FD dialogam com o pensamento de Andrieş (2009) e Küpers e Weibler (2008). Para Andrieş (2009), o trabalho passou a exigir mais dos funcionários, pois passou a requerer novas demandas na contemporaneidade, o que culmina em diversas influências afetivas na vida profissional dos indivíduos, moldando suas relações na estrutura organizacional. Já Küpers e Weibler (2008) observam que as emoções são recursos extremamente valiosos para as organizações, pois por meio delas é possível gerar valor agregado em um mercado cada vez mais competitivo. Mediante esse contexto, é perceptível que as emoções possuem certa centralidade também nas organizações.

7.1.2 Categoria: Gênero

Nesta categoria, buscou-se evidenciar como as emoções fazem parte da construção do gênero, ou seja, como as emoções também são meios utilizados para se performar o gênero tanto na sociedade quanto nas organizações. Esta categoria possibilitou os seguintes temas de análise: (i) Performance e performatividade de gênero; (ii) Performando o gênero por meio das emoções.

7.1.2.1 Tema: Performance, performatividade de gênero e atos performativos

Por meio dos enunciados produzidos pelos sujeitos entrevistados, pôde-se observar que a performance de gênero ocorre logo na infância:

Antigamente quando a gente era menina não podia cortar o cabelinho curto porque era menina. Aí o pessoal chamava a gente de Joãozinho. Você lembra disso? Muita coisa que envolveu, meu pai não deixava eu fazer quase nada porque eu era menina, meu pai era muito machista, não podia fazer nada, tudo era coisa de menino, era tudo assim. Tinha que ser vestido, tinha que sentar e ficar com a perna fechada, essas coisas que existe até hoje. Não podia passar em tal lugar, porque eu ia passar lá e um homem ia agarrar a gente, e existe ainda até hoje, só que acontece de maneira diferente hoje em dia. (AMANDA).

No enunciado, é possível compreender que a performance de gênero segue padrões já estabelecidos pela sociedade e, caso uma figura feminina se aproprie ou tenha comportamentos tidos como masculinos, acaba pondo em dúvida a sua própria sexualidade. A afirmação de que

cortar o cabelo curto tinha como consequência o sujeito feminino ser chamado de “Joãozinho” pode ser considerado como uma afirmação de que a pessoa era lésbica, pois ao recorrermos à memória discursiva chamar uma mulher de “Joãozinho” significava (significa) dizer que essa pessoa é lésbica, logo o próprio discurso do gênero não é isolado do discurso da sexualidade. O primeiro ponto que pode ser observado nesse contexto é que o gênero não é biológico, mas sim histórico e cultural, fato já observado por Scott (1990) e Butler (2016), ao afirmarem que o gênero se opõe ao determinismo biológico. Outro efeito de sentido possibilitado pelo enunciado anterior está no fato de que o corte de cabelo, por exemplo, passa a marcar o gênero e se torna um fator de diferença não só biológica, mas também sexual; assim, o ato de nomear como “Joãozinho” é um artefato linguístico que se busca para atribuir significado a um corpo. Nesse contexto, Butler (2016) afirma que o gênero é, também, uma dimensão analítica que “marca” e que possibilita criar as diferenças biológicas entre os corpos, sendo então um significado atribuído aos corpos dentro de um contexto social, cultural e linguístico.

eu estava acho que na primeira série, eu não sei, eu era uma criança, e existia no pátio da escola uma casa de boneca grandona, uma casa para as meninas entrarem e brincarem, aí dentro tinha fogão, tinha uma miniatura de uma casa e só as meninas podiam entrar. E a professora dizia que brincar de casinha era para as meninas. Então esse exemplo é que eu não podia participar, era proibido porque isso era uma brincadeira de menina, mas eu lutava pelo meu direito: o que tem de mais eu ficar ali dentro com elas brincando também? (CARLOS).

Na verdade, eu acho que eu tinha... eu acho que uns 5 ou 6 anos, onde eu de repente ia pegar o carrinho ou boneca ou qualquer coisa parecida e alguém dizia que era brinquedo de menino ou de menina, então eu acho que por volta dos 6 anos eu era informado o que era o que. (BRUNO).

Nos enunciados produzidos por Carlos e Bruno, é possível observar que a determinação de gênero, intrinsecamente ligada ao sexo biológico, é inculcada na criança não só pela família, mas também por outras instituições, como a escola. O próprio discurso emitido pela professora, sobre brincar na casa de bonecas, nos remete a uma formação discursiva de que brincar de casinha ou de boneca é coisa somente para meninas. É por meio da formação discursiva que o discurso de brincar de casinha ganha sentido somente para o universo feminino, uma vez que a formação discursiva, segundo Ferreira et al. (2001), funciona como uma matriz de sentidos que regula o que o sujeito pode e deve falar, bem como o que não deve. O gênero, por meio do enunciado anterior, é também construído por meio do discurso. Outro fato importante é que dizer que uma brincadeira é de menina ou de menino só é possível por conta da memória discursiva, de um pré-construído, ou seja, de discursos anteriores que, de acordo com sua época,

afirmaram que uma brincadeira pertencia a um determinado gênero e não a outro. Em ambos os enunciados, é possível compreender a performatividade de gênero, seja por meio da brincadeira ou de um corte de cabelo, pois, segundo Butler (2016), a performatividade não é uma construção a-histórica, mas sim gestos, atos e representações que se constituem ordinariamente.

Em todos os enunciados, há uma interdiscursividade com o discurso da cisheteronormatividade. No caso do enunciado produzido por Amanda, o pai instituiu o gênero em seu corpo dizendo o que aquele corpo podia ou não performar, quais atos eram cabíveis para um corpo feminino e quais não eram permitidos, tudo isso baseado em uma ideia heterossexual do que é “ser homem” e “ser mulher”. No caso do enunciado produzido por Carlos, também há uma norma baseada na cisheteronormatividade, que, por meio do discurso, afirmava quais brincadeiras um corpo masculino poderia participar e quais não. Em ambos os enunciados, é possível observar um conjunto de práticas que objetivam regular e engendrar identidades que criam um “diálogo” entre sexo biológico e gênero. Essas questões ilustram dois pensamentos de Butler (2016): o primeiro se refere ao uso da língua para impor já na infância o gênero em uma criança e o segundo se trata da matriz heterossexual, construção cultural fruto do desejo cisheteronormativo que emerge das oposições assimétricas entre masculino e feminino. Os enunciados também exemplificam o pensamento de Miskolci (2012), que afirma que a matriz heterossexual é um reflexo das expectativas sociais dos indivíduos sobre a relação linear entre o sexo, designado ao nascer, as práticas sexuais, os desejos e o gênero. Assim como Butler (2016) aponta, a matriz heterossexual é também reguladora capaz de inserir nos indivíduos uma identidade que faça um diálogo entre sexo biológico e gênero.

Uma das questões que possibilitou essa temática de análise consistia em perguntar para os sujeitos entrevistados se eles consideravam que existiam emoções tidas socialmente como masculinas ou femininas. Os enunciados produzidos pelos entrevistados sobre o que seria emoção possuem diversas interdiscursividades, dentre elas a sua relação com o papel social da mulher. Carla produziu o seguinte enunciado “*Eu trabalhava e vivia para os outros e era muito mais fácil, eram coisas perfeitas, porque eu vivia do jeito que a sociedade diz que a gente tem que viver. Eu trabalhava, sempre, bastante, pra minha casa, não olhava para os lados e era assim*”. Esse enunciado possibilita interpretar as emoções como uma forma de controle social, capazes de definir o lugar de qualquer sujeito e garantir sua sociabilidade. No caso de Carla, as emoções se tornaram um campo de domesticação do corpo, principalmente no que tange ao papel da mulher dentro da sociedade. Para Carla, o conceito de emoção está fortemente

vinculado ao papel exercido pela mulher em relação à família. O enunciado anterior dialoga com o pensamento de Koury e Scribano (2012), uma vez que para os autores as emoções são lugares que possibilitam adestramentos que tornam os sujeitos produtos políticos e sociáveis. Um dos efeitos de sentido que emerge do enunciado anterior está ancorado na ideia da teatralidade. No enunciado, há uma ideia de que o ser mulher, os comportamentos, os atos e o próprio discurso emergem de um desejo e de um ideal da sociedade e não da própria produtora do enunciado, ou seja, ela age de acordo com o que esperam dela. Esse enunciado dialoga com o conceito de atos performativos. Para Butler (1988), os atos performativos são instituídos por atos internos e descontínuos, fazendo com que emergem identidades construídas por meio de uma performatividade que se apresenta cotidianamente para uma plateia social.

Porque homem tem esse negócio, né, homem pode tudo, isso tem sim. E mulher não tem nada. Homem pode ficar com todo mundo, pode fazer o outro sofrer... eu não concordo com isso, entendeu? Porque ele é o macho alfa, ele pode, a mulher não, a mulher é o sexo frágil... Eu acho que o homem tem que ter caráter, entendeu? (CARLA).

O enunciado produzido por Carla evidencia que é atribuído socialmente ao homem cisheterossexual um poder que lhe permite fazer tudo o que deseja, causando assim um efeito de sentido que possibilita compreender aqueles que não são homens, heterossexuais e cisgêneros como destituídos de poder, principalmente as mulheres. Outro efeito de sentido atribuído às questões de gênero está ancorado no fato de o enunciado se referir ao homem como macho alfa. Há uma animalização para se referir ao homem como aquele que possui características que lhe possibilitam dominar e ser líder de um grupo. É possível entender o homem, por meio do efeito de sentido, como aquele que possui maior status dentro da sociedade, uma vez que ele é o alfa. Por meio da discussão do enunciado anterior, observa-se que para fazer o gênero masculino é necessária uma performance de determinados comportamentos, é preciso que os homens repitam cotidianamente determinados atos. Como aponta Butler (2016), a performance consiste em uma atuação por parte dos sujeitos que as reproduzem para atender a uma demanda social de acordo com conceitos e características pré-estabelecidas social e historicamente. Os enunciados também ilustram o pensamento de Goffman (1977), para o qual todos aqueles classificados como masculinos recebem tratamentos diferentes daqueles considerados femininos, adquirindo experiências diferentes e usufruindo de expectativas diferenciadas por conta das influências culturais e sociais baseadas no ideal de masculinidade e feminilidade.

No enunciado produzido por Carla, a mulher aparece como sendo o sexo frágil. Nesse sentido, é importante recorrer à memória discursiva, na qual as mulheres sempre foram tratadas

como frágeis para justificar a dominância dos homens. Ainda por meio da memória discursiva, o sexo frágil refere-se ao “conjunto das mulheres”, a todas as características constituídas social, cultural e historicamente como pertencentes às mulheres, sendo essas formadas por um conjunto de atributos que auxiliam a entender o que é mulher. Um efeito de sentido oriundo da ideia de sexo frágil é a depreciação da figura feminina. Conforme Butler (1988), o gênero se institui, também, por meio de inúmeras representações, constituindo a ilusão permanente de um *self* atribuído ao gênero. O enunciado anterior ainda permite compreender que há uma diferença entre os comportamentos aceitáveis para os homens e a marginalização das mulheres, não por questões biológicas, mas sim por questões culturais. Para Goffman (1977), por mais que os indivíduos não enxerguem as diferenças, ela sempre está presente, isso por conta das experiências sociais comuns para cada uma das classes. Segundo Scott (1990), possibilita também o estabelecimento dos significados das relações de poder.

7.1.2.2 Tema: Performando o gênero por meio das emoções

Os sujeitos entrevistados foram questionados se existiam emoções masculinas e femininas. A partir do questionamento, um dos enunciados evidencia que as mulheres sempre são associadas às demonstrações emocionais e os homens, à racionalidade. Como pode ser observado nos enunciados produzidos por Sara – “*Ah, a gente é bem emocional. A gente é bem emocional sim, as mulheres sim*” – e por Fernanda – “[...] *e ah, o homem tem que ter mais pulso firme, tem que ser mais forte*”. Em todos os enunciados, é possível compreender que a mulher como um sujeito emocional e o homem como um ser racional e que não demonstra emoções está ancorado em um já-dito que foi assertado na construção social e histórica do gênero. No primeiro enunciado, a emoção aparece como pertencente à natureza feminina e a racionalidade ou a não demonstração de afeto como uma característica masculina. Ao se analisar os enunciados, é possível compreender que há uma dualidade entre feminino e masculino embasadas na emoção. Como aponta Santos (2015), socialmente são atribuídas às mulheres a emocionalidade, enquanto aos homens é a racionalidade. Beauvoir (2016) relata ainda que na dualidade entre masculino e feminino, embasando-se nas emoções, a mulher passa a ser o outro, a emocional, e o homem o racional, tendo ele mais controle sobre suas emoções quando comparado às mulheres.

Eu acho que o homem as vezes ele não mostra muito não né. As vezes ele, por querer ser essa figura masculina as vezes ele não quer transmitir. Eu acho que a mulher, ela realmente demonstra mais do que o homem. Embora eu ache

que os dois sintam né, as mesmas emoções. Aí é a questão de transmitir né. Eu acho que o homem ele é mais “carrascudo”. (LUCAS).

No enunciado produzido por Lucas, o homem possui emoções. Porém, ele ocupa um papel de carrasco em relação à demonstração das próprias emoções, ou seja, ele não possui nenhum sentimento de culpa ou arrependimento em não ter de demonstrar suas emoções. No enunciado, é possível compreender que há uma certa essencialidade feminina das emoções. Nota-se, também, uma outra interpretação possível para “carrascudo”, que permite os homens demonstrarem emoções que os façam ser vistos como malvados, insensíveis, cruéis e incapazes de sentir remorso, seja pela não demonstração das emoções ou pela demonstração de emoções específicas, diferenciadas socialmente das mulheres. Como aponta Formiga (2006), algumas expressões emocionais são esperadas mais em um gênero do que em outro, pois são essas discrepâncias que acentuam as diferenças de gênero. Outro enunciado que demonstra a divisão das emoções baseada no gênero também foi produzido pelo entrevistado Lucas, como pode ser observado a seguir:

[...] eu defendo, eu acho que tem. Eu acho que a mulher, queira ou não, ela é o sexo frágil, ela é mais frágil, eu acho que a mulher sempre ela vai demonstrar, sempre, acho que a palavra sempre eu acho que demonstra com mais frequência né, a questão de fragilidade né, a questão de ser um sexo mais frágil, eu digo pelo relacionamento homem x mulher, casal né, homem e mulher. Queira ou não, eu sei que minha esposa vai ter sentimentos diferentes dos meus, às vezes, por eu ser figura masculina, as vezes não transmito muitas emoções né, o que eu tô sentindo, e a mulher não, ela já transmite mais. (LUCAS).

Logo no início da formação discursiva, percebe-se que o discurso de gênero é atravessado pelo discurso do sexo frágil e da emoção. Essa tríade permite compreender que as mulheres são “frágeis” por sempre demonstrarem suas emoções; ou seja, por serem emocionais são consideradas frágeis. Ainda é possível compreender uma essencialidade biológica feminina da demonstração de afeto, uma vez que no enunciado fica evidente que, independentemente do desejo da mulher, ela sempre será emocional e é essa característica que a torna frágil. Em síntese, as emoções, por serem naturalmente emocionais, são também naturalmente frágeis. Essa ideia não pode ser vista como a-histórica, pois na memória discursiva a figura feminina foi construída em cima do discurso do sexo frágil. Para Denzin (2007), existem códigos emocionais específicos para cada gênero e que se integram com as identidades de gênero que permeiam as várias esferas da cultura popular na vida cotidiana. Em outro enunciado, é possível compreender que os homens podem ter qualquer emoção, até mesmo aquelas consideradas socialmente como femininas. Não há nenhuma repressão por parte da sociedade no que os

homens sentem, porém sentir não significa demonstrar, como observa a seguir: “*Pode. Acho que pode, enfim, pode sentir né, a questão de sentir todos nós sentimos tudo né. Ele pode sim sentir, não tem essa restrição. Agora né. Poder demonstrar né. Eu acho que a questão é demonstrar*” (LUCAS). Está incutido nos enunciados a ideia de que os homens devem reprimir suas emoções, porque isso é um comportamento comum dos sujeitos masculinos e lhes tornam fortes, enquanto os sujeitos femininos nutrem e expressam formas vulneráveis de emocionalidade. De acordo com Denzin (2007), a própria sociedade reprime as demonstrações emocionais dos sujeitos masculinos, porém às mulheres cabem comportamentos emocionais que as façam serem consideradas vulneráveis. No próprio enunciado, há a expressão “homem x mulher”, mostrando assim uma dualidade emocional entre homem e mulher, fato já discutido nessa temática e apontado por Beauvoir (2016).

Em outra formação discursiva, fica evidente uma performance de gênero baseada na divisão cisheteronormativa das emoções, como pode ser observado no enunciado produzido por Luiz ao se referir a uma amiga: “[...] *ela é muito seca, grossa, e é um sentimento muito masculino, homem não gosta de demonstrar sentimento, difícil você encontrar um homem que "ah, sentimento", ela "sai daqui"* (LUIZ). Esse enunciado revela que existe uma divisão emocional do gênero e, como já observado, algumas emoções são aceitas mais em um corpo do que outro em detrimento do gênero. Logo, uma mulher, ao performar emoções socialmente tidas como masculinas, causa estranhamento. No enunciado anterior, ainda fica visível que algumas demonstrações de sentimentos, por estarem vinculadas à esfera masculina, não são consideradas como demonstração de emoções. Isso se deve ao fato de que, discursivamente, a figura masculina foi construída à margem das emoções, sendo essa uma forma de performar o gênero. Como aponta Butler (2016), as expressões manufaturadas e sustentadas por signos corpóreos e pelos discursos são atos performativos que expressam identidades. Contudo, embora o discurso evidencie uma essencialidade feminina das emoções, alguns enunciados desvelam essa essencialidade como uma construção social que permeia o real por meio de um já-dito.

a gente é ensinada desde criança a ser mais calma, isso, e na cabeça da gente, a gente vai crescendo achando que é assim que tem que ser. Então, acredito que o nosso pensamento é formado, com o passar desse tempo, para a gente ser mais sensível, mais emocional mesmo. E os homens têm aquela ideia de que tem que ser durão, que não pode chorar, que não pode ser sensitivo, né? (SERAPHINE).

Na formação discursiva anterior, o discurso da emoção, mais uma vez, traz consigo não só o discurso de gênero, mas também o da aprendizagem. Essa interdiscursividade possibilita

entender que o gênero feminino é performado de acordo com as emoções que são consideradas socialmente como pertencentes ao universo feminino. Essa construção social se dá também por meio do discurso, uma vez que é passado, ensinado, também, pela oralidade. Como se observa na formação discursiva, essa aprendizagem acaba se estabelecendo como uma verdade absoluta, considerando que o sujeito passa parte da vida performando um gênero por meio de expressões emocionais, aceitando sem questionar aquilo que lhe foi ensinado. Essa formação discursiva coaduna com o pensamento de Schrock e Knop (2014), uma vez que, para os autores, no próprio processo de socialização das crianças está a aprendizagem de quais emoções uma menina ou um menino deve ter e demonstrar. Percebe-se que sujeitos femininos devem ter expressões emocionais atreladas à calma e à sensibilidade.

Um dos efeitos de sentido advindos do sentimento “calma”, relatado no fragmento anterior, está ancorado no entendimento de que esse comportamento requer certa passividade. Outro efeito de sentido possível advém do fato que sujeitos femininos devem ter um controle das emoções frente a erros e situações indesejadas, consistindo assim em uma tolerância, advinda da calma. Outra interpretação oriunda da formação discursiva exposta anteriormente permite desvelar que sujeitos femininos devem ser capazes de suportar incômodos e dificuldades de qualquer origem, em qualquer hora e lugar, atribuindo a esses sujeitos mais uma vez passividade e subordinação. Em contrapartida, sujeitos masculinos devem ser “durões”, devem expressar emoções que os façam serem vistos como fortes, inflexíveis, valentes e possuidores de grande resistência não só física, mas também moral etc. Nesse sentido, Bourdieu (2012) argumentou que as mulheres são fruto de uma relação de dominação que lhes impõem comportamentos que as fazem serem vistas socialmente como mais sensíveis aos sinais não verbais e mais emocionais, fazendo com que essas imposições sejam encaradas como parte da “natureza feminina”. Outra formação discursiva que exemplifica os pensamentos anteriores de Schrock e Knop (2014) e Bourdieu (2012) é:

Hoje, hoje eu vejo tipo, hoje eu vejo, tipo, eu acho que o homem tipo, tem muito mais facilidade e muito mais liberdade pra demonstrar raiva. Raiva é uma emoção que no homem ela aflora muito mais cedo e que no geral é mais recebido, mais valorizado porque o homem tem mais facilidade em demonstrar. E pra mulher eu vejo que a mulher demonstrar tristeza é algo bem mais fácil que pra um homem demonstrar é, assim, sabe, fragilidade, acho que meio que a sociedade molda muito a gente assim. (TONY).

Na formação discursiva anterior, o discurso da emoção é, mais uma vez, atravessado pelo discurso do gênero e da liberdade. Diferente das mulheres, aos homens é aceito socialmente comportamentos e expressões emocionais vinculadas à fúria e à raiva. A liberdade

possibilita entender que comportamentos masculinos que expressam raiva e agressividade atribuem aos homens uma independência comportamental que é legitimada e não possui sem controle por parte da sociedade. A liberdade possibilita compreender as emoções tidas como masculinas como um valor social supremo e ideal. Outro efeito de sentido possibilitado pela interdiscursividade entre o discurso de gênero e o discurso da liberdade evidencia que aos homens a demonstração da raiva é um direito reconhecido pela sociedade, seja de forma isolada ou em grupo. Outra interpretação possível, mas que não se isola das anteriores, está ancorada no fato de a raiva, nos homens, ser um comportamento que lhes cabem de direito, como uma forma de exercerem suas vontades dentro dos limites legais, enquanto às mulheres são atribuídos comportamentos emocionais que demonstram a fraqueza. Ao recorrer à memória discursiva, a tristeza é tida como uma emoção negativa capaz de tornar aquele que está triste como alguém fraco. É aceito socialmente que as mulheres demonstrem fraqueza e o discurso da fragilidade incute às mulheres uma tendência natural para serem fracas. Como aponta Santos (2015), há uma divisão social das emoções baseadas no gênero e, segundo essa divisão, a raiva, a fúria e a agressividade são tidas socialmente como emoções essencialmente masculinas, enquanto a vulnerabilidade, a fraqueza e o receio são socialmente características femininas.

Os discursos produzidos pelos sujeitos entrevistados, tanto os homens quanto as mulheres, permitiram compreender que as emoções ajudam a entender socialmente o que é ser uma figura feminina e uma figura masculina. A seguir, serão apresentados os enunciados que vinculam a performance de gênero masculina, como pode ser observado:

Emoções eu acho que sim, agora a forma como ela vai colocar essas emoções é que eu acho que não. Por exemplo, um cara masculino, se ele tem uma emoção feminina, mas ele coloca isso de forma masculina, é mais fácil dele ser aceito do que um cara feminino com emoções femininas, ele colocar isso de forma feminina. Talvez seja visto de outra forma. Eu não tô falando que eu concordo, estou falando o que eu acho da cobrança social que existe. (CARLOS).

Por meio da formação discursiva produzida por Carlos, é possível compreender que há uma divisão baseada no gênero e qualquer corpo pode sentir emoção. Porém, a forma de demonstrar deve ser de acordo com o gênero que o sujeito performa e que esteja dialogando com a cisheteronormatividade. O discurso da emoção é atravessado pelos discursos de gênero e de feminilidade. Aos homens, não é impossibilitado expressar emoções femininas de “forma” feminina, porém não é desejável; caso contrário, será colocado em jogo sua sexualidade perante a sociedade. No enunciado produzido por Carlos, a forma como a masculinidade se expressa deve sobrepor qualquer emoção, sob pena de arcar com as consequências sociais. Tal

interpretação advém da palavra cobrança, presente no enunciado. Outro efeito de sentido oriundo desse enunciado revela que há uma imposição da sociedade e uma obrigatoriedade dos sujeitos masculinos em expressar uma emoção tida como feminina de modo masculinizado, pois essa é uma promessa social, um combinado, e tudo que quebre esse acordo vira objeto de cobrança social. Como aponta Le Breton (2007), a maneira como os sujeitos vivenciam, expressam suas emoções fisicamente e como elas repercutem, estão enraizadas em normas sociais coletivas. Assim, as emoções não são puramente biológicas, uma vez que são repletas de significados para o outro.

Todas as formações discursivas evidenciam que as emoções são meios de performar o gênero, principalmente no que tange à performance do gênero masculino ou feminino, e essa performance acontece tanto pelo discurso quanto pela repetição constante de demonstração de determinadas emoções. As mulheres, por exemplo, são tidas socialmente como frágeis e socialmente lhes é atribuída uma emocionalidade, que é encarada como “natureza feminina”. Da mesma forma, as emoções atribuem determinados significados e sentidos nos corpos, permitindo-lhes serem concebidos como masculinos ou femininos. Nesse contexto, Butler (2016) observa que fazer o gênero requer a repetição de uma performance, sendo sempre uma reencenação de um conjunto de significados que foram estabelecidos socialmente. Sendo também uma forma mundana de ritualizar sua legitimação, não sendo apenas formada por construções sociais e culturais, requer uma atuação dos sujeitos que buscam obedecer a uma demanda por parte da sociedade, de acordo com um roteiro estabelecido de forma pré-determinada.

7.1.2.3 Tema: Gênero, emoções e trabalho

Nesta seção, buscou-se evidenciar como gênero, emoções e trabalho não são temas isolados. As emoções acabam sendo divididas com base no gênero e, conseqüentemente, dividindo não só o trabalho, mas o que cada sujeito pode demonstrar no ambiente laboral.

Homem tem muito mais dificuldade de demonstrar sentimentos de amor. O amor geralmente no homem é visto como uma fraqueza, tipo, sabe você ser muito, muito, muito carinhoso com uma pessoa e isso principalmente no meio profissional, é muito visto como uma fraqueza. (TONY).

No enunciado anterior, fica evidente que há uma divisão das emoções baseadas no gênero, e aquelas emoções socialmente consideradas como femininas, tanto em um corpo masculino quanto em um corpo feminino, são vistas como questões que diminuem o

profissionalismo do trabalhador, ou então ampliam sua vulnerabilidade. Por meio desse enunciado, é possível compreender que as emoções socialmente tidas como masculinas não são vistas com descrédito. Essa concepção coloca em descrédito qualquer sujeito que tenha expressões emocionais consideradas femininas, tanto na vida cotidiana quanto na profissional, porém na vida profissional essas características são agudizadas e consideradas mais graves. Para Taylor e Tyler (2000) e Williams (2003), as emoções consideradas como “essencialmente” femininas desvalorizam e inviabilizam aqueles que as demonstram. No enunciado exposto, é possível entender que até mesmo as mulheres, que não querem parecer “fracas” no ambiente de trabalho, buscam performar o gênero a partir das emoções concebidas como masculinas. Em uma formação discursiva, foi possível verificar a interdiscursividade existente entre emoções, gênero e trabalho, como no discurso da professora Carla:

Então, se você estudar, a gente estuda na Pedagogia o Manifesto dos Pioneiros, estuda antes, isso era o porquê começou a ser professora, mulher, por causa disso mesmo, desse lado maternal. Eles colocavam essa profissão. Por isso que ela é tão desvalorizada no nosso país, se você estudar o patriarcalismo, o patriarcado, tudo isso, você vai ver porque o professor é tão desvalorizado, por causa de ser mulheres, a maioria são mulheres, são professoras, ainda mais nas séries iniciais, que é muito mais trabalhoso do que um professor de faculdade. (CLARA).

A formação discursiva evidencia que a docência, nas séries iniciais, é fortemente marcada pela presença de mulheres, pois essa é uma consequência da divisão social das emoções baseadas no gênero. Espera-se que as mulheres ocupem essa profissão por considerarem que sua natureza é a natureza do cuidado, pelo qual ela estabelece vínculo na participação do desenvolvimento do aluno, pois é uma profissão que demanda a mobilização das emoções. As mulheres, como apontam Simpson e Stroh (2004), são designadas a ocuparem profissões que requerem, por exemplo, ternura, acolhimento e afeto, pois assim é possível que as organizações se beneficiem dessas relações. Ressalta-se que essa divisão do trabalho baseada nas emoções possui raízes na dominação masculina, como já apontado por Bourdieu (2012). Como consequência, a divisão do trabalho baseada no gênero e nas emoções não apenas destina as mulheres a ocuparem determinadas profissões, mas também desvaloriza e até mesmo descredibiliza essas profissões, uma vez que, para Taylor e Tyler (2000) e Williams (2003), a divisão do trabalho enraizada nas questões emocionais e de gênero contribuem para a desvalorização do trabalho feminino. Essa formação discursiva ilustra ainda o pensamento de Kumar (2014), o qual afirma que o gênero atribui significados às performances baseadas nas

emoções, visto que acabam por repetir a normas que dizem o que é ser masculino e o que é ser feminino, ou seja, o trabalho emocional também é um meio pelo qual se performa o gênero.

Em outro enunciado, foi possível verificar uma divisão do trabalho baseada nas emoções e na sexualidade. Quando umas das entrevistadas foi questionada do porquê muitos sujeitos gays gostarem de trabalhar na área da saúde, ela relatou: “*Deve gostar de cuidar, né. Eu acho que eles devem gostar... cada um é... é uma arte você cuidar de alguém, é uma dádiva. E eu acho que eles cuidam muito bem, são muito dedicados, mas não são aceitos, ainda não são aceitos*”. Fica evidente que as emoções mobilizadas no ato de cuidar são vistas como pertencentes da “natureza” do sujeito gay. Face ao exposto nos dois últimos enunciados, evidencia-se que o trabalho não possui só uma natureza genderizada, mas também sexualizada, explicitando assim uma forma de dividir o trabalho com base nas emoções. Deve-se retomar, nesse sentido, Lewis e Simpson (2007), os quais afirmam que a natureza do trabalho é enraizada somente nas questões emocionais e de gênero, em que há uma crença de que as mulheres possuem capacidades naturais para prestarem serviços emocionais.

7.1.3 Categoria: Atuação profunda (deep acting)

Essa categoria de análise buscou desvelar como ocorre a atuação profunda (Hochschild, 1990; 2012) nas organizações e quais implicações ela pode trazer na vida pessoal daqueles que atuam emocionalmente de forma profunda no trabalho. Ressalta-se que a atuação profunda (*deep acting*) consiste em um mecanismo pelo qual os trabalhadores buscam mudar seus sentimentos de modo que as emoções expressas e sentidas por eles sejam genuínas. A presente subseção apresenta dois temas de análise, sendo eles: (i) A manifestação da atuação profunda e (ii) A atuação profunda para além do trabalho.

7.1.3.1 Tema: A atuação profunda (*deep acting*) no trabalho

Nesta subseção temática, buscou-se desvelar os aspectos teóricos básicos sobre atuação profunda.

Eu acho que agora onde eu tô eles valorizam muito essa amizade entre cliente e a empresa, do cliente e os colaboradores, esse sentimento é valorizado, eu vejo que não só eu, mas várias das outras vendedoras têm também amizades com o cliente, têm clientes que são amigos, clientes que chega lá e já tem toda uma história, algo que eu vejo que é muito valorizado, mas os principais sentimentos que são valorizados...cara, aí, que que é mais valorizado naquela empresa, meu Deus do céu?! Acho que principalmente a alegria ou é só pra valorizar uma alegria, um sorriso no rosto. (TONY).

Na formação discursiva exposta, fica evidente a valorização, por parte da empresa, da criação de laços afetivos com os clientes. Tal valorização é percebida de forma coletiva nas relações que não são superficiais, pois há uma história entre vendedor e cliente. Ao recorrer à memória discursiva, quando se diz que alguém tem uma história com outro sujeito remete-se a diversas vivências, experiências e afetos compartilhados por um longo período de tempo. Nesse sentido, a atuação profunda faz com que clientes se tornem amigos dos vendedores. Uma questão importante é que o discurso da atuação profunda possui uma interdiscursividade com o discurso da alegria, o que leva a entender que a alegria é uma das emoções que permite ou que fortalece a criação de laços afetivos. Outro ponto importante está ancorado nas expressões corporais como um meio pelo qual se demonstra o afeto existente com o cliente, pois o nível de amizade, por meio da atuação profunda, ganha tanta proporção que faz os vendedores se sentirem contentes com o aparecimento do cliente na loja. Percebe-se que essa manifestação é natural; no entanto, por mais que seja espontânea, essa relação só passou a existir por conta do trabalho e tanto Hochschild (2012) quanto Von Scheve (2012) afirmam que na atuação profunda (*deep acting*) as emoções expressadas pelos trabalhadores não partem de uma interpretação do sentimento, mas sim de uma demonstração espontânea que foi induzida pelo trabalho. Por meio da formação discursiva, torna-se inquestionável que o trabalhador de fato tenha relações afetivas com os clientes, porém é impossível desvincular a ideia que receber bem o cliente com um “sorriso no rosto” é essencial para as organizações. Segundo Grandey e Sayre (2019), o trabalho emocional possui extrema importância para as empresas, uma vez que por meio dele é possível melhorar a satisfação dos clientes. Para os autores, os trabalhadores que sorriem, por exemplo, conseguem contagiar e aumentar grau de satisfação e realização dos clientes, sendo esse, de acordo com Soares (2013), um trabalho emocional do tipo integrador, ou seja, o trabalhador interage com o cliente e busca sempre apresentar amabilidade.

Uma das formações discursivas evidencia que o trabalho emocional não ocorre apenas em organizações privadas, mas também em organizações públicas, como pode ser observado no enunciado produzido pela professora Carla: “*Eu não sei se é bom ou se é ruim. Eu me envolvo muito. Eu me envolvo com os alunos, eu me envolvo como se fosse mãe deles, eu quero que eles aprendam*”. Inicialmente, percebe-se no discurso produzido por Carla que nem ela sabe se é bom ou ruim criar laços afetivos com os alunos e ela mesma já não possui mais controle sobre suas emoções, diferente do que é proposto por Hochschild (2012). Segundo a autora, o trabalho emocional permite aos trabalhadores terem um certo controle sobre suas atividades a nível emocional. Na FD acima, é possível observar uma interdiscursividade entre

trabalho emocional e maternidade; porém, ao recorrermos à memória discursiva, sempre há uma parentalização das professoras das séries iniciais, o que ocorre, por exemplo, quando são chamadas de “Tia”. Essa parentalização não ocorre de forma ingênua: por meio do discurso, as professoras acabam mobilizando emoções para lidar com seu público no trabalho. Outro ponto importante está ancorado na atuação ser tão profunda que o envolvimento com os alunos é mais do que se espera. O envolvimento, oriundo dessa atuação profunda, faz com que o trabalhador faça doação de si mesmo no processo de se relacionar com o outro, sem haver uma superficialidade nessa relação. Por meio da discussão realizada sobre a FD exposta, nota-se que na atuação profunda não é mais possível gerir as emoções.

Um dos enunciados mostra como a atuação profunda advém do aprendizado sobre as emoções no trabalho. Ao ser questionado se a função de comissário demandava a mobilização de algumas emoções para lidar com os passageiros, Bruno respondeu: “*Eu acho que a gente, se não tem a gente aprende, as nossas vivências...*”. Nesse enunciado, observa-se que existe um aspecto cognitivo no trabalho emocional, ou seja, o sujeito busca mudar ideias e pensamentos no ambiente de trabalho, objetivando assim a mudança também dos sentimentos. Para Hochschild (1979), a esfera cognitiva do trabalho emocional consiste no ato do trabalhador buscar mudar seus pensamentos ou ideias no ambiente de trabalho com o intuito de mudar as emoções que são necessárias para a sua execução.

Quando você cuida de um paciente, que você se apega nele e depois você se enche de esperança, daí você chega no próximo plantão o paciente fez uma parte, uma coisa e faleceu. Principalmente quando é criança. E eu não gosto de cuidar de criança, não, porque... e outra quando é criança também, porque eu chego assim e fico cuidando, daí me apego, aí fico pensando em meus filhos, sabe, saúde é tudo. (AMANDA).

Na formação discursiva oriunda da fala da Amanda, o discurso do trabalho emocional traz em seu cerne o discurso da infância e da maternidade. Primeiro, o trabalho emocional da enfermeira faz com que ela desenvolva laços afetivos com os pacientes e outras emoções, diferentes daqueles esperadas pelas empresas; no caso, emerge a tristeza, ao saber da morte de um paciente. Contudo, o discurso da morte cria uma interdiscursividade com o discurso da vida infantil e essa interdiscursividade nos permite compreender que as emoções do trabalhador se tornam ainda mais verdadeiras e profundas quando uma criança morre. Na FD acima, fica perceptível ainda que em algumas profissões, como a de Amanda, as pessoas podem mobilizar emoções que elas possuem na vida privada e com a família, uma vez que elas espelham alguns aspectos da vida privada na vida profissional e, como aponta Hochschild (2012), a atuação profunda faz com que emergam sentimentos genuínos. Entretanto, é possível começar a

questionar se os sentimentos oriundos da atuação profunda ainda são uma atuação. Parece que eles não são mais uma atuação, o que pode proporcionar uma nova modalidade de trabalho emocional. A mobilização dos sentimentos quando se trata de uma criança consiste no fato de que a memória afetiva da entrevistada prioriza e valoriza a relação com os filhos. Segundo Hochschild (2012), a memória emocional é concebida como algo que nasce por meio da vivência do indivíduo, sendo essa uma aquisição valiosa. Essa FD exemplifica também um dos tipos de atuação profunda exposto por Hochschild (1990; 2012), pois, conforme a autora, na atuação profunda alguns trabalhadores, de forma indireta, mobilizam as emoções almeçadas por meio de uma imaginação treinada. No caso da entrevistada, ela remete aos filhos.

Em outro enunciado, a atuação profunda é tão forte que nem mesmo a entrevistada consegue perceber que possui laços afetivos com os clientes: *“Assim, relação de carinho, sim, mas amizade, amizade mesmo, só com as pessoas que eu já conhecia, entendeu? Mas tem alguns clientes que eles são mais educados, mais simpáticos, que a gente tem aquele carinho, mesmo que a pessoa não saiba, isso é legal”* (SERAPHINE). Mesmo quando a entrevistada relata não ter amizade por nenhum cliente, ela mobiliza emoções e cria laços emocionais, uma vez que relata que nem mesmo os clientes sabem da existência desse carinho. Assim, é possível compreender que, no cotidiano do trabalho, ela mobiliza tantas emoções por conta da profissão que acaba se confundindo se possui ou não algum sentimento pelo cliente. Esse enunciado ilustra o pensamento de Hochschild (2012), no qual a autora afirma que a gestão das emoções faz com que os trabalhadores não saibam mais identificar quando um sentimento é verdadeiro ou quando é fruto de uma atuação.

Uma das entrevistadas foi indagada se o sentimento que ela possuía por seus alunos era algo decorrente do seu exercício profissional: *“Olha, sinceramente? A gente não pode ser mãe, mas a gente acaba sendo. A gente acaba sendo um pouco mãe, um pouco psicóloga deles, confiante, a gente acaba protegendo a infância deles”*. Logo no início da FD, fica evidente que existem limites no trabalho emocional, ou seja, na relação trabalhador/cliente ou professor/aluno; a entrevistada, porém, não consegue por limites afetivos nessa relação e passa a atuar como mãe dos alunos. Nesse contexto, Zapf e Holz (2006) afirmam que no trabalho emocional as emoções precisam ser geridas, pois são fundamentais para a interação social. A interdiscursividade existente entre trabalho emocional e maternidade remete a uma memória discursiva do amor materno. Logo, a relação entre a entrevistada e seus alunos é pautada em um sentimento que se estabeleceu pelo contato e pela disposição de amar os mesmos (no caso, crianças). Partindo ainda dessa maternização da relação, emerge um efeito de sentido que

permite compreender que o amor mobilizado pelos alunos é algo puro, confiável, estável, capaz de fazer superar qualquer dificuldade para protegê-los. A FD traz uma interdiscursividade também com o discurso da psicologia e outras emoções, além das maternas, são mobilizadas no cotidiano de trabalho. São mobilizadas emoções que permitam ao trabalhador compreender seus alunos, bem como conduzi-los para uma autodescoberta e compreensão sobre a forma como lidam com o seu mundo interior, exterior e com suas dificuldades.

7.1.3.2 Tema: A atuação profunda para além do trabalho

Outro tema que emergiu da categoria atuação profunda buscou evidenciar como ela interfere também na vida privada dos trabalhadores. Nas FDs expostas a seguir, fica nítido que o trabalho emocional, por meio da atuação profunda, faz com que os trabalhadores fiquem em constante estado de atuação, até mesmo fora do trabalho.

Ele pode ser aflorado um pouco mais nos cursos, chamando um pouco mais a atenção para esses detalhes, mas, por exemplo, várias vezes, estava eu, meu ex-namorado e a filha dele, e eu vejo alguém com cara de perdido, estou viajando, estou de férias ou coisa parecida, e aí eu vou lá e "posso ajudar? Que houve? Você tá perdido?". E a filha dele, na época com 8 anos, 9 anos: "Bruno, você tá de folga, você não está trabalhando". Essa coisa de ter empatia para mim é muito mais nata, muito mais intrínseca do que profissionalmente falando, colocar em prática e racionalizar isso. (BRUNO).

Elas se encontram bastante, eu procuro, até o que eu falei antes, como eu trago para a minha vida, como foi importante trabalhar esse tempo todo nessa empresa e ter essa formação. Vou te dar um exemplo, outro dia eu parei num posto de gasolina e eu fui pedir para o cara abastecer pra mim, o frentista, eu falei: "por favor, você pode colocar tanto?", depois falei um "por favor" de novo pra ele. Não sei o que foi o que aconteceu, uma terceira vez eu falei um "obrigado" ou um "por favor" e ele falou: "nossa, você toda a hora fala por favor ou obrigado". Aí eu me toquei e falei, caramba, é porque as pessoas primeiro que não têm o hábito de falar, e outra coisa porque o inglês fala muito isso, muito com licença, muito por favor, muito obrigado, ele é muito cordial nessas relações e eu acabei pegando. (CARLOS).

Em ambas as FDs, percebe-se que os trabalhadores acabam reproduzindo o seu cotidiano laboral na esfera privada, ou seja, mobilizam na vida privada as emoções que são requeridas pelo trabalho emocional que exercem. Compreende-se que esses sujeitos estão sempre buscando tentar mudar os gestos expressivos não só no ambiente de trabalho, mas na esfera privada. Segundo Hochschild (1979), o trabalho emocional requer também que os trabalhadores tentem a todo tempo mudar seus gestos expressivos, buscando sempre estar sorrindo ou chorando. É possível entender que os próprios sujeitos não sabem mais quando

estão atuando, pois reproduzem o comportamento emocional que possuem no ambiente de trabalho, exemplificando assim a pensamento de Hochschild (2012). Para a autora, a gestão das emoções no trabalho afeta diretamente a vida privada, fazendo com que os trabalhadores não saibam mais identificar quando uma emoção é verdadeira ou quando ela é fruto de uma atuação, realizando no seu cotidiano encenações do tipo atuação profunda. Em outras FDs, fica evidente que a atuação profunda no trabalho não se reduz à vida privada do trabalhador, mas afeta também o cliente, já que eles também criam laços afetivos com os funcionários, como pode ser observado a seguir:

A maioria das vezes. Eu tomo cafezinho na casa de muitos, até hoje. Paciente já morreu, marido, mulher, filho, todo dia manda bom dia no zap. Sempre que eu posso a gente está junto tomando cafezinho, se falando. A maioria. (AMANDA).

Amizade, vários pacientes, a gente tem amizade até hoje, de tomar café, porque dentro da reabilitação você fica muito tempo com o paciente e acaba que isso participa da sua vida e você da dele, principalmente o atendimento domiciliar, você acaba sendo invasivo na vida da pessoa, porque você vai várias vezes à casa dela e daqui a pouco ela já está contando sobre a vida dela, você também está contando seus problemas pra ela e isso torna uma amizade. (GEOVANA).

Nas FDs expostas, é notório que por meio da atuação profunda os laços com os clientes se estenderam para além do trabalho. A relação afetiva entre trabalhador e cliente se estende para o cotidiano de ambos, onde passam a compartilhar de momentos que não seria possível de serem compartilhados no ambiente de trabalho. Por meio da atuação profunda, os laços afetivos são aprofundados diariamente, através do compartilhamento das questões referentes à vida privada, tanto do cliente como do trabalhador. É importante observar que, além da atuação profunda, o que possibilitou o fortalecimento dessa relação emocional foi o tempo de convivência entre os envolvidos.

7.1.4 Categoria: Atuação superficial (surface acting)

Uma das categorias *a priori* da presente tese foi denominada “atuação superficial”. Sendo assim, esta subseção de análise busca expor como trabalhadores realizam a atuação superficial no trabalho. Essa categoria de análise foi dividida em dois temas, sendo eles: (i) A atuação superficial no ambiente de trabalho e (ii) a venda das emoções.

7.1.4.1 Tema: A atuação superficial no ambiente de trabalho

Inicialmente, percebe-se que é solicitado dos trabalhadores que eles expressem algumas emoções, mesmo que não estejam sentindo, e as expressões corporais são fundamentais nesse comportamento.

Eles pedem que você esteja, vamos dizer em outras palavras, sempre sorrindo. Ou feliz, ou sorrindo, pelo menos no receber o passageiro, receber de cara boa, isso é uma coisa meio que, falada, para você não estar no telefone, que não pode, enquanto o passageiro está embarcando, você tem que estar ali solícito, você tem que estar ali disponível e dando um verdadeiro "boa noite". Isso é a única coisa meio que cobrada em reunião antes do pré-voo. (BRUNO).

No fragmento discursivo exposto, o discurso do trabalho emocional traz consigo o discurso da felicidade. Como o trabalhador não está sentindo, é necessário que ele mobilize expressões corporais para demonstrar esse sentimento. Embora ele esteja atuando, isso não pode ser algo evidente. Ao mencionar que ele deve dar um “verdadeiro boa noite”, compreende-se que ele deve fazer com que o cliente acredite que ele, de fato, está feliz e é receptivo. Assim, todas as emoções mobilizadas no contato com o cliente devem parecer autênticas. Essa FD serve como exemplo para as ideias de Hochschild (2012) e Von Scheve (2012), os quais evidenciam que a atuação profunda faz do trabalhador um ator que não experencia o mundo do ponto de vista de quem está a sua frente observando suas expressões emocionais, mas sim daquele que trabalha para demonstrar o que quer que seja sentido. Essa FD dialoga também com outro pensamento de Hochschild (2012). Segundo a autora, o trabalho emocional requer uma gestão das emoções que culmine em uma expressão facial e corporal que seja publicamente notável. Em outras formações discursivas, foi possível verificar que na atuação superficial os trabalhadores devem demonstrar emoções diferentes daquelas que de fato estão sentindo. Essa questão pode ser observada na seguinte FD:

Um cliente que consome as coisas e fala que não consome, fala que a gente não trabalha direito, e a gente é obrigado a cobrar, aí às vezes você fala de chamar a polícia... eles acabam xingando a gente e a gente, eu sou assim, mesmo falando brava a gente não pode usar palavrões igual eles usam, mas claro que aconteceu várias vezes de eles xingar a gente. (SUELI).

Na FD, percebe-se que o trabalho emocional requer do trabalhador certa passividade, fazendo-os aceitarem situações humilhantes. Por requerer certa passividade, isso permite que os clientes possam demonstrar qualquer emoção, uma vez que a devolutiva será sempre a passividade e a submissão. Nessa FD, é perceptível ainda que a entrevistada só não responde com grosseria porque ela aprendeu que a função que ela ocupa exige mobilização de emoções

que demandem calma. Outro efeito de sentido que emerge da referida FD advém do trecho que informa que a funcionária não pode retribuir da mesma forma como o cliente lhe trata, ou seja, há uma proibição de expor para o cliente o que realmente está sentindo; dessa forma, lhe é tomada a própria liberdade de manifestar seus sentimentos. Outras formações discursivas evidenciam a exposição das verdadeiras emoções como uma proibição, pois a entrevistada tem desejos de responder os clientes da mesma forma que eles a tratam, como observa-se a seguir:

Ah, vontade de responder a pessoa, igual quando a pessoa não quer comprar a sacola, fala assim: "nossa, que palhaçada, aí seu patrão vai ficar rico às custas disso". Dá vontade de falar: "é só não comprar". Eu acho que essa é uma das respostas que algumas das operadoras querem falar. Eu sei que está errado, entendeu, mas tem gente que acaba descontando na gente, sabe, como se a gente estivesse lá obrigando eles a comprarem. (FERNANDA).

Acontece de monte, já teve várias vezes de cliente chegar lá fazendo o maior barraco e a gente ter que fingir a maior educação sendo que por dentro a gente está querendo xingar aquela pessoa, né? Já teve muitas vezes que isso aconteceu. Realmente têm clientes que são muito complicados e aí a gente lidar com isso é um pouco complicado também. (SERAPHINE).

Nota-se que a expressão das verdadeiras emoções, que estão sendo sentidas em relação aos clientes, é substituída por outras. Mesmo que a entrevistada tenha vontade de expor o que realmente sente, ela tem para si que isso seria um erro, ou seja, que não segue a direção certa ou apropriada do que se deveria estar sentindo. Outros efeitos de sentidos que emergem do enunciado permitem compreender que só de pensar em expor as verdadeiras emoções o sujeito é visto como inadequado e inconveniente. O trabalhador pode ser visto, ainda, como um sujeito desastrado e desajeitado, uma vez que suas emoções verdadeiras são entendidas como resultantes de um erro. Outra questão importante está ancorada no fato de alguns trabalhadores buscarem expor emoções que não estão sentindo, mas de forma que pareçam real. Logo, é possível traçar um paralelo entre a discussão realizada anteriormente das FDs expostas e os pensamentos de Hochschild (2012) e Santos e Fontenele (2019). Segundo os autores, a atuação superficial requer que o sujeito demonstre emoções que não são condizentes com seus verdadeiros estados emocionais. Assim, essa atuação funciona como um meio de cumprir as regras emocionais propostas pelas organizações. As FDs dialogam também com o pensamento de Goffman (2011), segundo o qual os indivíduos seguem diversas regras de conduta não só por medo de cometerem infrações sociais, mas também para protegerem sua imagem perante a sociedade.

Alguns enunciados produzidos pelos entrevistados relatam a importância da expressão corporal para demonstrar um sentimento que não é verdadeiro, como pode-se observar: “Então,

eu já não tive muito problema com isso não, porque às vezes mesmo eu estando meio para baixo, eu não sou de descontar nas pessoas, mas, assim, sempre eu chego sorrindo, por mais que eu esteja bem pra baixo, tudo, eu sempre chego sorrindo” (SUELI). Já Tony relatou que uma cliente entrou no ambiente em que ele trabalhava, pediu para olhar todos os produtos que tinham e no final foi embora dizendo que naquele dia não iria comprar nada. Tony acrescentou ainda que *“nesse dia, professor, eu tive que me esforçar muito pra ainda dar um sorriso pra ela, meio que aquele sorriso com os olhos”*. No primeiro enunciado, percebe-se que existe uma cisão entre o estado emocional oriundo da vida privada e aquele que tem que ser demonstrado no trabalho. Para que essa atuação aconteça, o corpo se mostra como a principal estratégia, uma vez que ele é acionado para aparentemente expressar as emoções que o trabalho requer. No segundo enunciado, é perceptível uma intensa mobilização interna para não evidenciar as verdadeiras emoções e expor uma emoção que o cliente ao menos entenda que ele está agradecendo por ela estar na loja. Ao “sorrir com os olhos”, ele está expressando emoções que as palavras não dão conta e que emergem do “coração”. Em ambos os enunciados, é notório que as emoções que devem ser expostas, por meio do corpo, devem expressar alegria, amabilidade, aprovação ou contentamento. Ao recorrermos à memória discursiva e afetiva, essas são as emoções comumente interpretadas quando alguém sorri ou parte da concepção sobre sorrir. Contudo, essa atuação é incapaz de alterar o estado emocional verdadeiro e, para Becker et al. (2018), a atuação superficial demanda esforços internos reativos que objetivam apresentar superficialmente o estado emocional esperado, porém isso não altera os verdadeiros sentimentos.

7.1.4.2 Tema: A venda das emoções

Diferente da atuação profunda, na atuação superficial fica evidente que a mobilização de determinadas emoções no trabalho é oriunda da relação existente entre trabalho emocional e salário. Na fala de um dos entrevistados, é perceptível que a gestão das emoções é uma atuação. Ao ser questionado se já fingiu alguma emoção no trabalho, ele respondeu:

Muitas vezes, pelo poder da primeira classe, pelo poder de uma classe executiva, pelo poder que o financeiro e o material têm sobre as emoções muitas vezes. É um teatro social. É pior, executiva e primeira é pior, porque como envolve o poder do dinheiro, ele está pagando mais, muita gente se acha no direito de pensar que é melhor do que o outro, te tratar de uma forma condescendente, então você às vezes tem que respirar fundo e partir para o teatro social. (CARLOS).

Inicialmente, observa-se que a atuação profunda é realizada por conta da classe social. Recorrendo à memória discursiva, a “primeira classe” de uma aviação possui como clientes pessoas que pertençam às classes mais altas da sociedade, ou seja, aqueles que possuem uma quantia maior de capital econômico. É importante observar que quanto mais um passageiro paga pelo voo, maior será a atuação superficial, e quanto mais popular a classe, menor será a intensidade da atuação superficial. Em outras palavras, a mobilização para expor uma emoção que não está se sentindo é feita à medida que o cliente possui mais dinheiro; assim, é possível entender que as melhores emoções são para aqueles que pagam mais. Outra interpretação oriunda da FD exposta desvela que a primeira classe possui forte influência na gestão das emoções, mas essa gestão é influenciada também pelo poder aquisitivo e pela capacidade (e legitimidade econômica) dos clientes em reclamar por um atendimento especial. O sujeito que adquire uma passagem na classe executiva compra não apenas um lugar mais amplo, mas também serviços compatíveis com o valor pago, o que inclui gentileza, simpatia e atendimento de suas necessidades a qualquer momento. Por essa razão, é também demandado do funcionário que trabalha com essa categoria de passageiros uma maior atuação superficial. Na FD, o entrevistado fala que vive um teatro social no trabalho, ou seja, por meio das emoções ele apresenta uma determinada história (de estar feliz em poder ver e receber os passageiros) buscando despertar na plateia (os clientes) sentimentos variados. Outro efeito de sentido oriundo da ideia de teatro mostra as emoções do trabalhador como algo público, e aqueles que possuem dinheiro conseguem desfrutar delas. Segundo Bonelli (2003), o trabalho emocional consiste em um conjunto de técnicas, regras e normas de expressões emocionais no cotidiano laboral mobilizadas para se atender o objetivo final das empresas, o lucro. Logo, a gestão das emoções torna-se não só negociável, uma vez que funciona também como moeda de troca nas relações laborais.

Em outros dois enunciados, são perceptíveis que a gestão das emoções é realizada por conta do emprego. Uma das entrevistadas relatou que não expõe as emoções que está sentindo por medo de perder o emprego: *“Porque assim, a gente pode, teoricamente, sair falando, mas tenho medo de perder o emprego”* (FERNANDA). Uma outra entrevistada disse: *“O cliente em primeiro lugar. Já teve uma amiga minha, que o esposo da enferma já puxou faca pra amiga minha, já quis bater em colega minha de trabalho. E a gente não pode abandonar o posto, sabia?”* (AMANDA). Por meio dos enunciados expostos, é possível compreender que a gestão das emoções segue uma lógica capitalista que culmina na atuação superficial do trabalhador. E, como já dito, os trabalhadores acabam seguindo as regras e diretrizes emocionais estabelecidas

pela organização e, em troca, recebem um salário. No segundo enunciado, fica evidente que até mesmo os trabalhadores perpetuam a cultura de “o cliente tem sempre a razão”. Nessa cultura, está implícita a ideia de que os clientes irão conseguir ter um bom atendimento, bem como introduz nos trabalhadores a cultura de que eles sempre devem fornecer um bom atendimento. Para Hochschild (2012) e Wharton (2009), a gestão das emoções consiste, também, em uma manifestação microssocial do capitalismo nas questões sociais que se originam no mundo do trabalho, segundo o qual os trabalhadores são orientados a seguirem as regras impostas pelas empresas em troca de salário.

7.1.5 Categoria: Regras de sentimento

Esta categoria tem como objetivo evidenciar como as regras de sentimento se manifestam no cotidiano laboral. Para isso, ela foi estruturada em três temáticas: (i) As regras de conduta; (ii) As regras de sentimento no cotidiano laboral; (iii) A atuação superficial e as práticas de Recursos Humanos.

7.1.5.1 Tema: As regras de conduta

Nesta temática, busca-se evidenciar como se manifestam as regras de conduta no cotidiano dos sujeitos entrevistados. Como aponta a literatura, é a partir desse conceito que se torna possível compreender e entender as regras de sentimento. Para um dos sujeitos entrevistados, as regras de conduta são aprendidas, isto é, não são inatas, como é possível observar: “*Acho que são protocolos que a gente aprende no desenvolver da vida adulta, mas não que você tenha que estar triste, não é dar gargalhada num velório, mas você tem empatia pelo que está acontecendo naquele momento*” (BRUNO). Na formação discursiva anterior, as regras de conduta se apresentam como um protocolo, possuindo diversos efeitos de sentido. O primeiro efeito de sentido possível permite compreender essas regras como um conjunto de decisões, normas e regras definidas oficialmente pela cultura sobre quais são as emoções corretas para cada momento. Outra interpretação permite entender que as regras de conduta indicam a obrigatoriedade de manifestar emoções previamente definidas para cada situação com o objetivo de atingir a finalidade pretendida. É possível compreender essas regras como sistemas sociais de controle que regulam a relação com outros sujeitos. Entende-se ainda que as regras de conduta podem se manifestar como um conjunto de formalidade que deve ser seguido em cerimônias oficiais ou até mesmo como uma etiqueta das expressões emocionais.

Inicialmente, essa formação discursiva dialoga com os pensamentos de Goffman (2011) e Carvalho Filho (2016), para os quais uma das manifestações das regras de conduta é denominada de regras cerimoniais. Segundo os autores, essas regras possibilitam os sujeitos expressarem o valor que reconhecem neles mesmos e nos outros, podendo ser consideradas como espécie de “etiqueta emocional”. Por meio delas, os sujeitos tentam expor a preocupação social e moral que possuem com os outros, porém, como aponta Goffman (2011), não deixam de ser um ato oriundo de uma convenção social. Essa FD ilustra também outro pensamento de Goffman (1977), pois, para o sociólogo, é possível observar as regras de conduta em todas as esferas da vida humana, uma vez que essas regras são regras sociais que determinam quais ações são adequadas em determinados contextos, sendo uma fonte de regularização das ações humanas. Na FD anterior, evidenciou-se as regras de conduta na sociedade, mas também é possível verificá-las dentro do ambiente de trabalho, como exposto na FD a seguir:

O que fideliza o cliente muito é tipo uma cliente que eu atendi hoje, as meninas até falaram depois “tu conhece ela de onde?”, “não, não conheço ela, eu só tava conversando aqui com ela”, porque tipo, a cliente saiu e tal, dando tchau e falando “olha, eu comprei muito e tal” e eu “volte sempre”, e foi meio que a gente conversando, teve uma conversa lá e eu meio que atendi a necessidade dela “ah tava procurando presente pro marido? Não, tá certo, presente, tem que agradar “e meio que o que fideliza muito o cliente é você buscar um relacionamento um pouco à mais sabe? Não focar somente no básico, no ser cordial, no bom dia, “o que a senhora precisa”, isso e aquilo, mas você procurar aprofundar um pouco mais o relacionamento com o cliente, estreitar o relacionamento. (TONY).

Na formação discursiva, o discurso da norma de conduta traz em seu cerne a cordialidade e uma interdiscursividade com o discurso de fidelização do cliente. Isso permite compreender que as normas de conduta, no mundo do trabalho, seguem também uma lógica capitalista. É por meio das normas de conduta que o trabalhador consegue fidelizar o cliente. Não adianta ter somente comportamentos tidos como “básicos”, essenciais ou simples na relação com o cliente, mas sim comportamentos mais sofisticados e que expressem certa intimidade e amizade. Entende-se que o trabalhador sabe quais são as regras de conduta que devem ser expressas no ambiente de trabalho. Percebe-se que as regras de conduta se manifestam não só na vida privada, mas também na pública. Na FD, as regras de conduta do vendedor não exigem reciprocidade, ou seja, não é necessário que o cliente tenha os mesmos comportamentos ou que retribua. Esse tipo de regra de conduta foi chamado por Goffman (2011) de regra de conduta assimétrica, que se caracteriza em não exigir reciprocidade nas

condutas existentes entre os sujeitos. Nesse caso, o cliente não precisa retribuir da mesma forma a conduta do vendedor.

Então, realmente às vezes isso acontece, elogios eu recebo muito, porque eu sou uma pessoa extremamente carinhosa, graças a Deus na minha profissão eu não tive problema nenhum com paciente em relação a não ser compreensiva, tratar de forma grosseira. Eu tento me colocar, na maioria das vezes o paciente está agressivo com você, mas você não pode responder da mesma forma, então eu tento mostrar pra ele que eu estou ali pra ajudar, que ele precisa de mim e eu preciso dele. (GEOVANA).

Na FD exposta anteriormente, é possível verificar que a relação existente entre a trabalhadora e os pacientes é simétrica e se apresenta por meio de elogios, ou seja, existe uma reciprocidade de normas de conduta entre ambos. Uma das formas que a entrevistada encontra para conduzir sua conduta está ancorada no fato de se colocar no lugar do outro, mobilizando assim a empatia. Mesmo quando as regras de conduta se mostram assimétricas e o paciente é rude com a trabalhadora, ela ainda o trata com cordialidade e paciência. Quando a entrevistada recebe um tratamento grosseiro, ela tenta fazer o paciente entender que esse não é o comportamento adequado, pois ambos precisam um do outro. De início, a relação existente entre o funcionário e o cliente exemplifica o pensamento de Goffman (2011) sobre o que o sociólogo chama de regras de conduta simétricas. Para ele, essa regra leva os sujeitos a terem obrigações ou expectativas em relação à conduta alheia, bem como os outros possuem expectativas em relação a ele; em ambos os casos, elas são supridas. Na FD, o ato da fisioterapeuta dizer aos pacientes que ambos precisam uns dos outros frente a uma regra de conduta simétrica acaba tentando regular o comportamento do outro. Goffman (1985) afirma que nas relações existentes entre os sujeitos, independente de qual objetivo oriente essas relações, os indivíduos buscam regular os comportamentos uns dos outros tendo como centralidade a forma como gostariam de ser tratados.

Um dos enunciados evidencia que, no ambiente de trabalho, uma das emoções mais valorizadas é a felicidade e que *“as pessoas são adaptadas a mostrarem mais a felicidade sabe? Pra não mostrar tanto o lado triste. Acaba que o ambiente, antes de entrar, o que é valorizado no ambiente de trabalho, você aprende a se portar sabe?”* (TONY). No enunciado presente no discurso do Tony, as emoções são vistas como algo passível de serem alteradas para se adequarem a um público diferente, sendo essa prática bem vista pelas organizações. Observa-se que a tristeza, por exemplo, não é uma emoção valorizada, devendo ser substituída sempre pela alegria. Isso permite compreender que mesmo que os funcionários se sintam tristes, é necessário *“transformar”* essa tristeza em alegria. Nesse contexto, Carvalho Filho (2016) diz

que as regras de conduta podem ser observadas em diversos comportamentos considerados como “positivos” em relação ao outro, tais como saudações e até mesmo na justificação de determinados comportamentos. Após ter compreendido alguns aspectos das regras de conduta, a próxima seção temática tem por objetivo mostrar como as regras de sentimento se manifestam no cotidiano laboral.

7.1.5.2 Tema: As regras de sentimento no cotidiano laboral

Esta seção temática, que emergiu da categoria regras de sentimento, evidencia como os trabalhadores, cotidianamente, seguem as regras de sentimento dentro do ambiente de trabalho. Um dos enunciados revela os sentimentos como uma convenção social, como pode ser visto na fala de Alice:

A única vez que eu tomei um esporro foi quando eu recebi uma placa de homenagem de um aluno que eu não gostava, porque o meu sorriso foi falso. Eu gostava da turma, mas dele não e ele quis me entregar a placa, aí quando eu sentei na mesa o coordenador falou pra caralho na minha cabeça, ele mandou eu voltar e agradecer direito. (ALICE).

No enunciado, percebe-se que a trabalhadora foi reprimida de maneira violenta e grosseira, por não demonstrar as emoções que eram esperadas ao ser homenageada. Percebe-se que a entrevistada não seguiu as regras de sentimento e, ao expor um sorriso falso, ficou notório que ele não expressava o que realmente ela estava sentindo. Partindo da ideia de sorriso falso, ele foi mobilizado pela trabalhadora na tentativa de nutrir uma relação afetiva entre os envolvidos, buscando causar um impacto positivo, mas não mobiliza nenhuma emoção genuína. Porém, quando o coordenador a manda voltar e “agradecer direito”, ela teve que, mais uma vez, gerenciar suas emoções para parecer ter uma emoção genuína e que condizia com o contexto que ela estava vivendo. Por meio dessa discussão, é possível criar um diálogo com o pensamento de Hochschild (1990; 2012) e Santos e Fontenelle (2019). Para os autores, as regras de sentimento são convenções sociais que dizem respeito sobre o que se deve sentir, como sentir, quando sentir e onde sentir. Outro ponto importante é que o coordenador, chefe de Alice, demonstra seguir as regras de sentimento, pois ele sabe o que deve ser demonstrado para não magoar os outros indivíduos. Bonfin e Gondim (2010) relatam que essas regras são aprendidas no cotidiano, em situações em que os sujeitos aprendem que devem disfarçar suas emoções verdadeiras para não ofenderem ou magoar outras pessoas. Para isso, devem demonstrar emoções que não estão sentindo.

Outras situações parecidas com a anterior foram relatadas por duas entrevistadas ao serem questionadas se em algum momento elas já foram sinalizadas por demonstrar alguma emoção que não deviam. Amanda relatou: *“Eu tenho que ser sempre educada, gentil, não contrariar a família, nunca contrariar a família para não ter queixa nossa lá no trabalho, então você tem que engolir”*. Enquanto Fernanda disse:

ele só pede que a gente seja gentil, que a gente seja educada, porque lida com o público, né. Até porque também a gente não pode... eu acho que a gente não pode sair falando tudo o que a gente acha, porque é público, lidar com o público é muito difícil, é muito complicado. (FERNANDA).

Inicialmente, é possível compreender que as funcionárias devem ter emoções que atribuam a elas certa passividade. Em ambos os enunciados, é perceptível que os chefes dizem o que deve ser sentido e, assim, funcionam como condutores das regras de sentimento. Segundo Allan (2012), uma das formas de propagar as regras de sentimento consiste no apoio pessoal, ou seja, uma pessoa pode ser influenciada por uma outra que indica o que deve ser sentido. Em outros enunciados, é possível observar a importância da gerência em supervisionar se as regras de sentimento estão sendo seguidas.

Essa questão de cobrar já me cobraram né, formas de atender, embora eu acho que eu nunca destratei nenhum funcionário, mas, não diríamos que foi cobrança, mas eu já vi de acontecer com colegas né, as vezes não atendeu bem o cliente e o gerente foi lá e disse “faça assim, assim, assado”, já, já presenciei. (LUCAS).

Se eu me explodir, eu ia perder toda a minha razão, minha gerente ia chegar pra mim e falar: "eu te entendo, eu sei que você está com raiva, poderia ter feito isso e aquele outro, mas o que você fez está errado", me chamava que resolvia. (ROBERTO).

De início, as regras emocionais, ou regras de sentimento, se manifestam como um elemento cotidiano e obrigatório na lida com os clientes, e essas emoções são cobradas porque estão sobre a gerência de um supervisor. Outra questão que aparece nos enunciados anteriores é a capacidade do gestor de dizer quais sentimentos os funcionários devem ter na lida com o cliente, deixando nítidas tanto as regras de conduta quanto as regras emocionais. Além disso, o gerente não só supervisiona se essas regras estão sendo seguidas, mas também ensina como devem ser. Hochschild (2012) ressalta que o trabalho emocional só ocorre quando há interações entre trabalhador e público e onde há a existência da figura do gerente que supervisiona as emoções dos funcionários.

7.1.5.3 Tema: A atuação superficial e as práticas de Recursos Humanos

Nesta seção temática, busca-se discutir como o setor de Recursos Humanos atua de forma estratégica nas questões que envolvem as emoções que devem ser mobilizadas no trabalho. Ao perguntar para um dos entrevistados que atua em uma empresa de aviação se as empresas do ramo que valorizam a simpatia e solicitavam isso dos seus funcionários funcionava como um meio de fidelizar os clientes, ele respondeu: “*Sim, acredito que sim. Isso é parte do treinamento, mas acho que nem todos conseguem ter isso de uma forma natural*” (BRUNO). É evidente que o discurso da emoção possui uma interdiscursividade com o discurso dos Recursos Humanos, ao qual as emoções se mostram como “competências” que podem ser desenvolvidas por meio de treinamentos. No enunciado anterior, o sujeito relata que nem todos os funcionários absorvem a simpatia, por mais que passem por treinamentos e as naturalize. Ou seja, alguns trabalhadores não conseguem expor essa emoção como um comportamento humano básico e cotidiano.

Tem, muitos treinamentos. E o treinamento desse lugar que eu te falei que eu trabalho, lá a gente tem cursos e treinamentos, a gente é treinada para ser simpática o tempo todo, não entrar em atrito nunca com a família, tudo você tem que levar para a direção, só que a direção não faz nada para proteger a gente. (AMANDA).

No enunciado anterior, percebe-se que o treinamento recebido pelos enfermeiros não se resume apenas em fazer com que desenvolvam as emoções necessárias para lidar com os clientes, mas também em uma submissão frente a qualquer contratempo. Qualquer queixa que deve ser levada para seus superiores, que demonstram descaso, pois o cliente parece ser o único motivo de existência da empresa, o que acaba culminando em uma precariedade subjetiva, uma vez que é retirada a autonomia do trabalhador. Por meio da discussão realizada, é possível criar uma relação dos enunciados com o pensamento de Davies (2015). Para o autor, as emoções são alvos de manipulação por parte das organizações com objetivo de fazer com que os trabalhadores se dediquem mais ao trabalho. Os enunciados anteriores exemplificam também o pensamento de Hochschild (2012), segundo a qual as manifestações emocionais são retiradas do trabalhador para que as empresas insiram seus mecanismos institucionais, fazendo assim com que os sujeitos tenham as emoções que a empresa deseja. Cabe, então, a esses sujeitos uma gestão das suas emoções para expressarem aquelas que as empresas desejam que tenham. Porém, essa gestão não pode ser tratada como independente do capitalismo, uma vez que ela é um impacto microssocial capitalista sobre as emoções no mundo do trabalho. Outro diálogo perceptível entre a discussão e a literatura é aquele que evidencia a precarização do trabalho

com as ideias de Linhart (2009). Para a autora, a precariedade subjetiva é resultado das práticas das empresas que buscam desestabilizar o trabalhador limitando sua autonomia por meio de mecanismos, critérios, métodos e processos rigorosos que destituem o trabalhador de todas as suas experiências, saberes e ofícios, objetivando a tranquilidade do ambiente de trabalho. Na formação discursiva a seguir, percebe-se que o discurso sobre as emoções traz uma interdiscursividade não só com o discurso dos Recursos Humanos, mas também o discurso cultural:

O que acontece, o Rio de Janeiro, o Brasil é reconhecido por esse calor, para os hóspedes, os hóspedes veem os estrangeiros veem o Brasil como um país de acolhimento, e a gente não pode fazer diferente ali no hotel. Chegou a gerente de Recursos Humanos de Treinamentos da América Latina para fazer o treinamento para a gente, foi aquela questão de ser um *plus* na Hilton, de fazer o além, para impressionar (ROBERTO).

É possível entender que as questões culturais, vinculadas à geografia, interferem nos comportamentos afetivos esperados de uma população e essa interferência afeta também o que se espera de um trabalhador, no que tange às emoções. Percebe-se que em algumas profissões, como já apontado, o carisma, o carinho e o acolhimento são valorizados não só pelos clientes, mas também pelo setor de Recursos Humanos, que tratam de expor essa valorização por meio de treinamentos. Na formação discursiva exposta, fica evidente que saber quais emoções devem ser demonstradas para um cliente aumenta o nível de empregabilidade do trabalhador, uma vez que esse comportamento se manifesta como um “*plus*”. Por meio desse enunciado, fica nítido que o trabalho emocional realizado é do tipo integrador. Segundo Soares (2013), nesse tipo de trabalho emocional, os empregados estão sempre buscando demonstrar afeto, sendo, por exemplo, cordiais e sorridentes. Observa-se que o setor de Recursos Humanos ocupa um papel fundamental na orientação das emoções do trabalhador, garantindo que os sentimentos privados sejam rerepresentados ou suprimidos com o objetivo de fazer com que a funcionária expresse o sentimento desejado pela empresa. De acordo com Fineman (1999), para acontecer o trabalho emocional é preciso garantir que o trabalhador tenha as emoções desejadas pela empresa, mesmo que isso implique em suprimir ou rerepresentar uma emoção de modo que sua expressão emocional seja socialmente aceitável. Outra formação discursiva que merece destaque é:

Então eu acho que o curso e os cursos de reciclagem anuais, eles tentam inculcar você nessa coisa de se preocupar com o próximo, de ter cuidado com o próximo, com o seu colega, com o funcionário, com outro departamento, então, assim, vamos dizer que é uma lavagem cerebral para você ter empatia, se colocar no lugar do outro. E aí é com o passageiro, com o colega, eu acho que a empresa tenta fazer isso, de uma forma geral. (BRUNO).

Percebe-se que o setor de Recursos Humanos, por meio do treinamento, é capaz de fazer com que o sentimento de preocupação com o outro penetre a subjetividade do trabalhador, introduzindo no mesmo um sentimento por alguém que ele ao menos conhece. Por meio dos cursos de reciclagem, as empresas conseguem realizar uma reforma no pensamento, ou até mesmo uma reeducação do ato dos trabalhadores, visando mudar suas crenças, atitudes e por quem devem demonstrar e ter emoções. É possível verificar ainda que os treinamentos buscam eliminar as crenças de que, para sentir algo por alguém, requer convivência ou que emerge de forma natural, pois o desejável é que consiga sentir preocupação com o outro independente da proximidade. Outro efeito de sentido possível é que o “não sentir preocupação com o próximo” é algo indesejável e conflituoso com as crenças da organização. Assim, as reciclagens funcionam como métodos aplicados sobre os trabalhadores, que estão privados da livre determinação das suas vontades, objetivando fazer com que os mesmos passem a sentir aquilo que não sentiriam se estivessem em condições de liberdade plena. A formação discursiva ilustra o pensamento de Hochschild (2012), ao afirmar que no trabalho emocional as organizações requisitam não somente o corpo para o trabalho físico, mas também suas ações emocionais e como elas se expressam por meio do corpo.

Em outra formação discursiva, fica evidente também a interdiscursividade entre emoções e práticas do subsistema Recruta e Selecionar, pois o entrevistado Bruno relatou que no próprio processo de seleção as emoções foram importantes em sua contratação, como mostra a seguir: *“Eu acho que na verdade foi empatia. Eu lembro que um dos exercícios que a gente fez numa das entrevistas, que eu acho que eu me senti mais confiante”*. Em todos os enunciados expostos nessa seção temática, percebe-se que o trabalho, de caráter emocional, é um ato destituído de qualquer privacidade. Nesse contexto, Hochschild (2012) já havia observado que o trabalho emocional não é um trabalho da esfera privada, mas sim pública, o qual é sempre vendido por um e comprado por alguém e aquele que opera o trabalho emocional não é mais o indivíduo, mas sim os gerentes que selecionam, treinam e supervisionam os trabalhadores. Em outra FD, fica evidente a prática de RH de avaliar o trabalhador, como pode ser visto:

O que era estimulado, no trabalho, era o seguinte: todo o ano a gente tinha uma avaliação profissional e era cobrado de você que você trabalhasse no que você tinha mais dificuldade, era uma coisa individualizada, não era pra todo mundo. Por exemplo, eu tinha uma certa dificuldade, eu sempre tive pavio curto, então era estimulado que "Carlos, respira fundo, aceita um pouco mais algumas situações", então, era uma coisa direcionada pra mim, eles trabalhavam a minha emoção de acordo com o que eles acreditavam que eu poderia contribuir de uma forma melhor para a empresa. (CARLOS).

A FD permite compreender que as regras de sentimento são introjetadas pelas organizações e encorajadas para que os trabalhadores a sigam. Por meio da FD, compreende-se que os trabalhadores eram estimulados a mudar suas emoções e um efeito de sentido que emerge desse ato de estimular permite compreender que as emoções genuínas podem ser substituídas por outras. Para isso, basta o trabalhador se empenhar e treinar seu comportamento para expressar qual emoção ele deveria ter. Outra questão presente no discurso do Carlos é a prática de RH em criar avaliações de desempenho para compreender se as regras de sentimento estão sendo seguidas. Para Grandey (2000), as regras de sentimento são introjetadas nos sujeitos por meio de diversas práticas de RH, como treinamento, avaliação de desempenho, processos seletivos e até mesmo pela cultura organizacional. Isso faz com que os trabalhadores se envolvam com o trabalho emocional buscando atingir as expectativas das organizações. Mediante esse cenário, é possível questionar então: e as emoções genuínas? Para onde vão quando se atua superficialmente?

7.1.5.4. Tema: Para onde vão as emoções genuínas?

Por meio das seções anteriores, foi possível compreender que as regras de sentimento consistem em ter as emoções certas no momento e no lugar certo, mesmo que não as esteja sentindo. Porém, o que acontece com as emoções genuínas, considerando que nas regras de sentimento também pode haver atuações? Pensando nisso, esta seção temática busca evidenciar as estratégias utilizadas por alguns trabalhadores para expor a emoção genuína.

No enunciado *“Aí tu sabe que tu não pode se estressar com aquele cliente, tem que tratar ele bem, aí sobra pra no fim do expediente a gente compartilhar com os colegas e sorrir da situação”* (LUCAS) é notório que as regras de sentimento dizem quais são os comportamentos emocionais adequados para lidar com o cliente. Essa regra atinge a tal ponto a subjetividade do trabalhador que ele não a questiona e toma qualquer comportamento diferente como algo proibido. Para isso, o trabalhador sabe que os verdadeiros sentimentos que ele teve com o cliente são guardados para o fim do dia. A ideia de compartilhar traz um efeito de sentido que permite compreender que é necessário dividir as emoções que ficaram sobrecarregadas durante o dia na lida com o cliente, tendo que recorrer também à atuação superficial, ou seja, ele deve ter uma expressão emocional que cause uma boa impressão no cliente. No enunciado, fica notório que as emoções consideradas “negativas” e que foram acumuladas, ao serem compartilhadas, geram emoções positivas expressas por meio dos sorrisos, por exemplo. O enunciado exposto cria uma interdiscursividade entre o discurso das

regras de sentimento e o discurso da atuação superficial. Assim, percebe-se que as regras de sentimento também demandam uma atuação superficial. Emerge ainda outro efeito de sentido da noção de compartilhar: a ideia de que vários trabalhadores passam pela mesma situação ou então parecida, ou seja, todos seguem uma regra de sentimento. Na FD seguinte, é possível notar a necessidade da pausa no trabalho:

Diversas vezes, de você ter que parar, precisar sair daquele momento, pedir uma licença para o paciente, voltar, refletir, se acalmar e tentar saber como você vai lidar com ele. O meu refletir é "meu Deus eu não posso bater nesse paciente", porque a vontade é essa. (risos) O que está passando pela minha cabeça nesse momento eu não posso, então vou voltar, refletir, eu tenho um emprego, um CREFITO a zelar, respira fundo e volta (GEOVANA).

Na FD, também fica evidente a necessidade de sair do ambiente de trabalho para alterar o estado emocional. Inicialmente, é possível verificar a existência de uma interdiscursividade do discurso das regras de sentimento com o discurso da atuação profunda, uma vez que o trabalhador deve sair do ambiente de trabalho a fim de induzir a mudança de estado emocional para aquele que é esperado. Segundo Hochschild (1990), muitos trabalhadores, buscando a atuação profunda, procuram induzir uma emoção genuína e, para isso, utilizam diversas técnicas corporais que os auxiliem a mudar as emoções. Já o seguinte enunciado *“Tripulante com passageiro acho que consegue segurar a onda, porque tem que segurar, normalmente, mas quando vai lá para trás e está com os funcionários, com os outros colegas de trabalho, eu acho que ali a pessoa solta toda a raiva, extravasa, conta, enfim”* (BRUNO), mais uma vez, cria uma interdiscursividade com a atuação superficial. Ao recorrer à memória discursiva, o ato de “segurar a onda” requer expressar paciência, tolerância, enquanto, na verdade, está se sentindo alguma emoção tida como negativa. Contudo, percebe-se que a atuação superficial não é o suficiente e o trabalhador precisa expor o que de fato sente. Para isso, ele espera o momento em que é permitido dar uma parada e, então, libera todas as emoções que estavam sentindo. Todas as FD’s expostas, bem como os enunciados, dialogam com o pensamento de Grandey e Sayre (2019). Os autores observam que a gestão das emoções requer também um momento de “pausa” no trabalho, quando os trabalhadores lidam com clientes considerados difíceis. Após essa parada, eles voltam a colocar em prática a gestão das emoções. Por meio desta temática, percebe-se que as emoções genuínas são “acumuladas” pelo trabalhador. Todavia, existe a necessidade de expressá-las e, para isso, os trabalhadores recorrem a diferentes estratégias como, por exemplo, compartilhar o que está sentindo com os colegas, dar

um tempo no trabalho ou até mesmo achar um local para que possam expressar as verdadeiras emoções.

7.2 Categorias Emergentes

Nesta subseção, serão apresentadas as categorias emergentes. Essas categorias emergiram do *corpus* de pesquisa produzido e não da literatura, como ocorreu para definição das categorias *a priori*. As categorias que emergiram foram: sexualidade, maternidade e as consequências do impacto emocional.

7.2.1 Categoria: Sexualidade

Por meio do *corpus* produzido, foi possível desvelar que o discurso das emoções é atravessado pelo discurso da sexualidade. A discussão desta categoria está estruturada em dois temas: (i) As emoções e a sexualidade na vida privada e (ii) Emoções, sexualidade e trabalho.

7.2.1.1 Tema: As emoções e a sexualidade na vida privada

Nesta temática, evidencia-se como emoções e sexualidade são fenômenos imbricados. Nas análises anteriores, foi possível compreender que as emoções são dispositivos acionados não só para performar o gênero, mas mobilizadas também para marcar as sexualidades dissidentes dentro da sociedade. Tal fato pode ser observado no seguinte enunciado: “*Meu padrasto falava muito, era pra... qualquer coisinha que eu fazia que não era muito máscula, vamos dizer, ele dizia: "vira homem, eu hein, parece uma bicha", tipo isso, entendeu? "Parece uma bichinha, seja homem"* (ROBERTO). No enunciado exposto a seguir, as emoções expressas por meio do choro são concebidas socialmente como aquelas pertencentes a sujeitos gays:

Meu pai era assim, falava pra gente, "tá chorando por causa de quê? Tá igual viadinho?" Meu pai era ogro. Meu irmão, nós nunca vimos meu irmão chorar, nunca chorou [...] Mulher também não, quem chora é viadinho, na época falava é bichinha não era viadinho. "Vai ficar chorando igual viadinho ali pelos cantos?". Não podia chorar não, tem que ser forte, não podia chorar (AMANDA).

O enunciado evidencia que nem homens e nem mulheres devem expressar emoções por meio do choro; caso façam isso, suas sexualidades são postas em dúvida. Outro ponto importante está ancorado na tentativa de mudar as expressões emocionais dos sujeitos e recorre-

se à homossexualidade (gay) como uma forma de ofender aquele que está chorando. Nesse enunciado, é necessário observar que para não ser “viadinho” basta parar de chorar. Nota-se que, em ambos os enunciados, os adjetivos “viadinho” e “bicha” não são utilizados para se referir a um sujeito homossexual, mas sim como uma ofensa. Na memória discursiva, chorar sempre demonstra fraqueza e, ao criar uma interdiscursividade com a homossexualidade, permite compreender que ser gay é também ser fraco; se só gays choram, essa fraqueza emerge como uma característica natural desses sujeitos. Partindo do pensamento de Schrock e Knop (2014), as diferenças físicas existentes entre homens e mulheres serviram de base para as transformações culturais e culminaram em uma divisão simbólica e binária das emoções. Pode-se inferir que sujeitos gays não são sujeitos nem masculinos e nem femininos, ou seja, abrindo assim a possibilidade de pensar a homossexualidade – por meio da figura do “viadinho” e da “bicha” – não só como uma sexualidade, mas também como um gênero a partir da divisão social das emoções.

Alguns enunciados expõem a interdiscursividade entre o discurso das emoções e o da sexualidade. Um dos enunciados diz: *“Qualquer homem que tem sentimentos mais, como o senhor falou, acontece muito de ele ser visto como gay, como homossexual”* (SERAPHINE). Esse enunciado deixa evidente que a demonstração de algumas emoções, por parte dos homens, não são bem vistas socialmente e, caso eles resolvam as demonstrar, são vistos como detentores de uma sexualidade dissidente. Outro enunciado que segue na mesma linha de pensamento é exposto a seguir:

Por exemplo, eu desde pequenininho eu gosto de homem, isso é fato, desde pequenininho. E pelo fato dessa situação, eu sou o caçula de uma família que tem 5 pessoas. São 3 homens mais velhos, meu irmão mais velho tem 45 anos, então eram 3 homens e 1 mulher e o caçula. Então eu tinha que ser igual aos meus irmãos, né, não poderia demonstrar nenhum sentimento um pouco mais... como posso me expressar... um pouco mais amoroso, porque poderia ficar sendo entendido de outra forma. (ROBERTO).

No enunciado anterior, percebe-se que há uma exclusão do filho caçula em termos de gênero e sexo, ou seja, ele se manifesta como um gênero neutro. Pensando nisso, ele deve criar sua identidade sexual espelhada nos irmãos mais velhos e isso inclui aprender quais emoções são permitidas ser expressas pelos homens e que não ponham em dúvida sua sexualidade. No presente enunciado, o comportamento de ser amoroso atribui ao sujeito certa feminilidade e, como comportamentos amorosos não são esperados socialmente dos homens, isso faz com que seja compreendido como proto-gays. Os enunciados anteriores evidenciam que as expressões emocionais também obedecem à matriz heterossexual e são constituidoras do que se entende

por homem, mulher e gay. Nesse contexto, mesmo não levando em consideração os aspectos emocionais, Butler (2016) e Miskolci (2012) entendem a matriz heterossexual como manifestação social do que se espera dos sujeitos, considerando a relação linear entre sexo biológico, desejos, práticas sexuais e gênero. No que tange à ideia de ser filho caçula, é possível compreender que esse merece mais atenção e o fato de espelhar sua identidade de gênero no irmão pode ser entendida a partir da memória discursiva sobre o que é ser filho caçula. Para alguns pais, por ser o filho mais novo, ele acaba sendo concebido como frágil e indefeso.

Em outro enunciado, é possível observar que o discurso sobre emoções é atravessado não só pelo discurso do gênero e sexualidade, mas também pelo discurso do machismo: *“Ah, eu acho que é muito difícil para eles mostrar a emoção, pelo menos, os que me rodeiam, eu vejo isso, entendeu? Eles acham que é coisa de mariquinha, aquela coisa de machista, eles são machistas, entendeu?”* (SARA). Por meio dessa interdiscursividade, as emoções ganham outro sentido nas práticas sociais que se efetivam entre os sujeitos. Nesse caso, elas se mostram como elementos apropriados também pelo machismo, ao dizer o que um homem pode demonstrar sentimentalmente. Logo, as emoções funcionam como marcadores do que é ser homem e o que é ser não-homem. Nesse contexto, é possível recorrer a Butler (2016) para compreender ainda mais essa divisão. Segundo a filósofa, a existência de uma matriz de normas de gênero se constitui por meio da heterossexualização do desejo que emerge das oposições assimétricas e detalhadas entre masculino e feminino.

7.2.1.2 Tema: Emoções, sexualidade e trabalho

Na seção temática anterior, foi possível compreender que as emoções atribuem novos sentidos às questões relacionadas a sexualidade e gênero dentro da sociedade. Já nesta seção, buscou-se compreender essas relações no mundo do trabalho. Um dos entrevistados foi questionado sobre como um homem ou uma mulher, se expressasse emoções construídas socialmente como do gênero oposto, eram vistos no ambiente de trabalho.

Provavelmente vai ter um olhar estranho sabe? Um olhar estranho. Aquela pessoa que a galera começa a olhar pra ela e diz “como assim? Fulana tá com jeito meio estranho. É meio que fulano tá querendo ser homem, então fulano tem um jeito muito assim[...] sei lá, ele é todo sentimental, todo fragilzinho, parece até que é uma mulher”. Já presenciei muito esses casos sabe? (TONY).

Na formação discursiva oriunda da fala produzida por Tony, nota-se que existe uma divisão das emoções baseadas no gênero. No que tange às mulheres, quando essas demonstram emoções consideradas como masculinas, essas não aparentam ser homem, mas sim querem ser.

Por meio da FD é possível, compreender que as mulheres, quando demonstram emoções masculinas, se deslocam da matriz heterossexual, desobedecendo assim as normas heterossexuais de gênero. Já os homens que demonstram no ambiente de trabalho emoções socialmente consideradas femininas, são vistos como sujeitos que não são homens, pois aparentam, por meio das emoções, serem sujeitos femininos, pois é essa a impressão que passam. Outra questão que emerge da FD evidencia que homens que demonstram emoções femininas no ambiente de trabalho são vistos como frágeis, não por demonstrarem emoções, mas sim por exporem emoções tidas como femininas. Tal fato possibilita compreender que até mesmo no mundo do trabalho tudo que emerge do universo feminino é visto como uma fraqueza. Posto isso, a FD a seguir evidencia várias questões vinculadas às emoções e ao trabalho, como pode ser observado:

Geralmente os homens não gostam de se emocionar muito nessa área, não, porque os que têm um cargo maior já vão achar que ele é viadinho, “esse cara só pode ser viado, esse cara se emociona à toa”. Tem esse preconceito lá. Você pode ver que nos hospitais particulares têm poucos homens técnicos, se vê mais mulheres. Tem poucas negras, se contar lá, entre 30 funcionários você vê 5, 4 negros, ou 5, 4 gays. Nos particulares que eu digo. Agora nos outros que não são particulares você pode notar que a maioria é negra, das técnicas, a maioria são gays, dos homens. Você já notou isso? (AMANDA).

Pelo discurso de Amanda, é possível perceber que há uma relação entre emoções, sexualidade e hierarquia dentro do trabalho. Caso os homens sejam sentimentais ou demonstrem suas emoções, ele é encarado pelos seus superiores como homossexual. Outro efeito de sentido permite compreender que o termo viadinho não só é mobilizado para definir a sexualidade do indivíduo, mas também como um adjetivo que busca qualificar o trabalhador como menos profissional. Por meio da FD, percebe-se que essa prática é comum em hospitais privados, entendendo assim que a permissão para se demonstrar uma emoção ou não segue a lógica capitalista. Mediante esse contexto, é possível observar que algumas empresas privadas (hospitais) possuem uma cultura homofóbica e racista, que define quais emoções um homem pode manifestar no trabalho. Soares (2013) evidencia que o trabalho emocional é também um trabalho marcado pela sexualidade.

No que tange à expressão das emoções dentro do ambiente de trabalho, Lucas produziu o seguinte discurso: “*Dentro da organização o respeito ele tem que ser 100%, você não pode, em nenhum momento, mesmo que uma pessoa demonstre uma emoção feminina, você tem que tratar normal né, não que não seja normal, normal né, não pode destratar de forma nenhuma*”. Fica evidente que sujeitos que expressam emoções diferentes daquelas associadas socialmente

ao seu sexo biológico devem ser respeitados por conta da cultura da empresa; porém, fora das organizações ele não precisa ter nenhum respeito. É possível extrair ainda desse enunciado a razão da obrigatoriedade de “tratar normal”, dando a entender que esse comportamento é anormal. Embora a organização tenha uma cultura voltada para a diversidade, isso não quer dizer que o trabalhador a reproduza em sua esfera social. Assim, ele faz uma atuação superficial com os clientes que expressam emoções que “não pertencem” socialmente ao seu gênero.

7.2.2 Categoria: Maternidade

Por meio dos discursos produzidos pelos entrevistados, foi possível verificar que o discurso das emoções era atravessado pelo discurso da maternidade, possuindo certa regularidade discursiva, emergindo assim a categoria maternidade. Mediante o exposto, a discussão desta categoria está estruturada em uma única temática, sendo ela: (i) A maternidade como marcadora das emoções.

7.2.2.1 Tema: A maternidade como marcadora das emoções.

Nas entrevistas, os sujeitos pesquisados foram indagados em qual momento da vida eles passaram a compreender o que eram emoções, como pode ser visto: “*Ah, foi eu acho que quando eu engravidei, eu tinha uns 14 anos, daí eu tive a minha filha com 15 anos*” (SUELI). Já outra entrevistada relatou: “*Emoção? Quando eu fiquei grávida, foi uma emoção. Foi uma emoção muito boa, não sei te explicar, mas foi uma emoção muito boa*” (SARA). Em ambos os enunciados, as emoções acabam ganhando outro sentido para além das experiências corporais, elas se mostram também como experiências psíquicas e culturais. Por meio da reposta, é possível inferir que os sujeitos entrevistados não sabiam definir o que era emoção, ou então só conseguiram conceber o conceito de emoção a partir da maternidade. Outro efeito de sentido que emerge dessa interdiscursividade existente entre o discurso da emoção e o discurso da maternidade é que a própria maternidade pode ser compreendida como uma emoção, não apenas um estado. É importante ressaltar que, além da interdiscursividade, as próprias entrevistadas não atrelaram à maternidade nenhuma emoção que elas já conheciam, podendo, mais uma vez, conceber a maternidade como uma emoção. Porém, se recorrermos à memória discursiva, a maternidade tem sido construída como um marcador no “se tornar mulher” ou se apresenta como a “realização da mulher”, como uma questão emocional na vida da mulher, pois só a partir dela consegue compreender o que são emoções. Outra interpretação

possível, novamente recorrendo à memória discursiva, consiste no fato de que a única emoção que passam a conhecer emerge do discurso do amor materno. Desse modo, o valor atribuído à relação emoção-maternidade tem fortes relações com o discurso, uma vez que é por ele que ocorre o fortalecimento social dessa relação.

Em outro enunciado, a maternidade emerge como um marcador da felicidade: *“eu só fui feliz depois que eu engravidei, porque antes eu vivia por viver. E hoje em dia eu continuo vivendo, eu vivo pelos meus filhos e eu sou muito feliz”* (AMANDA). No enunciado, a gravidez aparece como a única forma de se conhecer a felicidade e que é capaz de atribuir sentido à vida. É possível compreender, também, que a maternidade coloca as emoções da mulher em um estado de submissão e dependência, uma vez que ela é para o outro e depende da existência do outro, no caso os filhos. Pode-se interpretar ainda que a maternidade funciona como um meio de oprimir as emoções das mulheres. No enunciado exposto anteriormente, a maternidade traz a ideia de que o “ser mãe” está alicerçado sob um padrão rígido que é incapaz de reconhecer qualquer vestígio de emoções ou sentimentos nas mulheres, se não aqueles vinculados à maternidade.

7.2.3 Categoria: Consequências do trabalho emocional

No decorrer da codificação, pode-se perceber que o trabalho emocional traz diversas consequências para o trabalhador, sendo elas tanto emocionais quanto psicológicas. Para evidenciar essas questões, esta subseção está dividida em três temas: (i) as consequências psicológicas, (ii) as consequências emocionais e (iii) as relações afetivas oriundas do trabalho.

7.2.3.1 Tema: As consequências psicológicas

Nesta temática, evidencia-se os impactos psicológicos decorrentes do trabalho emocional. No enunciado a seguir, o discurso do trabalho emocional é marcado também pelo discurso do suicídio e da solidão.

Olha, vou te falar um fato que poucas pessoas sabem, mas a taxa de suicídio de tripulação, de comissário de bordo, é bem alta. É porque isso não é divulgado, a empresa não tem interesse que isso seja divulgado. Eu perdi 3 colegas ingleses que se suicidaram em quartos de hotel. Então é uma profissão muito solitária e que se você não estiver bem emocionalmente, fica muito difícil sair de casa e ficar 3, 4 dias com pessoas que você nunca viu na vida, pessoas desconhecidas, trazendo toda a bagagem emocional que você está trazendo. (CARLOS).

No enunciado, percebe-se que a atuação superficial, decorrente do trabalho emocional, não faz com que os sujeitos mudem seu estado emocional interior. Por meio desse enunciado, é possível compreender que o discurso do suicídio no trabalho é atravessado também pelo discurso do silenciamento organizacional, ou seja, as empresas buscam camuflar esses dados, permitindo inferir, assim, que falar das taxas de suicídio no ambiente de trabalho contradiz o próprio trabalho emocional exercido pelo comissário de bordo, uma vez que eles estão sempre demonstrando alegria e felicidade. Outra interpretação possível é que o próprio trabalho emocional é um trabalho pautado também no sofrimento. Em outras palavras, o trabalho emocional pode ser compreendido como um trabalho que gera um mal-estar no trabalhador. As questões evidenciadas anteriormente dialogam com os pensamentos de Gaulejac e Mercier (2012). Para os sociólogos, o mal-estar é um estado emocional presente no mundo do trabalho, pois muitas práticas organizacionais afetam como os trabalhadores lidam com suas emoções e, em alguns casos, se sintam descartáveis e com sua humanidade desconsiderada.

Em outros enunciados, fica evidente como o trabalho emocional impacta de forma negativa o psicológico dos trabalhadores. Para exemplificar essa questão, são expostos a seguir dois enunciados:

O psicológico da gente fica muito abalado, meu filho. Você chega em casa remoendo aquele ódio todinho. Falei "não posso carregar isso pra casa". Aí você tem que voltar depois naquela residência, conviver com tudo aquilo de novo, mas você chega em casa meio estressada, principalmente de manhã cansada, assim, muda completamente, só de passar umas horinhas para você dar uma relaxada e esquecer aquilo que passou. (AMANDA).

Eu vou ficar trabalhando, pra quê? Pra depois me aposentar... eu estou com 58 anos, eu vou ficar afastada uns dois anos, aí, depois já vou aposentar mesmo. Se eu trabalhar vou ficar só domiciliar, sem carteira assinada, sem nada, vou quando eu quiser, para arrumar um dinheirinho só e voltar, por necessidade. A enfermagem acabou comigo, acabou com a minha coluna, acabou com o meu psicológico. (AMANDA).

No primeiro enunciado, é notório que os impactos do trabalho emocional, decorrentes da atuação superficial, se estende para o ambiente privado (o lar) do trabalhador, não havendo assim um limite entre trabalho e casa. Recorrendo à memória discursiva, o que é incentivado é o contrário, pois existe um discurso que diz “não se leva problema de casa para o trabalho”. Assim, é possível verificar que esse tipo de trabalho culmina em um desequilíbrio emocional, cabendo ao trabalhador achar por conta própria meios para despertar emoções positivas. No outro enunciado, compreende-se que o trabalho emocional requer tanto do sujeito que a entrevistada, por exemplo, prefere trabalhar como autônoma a ter um trabalho formal. Essa

questão abre espaço para se pensar que escolha está ancorada no fato de que, se ela for autônoma, não terá seu trabalho gerenciado e, assim, não terá que realizar atuações superficiais ou profundas no ambiente por conta do trabalho. Parte desses enunciados ilustram o pensamento de Dejours (2015). O autor salienta que o ambiente de trabalho, em função de sua organização, pode fazer com que os trabalhadores sofram uma degradação do equilíbrio psicoafetivo.

7.2.3.2 Tema: As consequências emocionais

Os discursos produzidos pelos entrevistados possibilitaram compreender que um dos impactos do trabalho emocional na vida do trabalhador consiste na forma como lidam com as próprias emoções.

Teve um lugar que eu trabalhei que a mãe construiu um quarto fora da casa para colocar a filha porque ela não queria ver, não aceitava a filha neuropata. Então ela fez um caminho separado para a enfermagem entrar e ela não via a menina, a menina ouvia a voz dela, o barulho do carro dela, a menina chorava horrores, que era neuropata, mas ela pensava direitinho. Essas coisas assim me fizeram chorar várias vezes, por ver a menininha chorando e a mãe rejeitando. (AMANDA).

Nota-se que a trabalhadora, por meio da atuação profunda, acabava sofrendo por conta do relacionamento entre a filha neuropata e sua mãe. Nesse contexto, mais uma vez, o trabalho emocional também pode trazer sofrimento para o trabalhador. Sendo assim, tanto a atuação superficial quanto a profunda resultam em um mal-estar no trabalho.

Sim, eu já cheguei uma vez no hotel, com tanta raiva, tanta raiva de ter me sujeitado a uma emoção que eu não queria, que eu tive dificuldade para dormir, depois, tive que conversar com um colega meu, e vi outros colegas passando pela mesma situação, de chegar no hotel e falar: "vamos tomar um café comigo que eu preciso desabafar um pouco? Porque foi um voo difícil", e aí um colega desabafava com o outro essa situação. (CARLOS).

No discurso exposto, percebe-se que o trabalho emocional pode fazer com que os sujeitos se tornem subjugados pelas emoções oriundas da atuação superficial. Outro efeito de sentido dessa sujeição permite compreender que existe no período de trabalho uma dependência do trabalhador das emoções que não são genuínas. Uma forma de aliviar esse confronto entre o que se deve sentir e o que se está sentindo é por meio do compartilhamento das emoções com os colegas de trabalho. É no ato de desabafar com os colegas que o trabalhador de fato expõe não só aquilo que pensa de forma sincera, mas todas as emoções genuínas. Em outro enunciado,

é possível perceber que a gestão das emoções, por meio de uma atuação diária, acaba afetando como os sujeitos lidam com as próprias emoções na vida privada, como pode ser observado:

Eu digo com toda a certeza que me ajudou muito, porque como eu disse eu sou muito impaciente, hoje em dia, eu ainda sou impaciente, só que eu já engulo muitas coisas, quando alguma coisa me machuca eu falo: "não, se seu for falar é pior", que às vezes a gente fala e gera coisas piores. Eu aprendi muito a ser mais paciente, com o emprego. Tanto que colega de trabalho, às vezes dar um pouco de trabalho, como os clientes, e a gente tem que filtrar algumas coisas. (SERAPHINE).

Nota-se que o trabalho emocional influencia a vida privada dos trabalhadores em diferentes aspectos. Isso inclui aprender a não expor as emoções genuínas, ou seja, eles também passam a atuar na vida privada. Esse fato já foi observado por Hochschild (2012), ao afirmar que o trabalho emocional, por meio da gestão das emoções, impacta diretamente na vida privada dos trabalhadores, pois muitos passam a não conseguir mais identificar quando o que sentem é verdadeiro ou se é fruto de uma encenação, resultando muitas das vezes na realização de atuações do tipo profunda.

7.2.3.3 Tema: Relações afetivas oriundas do trabalho

Outra temática de análise que pode ser compreendida como uma consequência do trabalho emocional consiste no surgimento de relações amorosas ou interesses amorosos. Os entrevistados foram questionados se, em decorrência das emoções que mobilizam no trabalho, já se desenvolveram laços afetivos com os clientes e as respostas foram: “*Não só de amizade como de relacionamento também*” (CARLOS); “*Até de amor também, mas esse aí deixa pra depois. Deus me livre*” (LUIZ).

Dos enunciados anteriores, emerge uma interdiscursividade entre trabalho emocional e relações amorosas. Essa interdiscursividade possibilita compreender que, por meio da atuação profunda, em que o trabalhador mobiliza emoções genuínas, ele acaba criando interesses amorosos pelos clientes. No primeiro enunciado, compreende-se que não necessariamente sejam interesses amorosos, uma vez que essa modalidade de trabalho possibilitou a criação de relacionamentos afetivos que não necessariamente sejam o amor, mas sim uma forte ligação afetiva, diferente do segundo enunciado, em que fica evidente o interesse amoroso. Ainda no que tange ao segundo enunciado, verifica-se que o sujeito reprime essa relação afetiva. Entende-se, ainda, que a expressão “Deus me livre” atribui a essa relação, decorrente do trabalho

emocional, como algo que deve ser renunciado de forma extrema ou até mesmo como um desejo para que nunca mais aconteça.

7.2.4 Categoria: Características do trabalho emocional

Outras questões que emergiram do corpus da pesquisa foram referentes a algumas características do trabalho emocional que remetiam às condições e às relações de trabalho. Assim, a discussão desta categoria está dividida em uma única seção temática, sendo ela: (i) O trabalho emocional como um trabalho de vulnerabilidade.

7.2.4.1 Tema: O trabalho emocional como um trabalho de vulnerabilidade

Nesta temática, é discutido como o trabalho emocional, muitas das vezes, se manifesta com um trabalhado de submissão, como pode ser observado, por exemplo, no enunciado a seguir: *“Eu tinha uma aluna com 4 anos que chegou e falou: ‘minha mãe disse que você tem que limpar a minha bunda’. E eu falei: ‘eu não tenho que limpar a sua bunda’”* (CARLA). Ao olhar o enunciado, pode-se recorrer à memória discursiva para compreender o trabalho das professoras de séries iniciais. Na memória discursiva, essas professoras são sempre construídas como “Tias” e que possuem expressões emoções vinculadas à afetividade e ao cuidado. Sendo assim, é por meio da memória discursiva que se perpetua a professora de séries iniciais como a cuidadora, logo submissa a todas as tarefas que envolvem o cuidado. Nesse enunciado, é possível observar que, através da memória discursiva sobre a figura da professora, até mesmo a mãe da aluna reproduz o discurso do cuidado, em específico da obrigatoriedade de cuidar.

Vou te contar. Teve um paciente, o paciente homem ele não vê a gente como profissional, ele vê a gente como mulher. Já teve paciente que botou a minha mão no pinto dele, paciente que fingiu que ia levantar e caiu em cima de mim, já passei por muita... paciente se masturbando à noite, com você ali do lado. Já passei por muitas situações. O homem não vê a mulher da enfermagem como profissional, não, ele vê ela ali como, ela tá ali à noite pode fazer o que quer com ela. Eu já bati em homem, já soquei, já dei tapa na mão, já chamei a família na hora, já chorei, já passei por muita dificuldade. Por isso que eu não gosto de cuidar de homem, eu tenho esse receio até hoje. (AMANDA).

Na FD anterior, recorrendo à memória discursiva, entende-se que a profissão da enfermeira é uma profissão do cuidado. Compreende-se por meio desse enunciado que as mulheres estão vulneráveis à dominação masculina – em suas mais diversas manifestações como machismo e assédio sexual – em decorrência do trabalho emocional. A memória

discursiva nos permite verificar também que as práticas citadas estão ancoradas no discurso da erotização da enfermeira, que se manifesta por meio das fantasias sexuais utilizadas pelas mulheres tanto no carnaval quanto na intimidade com seus (suas) parceiras. Nesse contexto, as emoções demandadas pelo trabalho emocional e a erotização da profissional de enfermagem faz com que as mulheres fiquem em uma condição de submissão. Percebe-se que há uma interdiscursividade entre o discurso do trabalho emocional, da erotização da enfermeira e do discurso machista. Essa interdiscursividade permite compreender o trabalho do cuidado como um trabalho atravessado também pelo machismo, pois coloca o outro em uma posição de “servir” o homem, requerendo a objetificação e submissão da mulher. Outro enunciado mostra como as emoções devem ser reprimidas no ambiente de trabalho por conta da vigilância, como pode ser observado:

Hoje a gente não pode demonstrar sentimento nenhum, senão a gente vai ser massacrado. Como eles falam em aula híbrida tem pai assistindo atrás de você que você não vai ver, se você for despejar alguma coisa ali, é o momento de gravar você e mandar para o colégio dizendo que você está fazendo isso. Por isso que a nossa sala de sentimentos é somente dentro da sala dos professores, ali a gente fala mal, fala bem, critica, até do próprio colégio. (LUIZ).

No enunciado, nota-se que o sujeito pode ter seu trabalho supervisionado, não pelos gerentes, mas pelos clientes e isso o faz atuar superficialmente durante todo o período em que pode estar sendo vigiado. Percebe-se que o fato de ser vigiado faz com que as emoções genuínas sejam reprimidas, pois caso ele as expresse e desagrade os clientes, isso pode lhe render denúncias, instaurando assim o medo no trabalhador. Por fim, é possível observar que as emoções genuínas só são expostas em um ambiente em que não haja vigilância e, para isso, há um local destinado ao uso social para expor o que realmente sentiu e/ou sente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, retoma-se aqui a pergunta de pesquisa proposta na presente tese, bem como seu objetivo. Tendo isso em vista, esta tese buscou responder a seguinte indagação: “como a gestão das emoções no ambiente do trabalho se articula com a performatividade de gênero e quais são suas consequências na vida dos indivíduos no trabalho?”. Para responder à pergunta proposta, adotou-se como objetivo geral: “compreender como a gestão das emoções no ambiente do trabalho se articula com a performatividade de gênero e quais são suas consequências na vida dos indivíduos”.

Considera-se que a gestão das emoções e seu diálogo com as questões de gênero no ambiente de trabalho contribuem com a divisão das emoções enraizadas no gênero, bem como na genderização do trabalho baseada na divisão social das emoções. Nesse contexto, em algumas profissões, expressar emoções tidas socialmente como femininas pode fazer com que o trabalhador seja visto como fraco ou até mesmo como antiprofissional. Para não passarem essa imagem, homens e mulheres passam a performar o gênero a partir das emoções consideradas como masculinas. Já em outras profissões, percebe-se que algumas mulheres são destinadas às atividades que requerem afeto, uma vez que na memória discursiva a mulher é vista como um sujeito “essencialmente” emocional. Para algumas mulheres, as emoções só passam a existir a partir da maternidade, o que leva a compreender que a única emoção que elas experienciaram foram aquelas vinculadas à maternidade e o que sentiram no decorrer da vida eram sentimentos. É importante observar, no entanto, como essa relação de emoção e maternidade também contribui com a performance do gênero feminino.

Embora o discurso das emoções seja atravessado pelo discurso de gênero no ambiente de trabalho, ele traz outra interdiscursividade, evidenciando assim que o trabalho emocional possui uma natureza marcada pelo gênero e pela sexualidade. Frequentemente, o discurso das emoções traz em seu bojo a depreciação da sexualidade, em específico da homossexualidade. Ser um sujeito emocional no trabalho não faz o indivíduo ser visto só como fraco e antiprofissional, mas também como menos másculo e viril. Não expor as emoções no ambiente de trabalho é demonstrar aquilo que não se quer ser em termos de sexualidade; em outras palavras, é não querer ser visto como aquele que possui uma sexualidade dissidente. Logo, um dos impactos da gestão das emoções na vida dos trabalhadores consiste em performar um gênero mobilizando emoções tidas socialmente como masculinas, ou evitando aquelas

consideradas femininas para serem vistos como trabalhadores profissionais e negando, simultaneamente, a homossexualidade.

Considera-se, também, que evitar algumas emoções por conta da sexualidade, é uma forma também das organizações se apropriarem da performance de gênero, uma vez que os indivíduos devem performar uma identidade sexual cisheteronormativa por meio das emoções, mesmo que fora do ambiente de trabalho tenha uma identidade que lhe permitam expressar emoções masculinas ou femininas.

Outra consequência da gestão das emoções na vida dos trabalhadores emocionais consiste em afetá-los psicologicamente, fazendo com que o trabalho emocional também cause sofrimento e mal-estar no indivíduo. Destaca-se que o trabalho emocional interfere no modo como os sujeitos lidam com suas próprias emoções, tanto na vida dentro do trabalho quanto na vida privada, pois acabam demonstrando, em diversas situações, emoções que não são genuínas mesmo em contextos em que as emoções verdadeiras podem ser expostas. Embora o trabalho emocional possa ser fonte de sofrimento, este também pode possibilitar a criação de relações afetivas entre trabalhador e cliente. Em outras palavras, a atuação profunda possibilita trabalhadores emocionais desenvolverem emoções e sentimentos amorosos pelos seus clientes.

No que tange às emoções na vida privada, compreende-se que há uma dificuldade em separar o que são emoções e o que são sentimentos, pois a linha que separa ambos é tênue, inclusive existe uma grande dificuldade, por parte dos indivíduos, em definir o que é emoção. Embora a definição de emoção não seja algo fácil, alguns sujeitos adotam alguma emoção como referência para explicar tal conceito. Uma questão importante reside no fato de que as emoções não são puramente biológicas, mas também socialmente construídas, uma vez que elas são aprendidas. Nesse contexto, o próprio ato de nomear as emoções é também um ato social, sendo elas centrais na vida dos sujeitos. A centralidade das emoções torna-se incontestável porque elas também são mobilizadas para compor a identidade dos sujeitos, bem como para definir seus comportamentos. Mesmo que as emoções sejam centrais, existem aquelas que devem ser evitadas, principalmente aquelas que são expostas por meio do choro. Na sociedade, as expressões emocionais que mobilizam o choro fazem com que os sujeitos sejam vistos como fracos e, assim, devem ser evitadas ou até mesmo rejeitadas, o que não difere no trabalho.

Dentro das organizações, o choro é visto como uma expressão emocional que deve ser inviabilizada. Porém, existem outras que são valorizadas, principalmente aquelas que passam uma mensagem de passividade por parte do trabalhador. Uma das emoções, por exemplo, vista como aceitável no trabalho seria o afeto. É possível considerar que existem emoções que devem

ser evitadas e aquelas que podem, e devem, ser demonstradas pelos trabalhadores, principalmente aquelas consideradas socialmente como femininas. Sendo assim, homens buscam gerenciar suas emoções para não serem vistos como fracos ou como homossexuais.

Nesse contexto, percebe-se que as emoções também são mobilizadas para a construção do gênero dos sujeitos. Porém, essa construção do gênero, tomando como base as emoções, acontece por meio da matriz da inteligibilidade (matriz heterossexual). Performar um gênero, por meio das emoções, que saia dos padrões estipulados por essa matriz, faz os sujeitos terem sua sexualidade e até mesmo seu gênero questionado pela sociedade. Esse não reconhecimento acontece por meio de apelidos depreciativos, fazendo com que o sujeito se adeque às normas dessa matriz para evitar ser reconhecido como aquilo que ele não é. Outro ponto importante é que existe uma tríade de questões mobilizadas para performar o gênero: corpo, emoção e construção social. É importante evidenciar que essa tríade cria o ser feminino como o sexo frágil, devendo este sempre demonstrar emoções “positivas” que o coloquem no lugar de submissão e de proteção, uma vez que são considerados sujeitos essencialmente emocionais, enquanto seus pares masculinos são tratados como essencialmente racionais. Ainda que homens demonstrem emoções, eles não são concebidos como essencialmente emocionais e, ao olharmos a tríade sujeito, discurso e história, o gênero feminino foi construído discursiva e historicamente sobre a ideia do sexo frágil. Por meio desse discurso, que não é a-histórico, se opera a construção das emoções baseadas no gênero, em que as mulheres, principalmente, são educadas para expressarem emoções que remetam à passividade e à submissão não só no âmbito social, mas também no trabalho. A relação existente entre trabalho e emoção culmina em uma constante performance de gênero, pois, no cotidiano laboral, trabalhadores emocionais realizam atos performativos emocionais baseados na divisão social das emoções.

É perceptível que as emoções também são questões centrais nas organizações, principalmente para aquelas que dependem das emoções para alcançar seus objetivos financeiros. Para atingir esses objetivos, as organizações possuem um quadro de trabalhadores emocionais. Esses trabalhadores vivem em constante atuação no trabalho, uma vez que são exigidas deles emoções que não estão sentindo. Esses trabalhadores constantemente buscam ter expressões corporais que demonstrem uma emoção positiva e que façam os clientes se sentirem queridos ou benquistos. Logo, existe uma relação de troca que permeia a relação trabalhador emocional e cliente, em que as emoções são vendidas para as organizações e estas pagam com um salário. Nesse sentido, existe a venda das emoções em nome do capital, pois é por meio delas que o trabalhador consegue manter-se no trabalho. Pode-se afirmar que existe um

processo de expropriação das emoções, ou seja, as emoções passam a pertencer à propriedade privada (ao empregador) e não mais ao trabalhador. Essa expropriação das emoções, por conta do capital, não pode ser vista como uma relação entre “coisas”, nem entre coisas e pessoas, mas sim uma relação social entre classes, pela qual os trabalhadores emocionais são permanentemente incapacitados de assegurar seus direitos sobre as próprias emoções. É importante observar que a expropriação no trabalho não é algo novo, uma vez que no Fordismo, por exemplo, os trabalhadores foram expropriados de suas capacidades operacionais e no Toyotismo tiveram tanto as suas capacidades operacionais quanto intelectuais apropriadas pelo capital. Nesta tese, propõe-se que muitas modalidades de trabalho são marcadas atualmente pela expropriação, também, das emoções, em que o capital demanda uma produção de emoções para que trabalhadores assegurem sua empregabilidade.

Dessa forma, as emoções e sentimentos podem ser entendidos como um capital emocional, tendo um valor intangível para as organizações, uma vez que estes se tornam um fator gerador de valor para os negócios. Visando o alcance dos lucros, as empresas buscam dominar esse capital por meio de diversas práticas, dentre elas as práticas de Recursos Humanos. O setor de RH, por exemplo, utiliza de diversas técnicas para deter o melhor capital emocional possível, como as práticas de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento. Na primeira, as organizações almejam selecionar pessoas de acordo com seus comportamentos emocionais e se possuem as emoções desejadas. As emoções acabam se tornando o novo passe de entrada para algumas empresas. Já nas práticas de treinamento e desenvolvimento, as empresas buscam inserir no trabalhador as emoções que elas desejam que ele tenha, pois assim conseguem garantir que a relação entre trabalhador emocional e cliente seja embasada em uma experiência positiva e que leve à ascensão dos negócios. Nota-se que o RH pode ser visto como um setor eficaz de dominação e controle das emoções. Por meio dessa área, as organizações estipulam quais são as emoções que devem ser sentidas e quando devem ser sentidas. Trabalhadores emocionais que são sempre vigiados pelas empresas, quando demonstram uma emoção que foge das regras de sentimento para a ocupação da profissão que exercem, são reprimidos.

Mediante o exposto, trabalhadores emocionais são escolhidos de acordo com a sua capacidade de demonstrar uma emoção desejada e sua capacidade de “aprender” a expor emoções que não estão sentindo ou então mobilizarem determinadas emoções por conta da demanda do trabalho. No capital, as emoções são destituídas do caráter humano para serem compreendidas como uma competência extremamente valiosa para os negócios, passível de

serem dominadas com o intuito de gerarem retornos financeiros. Em síntese, defende-se que o capital emocional não pode ser visto de forma romantizada e que valoriza as emoções do trabalhador; pelo contrário, elas se tornam posse das organizações à medida em que essas reconhecem nas emoções a capacidade de aumentar o lucro. Em um contexto em que os serviços, a fidelização, a empatia e o convencimento são chaves para capturar e reter clientes, as emoções podem ser entendidas como o novo ouro do capital.

Embora a lógica do capital esteja presente no trabalho emocional, ela deixa de ser coerente quando o trabalhador, por conta da atuação profunda, passa a ter sentimentos e emoções genuínas pelos clientes. Defende-se que a atuação profunda faz o trabalhador desenvolver laços afetivos com os clientes para além do trabalho e a lógica de troca emoção/salário dá a vez para a troca de afetividades. Nesse sentido, é possível trazer como contribuição teórica desta tese o conceito de trabalho afetivo, em paralelo ao conceito de trabalho emocional, proposto por Hochschild. No trabalho afetivo, como já mencionado, a lógica de troca não se dá apenas pelo salário, mas por emoções e sentimentos. Esse trabalho se caracteriza não por uma atuação, uma vez que ele é marcado pela existência de emoções genuínas, tanto por parte do trabalhador quanto pelo cliente. O trabalho afetivo é caracterizado por uma relação que transcende a relação de salário, ou seja, o trabalhador afetivo exerce sua atividade laboral em troca do afeto que pode receber dos clientes. Logo, esse trabalhador já passa a exercer sua profissão na expectativa de receber de forma recíproca o afeto e, eventualmente, essa expectativa é maior que a de receber um salário. Contudo, o trabalho afetivo se manifesta como um trabalho capaz de expropriar as emoções de forma muito mais intensa pelo capital, pois ele vence a lógica do “trabalhar para receber”. Esse trabalho pode ser percebido facilmente nas relações existentes entre professor e aluno, empregada doméstica e empregador, babás e crianças, enfermeiras e pacientes, por exemplo.

É notório, como mencionado no início dessas considerações, que a gestão das emoções traz consequências para a vida do trabalhador emocional, tanto na esfera do trabalho quanto na sua vida fora dele. A expropriação da emoção acaba desestabilizando o sujeito e lhe retirando ou limitando sua autonomia no trabalho, atingindo assim sua subjetividade. Nesse contexto, os sujeitos são destituídos dos seus pontos de vista e passam a ser influenciados pelos interesses e desejos das organizações. Outras consequências estão também nas relações afetivas e amorosas que decorrem da atuação profunda: por meio de sentimentos genuínos, os trabalhadores emocionais acabam desenvolvendo interesse afetivo pelos seus clientes. Contudo, esse tipo de afeto só ocorre em decorrência do trabalho emocional.

Evidencia-se que existem diversas profissões construídas sobre a necessidade de se demonstrar afetividade. Essas profissões são influenciadas pelo público-alvo das organizações, pela expectativa social existente sobre o comportamento profissional e sua relação com os clientes. Essa demanda afetiva pode ser entendida, também, pela ótica da taylorização, uma vez que as organizações não dominam apenas a vida dos trabalhadores durante a jornada de trabalho, pois ela expropria também as emoções dos sujeitos dentro e fora do trabalho. Recorre-se, aqui, ao conceito de taylorização como uma forma de evidenciar o objetivo de diversas organizações: aumento da produtividade.

No trabalho emocional, as emoções genuínas, muitas vezes, dão lugar a uma emoção falsa expressada por meio de uma atuação. Embora haja uma atuação, os trabalhadores não deixam de sentir. Porém, o trabalho emocional não permite, em muitos casos, a expressão dessa emoção, pois ela não possibilitará uma experiência agradável ao cliente. Como alternativa, os trabalhadores emocionais buscam compartilhar suas emoções ou expor o que de fato estão sentindo com seus colegas de trabalho em um ambiente onde não há clientes e gerentes. Logo, essa pausa no trabalho é uma estratégia utilizada recorrentemente pelos sujeitos com o intuito de se “aliviarem emocionalmente”, para então voltarem ao trabalho e continuar com a atuação.

Em muitos casos, o trabalho emocional se mostra como um trabalho de vulnerabilidade, principalmente para as mulheres. Trabalhadoras emocionais que estão em profissões que demandam o ato de cuidar. Esse tipo de trabalho emocional pode culminar em humilhação, subordinação e até mesmo em assédio moral, sexual e outros tipos de violência. Com o avanço das tecnologias de vigilância, trabalhadores emocionais acabam tendo medo de expor suas emoções genuínas, pois nunca sabem se estão sendo filmados e observados por meio de câmeras. Em outras palavras, trabalhadores emocionais são expostos aos mais diferentes riscos, não só físicos, como também morais.

O trabalho emocional deve ser visto também um trabalho que causa mal-estar e sofrimento ao trabalhador, onde alguns trabalhadores emocionais estão expostos a uma vulnerabilidade emocional. Eles possuem dificuldades de se adaptarem afetivamente a um contexto que exige não só o fingimento de algumas emoções, mas também possuir emoções genuínas pelos clientes, criando diversas consequências na esfera psicossocial, tanto na vida pública quanto na vida privada.

Assim como na vida privada, algumas emoções no ambiente de trabalho devem ser evitadas, não porque afetam o relacionamento com o cliente, mas porque fazem determinados sujeitos serem vistos como gays, principalmente aquelas que são expressas por meio do choro.

Chorar no ambiente de trabalho pode demonstrar fraqueza e isso faz com que as pessoas tenham sua sexualidade posta em dúvida, principalmente homens. No ambiente do trabalho, as emoções associadas à fraqueza ou tidas socialmente como pertencentes ao universo feminino não questionam só a sexualidade do indivíduo, mas também o descredibiliza profissionalmente. É importante observar que esse descrédito só ocorre quando se referem às emoções femininas. Assim, pode-se considerar que as organizações tendem a valorizar as emoções femininas em um corpo feminino, mas não em um corpo masculino. Nesse sentido, considera-se que o trabalho emocional é também um instituidor não só do gênero, mas também da sexualidade.

Nesta tese, defende-se não só o conceito de trabalho afetivo, mas também o de trabalho emocional como um meio pelo qual o gênero também é performado. Logo, ao observar as questões de gênero nas organizações, elas também podem ser vistas não só pelo prisma da divisão sexual do trabalho, mas também pela divisão das emoções baseadas no gênero. Defende-se, também, que o trabalho afetivo expropria as emoções dos trabalhadores de forma mais intensa que o trabalho emocional e o capital se aproveita dessa modalidade de trabalho, uma vez que a expectativa do trabalhador é receber afeto e o salário é uma questão secundária. E observa-se que os objetivos propostos nesta tese foram alcançados, sendo eles: a) identificar se há diferenças no gerenciamento das emoções por uma perspectiva de gênero; b) verificar como as regras de sentimento influenciam os padrões de comportamento emocional no trabalho; c) desvelar como ocorre a gestão das regras de sentimento no trabalho; d) verificar se a gestão das emoções no ambiente de trabalho está vinculada à construção do gênero; e) desvelar os impactos do trabalho emocional na vida privada dos trabalhadores.

Ressalta-se também que a atuação profunda não é parte do trabalho emocional, mas uma das consequências do mesmo. Uma vez que ele se inicia nas regras de sentimento, perpassa a atuação superficial e por conta da relação com o cliente ele pode culminar em uma atuação profunda, onde o trabalhador mobiliza emoções genuínas, e, por meio da atuação profunda, o trabalhador acaba desenvolvendo o trabalho afetivo.

Por fim, como sugestões para pesquisas futuras, destacam-se: compreender as consequências do trabalho emocional para sujeitos LGBTQIA+; compreender como opera a divisão social das emoções baseadas na sexualidade; expor a relação entre trabalho emocional e precariedade subjetiva; criar um diálogo entre trabalho emocional e psicodinâmica, desvelar as características do trabalho afetivo e sua relação com o capitalismo; analisar a gestão das emoções em profissões específicas e onde são mais demandadas.

REFERÊNCIAS

- ADLER, Patricia A.; ADLER, Peter. **Blackboards and Backboards**. New York: Columbia Univ. Press, 1991.
- ALLAN, Kenneth. **Contemporary Social and Sociological Theory: Visualizing Social Worlds**. New York: SAGE Publication, 2012.
- ANDRIEȘ, Alina Maria. Emotions Management within Organizations. In: **The Annals of “Dunarea de Jos” University of Galati Fascicle I**, 2009.
- ASHKANASY, Neal M. *et al.* **Emotions in the Workplace: Research, Theory and Practice**. London: Quorum Books, 2000.
- ASHKANASY, Neal M.; HUMPHREY, Ronald H.; HUY, Quy Nguyen. Integrating Emotions and Affect in Theories of Management. **Academy of Management Review**, v. 42, n.2, p.175–189, 2017.
- BADINTER, Elisabeth. **O conflito: a mulher e a mãe**. Rio de Janeiro, Record, 2011.
- BARRETO, João Erivan Façanha; SILVA, Luciane Ponte e. Sistema límbico e as emoções – uma revisão anatômica. **Rev Neurocienc**, v. 18, n. 3, p. 386-394, 2010.
- BARTHES, Roland. **Elementos de Simiologia**. São Paulo: Cultrix, 2006.
- BAUER, Martin W.; AARTS, BAS. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático**. Rio de Janeiro: Vozes, 2015, p. 39-63.
- BAUMAN, Zygmunt. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.
- BEAUVOIR, Simone. **O Segundo Sexo: Fatos e Mitos**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2016.
- BECKER, William; CROPANZANO, Russell, VAN WAGONER, Phoenix; KEPLINGER, Ksenia. Emotional Labor Within Teams: Outcomes of Individual and Peer Emotional Labor on Perceived Team Support, Extra-Role Behaviors, and Turnover Intentions. **Group & Organization Management**, v. 43, n. 1, p. 38-71, 2018
- BERNARDO, Aristides Ariel. O campo da sociologia das emoções: relevância acadêmica e perspectivas de análise. **Revista Urutágua - Revista Acadêmica Multidisciplinar**. n. 34, p. 156-173, 2016.
- BERICAT, Eduardo. Emotions. **Sociopedia.isa**, v. 20, n. 5, p. 1-13, 2012.
- BERICAT, Eduardo. The sociology of emotions: Four decades of progress. **Current Sociology**, v. 64, n. 3, p. 491–513, 2015.

BIANCHI, Alison J.; RUCH, Alexander M.; RITTER, Michael J.; KIM, Ji Hy. Emotion Management- Unexpected Research Opportunities. **Sociology Compass**, v. 10, n. 2, p. 172–183, 2016.

BISPO, Raphael; COELHO, Maria Cláudia. Emoções, gênero e sexualidade: apontamentos sobre conceitos e temáticas no campo da antropologia das emoções. **Cadernos de campo**, v. 28, n. 2, p. 186-197, 2019.

BIERNACKI, Patrick; WALDORF, Dan. Snowball sampling: problems and techniques of chain referral sampling. **Sociological Methods & Research**, Thousand Oaks, CA, v. 10, n. 2, 1981.

BLEY, Dagmar Heil Pocrifka; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes. Ciclos de codificação e o software atlas ti: uma parceria criativa para análise de dados qualitativos em pesquisas sobre o uso das tecnologias digitais no campo da Educação. **EM TEIA – Revista de Educação Matemática e Tecnológica Iberoamericana**, v. 10, n. 1, p. 1-14, 2019.

BOLZAN, Débora de Paula. Trabalho emocional e gênero: dimensões do trabalho no Serviço Social. **EM PAUTA**, v. 13, n. 36, p. 104 – 122, 2015.

BONELLI, Maria da Glória. Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções. **Cadernos Pagu**, v. 21, p. 357-372, 2003.

BONFIM, Mirele Cardoso do; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional**. Salvador: EDUFBA, 2010.

BONOME, João Batista Vieira. **Teoria Geral da Administração**. Curitiba: IESDE Brasil, 2008.

BOURDIEU, Pierre. **A Dominação Masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

BRINGUIER, Jean Claude. **Conversando com Jean Piaget**. Rio de Janeiro/São Paulo: Difel, 1978.

BRUNO-FARIA, Maria de Fátima. Contribuições da teoria da subjetividade e da epistemologia qualitativa para a compreensão do processo criativo no contexto organizacional. In: GONZÁLEZ REY, F. L. (Org.). **Subjetividade, complexidade e pesquisa em psicologia**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

BRYMAN, Alan; BELL, Emma. **Business Research Methods**. Reino Unido: Oxford University Press, 2015.

BUTLER, Judith. Variations of sex and gender: Beauvoir, Wittig, Foucault. In: BENHABIB, Seyla; CORNELL, Drucilla (Org). **Essays on the politics of gender in late-capitalist societies**, Cambridge: Polity Press, 1986

BUTLER, Judith. **Undoing Gender**. New York: Routledge, 2004.

BUTLER, Judith. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016.

BUTLER, Judith. **Corpos que importam: os limites discursivos do “sexo”**. São Paulo: n-1 edições, 2019.

CARLOMAGNO, Márcio C.; ROCHA, Leonardo Caetano da. Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica. **Revista Eletrônica de Ciência Política**, v. 7, n. 1, p. 173-188, 2016.

CARVALHO FILHO, Juarez Lopes de. Rituais de Interação na Vida Cotidiana: Goffman, leitor de Durkheim. **Política & Sociedade**, v. 15, n. 34, 2016.

CASTRO, Vinícius Rennó. O Capital Emocional em Mulheres que trabalham na Educação Infantil. In: **X EnEO – Encontro Nacional de Estudos Organizacionais**, Fortaleza, 2019.

CHOI, Jin Nam. et al. Balancing cognition and emotion: innovation implementation as a function of cognitive appraisal and emotional reactions toward innovation. **Journal of Organizational Behavior**, v. 32, n. 1, p. 107–124, 2011.

CISNE, Mirla. **Gênero, divisão sexual do trabalho e Serviço Social**. São Paulo: Outras expressões, 2015.

CLERCQ, Dirk De et al. Unpacking the goal congruence–organizational deviance relationship: The roles of work engagement and emotional intelligence. **Journal of Business Ethics**, v. 124, n. 4, p. 695-711, 2014.

CONNELL, Raewyn; PEARSE, Rebecca. **Gênero: uma perspectiva global**. Moschkovich, Marília. São Paulo: nVersos, 2015.

COSTA, Ricardo da; MALLORQUÍ-RUSCALLEDA, Enric. À guisa de introdução: as Emoções na História. **Mirabilia**, v. 15, p. 1-4, 2012.

COURTINE, Jean-Jacques. O chapéu de Clémentis. Observações sobre a memória e o esquecimento na enunciação do discurso político. In: INDURSKY, Freda.; FERREIRA, Maria Cristina Leandro. (Orgs.). **Os múltiplos territórios da Análise do Discurso**. Porto Alegre: Editora Sagra-Luzzato, 1999, p. 15-22.

COURTINE, Jean-Jacques. Definição de orientações teóricas e construção de procedimentos em Análise do Discurso. **Policromias**, v. 1, n. 1, p. 14-35, 2016.

COTE, Stéphane; MINERS, Christopher T. H. Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. **Administrative Science Quarterly**, v. 51, n. 1, p. 1-28, 2006.

CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. Editora Artmed, Porto Alegre: Penso, 2014.

DAMÁSIO, António. **Em busca de Espinosa: prazer e dor na ciência dos sentimentos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

DAMÁSIO, António. **O erro de Descartes: Emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

DARWIN, Charles. **The expression of the emotions in man and animals**. London: John Murray, 1872.

DAVIES, William. **The Happiness Industry: How the Government and Big Business Sold us Well Being**. Londres: Verso, 2015.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez Editora, 2015.

DENZIN, Norman K. **The Recovering Alcoholic**. Newbury Park, CA: Sage, 1987.

DENZIN, Norman K. **Symbolic Interactionism and Cultural Studies: The Politics of Interpretation**. USA: Wiley-Blackwell, 2007.

DIAS, Cláudia; CRUZ, José Fernando; FONSECA, Antonio Manuel. Emoções: Passado, presente e futuro. **Revista PSICOLOGIA**, v. 22, n.2, p. 11-31, 2010.

DOMINGUES, Juliano; PEREIRA, Jéssica Santos; SILVA, Thaynara Maísa; DELAPEDRA, Ana Tereza Freitas; PONTES, Isabela Silva. Inteligência Emocional do Funcionário como Substituto da Liderança Transformacional. **Revista Ciências Administrativas**, v. 24, n. 3, p. 1-15, 2008.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cad. Pesqui.**, São Paulo, n. 115, p. 139-154, 2002.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, n. 24, p. 213-225, 2004

EKMAN, Paul. **A linguagem das emoções**. Rio de Janeiro: Casa das Palavras, 2011.

ELFENBEIN, Hillary Anger (2007). Emoção nas organizações: uma revisão e integração teórica. **Academy of Management Annals**, v. 1, p. 371-457, 2007.

ELIAS, Nobert. **O Processo Civilizador: Uma História dos Costumes**. Rio de Janeiro: ZAHAR, 2011a.

ELIAS, Nobert. **O Processo Civilizador: Formação do Estado e Civilização**. Rio de Janeiro: ZAHAR, 2011b.

ESPÍRITO SANTO, Anderson Luis do; SOUSA, João Henrique Miranda de. Gestão emocional: o desenvolvimento e a importância da emoção para as organizações. **Destaques Acadêmicos**, v. 12, n. 1, p. 236-258, 2020.

FERREIRA, Maria Cristina Leandro *et al.* **Glossário de termos do discurso**. Porto Alegre: Instituto de Letras, 2001.

FIELDS, Jessica; COPP, Martha; KLEINMAN, Sherryl. Symbolic Interactionism, Inequality, and Emotions. *In*: STETS, Jan; TURNER, Jonathan. **Handbook of the Sociology of Emotion**. Volume I. New York: Springer, 2006.

FIGARO, Roseli. O mundo do trabalho e as organizações: abordagens discursivas de diferentes significados. **Organicom (USP)**, v. 9, p. 90-100, 2009.

FINE, Gary Alan. O triste espólio, o misterioso desaparecimento e o glorioso triunfo do interacionismo simbólico. **RAE**, v. 45, n. 4, p. 87-105, 2005.

FINEMAN, Stephen. Emotion and Organizing. *In*: CLEGG, Stewart R.; HARDY, Cynthia (eds). **Studying Organization: Theory and Method**. London: Sage, 1999.

FINEMAN, Stephen. Emotional arenas revisited. *In*: FINEMAN, Stephen (org). **Emotion In Organizations**. London: Sage, 2000.

FINEMAN, Stephen. Emotions and organizational control. *In*: PAYNE, Roy L.; COOPER, Cary. L. (Ed.). **Emotions at work: theory, research and applications for management**. Chichester: John Wiley & Sons, 2001.

FISCHER, Agneta H., MANSTEAD, Anthony S. R. “The relation between gender and emotions in different cultures”. *In*: FISCHER, Agneta H. (ed.), **Gender and Emotion: Social psychological perspectives**. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.

FLAM, Helena. The Transatlantic Element in the Sociology of Emotions. *In*: Biess, Frank; Gross, Daniel M. (Org). **Science and Emotions after 1945: A Transatlantic Perspective**. Chicago: The University of Chicago Press, 2014.

FLICK, Uwe. “Pesquisa qualitativa: por que e como fazê-la”. *In*: FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artemed, 2009, p. 20-38.

FORMIGA, Nilton Soares. Diferença de gênero nos antecedentes das emoções de raiva, alegria e tristeza. **Revista Científica Eletrônica De Psicologia**, n. 6, p. 16-29, 2006.

FOUCAULT, Michel. **As palavras e as coisas: uma arqueologia das ciências humanas**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

FOUCAULT, Michel. **A arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008.

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso: aula inaugural no Collège de France, pronunciada em 2 de dezembro de 1970**. São Paulo: Edições Loyola, 2014.

FREITAS, Maria Éster. Existe uma saúde moral nas organizações? **Organizações & Sociedade**, v. 12, n. 32, p. 13-27, 2005.

GAULEJAC, Vincent; MERCIER, Antoine. **Manifeste pour sortir du mal-être au travail**. Paris: Desclée de Brouwer, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. New York: Pantheon Books, 2011.

GOFFMAN, Erving. The Arrangement between the Sexes. **Theory and Society**, Vol. 4, n. 3, p. 301-331, 1977.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1985.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (p. 207-236). Porto Alegre: Artmed, 2004.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1996.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GONÇALVES FILHO, Cid; AGUILAR, Juliana Hollerbach de; KAUFMANN, Hans Rudiger. The Sensorial Stimuli's Impact when Purchasing Feminine Perfumes: The Brand Equity's Construction by the Senses and Emotions. **Reuna**, v. 23, n. 3, p.14-31, 2018.

GONZÁLES, Ana Marta. In search of a sociological explanation for the emotional turn. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 85, p. 27-45, 2017.

GONZÁLEZ REY, Fernando Luis. **Sujeito e Subjetividade: uma aproximação histórico-cultural**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GONZÁLEZ REY, Fernando Luis. **O social na psicologia e a psicologia social: a emergência do sujeito**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

GORDON, Seteven L. Social Structural Effects on Emotions. In: KEMPER, Theodore D. (Ed). **Research Agendas In The Sociology Of Emotions**. Estados Unidos: State University of New York Press, 1990.

GRANDEY, Alicia A. Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. **Journal of Occupational Health Psychology**, v.5, n. 1, pp.95-110, 2000.

GRANDEY, Alicia A.; SAYRE, Gordon M. Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. **Current Directions in Psychological Science**, v. 28, n. 2, p. 131-137, 2019.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: Projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola 2007.

GROSGOUEL, Ramon. "Para Descolonizar os Estudos de Economia Política e os Estudos Pós-coloniais: transmodernidade, pensamento de fronteira e colonialidade global". In:

SANTOS, Boaventura de Sousa e MENESES, Maria Paula (orgs.). **Epistemologias do Sul**. Coimbra: Almedina, 2009.

GUATTARI, Felix; ROLNIK, Suely. **Micropolítica: cartografias do desejo**. Rio de Janeiro: Vozes, 1986.

HANSEN, Rogério; FABRICIO, Adriane; ROTILI, Liane Beatriz; LOPES, Luis Felipe Dias. Inteligência Emocional e Engajamento no Ambiente de Trabalho: Estudo Empírico a Partir de Gestores e Equipes. **Revista Gestão Organizacional**, v. 11, n. 1, p. 3-24, 2018.

HENRY, Paul. Os fundamentos teóricos da “Análise Automática do Discurso” de Michel Pêcheux. In: GADET, Françoise; HAK, Tony (org). **Por uma análise automática do discurso: uma introdução à obra de Michel Pêcheux**. Trad. Péricles Cunha. Campinas: UNICAMP, 1990. p. 13-38.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. Emotion work, feeling rules, and social structure. **American Journal of Sociology**. V.85, pp. 551-575, 1979.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research. In: KEMPER, Theodore D. (Ed). **Research Agendas In The Sociology Of Emotions**. Estados Unidos: State University of New York Press, 1990.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The time bind: When Work becomes Home and Home becomes Work**. New York: Henry Holt and Company, 1997.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The Commercialization of Intimate Life: Notes From Home And Work**. San Francisco University of California Press, 2003.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. Love in Gold: In: EHRENREICH, Barbara; HOCHSCHILD, Arlie, R. (Org). **Global Woman: Nannies, Maids and sex workers in the New Economy**. New York: Holt paperbacks, 2004.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. The Sociology of Emotion as a Way of Seeing. In: BENDELOW, Gillian; WILLIAMS, Simon J. (Org). **Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues**, London & New York: Routledge, 2005.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The managed heart: commercialization of human feeling**. Berkeley: University of California Press, 2012.

HAGUETE, Teresa Maria Frota. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. São Paulo: Vozes, 2013.

INDURSKY, Freda. A memória na cena do discurso. In: INDURSKY, Freda ; MITTMAN, Solange; FERREIRA, Maria Cristina Leandro. **Memória e história na/da análise do discurso**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011, p. 67-89.

JOANILHO, André Luiz; JOANILHO, Mariângela P. Galli. Enunciado e sentido em Michel Foucault. **Revista Línguas**, n. 27-28, p. 27-41, 2011.

JOAQUIM, Paula Leite. Pedagogia Emocional: Sentir para aprender. **Psicol. Argum**, Curitiba, v. 27, n. 59, p. 367-368, 2009.

KELLI, Udo. Análise com uso de computador: codificação e indexação. *In*: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático**. Rio de Janeiro: Vozes, 2015. p. 393-415

KEMPER, Theodore D. **A social interactional Theory of Emotions**. New York: Wiley, 1978.

KEMPER, Theodore D. Sociology, physiology, and emoticons: Comment on Shott. **American journal of sociology**, v. 6, n. 85, p. 141-182, 1980.

KLÜBER, Tiago Emanuel. Atlas/t.i como instrumento de análise em pesquisa qualitativa de abordagem fenomenológica. **ETD – Educ. tem. digit.**, Campinas, SP, v. 16, n. 1, p. 5-23, 2014.

KEMPER, Theodore D. How many emotions are there? Wedding the social and autonomic components. **American Journal of Sociology**. v. 93, p. 263–289, 1987.

KEMPER, Theodore D. Themes and Variations in the Sociology of Emotions. *In*: KEMPER, Theodore D. (Org). **Research Agendas in the Sociology of Emotions**. Albany, NY: SUNY Press. In press, 1990.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. **Introdução à sociologia da emoção**. João Pessoa: Manufatura / GREM, 2004.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. A Antropologia das emoções no Brasil. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 4, n. 12, p. 239-252, 2005.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. As Ciências Sociais das Emoções: Um balanço. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 5, n. 14/15, p. 137-157, 2006.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. **Emoções, sociedade e cultura: a categoria de análise emoções como objeto de investigação na sociedade**. Curitiba, Editora CRV, 2009a.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. **Emoções, Sociedade e Cultura: a categoria de análise emoções como objeto de investigação na sociologia**. Curitiba: Editora CRV, 2009b.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. Pela consolidação da Sociologia e Antropologia das Emoções no Brasil. **Revista Sociedade e Estado**. V.29, n.3, pp.841-866, 2014.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro; SCRIBANO, Adrián. “Sociologia e Antropologia dos Corpos e das Emoções”. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 11, n. 33, p. 645-653, 2012.

KUMAR, Priti Kissore. **Trabalho emocional, gestão das emoções e gênero: um enfoque nos profissionais dos serviços comerciais e da saúde**. Dissertação de Mestrado. Monografia

apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos da Universidade do Minho, Portugal, 2014.

KÜPERS, Wendelin; WEIBLER, Jürgen. Emotions in organisation: an integral perspective. **Work Organisation and Emotion**, v. 2, n. 3, 2008

KLÜBER, Tiago Emanuel. Atlas/t.i como instrumento de análise em pesquisa qualitativa de abordagem fenomenológica. **ETD – Educ. tem. digit.**, Campinas, SP, v. 16, n. 1, p. 5-23, jan./abr. 2014.

LE BRETON, David. **A sociologia do corpo**. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

LAVILLE, Christian.; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LÊ BRETON, David. **As Paixões Ordinárias: Antropologia das Emoções**. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

LECOINTRE, Marisa Russo. Emoção e cognição: uma abordagem científica das emoções. **Filosofia e História da Biologia**, v. 2, p. 337-349, 2007

LEITÃO, Sergio Proença; FORTUNATO, Graziela; FREITAS, Angilberto Sabino. Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 5, p. 883-907, 2006.

LEWIS, Patricia; Simpson, Ruth. **Gendering emotions in organizations**. London: Sage Publications, 2007.

LIMA, Luis Fernando; QUEVEDO-SILVA, Filipi. A Influência da Inteligência Emocional nas Competências Interpessoais do Gerente de Projetos e Sucesso no Gerenciamento de Projeto. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies**, v. 9, n. 1, p. 3-24, 2017.

LINDNER, Evelin Gerda. “O que são emoções?”. [Tradução de Mauro Guilherme Pinheiro Koury]. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 12, n. 36, p. 822-845, 2013.

LINHART, Danièle. Modernisation et précarisation de la vie au travail. **Papeles del CEIC**, n.1, v. 43, p.1-19, 2009.

LINHART, Danièle. Entrevista com Danièle Linhart: a instituição da expropriação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 135-141, 2016.

LOCATELLI, Patrícia Augusta Pospichil Chaves.; OLIVEIRA, Josiane Silva de.; CAVEDON, Neusa Rolita. A construção do sentido de envelhecimento para os Assistentes Sociais: uma abordagem contextualista das emoções a partir do cotidiano de trabalho. **Revista de Ciências da Administração**, v. 16, n. 38, p. 77-92, 2014.

LOURO, Guacira Lopes. **Um corpo estranho: ensaios sobre sexualidade e a teoria Queer**. Belo Horizonte: Autêntica, 2016.

MACEDO, Lídia Suzana Rocha de; SILVEIRA, Amanda da Costa da. Self: Um Conceito em Desenvolvimento. **Paidéia**, v. 22, n. 52, p. 281-289, 2012.

MACHADO, Hilka Vier. A abordagem das emoções no âmbito das organizações. **Revista Alcance**, v. 10, n. 1, p. 11-35, 2003.

MAGALHÃES, Anderson Salvaterra; KOGAWA, João. **Pensadores da análise do discurso: uma introdução**. Jundiaí: Paco Editorial, 2019.

MAINGUENEAU, Dominique. **Novas tendências em Análise do Discurso**. São Paulo: Editora da Universidade Federal de Campinas, 1997.

MAINGUENEAU, Dominique. Análise do Discurso: uma entrevista com Dominique Maingueneau. **Revista Virtual de Estudos da Linguagem – ReVEL**, v. 4, n. 6, p. 1-6, 2006.

MANCIBO, Deise. Modernidade e produção de subjetividades: breve percurso histórico. **Psicol. cienc. prof.** v. 22, n. 1, p. 100-111, 2002.

MARTINS, Carlos Benedito Campos. Apresentação. **Soc. estado**. v. 28, n. 2, p. 209-215, 2013.

MATSUKUMA, Nathany Ayumi; BERNARDO, Alexandre Jose. Inteligência Emocional no trabalho de Tecnologia da Informação: um estudo de caso. **Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística**, v. 6, n. 6, p. 79-96, 2017.

MAYER, John D.; SALOVEY, Peter. **What is Emotional Intelligence?** New York, Basic Books. 1997.

McCRAKEN, Grant. **Long Interview**. London: Sage, 1988.

MEAD, Margaret. **Sexo e temperamento**. São Paulo: Editora Perspectiva, 2015.

MILLER, Gale. **Enforcing the Work Ethic**. Albany: Suny Press, 1991.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Técnicas de pesquisa: entrevista como técnica privilegiada de comunicação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2010. p. 261- 297.

MISKOLCI, Richard. **Teoria Queer: um aprendizado pelas diferenças**. Belo Horizonte: Autêntica, 2012

MOITA LOPES, Luiz Paulo. 1994. Pesquisa Interpretativista em Linguística Aplicada: a Linguagem como Condição e Solução. **D.E.L.T.A.**, v. 10 n. 2, p. 329-338, 1994.

MORAIS, Fabiano José de; SAUERBRONN, João Felipe Rammelt; OLIVEIRA, Josiane Silva; PESTANA, Fernando Nunes. Gestão das Emoções em Centrais de Atendimento Telefônico. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 3, p. 15-29, 2015.

MORRIS, J. Andrew; FELDMAN, Daniel C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. **Academy of Management Review**, v. 21, p. 986-1010, 1996.

OLABUÉNAGA, José Ignacio Ruiz. **Metología de la Investigación Cualitativa**. Espanha: Universidad de Deust, 2009.

OLIVEIRA, Fátima Bayma. Razão Instrumental Versus razão comunicativa. **Rev. Adm. Púb**, v. 27, n. 3, p. 15-25, 1993.

OLIVEIRA, João Manuel de. O rizoma “género”: cartografia de três genealogias. **e-cadernos CES** v. 15, n. 1, p. 33-54, 2012.

OLIVEIRA, Josiane Silva de. Práticas Organizativas e Emoções: Contribuições para as Pesquisas sobre Organizações Culturais. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 5, n. 2, p. 51-68, 2016.

OLIVEIRA, Josiane Silva de; CAVEDON, Neusa Rolita. Paixão pela Arte ou Arte pela Paixão? Etnografando Práticas e Emoções no Processo Organizativo de um Circo no Canadá. **Revista de Administração da UFSM**, v. 11, n. 5, p. 1344-1360, 2018.

OLIVEIRA, Juliana Andrade. As emoções no trabalho e a segregação ocupacional no gênero feminino. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 11, n. 31, p. 32-52, 2012.

ORTEGA, Cibele Cristina; ARAUJO, Luis Fernando. Secretária executiva: estresse e emoção no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 1, p.131-157, 2011.

PAÉZ, Dario; TORRES, Barbara; ECHEBARRÍA, Agustín. Esquema de sí, Representação social y estereotipo sexual. In: MUSITU, Gonzalo (Org.). **Processos Psicossociales Básicos**. Barcelona: PPU. 1990.

PARKER. John N; HACKETT, Edward J. The Sociology of Science and Emotions. In: STETS, Jan E.; TURNER, Jonathan H. (Ed). **Handbook of the Sociology of Emotions: Volume II**. New York: Springer, 2014.

PARKINSON, Brian; FISCHER, Agneta H.; MANSTEAD, Antony S.R. **Emotion in social relations: cultural, group, and interpersonal processes**. New York: Psychology Press, 2005.

PEREIRA, Rosane da Conceição. Foucault: por uma análise pragmática do discurso. **Contratempo**, n. 11, v. 3, p. 109-123, 1999.

PÊCHEUX, Michel. **Semântica e discurso: uma crítica à afirmação do óbvio**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 1975.

PÊCHEUX, Michel. **O discurso: estrutura ou acontecimento**. Campinas, SP: Pontes, 1997.

POSSENTI, Sírio. Pragmática na Análise do Discurso. **Cad.Est.Ling.**, Campinas, v. 30, n. 1, p. 71-83, 1996.

RAFAELI, Anat. When cashiers meet customers: an analysis of the role of supermarket cashiers. **The Academy of Management Journal**, v. 1, n. 32, p. 245-273, 1989.

RAVAGNOLI, Neiva Cristina da Silva Rego. A entrevista narrativa como instrumento na investigação de fenômenos sociais na Linguística Aplicada. **The Specialist**. v. 39, n. 3, p. 1-14, 2018.

REZENDE, Claudia Barcellos; COELHO, Maria Claudia. **Antropologia das emoções**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

SALAZAR, Viviane Santos; FARIAS, Salomão Alencar de; LUCIAN, Rafael. Emoção, ambiente e sabores: a influência do ambiente de serviços na satisfação de consumidores de restaurantes gastronômicos. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, v. 3, n. 4, p.1-19, 2008.

SALIH, Sara. **Judith Butler e a Teoria Queer**. Belo Horizonte: Autêntica, 2015.

SALOVEY, Peter; MAYE, John D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality. **Imagination, Cognition and Personality**, v. 9, n. 3, p. 185–211, 1990.

SANTANA, Edson Benedito; COSTA, Carmem Lúcia; "A precarização do trabalho no limiar do século XXI". In: NEVES, Adriana Freitas; PAULA, Maria Helena de; ANJOS, Petrus Henrique Ribeiro dos (Org). **Estudos Interdisciplinares em Humanidades e Letras**. São Paulo: Blucher, 2016.

SANTOS, Luís. Homens e expressão emocional e afetiva: vozes de desconforto associadas a uma herança instituída. **Configurações**, v. 15, p. 1-15, 2015.

SANTOS, Eliane F.; FONTENELLE, Isleide A. A Construção de Sentido para o Trabalho Emocional. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, n. 1, p. 1-28, 2019.

SARDENBERG, Cecilia M. B. Um diálogo possível entre Margaret Mead e Simone de Beauvoir. In: SARDENBERG, Cecilia; MOTTA, Alda Britto da; GOMES, Márcia. Salvador (Org). **Um Diálogo com Simone de Beauvoir e Outras Falas**. Bahia: NEIM/UFBA, 2000, p. 75-107.

SAUERBRONN, João Felipe Rammelt.; AYROSA, Eduardo André Teixeira.; BARROS, Denise Franca. Bases sociais das emoções do consumidor – uma abordagem complementar sobre emoções e consumo. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 7, n. 1, p. 170-182, 2009.

SCHEFF, Thomas J. ‘Uma taxonomia das emoções: como começar’. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 11, n. 31, p. 12-30, 2012.

SCHERER, Klaus. What are emotions? And how can they be measured? **Social Science Information**, v. 44, n. 4, p. 695–729, 2005.

SCHROCK, Douglas; KNOP, Brian. Gender and Emotions. In: STETS, Jan E.; TURNER, Jonathan H. (Ed). **Handbook of the Sociology of Emotions: Volume II**. New York: Springer, 2014.

SCHWALBE, Michael. L. Language and the self: an expanded view from a symbolic interactionist perspective. *Symb. Interact.*, v. 6, p. 291-306, 1983.

SHOTT, Susan. Emotion and social life: A symbolic interactionist analysis. **American Journal of Sociology**, v. 84, p. 1317–1334, 1979.

SHOTT, Susan. Reply to Kemper. **American journal of sociology**, v. 6, n. 85, p. 142-238, 1980.

SOARES, Fabio Montalvão. A produção de subjetividades no contexto do capitalismo contemporâneo: Guattari e Negri. **Fractal, Rev. Psicol.**, v. 28, n. 1, p.118-126, 2016.

SOARES, Ângelo. Como segredos: as lágrimas no trabalho. In: LIMA, Jacob Carlos (org.). **Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades**. EduFSCar, São Carlos, 2013.

SOUZA, Eloísio Moulin de. Fazendo e desfazendo o gênero. In: CARRIERI, Alexandre de Pádua; TEIXEIRA, Juliana Cristina; NASCIMENTO, Marco César. (Org). **Gênero e trabalho: perspectivas, possibilidades e desafios no campo dos estudos organizacionais**. Salvador: EDUFBA, 2015.

STAKE, Robert E. **Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam**. Porto Alegre: Penso, 2011.

TAYLOR, Steve; TYLER, Melissa. Emotional labour and sexual difference in the airline industry. **Work, Employment and Society**, v. 14, 77-95, 2000.

THIONG’O, Ngugi Wa. **Decolonizing the mind**. London/ Harare: Zimbabwe Publishing House, 2005.

THOITS, Peggy Anne. The Sociology of Emotions. **Annual Review of Sociology**, v. 15, p. 317-342, 1989.

TIEPPO, Carlos Eduardo. Trabalho Emocional: causas e consequências para o trabalhador. **Revista – E- FAPPES**, São Paulo, v. 1, n. 3, 2012.

TORRÃO FILHO, Amílcar. Uma questão de gênero: onde o masculino e o feminino se cruzam **Cadernos Pagu**, v. 24, n. 1, p. 127-152, 2005.

TURNER, Jonathan. Symbolic Studies. **Annual Review of Anthropology**. v. 4, p. 145-161, 1975.

TURNER, Jonathan. **Origem das emoções humanas**. Um inquérito sociológico acerca da evolução da afetividade. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

SCOTT, Joan W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. *Educação e Realidade*, v. 16, n. 2, p. 71-99, 1990.

VON SCHEVE, Christian. Emotion regulation and emotion work. *Frontiers in Psychology*, v.3, p. 1-10, 2012.

WATSON, David; CLARK, Lee Anna. Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, v. 96, p. 465-490, 1984.

WEBER, Max. **Ensaaios de sociologia**. Rio de Janeiro: LTC Editora, 1982.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WHARTON, Amy S. The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, v. 35, n. 1, p. 147-65, 2009.

WILLIAMS, Claire. Sky service: the demands of emotional labour in the airline industry. *Gender, Work and Organization*, v. 10, n. 5, p. 513-550, 2003.

WILSON, Timothy D.; KLAAREN, Kristen J. Expectation whirls me round: The role of affective expectations on affective experiences. *Review of personality and social psychology: Emotion and social behavior*, v. 14., p. 1-31, 1992.

ZAPF, Dieter; Holz, Melanie. On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 15, n. 1, p.1-28, 2006.

ZUPPANI, Tatiani dos Santos; LIMA, Mayana Virginia Viégas. Emoções e regulação emocional no comportamento do consumidor: algumas perspectivas. *Revista de Administração IMED*, v. 4, n. 1, p. 36-51, 2014.

SITES VISITADOS

BALBI, Clara. **Chefes estão mais tolerantes com quem chora no trabalho, diz estudo**. Disponível em: < <https://www1.folha.uol.com.br/sobretudo/carreiras/2018/12/1985270-chefes-estao-mais-tolerantes-com-quem-chora-no-trabalho-diz-estudo.shtml>> Acesso em 20 de set. de 2019.

DAVEY, Liane. **O choro deveria ser livre (inclusive no trabalho)**. Disponível em: < <https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2019/05/o-choro-e-livre-inclusive-no-trabalho.html>> , acesso em 20 de set. 2019.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Treinamento ensina atendente de telemarketing a sorrir com a voz**. Disponível em < <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/03/treinamento-ensina-atendente-de-telemarketing-a-sorrir-com-a-voz.shtml>> Acesso em 23 de abr. de 2019.

TOZZI, Elisa. **Quer se desenvolver no trabalho? Mantenha o bom Humor.** Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/quer-se-desenvolver-no-trabalho-mantenha-o-bom-humor/>> Acesso em 23 de abr. de 2019.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Sexual health. Switzerland:** WHO, 2007. Disponível em: [https://www.who.int/teams/sexual-and-reproductive-health-and-research-\(srh\)/overview](https://www.who.int/teams/sexual-and-reproductive-health-and-research-(srh)/overview). Acesso em: 02 mar. 2022.