

TRABALHO EMOCIONAL E GÊNERO: UM ESTUDO EM UM SUPERMERCADO DE MINAS GERAIS

Rodolfo Buzzulini¹

Alessandro Gomes Enoque²

Alex Fernando Borges³

INTRODUÇÃO

A sociologia das emoções é um campo relativamente novo e amplo. As pesquisas sobre emoção no âmbito dos estudos organizacionais contemplam perspectivas variadas, e têm sido desenvolvidas sob influência do prisma teórica da psicologia cognitiva ou da psicologia comportamental. Com efeito, essas abordagens tratam as emoções como fenômenos individuais e associadas ao inconsciente das pessoas, contrapondo a dinâmica emocional à racionalidade e aos efeitos sociais presentes nas relações de trabalho e nas organizações de forma mais ampla (MORAIS *et al.*, 2015).

De acordo com Rodrigues e Gondim (2014), as emoções caracterizam-se por um conjunto de respostas integradas que envolvem alterações fisiológicas e motoras que

¹ Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia. <http://lattes.cnpq.br/0664742826274716>. <https://orcid.org/0000-0003-0746-891X>. rodolfo_buzzulini@hotmail.com. Endereço para correspondência: Rua Mario de Abreu Izique, 512, Jardim Casagrande, Bebedouro, SP, Brasil, CEP: 14701-615. Telefone: (17) 981487922.

² Doutor em Ciências Humanas pela Universidade Federal de Minas Gerais. Professor Associado da Universidade Federal de Uberlândia. <http://lattes.cnpq.br/3430945807932551>. <https://orcid.org/0000-0002-1766-0684>. alessandroenoque@gmail.com.

³ Doutor em Administração pela Universidade Federal de Lavras. Professor Adjunto da Universidade Federal de Uberlândia. <http://lattes.cnpq.br/3169726160487491>. <https://orcid.org/0000-0001-7269-5196>. alexfborges@gmail.com.

preparam e condicionam o indivíduo a agir, e sentimentos associados a experiências internas que proporcionam uma avaliação da situação. Neste sentido, pode-se dizer que a sociologia das emoções procura averiguar o papel das emoções e quais são as regras sociais que foram geradas em torno dele. A atenção para este tema ocorre devido ao reconhecimento de que os indivíduos não são motivados apenas por preocupações financeiras. Os relacionamentos emocionais com outras pessoas têm uma influência significativa para o comportamento humano (Etzioni, 1988; Hochschild, 1975).

Diante disso, pode-se afirmar que as emoções se inserem no contexto dos estudos organizacionais e das relações de trabalho em organizações. Para Machado (2003), as emoções integram a vida social organizacional, gerando impacto importante em indivíduos e organizações. Neste cenário, situações do cotidiano de trabalho, mudanças e características individuais de clientes e colegas de trabalho, envolvem emoções que precisam ser administradas e reguladas. Assim, saber lidar com as emoções pessoais e com as emoções de outros sujeitos tem se tornado um importante requisito nas relações indivíduo-organização (Rodrigues & Gondim, 2014).

É neste contexto que emergem as discussões sobre o chamado trabalho emocional. A concepção de trabalho emocional refere-se ao processo pelo qual trabalhadores tomam como referência um padrão ideal de sentimentos construídos na interação social, procurando assim gerenciar suas emoções profundas para adequá-las a uma determinada expectativa (Hochschild, 1979; Santos & Fontenelle, 2019). Ao se configurar como uma expressão abrangente, relacionada a um processo integrado que inclui exigências emocionais do trabalho, regulação emocional, e desempenho emocional, a referida abordagem permite apreender diferentes estratégias de direcionamento de condutas e sentimentos que dão sentido ao trabalho e à organização (Santos & Fontenelle, 2019).

Ao longo da última década, tem havido um interesse acadêmico crescente em emoções no ambiente de trabalho, de modo geral, e sobre a perspectiva do trabalho emocional, em particular (Gandrey & Gabriel, 2015). No entanto, essa temática não apresenta a mesma repercussão nos estudos organizacionais e nos estudos em gestão de pessoas e relações de trabalho no Brasil, sobretudo quando se leva em consideração o volume da produção científica sobre o tema nos principais periódicos nacionais da área de administração, fato que sugere a ausência de estudos que apresentam explicações com base na perspectiva do trabalho emocional e da gestão das emoções (Santos & Fontenelle, 2019), incluindo aí as suas interfaces com a questão de gênero (Scott & Barnes, 2011).

Portanto, a escassez de publicações sobre trabalho emocional, e sobre a relação dessa concepção com as questões de gênero, desperta a necessidade de se investigar o tema em uma perspectiva organizacional e social, o que abre espaço para a realização do presente estudo. Diante do exposto, tem-se o seguinte problema de pesquisa: como se configura o trabalho emocional e sua interface com as relações de gênero no contexto organizacional? Para tanto, o objetivo do presente trabalho consiste em analisar a configuração do trabalho emocional de homens e mulheres ocupantes do cargo de caixa de um supermercado no estado de Minas Gerais. Especificamente, a pesquisa busca caracterizar a empresa estudada, descrever o perfil dos trabalhadores de caixa de supermercado, analisar o trabalho emocional destes ocupantes e, em seguida, verificar a relação presente entre o trabalho emocional e o gênero do ocupante.

De acordo com os estudos de Soares (2000), Rodrigues e Gondim (2014), e Morais *et al.* (2015), ocupantes de cargos como caixas de supermercados, enfermeiros, cabeleireiros, servidores públicos e operadores de *telemarketing* não podem expressar suas “reais” emoções, o que os torna vítimas de clientes violentos, impondo uma carga maior de trabalho emocional. Os setores de serviços em organizações formais, especificamente os supermercados, esperam manifestações de um afeto irreal, gerando, nos termos de

Hochschild (1983), emoções incoerentes e construindo um cenário onde o indivíduo poderá sofrer a vivência de estar sendo artificial. Neste sentido, o operador de caixa de supermercados possui um dos mais árduos cargos na visão da organização laboral, evidenciando que esta complexidade se dá pelas longas jornadas de trabalho e pelas ocorrências de esforços repetitivos, tornando-o um profissional sujeito a elevadas exigências físicas e psicológicas (Couto, 1999).

Outro aspecto importante desta temática, e que possibilita a sua vinculação com a questão de gênero, é que existe uma divisão sexual do trabalho emocional, construída a rigor socialmente, expondo que emoções expressadas por mulheres podem ser vistas como inferiores e quase nunca iguais às emoções dos homens. Estereótipos legitimam esta divisão sexual em cargos em que homens estão associados com o domínio racional, enquanto as mulheres são associadas ao campo emocional (Bolzan, 2015; Scott & Barnes, 2011; Soares, 2000). Assim, tem-se a justificativa para a realização do presente estudo, voltado à compreensão dessa associação entre trabalho emocional e gênero, a partir da análise de um contexto específico das relações de trabalho de uma atividade que é, ao mesmo tempo, comum e presente na realidade brasileira.

O artigo é organizado como segue. No referencial teórico, são destacados conceitos e abordagens teóricas associadas à concepção de trabalho emocional, à concepção de gênero, e à relação entre trabalho emocional e gênero. Na metodologia, são elencados os procedimentos adotados para a realização da pesquisa, envolvendo a exploração do método qualitativo de investigação, da técnica de entrevistas, e da técnica de análise de discurso. Depois, são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa, dando relevo às particularidades do trabalho emocional no contexto das atividades desempenhadas por operadores de caixa em um supermercado, e às especificidades de gênero vinculadas ao trabalho emocional observado nesse tipo de atividade laboral. Por fim, são apontadas as considerações finais do estudo, indicando as principais conclusões oriundas da pesquisa, bem como identificadas algumas implicações da

pesquisa, incluindo suas limitações, sugestões de estudos futuros, bem como suas contribuições para os estudos organizacionais e para os estudos sobre gestão de pessoas e relações de trabalho no contexto brasileiro.

REFERENCIAL TEÓRICO

Trabalho emocional

Com efeito, por muitos anos, acreditou-se que as emoções deveriam ser deixadas de lado no ambiente das organizações. Esse movimento é explicado, em grande parte, por valores enraizados no mundo empresarial ocidental que colocam em oposição razão e emoção, delimitando a primeira como o mecanismo próprio ao alcance de objetivos e um instrumento para maior eficiência e produtividade no trabalho. Em outros termos, esse senso cartesiano, de "corpo" e "alma" dos trabalhadores estarem separados, justifica a simplicidade dada às complexas e heterogêneas formas de trabalho, subestimando seu impacto sobre o bem-estar físico e emocional do ser humano (Soares, 2003). Há, em consequência disso, uma limitação muito hostil perante o que se deve manifestar emocionalmente, assim estruturando um modelo proibitivo na sociedade, do "isso não se fala", "isso não se faz", o que leva as mentes dos sujeitos, inconscientemente, ou até mesmo conscientemente, a disfarçar as reações e os verdadeiros sentimentos (Tieppo, 2012).

Diante do exposto, a teoria das organizações tem demorado a incorporar a noção de emoções ao seu quadro teórico-conceitual. Tal situação revela, a partir da relativa ausência do tema na pesquisa e produção científica da área, pistas sobre o *status* histórico da emoção no âmbito dos estudos organizacionais (Fineman, 2001), tanto do ponto de vista teórico como do ponto de vista da prática em organizações dos mais variados tipos (Grandey & Gabriel, 2015). Não obstante, uma análise mais acurada da produção científica no campo dos estudos organizacionais e no campo dos estudos

sobre gestão de pessoas e relações de trabalho revela uma mudança neste quadro de negligência, com o crescimento de publicações sobre emoções, em uma perspectiva mais ampla, e sobre emoções no ambiente organizacional, em particular (Grandey & Gabriel, 2015; Rodrigues & Gondim, 2014; Santos & Fontenelle, 2019). A área de estudos sobre emoções tem oferecido possibilidades interessantes para uma convergência interdisciplinar entre os estudos organizacionais e a sociologia, a psicologia, a história, a antropologia e a filosofia, fornecendo e desenvolvendo novos *insights* teóricos e empíricos para a pesquisa sobre o tema (Fineman, 2001; Grandey & Gabriel, 2015; Morais *et al.*, 2015).

Como exposto anteriormente, Rodrigues e Gondim (2014) afirmam que as emoções se constituem como um conjunto de reações e respostas integradas que se manifestam em termos de alterações fisiológicas e motoras que condicionam o indivíduo a agir, assim como sentimentos associados a experiências internas que possibilitam uma avaliação da situação enfrentada pelo sujeito no contexto em que o mesmo se encontra. Logo, as emoções têm um papel central na construção da identidade do indivíduo, haja vista ser através destas que a memória registra os fatos e atribui significados para cada pessoa, constituindo e construindo a história de vida de cada um (Machado, 2003).

A ressonância da emoção no ambiente organizacional não é de difícil apreensão. Na verdade, quanto mais se busca essa anulação através da legitimidade da soberania da racionalidade, maior será a pressão para se expressar as emoções nesses espaços, e maior será a negociação entre emoções e sentimentos nas organizações e nas relações de trabalho (Machado, 2003). Pode-se dizer que trabalhadores, sobretudo aqueles que passam grande parte de seu tempo no trabalho, enfrentam e são suscetíveis a uma variedade de emoções e sentimentos, como lamentações, raiva, ansiedade, frustrações, divertimento, alegrias, tédio, vergonha e desespero. Tratam-se, pois, de parte da criação social e expressão pessoal do trabalho e da vida organizacional. Atividades

laborais específicas, como a tomada de decisão, persuasão, negociação, aconselhamento, vendas, reuniões, interpretação e análise de dados, recrutamento, seleção e demissão de pessoas, dentre tantas outras, constituem mais que um conjunto de respostas individuais automáticas; são sentidas e formadas por emoções e sentimentos (Fineman, 2001).

A partir deste cenário, pode-se assumir que a perspectiva da emoção ilumina questões atuais nos estudos organizacionais, e permite a associação e apreensão das emoções e dos sentimentos no contexto da gestão de pessoas e das relações de trabalho (Fineman, 2001; Machado, 2003; Rodrigues & Gondim, 2014; Grandey & Gabriel, 2015). Neste cenário, como qualquer outra atividade, o trabalho constitui-se como um campo de produções de diferentes emoções: medo de se machucar no trabalho; insatisfação ou receio de ser demitido. Os indivíduos se sentem satisfeitos com o trabalho bem realizado, com raiva das injustiças no trabalho e ansiosos por uma promoção. Esses aspectos emocionais nos trazem uma complexidade na análise do trabalho e sua ligação com o estado físico e mental dos trabalhadores (Soares, 2003).

É exatamente neste contexto que emerge a concepção de trabalho emocional. Essa abordagem foi desenvolvida inicialmente por Hochschild na obra *The Managed Heart*. Através dos estudos e análises das obras de Goffman (1959), onde se alega que, para qualquer interação social, os indivíduos são propensos a desempenhar funções precisas e delimitadas sensações, o autor afirma que os indivíduos precisam demonstrar emoções formalmente pertinentes, acompanhando certas regras de sentimento. Assim, nas organizações, para cada relação, os indivíduos devem obedecer a estas regras de sentimentos, que irão estabelecer o tipo de emoção fundamental e apropriada em cada função da organização. É justamente por cumprir essas regras de sentimento que o trabalho emocional é colocado em ação (Hochschild, 1983).

A abordagem de trabalho emocional vem, a partir disso, sendo desenvolvida por diversos autores, que exploram perspectivas oriundas da psicologia e da sociologia para a compreensão das especificidades da manifestação das emoções no ambiente de trabalho. Neste sentido, o trabalho emocional se insere no campo mais amplo das teorias de emoções, e ajuda a formar um corpo de conhecimento acerca das diferentes possibilidades de emoções e sentimentos que se fazem presentes nas organizações, incluindo aí elementos individuais e coletivos de sentido ao trabalho que contribuem com processos de gestão das emoções (Santos & Fontenelle, 2019).

Hochschild (2003), entende o trabalho emocional como o ato pelo qual se tenta alterar o grau de uma emoção ou um sentimento. Realizar um trabalho sobre uma emoção ou sentimento é, como parte de nossos objetivos, o mesmo que "gerir" uma emoção. Neste sentido, a compreensão do trabalho emocional passa pela apreensão do estresse causado pela gestão de emoções necessária quando o trabalho demanda a demonstração de certas emoções a consumidores, por exemplo. Assim, o trabalho emocional pode envolver o aumento, o fingimento, ou a supressão de emoções para modificar a expressão emocional (Grandey, 2000). Em consonância com essa perspectiva, essa abordagem passa a ser delimitada como uma categoria ocupacional, envolvendo o esforço para se realizar um determinado trabalho, e as expressões interpessoais que resultam desse trabalho (Grandey & Gabriel, 2015). Logo, deve ser ressaltado que o trabalho emocional se trata do esforço, do ato de tentar, e não o resultado, que pode ser bem-sucedido ou não. Em seus estudos exploratórios, Hochschild relata que os participantes, identificaram o trabalho emocional através de verbos de ação, como: "Eu me preparei mentalmente... Eu quebrei a minha raiva... Eu sou obrigado a ter um bom tempo... Eu tentei me sentir grato... Eu finalmente permiti me sentir triste" (Hochschild, 2003, p. 33). Portanto, diante deste cenário, as organizações podem estabelecer mecanismos próprios que contribuem com processos de gestão das emoções (Santos & Fontenelle, 2019).

Grandey e Gabriel (2015) ressaltam que, em acordo com a perspectiva apresentada originalmente por Hochschild (1983), existem três componentes intervenientes ao trabalho emocional: requerimentos emocionais, regulação de emoções, e performance emocional. Ao mesmo tempo, esses três componentes se manifestam de formas distintas no âmbito do trabalho emocional, de acordo com Santos e Fontenelle (2019): primeiro, as regras de expressão, que envolvem emoções publicamente expressas por meio do comportamento individual, isto é, convenções que orientam as expressões que devem ser manifestadas em certas ocasiões; e segundo, as regras de manifestação emocionais, que constituem estados afetivos que são verdadeiramente vivenciados internamente pelo indivíduo, ou seja, definem não somente o que deve expressar, mas o que sentir em uma dada situação.

Hochschild (1983) resalta ainda três características principais do trabalho emocional: a) requer um contato face a face ou, pelo menos, uma troca verbal com o público; b) a atitude e expressão do trabalhador (por exemplo: confiança, segurança, medo, etc.) ao cliente; e c) os empregadores podem exercer controle sobre as atividades emocionais dos funcionários, através, por exemplo, da formação e supervisão. Neste contexto, Zapf (2002) define trabalho emocional como o método psicológico primordial para legitimar as emoções organizacionais, esperadas como um fragmento do trabalho (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Morris & Feldman, 1996; Zapf, 2002). Um conceito semelhante é apresentado por Grandey (2000): segundo a autora, o trabalho emocional inclui ressaltar e enganar as emoções de maneira a cambiar suas expressões, de modo que elas correspondam com as regras estipuladas pela organização.

Em síntese, trabalho emocional seria a gestão das emoções, ou seja, a compreensão, avaliação e gerência de suas próprias emoções e as emoções dos outros (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Rodrigues & Gondim, 2014; Grandey & Gabriel, 2015; Morais *et al.*, 2015; Santos & Fontenelle, 2019). Por exemplo, na maioria das vezes, é preciso sorrir no trabalho, mesmo que não seja de forma verdadeira ou por vontade própria. Essa

gerência requer um alto esforço de si mesmo e de suas emoções (Hochschild, 1983), fato que leva diversos profissionais a uma desconexão entre a emoção sentida internamente e a emoção expressa externamente no ambiente de trabalho (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015).

Tal esforço é apresentado nos estudos de Rogers (1967), através da definição de habilidades emocionais como partes das medidas chamadas de "desenvolvimento pessoal", onde essas práticas se orientam para aperfeiçoar o conhecimento da pessoa de si mesmo e possibilitar uma relação mais harmoniosa e produtiva com os outros e seu trabalho. Assim, Lhuillier (2006, p. 93), aponta que "a competência emocional é uma capacidade aprendida com base na inteligência emocional que resulta em um excelente desempenho no trabalho".

De acordo com Hochschild (1983), existem duas estratégias utilizadas para regularizar as emoções: (1) *deep acting*, ou ação profunda, que representa a alteração contínua e intencional das emoções buscando ter a expressão emocional pretendida; (2) *surface acting*, ou ação superficial, que representa a gestão das expressões emocionais. Corroborando com essa perspectiva, Santos e Fontenelle (2019) apontam que o trabalho emocional, sob o ponto de vista da ação superficial, envolve a simulação ou esforço de gerenciamento das expressões e gestões que tenham significados emocionais diante de clientes e funcionários, enquanto que a ação profunda envolve o esforço tanto cognitivo quanto de expressões que implica a verdadeira alteração das emoções sentidas para a transmissão e expressão das emoções determinadas pela organização. Em ambos os tipos, podem-se constatar fortes consequências prejudiciais, particularmente em termos de saúde mental, pois, perante o *surface acting*, o indivíduo pode vivenciar a dissonância emocional, ou seja, o desconforto de estar compartilhando de dois ou mais sentimentos contraditórios. Há um grande lapso entre o que o indivíduo realmente sente e o que ele expressa, sendo que este lapso pode ocasionar uma inautenticidade nos sentimentos, elevando o nível de exigência na

execução do trabalho emocional (Wharton & Erickson, 1993; Santos & Fontenelle, 2019).

Em grande parte dos estudos sobre trabalho emocional, os autores compreendem a concepção de dissonância emocional (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996; Zapf *et al.*, 2001) e a concepção de congruência emocional (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015; Santos; Fontenelle, 2019). A dissonância emocional pode ser compreendida como uma imposição externa ou uma contrariedade emocional. Ela sucede quando é imposto aos indivíduos que expressem emoções que não condizem com o que eles realmente sentem, e, assim, os autores reconhecem o *surface acting* como a estratégia constantemente utilizada para os trabalhadores contestarem a dissonância. Por outro lado, a partir da identificação de consequências positivas, Ashforth e Humphrey (1993), centralizaram seus estudos diante do impacto do trabalho emocional na execução do trabalho e relatam que o trabalho emocional pode contribuir para a organização, quando os clientes compreendem as expressões dos funcionários como sinceras. Santos e Fontenelle (2019) vão além, apontando também para a existência da ação espontânea, a qual envolveria a expressão espontânea e genuína da emoção, em que o trabalhador sentiria, verdadeiramente, a emoção requerida pela organização. Assim, haveria um alinhamento entre pessoa e trabalho, delimitando e estabelecendo uma congruência emocional que seria benéfica tanto ao indivíduo quanto, principalmente, à organização (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015; Santos & Fontenelle, 2019).

O entendimento quantitativo do desempenho do trabalho emocional afirma que há diferentes graus e tipos deste, indicando que, independentemente do tipo de trabalho, haverá sempre um grau de trabalho emocional sendo feito. Este grau está relacionado com o fato de que o indivíduo (cliente, colega de trabalho, gerente, etc.) interage com o trabalhador, sendo este da mesma organização ou de outra. Por exemplo, um secretário teria um nível emocional diferente de um atendente de caixa de

supermercado, pois ele executa o trabalho emocional perante seus chefes ou colegas, que são membros da mesma organização, enquanto o operário de caixa de supermercado possui uma clientela que não pertence à mesma organização, ocasionando níveis emocionais mais elevados (Wharton & Erickson, 1993; Soares, 2000; Rodrigues & Gondim, 2014; Humphrey & Morais *et al.*, 2015).

Através da presença de diferentes desempenhos do trabalho existem várias técnicas de trabalho emocional. Uma delas é cognitiva, sendo a tentativa de alterar as imagens, ideias ou pensamentos, a fim de alterar os sentimentos ligados a ele. Um segundo eixo é a tentativa de mudar sintomas somáticos ou outros sintomas físicos de emoções (por exemplo, respirar mais devagar, não tremer). Em terceiro lugar, há o trabalho emocional expressivo, em que se busca mudar um sentimento expressivo a fim de modificar o sentimento interno (por exemplo, tentando sorrir ou chorar) (Hochschild, 2003). Assim, as escolhas de estratégias de trabalho emocional estão diretamente relacionadas à construção de experiências de serviço (Santos & Fontenelle, 2019).

Hochschild (1983) ressalta que, quando o trabalhador tem de demonstrar emoções desejáveis com alta frequência no seu serviço, estes tendem a ficar sobrecarregados, causando um esgotamento emocional, e identificando quatro dimensões relevantes: (1) frequência com que as emoções são demonstradas; (2) grau das emoções, extensão da interação; (3) diversidade de emoções impostas; (4) e a congruência e/ou dissonância emocional (Morris & Feldman, 1996; Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). Ilustrando esta perspectiva, um estudo a respeito de agressões do cliente, realizado por Grandey, Dickter e Sin (2004), identificou o esgotamento emocional de funcionários do setor de teleatendimento dos Estados Unidos constatando que, em média, em 20% das relações com o cliente eram constatadas agressões verbais, apontando que o trabalho emocional pode vir a se tornar um esgotamento (Hochschild, 1983). Em uma de suas pesquisas, Hochschild reconheceu 44 categorias com altos níveis de trabalho emocional, entre elas: área da saúde, telemarketing, administração e educação, ou seja,

serviços com conexão direta com os clientes, identificando que esse esforço emocional, separado do sentimento percebido, pode ser prejudicial ao indivíduo, fazendo com que este tenha a percepção de falsidade (Vilela & Assunção, 2007).

Em sua obra, *The Managed Heart*, Hochschild (1983) identificou em uma mesma empresa dois traços diferentes de trabalho emocional, relacionados aos papéis exigidos por cada função da organização. Em seu primeiro modelo, que pertencia à função de comissárias de bordo, a autora identificou o estímulo no nexo de se expressar emoções positivas, por um sorriso ou gentileza. O outro modelo, pertencia ao cargo de cobradores de dívidas, onde os funcionários mostravam um perfil duro e severo com o cliente. Ao longo deste estudo, foi possível constatar que esses funcionários passaram a expor valores superficiais das emoções, isto é, inconscientemente eles passaram a criar máscaras no trabalho emocional, realizando um trabalho quase que mecânico (Tieppo, 2012).

No exemplo dos capacitados pela cobrança de dívidas, foi possível constatar que longos ciclos de manifestação do trabalho emocional causavam um caráter contrário de despersonalização, ou seja, o trabalhador confundia seu papel de cobrador com seus esperados valores pessoais, fazendo com que este manifestasse emoções hostis. Por isso, Hochschild se opõe à teoria de Goffman, que identifica esta divisão no âmbito da superfície, ou seja, nas expressões do corpo. A autora esclarece o limite entre o “eu” e “meus sentimentos”, analisando que esta divisão está presente na profundidade, ou seja, na força de sentir, de habilitar-se para isso e, por fim, de expor esse sentimento (Tieppo, 2012).

Outro aspecto relevante para a temática, é a interseção entre as emoções no trabalho e suas dimensões, como no caso do esforço e tamanho físico do trabalho que podem também influenciar no trabalho emocional. Soares (2003), em seus estudos, relata que em uma de suas entrevistas uma caixa de supermercado informou que após trabalhar

por oito horas em pé, ela tinha as pernas doloridas e suas costas doíam, e mesmo que ela amasse seu trabalho, era difícil para ela continuar sorrindo.

Contudo, o campo das emoções é bem amplo. As emoções possibilitam averiguar o papel da simpatia e do bom humor em nossa sociedade, quando e como devemos expor essa simpatia e quais regras sociais foram criadas em torno dela. Mas, para este estudo, um aspecto importante a considerar é que o trabalho emocional possui uma ligação direta com gênero, no sentido de que há uma clara divisão sexual do trabalho emocional (Soares, 2003; Bolzan, 2015). Deste modo, nas próximas seções, serão abordados as teorias e os conceitos da temática gênero, e sua relação com a concepção de trabalho emocional.

Gênero

Assim como em outras abordagens conceituais, os autores que argumentam as relações de gênero expõem uma variedade de perspectivas relacionadas aos estudos organizacionais, retratando a interferência de cada época e contexto em sua formação. As abordagens iniciais, por exemplo, julgavam os atributos biológicos de cada sexo como agentes pela desigualdade entre eles. No entanto, posteriormente, tem início a compreensão do gênero como um produto edificado pela socialização e pelas diversas experiências vivenciadas por homens e mulheres (Calás & Smircich, 1996).

A evolução do conceito de gênero pode ser explicada pela emergência deste tema a partir da década 1970, em que as discussões sobre esta temática ultrapassaram as limitações biológicas de cada sexo. A introdução deste conceito faz com que as interações entre homens e mulheres passem a ser conceituadas como o efeito de um sistema que aponta as edificações sociais e culturais em torno dos papéis de ambos. A investigação teórica que se ajusta a essa perspectiva é a pós-estruturalista (Calás & Smircich, 1996; Scott, 1988).

De acordo com Calás e Smircich (1996), a teoria pós-estruturalista explora a desconstrução do distanciamento entre a mulher e o homem e a reestruturação do conceito de seu poder. Esta nova perspectiva rompeu com as contradições binárias entre masculino e feminino e realçou os aspectos causais, especificamente no poder e nas significações. O lugar do feminino e do masculino sustenta-se nos fundamentos atribuídos ao social, sendo que:

(...) gênero, em todos os grupos humanos, deve então ser entendido em termos políticos e sociais com referência não a limitações biológicas, mas sim às formas locais e específicas de relações sociais e particularmente de desigualdade social (Rosaldo, 1995, p. 22).

Os estudos, com suporte da teoria pós-estruturalista, certificam que não é o sexo o elemento essencial das diferenças. Para os defensores desta abordagem, o que provocaria as desigualdades seria o conteúdo e o sentido que a sociedade constrói perante o homem e a mulher (Medrado, 1996). Portanto, gênero seria um componente característico de relações sociais justificadas sobre as distinções verificadas entre os sexos e um meio de dar sentido às relações de poder (Scott, 1990).

A circunstância da desigualdade entre sexo e gênero pode ser explicada por Izquierdo (1994), onde o autor esclarece que este fato discerne as limitações e experiências envolvidos com as características sexuais biológicas, padrões e estereótipos. Estes padrões são colocados por uma sociedade em um determinado momento que impõe como devemos agir. No entanto, Bourdieu (1999) relata que não se deve ignorar o caso de a estruturação dos gêneros ligar-se ao corpo, ainda que a sociedade estipule certas diferenças entre homens e mulheres.

Podemos analisar gênero através de três perspectivas centrais, cada uma com suas implicações em termos teóricos e epistemológicos: relacional, contexto/situacional e

histórica. O aspecto relacional do gênero assume que o discernimento entre “masculino” e “feminino” só pode ser examinada com base na relação entre os dois sexos. O aspecto contexto/situacional propõe que os sexos são edificações socioculturais e não biológicas, mas podem se diversificar conforme a cultura que se expressa. Já a dimensão histórica realça que o gênero é produto de um processo de contextualização histórico-social, devidamente situado e circunscrito ao ambiente no qual fora produzido (Silva, Vilas Boas & Brito, 2001).

A observação do cenário onde os indivíduos desenvolvem suas atividades profissionais permite captar como as representações sociais, a respeito das relações de gênero, são elaboradas no trabalho. Sem extinguir-se que as relações de gênero definidas no ambiente de trabalho também manifestam a história de cada pessoa nele envolvido (Silva, Vilas Boas & Brito, 2001). A segmentação dos gêneros, através das atividades e dos relacionamentos sociais, pode ser verificada, por exemplo, na profissão de enfermagem, onde a função de enfermeira ainda é vista como uma profissão feminina, que historicamente, tende a ser subordinada a médicos, profissão exercida principalmente por homens (Fonseca, 1996), ou na profissão de assistente social, na qual mulheres assistentes sociais se submetem a autoridades do judiciário e do poder público, geralmente masculinas (Bolzan, 2015).

No caso de organizações empresariais, é possível identificar uma clara desigualdade perante os sexos em relação às funções colocadas pela organização. Os trabalhos considerados mais formais e estáveis, na maioria das vezes relacionados ao raciocínio e à tomada de decisões, são frequentemente ocupados por homens, enquanto que serviços com menos responsabilidades, precários e com funções de atendimento são ocupados por mulheres (Fonseca, 1996; Bolzan, 2015).

Esta circunstância nos leva a perceber a divisão sexual como uma desigualdade entre os sexos nas atividades sociais e não apenas uma conotação descritiva. Segundo

Kergoat (1996), a sociedade utiliza este pretexto para hierarquizar as tarefas entre homens e mulheres. Com isso, as relações sociais de gênero devem ser pensadas de maneira particular e, ao mesmo tempo, de forma não subdividida, já que tais relações acontecem em muitos lugares e em todos os níveis sociais.

Sendo assim, as relações de gênero devem ser notadas como práticas discursivas que retratam e distribuem demonstrações de poder e resistência entre os indivíduos, de acordo com a conveniência dos grupos que se organizam e se afrontam em campos de rivalidades sociais. Em referência às práticas organizacionais, Peterson e Albrecht (1999) apontam que as empresas possuem a capacidade de formatar, delimitar e reproduzir as desigualdades entre masculino e feminino de um modo sutil, mas poderosa, por meio das construções de discursos, políticas e métodos que fundamentam a vida social e empresarial. Assim, abre-se espaço para a consideração da relação entre gênero e trabalho emocional, uma perspectiva emergente e ainda incipiente no campo dos estudos organizacionais e dos estudos em gestão de pessoas e relações de trabalho (Bolzan, 2015; Scott & Barnes, 2011; Santos & Fontenelle, 2019).

Trabalho emocional e gênero

Um aspecto importante sobre o trabalho emocional é que este deve ser considerado a partir das lentes gênero, pois se identifica que existe uma clara divisão sexual perante a temática (Morris & Feldman, 1996; Erickson & Ritter, 2001; Johnson & Spector, 2007; Scott & Barnes, 2011; Bolzan, 2015). Segundo Heller (1980), a divisão sexual das emoções foi estruturada socialmente: as emoções expressadas por mulheres eram vistas como inferiores ou como superiores, mas poucas vezes iguais às expressadas pelos homens. Com isso, os estereótipos, por vezes, descreveram as mulheres como psicologicamente fracas, irracionais e desequilibradas. Ao contrário, julgam-nas como indivíduos de bom coração, compassivas amáveis, caridosas, agradáveis, etc.

Hochschild (1983) ilustra estes casos através da observação da existência de dois pesos, duas medidas, em relação à percepção de raiva. Quando um homem expressa raiva, ele é considerado racional, já quando uma mulher expressa um grau quase igual de raiva, é muito mais provável ser interpretado como um sinal de instabilidade emocional. Em geral, o trabalho emocional foi visto como mais presente em mulheres do que em homens, em virtude da histórica subordinação das mulheres na sociedade, fato que é reforçado pelos trabalhos empíricos de Morris e Feldman (1996). Erickson e Ritter (2001), Johnson e Spector (2007) e Scott e Barnes (2011).

Além disso, as mulheres e os homens tendem a exercer diferentes tipos de trabalho emocional, muitas vezes sendo atribuída às mulheres a tarefa de ser amável, controlar a raiva e agressividade. Por exemplo, em seu estudo, Hochschild (1983) relata que os comissários de bordo escondem seus próprios sentimentos de irritação, ao lidar com os passageiros difíceis, expressando sentimentos de atenção e interesse. Assim, o domínio ou controle das emoções no trabalho é muitas vezes um recurso invisível da descrição de muitos postos de trabalho no setor de serviços, que podem ter consequências psicológicas muito graves para os trabalhadores.

Pierce (2003), em seus quinze meses de trabalho de campo em dois grandes escritórios de advocacia na área da baía de San Francisco, constatou a diferença dos sexos no trabalho na estrutura ocupacional. Especificamente, há uma estratificação dentro do emprego: é cada vez mais provável encontrar um assistente masculino em posições de autoridade ou de influência do que na ocupação de assistente jurídico. Isto sugere que, para este cargo, assim como outros tipos de trabalhos, como enfermagem ou assistência social, há uma "estratificação interna" dentro da qual homens têm os "bons" empregos e mulheres os "ruins", mesmo dentro de uma grande classe de trabalhos semelhantes, sendo que os homens não são apenas encontrados em diversas posições dentro da hierarquia profissional, mas eles também são tratados de forma diferente.

Estes estereótipos causam efeitos negativos para as mulheres, como, por exemplo, a segmentação do trabalho, onde homens são associados a trabalhos que exigem maior raciocínio e produção, e a mulher a serviços de atendimento, ou seja, associados ao campo da emoção. Além disso, é importante constatar que a divisão sexual do trabalho emocional não é apenas entre funções ou ocupações, mas sim no mesmo ambiente de trabalho, independentemente da área de atuação e do contexto analisado (Morris & Feldman, 1996; Soares, 2003; Scott & Barnes, 2011; Bolzan, 2015).

Pierce (2003) ressalta que, historicamente, as funções legais de assistentes foram ocupadas por mulheres e, muitas vezes, os empregadores desejam que esta estrutura permaneça desta maneira. No entanto, os homens muitas vezes ocupam tal posição e são tratados como tendo um papel meramente simbólico. Segundo Rosabeth Moss Kanter (1977), os papéis puramente simbólicos emergem em grupos que são fortemente tendenciosos, um grupo de trabalhadores que estão, em maioria, praticando seu domínio sobre outro grupo. Kanter (1977) sugere que trabalhadores em menor número enfrentam um maior desempenho de pressão no trabalho, porque eles estão sujeitos a um exame mais minucioso do que os seus semelhantes.

Estes fatos corroboram com as pesquisas feministas em sociologia que afirmam que as experiências dos trabalhadores do sexo masculino, quando eles estão em minoria, e os dos seus semelhantes do sexo feminino não são equivalentes (Zimmer, 1988; Williams, 1989; 1993), revelando neste sentido evidências de dissonância emocional em termos de trabalho emocional (Morris & Feldman, 1996; Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015; Bolzan, 2015; Santos & Fontenelle, 2019). Em sua pesquisa, Pierce (2003) também leva em conta como os homens, em menor número, reproduzem seu papel masculino em um trabalho feminino. No entanto, em vez de estimar o gênero como apenas uma diferença entre os funcionários de um trabalho específico, ele os conceitua como um aspecto da estrutura, identidade e comportamento profissional.

Devido à segregação profissional, mulheres trabalhadoras são muitas vezes colocadas na parte inferior da escala profissional, devido ao seu *status* social ser muito limitado. Desta forma, estes trabalhadores estão mais vulneráveis ao vexame e são frequentemente expostos ao mais duro tratamento, inclusive à violência por parte dos clientes. Sem poderem reagir perante essas agressões, devido ao pensamento de que o cliente tem a razão, estes trabalhadores não podem expressar suas verdadeiras emoções (Soares, 2000). Com efeito, é possível constatar vários momentos de violência vivenciados por caixas de supermercado, cabelereiros e enfermeiros, impondo uma maior carga de trabalho emocional para tolerarem essas experiências (Soares, 2000). Em uma de suas pesquisas, Soares (2010) ilustra este contexto através do seguinte relato:

Estavam puncionando a veia de uma criança e não conseguiram. Aí a hora que eu entrei no quarto e o pai já veio com murro, já falando que ninguém mais ia colocar a mão na criança, que ia bater em mim. Eu cheguei agora, e eu vou tentar pegar, porque a criança está desidratada e eu preciso de uma veia de acesso pra poder passar o medicamento. Aí, não dei ouvido a ele, e ele perto de mim, querendo me agredir, a esposa perto, toda envergonhada, porque não podia fazer nada. Aí eu falei pra ele, eu tenho que tentar, a gente tem que fazer alguma coisa, ou o Sr. pega seu filho e leva daqui agora, porque eu não me responsabilizo pelo que está acontecendo. E ele me xingando e eu tentando puncionar a veia. Eu dei tanta sorte que eu consegui pegar na primeira (Marisa, 37 anos) (Soares, 2010, p. 18).

Nota-se, então, que o gênero tem um papel imprescindível na maneira como os clientes lidam com os trabalhadores (as), "pois como é acordado um menor *status* ao gênero feminino, o escudo estatutário das mulheres contra o abuso é mais fraco; também a importância do que elas possam sentir (...) é reduzida" (Hochschild, 1983, p. 175). Releva-se, pois, outro aspecto importante da relação entre trabalho emocional e gênero, haja vista que o mesmo não se encontra restrito à política organizacional, mas envolve outras regras tácitas circunscritas ao ambiente da organização em que o

trabalhador ou trabalhadora encontram-se inseridos, incluindo aí a atuação e interação junto a diferentes *stakeholders*.

Hochschild (2003) considera o problema das regras de sentimentos escasso nos estudos de Goffman e, assim, em uma de suas obras, a autora constrói sinais de gênero baseando-se nos bens culturais nas quais as mulheres sintetizam, adequam, mesclam, balanceiam os sinais tanto femininos quanto masculinos de forma não inteiramente consciente. Hochschild (2003) também constata que as mulheres estruturam sua identidade por meio das maneiras como elas harmonizam e balanceiam os sinais de gênero.

Nas pesquisas de Pierce (2003), identifica-se que as mulheres possuem um estilo relacional no controle emocional do trabalho, destacando seu interesse pelo próximo. Os homens, por outro lado, seguem um controle emocional menos relacional, focalizando o que o distingue dos outros e sublinhando seus próprios sucessos. Através disso, Pierce constata que os funcionários do sexo masculino buscam a ação do *surface acting* ou ação superficial, reconhecido por Hochschild (1983), onde o indivíduo busca gerir suas expressões, com movimentos corporais ou o tom de voz, enquanto as mulheres optam pelo que Hochschild (1983) chama de *deep acting* ou ação profunda, isto é, fazer com que o sentimento pretendido seja realmente expressado (Santos & Fontenelle, 2019). Revelam-se, assim, importantes diferenças entre o trabalho emocional de homens e de mulheres, evidenciando a relação entre trabalho emocional e gênero (Morris & Feldman, 1996; Erickson & Ritter, 2001; Johnson & Spector, 2007; Scott & Barnes, 2011; Bolzan, 2015).

Portanto, existem evidências importantes sobre a relação teórica e empírica entre duas perspectivas pertinentes à teoria das organizações e aos estudos sobre gestão de pessoas e relações de trabalho, como trabalho emocional e gênero. Embora ainda explorada de modo incipiente no campo dos estudos organizacionais, sobretudo no Brasil, essa concepção de trabalho emocional vinculada ao gênero possui potenciais

diversos, e que podem contribuir para um desvelamento de situações particulares de trabalho e de disputa de poder que se fazem presentes no ambiente organizacional, e que nem sempre são trazidos à tona nas pesquisas sobre a temática.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para facultar a execução dos objetivos aqui apresentados, foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa (Godoi & Balsini, 2006) direcionada para se analisar a configuração do trabalho emocional de homens e mulheres ocupantes do cargo de caixa de um supermercado no estado de Minas Gerais. Tendo como propósito expressar o sentido dos casos do mundo social e buscando diminuir a distância entre o contexto e a ação, a pesquisa qualitativa tende a dar autonomia ao pesquisador para explanar e construir a realidade a partir de suas investigações. De certa forma, os métodos qualitativos se aproximam de métodos de compreensão dos fenômenos que praticamos no dia a dia, aproximando o pesquisador do objeto a ser investigado e do contexto analisado (Carrieri, Saraiva & Pimentel, 2008; Maanem, 1979).

Tratando-se de uma investigação que envolve um estudo específico de uma entidade bem definida, foi constituído um estudo de caso que (Coutinho & Chaves, 2002), se baseia na coleta de dados sobre um caso ou casos, e a elaboração de uma descrição ou relato do mesmo. Yin (2001) define o estudo de caso como uma pesquisa empírica que examina um fenômeno em seu âmbito natural, tendo os limites entre o fenômeno e o conteúdo pouco estabelecidos, o que o torna propício à realização de estudos e investigações de natureza essencialmente qualitativa.

Como técnica de coleta de dados, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, visto que este instrumento pode verificar de maneira mais extensa, através de relatos e falas, os aspectos objetivados neste trabalho, permitindo o acesso a informações de difícil alcance, como sentimentos, pensamentos e intenções (Patton, 1990; Vergara, 2014). Na entrevista, é criada uma relação entre a interação de quem pergunta e quem responde,

diferente dos outros métodos utilizados, onde se evidencia uma relação hierárquica entre o pesquisador e pesquisado (Lüdke & André, 1986). Com isso, foram construídos seis eixos no roteiro, que contemplam elementos como: dados pessoais; dados profissionais; caracterização da tarefa; gestão das emoções: dimensão organizacional; gestão das emoções: dimensão individual; e gênero. O propósito do desenvolvimento destes tópicos consiste em coletar, através das questões propostas no roteiro de entrevista, evidências empíricas sobre os conteúdos utilizados na elaboração do quadro teórico da pesquisa, formando assim o *corpus* de material empírico coletado no presente estudo.

A organização investigada neste estudo será denominada de Supermercado Minas Gerais, com intenção de assegurar o anonimato da empresa e dos sujeitos entrevistados. Foram entrevistados oito ocupantes do cargo de operador de caixa, duas gerentes de caixa e um gestor de pessoas, tendo seus perfis apresentados no quadro 1 (Quadro 1). As entrevistas foram realizadas entre o período de março e abril de 2016, sendo estas gravadas, com duração média de quarenta minutos e transcritas, de forma que pudessem ser resgatadas e analisadas segundo a orientação teórica proposta e os objetivos da pesquisa.

Quadro 1

Perfil dos entrevistados

	Perfil
Entrevistado 1	Mulher, 46 anos, casada, católica, possui 4 filhos, possui ensino médio completo, operadora de caixa, possui 29 anos de trabalho na organização estudada.
Entrevistado 2	Homem, 23 anos, solteiro, católico, possui ensino superior completo em Administração, operador de caixa, possui 3 anos de trabalho na organização estudada.
Entrevistado 3	Homem, 18 anos, solteiro, católico, possui ensino superior incompleto, cursando Geografia, operador de caixa, iniciou as atividades na organização estudada como empacotador, sendo sua primeira experiência profissional, possui 2 anos de trabalho na organização.
Entrevistado 4	Mulher, 32 anos, solteira, católica, possui ensino médio completo, realizou cursos, como técnico em informática, contabilidade e auxiliar de departamento pessoal, operadora de caixa, iniciou as atividades na organização estudada como faxineira, já

	exerceu o cargo de operadora em outra organização da cidade, possui 10 anos de trabalho na organização analisada.
Entrevistado 5	Homem, 19 anos, solteiro, católico, possui ensino médio completo, realizou curso de atendimento, operador de caixa, iniciou suas atividades na organização estudada como menor aprendiz, sendo sua primeira experiência profissional, possui 5 anos de trabalho na organização.
Entrevistado 6	Homem, 17 anos, solteiro, católico, detém ensino médio incompleto, realizou curso de informática básica, operador de caixa, iniciou suas atividades na empresa estudada como empacotador, sendo a primeira experiência profissional, possui 3 anos de trabalho na organização.
Entrevistado 7	Mulher, 20 anos, solteira, católica, possui ensino superior incompleto em pedagogia, operadora de caixa, primeira experiência profissional, possui um ano de trabalho na empresa estudada.
Entrevistado 8	Mulher, 28 anos, amasiada, católica, possui segundo grau completo, possui curso em agroindústria, operadora de caixa, já exerceu o cargo de operadora em outra organização da cidade, 4 anos de trabalho na organização.
Entrevistado 9	Mulher, 48 anos, casada, evangélica, possui ensino médio incompleto, gerente de caixa, iniciou as atividades na organização estudada como operadora de caixa, 17 anos de trabalho na organização.
Entrevistado 10	Mulher, 38 anos, casada, católica, possui ensino médio completo, cursou magistério e realizou curso de técnico em contabilidade, gerente de caixa, iniciou as atividades na organização estudada como faxineira, 17 anos de trabalho na organização.
Entrevistado 11	Mulher, 32 anos, casada, católica, possui ensino superior completo em Psicologia, gestora de pessoas, iniciou as atividades na organização através de um estágio, 9 anos de trabalho na organização.

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados coletados, e todo o *corpus* de material empírico, foram organizados e analisados com base na técnica de análise de conteúdo, que segundo Bardin (1979), integra as iniciativas de explanação, sistematização e manifestação do conteúdo de notas, com o objetivo de se efetuarem conclusões lógicas e justificadas com relação à origem dessas notas, como: quem as formulou, em que circunstâncias ou quais frutos se pretende colher por intermédio delas. Especificamente, a análise de conteúdo pretende obter, por meio de mecanismos metódicos e objetivos das especificações do conteúdo das mensagens coletadas, indicadores qualitativos ou não, uma vez que as induções de conhecimentos estão relacionadas às conjunturas de produção destas mensagens (Bardin, 1979). Nestes termos, os dados oriundos das entrevistas realizadas junto aos diferentes sujeitos da pesquisa foram analisados à luz do quadro teórico construído, permitindo assim diferentes alusões acerca de categorias de análise

vinculadas à relação entre o contexto analisado, ao trabalho emocional, e ao gênero do ocupante do cargo de caixa de supermercado.

TRABALHO EMOCIONAL E GÊNERO: O CASO DE OCUPANTES DE CAIXA DE SUPERMERCADO

Caracterização da empresa

A trajetória do Supermercado Minas Gerais inicia-se em 1959, com a criação de um pequeno empreendimento. Grandes evoluções e uma série de transformações ocorreram na época, devido a uma fase de expansão e oportunidades que a empresa obteve. Simultaneamente a este evento, houve a criação de uma filial da empresa, o que possibilitou a entrada de um dos filhos do fundador na organização. Este, desde a adolescência, já tinha tido contato com o empreendimento, obtendo experiências e ensinamentos sobre a empresa para, posteriormente, passar a assumir cargos de responsabilidade na organização, assumindo o papel do pai-fundador.

No final dos anos 1990, o supermercado teve seu fluxo de clientes e demanda em crescimento, causando necessidade de se ampliar novamente. Devido à carência de espaço, foi construída uma nova área, mais ampla, para a prática dos serviços oferecidos pelo supermercado. Nesta segunda fase, o supermercado Minas Gerais era composto por noventa e oito colaboradores e doze operadores de caixa.

Em julho de 2008, surge a terceira fase do negócio. O fundador decide ampliar novamente sua estrutura, dobrando seu ambiente e aumentando o número de funcionários. Nesta reinauguração, o supermercado chegou a ter vinte e cinco operadores. Atualmente, o supermercado Minas Gerais atua com aproximadamente 221 colaboradores, sendo dezessete operadores de caixa.

Perfil da tarefa e dos ocupantes do cargo de caixa de supermercados

Nesta seção, serão resgatados elementos vinculados ao perfil dos ocupantes e da atividade de caixa de supermercado, com vistas a contextualizar a ocupação laboral e as especificidades do trabalho emocional e do gênero que serão explorados posteriormente. Na empresa estudada, os operadores de caixa atuam em uma jornada de sete horas por dia, de segunda a sábado, com um intervalo de uma hora e cinquenta minutos para almoço. No ambiente de trabalho, estes profissionais estão submetidos a uma série de atividades diretamente ligadas à parte técnica do operador:

A gente chega, organiza o caixa para abrir a loja, guardar o dinheiro, conferir o dinheiro, limpar o caixa, colocar as sacolas né e depois começa a trabalhar normal, voltar troco, conversar com o cliente, atendimento ao cliente. (Entrevistado 8)

Além disso, é possível apontar que a profissão de operador de caixa de supermercado exige muita atenção e raciocínio por parte dos operadores, sendo evidenciado, não apenas esta habilidade necessária para o desempenho desta função, mas também a paciência, devido aos diferentes tipos de clientes que o operador deve estar disposto a atender. Diante dos relatos, fica clara a relevância da necessidade de atenção neste serviço, sendo aplicados testes de atenção para novos operadores, a fim de se avaliar a aptidão do indivíduo neste trabalho. Outro fator, exposto também pela gerência, é a importância da expressão facial, visto que a comunicação é um forte critério na escolha de novos operadores:

Tem que ter atenção, paciência principalmente e tem que gostar do serviço, que não adianta você vir trabalhar só para ganhar o dinheiro, que aí você vai ficar estressado. (Entrevistado 8)

Quando a gente senta no caixa a gente tem que ter noção de que a gente vai atender diversas pessoas de diversos tipos de caráter, então você tem que sempre procurar atender a pessoa bem (...) (Entrevistado 6)

Bom, uma das coisas é a comunicação. Tem que ser uma pessoa mais extrovertida né, porque vai trabalhar diretamente com o atendimento, então tem que ser uma pessoa mais desinibida né. A outra coisa é atenção, inclusive eu aplico um teste de atenção concentrada que é o D2 para gente avaliar essa atenção, porque a pessoa tem que ter uma precisão e uma atenção muito grande para trabalhar no caixa. Se ela tiver essa atenção abaixo da média não é indicada ela trabalhar, porque ela provavelmente vai ter diferenças de caixa, vai ter problema com relação a isso aí e ninguém quer trabalhar para pagar diferença de caixa. Não é bom para a empresa e nem bom para a pessoa, para o colaborador. (Entrevistado 11)

No trabalho dos operadores de caixa de supermercado, é essencial a relação destes com os clientes, como também a relevância de saber lidar com as pessoas que frequentam seu ambiente de trabalho. Diante disso, elementos como a expressão de emoções alegres e a manifestação de um sorriso fazem parte das atividades dos entrevistados. Porém, alguns operadores demonstraram, através dos trechos, que esta relação está caracterizada como suas principais dificuldades, enquanto que a operação e a utilização de sistemas de informação encontram-se entre suas maiores facilidades:

(...) o dia a dia é você sempre estar com um sorriso no rosto, atender o cliente bem, porque a alma do supermercado é essa, é o atendimento né, ainda mais aqui...aonde eles prezam mais o atendimento. (Entrevistado 6)

(...) [a principal dificuldade é] mexer com as pessoas, você mexe diretamente, qualquer reclamação ele vem direto em você, pode ser de outro lugar, pode ser lá no açougue mas vem direto em você, porque é a última pessoa que ele vai ver ali dentro. (Entrevistado 3)

(...) o trabalho é fácil, não é difícil, porque tudo que acontece vai sair no computador, tudo você tem acesso, vai ser bem mais fácil. (Entrevistado 3)

Em relação ao treinamento efetuado pelos operadores, é possível analisar que a maioria passou por um treinamento formal, seja através de vídeo, apresentação de *slides* ou análise de folhetos disponibilizados pela organização. Também foi possível observar que neste treinamento teórico os operadores são preparados para o que se deve ou não fazer em sua atividade:

[O treinamento é] através de *Data Show* né. Eu já tenho todo o processo já montado aqui que eu fiz já no *Power Point* mesmo então que eu apresento para eles (...) eu já início o treinamento de integração contando sobre a história que é importante para o colaborador saber onde ele está entrando, saber um pouco da história da empresa. Entender missão, visão, valores também né. E depois eu falo sobre as normas, todas as normas que regem a empresa, porque não tem como hoje uma empresa ela se manter se não tiver uma organização. Aí depois tem o treinamento de operador de caixa que ele é específico para o operador de caixa que eu dou também que aí já é mais focado na função do operador de caixa. Eu falo que é a parte teórica, porque eu vou falar da descrição do cargo dele que ele vai executar. (Entrevistado 11)

Tinha *slide* ali, a gravura da operadora sentada explicando o que pode estar acontecendo, o que não pode. Aquela distração da gente conversar com outro operador do lado, que não é certo. Então nesse treinamento é bem declarado assim, bem definido direitinho aquilo que a gente faz de errado sem perceber. (Entrevistado 1)

Pode-se verificar que, além deste treinamento teórico, realizado com uma psicóloga, há um acompanhamento realizado com os novos operadores já em serviço, no qual estes são auxiliados e orientados na prática. Estes acompanhamentos, na prática, não possuem limite de tempo, e o auxílio termina apenas quando o iniciante se sente totalmente seguro:

É, eu vou ensinando no caso, aí ensino as funções de todas ali da parte do teclado, as teclas que usam, a questão de abordar o cliente, cumprimentar e agradecer no final, troco, observar bastante. (Entrevistado 2)

(...) além deles terem os slides, essa pessoa fica com ele, eu chego nele e falo assim "olha você tem tantos dias para você aprender, tanto que você necessitar" tem gente que fica dez dias com alguém do lado que tem mais segurança, tem gente que fica uma semana, então assim, a pessoa que fala "não, hoje eu quero ficar sozinho". (Entrevistado 10)

Quando questionados sobre a execução de cursos ou treinamentos posteriores, pode-se analisar pelos relatos que são oferecidos treinamentos após a contratação, sendo trabalhados temas relacionados ao setor destes funcionários como também palestras sobre a segurança no trabalho:

(...) todo ano a gente faz assim eu não digo curso, seria um treinamento. Todo ano a gente faz a semana de RH né que a gente costuma fazer no final do ano por volta de outubro, novembro né. Então a gente trabalha né a parte de relacionamento interpessoal, atendimento aos clientes né, toda essa parte né, motivação também. Então geralmente tem esse outro treinamento (...) (Entrevistado 11)

(...) a gente sempre tem a semana do RH que são muitas palestras também, e também tem a SIPAT [Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho] que tem muitas palestras que vem sobre atendimento né, sobre motivação (...) (Entrevistado 10)

Pode-se constatar que há a possibilidade de crescimento profissional na organização estudada, sendo que muitos operadores de caixa vieram de outros cargos, como empacotador, e muitos funcionários que começaram como operadores possuem outros cargos na organização. Porém, muitos dos entrevistados dizem que, apesar deste crescimento ser possível, ele acaba sendo exíguo. É possível identificar, ainda,

uma ordem de cargos que estão acima do operador, e que seriam passíveis de serem alcançados:

A maioria das pessoas começaram como caixa e foram subindo. E muitos também começaram no pacote e foram para os caixas, daí foram subindo de cargo. (Entrevistado 7)

É bastante complicado, é um supermercado grande mas acaba que as vezes é muito restrito as partes mais altas da empresa. (Entrevistado 2)

Segundo os entrevistados, sua remuneração pela atividade de operador de caixa na organização estudada varia de R\$1.090,00 a R\$1.135,00. A fim de se constatar o piso salarial da categoria e a aplicação deste na empresa estudada, foram realizados questionamentos relativos ao critério, sendo identificado que a organização não aplica um salário específico para a categoria, porém é exposto pela gerência que este salário é superior ao estabelecido pelo comércio do município. A organização também busca oferecer alguns benefícios aos operadores, como plano de saúde e dentário e vale alimentação. Nas falas da gerência, pode-se identificar, além dos benefícios já citados, mais dois, como seguro de vida e auxílio funeral, e premiações por metas alcançadas.

A ergonomia, neste estudo, torna-se relevante devido ao tempo em que estes operadores ficam sentados, os variados movimentos que eles enfrentam e também o carregamento de peso através das compras dos clientes. Pode-se observar que os operadores não permanecem sentados durante todo o dia de trabalho, mas também exercem a atividade em pé, resultando menor cansaço e esforço físico. Devido a estas situações, o ambiente de trabalho destes funcionários se torna um quesito de extrema relevância: os móveis que o operador utiliza devem estar de acordo com as suas necessidades físicas. Os entrevistados afirmam estar satisfeitos com os móveis que utilizam, com restrição das cadeiras, já que estas se tornaram evidência de insatisfação no quesito de conforto. Em uma tentativa de solucionar estes efeitos sobre o alto

desgaste físico dos funcionários, a organização busca realizar exercícios físicos através das ginásticas laborais.

Buscando compreender um pouco mais sobre as atividades do operador, surgem os questionamentos sobre o fechamento de caixa. Foi possível analisar, ainda, que os operadores são monitorados durante suas atividades através de câmeras, supervisores, gerentes e sistema de ponto eletrônico da empresa. Em relação às câmeras, a gerência do estabelecimento afirma que os operadores e outros funcionários da organização estão cientes deste tipo de monitoramento, sendo que estes assinam um termo onde estão cientes desta supervisão.

Nós, no fechamento, contamos tudo que tem no caixa no PDV, anota todas as cédulas e moedas, cheques e depois as meninas da supervisão de caixa, elas conferem se tem tudo aquilo que nós anotamos. E o fechamento do caixa mesmo é só no outro dia, com o pessoal da tesouraria. Aí só no outro dia para saber se deu certo. (Entrevistado 2)

Tem as câmeras o tempo inteiro né, saio para lanchar tem que bater ponto, tem que cumprir os horários. Tem câmera no refeitório também. Então existe um monitoramento (...) (Entrevistado 2)

Olha, a gente tem o monitoramento que é geral, na verdade não é só com os operadores de caixa. Que é o monitoramento CFTV que a gente tem as câmeras aqui na empresa né, tem câmera lá perto dos caixas, tem câmeras no atendimento, tem câmeras em todo o supermercado, então na verdade, eles até assinam um termo, todo mundo que entra na empresa, todos os colaboradores assinam, cientes que eles são monitorados aqui na empresa. (Entrevistado 11)

Outra função observada nas falas de um dos entrevistados, em relação à utilização dos sistemas de monitoramento, foi o uso destas para advertências em reuniões, como controle do tempo nas horas de intervalo, idas ao banheiro, etc.

(...) eles falavam que os celulares deles constam com os sistemas que olham as câmeras, aí mostra. Então geralmente nas reuniões eles mostram muito isso, tal funcionário ficou tanto tempo no banheiro, tanto tempo fazendo isso. (Entrevistado 5)

Através dessas informações coletadas durante a caracterização da tarefa do operador de caixa, surge o questionamento de como seria um funcionário exemplar, na visão dos entrevistados, na perspectiva da organização estudada. Podemos observar que muitos operadores destacaram que um funcionário exemplar seria aquele que chega pontualmente, cumpre seus horários, não se distrai durante o serviço e realiza um bom atendimento ao cliente. Entretanto, um operador relata em suas falas a inexistência de um funcionário exemplar, demonstrando certa humanização omitida na perspectiva anterior. Ainda sobre o questionamento do funcionário exemplar, um entrevistado destaca o esforço dos operadores em relação à expressão de felicidade no trabalho e como esta expressão é vista, pela organização, como um exemplo a ser seguido:

Eu acredito que chegar no horário sempre, cumprir com os seus deveres, a função mesmo, não ficar como se diz, morcegar né, ficar gastando tempo, ao invés de trabalhar fica andando indo no banheiro, essas coisas. Mas é chegar no horário, cumprir seus deveres ali no caixa, tratar bem, o atendimento é tratar bem os clientes, satisfazer todas as necessidades dele. (Entrevistado 2)

(...) não tem funcionário exemplar, porque todo mundo lá trabalha, o problema são que alguns são cabeça quente, muita gente, é difícil conviver com pessoas, alguns não aguentam, então tem que ter muita paciência (...) (Entrevistado 3)

(...) tinha uma funcionária aqui que era muito sorridente, ela conversava rindo, aí um dia eu ouvi a psicóloga daqui falando que “ela era um exemplo”, e eu também via nela um exemplo (...) (Entrevistado 1)

Dessa forma, o próximo tópico retrata a concepção do trabalho emocional no âmbito organizacional, averiguando as diferentes normas e regras aplicadas pela empresa, e como estas interferem no campo emocional. Trata-se, pois, de um processo de desvelamento da configuração do trabalho emocional, que engloba, em uma mesma perspectiva, tanto uma dimensão organizacional como uma dimensão individual.

Trabalho emocional

A concepção do trabalho emocional contempla uma série de normas objetivas e tácitas que são geralmente impostas pela organização, e que são assimiladas, performadas e gerenciadas pelos trabalhadores no contexto da atividade laboral (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Grandey & Gabriel, 2015; Santos & Fontenelle, 2019). Neste cenário, existem diversas formas e regras a serem estabelecidas e construídas no ambiente organizacional, delimitando a dimensão do trabalho emocional em um dado contexto.

No caso estudado, a organização apresenta algumas especificidades quanto à delimitação do trabalho emocional no âmbito da atividade de operação de caixas de supermercado. Inicialmente, é possível observar que uma das políticas da organização consiste em orientar seus funcionários a estarem sempre sorrindo, transparecendo emoções de felicidade. Com isso, devido ao tempo de casa de alguns operadores, não foi possível que todos estes realizassem o treinamento e recebessem estas orientações de maneira formal, já que o treinamento, através de uma psicóloga, é recente. Já no caso dos operadores que começaram suas funções no empacotamento, é possível analisar que as orientações pertinentes à expressão do funcionário se iniciam, neste caso, durante o treinamento para empacotador, sendo que é exigido maior eficácia nesta expressão desejada pela empresa quando estes empacotadores passam a ser caixas:

A gente fala para a pessoa sempre assim tentar manter o sorriso, sempre cumprimentando o cliente com um sorriso né. (Entrevistado 11)

Foi passado para a gente que a gente deveria, assim, para mim não porque como eu já estava na empresa eu não fiz um treinamento com psicóloga, um treinamento para o caixa, eu já fui sendo treinado lá em baixo. Eu não fiz um treinamento teórico. Mas as pessoas que vem para a empresa e já entram diretamente no caixa aí fazem um treinamento (...) (Entrevistado 6)

(...) quando você entra sendo empacotador eles já pedem para você estar sempre sorrindo e elogiando...elogiando não, falando um bom dia. E quando foi para operador de caixa eles pedem ainda mais, porque a gente conversa diretamente com eles. (Entrevistado 3)

Em relação aos iniciais contatos com o cliente, os entrevistados foram orientados pela empresa a sempre estarem sorrindo, sendo cordiais e estarem dispostos a atendê-los da melhor maneira possível:

Vamos se dizer que é o tratamento assim primordial, para todo mundo, que é cumprimentar o cliente, um bom dia, boa tarde, boa noite, como vai o senhor, como vai a senhora. Isso a gente sempre foca nessa questão que isso é o básico do atendimento, tem pessoas que não fazem nem isso que é o básico né. Então a gente trabalha em cima disso aí, sempre a gente colocando que esse não é o atendimento diferencial, é o básico do atendimento né (...). Então o primeiro contato seria isso, aí depois ao longo que vai passando as compras tem muitas coisas também né. (Entrevistado 11)

(...) eles chegam você sorri para ele, fala bom dia, mesmo ele não respondendo falando um bom dia para eles e olhando feliz não com uma cara fechada, porque meio que agrada o cliente. (Entrevistado 3)

Estas recomendações foram passadas a todos os operadores entrevistados. Até mesmo aqueles que não receberam o treinamento formal, devido ao tempo de casa, foram orientados em relação ao primeiro contato com o cliente, demonstrando a relevância

deste relacionamento operador-cliente, pela organização. No caso dos operadores que não receberam estas orientações durante o treinamento, foram orientados diretamente pelo gerente geral, na época de sua contratação, como é possível observar a seguir:

(...) naquela época, assim, não era bem uma orientação, assim, eu trabalhando ali e a outra pessoa de pé me orientando de como chegar, como receber, como passar (...) (Entrevistado 1)

Partindo do fato de os operadores de caixa estarem propensos a atender públicos diversos, torna-se relevante averiguar se a organização procura orientar diferentes tipos de atendimento para cada tipo de cliente. Esta realidade é relatada no fragmento a seguir, onde a gerência destaca a necessidade do equilíbrio emocional na atuação desta função.

(...) eles têm que estar preparados emocionalmente, porque você vai encontrar vários tipos de clientes, de pessoas, tem gente que está num dia bom, tem dia que não está bom, então você tem que estar preparado, até com os seus colegas de trabalho, tem dia que não está para conversa que não está para brincadeira. (Entrevistado 9)

Em relação às recomendações ao atendimento de clientes estressados/irritados, foi possível analisar que a organização busca orientar os operadores a que não debatam com este tipo de cliente, sendo inviável a discussão. Tratando-se de clientes impacientes, alguns operadores relatam não terem sido orientados a este tipo de comprador. Porém, outros relataram que quando este está presente, foram orientados a agirem de forma mais rápida ou até mesmo ter o mesmo comportamento como se fosse um cliente estressado. Fica exposto nas falas as recomendações da organização perante este tipo de cliente:

(...) eles pedem assim para não discutir, não tratar ele mal. Porque se ele está irritado, se você discutir vai ser pior. As vezes chamar as gerentes que eles tentam amenizar um pouco a situação do cliente. (Entrevistado 2)

Eles pedem para deixar passar, eles pedem para não ligar, para escutar calado. (Entrevistado 3)

Tentar, assim, se ele [cliente] está com pressa, vamos atender ele depressa, porque alguém está esperando ele lá de fora e ele está com um desespero por algum motivo... ele está com pressa vamos tentar desenrolar ele depressa, porque ele tem pressa por algum motivo. (Entrevistado 1)

Portanto, pode-se afirmar que a organização opera com um conjunto de regras mais ou menos objetivas que delimitam a operação dos caixas de supermercado. Embora haja uma certa informalidade no desempenho da atividade, e um grau relativamente mediano de profissionalização e de treinamento dos funcionários que atuam na referida ocupação no contexto da organização estudada, percebe-se um direcionamento de políticas voltadas para o bom andamento das atividades desempenhadas, bem como um encaminhamento comum estruturado pela alta administração para o gerenciamento adequado ou “dado como certo” das emoções no ambiente de trabalho. Tal evidência é consistente com outros estudos realizados sobre a referida atividade (Bolzan, 2015), e pode ser observado tanto na teoria sobre trabalho emocional como em outros estudos desenvolvidos sobre a temática aqui explorada (Machado, 2003; Rodrigues & Gondim, 2014; Morais *et al.*, 2015; Rodrigues *et al.*, 2017; Santos & Fontenelle, 2019).

Sendo assim, averiguado o trabalho emocional no campo organizacional, devem ser consideradas as estratégias desenvolvidas para a gestão das emoções no campo individual dos operadores entrevistados. Ao levar em consideração o exercício do trabalho emocional nas atividades dos operadores de caixa entrevistados, buscou-se, primeiramente, analisar quais emoções os entrevistados buscavam expor durante sua

atuação no caixa. Os operadores, através dos dados, procuram transparecer aos clientes estar sempre expressando emoções felizes e alegres, a fim de serem carismáticos:

Emoções positivas, você sempre estar alegre, rindo. Geralmente quando você olha para o cliente, tipo assim, ele está andando com o carrinho, se você vira o olhar e não olha para ele o incentivo dele é ir reto. Agora se você olha, já dá um sorriso, ele vem para o seu rumo. (Entrevistado 5)

Foi possível constatar, ainda, que todos os operadores se mostraram satisfeitos com seu trabalho e com atividades desenvolvidas, sendo que alguns inclusive demonstram prazer na realização deste serviço. Porém, foi possível também verificar, que os operadores mais novos, mesmo satisfeitos, possuem um descontentamento em relação à função, devido a estes terem ou estarem realizando cursos superiores, assim almejando cargos mais elevados:

(...) é uma coisa que eu gosto de fazer, gosto de conversar, sou conversadeira. E o trabalho de operador de caixa a gente sempre encontra pessoas diferentes de você e acaba conhecendo muita gente que gosta de conversar, de conhecer. Então eu acho assim, na minha função eu gosto. (Entrevistado 1)

(...) não tenho do que reclamar, as vezes a insatisfação é pelo fato de ter um curso superior acho que eu poderia ir mais além, porém é difícil. (Entrevistado 2)

Me sinto satisfeito por ter o trabalho, mas é claro queria algo melhor, é o que eu estou buscando, fazendo faculdade, é o que eu estou procurando algo de melhor para mim. Mas me sinto satisfeito sim. (Entrevistado 3)

Não obstante, ao ser considerada por Couto (1999) como umas das funções mais árduas e complexas na visão da organização do trabalho, os operadores de caixa estão propensos a altos níveis de estresse, que costumam ocorrer diariamente. Sob o olhar

da organização, pode-se observar que a gerência reconhece que estes operadores estão predispostos a enfrentarem situações de estresse, causadas principalmente pelos clientes. Também se observa a forma como estes gerentes tentam fazer esta função menos estressante.

(...) quase todo o dia tem uma né, mas você não liga muito né. Todo dia tem uma pessoa estressada. (Entrevistado 5)

(...) eu estourei uma vez com um cliente, que eu tive uma discussão com ele, porque eu não sou de estourar, foi a primeira vez. (Entrevistado 3)

Já teve um cliente que ele estava estressado porque ele queria que colocasse as compras dele em caixa (...) e o empacotador falou para ele que não tinha caixa, aí ele já falou assim: "Então pode devolver tudo que eu não vou levar, porque eu só quero se for na caixa". Tipo assim, ele não me maltratou não, sabe? Ele ficou mais estressado foi com o empacotador. Mas se eu também tivesse falado alguma coisa para ele, ele teria ficado mais nervoso ainda. (Entrevistado 8)

(...) acaba que a pessoa pode enfrentar situações de estresse, mas eu não vejo no contexto geral o operador de caixa trabalhando sobre um nível de estresse. Mas é claro que hoje toda função que envolve atendimento gera às vezes algum estresse com algum cliente, porque a gente não atende só clientes bonzinhos que chegam ali sorridentes. A gente atende cliente de todo o jeito, tem aquele cliente que já chega brigando já fala coisas ruins para o caixa, coisas que até ofende a pessoa (...). No treinamento, a gente sempre foca também nessa parte né da pessoa não levar para o lado pessoal, a gente avalia também as pessoas que vão entrar na empresa né, eu sempre faço uma avaliação se são pessoas também que tem assim um controle emocional né, porque se for uma pessoa que for muito emotiva, ela vai ter problema para trabalhar com atendimento. (Entrevistado 11)

Em geral, os relatos permitem constatar que os operadores tendem a lidar com estas situações de maneira similar: não debatendo com o cliente. Com isso, é possível observar que os entrevistados se calam em situações estressantes, ocasionando um bloqueio de expressões e emoções autênticas:

(...) o dia que o moço pegou os cupons, rasgou e jogou na minha cabeça. Naquele dia ali eu passei assim por um estresse, eu fiquei assim, nossa elétrica né. Mas igual assim, aqui tem guarda, eu podia ter chamado o guarda: "Oh me humilhou, fez isso e aquilo (...)" mas naquele ponto eu pensei eu posso gerar uma situação maior, deixa aqui. Porque ele não precisava ter feito né, assim, ele estava errado, mas aí tive aquela tolerância né. (Entrevistado 1)

(...) quando eu fico nervoso com algum cliente, alguma coisa assim eu me calo. Assim, comento depois com algum colega do lado o que aconteceu, mas prefiro calar, deixar quieto. (Entrevistado 2)

A gente fica, sinceramente, querendo falar poucas e boas para um cliente desse, mas como eu estou em uma empresa, estou trabalhando e tenho que vestir a camisa da empresa, então a gente releva isso que acontece. (Entrevistado 6)

Analisando o comportamento dos operadores, no seu dia a dia, no atendimento dos variados tipos de clientes, foi possível constatar que os entrevistados se mostraram desconfortáveis a compradores estressados/irritados, ocasionando dificuldade em seu atendimento. Através desta dificuldade em atendê-los, os operadores reagem de forma imparcial, não dando maior atenção ao comportamento deste tipo de cliente:

Assim, eu consigo manter a calma igual eu te falei né, estou lidando com ele ali normal, mas a gente fica incomodado com aquilo né. Não vou falar que ele tá quase assim explodindo e eu estou aqui tranquila, não, automaticamente você acompanha o ritmo dele né. (Entrevistado 1)

É difícil, porque você sabe, tem muitos clientes lá que você olha na cara e já está até acostumado com o estresse dele, as vezes você nem quer passar [a compra], mas como você está obrigado lá, você tem que passar. (...) o problema do operador de caixa é esse, quando a pessoa é tranquila até que vai, mas é muito tranquilo, entre vinte clientes que você pega, dois vão ser estressados, só que este problema dos dois estressados que dificulta o seu dia. (...) Eu vou fazer do mesmo jeito, falar um bom dia, falar obrigado, mas eu não vou querer prosseguir no assunto, eu fico até mais calado enquanto ele está lá. (Entrevistado 3)

Em relação ao atendimento do cliente impaciente, alguns operadores agem de maneira imparcial, ou até mesmo como os estressados/irritados. Porém outros buscam agilizar o atendimento, a fim de tranquilizar o cliente e a si próprios, sendo identificado em uma das falas o incômodo e o apavoramento causado por este cliente:

Ali na hora eu tento ser calma, mas o coração já está acelerado. Porque aquela pessoa tirou aquela tranquilidade, aquela mansidão que eu estava e trouxe aquele incômodo dela para mim. Porque você já estava calma, aí uma pessoa já chegou agitada, aí você automaticamente fica com medo de demorar e ela começar a te xingar. Quer dizer que você tem que ir de acordo com a pressa dela. Ai aquilo ali, seus batimentos aumentam. (Entrevistado 1)

Geralmente não é bom você conversar muito com a pessoa. Se a pessoa já está aflita, olha no relógio, é melhor você despachar a pessoa logo. Então você passa correndo, dá um bom dia, uma boa tarde, fala o valor para a pessoa já ir embora mais rápido. (Entrevistado 5)

Tratando-se do atendimento dos clientes educados/pacientes, os operadores relatam que ocorrem de maneira mais tranquila, sendo mais fácil executar suas atividades na presença deste:

O atendimento é mais prazeroso, a gente sente o maior prazer de atender um cliente que chega no seu caixa te respondi seu bom dia, sua boa tarde, e o

atendimento é mais harmônico. A gente se entende e tudo ocorre normalmente. (Entrevistado 6)

Através disto, buscou-se analisar se estas emoções expressadas durante as atividades do operador eram realmente autênticas, ou seja, se os entrevistados verdadeiramente expressavam o que estavam sentindo, em consonância com alguns dos principais atributos do quadro teórico sobre trabalho emocional, como mencionado anteriormente neste estudo. Ficou explícito que nem sempre estes operadores estão expressando seus verdadeiros sentimentos, devido a problemas em casa, problemas pessoais, etc., evidenciando uma clara divisão de “corpo” e “alma” presente no dia a dia destes indivíduos, para os quais deixar as emoções de fora da organização ainda é uma dificuldade:

Não tem como você dividir sua vida em pessoal e profissional. Sempre tem alguma coisa que acontece na sua casa e você chega chateado. Mas tem vezes que você tem que passar por cima e conversar. (Entrevistado 5)

Podemos verificar que este ato se liga à concepção de dissonância emocional, apresentada por Hochschild (1983) e testada por pesquisadores em diversos contextos organizacionais (Wharton & Erickson, 1993; Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015; Santos & Fontenelle, 2019). No caso dos operadores, fica visível esta situação, ao levar-se em consideração momentos em que o trabalhador expressa emoções que não condizem com o que ele está realmente sentindo no instante do desenvolvimento de sua atividade labora. Em uma das falas, um dos entrevistados manifesta a tentativa de expressar uma emoção diferente daquela sentida, porém nem sempre ele possui êxito, algo que é relatado nas pesquisas de Hochschild (2003) como o trabalho emocional através dos verbos de ação.

Eu sempre chego aqui, mesmo com as dificuldades que eu passo em casa eu tento fazer meu trabalho certo, alegre e passar uma energia boa para o cliente que eu estou atendendo. (Entrevistado 6)

Porque você não consegue, assim, nem sempre você consegue ter duas emoções ao mesmo tempo. Eu estou com meu coração triste e estou rindo? A gente tenta ficar na normalidade. (Entrevistado 1)

Em relação à administração da organização, quando questionados sobre esta inautenticidade de emoções no trabalho (Morris & Feldman, 1996; Erickson & Ritter, 2001; Scott & Barnes, 2011; Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015) foi possível analisar que os mesmos reconhecem a dificuldade da expressão das verdadeiras emoções neste setor, sendo até possível constatar a identificação deste fato com o cotidiano dos gerentes. No entanto, mesmo com este reconhecimento, a gerência estimula os operadores a abandonarem as emoções fora da organização, sendo considerado pelos gerentes como um treinamento que os operadores devam realizar, para que se solucionem os casos de dissonância emocional:

Não é fácil, não é fácil, porque as vezes você está com um problema, mas você tem que se demonstrar por mais que você demonstre seus colegas vão ver que você está com problema, que está triste. Até eu as vezes chego e estou com algum problema em casa que eu estou entregando os kits as meninas dizem “Que você está tristinha?”. Então elas veem mesmo...mesmo que a gente se esforça, mostra mesmo. (Entrevistado 9)

(...) se eu estou aqui para trabalhar, para entender o cliente, mesmo que eu estiver com problemas eu tenho que deixar lá de fora. E eu faço isso, a gente tem que aprender isso, isso é treinamento. Faço isso mesmo (Entrevistado 10)

Através da prática do trabalho emocional entre os operadores, a fim de expressar as emoções pretendidas, a maioria dos entrevistados relatam que o modo utilizado para gerenciar seus sentimentos é a de conterem os mesmos. Outra técnica utilizada pelos

operadores para administrarem suas emoções é a distração, através de conversas com os colegas de trabalho, evidenciando uma necessidade de desabafo por parte dos entrevistados:

Ah, eu contenho as emoções né, às vezes, como eu te falei ne, se a pessoa chega ali, assim nervoso, não vou bater de frente não, as vezes eu ouço mais, ouço mais e falo menos, dessa forma. (Entrevistado 1)

A gente procura conversar com os colegas para ficar melhor, porque aí você distrai a mente. (Entrevistado 7)

Os relatos ainda sugerem que, em trabalhos de relação direta com o cliente, o esforço emocional separado do sentimento percebido pode ser prejudicial ao indivíduo, fazendo com que este tenha a percepção de falsidade (Vilela & Assunção, 2007).

(...) eu me acostumei com meu jeito, então é natural, eu não chego no caixa e respiro fundo e abro um sorriso falso, entendeu? Então é natural. (Entrevistado 6)

Quando você começa o dia tudo bem, aí até é verdadeiro, você está sorrindo porque é bom, mas aí quando você pega um cliente estressado é difícil, porque ele acaba com seu dia, então é meio falso depois disso. (Entrevistado 3)

Examinando estes casos de debilidade dos operadores perante os clientes, buscou-se questionar aos gerentes da organização até onde a razão do cliente prevalecia, sendo exposto um antigo dizer popular: "O cliente tem sempre a razão". Diante desses questionamentos, foi possível analisar que a gerência busca dialogar com os clientes, sendo muitas vezes utilizado o bom senso na solução destes casos. Ainda fica evidente nas falas dos gerentes que o bom atendimento nunca deve ser alterado, mesmo em casos em que o cliente esteja errado. Independentemente de quem esteja certo no

momento, a gerência não admite a ausência de cordialidade do operador ao exercer sua função.

Eu sempre falo assim para o pessoal que a gente tem que se colocar no lugar do cliente né, que é a empatia. Então assim, o cliente chega meio nervoso, então não vamos bater de frente, vamos ouvir, que muita gente acha que tem que ser indiferente né (...) O atendimento indiferente às vezes é muito pior daquele que você briga direto com o cliente. Então a gente trabalha né, assim sempre está conversando com o cliente, tentar acalma-lo né, ver o que pode ser feito (...) (Entrevistado 11)

(...) as vezes o cliente é nervoso por tal motivo que não existe (...) Essa situação acontece, fica um pouco complicado, igual eu falo, gente, sempre oriento quando o cliente chega nervoso ou assim, porque se debater com o cliente ficar pior né. Então eu acho que você procura resolver o problema com o cliente. Por exemplo, o cliente vem no caixa, tem uma mercadoria com preço errado, você vai lá pedir já olha o preço e se o preço estiver realmente errado você dá o desconto e fala muito obrigado sorrindo e resolve o problema do cliente e o cliente vai embora, entendeu? (Entrevistado 10)

Como qualquer outro ambiente, o trabalho também é um local que gera muitas emoções, entre elas, o medo. Averiguando esta emoção em relação às atividades dos entrevistados, foi possível analisar que o medo de alguns operadores está relacionado à falha no cumprimento de suas funções. Porém, outros entrevistados relacionam este sentimento com sua segurança no trabalho, já que estes indivíduos lidam com situações de furtos, roubos e até mesmo ameaças:

Medo de dar diferença no caixa, medo de pegar uma nota falsa também, de fazer alguma coisa errada (...) (Entrevistado 8)

(...) o medo, igual uma vez, pegou um que estava furtando né a loja, aí parece na hora que ele saiu, ele saiu falando que ele voltaria...voltaria para matar né. Aí as vezes fica aquele receio (...) (Entrevistado 2)

(...) tem uns certos tipos de cliente que não é bom você nem conversar...sempre tem que conferir a nota, porque você não pode pegar uma nota de valor alto e guardar, sendo que depois vai ser descontado do seu salário. Aí eu fui conferir a nota e ela virou para mim e disse assim: "Por isso aí que a gente tem que roubar, não confia na gente". Aí tem uns trem que te marca, que você lembra. (Entrevistado 5)

Sendo esta uma atividade de alto envolvimento com dinheiro, os operadores podem se sentir pressionados durante suas atividades. Foi possível identificar que a maioria dos entrevistados já se sentiram pressionados devido a esta relação, mesmo que tenha sido no início de sua trajetória como operador.

Portanto, o exercício do trabalho emocional se torna evidente nas atividades dos entrevistados. Com isso, foi possível averiguar o quanto este exercício permite com que o operador se adapte a este trabalho, e assim torne o esforço um hábito, fato demonstrado em outros estudos sobre o tema no contexto da atividade de supermercados (Bolzan, 2015). Diante do exposto, torna-se relevante problematizar como a perspectiva do trabalho emocional pode apresentar especificidades delimitadas pelas questões de gênero no âmbito da organização estudada, fato que será explorado no decorrer da próxima seção.

Trabalho emocional e gênero

As diferentes abordagens sobre trabalho emocional procuram estabelecer as dimensões, os antecedentes e as consequências da referida concepção para os estudos organizacionais e para a compreensão e explicação das diversas situações que se manifestam no âmbito da gestão de pessoas no ambiente de trabalho (Morris & Feldman, 1996). Com efeito, seja do ponto de vista da averiguação das emoções no âmbito organizacional (Machado, 2003), do ponto de vista da expressão e regulação emocional no contexto de trabalho (Rodrigues & Gondim, 2014), do estabelecimento

de estratégias de gestão das emoções (Morais *et al.*, 2015), ou da construção de sentidos sobre o trabalho emocional (Santos & Fontenelle, 2019), diversas têm sido as tentativas de se estabelecer aspectos positivos (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015) e negativos (Erickson & Ritter, 2001) que possam atuar como elementos moderadores entre o trabalho emocional e o desempenho organizacional (Grandey, 2000; Cheung & Tang, 2010; Bhave & Glomb, 2016), dentre as quais pode ser destacada a questão de gênero (Bolzan, 2015).

Inicialmente, cumpre destacar que, no ambiente da organização estudada, parece haver uma clara divisão sexual do trabalho. Esta divisão se manifesta, primeiramente, em torno da distribuição dos gêneros entre as atividades laborais desenvolvidas na empresa investigada, em que mulheres estão mais presentes nos setores de atendimento, rotisseria, limpeza e alimentos, levando em justificativa que estas possuem um maior cuidado e atenção, necessárias para estas áreas. Já em relação aos homens, estes estão presentes, segundo os entrevistados, no setor de reposição. Segundo Bourdieu (1999), não se deve ignorar o caso de a estruturação dos gêneros ligar-se ao corpo, sendo este fato altamente relacionado à justificativa dos entrevistados referente aos setores dominados por homens, onde é necessária uma maior força física:

Eu acho que tem lugares assim que precisa assim de mais paciência, táticas e parece que as mulheres têm mais, assim, um pouco mais de paciência, o homem é meio assim, jogado, as vezes nem sempre eles têm aquela delicadeza de pegar (...) (Entrevistado 1)

No depósito. Eu acho que é certo por causa do trabalho braçal, lá realmente pega muito peso e sem machismo nenhum, o homem tem claro muito mais força que a mulher, no caso do peso lá seria mais fácil o homem estar trabalhando. (Entrevistado 3).

Quando questionados sobre a existência de alguma diferença entre os homens e mulheres na organização, os operadores demonstraram a inexistência de algum tratamento diferenciado, sendo admitida por alguns a generalização dos gêneros nesta atividade. Outra diferença não constatada refere-se à desigualdade na remuneração quanto ao gênero do indivíduo:

(...) pelo fato assim de as vezes ficar entre homens e mulheres no mesmo setor né, não vão falar: "ah é diferente...a ele não, porque ele é homem". Não, não existe isso né. Com o tempo está assim, generalizando, se misturando. (Entrevistado 1)

As possibilidades de promoção e treinamento em relação ao gênero também foram analisadas pelos entrevistados, sendo que a gerência da organização constata, conforme o treinamento, que os homens são mais rápidos em captar as explicações, visto que estes já pertenciam ao mesmo setor dos operadores, como empacotadores por exemplo. Perante os outros entrevistados, a maioria discorda da associação do gênero e as possibilidades de progressão na organização, sendo justificado, que a natureza de cada indivíduo é o real motivo para uma possibilidade de promoção:

Geralmente os homens, os meninos, pegam rapidinho, porque eles já estão no pacote então eles já, quem quer realmente trabalhar, eles já ficam olhando para o operador que trabalha. (Entrevistado 10)

(...) [a promoção] já depende do jeito da pessoa, do jeito de agir, de se comunicar, se você é uma pessoa comunicativa tenho mais possibilidade de subir do que um calado que está aqui a muito tempo e um quieto que fala muito que está aqui a pouco tempo. (Entrevistado 5)

No que se diz respeito ao gênero predominante na atividade de operador de caixa, na organização pesquisada há uma prevalência de mulheres nesta função, sendo identificado pela maioria dos entrevistados que elas são a maioria, e a própria gerência

confirma este fato. Uma das explicações dadas pelos entrevistados estaria relacionada a questões de atendimento e carisma:

[A operação de caixa apresenta] mais mulheres. Porque são dezessete caixas e eu estou estimando que sete sejam homens. (Entrevistado 6)

(...) tem a ver com questão de atendimento. Acho que a mulher tem mais facilidade de dar um sorriso ou de atender um cliente bem. (Entrevistado 6)

(...) [a maioria dos caixas são mulheres] pelo jeito de agir, de conversar. Homem costuma ser mais firme, nem todo mundo gosta de operador de caixa homem. (Entrevistado 7)

Para a gerência, a menor participação dos homens nos setores de atendimento e no caixa se dá pela pouca procura e interesse dos mesmos neste setor. Pode-se identificar, ainda, um certo preconceito por parte dos clientes, em relação aos operadores de caixa homens. Este preconceito, perante o gênero, não está presente apenas aos operadores homens, mas os dados revelam situações onde os clientes expõem uma hostilidade quanto às suas tarefas estarem sendo realizadas por uma mulher. E ainda que as mulheres sejam a maioria nesta atividade, alguns entrevistados admitem que os homens, atualmente, vêm aumentando sua participação neste setor:

(...) eu acho que é preconceito dos próprios homens de trabalhar com atendimento e no caixa né?! Porque assim, eu até sempre procuro pessoa para fazer entrevista, procuro currículo de homens para trabalhar no caixa, e está cada vez mais difícil, quase que os homens não estão procurando saber, trabalhar no caixa, não sei ainda te explicar o motivo, o porquê, mas isso é muito mais da parte deles do que da gente, porque eu busco sim homens para trabalhar no caixa. (Entrevistado 11)

(...) já aconteceu, tipo assim: "Não você não precisa pegar essa caixa não, tem que vir um homem, que esta caixa está pesada". As vezes o cliente fala assim,

quer dizer que eles pensam né, que a gente é o sexo frágil né, não é, mas se eu pego um tiquinho daquilo ali tem homem que não pega. Mas tem vezes que acontece, que você vai pegar e a pessoa: "Não, você é mulher, deixa vir um homem, não tem um rapaz aí? (Entrevistado 1)

(...) os homens estão quase passando. Tinha só mulheres, até o meio do ano passado tinha, tipo, se tivesse três, quatro caixas homens por turno era muito. Agora os homens estão subindo muito. (Entrevistado 3)

Com a maior participação do sexo feminino no setor de caixa, procurou-se investigar como a organização lida com os casos de gravidez, visto que essas mulheres tendem a receber estereótipos estipulados pela sociedade, sendo seu papel de mãe considerado como um meio de justificar seus sentimentos e (des)controle emocional no trabalho. Pode-se identificar os métodos utilizados nesses casos, visto que a empresa já está disciplinada em relação às ocorrências de gravidez neste setor. Em outro fragmento, é possível analisar a preocupação e zelo por parte das gerentes, que alocam as mulheres em gestação para caixas preferenciais, visto que esses teriam menor fluxo de pessoas e mercadorias:

(...) é bem tranquilo. Hoje a gente tem ali licença maternidade, nós somos cadastrados na empresa cidadã então nossa licença é seis meses né, dois meses a mais, porque a licença é comum né. E assim, a gente já tem hoje o suporte, aquelas pessoas que já vão né ficar no lugar de quem no caso...a gente tem os feristas que cobrem essas pessoas que estão de licença maternidade e estão de férias. Então quando a pessoa sai de licença maternidade, a gente já inclui ela na escala, como se fosse o ferista para cobrir ela (...) (Entrevistado 11)

(...) é assim, a mulher está grávida ele dá assistência ao máximo para a mulher (...) tem o caixa preferencial, o caixa preferencial é para até dez itens, aí nós nem gostamos de colocar elas naqueles caixas que não são preferenciais, nós deixamos naquele preferencial, até dez itens porque passa menos mercadoria para não estar pegando muito peso (...) (Entrevistado 9)

Além disso, as situações de estresse e atendimento também foram relacionadas ao gênero dos operadores. Em referência ao lidar com o estresse, os entrevistados se mostraram divididos, evidenciando que tanto os homens quanto as mulheres lidam da melhor maneira com estas situações:

As mulheres [gerenciam melhor o estresse]. Porque assim tem um pouquinho mais de tolerância, homem é mais assim né...aliás, assim, a gente não pode generalizar, porque tem gente que é bem tranquila e outro mais alterado, mas penso que a mulher é mais tranquila um pouquinho. (Entrevistado 1)

(...) o homem ele discute sim, eu já tive quatro colegas que trabalhavam lá e saíram por estresse. Sabe, por dor de cabeça? Saiu que não estava aguentando. Teve uma que entrou em depressão, entendeu, por causa do estresse. Então eu acho que fica mais difícil para elas lidarem com o stress, o homem tem mais facilidade. (Entrevistado 3)

Ainda, é possível analisar como os papéis aplicados à mulher na sociedade interferem no julgamento quanto a elas, demonstrando um vício ainda existente na sociedade. Quanto ao atendimento, a maioria dos operadores identificam que tanto a mulher quanto o homem podem realizar a melhor forma de atendimento. Por parte da gerência, os entrevistados também acreditam que o gênero do operador não está relacionado ao tipo de atendimento oferecido ao cliente, e sim a uma questão de personalidade do funcionário.

(...) tem hora que ele não demonstra tanto estar estressado quanto a mulher, que a mulher geralmente tem filho, aí aconteceu isso, aconteceu aquilo, aí fica preocupada com o filho na escola, entendeu? (Entrevistado 5)

É igual porque como eu trabalhei muito tempo no pacote, um ano, então eu não ficava num caixa só, eu fazia vários caixas, e sempre era a mesma coisa, o mesmo atendimento, eu percebia de um homem e de uma mulher operadora era a mesma coisa. (Entrevistado 6)

Eu observo, assim hoje em dia, pelo menos os que estão com a gente, já teve assim, situações do passado né, de homens que as vezes eles são mais assim, secos com relação ao atendimento, mas assim, eu acho que isso é muito mais uma característica da pessoa, da personalidade, do que falar assim, que é do homem, porque eu tenho vários homens aqui que estão no caixa, e eles são muito atenciosos, atendem muito bem o cliente, até muito melhor do que algumas mulheres, então assim, a gente não pode nem generalizar e falar que tem uma diferença, eu acho que e muito mais a critério da personalidade mesmo da pessoa (...) (Entrevistado 11)

Apesar dos apontamentos identificados acima sugerirem, em dados momentos, um certo grau de naturalização da problemática de gênero no âmbito da organização estudada, as análises realizadas e as próprias narrativas dos entrevistados permitem apreender a manifestação, sob diferentes perspectivas, do trabalho emocional e de estratégias de gestão das emoções por parte de operadores de caixa do supermercado investigado. Trata-se, em outros termos e em acordo com o quadro teórico desenvolvido ao longo do presente artigo, da consideração de que os operadores entrevistados já tiveram, alguma vez, de gerenciar seus sentimentos, colocando em prática o trabalho emocional. Com isso, é possível observar algumas diferenças e similitudes deste exercício entre os operadores homens e mulheres da atividade de operador de caixa na organização estudada.

Neste cenário, fica evidente que a maioria das mulheres entrevistadas tende a exercer o trabalho emocional de forma mais relacional, ressaltando seu interesse pelo próximo. Este fato também se torna presente nos trabalhos de Pierce (2003), onde é possível analisar que as operadoras mulheres conduzem-se exercendo o *deep acting*, apresentado por Hochschild (1983) e definido por Santos e Fontenelle (2019) como uma ação profunda, uma estratégia de gerenciamento de emoções associada ao esforço, tanto cognitivo como de expressões de sentimentos, que busca alterar verdadeiramente as emoções sentidas pelo sujeito para transmitir as emoções determinadas pela organização:

Assim, porque já aconteceu de eu estar triste e o cliente falar: “Nossa, mas você está triste, está tão calada...” Quer dizer que eu tentei, assim não demonstrar aquela emoção negativa, mas a pessoa que me conhece viu que eu estava diferente, você é conversadeira e hoje você está calada, hoje você está triste. A gente tenta manter um equilíbrio, mas as vezes cliente que te conhece mais tempo ele percebe (...) (Entrevistado 1)

(...) mas assim eu não demonstrava que estava triste assim, as vezes eu só não estava tão sorridente igual os outros dias, mas não deixei transparecer. (Entrevistado 8)

Tal evidência, observada nos dados coletados através das narrativas das entrevistadas, foi constatada em algumas das pesquisas anteriores que abordaram a relação entre trabalho e gênero (Cheung & Tang, 2010; Bolzan, 2015; Bhave & Glomb, 2016), ainda que analisado de forma relativamente marginal. No caso estudado, as narrativas reforçam esse posicionamento de mulheres operadoras de caixa em valorizar a ação profunda como uma estratégia para gerenciar suas emoções no ambiente de trabalho, de modo a desempenhar suas funções em acordo com as expectativas da organização. Neste sentido, ao lidar com o trabalho emocional de forma mais relacional, essas mulheres administraram determinados estados afetivos que, embora expressos externamente no sentido esperado pela organização, foram por elas verdadeiramente vivenciados internamente. Define-se, assim, não apenas que emoções devem ser expressados por essas mulheres operadoras de caixa, mas também que emoções devem sentir (Santos & Fontenelle, 2019).

Em relação aos operadores homens, a maioria destes demonstraram uma menor preocupação com o próximo, seguindo um controle emocional menos relacional. É possível analisar que estes entrevistados exercem o trabalho emocional buscando o *surface acting*, ou seja, o gerenciamento das suas expressões através de uma ação superficial de simulação ou esforço adicional para administrar suas expressões e gestos de modo a desempenhar um determinado significado emocional diante de clientes,

funcionários, gerentes e supervisores (Santos & Fontenelle, 2019). É possível identificar a habitualidade do uso desta ação superficial, quando o operador transforma este ato em uma normalidade:

(...) emoção é difícil porque alguns... não tem como, lá você tem que ser mais centrado, não pode pensar muito, se você colocar emoção você fica até estressado (...) (Entrevistado 3)

Às vezes eu estou preocupado com alguma coisa lá fora, alguma briga em casa, então as vezes eu não estou tranquilo, então acaba que estou ali, mas estou com a cabeça em outro lugar. (Entrevistado 2)

(...) durante este tempo que eu estou na caixa, como eu te falei, eu me acostumei com meu jeito, então é natural, eu não chego na caixa e respiro fundo e abro um sorriso falso (...) (Entrevistado 6)

Tem-se, então, a partir dos dados coletados e de todo o conjunto de narrativas analisadas sobre a operação de caixa em supermercado, a definição de uma importante diferença na atuação de homens e mulheres no contexto da organização estudada. De um lado, mulheres gerenciam o trabalho emocional através da ação profunda. De outro, homens administram o trabalho emocional por meio da ação superficial. Com efeito, neste cenário, as escolhas de estratégias de trabalho emocional, por parte das mulheres operadoras e de homens operadores, estariam diretamente relacionadas à construção da experiência de serviço, mesmo que o resultado desse processo revele uma congruência ou uma dissonância emocional às trabalhadoras e trabalhadores em questão (Santos & Fontenelle, 2019). Esse fato pode, então, ser reforçado, dada uma tendência de mulheres não só explorarem a ação profunda, como estarem mais abertas a uma ação espontânea, voltada para o “vestir a camisa”, passando a expressar de forma espontânea e genuína as emoções requeridas pela organização, violentando as suas próprias emoções individuais no ambiente de trabalho (Santos & Fontenelle, 2019).

De acordo com Hochschild (2003), os indivíduos utilizam-se de várias técnicas para exercer o trabalho emocional. É possível observar uma diferença entre as técnicas e o gênero do operador, sendo que a maioria dos homens tende a realizar a técnica cognitiva, em que o indivíduo busca, através da tentativa de alterar suas ideias, imagens ou pensamentos, modificar seus sentimentos ligados a ele. Nos trechos a seguir, fica exposto como os operadores homens utilizam-se do pensamento de ter paciência para gerenciar suas emoções:

(...) só ter a paciência. O negócio é só você não ligar muito para o que eles falam, porque sempre vai ter alguém que vai tentar revoltar você, que está ali estressado com nada e nem com o supermercado, mas tem que ter paciência. (Entrevistado 3)

(...) já estou totalmente acostumado. É uma coisa tranquila, é o que eu sempre penso, paciência (...) (Entrevistado 2)

Já as mulheres, neste estudo, utilizam outras técnicas abordadas por Hochschild (2003), sendo a primeira a tentativa de mudar sintomas somáticos ou outros sintomas físicos de emoções, e a segunda, o trabalho emocional expressivo. Algumas das operadoras entrevistadas demonstraram a busca de mudar um sentimento expressivo a fim de modificar o sentimento interno, através de um sorriso ou choro:

(...) a gente tenta disfarçar, chora e vê se melhora, só isso. (Entrevistado 4)

(...) no dia que eu separei do outro rapaz que eu morava, e eu tinha que vir trabalhar cedo, eu cheguei aqui chorando sabe? (...) E assim eu fiz, sabe na hora que eu estava no caixa eu não demonstrava com aquela cara de choro, se dava vontade de chorar eu saía. E assim foi. (Entrevistado 8)

A gente respira fundo, mas no começo é difícil. (Entrevistado 4)

Outra técnica utilizada por algumas operadoras mulheres são as de mudar os sintomas físicos de emoções, por exemplo, tentando respirar mais devagar, tentando não tremer, etc. No último trecho acima, uma das entrevistadas relata a técnica utilizada no gerenciamento de emoções no início de suas atividades como caixa, fato que sugere uma certa adaptação à atividade na medida em que a mesma se torna mais experiente na operação. Esta técnica não foi identificada nos operadores do gênero masculino.

Não obstante, independente da ação habitual utilizada pelos operadores homens e pelas operadoras mulheres na execução do trabalho emocional, as análises demonstram uma similaridade entre os entrevistados: todos já executaram a ação do *surface acting*, ocasionando a dissonância emocional apresentada por Hochschild (1983), delimitada a partir do desconforto do sujeito em compartilhar de dois ou mais sentimentos contraditórios (Morris & Feldman, 1996). Neste cenário, há uma grande lacuna entre aquilo que o indivíduo realmente sente e aquilo que ele expressa externamente, sendo tal diferença um gerador de inautenticidade nos sentimentos, fato que eleva o nível de exigência e dificuldade na execução do trabalho emocional (Wharton & Erickson, 1993; Santos & Fontenelle, 2019). Logo, a dissonância emocional passa a ser compreendida como resultado de uma imposição externa, muitas vezes orientada pela gerência da organização, ou como uma contrariedade emocional vivenciada pelo sujeito no ambiente de trabalho, o que torna o *surface acting* ou ação superficial como a estratégia mais utilizada pelos trabalhadores operadores de caixa para contestar a dissonância emocional (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015; Bolzan, 2015).

Portanto, é possível averiguar que os homens e mulheres desta função exercem o trabalho emocional de diferentes maneiras e técnicas, visto que as mulheres estão dispostas a mudar suas emoções a fim de expressar o sentimento pretendido, devido a seu maior grau de relação com o cliente, enquanto os homens tendem a apenas expressar emoções não condizentes com suas autênticas emoções. Porém, é possível

também analisar certas semelhanças entre os gêneros no âmbito do trabalho emocional, visto que todos os entrevistados concordam que já expressaram emoções que não condiziam com seus verdadeiros sentimentos, podendo concluir que os operadores já praticaram a mesma ação, ocasionando a dissonância emocional em grau muito maior e mais efetivo do que a congruência emocional (esta última como aquela desejada pela organização na gestão do trabalho emocional, um fato que aparece subjetivamente nas falas das gerentes e supervisoras). Assim, a pesquisa aqui empreendida demonstra – em consonância com o observado por Santos e Fontenelle (2019) – embora especificamente quanto ao gênero do operador, como os trabalhadores e trabalhadoras enfrentam uma demanda por autogerenciamento de suas emoções no ambiente de trabalho, e como as organizações violentam e se apropriam da subjetividade de seus funcionários, adotando um controle externo e disciplinar muitas vezes tácito e em alguns casos implícito sobre o trabalho emocional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do presente trabalho consistiu em analisar a configuração do trabalho emocional de homens e mulheres ocupantes do cargo de caixa de um supermercado no estado de Minas Gerais. Especificamente, a pesquisa buscou caracterizar a empresa estudada, descrever o perfil dos trabalhadores de caixa de supermercado, analisar o trabalho emocional destes ocupantes e, em seguida, verificar a relação presente entre o trabalho emocional e o gênero do ocupante. Para tanto, foram realizadas, através de uma abordagem qualitativa do objeto de estudo, entrevistas semiestruturadas junto a oito operadores de caixa, dois gerentes de caixa e um gestor de pessoas, que compuseram este estudo e que serviram de base para o conjunto de material empírico analisado à luz da técnica de análise de conteúdo.

Por meio das análises, fica evidente a regularização das emoções e a forma com que essas são expressas na empresa, seja por meio dos treinamentos ou conversas

informais. Ao mesmo tempo em que os gerentes da organização aplicam estas normas de sentimento, eles reconhecem que esta é o agente de consequências negativas para o operador, fazendo com que este vivencie diferentes sentimentos, e que sejam levados a gerenciar suas emoções e a vivenciar o trabalho emocional. Com efeito, espera-se que a experiência de imersão do indivíduo no trabalho propicie um alinhamento entre as expressões genuínas dos sujeitos, as regras emocionais da função executada, e a relação pessoal com a marca/organização (Santos & Fontenelle, 2019), o que apontaria para a configuração da congruência emocional que muitas vezes reverbera em termos de uma ação espontânea, um lado teoricamente positivo do trabalho emocional (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). No entanto, o que se observa, quando averiguadas as soluções propostas pela organização para os casos de desgaste emocional e sua dissonância, é que há pouca concentração de esforços e resoluções destes casos, sendo, mais uma vez, demonstrada a maior preocupação com o cliente e seu atendimento e não o bem-estar dos funcionários, um resultado que é consistente com outras evidências pertinentes à literatura sobre o tema. Este fato, pois, se reproduz em nossa sociedade, onde as organizações objetivam seus lucros sobre as extensas cargas de trabalho de seus funcionários, podendo ocasionar disfunções tanto físicas como emocionais em seus trabalhadores.

A dissonância emocional, isto é, o lapso existente entre o que o indivíduo realmente sente e o que ele expressa torna-se evidente neste trabalho. Os funcionários, independentemente do gênero, tiveram que exercer, em maior ou menor grau, diferentes estratégias para normalizar suas emoções, buscando aquilo que a organização aponta como o mais “correto”. As estratégias propostas por Hochschild (1983) tendem a ser utilizadas nesta incansável busca pela emoção pretendida, visto que, na maioria destas tentativas, os indivíduos não alcançam seus objetivos, ressaltando a complexidade existente nestas ações, e impactando profundamente em seus sentimentos e expectativas internamente. As técnicas de trabalho emocional identificadas neste estudo mostraram-se mais eficazes nas falas dos operadores, visto

que estas se tornaram um botão de escape, onde o indivíduo, através da técnica utilizada, consegue fugir ou burlar a real emoção, tornando-a mais eficaz e menos complexa do que as estratégias apresentadas.

Tratando-se da relação do gênero do operador e os diferentes modos e práticas aplicadas por estes no tocante ao trabalho emocional, observou-se uma diferença importante, que reforça evidências na literatura e ao mesmo tempo contribui ao gerar novas evidências para os estudos sobre trabalho emocional: homens gerenciando suas emoções através da ação superficial, e mulheres administrando suas emoções por meio da ação profunda, que alguns momentos se converte até mesmo em ação espontânea. Pode-se complementar que estas ações podem ser reinterpretadas como uma construção narrativa que se encontra fortemente relacionadas aos estereótipos aplicados pela sociedade, onde a mulher ainda é vista como o sexo frágil e mais emocional e o homem associado à brutalidade e à incapacidade de expressar seus sentimentos. Esta realidade acaba forçando estes indivíduos a utilizarem máscaras a fim de se adequarem ao *status quo* existente.

Portanto, pode-se concluir que o trabalho emocional se apresenta de forma importante na operação exercida por caixas de supermercado, assim como já observado em outras pesquisas. A análise dos resultados possibilita concluir que todos os operadores desempenham o trabalho emocional durante suas atividades na empresa, sendo possível relacionar este fato às perturbadas relações entre operador/cliente, como também, a algumas regras de sentimento aplicadas pela empresa. No entanto, há que se ressaltar que a dinâmica desse trabalho emocional se torna ainda mais complexa quando se leva em consideração as questões de gênero, nem sempre analisadas no âmbito da literatura sobre o tema. Com efeito, as diferentes estratégias desempenhadas por homens operadores e mulheres operadoras de caixa revelam não só a forma como estes assimilam as emoções no desempenho de suas atividades, mas também os diferentes mecanismos de resposta e de expressão externa de emoções, o

modo como os indivíduos processam as emoções internamente e os impactos psicológicos dele derivados, e o posicionamento da organização frente a essa dinâmica. Esses elementos, por si só, revelam a importância de considerar as relações entre trabalho emocional e gênero não só para fins de desempenho organizacional, como também para desvelar toda a idiosincrasia do trabalho emocional em organizações e o seu potencial para a pesquisa nos estudos organizacionais.

Com isso, o presente trabalho contribui para a exploração de uma temática pouco abordada nos estudos organizacionais e nos estudos sobre relações de trabalho no Brasil, ao lançar luzes sobre uma dinâmica pouco compreendida qualitativamente. Embora a quantidade de entrevistas aqui realizada, e a estratégia de caso único definida, possam se constituir como uma limitação do trabalho, acredita-se que a abordagem do tema e a riqueza do material empírico coletado permitiu compreender como se configura o trabalho emocional e sua interface com as relações de gênero no contexto da organização estudada. Estudos futuros poderiam partir das análises aqui empreendidas e explorar comparações entre casos no setor supermercadista em diferentes contextos, ou explorar a realidade vivenciada por outros tipos de atividades laborais. Assim, há oportunidades para a realização de estudos adicionais sobre o referido fenômeno, seja no âmbito da própria atividade supermercadista, seja no contexto de outras atividades que envolvem a prestação de serviços diretos aos consumidores, incluindo aí as dinâmicas associadas ao trabalho emocional no atendimento pessoal, no teleatendimento, e até mesmo no atendimento virtual. Além disso, advoga-se aqui veementemente pela consideração das questões de gênero nessas análises do trabalho emocional no contexto brasileiro e regional, valorizando ainda mais a questão de gênero como um elemento teórico caro aos estudos organizacionais, e que torna a gestão de pessoas e as relações de trabalho ainda mais complexas sob o prisma da construção de sentidos sobre o trabalho emocional e da expressão e gerenciamento de emoções na atividade laboral, uma das contribuições do presente estudo.

REFERÊNCIAS

Andrade, Áurea L. S., Cappelle, Mônica C. A., Brito, Mozar J., Paula Neto, Alcielis P., & Vilas Boas, Luiz H. B. (2002). Gênero nas organizações: um estudo no setor bancário. *RAE-eletrônica*, 1(2), 1-15.

Ashforth, Blake E. & Humphrey, Ronald H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Bourdieu, Pierre (1999). *A dominação masculina*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Bardin, Laurence (1979). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bhave, Devasheesh P. & Glomb, Theresa M. (2016). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting-job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 42(3), 722-741.

Bolzan, Debora P. (2015). Trabalho emocional e gênero: dimensões do trabalho no serviço social. *Revista Em Pauta*, 13(36), 104-122.

Calás, Marta & Smircich, Linda (1996). From the "woman's" point of view: feminist approaches to organization studies. In Stewart Clegg, Cinthya Hardy, & Walter W. Nord. (Eds). *Handbook of organization studies* (pp. 273-327). London: Sage.

Carrieri, Alexandre P., Saraiva, Luiz Alex S., & Pimentel, Thiago D. (2008). A institucionalização da feira hippie de Belo Horizonte. *Organizações & Sociedade*, 15(44), 63-79.

Cheung, Francis Y. L. & Tang, Catherine S. K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health & Well-Being*, 2(3), 323-339.

Coutinho, Clara P. & Chaves, Jos H. (2002). O estudo de caso na investigação em tecnologia educativa em Portugal. *Revista Portuguesa de Educação*, 15(1), 221-243.

Couto, Hudson A. (1999). Diferença na incidência de lesões por esforços repetitivos (LER) em trabalhadores semelhantes—um estudo de caso entre operadores de caixa de supermercado. *Anais do Congresso Brasileiro de Ergonomia*, Salvador, BA, Brasil, IX.

Duarte, Rosália (2002). Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. *Cadernos de Pesquisa*, 115(1), 139-154.

Erickson, Rebecca J. & Ritter, Christian. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.

Etzioni, Amitai (1999). Normative-affective factors: towards a new decision-making model. In Amitai Etzioni (Org.). *Essays in socio-economics* (pp. 91-119). Berlin: Springer.

Fineman, Stephen (2001). A emoção e o processo de organizar. In Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy, & Walter W. Nord (Eds.). *Handbook de estudos organizacionais – volume 2* (pp. 157-189). São Paulo: Atlas.

Fonseca, Rosa G. S. F. (1996). *Mulher e cidadania na nova ordem social*. São Paulo: NEMGE/USP.

Godoi, Christiane K. & Balsini, Cristina P. V. (2006). A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. In Christiane K. Godoi, C. K.;

Rodrigo Bandeira-de-Mello, R., & Anielson B. Silva (Orgs.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos* (pp. 89-112). São Paulo: Saraiva.

Grandey, Alicia A. (2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.

Grandey, Alicia A., Dickter, David N., & Sin, Hock-Peng (2004). The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 397-418.

Grandey, Alicia A. & Gabriel, Allison S. (2015). Emotional labor at a crossroads: where do we go from here. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1), 323-349.

Goffman, Erving (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.

Heller, Agnes (1980). The emotional division of labor between the sexes. *Social Praxis, 7*(3-4), 205-218.

Hochschild, Arlie R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling, with a new afterword*. Berkeley: University of California Press.

Hochschild, Arlie R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler, 9*, 19-49.

Hochschild, Arlie R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.

Hochschild, Arlie R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.

Hochschild, Arlie R. (1975). The sociology of feeling and emotion: selected possibilities. *Sociological Inquiry*, 45(2-3), 280-307.

Humphrey, Ronald H., Ashforth, Blake E., & Diefendorff, James M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.

Izquierdo, Maria J. (1994). Uso y abuso del concepto de género. In M. Vilanova (Org.). *Pensar las diferencias* (pp. 31-53). Barcelona: Universitat de Barcelona/ICD.

Johnson, Hazel-Anne & Spector, Paul E. (2007). Service with a smile: do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333..

Kanter Rosabeth M. (1977). *Men and women of the corporation*. New York, Basic Books.

Lhuillier, Dominique (2006). Compétences émotionnelles: de la proscription à la prescription des émotions au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 12(2), 91-103.

Lüdke, Menga & André, Marli E. D. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: Pedagógica e Universitária.

Machado, Hilka V. A. (2003). A abordagem das emoções no âmbito das organizações. *Alcance*, 10(1), 11-35.

Medrado, Benedito (1996). A masculinidade nos comerciais de televisão. *Anais da Reunião Anual da ANPOCS*, Caxambu, MG, Brasil, XX.

Morais, Fabiano J., Sauerbronn, João F. R., Oliveira, Josiane S., & Pestana, Fernando N. (2015). Gestão das emoções em centrais de atendimento telefônico. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 9(3), 15-29.

Morris, James A. & Feldman, Daniel C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Patton, Michael Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park: Sage.

Peterson, Lori W. & Albrecht, Terence L. (1999). Where gender/power/politics collide: deconstructing organizational maternity leave policy. *Journal of Management Inquiry*, 8(2), 168-181.

Pierce, Jennifer L. (2003). Les émotions au travail: le cas des assistantes juridiques. *Travailler*, 9, 51-72.

Rodrigues, Andréa L., Barrichello, Alcides, Irigaray, Hélio A. R., Soares, Donaldson R., & Morin, Estelle (2017). O trabalho e seus sentidos: um estudo com peritos criminais da Polícia Federal. *Revista de Administração Pública*, 51(6), 1058-1084.

Rodrigues, Ana P. G. & Gondim, Sônia G. (2014). Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. *Revista de Administração Mackenzie*, 15(2), 38-65.

Rogers, Carl R. (1967). *Le développement de la personne*. Malakoff : Dunod.

Rosaldo, Michelle (1995). O uso e o abuso da antropologia: reflexões sobre o feminismo e o entendimento intercultural. *Horizontes Antropológicos*, 1(1), 11-36.

Sá, Julliana G. S. & Lemos, Ana H. C. (2017). Sentido do trabalho: análise da produção científica brasileira. *ADM.MADE*, 21(3), 21-39.

Scott, Brent A. & Barnes, Christopher M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.

Scott, Joan W. (1990). Gênero: uma categoria útil para análise histórica. *Educação & Realidade*, 16(2), 5-22.

Silva, Aurea L., Vilas Boas, Luiz H. B., & Brito, Mozar J. (2001). As representações sociais sobre a mulher: percepções de gênero em uma agência bancária. *Anais do Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Campinas, SP, Brasil, XXV.

Soares, Angelo (2010). As emoções do 'care'. *Anais do Colóquio Internacional O que é 'care'*, São Paulo, SP, Brasil, I.

Soares, Angelo (2003). Tears at work: gender, interaction and emotional labour. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 2, 36-44.

Soares, Angelo (2000). Au cœur des services: les larmes au travail. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, 2(2), 1-16.

Tieppo, Carlos E. (2012). Trabalho emocional: causas e consequências para o trabalhador. *Revista Interdisciplinar E-Fappes*, 3(1), 37-45.

Van Maanen, John (1979). Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 520-526.

Vergara, Sylvia C. (2013). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (14a ed). São Paulo: Atlas.

Vilela, Lailah V. O. & Assunção, Ada A. (2007). Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 10(2), 81-93.

Wharton, Amy S. & Erickson, Rebecca I. (1993). Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.

Williams, Christine (1993). (Ed.). Doing "women's work": men in nontraditional occupations. Newbury Park: Sage.

Williams, Christine (1989). *Gender differences at work: women and men in nontraditional occupations*. Berkeley: University of California Press.

Yin, Robert K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2a ed). Porto Alegre: Bookman.

Zapf, Dieter (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.

Zapf, Dieter, Seiferet, Claudia, Schmutte, Barbara, Mertini, Heidrun, & Holtz, Melaine (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health, 16*(5), 527-545.

Zimmer Lynn (1998). Tokenism and women in the workplace: the limits of a gender-neutral theory. *Social Problems, 35*(1), 64-77.

TRABALHO EMOCIONAL E GÊNERO: UM ESTUDO EM UM SUPERMERCADO DE MINAS GERAIS

Resumo

O objetivo deste trabalho consiste em analisar a configuração do trabalho emocional de homens e mulheres ocupantes do cargo de caixa de um supermercado no estado de Minas Gerais. Para a construção teórica deste estudo, foram abordadas as seguintes temáticas: Trabalho emocional; Gênero; bem como suas interseções. A partir de uma metodologia de natureza qualitativa, foram realizadas onze entrevistas semiestruturadas, sendo oito operadores de caixa, duas gerentes de caixa e um gestor de pessoas. Foi possível analisar que algumas características do trabalho emocional, em relação ao gênero do operador, se manifestam de maneiras semelhantes, como as consequências da dissonância emocional presente nos atos dos entrevistados, e outras se manifestam de maneiras diferentes: as mulheres atuam com a ação do *deep acting*, enquanto os homens optam pela ação do *surface acting* no exercício deste trabalho.

Palavras-Chave

Trabalho Emocional. Gênero. Emoção. *Deep Acting*. *Surface Acting*.

TRABAJO EMOCIONAL Y GÉNERO: UN ESTUDIO EN UN SUPERMERCADO DE MINAS GERAIS

Resumen

El objetivo deste estudio consiste en examinar cómo se configura (en sus diferencias y similitudes) el trabajo emocional de hombres y mujeres que laboran como cajas de un supermercado en el estado de Minas Gerais. Para la construcción teórica deste estudio, se trataron los siguientes temas: trabajo emocional; género; y sus intersecciones. A partir de una metodología cualitativa, se realizaron once entrevistas semiestructuradas, entre los cuales ocho cajeros de supermercado, dos gerentes y un gestor de personas. Fue posible analizar que algunas características del trabajo emocional de hombres e mujeres operadores de caja se manifiestan de manera similar, como las consecuencias de la disonancia emocional presente en los actos de estos sujetos, y algunas características se manifiestan de manera diferente: las mujeres trabajan con el *deep acting*, mientras que los hombres optan por el *surface acting* en el desarrollo de este trabajo.

Palabras clave

Trabajo Emocional. Género. Emoción. *Deep Acting*. *Surface Acting*.

EMOTIONAL WORK AND GENDER: A STUDY IN A SUPERMARKET OF MINAS GERAIS STATE

Abstract

The purpose of this paper is to examine the emotional labor of men and women that works as supermarket cashier. In order to do so, we based our study in different theoretical perspectives, such as emotional labor, gender, and their intersections. We used a qualitative approach to interview eight cashiers, two cashier managers, and a human resources manager. The results show similarities and differences in terms of gender-related specificities of supermarket cashiers' emotional labor. On the one hand, it was possible to observe that both men and women deal similarly with the consequences of emotional dissonance. On the other hand, men and women deal differently with their emotions in the workplace, as women act upon surface acting and men upon surface acting regarding emotional labor.

Keywords

Emotional Labor. Gender. Emotion. Deep Acting. Surface Acting.

CONTRIBUIÇÃO

Rodolfo Buzzulini

Escrita do texto. Realização da pesquisa.

Alessandro Gomes Enoque

Concepção da pesquisa e do campo. Realização do campo. Escrita e correção do texto.

Alex Fernando Borges

Revisão do texto.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais (FAPEMIG), bem como ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio à realização da pesquisa que tornou possível este artigo.

DECLARAÇÃO DE INEDITISMO

Os autores declaram que a contribuição é inédita.

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não haver conflito de interesses.

COMO CITAR ESTA CONTRIBUIÇÃO

Buzzulini, Rodolfo, Enoque, Alessandro G., & Borges, Alex F. (2019). Trabalho emocional e gênero: um estudo em um supermercado de Minas Gerais. *Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 6(16), 602-673.