



Recebido em 05 de fevereiro de 2014 / Aprovado em 20 de maio de 2014.

Editor Científico: Dr. Geysler Rogis Flor Bertolini

Processo de Avaliação: Double Blind Review

e-ISSN: 2359-5876



<https://doi.org/10.5935/2359-5876.20140003>

EMOÇÕES NO TRABALHO: UM ESTUDO EM ORGANIZAÇÕES DO SETOR BANCÁRIO

Hilka Pelizza Vier Machado

Professora do Mestrado e Doutorado em Administração da Universidade Estadual de Maringá. Doutorado em Engenharia de Produção
Endereço: Rua Joaquim Nabuco, 120 ap 62 - 87014100 – Maringá, Brasil.
hilkavier@yahoo.com

César Renato Ferreira da Costa

Doutorando em Administração pela Universidade Positivo. Atualmente, é pesquisador e docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, Brasil.
professorcesarrenato@hotmail.com

Vanderly Janeiro

Doutor em Estatística e Experimentação Agronômica. Atualmente, é Professor da Universidade Estadual de Maringá, Brasil.
Endereço: Avenida Colombo, 5790, Maringá PR - CEP 87020-900
vjaneiro@uem.br

RESUMO

A compreensão das emoções no trabalho é importante para compreender a dinâmica social das organizações, pois elas contribuem para a interpretação dos fatos vividos pelos sujeitos (FRIJDA, 2010). Considerável importância vem sendo dada por estudos, na área organizacional, sobre esse assunto (FINEMAN, 2000; HOCHSCHILD, 1983), mas há ainda um campo vasto a ser explorado. Este estudo tem como objetivo conhecer e comparar a auto percepção emocional e a percepção da emoção de chefes em dois grupos de funcionários, pertencentes a duas organizações públicas no setor de serviços bancários, a fim de verificar possíveis variações entre organizações, como também variações em relação ao tempo de trabalho e à função. As organizações foram escolhidas tendo em vista o elevado nível de padronização dos serviços. Assim, um grupo de 112 funcionários de duas instituições respondeu o questionário da pesquisa, que tinha como conteúdo principal um rol de palavras, que traduzem expressões emocionais, extraídas da literatura (BAGOZZI, WONG, WI, 1999; HAVILAND-JONES, 2000), dispostas em duas escalas tipo Likert, para assinalar a percepção emocional e a percepção da emoção do chefe. Os resultados demonstraram que a auto percepção emocional foi influenciada pelo tempo de serviço e pela função. Quanto à percepção emocional da chefia, esta também se apresentou diferenciada no tempo de trabalho e quanto ao nível hierárquico.

Palavras-chave: Organizações; Setor Bancário; Emocional.



1. INTRODUÇÃO

As emoções são importantes para interpretar os fatos vividos pelos sujeitos, envolvendo a avaliação subjetiva destes (FRIJDA, 2000), por isso há uma relação entre emoções e o desempenho de papéis na organização. A percepção emocional no trabalho tem sido objeto de estudos por pesquisadores, tais como: Ashkanasy (2000); Daniels (2003); Fineman (2000), Hochschild (1983), dentre outros.

Um dos importantes estudos sobre emoções nas organizações é o de Hochschild (1983), cuja contribuição significativa foi o conceito de "trabalho emocional", que corresponde ao esforço emocional exigido dos indivíduos para o desempenho de determinados papéis no trabalho. A abordagem do tema foi ampliada, enfatizando, por exemplo, sentimentos no trabalho, (FINEMAN, 2000, 2001; LOCATELLI, OLIVEIRA, CAVEDON, 2014; MACHADO, 2006), a conexão entre liderança, poder e emoções (ASHKANASY, 2000; RAFAELI, WORLINE, 2001; CALLAHAN, McCOLLUM, 2002) e a regulação emocional no trabalho (RODRIGUES, GONDIM, 2014).

A qualidade e a amplitude das experiências emocionais são socialmente compartilhadas, sendo que a maior parte das emoções estão relacionadas à presença e à ação dos outros. Estas tendem a se organizar em torno de objetos permanentes, pessoas e grupos valorizados segundo os códigos assimilados socialmente, sendo o repertório emocional definido em um contexto cultural.

Com seus sistemas de referência os indivíduos se auto-avaliam e avaliam as situações sociais e a ação dos demais (MENEZES, 2001). Sendo assim, a percepção de expressões emocionais ocorre, na medida em que os indivíduos

observam diretamente, na aparência do outro, o fato dele estar experimentando um estado emocional qualquer e é sob essa percepção que a interação social se produz também nas organizações. É importante estudar as emoções, pois experiências têm demonstrado que o humor das pessoas reflete no modo delas verem o mundo à sua volta (SEYMOUR, 1980). Assim, qualquer resposta emocional depende da percepção ou avaliação da situação pelo indivíduo e a emoção expressa um julgamento valorativo e avaliativo sobre uma situação vivida.

Considerando a necessidade de estudos adicionais sobre emoções no contexto organizacional, sugerida em estudos anteriores (HOCHSCHILD, 1983; RODRIGUES, GONDIM, 2014), esta pesquisa teve como objetivo conhecer e comparar a auto percepção emocional e a percepção da emoção de chefes em dois grupos de funcionários, pertencentes a duas organizações públicas no setor de serviços bancários, a fim de verificar possíveis variações entre organizações, como também variações em relação ao tempo de trabalho e à função.

Após apresentar algumas considerações sobre o estudo de emoções e emoções no trabalho, apresentam-se os procedimentos metodológicos que foram seguidos para realização do estudo. Em seguida, apresentam-se os dados coletados, bem como a análise e as considerações finais

2. EMOÇÕES: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O estudo das emoções é um tema complexo. As emoções são estados interpessoais, involuntários, tais como: sentimentos, estados de estímulos ou

ativação de certos padrões motores, que podem ser vistos também como estados interativos, envolvendo o sujeito e um objeto e a sua interação (FRIJDA, 2000). Elas exercem um papel importante na memória e por isso há uma intensa associação entre processos cognitivos e emoções (EICH et al, 2000).

A compreensão das emoções é assunto de elevada complexidade e, como salienta Frijda (2000), elas não são processos lineares e fronteiras tênues separam um sentimento de outro. Além do mais, diferentes reações emocionais podem ser atribuídas ao mesmo evento por diferentes pessoas e isso ocorre pela associação entre o estado de humor e a interpretação do fato vivenciado. Outro componente que determina a percepção emocional é a cultura e como salientam Bagozzi, Wong and Wi (1999), a cultura atribui contornos diferenciados às percepções emocionais, sendo que as culturas ocidentais enfatizam mais as emoções como categorias distintas do que as culturas orientais. Segundo os autores, isso é decorrente da maior ênfase que os ocidentais dão ao próprio estado emocional e à necessidade freqüente de interpretar as reações emocionais de outros, assim como de gerir o próprio comportamento em resposta ao outro. Ainda sob o ângulo da cultura, o mesmo sentimento pode ter conotações distintas, dependendo da cultura, como por exemplo, o significado do choro ou do sorriso, que não está necessariamente associado à tristeza e à alegria, respectivamente, em todas as culturas (LE BRETON, 1998).

É importante enfatizar que, além da complexidade mencionada, a percepção do próprio estado emocional não é sempre distinta. Nesse sentido, Russels e Lemay (In LEWIS E HAVILAND-JONES, 2000) salientam que, em geral, as emoções são vistas como bipolares, como por exemplo: tenso versus calmo; alegre versus triste e

eufórico versus deprimido, sendo que essa bipolaridade é importante para a percepção emocional. Bagozzi, Wong and Wi (1999) sugerem a interpretação, classificando-as em dois grupos: emoções positivas e negativas.

Mas, o estudo das emoções representa atualmente um campo vasto de estudos, explorado por diversas áreas, tais como a Antropologia, a Sociologia, a Psicologia e a Neurologia. Para fins deste estudo, a abordagem considera que há uma gama não delimitada de possíveis emoções, que podem variar de acordo com a linguagem, como por exemplo, em inglês: de 500 a 2000 expressões (RUSSELS, LEMAY In LEWIS, HAVILAND-JONES, 2000). As mais comuns incluem: alegria, tristeza, felicidade, prazer, vergonha, orgulho, vaidade, raiva, desgosto, ódio, calma, ansiedade, surpresa, euforia, medo, culpa, entre outras, sendo que, no ambiente de trabalho elas estão presentes e atuam como elementos reguladores dos relacionamentos e da satisfação com o trabalho e com a organização.

2.1. ESTUDO DE EMOÇÕES NO TRABALHO

A maior parte dos estudos nesse campo está voltada para a análise da influência das emoções na motivação pessoal no trabalho (FINEMAM, 2001). Como o autor descreve, a trajetória dos estudos inicia-se com a observação do nível de satisfação no trabalho associado a percepções emocionais e evolui para o de observar a relação entre cognição e emoções no trabalho. Algumas evidências foram derivadas dessas análises, como por exemplo, uma possível associação entre emoções positivas e criatividade no trabalho. Apesar disso, ele enfatiza que a compreensão dos sentimentos no trabalho tem um caráter enigmático, dada a

influência da cultura e da linguagem. Mesmo assim, há evidências que a natureza e o envolvimento do trabalho estão associados ao tipo de emoções que os indivíduos sentem, como as "sensações agradáveis para as pessoas que se encontram em ocupações estéticas, como a dança" (FINEMAN, 2001, p. 163).

Ademais, protótipos emocionais subjacentes ao trabalho contribuem para a existência de expectativas emocionais associadas a determinadas funções ou indivíduos. Nessa perspectiva, Alvesson & Billing (1994, p. 84) sugerem a existência de representações de masculinidade, marcadas por traços tais como: "severidade, impessoalidade, objetividade, racionalidade", e de feminilidade caracterizada por: "dependência, cooperação, receptividade, intuição, sensibilidade". Essas representações podem também se estender para dimensões de função e poder nas organizações, como salientam Brody e Hall (2000).

Rafaéli e Worline (2001) afirmam que as pessoas *sentem* o trabalho que realizam, tanto pelo envolvimento no papel, quanto pelos relacionamentos que mantêm. Isso ocorre, não apenas do ponto de vista individual, mas também coletivamente, sendo assim as autoras mencionam o *poder emocional das organizações* (p.96) ou a *vida emocional nas organizações* (p. 110), indicando a necessidade de maior ênfase, tanto em estudos, quanto pelas organizações em geral, que têm negligenciado aspectos emocionais no trabalho, que tendem a ser cada vez mais enfáticos, em função da redução de distâncias entre trabalho e vida privada.

É preciso salientar, contudo a existência de distâncias entre a vida privada e o trabalho (RAFAELI,

WORLINE, 2001), sendo difícil para os indivíduos separar as emoções nas duas esferas e isso é uma limitação inerente à investigação no campo, na medida em que não se pode separar, de fato, quais manifestações são resultantes de eventos ocorridos na vida privada e quais têm origem no trabalho.

Esta pesquisa foi em duas organizações públicas que prestam serviços bancários e que possuem um elevado nível de padronização, o que supostamente atribuiria ao trabalho um caráter impessoal. Nesse sentido, buscou-se conhecer a percepção emocional, bem como a percepção que funcionários têm dos chefes, para verificar se há também padronização emocional no trabalho, derivada da padronização do serviço. Além disso, procurou-se ainda identificar possíveis associações entre emoções e tempo de serviço e função.

3. O ESTUDO

Trata-se de um estudo exploratório, de corte transversal, realizado em um município paranaense, localizado no sul do Brasil. O estudo foi realizado em duas organizações públicas do setor bancário, que têm agências no referido município.

3.1. A AMOSTRA

A amostra foi constituída pelos funcionários que trabalham em agências dos dois Bancos, sendo que todos têm estabilidade no emprego. As organizações foram selecionadas, por seu elevado nível de padronização de serviços, como explicado anteriormente.

Uma das agências tinha 148 funcionários e a outra um total de 167. Todos receberam o questionário, mas a adesão à pesquisa foi de 53 funcionários e 59, respectivamente. Sendo assim, a

amostra total é constituída por 112 indivíduos, sendo 58 do sexo feminino e 54 do sexo masculino. A tabela 1 ilustra a distribuição por cargo e a tabela 2 a por tempo de serviço dos participantes.

Tabela 1: Distribuição dos Funcionários por função/sexo

Função	Quantidade	Masculino	Feminino
Escriturário	33	16	17
Técnico	08	04	04
Assistente	15	03	12
Gerente	31	21	10
Engenheiro	01	--	01
Superintendente	01	01	--
Analista	01	--	01
Consultor	01	01	--
Avaliador	02	02	--
Atendente	02	01	01
Agente	02	--	02
Caixa	11	06	05
Supervisor	01	01	--
Posto Bancário	03	02	01
Total	112	58	54

Os cargos de maior representatividade são os de escriturários e gerentes, seguidos de assistentes, caixas e técnicos, como consta na tabela 1.

Tabela 2: Distribuição por tempo de trabalho e sexo

Tempo de trabalho	Número de Funcionários	Percentual	Feminino	Masculino
0 a 5 Anos	28	25	08	20
6 a 10 Anos	02	02	02	--
11 a 15 Anos	23	21	12	11
16 a 20 Anos	16	14	09	07
21 a 25 Anos	32	28	15	17
26 a 30 Anos	11	10	08	03
Total	112	100	54	58

No que diz respeito ao tempo de trabalho, a maior incidência ocorreu na faixa entre 21 a 25 anos, seguida de 0 a 5 anos de serviço. Apenas dois casos situaram-se na faixa com 6 a 10 anos de serviço, ambas do sexo feminino.

3.3. TRATAMENTO DOS DADOS

3.2. O INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta foi um questionário, dividido em duas partes. A primeira parte continha dados gerais sobre a função, o sexo, a escolaridade e o tempo de trabalho. A segunda parte do questionário foi composta por uma escala do tipo Likert com 5 graus (variando de 0 como sentimento não percebido à 5 como sentimento intensamente percebido).

A escala utilizada para mensurar a percepção/emoção foi a mesma para o auto sentimento e para o sentimento da chefia. Ela continha 50 denominações de emoções ou sentimentos, tais como: inveja, alegria, tristeza, vergonha, orgulho, dentre outros, como detalhado nas tabelas 3 e 4. Estas foram extraídas da literatura (BAGOZZI, WONG, WI, 1999; FRIJDA, 2000; LEWIS, HAVILAND-JONES, 2000).

Para análise dos dados utilizaram-se os softwares SAS V.8.2 (Statistical Analysis System) e Statistica. A fim de testar a hipótese de igualdade para os sentimentos entre as organizações optou-se pelo Teste t-de-Student, comparando cada um dos sentimentos em separado, tanto para a auto percepção, como para a percepção dos chefes. O mesmo teste foi utilizado para verificar diferenças no que se refere a tempo de serviço e função, porém utilizando-se o total da amostra, abrangendo as duas instituições.

4. RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

A primeira parte do estudo comparou as médias das emoções entre as duas organizações, tanto no que diz respeito à auto percepção, quanto à percepção da chefia. O resultado está disposto nas tabelas 3 e 4.

Tabela 3: Percepção do chefe: comparação entre organização A e B

Sentimento/Emoção	Média A.	Média B	/t/	G.L.	p-valor
Ansiedade	2,490566	2,689655	-0,96811	109	0,335132
Cooperação	3,471698	3,796610	-1,71709	96,32	0,089175
Desinteresse	1,396226	1,440678	-0,31484	110	0,753482
Justiça	3,547170	3,796610	-1,57850	110	0,117322
Mal humor	1,754717	2,135593	-2,32067	110	0,022149
Paz	3,000000	3,067797	-0,33777	110	0,736179
Realização	3,283019	3,152542	0,70105	110	0,484751
Vaidade	2,547170	2,694915	-0,66933	110	0,504687
Calma-tranquilidade	3,075472	3,050847	0,12533	110	0,900487

Companheirismo	3,283019	3,745763	-2,38162	110	0,018954
Desconfiança	2,132075	2,135593	-0,01758	110	0,986007
Desprezo	1,452830	1,457627	-0,02976	110	0,976310
Empolgação	3,150943	3,288136	-0,75692	110	0,450718
Esperança	3,169811	3,465517	-1,53583	109	0,127478
Inveja	1,377358	1,310345	0,48825	109	0,626357
Superioridade	1,943396	1,966102	-0,10921	110	0,913239
Alegria	3,377358	3,440678	-0,34016	94,49	0,734488
Amabilidade	3,245283	3,551724	-1,56217	109	0,121146
Antipatia	1,471698	1,440678	0,20885	110	0,834949
Coragem	3,301887	3,711864	-2,28034	110	0,024515
Raiva	1,547170	2,086207	-3,41605	101,06	0,000916
Injustiça	1,480769	1,525424	-0,31205	109	0,755597
Aflição	2,075472	2,118644	-0,23476	110	0,814834
Compaixão	2,660377	2,810345	-0,70446	109	0,482648
Confiança	3,452830	3,644068	-1,06699	110	0,288313
Empatia	3,490566	3,448276	0,21247	109	0,832138
Impaciência	2,226415	2,440678	-1,01884	110	0,310513
Rejeição	1,415094	1,758621	-2,12927	99,05	0,035711
Satisfação	3,283019	3,389831	-0,66687	110	0,506255
Tristeza	1,811321	1,881356	-0,48408	110	0,629289
Arrogância	1,509434	1,593220	-0,45645	110	0,648968
Egoísmo	1,547170	1,627119	-0,43671	110	0,663176
Entusiasmo	3,471698	3,525424	-0,31398	110	0,754129
Felicidade	3,264151	3,305085	-0,24347	110	0,808094
Gratidão	3,094340	3,355932	-1,40771	110	0,162036
Independência	3,320755	3,603448	-1,48477	109	0,140492
Indiferença	1,641509	1,610169	0,17893	110	0,858325
Pessimismo	1,615385	1,796610	-1,12725	109	0,262110
Serenidade	3,269231	3,322034	-0,28542	109	0,775864
Vergonha	1,384615	1,610169	-1,41693	109	0,159354
Aborrecimento	1,981132	2,322034	-1,90973	110	0,058772
Bondade	3,269231	3,423729	-0,82901	109	0,408912
Fraternidade	3,283019	3,355932	-0,37798	110	0,706171
Humilhação	1,207547	1,406780	-1,85336	102,37	0,066711
Insegurança	1,622642	1,627119	-0,03095	110	0,975362
Integridade	3,962264	4,067797	-0,59798	110	0,551082
Orgulho	2,528302	2,508475	0,08799	110	0,930047
Ressentimento	1,679245	1,864407	-1,08269	107,15	0,281376
Segurança	3,576923	3,966102	-2,32210	109	0,022086
Covardia	1,150943	1,271186	-1,13526	110	0,258735

Constataram-se diferenças significativas na percepção do chefe, nos seguintes sentimentos: cooperação, mau humor, companheirismo, coragem, raiva, rejeição, aborrecimento, humilhação e segurança. Deste modo, a padronização dos serviços não influenciou para que a percepção dos sentimentos da chefia fosse a mesma para as duas organizações. O sentimento da emoção do outro é importante para avaliar a ação dele, como menciona Menezes (2001). Quatro dos

sentimentos mencionados são considerados positivos (KEMPER, 2000), sendo eles: cooperação, companheirismo, coragem e segurança.

É interessante salientar que o sentimento de maior percepção no chefe, tanto para a organização A, quanto para a organização B foi a integridade (3,96 para A e 4,06 para B), por outro lado o menor foi a covardia (1,15 para A e 1,27 para B). Na tabela 4 estão sintetizados os

resultados relativos a auto percepção nas duas instituições.

As emoções que os funcionários identificam nos chefes revelam um protótipo de chefia, que valoriza a integridade e que não pode mostrar covardia na função. Mas, com relação a

outras emoções é provável que outras variáveis exerçam influência para a imagem que os funcionários construíram dos chefes, na medida em que nove sentimentos mostraram diferenças significativas.

Tabela 4: Auto Percepção: comparação entre organização A e B

Sentimento/Emoção	Média A.	Média B	/t/	G.L.	p-valor
Ansiedade	2,735849	3,220339	-2,31567	110	0,022431
Cooperação	3,584906	3,966102	-2,66575	110	0,008839
Desinteresse	1,641509	1,559322	0,56114	84,43	0,576190
Justiça	3,716981	3,741379	-0,14465	109	0,885252
Mal humor	2,056604	2,135593	-0,44736	110	0,655492
Paz	3,264151	3,220339	0,24227	110	0,809024
Realização	3,094340	2,982759	0,64797	109	0,518366
Vaidade	2,301887	2,406780	-0,54110	110	0,589530
Calma-tranquilidade	3,037736	3,067797	-0,16207	110	0,871546
Companheirismo	3,754717	3,966102	-1,51558	110	0,132494
Desconfiança	2,094340	2,067797	0,15483	110	0,877237
Desprezo	1,283019	1,305085	-0,21203	110	0,832479
Empolgação	3,075472	3,067797	0,04714	110	0,962490
Esperança	3,339623	3,305085	0,19296	110	0,847349
Inveja	1,264151	1,203390	0,68934	110	0,492064
Superioridade	1,509434	1,508475	0,00665	110	0,994709
Alegria	3,471698	3,525424	-0,31398	110	0,754129
Amabilidade	3,396226	3,525424	-0,85472	89,79	0,394981
Antipatia	1,603774	1,474576	0,81901	89,76	0,414950
Coragem	3,396226	3,559322	-0,99078	110	0,323969
Raiva	1,603774	1,966102	-2,23643	110	0,027341
Injustiça	1,634615	1,644068	-0,05675	109	0,954849
Aflição	2,113208	2,288136	-0,91025	110	0,364680
Compaixão	3,056604	3,068966	-0,06707	109	0,946652
Confiança	3,603774	3,423729	1,20043	110	0,232551
Empatia	3,433962	3,389831	0,24826	110	0,804400
Impaciência	2,396226	2,603448	-1,12423	109	0,263387
Rejeição	1,547170	1,661017	-0,73169	110	0,465915
Satisfação	3,169811	2,966102	1,33599	110	0,184311
Tristeza	2,018868	2,135593	-0,70623	110	0,481540
Arrogância	1,358491	1,389831	-0,23163	110	0,817256
Egoísmo	1,283019	1,288136	-0,04947	110	0,960635
Entusiasmo	3,320755	3,050847	1,64785	110	0,102238
Felicidade	3,320755	3,152542	1,02215	110	0,308953
Gratidão	3,396226	3,355932	0,23007	110	0,818466
Independência	3,415094	3,389831	0,15019	110	0,880891
Indiferença	1,480769	1,542373	-0,44543	109	0,656891
Pessimismo	1,698113	1,813559	-0,72386	110	0,470691
Serenidade	3,075472	3,220339	-0,88747	110	0,376760
Vergonha	1,716981	1,864407	-0,89318	110	0,373710

Aborrecimento	2,188679	2,389831	-1,08198	110	0,281627
Bondade	3,358491	3,542373	-1,22827	110	0,221967
Fraternidade	3,490566	3,576271	-0,52562	110	0,600208
Humilhação	1,358491	1,508475	-1,04774	110	0,297057
Insegurança	2,150943	2,067797	0,45508	110	0,649947
Integridade	3,750000	3,847458	-0,59041	94,82	0,556322
Orgulho	2,509434	2,362069	0,65967	109	0,510859
Ressentimento	1,716981	1,830508	-0,69033	110	0,491441
Segurança	3,269231	3,322034	-0,32585	109	0,745163
Covardia	1,264151	1,271186	-0,06896	110	0,945143

Os dados da tabela 4 mostram que diferenças significativas na auto percepção dos integrantes das organizações A e B existiram somente para os sentimentos: ansiedade, cooperação e raiva. Considerando o rol de sentimentos, o fato de apenas três deles apresentarem diferenças significativas indica que a natureza e a padronização dos serviços resultam em protótipos emocionais. Entretanto, quando se trata da percepção da chefia, diferenças maiores foram constatadas. Destacam-se o companheirismo e a integridade como os sentimentos mais enfatizados por eles na auto percepção, nas duas organizações. Isso reflete a

influência que as emoções podem exercer na formação das identidades dos indivíduos (RUANO-BORBALAN, 1998), sendo que para os casos em estudo essas emoções (companheirismo e integridade) influenciarão de forma favorável as identidades individuais no trabalho e sociais. No entanto, quando comparadas às mais valorizadas para as chefias, a integridade aparece nos dois casos, ou seja, tanto para chefes como para eles mesmos.

Procurou-se ainda, avaliar se haviam diferenças significativas entre a percepção do chefe e a percepção de si, por organização. Na tabela 5 estão os resultados da organização A

Tabela 5: Organização A: comparação entre percepção do chefe e auto percepção

Sentimento	Média 1(chefia).	Média 2	/t/	G.L.	p-valor
Ansiedade	2,490566	2,735849	-1,09795	104	0,274763
Cooperação	3,471698	3,584906	-0,58824	96,55	0,557745
Desinteresse	1,396226	1,641509	-1,55167	96,27	0,124023
Justiça	3,547170	3,716981	-1,01012	95,23	0,314996
Mal humor	1,754717	2,056604	-1,76484	104	0,080527
Paz	3,000000	3,264151	-1,29707	104	0,197476
Realização	3,283019	3,094340	0,97465	104	0,331995
Vaidade	2,547170	2,301887	1,13682	104	0,258227
Calma-tranquilidade	3,075472	3,037736	0,18113	104	0,856619
Companheirismo	3,283019	3,754717	-2,54646	91,50	0,012553
Desconfiança	2,132075	2,094340	0,18669	104	0,852269
Desprezo	1,452830	1,283019	1,17170	104	0,243995
Empolgação	3,150943	3,075472	0,41198	104	0,681203
Esperança	3,169811	3,339623	-0,86850	104	0,387119
Inveja	1,377358	1,264151	0,86917	84,93	0,387206
Superioridade	1,943396	1,509434	2,40043	104	0,018153
Alegria	3,377358	3,471698	-0,46051	104	0,646110
Amabilidade	3,245283	3,396226	-0,74713	104	0,456671

Antipatia	1,471698	1,603774	-0,76622	104	0,445280
Coragem	3,301887	3,396226	-0,50587	104	0,614018
Raiva	1,547170	1,603774	-0,39776	104	0,691621
Injustiça	1,480769	1,634615	-1,97686	95,48	0,050942
Aflição	2,075472	2,113208	-0,19710	104	0,844132
Compaixão	2,660377	3,056604	-1,97686	104	0,050705
Confiança	3,452830	3,603774	-0,83616	104	0,404983
Empatia	3,490566	3,433962	0,28559	104	0,775760
Impaciência	2,226415	2,396226	-0,78198	104	0,436001
Rejeição	1,415094	1,547170	-0,89513	104	0,372785
Satisfação	3,283019	3,169811	0,66352	104	0,508464
Tristeza	1,811321	2,018868	-1,33019	93,17	0,186703
Arrogância	1,509434	1,358491	0,95097	95,24	0,344026
Egoísmo	1,547170	1,283019	1,82264	88,33	0,071741
Entusiasmo	3,471698	3,320755	0,84112	104	0,402210
Felicidade	3,264151	3,320755	-0,32452	104	0,746199
Gratidão	3,094340	3,396226	-1,62423	104	0,107353
Independência	3,320755	3,415094	-0,49923	104	0,618670
Indiferença	1,641509	1,480769	0,93014	96,55	0,354618
Pessimismo	1,615385	1,698113	-0,50879	103	0,611991
Serenidade	3,269231	3,075472	1,06237	103	0,290552
Vergonha	1,384615	1,716981	-2,11028	103	0,037256
Aborrecimento	1,981132	2,188679	-1,18115	104	0,240236
Bondade	3,269231	3,358491	-0,50512	103	0,614551
Fraternidade	3,283019	3,490566	-1,13596	104	0,258585
Humilhação	1,207547	1,358491	-1,20975	83,17	0,229801
Insegurança	1,622642	2,150943	-3,15563	91,66	0,002167
Integridade	3,962264	3,750000	1,06361	103	0,289991
Orgulho	2,528302	2,509434	0,08607	104	0,931579
Ressentimento	1,679245	1,716981	-0,24329	104	0,808257
Segurança	3,576923	3,269231	1,71945	102	0,088565
Covardia	1,150943	1,264151	-1,06580	104	0,288984

Algumas diferenças significativas foram constatadas entre a percepção de si e a percepção do chefe na organização A, sendo: mal humor, companheirismo, superioridade, injustiça, compaixão, egoísmo, vergonha, insegurança e segurança. Na tabela 6 são apresentadas as diferenças constatadas para a organização B.

Tabela 6: Organização B: comparação entre percepção do chefe e auto percepção

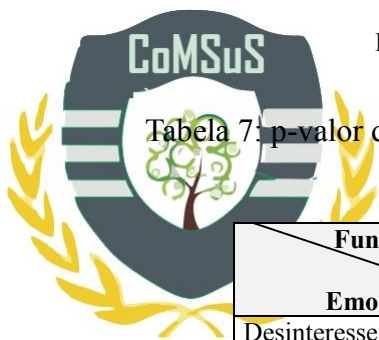
Sentimento	Média 1.	Média 2	/t/	G.L.	p-valor
Ansiedade	2,689655	3,220339	-2,75779	115	0,006771
Cooperação	3,796610	3,966102	-1,20688	116	0,229935
Desinteresse	1,440678	1,559322	-0,93513	104,80	0,351873
Justiça	3,796610	3,741379	0,34809	115	0,728411
Mal humor	2,135593	2,135593	-0,00000	116	1,000000
Paz	3,067797	3,220339	-0,85134	116	0,396336
Realização	3,152542	2,982759	1,02321	115	0,308358
Vaidade	2,694915	2,406780	1,44138	116	0,152170
Calma-tranquilidade	3,050847	3,067797	-0,09696	116	0,922929
Companheirismo	3,745763	3,966102	-1,43110	108,54	0,155273
Desconfiança	2,135593	2,067797	0,39532	116	0,693329
Desprezo	1,457627	1,305085	1,20157	94,72	0,232527
Empolgação	3,288136	3,067797	1,35994	116	0,176486

Esperança	3,465517	3,305085	0,90828	115	0,365631
Inveja	1,310345	1,203390	1,06122	102,85	0,291077
Superioridade	1,966102	1,508475	2,59188	98,35	0,010998
Alegria	3,440678	3,525424	-0,56402	116	0,573827
Amabilidade	3,551724	3,525424	0,18038	100,19	0,857222
Antipatia	1,440678	1,474576	-0,25761	116	0,797166
Coragem	3,711864	3,559322	0,95865	116	0,339728
Raiva	2,086207	1,966102	0,68801	115	0,492833
Injustiça	1,525424	1,644068	-0,82814	116	0,409294
Aflição	2,118644	2,288136	-0,91950	116	0,359742
Compaixão	2,810345	3,068966	-1,31108	114	0,192465
Confiança	3,644068	3,423729	1,46007	116	0,146975
Empatia	3,448276	3,389831	0,32559	115	0,745325
Impaciência	2,440678	2,603448	-0,90659	115	0,366517
Rejeição	1,758621	1,661017	0,57821	115	0,564252
Satisfação	3,389831	2,966102	2,96336	116	0,003693
Tristeza	1,881356	2,135593	-1,65162	116	0,101317
Arrogância	1,593220	1,389831	1,25226	106,98	0,213206
Egoísmo	1,627119	1,288136	2,24675	86,30	0,027208
Entusiasmo	3,525424	3,050847	3,03703	116	0,002951
Felicidade	3,305085	3,152542	0,96148	116	0,338312
Gratidão	3,355932	3,355932	0,00000	116	1,000000
Independência	3,603448	3,389831	1,25202	115	0,213102
Indiferença	1,610169	1,542373	0,47174	116	0,637996
Pessimismo	1,796610	1,813559	-0,10785	116	0,914298
Serenidade	3,322034	3,220339	0,61029	116	0,542861
Vergonha	1,610169	1,864407	-1,54261	116	0,125649
Aborrecimento	2,322034	2,389831	-0,36369	116	0,716753
Bondade	3,423729	3,542373	-0,73547	116	0,463536
Fraternidade	3,355932	3,576271	-1,26432	116	0,208650
Humilhação	1,406780	1,508475	-0,78807	116	0,432262
Insegurança	1,627119	2,067797	-2,72451	116	0,007437
Integridade	4,067797	3,847458	1,57052	116	0,119018
Orgulho	2,508475	2,362069	0,64343	115	0,521226
Ressentimento	1,864407	1,830508	0,18974	116	0,849842
Segurança	3,966102	3,322034	4,24396	116	0,000044
Covardia	1,271186	1,271186	0,00000	116	1,000000

Observando os dados das tabelas 5 e 6 identifica-se que, para a organização A as diferenças significativas encontradas entre a auto percepção e a percepção do chefe são para os sentimentos: mau humor, companheirismo, superioridade, injustiça, compaixão, egoísmo, vergonha, insegurança e segurança. Na organização B as diferenças foram: ansiedade, superioridade, satisfação, egoísmo, entusiasmo, insegurança e segurança. Comparando as duas instituições, verifica-se que há semelhanças entre: superioridade, egoísmo, insegurança e

segurança. Esse resultado evidencia que, para esses quatro sentimentos há distinção entre a percepção de si e do outro que atua no papel de chefe, reforçando a associação existente entre poder, status e emoções (ASHKANASY, 2000).

Analisando a auto percepção em relação à função desempenhada, considerando as duas organizações em conjunto, como mostra a tabela 7, foram identificadas diferenças significativas em quatro grupos de funções: escriturários, técnico analista, gerente e caixa.



Recebido em 05 de fevereiro de 2014 / Aprovado em 20 de maio de 2014.

Editor Científico: Dr. Geysler Rogis Flor Bertolini

Processo de Avaliação: Double Blind Review



Tabela 7: p-valor do teste t-de-student para diferenças na auto percepção por função

Função Emoções	Escriturários Assistentes	Técnico Analista e Avaliador	Gerente	Caixa
Desinteresse	0.0977			
Vaidade	0.0036			
Rejeição	0.0447			
Satisfação	0.0744			
Indiferença	0.0037			
Paz		0.0122		
Serenidade		0.0485		
Orgulho		0.0069		
Justiça			0.0304	
Empolgação			0.0852	
Humilhação			0.0927	
Orgulho			0.0905	
Cooperação				0.0474
Calma				0.0871
Aborrecimento				0.0479

Esses resultados mostram que há diferenças na percepção emocional de acordo com algumas funções. É importante ressaltar ainda que o tipo de emoção associada a cada função interfere diretamente na identidade que será construída no trabalho e no papel (RUANO-BORBALAN, 1998). Nesse sentido, ao analisar o primeiro grupo, dos escriturários e e assistentes, observa-se que as emoções são na maioria negativas (desinteresse, rejeição e indiferença).

Outro grupo foi o que incluiu as funções de técnicos, analistas e avaliadores, que mostraram diferenças significativas entre paz, serenidade e orgulho. Para os gerentes as diferenças foram nas emoções: justiça, empolgação e orgulho. Por outro lado, a função de caixa constatou-se cooperação, calma e aborrecimento. Quanto à percepção da chefia, de acordo com a função também foram encontradas diferenças significativas, tal como representado na tabela 8.

Tabela 8: p-valor do teste t de student na Diferença na percepção emocional da chefia por função.

Função Emoções	Escriturários e Assistentes	Técnico Analista e Avaliador	Gerente	Caixa
Desinteresse	0.0221			
Injustiça	0.0926			
Indiferença	0.0593			
Ressentimento	0.0941			
Empolgação		0.0593		
Alegria		0.0613		
Coragem		0.0948		

Independência		0.0880		
Superioridade Segurança			0.0044 0.0387	
Felicidade				0.0270

Com relação à percepção emocional do chefe, também verificou-se variação de acordo com a função. Para os cargos de escriturários e assistentes foram identificadas diferenças nas emoções negativas, tais como o desinteresse, a injustiça, indiferença e ressentimento. Por outro lado, os gerentes mostraram diferenças quanto à superioridade e segurança. Para os caixas a diferença

significativa foi a felicidade. Esses resultados indicam uma relação entre percepção hierárquica conforme o grau na escala de autoridade.

Finalmente, procurou-se identificar possíveis diferenças na percepção emocional associadas ao tempo de trabalho, conforme disposto na tabela 9.

Tabela 9: p-valor do teste t de student: diferenças na auto percepção de acordo com o tempo de trabalho.

0 a 5 anos	6 a 10 anos	11 a 15 anos	16 a 20 anos	21 a 25 anos	25 a 30 anos
Ansiedade (0.0706)	Desprezo (0.0438)	Justiça (0.0345)	Desinteresse (0.0879)	Gratidão (0.648)	
Realização (0.0346)	Empolgação (0.0049)	Coragem (0.0298)	Alegria (0.0943)		
Companheirismo (0.0363)	Esperança (0.0769)	Satisfação (0.0048)	Compaixão (0.0030)		
Serenidade (0.0870)	Inveja (0.0815)	Gratidão (0.0882)	Empatia (0.0160)		
Bondade (0.0110)	Raiva (0,0553)	Independência (0.0452)	Rejeição (0.0411)		
Fraternidade (0.0022)	Rejeição (0,0423)		Arrogância (0.0361)		
Insegurança (0.0223)	Egoísmo (0.0817)		Bondade (0.0326)		
	Gratidão (0.0348)		Fraternidade (0.0578)		
	Indiferença (0.0043)				
	Serenidade (0.0534)				
	Segurança (0.0837)				

Ansiedade e insegurança aparecem apenas na faixa que vai de 0 a 5 anos de tempo de trabalho. Independência

pode ser observada na faixa de tempo de trabalho entre 11 e 15 anos e a gratidão na faixa de 21 a 25 anos. Esses resultados

mostraram uma relação entre sentimento e tempo de serviço, mas isso ocorreu até 25 anos de tempo de trabalho. Após os 25 anos parece não haver muita “vivência emocional no trabalho”, já que não há diferenças na faixa entre 25 a 30 anos de trabalho.

No tocante à percepção emocional do chefe, de acordo com o tempo de trabalho (tabela 10), observa-se que nos cinco primeiros anos os sentimentos:

serenidade, bondade e integridade. Dos 11 aos 15 anos as percepções são menos positivas, alterando-se novamente a partir dos 16 anos, sendo que após os 25 anos a visão do chefe é a de um indivíduo independente. Esses resultados demonstram como a percepção emocional do chefe vai se alterando, conforme o tempo de trabalho, passando por estágios diferenciados, tal como a auto percepção.

Tabela 10: p-valor do teste t de student: diferenças na percepção do chefe, de acordo com o tempo de trabalho.

0 a 5 anos	11 a 15 anos	16 a 20 anos	21 a 25 anos	25 a 30 anos
Serenidade (0.0050)+	Desinteresse (0.0505)*	Cooperação (0.0938)*	Justiça (0.0047)*	Independência (0.0598)+
Bondade (0.0763)+	Amabilidade (0.0309)+	Paz (0.0158)*	Paz (0.0414)*	
Integridade (0.0189)+	Tristeza (0.0036)*	Realização (0.0207)*	Realização (0.0848)*	
	Egoísmo (0.0968)*	Calma (0.0386)*	Calma (0.0177)*	
	Indiferença (0.0968)*	Empolgação (0.0926)*	Empolgação (0.0589)*	
	Vergonha (0.0759)*	Esperança (0.0478)*	Esperança (0.0133)*	
	Ressentimento (0.0439)*	Superioridade (0.0928)*	Coragem (0.0505)*	
		Alegria (0.0043)*	Compaixão (0.0178)*	
		Empatia (0.0211)*	Confiança (0.0141)*	
		Satisfação (0.0622)*	Serenidade (0.0292)*	
		Felicidade (0.0161)*	Bondade (0.0249)*	
		Serenidade (0.0278)*	Fraternidade (0.0924)*	
		Insegurança (0.0691)*	Covardia (0.082)+	

Vale salientar que na faixa entre 6 e 10 anos não foram constatadas diferenças significativas na percepção dos chefes.

Em síntese, os resultados obtidos nesta pesquisa mostraram que a auto

percepção emocional apresentou algumas variações de acordo com a organização, para os sentimentos: ansiedade, cooperação e raiva. Com relação à percepção das emoções dos chefes uma gama maior de sentimentos apresentou

variação (cooperação, mau humor, companheirismo, coragem, raiva, rejeição, aborrecimento, humilhação, segurança). Mas, para os dois casos a integridade foi a que o sentimento mais valorizado para as chefias e a covardia o menos valorizado. É possível afirmar que a variação em apenas três sentimentos para a auto percepção emocional indica um nível de padronização emocional, que pode ser influenciado pela “regulação emocional” dos indivíduos no trabalho, como comentam Rodrigues e Gondin (2014, p. 3).

Para as duas organizações verificou-se uma diferença entre a percepção das próprias emoções e na percepção da emoção do outro, o chefe. Como comentado anteriormente, isso reforça a premissa que há uma associação entre emoções, status e poder nas organizações (ASHKANASY, 2000). Além disso, as diferenças apresentadas em relação à função desempenhada nas duas organizações também contribuíram para essa afirmação. Convém salientar que outros estudos mostraram a influencia da percepção emocional de acordo com o tipo de atividade, tal como Machado (2006), que identificou a satisfação e o otimismo em empreendedores.

Com relação ao tempo de trabalho, os resultados mostraram que ele influencia a percepção das emoções dos chefes e as próprias emoções. Como assinala Le Breton (1998, p. 97) “as emoções se diluem nas malhas do tempo, que a acentua ou a ameniza, mudando o seu significado de acordo com as vicissitudes da vida pessoal” e foi o que os resultados mostraram, sendo que para além de 25 anos de trabalho não foram identificadas diferenças significativas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conhecimento da auto percepção emocional de indivíduos em duas organizações prestadoras de serviços mostrou que as atividades de elevada padronização de trabalho influenciam as emoções, pois apenas três de um grupo de cinquenta emoções apresentaram diferenças significativas. Mas, as organizações precisam considerar que a vivência emocional é importante para a motivação no trabalho (FINEMAN, 2001) e para a construção dos sentidos no trabalho (LOCATELLI, OLIVEIRA, CAVEDON, 2014).

Embora as diferenças na auto percepção emocional tenham sido pequenas entre as duas organizações, quando analisadas em relação à função desempenhada observou-se diferenças significativas, tanto para a auto percepção, como para a percepção dos chefes, mostrando que as emoções influenciam também as representações de hierarquia e de poder nas organizações, como constatado em estudo anterior (ASHKANASY, 2000).

Finalmente, convém salientar a possível influência do setor nos resultados encontrados e, desta forma, é possível que o mesmo estudo em outro setor, que não o de serviços, pode apresentar resultados diferentes. Do mesmo modo, supõe-se que o tipo de organização estudado, ou seja, de caráter público, tenha também contribuído para os resultados, em função da padronização dos serviços e da normatização institucional, assim como da baixa rotatividade de pessoal e, tal como Rodrigues e Gondin (2014) que estudaram a regulação de emoções no setor público, sugere-se que estudos

semelhantes sejam realizados em organizações privadas.

Como limitações deste tipo de estudo destaca-se o fato de se tratar de um estudo de corte transversal, pois estudos longitudinais nas mesmas instituições podem sugerir resultados diferentes, na medida em que fatos na organização ou no ambiente podem contribuir para diferentes percepções

emocionais dos indivíduos. Além disso, como mencionado anteriormente, é difícil separar as emoções que são de fato decorrentes do ambiente de trabalho e aquelas que os indivíduos percebem na sua vida privada.

REFERÊNCIAS

Alvesson, Mats; Billing, Yvonne Due. *Understanding Gender and Organizations*. London: Sage, 1994.

Ashkanasy, Neal; Härtel, Charmine; Zerbe, Wilfred. *Emotions in the Workplace-Research, Theory and Practice*. London: Quorum Books, 2000.

Bagozzi, R.; Wong, N; Wi, Y. The role of culture and gender in the relationship between positive and negative affect. *Cognition and Emotion*, 13, 6, p.641-672, 1999.

Brody, L. ; Hall, J. Gender, Emotion and Expression. In: Lewis, M. and Haviland-Jones, J. *Handbook of Emotions*, Second Edition. London: The Guilford Press, 2000.

Daniels, Kevin. Asking a Straightforward question: manager's perceptions and manager's emotions. *British Journal of Management*, 14, p. 19-22; 2003.

Eich, Eric et al. *Cognition and Emotion*. Oxford: University Press, 2000.

Fineman, Stephen. *Emotion in Organizations*. London: Sage, 2000.

Fineman, Stephen. A emoção e o processo de organizar. In: Clegg, S., Hardy, C. e Nord, W. *Handbook de Estudos Organizacionais, Reflexões e Novas Direções*. Volume 2, São Paulo, Atlas, 2001.

Frijda, N.H. The Psychologists' Point of View. In: Lewis, M. ; Haviland-Jones, J. *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press, 2000.

Hochschild, Arlie Russell. *The Managed Heart- Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.

Johnson, Richard A. ;Bhattacharyya, Gouri, K. *Statistics Principles and Methods*. New York: John Wiley & Sons, 1992.

Kemper, T. Social Models in the Explanation of emotions. In: Lewis, M. ; Haviland-Jones, J. *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press, 2000.

Le Breton, D. *Les passions ordinaires – Anthropologie des émotions*. Paris: Armand Collins, 1998.



Locatelli, P.A. P.C., Oliveira, J.S., Cavedon, N. A construção do sentido de envelhecimento para os assistentes sociais: uma abordagem contextualista das emoções a partir do cotidiano de trabalho. *Revista de Ciências da Administração*, v. 16, 38, p. 77-92, abr 2014.

Machado, H.V. Expressão Emocional no Exercício da atividade empreendedora por mulheres. *Organização & Sociedade*. 13, 38, p. 59-72, 2006.

Menezes, Eduardo D. A modelagem sócio-cultural na expressão das emoções. *X Encontro de Cientistas Sociais do Norte/ Nordeste do Brasil*. Salvador (BA), agosto de 2001.

Rafaeli, Anat ; Worline, Mônica. Individual emotion in work organizations. The future of emotion. *Social Science Information*, London: Sage, 2001.

Reis, Elizabeth. *Estatística Multivariada Aplicada*. Lisboa: Sílabo, 1997.

Rodrigues, A. P.; Gondim, S.G. Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. *Revista de Administração da Mackenzie*, 15, 2, p. 38-65, 2014.

Ruano-Borbalan, J.C. *L'identité. L'individu, Le groupe, La société*. Éditions Sciences Humaines. Auxedre Cedex, 1998.

Russell, James.; Lemay, G. Emotion Concepts. In: Lewis, M. & Haviland-Jones, J. *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press, 2000.

Seymour, Epstein. *The self-concept: a review and the proposal of an integrated theory of personality*. NJ: Prentice Hall, 1980.