



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
PSICOLOGIA - PPGPSI**



HANNAH DANTAS GUEDES

**TRABALHO EMOCIONAL, IDENTIDADE E ENGAJAMENTO NO TRABALHO
COM POLICIAIS MILITARES: TESTANDO MODELOS DE PREDIÇÃO E
MEDIÇÃO.**

**SALVADOR
2018**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
PSICOLOGIA - PPGPSI**



HANNAH DANTAS GUEDES

**TRABALHO EMOCIONAL, IDENTIDADE E ENGAJAMENTO NO TRABALHO
COM POLICIAIS MILITARES: TESTANDO MODELOS DE PREDIÇÃO E
MEDIÇÃO**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia Social e do Trabalho

Linha de Pesquisa: Indivíduo e Trabalho: Processos Microorganizacionais

Orientadora: Prof. Dra. Sônia Gondim

SALVADOR

2018

Modelo de ficha catalográfica fornecido pelo Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA para ser confeccionada pelo autor

Guedes, Hannah Dantas
Trabalho Emocional, Identidade e Engajamento no Trabalho
com Policiais Militares: testando modelos de predição e mediação
/ Hannah Dantas Guedes. -- Salvador, 2018.
84 f.

Orientador: Sônia Maria Guedes Gondim.
Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em
Psicologia) -- Universidade Federal da Bahia, Instituto de
Psicologia, 2018.

1. Trabalho Emocional. 2. Engajamento no Trabalho. 3.
Identidade Profissional. 4. Polícia Militar. I. Gondim, Sônia
Maria Guedes. II. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA - UFBA
Instituto de Psicologia - IPS
Programa de Pós-Graduação em Psicologia - PPGPSI
MESTRADO ACADEMICO E DOUTORADO



TERMO DE APROVAÇÃO

"TRABALHO EMOCIONAL, IDENTIDADE E ENGAJAMENTO NO TRABALHO
COM POLICIAIS MILITARES: TESTANDO MODELOS DE PREDIÇÃO E
MEDIÇÃO"

Hannah Dantas Guedes

BANCA EXAMINADORA:

Prof.ª Dr.ª Sônia Maria Guedes Gondim (Orientadora)
Universidade Federal da Bahia – UFBA

Prof. Dr. Pedro Fernando Bendassolli
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Prof.ª Dr.ª Sônia Regina Pereira Fernandes
Universidade Federal da Bahia – UFBA

Salvador, 1º de março de 2018.

*Dedico esta dissertação aos meus pais, Erlânio e Edíria.
Por todo amor e suor destinados a mim desde meu primeiro suspiro.*

AGRADECIMENTO

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais, que me apoiam e encorajam todas as minhas decisões. Sinto que nunca conseguirei colocar em palavras o quanto os amo e admiro, por isso, dedico essa dissertação a vocês. Vocês são meus heróis. Agradeço também aos meus irmãos, que são o principal motivo da minha existência: Gabriel, João e Emanuel, obrigada por me darem forças para seguir em frente e deixarem minha vida mais leve.

À Lipe, meu companheiro, que me ajuda e incentiva todos os dias, obrigada pelo apoio incondicional, por me ouvir e me acalantar quando precisei. Obrigada por estar sempre ao meu lado, sem seu apoio, eu não teria chegado tão longe.

Ao grupo de pesquisa *Emoções, Sentimentos e Afetos no Contexto de Trabalho*. Alê, Ana Lúcia, Ana Simões, André, Bruno, Carol, Elza, Fran, Gisa, Iago, Jonatan, Katly, Larissa, Liana, Lília, Louis, Martha, Mino, Silvana e Sofia, muito obrigada por encherem minhas tardes de quarta-feira de conhecimento e carinho, obrigada pelos textos, ajudas nas análises, leituras e *feedbacks* da dissertação. Agradeço especialmente a André e Louise, pelos cafés, caronas e conversas ao longo desses dois anos.

Agradeço imensamente à minha orientadora, Sônia Gondim, que é um exemplo e inspiração diária, como orientadora, professora e pessoa. Sua dedicação e amor pelo que faz me incentivam a ser uma pessoa melhor todos os dias. Obrigada por todo apoio, paciência, cuidado e afeto.

As minhas colegas do mestrado, Icléia, Indy, Nana, Poly, Sofia e Stefanie, que compartilharam tantos momentos comigo. Sem vocês, esses dois anos não teriam sido os mesmos; obrigada pelo apoio e incentivo.

À professora Sônia Regina, que me deu contribuições valiosas ao longo desses dois anos e

por compor a banca examinadora deste trabalho.

Ao professor Pedro Bendassolli, por aceitar o convite para compor a banca examinadora.

Tenho certeza de que trará importantes contribuições.

Agradeço à FAPESB, pelo incentivo financeiro aos meus estudos.

Por fim, e definitivamente não menos importante, agradeço aos meus amigos, que estiveram comigo ao longo desses anos, que entenderam minhas ausências, mas que também me tiraram de casa quando eu precisava. Especialmente Rapha, George, Sati, Lara, Dan e Mai, que acompanharam mais de perto os contratempos, compartilharam os momentos mais difíceis e, principalmente, porque estiveram sempre ao meu lado.

RESUMO

O crescimento da criminalidade coloca o foco da atenção nos policiais militares, uma das categorias profissionais responsáveis pela segurança dos cidadãos. Esses profissionais são confrontados diariamente com diversas demandas, incluindo as demandas emocionais. O modo como lidam com tais demandas repercute na qualidade dos vínculos que estabelecem com o seu trabalho. O presente estudo teve dois objetivos. O primeiro foi analisar as associações entre demandas de trabalho emocional do policial militar, uso de estratégias individuais pelos policiais e engajamento no trabalho. O segundo foi o de testar o papel mediador da identidade profissional na relação entre essas variáveis. Uma primeira hipótese foi a de que as demandas de expressão de emoções positivas e a estratégia de ação profunda seriam preditoras positivas do engajamento no trabalho. Uma segunda hipótese foi a de que as demandas de trabalho emocional e a estratégias teriam um efeito indireto sobre o engajamento no trabalho, mediado pela identidade profissional. Foram desenvolvidos dois estudos correlacionais e de corte transversal. O primeiro teve como objetivo avaliar o efeito preditor do trabalho emocional sobre o engajamento no trabalho, assim como diferenciar as demandas de trabalho emocional de cada grupo de interação (vítimas, criminosos e superiores/colegas). Participaram do estudo 302 policiais militares. Os instrumentos utilizados foram: *Emotional Labour Scale* (ELS), *Emotion Work Requirements Scale* (EWRS) e o *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES). Os resultados encontrados apontam que as demandas de expressão de emoções positivas para com vítimas, superiores e outros policiais e a estratégia de ação profunda foram preditores positivos do engajamento no trabalho, enquanto a estratégia de ação superficial foi um preditor negativo. As demandas de expressão de emoções negativas e demandas de intensidade e variabilidade não apresentaram relações estatisticamente significativas com o engajamento. O segundo estudo foi dedicado ao teste de mediação da identidade profissional nas relações encontradas entre trabalho emocional e engajamento no trabalho. Participaram do estudo 302 policiais militares. Além das escalas utilizadas no estudo 1, foram incluídas a Escala Trifatorial da Identidade Social (ETIS), validada para o contexto da polícia militar. A identidade profissional/ocupacional mediou somente a relação entre a ação profunda e o engajamento no trabalho. As principais contribuições dos dois estudos são: a) desenvolver conhecimento sobre o trabalho emocional do policial militar, servindo de referência para nortear novas pesquisas no campo de estudo e com essa ocupação; b) trazer evidências empíricas da relação entre trabalho emocional, engajamento no trabalho e identidade profissional de policiais militares; c) colocar em

destaque o papel do trabalho emocional e da identidade profissional do policial militar, permitindo assim a geração de insumos para a preparação e a capacitação desses policiais, incluindo o suporte emocional diante das diversas demandas de trabalho emocional.

Palavras-chaves: Trabalho Emocional; Engajamento no Trabalho; Identidade Profissional; Polícia Militar.

ABSTRACT

The rise of criminality places society focus on military police, one of the professional categories responsible for citizens security. These professionals face multiple demands in a daily basis, including the so called emotional demands. The way they deal with such demands have a substantial impact on the links between them and their work. The present study had two aims. The first one was to analyze the associations between military policeman demands of emotional work, individual strategies and work engagement. The second tested the mediating role of professional identity in the relationship between such variables. A first hypothesis was that the demands of expressing positive emotions and adoption of deep action strategy would predict work engagement. A second hypothesis was that demands of emotional work and individual strategies would have an indirect effect on work engagement, mediated by professional identity. Two correlational and cross-sectional studies were conducted. The first one aimed to assess the predictive effect of emotional work on work engagement, and also to differentiate emotional work demands of each group of interaction (victims, criminals, superiors/colleagues). 302 military police officers participated in the study. Emotional Labor Scale - ELS, Emotion Work Requirements Scale - EWRS and Utrecht Work Engagement Scale – UWES were used. Results showed that demands of expressing positive emotions toward victims, superiors and other police officers and the adoption of deep action strategy predicted positively work engagement, whereas superficial action strategy predicted negatively. The demands of expressing negative emotions and demands on intensity and variability of emotions did not have statistically significant correlation with work engagement. The second study aimed to test the mediating effect of professional identity on the relation of emotional work and work engagement. 302 military police officers participated in the second study. In addition to the scales of study 1, Social Identity Trials Scale (ETIS) validated for the context of the military police was included. Professional/occupational identity had a mediating effect only in the relation between deep action and work engagement. The main contributions of both studies were: a) to broaden the knowledge on military police emotional work that would be useful as reference to new researches in the field and for practice regarding this occupational category; b) offer empirical evidence on the association between emotional work, work engagement and professional identity of military police officers; c) shed light on the role of military police emotional work and professional identity, underlining core inputs for the training of such professionals, including emotional support related to the multiple demands of emotional work related to this occupation.

Keywords: Emotional work; work engagement; professional identity; military police.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	11
Delineamento dos estudos.....	15
CAPÍTULO 1 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
1.1 Emoções, Regulação Emocional e Trabalho Emocional.....	17
1.1.1 Emoções.....	17
1.1.2 Regulação Emocional.....	20
1.1.3 Trabalho Emocional.....	22
1.2 Engajamento no Trabalho.....	30
1.3 Identidade Profissional ou ocupacional.....	40
CAPÍTULO 2 – O TRABALHO DO POLICIAL: TRABALHO EMOCIONAL, ENGAJAMENTO NO TRABALHO E IDENTIDADE PROFISSIONAL.....	49
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICE A	78

APRESENTAÇÃO

Os dois estudos desenvolvidos para esta dissertação de mestrado procuraram relacionar os construtos de trabalho emocional, engajamento no trabalho e identidade profissional de policiais militares. Apesar de ter grande importância na manutenção da segurança, essa categoria ocupacional (profissional) ainda é muito pouco estudada, especialmente nos aspectos emocionais relacionados ao trabalho.

Nas últimas décadas, o aumento progressivo dos índices de violência e a intensificação da criminalidade geraram preocupação das autoridades e cidadãos em relação à segurança pública. As estatísticas apontam crescimento de roubos e assaltos, gerando maior sensação de insegurança entre os indivíduos, e os governos demonstram dificuldade em combater essa criminalidade crescente (Teixeira & Nascimento, 2017).

De acordo com estudo realizado em 2015, o Brasil teve 21 cidades no ranking das 50 cidades mais violentas do mundo, estando Salvador e Região Metropolitana na 12ª posição. Na Bahia, a taxa de homicídios cresceu de 16 homicídios/100 mil habitantes em 2004 para 37,3 homicídios/100 mil habitantes em 2016, um aumento de 132,6% (Cerqueira et al., 2016). Nesse cenário, a atenção volta-se para analisar a estrutura e o funcionamento da polícia, especialmente a polícia militar, uma das instituições responsáveis pela segurança pública.

Apesar de ainda incipientes, as investigações com esses profissionais começaram a crescer nos últimos dez anos, e o foco desses estudos têm sido as consequências das excessivas demandas de trabalho sobre o nível de estresse, a saúde mental e o adoecimento (e.g., Lipp, Costa, & Nunes, 2017; Minayo, 2013; Spode & Merlo, 2006). Esses estudos destacam altos níveis de estresse e sofrimento psíquico nesses profissionais, por conta do trabalho sob constante pressão, falta de valorização social, sofrimento pelos colegas assassinados, baixos salários e a grande responsabilidade. Associado a isso, o trabalho do

policial é considerado de alta demanda emocional, caracterizando-se como uma profissão que realiza de forma frequente e intensa o trabalho emocional.

O trabalho emocional se refere ao processo de regular as emoções para lidar com as exigências da ocupação (profissão) ou organização, alterando o grau e a qualidade de uma emoção a ser expressa ou sentida no contexto de trabalho. Essa alteração é feita mediante o uso de duas estratégias: ação superficial, quando há uma mudança corporal e expressiva da emoção sentida; e ação profunda, quando ocorre modificação do estado afetivo interno, para ser congruente com as regras de expressão emocional demandadas (Hochschild, 1979, 1983). Em síntese, essas regras emocionais estabelecem como o trabalhador deve sentir e expressar suas emoções no ambiente de trabalho.

O policial militar tem altas demandas de trabalho emocional, provenientes da interação com diferentes grupos, como colegas, vítimas e criminosos, que fazem com que o policial tenha de expressar emoções diversificadas, a depender do grupo com que esteja interagindo (Van Gelderen, Bakker, Konijn, & Binnewies, 2014). Algumas dessas demandas emocionais variam conforme o grupo-alvo da interação: para o público geral, superiores e colegas, há uma expectativa de que o policial demonstre expressões neutras (que permitam inferir seriedade e controle emocional); para as vítimas, há uma expectativa de que o policial expresse compaixão e empatia; e para suspeitos e criminosos, espera-se que policiais expressem raiva para que possam intimidá-los. Essas demandas paradoxais oferecem riscos à saúde e ao bem-estar do policial, com impactos nos seus níveis de engajamento no trabalho, principalmente quando ele não consegue lidar com essas demandas emocionais de forma adequada (Bhowmick & Mulla, 2016; Daus & Brown, 2012).

Pesquisadores dedicados ao trabalho emocional, como Grandey e Gabriel (2015), destacam a falta de estudos com profissionais que tenham demandas de trabalho emocional negativas ou neutras, no que poderíamos situar os policiais militares. No Brasil, Alves (2015)

estudou como é realizado o trabalho emocional desses profissionais, entretanto não houve uma diferenciação das demandas de trabalho emocional de acordo com o grupo-alvo de interação do policial, o que foi proposto em um dos estudos realizados para fins desta dissertação. No âmbito internacional, foram encontrados alguns estudos que buscaram diferenciar a forma como o policial maneja suas emoções, levando em conta o grupo-alvo da interação (Barber, Grawitch, & Trates, 2009; Bhowmick & Mulla, 2016).

Há discussões na literatura sobre as consequências do trabalho emocional (TE), que podem ser tanto positivas, a exemplo de satisfação no trabalho, bem-estar e engajamento no trabalho, quanto negativas, como estresse elevado e *burnout* (Diefendorff, Grandey, & Dahling, 2011; Mauno, Ruokolainen, Kinnunen, & Bloom 2016; Sloam, 2014). Entre esses consequentes do TE, o engajamento no trabalho tem ganhado destaque nos últimos anos, por conta do crescimento de estudos que, estimulados pela Psicologia positiva (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000), procuraram explorar os aspectos mais positivos que negativos do trabalho (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008). O engajamento no trabalho é entendido como um estado mental positivo de realização, caracterizado por três componentes: vigor (altos níveis de energia e resiliência mental), dedicação (estar plenamente envolvido na realização das tarefas) e absorção (senso de imersão no trabalho) (Schaufeli, Salanova, González-Roma, & Bakker, 2002).

A investigação relacionando trabalho emocional e engajamento no trabalho com policiais se torna ainda mais oportuno porque muitos estudos internacionais com policiais ainda mantêm o foco nos seus consequentes negativos, como, por exemplo, o estresse (Adams & Buck, 2010; Suresh, Anantharaman, Angusamy, & Ganesan, 2013) e *burnout* (Schaible & Grecas, 2010). Foram encontrados poucos estudos empíricos sobre engajamento no trabalho (e.g., Storm & Rothmann, 2003).

Tendo em vista os argumentos arrolados acima, o *Estudo 1* teve como objetivo

investigar quais são as relações existentes entre trabalho emocional e engajamento no trabalho, levando em consideração que as demandas de trabalho emocional podem modificar a depender do grupo-alvo da interação. Diferenciar as demandas de trabalho emocional de acordo com o grupo de interação pode trazer contribuições tanto teóricas, visto que permitirá identificar se há variabilidade na demanda de trabalho emocional em uma mesma ocupação, quanto práticas, pois identificar essas diferenças pode auxiliar no treinamento desses profissionais, possibilitando melhor preparação para o dia a dia de trabalho.

Para além de testar as associações entre demandas de trabalho emocional, estratégias individuais dos policiais e engajamento no trabalho, é recomendável que se construam modelos um pouco mais complexos que testem a mediação de outras variáveis nessas relações. De acordo com Alves (2015), a criação de programas direcionados a aumentar a identificação afetiva do policial com a organização pode reduzir a dissonância emocional (inconsistência entre o que se tem de expressar e o que se sente) e diminuir a exaustão do trabalhador (dimensão central do *burnout*). Depreende-se que a identificação do policial com seu trabalho, organização e profissão gera impactos positivos no engajamento no trabalho e que provavelmente ela poderia atuar como uma mediadora nas relações entre trabalho emocional e engajamento no trabalho. O teste dessa mediação foi o objetivo do *Estudo 2*.

A identidade ocupacional/profissional é um tipo de identidade social relacionada à percepção do indivíduo de que ele pertence a um grupo social que compartilha um domínio específico e técnico de saber; representa um tipo de identidade de pertencimento a um grupo social que tem uma relação com a atividade de trabalho. A identidade profissional é considerada por Dubar (2005) como uma forma de significar o trabalho e a si mesmo, a partir do pertencimento a determinado grupo social. Para Ashforth e Humphrey (1993), quando o trabalhador se identifica com as regras, considerando-as como parte de quem são, há uma percepção maior de autenticidade e bem-estar, enquanto o contrário gera dissonância

emocional.

Já foram desenvolvidos diversos estudos sobre identidade profissional, principalmente com professores e enfermeiros (Samaniego & Cárcamo, 2013; Tateo, 2012), mas poucos se dedicam a investigar a identidade profissional de policiais militares. Uma exceção é o estudo de Nascimento (2014), que relacionou a identidade profissional militar aos conceitos de desempenho no trabalho, valores e práticas organizacionais, concluindo que policiais com maior identidade profissional apresentam um maior desempenho, o que demonstra a relevância de estudar a identidade do policial militar, considerando a importância do desempenho do policial para a segurança pública.

Tendo em vista a necessidade de compreender a associação entre esses três construtos, foi proposto o *Estudo 2*, cujo objetivo foi identificar se a identidade profissional ou ocupacional seria uma variável mediadora da relação entre trabalho emocional e engajamento no trabalho.

DELINEAMENTO DOS ESTUDOS

O **objetivo geral** foi o de avaliar as relações entre as dimensões do trabalho emocional (demandas e estratégias) e o engajamento no trabalho, testando o papel mediador da identidade profissional nessas relações em uma amostra de policiais militares. Foram desenvolvidos dois estudos, descritos a seguir.

Estudo 1

Questão de pesquisa: Que relações podem ser estabelecidas entre as dimensões do trabalho emocional (demandas e estratégias) e o engajamento no trabalho de policiais militares?

Objetivos específicos: 1) Identificar as demandas de trabalho emocional requeridas

no trabalho do policial a partir dos grupos-alvo de interação; 2) Testar a predição das dimensões do trabalho emocional (demandas e estratégias) sobre o engajamento no trabalho.

Estudo 2

Questão de pesquisa: Qual o papel da identidade profissional na explicação das relações entre as demandas e estratégias do trabalho emocional e o engajamento no trabalho?

Objetivos específicos: 1) Caracterizar a identidade profissional de uma amostra de policiais militares; 2) Avaliar o efeito mediador da identidade profissional nas relações entre trabalho emocional e engajamento no trabalho.

Na próxima seção serão apresentados os três construtos que fundamentam teoricamente os dois estudos (trabalho emocional, engajamento no trabalho e identidade profissional). No segundo capítulo, o trabalho emocional, o engajamento no trabalho e a identidade profissional serão discutidos a partir do trabalho do policial militar. Posteriormente, cada um dos estudos será apresentado com mais detalhes. A dissertação finaliza com conclusões gerais, limitações e contribuições teóricas e empíricas.

CAPÍTULO 1 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 Emoções, Regulação Emocional e Trabalho Emocional

1.1.1 Emoções

As emoções ocupam um lugar central na vida do homem, influenciando sua maneira de sentir, pensar, perceber e interpretar, ou seja, de ser e estar no mundo. Os primeiros estudos sobre emoções foram realizados na filosofia, contudo, por muitos anos, esse construto era relacionado a aspectos negativos, algo que prejudicava a razão humana. Com o interesse de novas áreas pelo tema, diferentes perspectivas se desenvolveram e, atualmente, a cognição e os afetos são vistos como processos relacionados – logo, a emoção não é uma antítese da racionalidade, mas um aspecto inseparável do cotidiano (Bonfim & Gondim, 2010).

Com o desenvolvimento dos estudos, outras áreas passaram a se interessar pelas emoções, ampliando o foco (antes filosófico) para outros campos de conhecimento, como a epistemologia, sociologia, biologia, antropologia, retórica, ética, estética, pedagogia, neurociência e, mais recentemente, a psicologia (Fernandez & Fernandez, 2011). Essa ampliação nos estudos fez com que as emoções fossem vistas a partir de diferentes focos, o que contribuiu para a imprecisão conceitual e para variadas explicações sobre suas funções e sua ativação. A dificuldade na definição da emoção aparece também no senso comum. Para Totterdell e Niven (2012) os indivíduos sabem o que é uma emoção até serem questionados sobre sua definição. Assim, há um acordo sobre o que compõe a categoria (por exemplo,

alegria, tristeza, medo, raiva), contudo não se sabe o que define os elementos que estão dentro da categoria, o que os caracteriza como emoções.

Apesar das diferenças encontradas de acordo com a área de estudo, as emoções e afetos cumprem ao menos quatro funções: sobrevivência da espécie, pois as reações emocionais desencadeadas por fatores externos podem preservar a vida do indivíduo; construção histórica, ao possibilitar que o indivíduo se comunique e registre momentos importantes; socialização, ao possibilitar a aprendizagem e ajustamento social; e, por fim, expressão da subjetividade e individualidade (Gondim & Siqueira, 2014).

Os estudiosos das emoções destacam diferentes funções das emoções, contribuindo para ampliar a abrangência das pesquisas na área. Recentemente, alguns pesquisadores têm se debruçado para mapear as diferentes perspectivas dos estudos das emoções. Nesse sentido, Ekman (2016) buscou identificar as convergências dos cientistas sobre os aspectos das emoções. Uma das conclusões foi que os cientistas concordam que existem sinais universais (faciais ou sonoros) da emoção, e a maioria dos estudos tem uma orientação voltada para as emoções discretas (raiva, medo, nojo, tristeza e alegria), combinando influências biológicas e sociais. Outro ponto de convergência se refere à relação entre emoções específicas e humores específicos (raiva e irritabilidade) e a traços de personalidade (medo e timidez). Em comparação ao estudo realizado pelo mesmo autor há 20 anos (Ekman & Davidson, 1994), existe maior concordância entre os estudiosos da área no que concerne aos aspectos universais da emoção e quais emoções devem ser consideradas discretas, assim como a relação com o humor e o traço de personalidade.

Outro ponto que interfere no entendimento do que é emoção é a dificuldade de diferenciar alguns conceitos relacionados, como emoção, sentimentos, afetos, humor e temperamento, que no senso comum são utilizados como sinônimos. Os afetos são classificados como uma categoria ampla, que inclui as emoções, os sentimentos, humores e

temperamento. Os sentimentos, por sua vez, estão relacionados à interpretação subjetiva da situação (ocorre no plano cognitivo) realizada quando indivíduo enfrenta determinada situação e experimenta reações fisiológicas e comportamentais. A emoção é caracterizada por ter o foco direcionado a um objeto específico, dura pouco tempo e é mais intensa que os sentimentos, estando fortemente associada às alterações fisiológicas e corporais. O humor é um estado afetivo mais duradouro, desencadeado em determinado contexto e generalizado para outro. Por fim, o temperamento é a manifestação de um estado afetivo individual e persistente no tempo, relacionando-se a características pessoais de cada indivíduo (Bonfim & Gondim, 2010; Gondim & Siqueira, 2014).

Considerando o número de definições e funções atribuídas à emoção, constata-se a complexidade do conceito, que envolve aspectos fisiológicos, comportamentais, cognitivos e de interações sociais. Para fins desta dissertação, o conceito de emoção acionado é aquele descrito por Izard (2010), que considera os diversos sentidos do termo. As emoções são compostas por diferentes aspectos, sendo eles os processos neurobiológicos e circuitos neurais, as respostas corporais e o afeto, que motivam e organizam a cognição e a ação. Nesse sentido, a emoção fornece ao indivíduo informações e avaliações cognitivas de forma contínua, abarcando a interpretação de seus próprios estados emocionais, expressões ou sinais sociocomunicativos. Ela pode levar à ativação ou à evitação (esquiva) do comportamento e pode exercer controle ou regulação das respostas.

As emoções podem ser divididas em dois grupos – as emoções primárias ou discretas e as emoções secundárias. As emoções discretas surgem no início da vida do indivíduo, sendo a alegria, a tristeza, o medo, a raiva, o nojo e a surpresa. Enquanto as emoções primárias são consideradas universais, as secundárias são derivadas dos processos de socialização, ou seja, depende da interação social e da aprendizagem, sendo a cultura um elemento importante para indicar que emoções sentir e como expressá-las nos diferentes contextos, regulando o

comportamento do indivíduo e mantendo a ordem social (Fernández-Abascal, Rodríguez, Sánchez, Díaz, & Sánchez, 2010). A regulação do comportamento é realizada mediante regras de expressão emocional transmitidas nos grupos sociais aos quais o indivíduo pertence, de modo formal ou informal. As regras são utilizadas pelos indivíduos para regularem suas emoções e se expressarem de forma adequada ao contexto em que estão inseridos (Fineman, 2001).

1.1.2 Regulação Emocional

A regulação emocional foi definida por Gross (1998) como um processo em que o indivíduo influencia de forma proposital ou não as emoções sentidas, como elas são vivenciadas e expressas. Esse processo envolve uma mudança na dinâmica emocional, de modo consciente ou inconsciente, e pode ser um processo controlado ou automático. A partir da regulação emocional os indivíduos aumentam, mantêm ou diminuem as emoções vivenciadas.

A regulação emocional emerge na década de 1990 com foco direcionado às estratégias utilizadas para manejar as emoções. Gross (1998) foi o responsável pelo modelo de regulação emocional mais utilizado para investigações na área, dividindo as estratégias de regulação emocional de acordo com o foco antecedente ou consequente. O foco antecedente ocorre antes de a emoção ser gerada, enquanto o foco consequente acontece depois que a emoção foi eliciada. O autor identificou cinco estratégias de regulação emocional: seleção da situação, modificação da situação, atenção posicionada, mudança cognitiva e modulação das respostas emocionais. As quatro primeiras têm o foco no antecedente da emoção, e a modulação das respostas tem foco no consequente.

A seleção da situação acontece quando o indivíduo se aproxima ou afasta de

determinada pessoa, lugar ou objeto para regular suas emoções; envolve a realização de ações para que ocorra, ou não, uma situação que dará origem a determinada emoção, portanto essa regulação pressupõe o conhecimento de características de situações prováveis e das respostas emocionais esperadas. A segunda estratégia é a modificação da situação, em que o indivíduo adapta uma situação para mudar o impacto emocional que ela possa gerar. Essa modificação é externa, ou seja, ocorre na situação que gera a emoção. Outra estratégia é a atenção posicionada, que permite selecionar aspectos da situação a serem focados. Pode ser de três tipos: distração, em que há foco nos aspectos não emocionais da situação ou para fora da situação, pela evocação de outros conteúdos da memória; concentração, direcionada para os aspectos emocionais da situação, sendo vista como uma versão interna da seleção da situação; e a ruminação, quando a atenção é alocada na perpetuação dos sentimentos, pensamentos e as consequências negativas da situação. A quarta estratégia é a mudança cognitiva, em que o indivíduo modifica o significado atribuído à situação pela alteração do pensamento sobre a situação ou pela forma de lidar com ela. A mudança cognitiva pode acontecer de diferentes formas, como a negação, o isolamento, a comparação social e a reavaliação, que consiste na transformação da situação cognitivamente, a fim de alterar seu impacto emocional, e é uma das estratégias de regulação emocional mais investigada pelos pesquisadores (Gross, 1998; Gross & Levenson, 1997).

Quando a emoção já está sendo vivenciada, a regulação é voltada para o foco nos aspectos consequentes, e o que resta é a modulação da resposta emocional. Nessa forma de regulação, o indivíduo busca atenuar o impacto emocional por meio de respostas fisiológicas, experienciais e comportamentais, podendo envolver, por exemplo, uso de tranquilizantes, álcool, alimentos, realização de atividades físicas e de relaxamento. As respostas de modulação podem fazer uso também de estratégias comportamentais e do controle da expressão emocional, tentando suprimir ou intensificar determinada emoção (Gross, 1998;

Gross & Levenson, 1997). Outra estratégia comportamental destacada por Gondim e Borges-Andrade (2009) é o compartilhamento social descrito por Rimé, Finkenauer, Luminet, Zech e Philippot (1998).

As estratégias de regulação propostas por Gross não ocorrem necessariamente de forma sequencial. Mais recentemente, o autor afirma que esse processo é melhor explicado a partir de ciclos, em espirais que têm como ponto de partida a resposta emocional do indivíduo diante da situação desencadeadora. Um ciclo se inicia quando ocorre um evento emocional considerado relevante e se identifica a necessidade de regular a emoção; a partir daí o ciclo é iniciado, a fim de selecionar a estratégia mais eficaz para a situação. Por fim, uma ação é desencadeada para tentar alcançar o objetivo (Gross, 2015).

A regulação emocional ocorre desde o início da vida e está presente em todos os ambientes do nosso dia a dia, uma vez que por meio dela é possível nos ajustarmos às normas sociais e levarmos em conta os sentimentos de terceiros. O reconhecimento da importância das emoções no contexto de trabalho levou as organizações a exigirem que seus empregados expressassem emoções compatíveis com as normas organizacionais e as exigências da ocupação, visando assegurar a boa relação com os usuários e clientes. Para que isso ocorra de forma eficiente, os empregados devem aprender a manejar seus próprios estados afetivos (Gondim & Borges-Andrade, 2009). O trabalho emocional é o processo de regulação emocional que ocorre a partir das demandas de trabalho. Tendo em vista que esse fenômeno é o foco dos dois estudos descritos nesta dissertação, o construto será mais bem definido e delimitado na seção seguinte.

1.1.3 Trabalho Emocional

O processo de regulação emocional a partir das exigências ocupacionais ou

organizacionais é chamado de Trabalho Emocional. A socióloga Hochschild (1979) cunhou o termo em seus estudos sobre regulação emocional no ambiente de trabalho e baseou sua pesquisa no trabalho de Goffman (1983), defendendo que, nas interações sociais no ambiente de trabalho, há uma tendência em representar papéis e exibir determinadas emoções, principalmente nas relações com superiores e clientes.

O trabalho emocional foi definido por Hochschild (1979, 1983) como a ação de tentar mudar em grau ou em qualidade uma emoção ou sentimento, para atender às demandas da organização ou da ocupação pertencente. Para isso, os indivíduos iniciam processos regulatórios que os ajudam a atender àquilo que é exigido pelas organizações e a atenuar a possível dissonância emocional causada pela incompatibilidade entre o que se deve expressar e o que o indivíduo realmente sente.

Hochschild (1979, 1983) identificou duas estratégias para regular as emoções no ambiente de trabalho: a ação superficial (*surface acting*) e a ação profunda (*deep acting*). A primeira se refere à gestão direta do comportamento emocional e ocorre quando o indivíduo expressa uma emoção diferente daquela que está sentido, mediante mudanças corporais e faciais. É um processo que não demanda um esforço cognitivo maior, uma vez que o indivíduo atua apenas na modificação da expressão externa (voz, gestos e comportamento). A ação profunda, ao contrário, é um processo regulatório que visa a ajustar o que se sente ao que é demandado no trabalho, implicando modificação consciente e intencional das emoções internas. Envolve um esforço cognitivo maior, pois há uma tentativa de mudar a emoção em si.

Além de Hochschild (1979, 1983), outros pesquisadores estenderam suas investigações ao campo do trabalho emocional, partindo de pontos de vista diferentes. Entre eles, Ashforth e Humphrey (1993) definem o trabalho emocional de forma semelhante a Hochschild, como o ato de exibir emoções apropriadas, em conformidade às regras de

exibição da ocupação ou organização. Contudo, os autores atribuem maior relevância ao comportamento emocional externo e à análise dos fatores externos que tornam a expressão emocional automática. Defendem que, além da ação superficial e da ação profunda, o trabalhador pode expressar naturalmente um estado afetivo que esteja de acordo com as regras de expressão emocional, dando maior enfoque ao comportamento do que à intenção. Para esses autores, o trabalho emocional é visto como positivo para o desempenho organizacional, pois auxilia na realização das tarefas do trabalhador, e o processo de manejo das emoções pode acontecer naturalmente, sem esforço por parte do indivíduo.

Assim como Ashforth e Humphrey (1993), outros autores defendem que o trabalho emocional pode ter consequências positivas para o trabalhador. Fundamentados em um modelo interacionista, Morris e Feldman (1996, 1997) definem o trabalho emocional como o esforço, planejamento e controle necessário para expressar a emoção requerida pela organização durante a interação. A variabilidade dessa interação é o que define se o trabalho emocional pode ser prejudicial ou benéfico para o trabalhador. Os autores consideram que o trabalho emocional é composto por quatro dimensões: 1) frequência com que se demonstra a expressão emocional adequada; 2) atenção às regras de exibição requeridas; 3) variedade das expressões emocionais demandadas; e 4) dissonância emocional. À medida que esses quatro fatores aumentam, mais esforço é demandado do trabalhador para lidar com suas emoções.

Seguindo essa mesma linha argumentativa, Brotheridge e Lee (2003) afirmam que o trabalho emocional é uma resposta comportamental que envolve variações de frequência, intensidade, duração e variedade de interações. O trabalho emocional estaria dividido em duas formas principais – focado no trabalho (*job-focused emotional labor*) e focado no trabalhador (*employee-focused emotional labor*) (Brotheridge & Grandey, 2002).

O trabalho emocional focado no trabalho (*job-focused emotional labor*) consiste na percepção das demandas emocionais requeridas e no nível de exigência emocional percebido

a respeito de uma ocupação ou profissão. Os autores identificam quatro dimensões das demandas de trabalho emocional: frequência, duração, intensidade e variedade. A primeira diz respeito à quantidade de interações interpessoais que o trabalhador tem com terceiros; a duração indica o tempo que o trabalhador passa interagindo com grupos-alvo; a intensidade considera o quanto de energia é requerido durante a expressão emocional; e, por fim, a variedade compreende a diversidade de emoções que devem ser expressas nas interações. As quatro dimensões são proporcionais ao trabalho emocional, ou seja, quanto maiores a frequência, duração, intensidade e variedade emocional das interações, maior a necessidade de trabalho emocional (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002).

O trabalho emocional focado no trabalhador (*employee-focused emotional labor*) compreende o processo e a experiência do indivíduo na gestão de suas emoções e expressões para atender às demandas de trabalho. Para realizar isso, os trabalhadores utilizam estratégias individuais já mencionadas anteriormente: a ação superficial (*surface acting*) e a ação profunda (*deep acting*).

Outros pesquisadores também se dedicaram ao estudo do trabalho emocional, trazendo novas definições e perspectivas, o que demonstra a complexidade do tema. Apesar disso, algumas características em comum podem ser destacadas nas diversas abordagens do tema. A primeira delas se refere à interação entre o trabalhador e o cliente, que acontece face a face ou voz a voz. Em segundo lugar, a expressão emocional tem influência sobre as emoções, atitudes e comportamentos dos grupos-alvo da interação. E, por fim, a expressão das emoções deve obedecer a certas regras de expressão emocional (Hochschild, 1979, 1983; Morris & Feldman, 1997).

Ashforth e Humphrey (1993) se referem a essas regras como regras de expressão (*display rules*), partindo da perspectiva de que elas se referem àquilo que o indivíduo deve expressar publicamente, e não ao modo como deve se sentir internamente. Assim, as regras

de expressão determinam as emoções e como elas podem ser expressas no trabalho e são definidas pela expectativa do cliente ou da organização em relação ao trabalhador.

As regras de expressão emocional da organização podem ser apresentadas para o trabalhador de maneira formal ou não. No primeiro caso, há uma orientação explícita de como a organização espera que o trabalhador expresse as emoções (por exemplo, via treinamento ou manuais de conduta). O trabalhador também pode aprender as regras de exibição de maneira informal, ao observar os colegas de trabalho (Grandey, 2000). As regras também podem variar de acordo com a ocupação, organização ou o trabalho desenvolvido. De tal modo, dentro da mesma organização pode haver indivíduos com demandas de expressão de emoções positivas, de emoções negativas ou ainda de demonstrar neutralidade.

De acordo com Diefendorff e Richard (2003), as organizações têm uma regra implícita de que as emoções positivas podem ser expressas, enquanto as negativas não devem ser demonstradas. Contudo, essas regras podem mudar por inúmeros fatores, como as normas ocupacionais, normas da organização, demandas da tarefa ou informações sociais do trabalho (Diefendorff & Gosserand, 2003). De acordo com Grandey e Gabriel (2015) o foco dos estudos ainda está na investigação do impacto do trabalho emocional para profissões com demandas de expressão de emoções positivas, como trabalhadores da linha de frente e de serviços.

A função das regras de exibição é facilitar a interação entre cliente e trabalhador, auxiliando no cumprimento das metas e dos objetivos. Contudo, apesar de benéficas, essas regras colocam limites na expressão emocional do indivíduo, o que pode gerar um efeito negativo. Segundo Diefendorff e Gosserand (2003), regras de expressão muito específicas podem diminuir a motivação e gerar insatisfação no trabalhador.

Quando a regra de expressão emocional é incongruente com o que o trabalhador está realmente sentindo, o indivíduo vivencia a dissonância emocional. Para Hochschild (1979,

1983), a dissonância emocional é causada quando há uma incongruência entre o que os indivíduos sentem e o que devem demonstrar na situação, o que leva a uma sensação de desconforto causada por essa falta de harmonia. Essa sensação de desconforto pode estimular o indivíduo a modificar o estado afetivo, pelo uso da ação profunda, pois quanto maior o desconforto, maior o esforço despendido para modificar o estado afetivo. A dissonância pode levar o trabalhador a suprimir ou evocar emoções positivas ou negativas, a depender das regras de expressão emocional requeridas no ambiente de trabalho (Bonfim & Gondim, 2010).

Destarte, durante as interações, os trabalhadores vivenciam diferentes emoções, que podem ou não ser expressas de acordo com as demandas de expressão emocional estabelecidas pelas regras emocionais da organização e ocupação. Quando há diferença entre o que o indivíduo sente e o que deve demonstrar, ele utiliza as estratégias para regular suas emoções e alcançar o objetivo organizacional pretendido, que pode ser, por exemplo, a venda de um produto ou serviço.

Muitos estudos (Chou, Hecker, & Martin, 2012; Grandey & Gabriel, 2015) buscam investigar os fatores que levam o indivíduo a realizar o trabalho emocional e qual o seu impacto, ou seja, os antecedentes e consequentes do trabalho emocional. Os antecedentes são os fatores responsáveis por levar os indivíduos a regularem suas emoções no trabalho. Os primeiros estudos sobre trabalho emocional (e.g., Morris & Feldman, 1997) atribuíam a frequência das interações como o principal fator, postulando que, quanto maior o número de interações que o indivíduo se envolver no dia, maior será a necessidade de realizar o trabalho emocional. Com o desenvolvimento das pesquisas, outros antecedentes (que serão exemplificados a seguir) foram considerados como desencadeadores do trabalho emocional.

Os antecedentes do trabalho emocional foram divididos por Grandey (2000) em expectativa do cliente na interação e eventos emocionais. No primeiro grupo estão fatores

relacionados à natureza da interação, como frequência e duração da interação com o cliente, além do controle organizacional em relação às regras de exibição. Os eventos emocionais por sua vez predizem o uso do trabalho emocional quando um evento gera uma emoção discrepante em relação à regra de exibição emocional demandada. O uso de estratégias de regulação é ainda maior quando o alvo do evento emocional é o cliente.

Mais recentemente, Grandey e Gabriel (2015) identificaram outros antecedentes do trabalho emocional. Entre os preditores identificados estão os traços de personalidade, pois quanto maior sua congruência com as demandas da ocupação, menor será a necessidade de fazer o trabalho emocional. A motivação no trabalho também se mostrou com um antecessor do trabalho emocional, uma vez que, a motivação do trabalhador está relacionada à forma de regulação emocional que é utilizada. Nesse sentido, indivíduos com motivação instrumental tendem a utilizar mais estratégias de ação superficial, enquanto os motivados pelo prazer preferem a ação profunda (Von Gilsa, Zapf, Ohly, Trumpold, & Machowski, 2014). Outros antecedentes são a inteligência emocional e a autoeficácia. Indivíduos com mais inteligência emocional tendem a usar mais estratégias de ação profunda, enquanto indivíduos menos inteligentes emocionalmente utilizam mais estratégias de ação superficial. De maneira semelhante, trabalhadores com mais autoeficácia empenham-se mais na realização do trabalho emocional, expressando de forma mais autêntica as emoções demandadas (Grandey & Gabriel, 2015).

Dentre os antecedentes descritos, Chou et al. (2012) investigaram, em uma amostra de enfermeiros, a relação entre a frequência de interação com pacientes e da percepção de suporte organizacional com o trabalho emocional. Ambos os fatores se mostraram associados ao uso do trabalho emocional, sendo que a frequência de interação foi relacionada positivamente ao uso de estratégias de ação superficial e a percepção de suporte organizacional apresentou correlação positiva com o uso da ação profunda.

Algumas investigações mostram que o trabalho emocional pode gerar consequências negativas para o indivíduo, como o estresse, absenteísmo e *burnout* (Chou et al., 2012; Nguyen, Groth, & Johnson, 2016). Outras pesquisas destacam os benefícios gerados pelo trabalho emocional, influenciando de forma positiva o bem-estar, a satisfação no trabalho e o engajamento no trabalho (Diefendorff et al., 2011; Lu & Guy, 2014; Mauno et al., 2016).

Hochschild (1983) destaca as consequências negativas do trabalho emocional para a saúde do trabalhador, principalmente pelo uso da ação superficial, pois essa estratégia causa maior desconforto para o trabalhador do que a ação profunda. Nesse sentido, Sloan (2014) identificou que trabalhadores que utilizam a ação superficial como estratégia de trabalho emocional apresentam menor satisfação com o trabalho e maior estresse psicológico, uma vez que a estratégia faz com que o trabalhador expresse emoções falsas, provocando maior mal estar.

O *turnover* e o absenteísmo também aparecem como consequência do trabalho emocional. Estudos (Jung & Yoon, 2014; Nguyen et al., 2016) mostram associações entre trabalho emocional e maior esgotamento físico e mental, levando ao aumento do *turnover* e do estresse no ambiente laboral, principalmente quando a ação superficial é utilizada, visto que essa estratégia resulta em uma ameaça ou perda de recursos valiosos, e para evitar que esses recursos se esgotem, os indivíduos retiram-se dessas situações ameaçadoras, faltando ao trabalho.

Partindo de outra perspectiva, os estudos que destacam os aspectos positivos do trabalho emocional consideram que um dos fatores que influenciam o impacto do trabalho emocional é a estratégia utilizada pelo trabalhador (Grandey & Gabriel, 2015). Um estudo com pessoas que trabalham com vendas destacou que, vendedores que utilizam a ação profunda tiveram maior comportamento adaptativo de vendas. Esse comportamento se refere à capacidade do trabalhador alterar o comportamento de venda durante a interação com

cliente, baseado na percepção da natureza da situação da venda. Ou seja, indivíduos com maior comportamento adaptativo de venda conseguem ter um desempenho maior em suas atividades (Wang, Wang, & Hou, 2016). A ação profunda é destacada como mais eficiente para o trabalhador por estar relacionada a uma modificação do estado afetivo em si. Desse modo, mesmo exigindo maior esforço cognitivo, o trabalhador vivencia aquele estado afetivo e isso influencia na percepção do cliente.

Outro consequente positivo do trabalho emocional, mas que ainda é pouco investigado é o engajamento no trabalho. Lu e Guy (2014) buscaram investigar tais relações. Corroborando as investigações sobre as diferenças das estratégias de trabalho emocional, os autores encontraram que a ação superficial se relacionou negativamente ao engajamento, ao contrário da ação profunda, que mostrou relações positivas. Os mesmos resultados foram encontrados por Yoo e Arnold (2014) em trabalhadores da área de vendas na Coreia do Sul. Outro estudo realizado por Mauno et al. (2016) encontrou uma associação negativa entre trabalho emocional e engajamento no trabalho. Contudo, as dimensões do trabalho emocional utilizadas foram a dissonância emocional e as demandas de trabalho emocional. Pode-se inferir que, o trabalho emocional pode se relacionar de forma positiva ou negativa ao engajamento, a depender das dimensões analisadas.

Apesar do crescimento dos estudos sobre trabalho emocional, poucos se dedicaram às suas relações com o engajamento no trabalho. Não foi encontrado nenhum estudo no Brasil que analisasse essas relações. Na literatura internacional também há poucos estudos (e.g., Van Gelderen et al., 2014). Diante disso, maiores associações podem ser feitas entre trabalho emocional e engajamento no trabalho, para tentar caracterizá-las, especialmente quando se leva em conta a categoria ocupacional/profissional dos policiais militares.

1.2 Engajamento no Trabalho

O engajamento no trabalho é um tema que têm crescido e ganhado importância na área de psicologia organizacional. Inicialmente os estudos da área tinham foco nos aspectos negativos, como o *burnout*, contudo, a Psicologia Positiva trouxe um enfoque voltado para os aspectos positivos de construtos motivacionais como o engajamento no trabalho (Bakker et al., 2008). A realidade das organizações também aponta nessa direção, uma vez que, no contexto atual, é reconhecida a necessidade de ir além do gerenciamento das dificuldades, para não só evitar o estresse e *burnout*, mas também estimular o engajamento dos trabalhadores (Sweetman & Luthans, 2010).

O engajamento no trabalho se refere à energia pessoal que o indivíduo leva para seu trabalho. Sujeitos engajados tendem a ser mais ativos e investem sua energia nas tarefas que desempenham, mostrando maior envolvimento com o trabalho. Mostram-se mais atentos aos detalhes e se distraem menos do que trabalhadores não engajados (Leiter & Bakker, 2010). O engajamento no trabalho é um conceito motivacional, caracterizado por três principais perspectivas.

A primeira é de Kahn (1990), que foi um dos primeiros autores a fazer uso desta expressão, e definiu o engajamento no trabalho como a energia concentrada que se dirige às metas organizacionais e à vinculação ativa do trabalhador com seu trabalho. De acordo com esse autor, os indivíduos se esforçam no seu trabalho por se identificarem diretamente com ele e o trabalhador engajado se conecta com seus papéis organizacionais de forma física, cognitiva, emocional e mental. Apesar de ter sido o primeiro a usar a expressão, o autor não propôs uma operacionalização do conceito.

Maslach e Leiter (1997) propõem a segunda forma de definir o engajamento, colocando-o como uma antítese positiva ao *burnout*. Para esses autores, indivíduos engajados são caracterizados pela energia, envolvimento e eficácia e ambos os construtos podem ser medidos com o mesmo instrumento. Desse modo, engajamento no trabalho é avaliado pelo

padrão oposto de pontuações nas três dimensões do inventário de *burnout*. Para entender melhor essa perspectiva, é preciso deixar mais claro como o *burnout* é caracterizado.

O *Burnout* é uma síndrome psicológica que surge em resposta a estressores interpessoais crônicos do trabalho e é caracterizado por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal. A exaustão é uma dimensão referente ao estresse e diz respeito à sensação de estar sobrecarregado e esgotado no trabalho. É a dimensão mais relatada e analisada nos estudos da área. A despersonalização (ou cinismo) é a dimensão referente ao contexto interpessoal. Essa dimensão caracteriza-se por uma resposta negativa e isolada do contexto de trabalho, e ocorre por uma tentativa de se distanciar do receptor (cliente, paciente, colega de trabalho). A terceira dimensão é a falta de realização pessoal, uma dimensão de autoavaliação do *burnout* que concerne aos sentimentos de incompetência e sensação de ineficácia no trabalho (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

As situações de trabalho com altas demandas emocionais contribuem para exaustão dos trabalhadores, que, por sua vez, promove o distanciamento do trabalho, como uma forma de lidar com as situações que ocorrem diariamente, podendo diminuir o senso de eficácia do indivíduo. O link entre exaustão e despersonalização é feito constantemente entre as pesquisas, entretanto, a relação subsequente com a falta de realização pessoal e sensação de ineficácia não é tão clara (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Desse modo, caracterizando o engajamento como polo oposto ao *burnout*, esses dois construtos são colocados como parte de um mesmo continuum. O vigor e a exaustão emocional fazem parte da dimensão chamada energia, e o polo que vai da dedicação à despersonalização, é chamado de identificação. Ao contrário dessas dimensões, a falta de realização pessoal e absorção não são diretamente opostas, uma vez que não têm aspectos que os caracterizem como um continuum. Desse modo, o engajamento é considerado a partir de duas dimensões, a energia e a identificação (Bakker & Leiter, 2010; González-Roma,

Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006)

A terceira perspectiva é a de Schaufeli et al. (2002). Os autores consideram o engajamento no trabalho como um conceito independente do *burnout*, e, portanto, deve ser acessado de maneira independente. O engajamento é definido como um estado mental positivo de realização e relacionado ao trabalho caracterizado por três componentes: vigor, dedicação e absorção. O vigor é caracterizado por altos níveis de energia, resiliência mental e vontade de esforçar-se no trabalho e persistência em face de dificuldades. A dedicação (*dedication*) se refere a estar plenamente envolvido na realização das tarefas, havendo um senso de significância, entusiasmo e orgulho do trabalho. O terceiro componente, a absorção (*absorption*), diz respeito ao senso de imersão no trabalho, estar plenamente concentrado e feliz com a realização das atividades laborais, de modo que o tempo passa depressa. Nesta perspectiva, não sentir *burnout* não significa sentir engajamento, e vice-versa, portanto, o *burnout* e o engajamento são mensurados de maneiras distintas. O *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) é um instrumento amplamente usado para avaliar o engajamento no trabalho (Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002).

Com o desenvolvimento das pesquisas sobre esse conceito, surgiu uma discussão em relação a sua natureza: seria o engajamento um traço ou um estado? Inicialmente ele foi estudado como um traço, sendo relativamente duradouro durante o tempo e um estado estável. Todavia, novos estudos investigaram o engajamento a partir do registro diário do indivíduo, e notaram a natureza dinâmica e temporal do construto, podendo ser considerado um estado, que tem variações de acordo com o dia. O estudo do engajamento a partir de diários permitiu que a unidade de análise estudada passasse do indivíduo para a situação, possibilitando a investigação desse construto com as variações que ocorrem a partir dos eventos (Bakker, 2014).

Esse novo entendimento do engajamento permitiu inferir que os indivíduos não são

engajados todos os dias da mesma forma, assim, o foco do estudo do engajamento deve ser no construto como uma experiência momentânea e transitória, que flutua em curtos períodos de tempo (Schaufeli & Salanova, 2011). Essas flutuações diárias ocorrem também em relação às dimensões do engajamento, os trabalhadores podem sentir-se mais ou menos vigorosos, absorvidos ou dedicados em determinados dias mais do que em outros. Alguns estudos identificaram que o engajamento pode ter mudanças hora-a-hora, visto que a natureza da tarefa que está sendo realizada pode ser um importante determinante do engajamento experienciado, assim, um vendedor pode se sentir mais engajado durante a realização de uma venda do que quando está ouvindo uma reclamação sobre um produto defeituoso. A investigação do engajamento como um estado permite estudar o construto como uma experiência viva e construir mais evidências sobre os antecedentes e consequentes do engajamento (Bakker, 2014; Sonnentag, Dormann, & Demerouti, 2010). Entretanto, os estudos sobre engajamento como um traço ainda necessitam do desenvolvimento de medidas mais confiáveis, o que faz com que ainda seja prevalente a medida de traços, especialmente no contexto brasileiro, em que nenhum estudo foi encontrado utilizando o engajamento como um estado.

Outro ponto importante que é questionado por alguns autores se refere à demarcação do conceito. No mundo empresarial, o engajamento foi constantemente utilizado como um novo termo para construtos já tradicionais, como comprometimento organizacional e comportamentos não prescritos (*extra-role behavior*). Desse modo, o engajamento apareceu como um novo construto, mas foi definido a partir de conceitos antigos. Diferentemente do que aconteceu no mundo dos negócios, as pesquisas acadêmicas buscaram demarcar o que é o engajamento, e diferenciá-lo de outros construtos, como, envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional, satisfação com o trabalho, motivação, *flow*, iniciativa pessoal e *workaholic*.

O envolvimento com o trabalho diz respeito ao quanto o indivíduo se identifica com o seu trabalho. É um conceito que se aproxima do engajamento, contudo se refere a apenas uma dimensão deste, a dedicação, por isso, não pode ser considerado como equivalente. Assim como no envolvimento com o trabalho, o comprometimento organizacional remete à dimensão dedicação, contudo, ela é direcionada para a organização e não para o trabalho como um todo. A satisfação com o trabalho concerne ao afeto do indivíduo pelo trabalho e diferencia-se do engajamento por ser uma forma mais passiva de bem-estar, envolvendo calma, serenidade e relaxamento, enquanto no engajamento o trabalhador se coloca de forma ativa, envolvendo entusiasmo e excitação. Apesar de ser posicionado como um conceito motivacional, o engajamento se diferencia da motivação por ser mais amplo e englobar as dimensões absorção e vigor. Outro conceito que é comparado ao engajamento é o estado de *flow*, que se refere a uma experiência de curta duração, um estado de pico caracterizado por foco de atenção total e concentração, o estado de *flow* se diferencia do engajamento por esse último ser um estado mais duradouro no tempo, não um estado pontual. A iniciativa pessoal refere-se a um comportamento proativo e persistente, que vai além do que é esperado daquele trabalhador. Esse construto é associado a uma das dimensões do engajamento, o vigor, mas não se relaciona com as demais dimensões (Bakker, 2011; Bakker et al., 2008; Shaufeli & Bakker, 2010).

O *workaholic* é um dos construtos mais estudados em relação ao engajamento. A proximidade com o engajamento surge porque alguns autores consideram que existem dois polos para o *workaholic*, o bom e o ruim. O *workaholism* é caracterizado por indivíduos que trabalham excessivamente e de forma árdua, que são obcecados no trabalho e experimentam dificuldade de deixar suas atividades e o ambiente laboral. Autores que defendem o lado positivo afirmam que *workaholics* podem se sentir felizes e envolvidos com o trabalho. Contudo, sendo o *workaholism* considerado uma compulsão incontrolável de trabalhar

incansavelmente, esse conceito de *workaholism* “bom” ou “ruim” é melhor equacionado ao se discriminar *workaholism* e engajamento. Assim, no engajamento os indivíduos trabalham porque gostam e não por um impulso interior que não conseguem resistir. Os trabalhadores engajados são puxados para o trabalho enquanto os *workaholic* são ‘empurrados’ (Shimazu, Schaufeli, Kamiyama, & Kawakami, 2015; Taris, Schaufeli, & Shimazu, 2010).

Os diversos construtos mencionados permitem inferir que apesar de muitos conceitos se aproximarem de alguma dimensão do engajamento, nenhum deles abarca as mesmas características dele, fazendo com que o engajamento seja um construto diferenciado para entender as relações de trabalho. Apesar de não equivalentes, muitos conceitos definidos nos parágrafos anteriores mostram correlações positivas com o engajamento, como a satisfação com o trabalho, comprometimento organizacional e iniciativa pessoal. O engajamento também tem relação positiva com a criatividade e o desempenho. Considerando esses aspectos, conhecer os elementos que predizem o engajamento é uma importante direção de pesquisa para entender como ocorre o fenômeno e como alcançar resultados positivos para o trabalhador e a organização.

Os estudos dos antecedentes do engajamento no trabalho têm encontrado apoio no Modelo JD-R (*Job Demands-Resources Model*), que foi desenvolvido por Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001). Essa teoria divide as condições de trabalho em duas categorias, as demandas de trabalho e os recursos de trabalho. As demandas de trabalho são os aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais que exigem esforços e estão associadas a custos físicos e psicológicos para os trabalhadores, como a pressão laboral, demandas físicas, emocionais e mentais (Munoz & Bakker, 2009; Schaufeli & Bakker, 2004).

Para reduzir as demandas de trabalho associadas aos custos negativos, os trabalhadores utilizam os recursos de trabalho, que são os aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais que ajudam os indivíduos a amenizar o impacto das demandas de

trabalho. Além de ajudar na redução dos custos negativos das demandas de trabalho, os recursos auxiliam o indivíduo a alcançar os objetivos organizacionais e estimulam o crescimento pessoal, o desenvolvimento e a aprendizagem (Bakker et al., 2008; Munoz & Bakker, 2009; Schaufeli & Bakker, 2004). Além dos recursos de trabalho, Schaufeli e Tarris (2014) destacam o papel dos recursos pessoais, que foram incorporados posteriormente ao modelo, e são avaliações positivas de si mesmo, ligadas à sensação de capacidade de controlar e ter impacto sob o ambiente. Estão ligadas à autoeficácia, autoestima, resiliência e otimismo (Bakker, 2011).

De acordo com o modelo JD-R, o desequilíbrio entre demandas e recursos de trabalho está associado a dois processos, que podem gerar agravos psicológicos ou baixo desempenho. Ao se confrontar com altas demandas de trabalho, o indivíduo pode proteger o desempenho, aumentando os custos físicos e psicológicos, ou reduzir o desempenho, para não ter custos adicionais (Schaufeli & Bakker, 2004). Por outro lado, o aumento dos recursos pode diminuir o impacto das demandas de trabalho sob o indivíduo e desencadear um aumento no engajamento. Esse processo motivacional tem sido cada vez mais comprovado por estudos, que mostram a relação positiva entre os recursos de trabalho (autonomia, *feedback* e apoio social) e recursos pessoais (autoeficácia, autoestima, habilidade de perceber e controlar as emoções) com o engajamento no trabalho. Assim, os recursos de trabalho e pessoais são preditores do engajamento, e têm impacto positivo, principalmente quando as demandas de trabalho estão altas (Schaufeli, 2012; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Tarris, 2014).

Apesar do efeito positivo já comprovado dos recursos de trabalho sobre o engajamento, a associação com as demandas de trabalho pode variar a depender do tipo de demanda que o trabalhador tem. Autores como Salanova, Schaufeli, Xanthopoulou e Bakker (2010) mostram que as demandas de trabalho podem ser divididas em demandas desafiadoras e demandas de obstáculo. As demandas desafiadoras são aquelas percebidas como

oportunidades de crescimento, que podem ajudar a alcançar os objetivos organizacionais, enquanto as demandas de obstáculo são vistas como desnecessárias, que atrapalham o crescimento e atrasam o progresso das atividades (Crawford, LePine, & Rich, 2010).

Muitos autores consideram demandas desafiadoras como a responsabilidade no trabalho, complexidade da tarefa e pressão de tempo e como demandas de obstáculo os conflitos de papéis, recursos inadequados, conflito de papel e obstáculos situacionais. Contudo, Bakker e Sanz-Vergel (2013) destacam que uma demanda pode ser classificada como desafiadora ou de obstáculo a depender da ocupação ou do tipo de atividade exercida, por exemplo, para jornalistas a pressão do tempo é uma demanda desafiadora, pois os ajudam a terminar a matéria, contudo, para profissionais de saúde é uma demanda de obstáculo, visto que esses trabalhadores lidam com pacientes em risco de morte.

A exposição a ambos os tipos de demandas pode gerar cansaço, mas não necessariamente estresse, pois apesar de as demandas desafiadoras requererem energia, elas também incluem ganhos potenciais, visto que as situações geradas pelas demandas desafiadoras podem promover engajamento quando os trabalhadores acreditam que os investimentos realizados e a energia dispensada serão recompensados (Crawford, LePine, & Rich, 2010). Alguns estudos demonstram que as demandas desafiadoras são relacionadas com motivação e alcance de objetivos, enquanto as demandas de obstáculo dificultam o alcance das metas, aumentam o *burnout* e diminuem o engajamento. Embora existam poucas investigações nesse sentido, alguns estudos já verificaram a associação entre essas variáveis (LePine, Podsakoff & LePine, 2005).

Um dos estudos que analisa o engajamento utilizando o modelo JD-R é o de Chen (2017). Nessa pesquisa, o autor concluiu que as demandas de trabalho (problemas técnicos e mau comportamento dos alunos) predizem negativamente o engajamento dos professores, enquanto os recursos de trabalho (suporte social da equipe de trabalho e oportunidades de

desenvolvimento profissional) predizem de forma positiva o engajamento. Foi ainda verificado que, professores mais engajados, têm mais intenção de permanecer lecionando.

Outro estudo que avaliou a relação do engajamento e do *burnout* a partir do modelo JD-R foi o de Moodie, Dolan e Burke (2014), em que os recursos analisados (autonomia e oportunidades de desenvolvimento) funcionaram como preditores para o engajamento, e as demandas de trabalho (excesso de trabalho, demandas emocionais e interferência do trabalho na família) se relacionaram ao aparecimento do *burnout*.

Ao investigarem o impacto das demandas e recursos de trabalho no engajamento, Gabel-Shemueli, Dolan e Ceretti (2017) fizeram uso das demandas emocionais, e incluíram o excesso de trabalho. Como recurso de trabalho, utilizaram o suporte social e as oportunidades de autodesenvolvimento. Os autores concluíram que as demandas emocionais se correlacionaram negativamente com o engajamento, e os recursos de trabalho se associaram positivamente, principalmente em indivíduos que vivenciam demandas maiores. Apesar de as demandas de trabalho se associarem negativamente com o *burnout*, Carrasco, Martinez-Tur, Peiró, Garcia-Buades e Moliner (2011) identificaram que as demandas de expressão de emoções positivas apresentaram uma relação positiva com engajamento no trabalho. Ou seja, a relação entre demanda de trabalho e engajamento é definida pelo tipo de demanda.

Outros estudos que se dedicaram à investigação do engajamento a partir do modelo JD-R, encontraram que diferentes recursos de trabalho, como suporte do supervisor, realização, clareza do papel e autoeficácia se mostram preditores do engajamento do trabalho (Barkhuizen, Rothmann, & Van de Vijver, 2014).

No que diz respeito às consequências do engajamento no trabalho, alguns estudos encontraram correlações com o bem-estar no trabalho, maior desempenho, atitudes positivas, menor intenção de deixar a organização, melhor saúde física, maior aprendizagem ativa e criatividade (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014; Schaufeli, 2012). Outros autores

(e.g., Agarwal & Karpouzian, 2016) destacam também relações do engajamento com a satisfação com o trabalho e a depressão. Nessa última investigação, os residentes em psiquiatria mais engajados apresentaram maior satisfação com o trabalho e menor depressão, mostrando os impactos positivos do engajamento na saúde e no trabalho do indivíduo.

Muitos estudos encontraram ainda, a relação do engajamento no trabalho com o desempenho, e isso ocorre porque indivíduos engajados experimentam mais emoções positivas, o que auxilia na construção dos recursos; empregados engajados têm melhor saúde, e podem se concentrar e dedicar mais ao trabalho; pessoas com maior engajamento criam seus próprios recursos de trabalho; e, por fim, conseguem transferir seu engajamento para os colegas de trabalho, mediante contágio emocional (Bakker, 2011; Bakker et al., 2014).

Em relação ao desempenho, Demerouti e Cropanzano (2010) afirmam que o engajamento é estudado, na maioria das vezes, como uma variável do nível individual, embora o desempenho frequentemente seja resultado da combinação entre esforço de inúmeras pessoas, o que permite inferir que o engajamento de um trabalhador pode influenciar o engajamento dos demais. Desse modo, é possível pensar em um engajamento no nível de equipe, que impacte no desempenho de todos os indivíduos envolvidos. Essa perspectiva, ainda pouco explorada, encontra algumas evidências empíricas (Bakker, Van Emmerik, & Euwema, 2006).

Apesar de a maioria dos estudos se restringirem às consequências positivas do engajamento, alguns autores destacam que, sob condições específicas, ele pode levar a resultados negativos. Isso ocorre quando o indivíduo engajado investe muito esforço e recursos no trabalho e não recebe os resultados esperados, como possibilidade de desenvolvimento ou reconhecimento, ou seja, quando não há reciprocidade na relação, o engajamento pode se transformar em *burnout* (Schaufeli & Salanova, 2011).

O terceiro e último construto incluído no modelo do *Estudo 2* desta dissertação foi o

de identidade profissional. Não foram encontrados estudos sobre a relação entre a identidade profissional e engajamento no trabalho. Contudo, uma investigação de Wilk e Moynihan (2005) encontrou evidências de que indivíduos mais identificados com o seu trabalho reportaram níveis mais baixos de exaustão emocional. Esse resultado abre caminho para se esperar uma relação positiva entre a identidade profissional e o engajamento no trabalho.

1.3 Identidade Profissional ou Ocupacional

O estudo da identidade parte de diferentes perspectivas e campos do conhecimento. Dentro da psicologia, esse conceito é central para a construção do eu e para inserção do indivíduo na sociedade, ocorrendo em dois níveis, o nível pessoal, ligado à construção do autoconceito, e o nível social, que trata o autoconceito a partir do pertencimento do indivíduo aos grupos sociais (Machado, 2003).

Durante toda vida o indivíduo assume diversos papéis (pai, mãe, filho, profissional), que lhe permitem construir diferentes identidades para responder a cada uma dessas condições. Tais identidades estão organizadas de modo hierárquico e no diálogo com a identidade pessoal revelam-se mais proeminentes dependendo da fase de vida (Gondim, Luna, Souza, Sobral, & Lima, 2010). Isso converge com as proposições de Stryker e Burke (2000) de que as identidades são expectativas de papel internalizadas que assumem relevância em determinadas fases da vida, orientando as atitudes e comportamentos associados aos papéis mais salientes.

Assim, o indivíduo não constrói apenas uma única identidade, mas múltiplas, que algumas vezes são contraditórias entre si e os impelem em diferentes direções, de tal modo que as nossas identificações estão sendo continuamente deslocadas (Gondim et al., 2010; Hall, 2006). A contradição entre as identidades pode gerar uma competição identitária e

conflitos internos e, nesses casos, uma identidade irá se sobrepor a outra.

A identidade psicológica ou pessoal está relacionada ao autoconceito em que o indivíduo se reconhece como único, distinguindo-se dos demais. O autoconceito é definido por James (1890) como tudo o que o indivíduo pode chamar de seu e tudo o que ele reconhece fazendo parte de si mesmo, como os sentimentos, traços e imagens, e está relacionado à maneira como o sujeito se percebe e o que ele faz para manter essa percepção. Embora o autoconceito seja uma construção individual, não é possível pensar sua constituição sem a presença direta ou implicada do outro com quem se interage. O indivíduo se reconhece, avalia e se aprova a partir da perspectiva dos demais, o que interfere na sua autopercepção (Machado, 2003).

Do mesmo modo que a identidade pessoal é estabelecida a partir da diferenciação do indivíduo em relação ao outro, a identidade social é construída pela tensão entre o grupo social de pertença e o grupo de oposição. A identidade social é definida como uma identidade de pertencimento a um grupo social, em que características dos membros deste grupo são incorporadas ao autoconceito (Gondim et al., 2010). Assim, enquanto a identidade pessoal é única para o sujeito e se distingue entre indivíduos, a identidade social é compartilhada pelos membros e diferencia-se entre grupos.

Um dos principais teóricos da identidade social é Henri Tajfel, criador da Teoria da Identidade Social (TIS). De acordo com o autor, a identidade social é a parte do autoconceito dos indivíduos que deriva do conhecimento da sua pertença a um ou mais grupos sociais, juntamente com o valor e o significado emocional daquela filiação. Esse grupo social é formado por um conjunto de indivíduos que se percebem membros de uma mesma categoria social e dividem algum envolvimento emocional na definição comum de si (Tajfel, 1982; Tajfel & Turner, 1979).

A TIS parte da relação entre três conceitos: categorização social, identidade social e

comparação social. A categorização social é uma ferramenta cognitiva que segmenta, classifica e ordena o ambiente social. Essa categorização proporciona um sistema de orientação para autorreferência do indivíduo, criando e definindo seu lugar na sociedade. A identidade social consiste na autorrepresentação de um indivíduo derivada do pertencimento a determinado grupo social. Há uma constante identificação dos indivíduos com os grupos aos quais pertencem e essas identificações definem os indivíduos como similares ou diferentes, melhores ou piores que os membros de outros grupos. O terceiro conceito, o da comparação social, contém um forte componente afetivo, e decorre da avaliação que os grupos sociais fazem de si mesmos quando comparados a outros grupos, com a tendência a valorizar o seu grupo de pertença e desqualificar os demais grupos sociais (Tajfel, 1982; Tajfel & Turner, 1979).

O primeiro componente da TIS, a categorização social, que ajuda o indivíduo a estabelecer seu lugar na sociedade, é utilizado para segmentar as diferenças entre os grupos e reduzir a variabilidade intergrupala. De acordo com Tajfel e Turner (1979), essa segmentação é motivada para preservar a autoestima e a autoimagem do grupo, ou seja, a identidade grupal. Contudo, ao fazer essa categorização, muitas vezes surgem comportamentos intergrupais discriminatórios, pois, para preservar a identidade do grupo, os indivíduos valorizam menos e atribuem qualidades piores para os outros grupos.

Pode-se dizer então, que a identificação com um grupo social leva o indivíduo a um maior compromisso com este mesmo grupo e menor desejo de deixá-lo, o que pode gerar hostilidade em relação a outros grupos para preservar a autoestima do grupo de pertença e, conseqüentemente, do próprio indivíduo. Stets e Burke (2000) destacam ainda que, indivíduos pertencentes ao mesmo grupo social tendem a apresentar uniformidade de percepção e ação, uma vez que as características do grupo são incorporadas ao autoconceito do sujeito.

Os três conceitos da TIS (categorização social, identidade social e comparação social), incorporam dimensões afetivas e cognitivas da identidade social. Cameron (2004) criou um modelo tridimensional da identidade social, com base na Teoria da Identidade Social e em três fatores teóricos propostos por Deaux (1996), que utilizam essas dimensões afetivas e cognitivas. De acordo com esse modelo, a identidade social é composta pela centralidade cognitiva, afeto e laços para com o grupo de pertença.

A centralidade cognitiva é uma dimensão que se refere à acessibilidade da identidade social. Visto que os indivíduos pertencem a diversos grupos sociais, a centralidade se refere ao quanto o grupo vem à mente (frequência) e a importância subjetiva dele para a autodefinição, a centralidade está relacionada à prontidão em responder como membro do grupo. O afeto diz respeito à avaliação emocional realizada por fazer parte do grupo, a positividade ou não de sentimentos associados ao pertencimento àquele grupo (alegria ou arrependimento). A última dimensão, os laços no grupo consistem no vínculo do indivíduo com aquele grupo, em que medida ele se percebe semelhanças e a solidariedade entre os membros do grupo (Cameron, 2004; Cameron & Lalonde, 2001; Nascimento & Sousa, 2017).

Esse modelo trifatorial da identidade social permitiu uma operacionalização do conceito e contempla as dimensões centrais da TIS, a categorização social (construto cognitivo), identificação social (construto afetivo) e a comparação social (vínculo com o grupo de pertença). Esse modelo é utilizado na avaliação da identidade social, incluindo um tipo de identidade social que nos interessa particularmente nesse estudo, a identidade profissional, por isso esse modelo será utilizado no presente estudo (Nascimento & Souza, 2017).

A identidade profissional é caracterizada por Dubar (1992, 2005) como uma forma de significar o trabalho e a si mesmo, a partir do pertencimento a determinado grupo social específico com regras e normas claramente demarcadas. Essa identidade é fruto do senso de

pertencimento a um grupo social que compartilha um domínio específico e técnico de saber.

Historicamente, a caracterização de um indivíduo em um grupo profissional era fundamental para definir sua posição na ordem social, direitos, dignidades e obrigações, estando atrelada ao *status* dentro da comunidade. Com a evolução da sociedade e especialização dos serviços, mudanças ocorreram em relação à profissionalização, surgindo associações profissionais e a implantação de uma formação específica, o que permitiu a aquisição de uma cultura profissional (Dubar, 2005).

Assim, uma profissão é caracterizada por possuir um saber prático, que é adquirido na formação, e a uma competência especializada, que é construída na especialização técnica da competência (Dubar, 2005). Muitas vezes, o acesso do indivíduo a uma profissão se faz pela posse de um diploma, que é adquirido por meio de uma formação superior específica (como no caso de advogados, psicólogos, arquitetos e enfermeiros), outras vezes pela aprendizagem direta do trabalho (observação do pai trabalhando) ou de cursos profissionalizantes. No caso da polícia militar, a inserção na profissão ocorre a partir da entrada na corporação, com o curso de formação, para depois o indivíduo ser considerado parte daquele grupo profissional.

As identidades profissionais são formas reconhecidas socialmente, em que as pessoas se identificam umas com as outras no espaço do trabalho (Dubar, 2005). No caso da identidade profissional do policial militar entende-se a incorporação no autoconceito de características atribuídas e compartilhadas por aqueles que pertencem à mesma corporação. A construção dessa identidade depende de os indivíduos se relacionarem no trabalho, participarem de atividades coletivas e compartilharem representações sociais (Dubar, 2005; Machado, 2003).

Nesse sentido, Crossley e Vivekananda-Schmidt (2009) afirmam que a participação em atividades da profissão é um mecanismo que contribui para o desenvolvimento da identidade profissional e que, ao se identificar como membro de um grupo profissional ou

ocupacional, o indivíduo compartilha com outros membros dessa profissão ou ocupação um “estado mental”, o que é ratificado também por Hughes (1958). Esse autor defende que o grupo profissional no qual o indivíduo se insere tem uma visão de mundo própria, que inclui valores, pensamentos e significações implicados por seu trabalho. Desse modo, ao entrar para esse grupo profissional, o indivíduo tende a incorporar essa visão de mundo, fortalecendo sua identidade profissional.

Quando há identificação social do indivíduo com o grupo de pertencimento, há uma tendência a assumir características deste grupo como sendo pessoais. Isso inclui a assimilação das regras da sua profissão e organização. A identificação do indivíduo com essas regras é importante, pois quando o trabalhador considera essas regras centrais e formadoras do que ele realmente é, sente maior autenticidade e bem-estar, ao passo que, o contrário gera dissonância emocional e autoalienação (Ashforth & Humphrey, 1993).

Os pesquisadores Ashforth, Harrison e Corley (2008) fazem uso do conceito de identidade a partir da ótica do vínculo com a organização de trabalho (identidade organizacional). Entretanto, esses autores trazem elementos que nos ajudam a compreender o processo de identificação do indivíduo com sua ocupação. O processo de identificação do indivíduo (seja com a organização ou profissão) envolve dois componentes centrais: o cognitivo, no sentido de consciência da adesão, e um avaliativo, ligado aos valores do grupo.

O componente cognitivo se relaciona ao senso de adesão “Eu sou policial”, “Eu valorizo a corporação militar”. Enquanto isso, o avaliativo envolve os valores, objetivos, crenças, traços estereotipados, conhecimentos e habilidades do grupo “Eu me importo com a polícia”, “Eu acredito na corporação”, o que envolve aceitação dos atributos centrais da profissão como sendo da pessoa. Além disso, um terceiro componente é frequentemente associado aos outros dois: um investimento emocional na conscientização e nas avaliações (Ashforth et al., 2008).

As investigações a respeito da identidade profissional buscam identificar os fatores que contribuem para o seu desenvolvimento nos cursos e práticas profissionais, além das relações que a identidade profissional tem com outros fatores, como estresse, satisfação no trabalho e a intenção de deixar a profissão.

Com objetivo de compreender o desenvolvimento da identidade profissional na formação de estudantes de medicina, Beck, Chretien e Kind (2015) investigaram, mediante grupos focais e entrevistas, o impacto de uma experiência prática de acampamento na identidade profissional desses estudantes. Eles identificaram que a vivência do acampamento ajudou-os a se prepararem para seu papel de médico, uma vez que, a socialização é importante para o desenvolvimento da identidade profissional e o contato com pacientes foi uma experiência motivadora e reforçadora da carreira, gerando maior compromisso em servir os futuros pacientes com compaixão.

Também na perspectiva de entender como acontece o processo de desenvolvimento da identidade profissional, Hong (2010) investigou como a formação da identidade de professores em grupos distintos: professores em formação (estudantes) e professores em estágios diversos da profissão. Os professores formados se colocaram de forma diferente em relação à identidade profissional quando comparados aos professores em formação, sendo possível perceber que essa identidade é moldada principalmente durante a interação com os alunos em sala de aula.

Em relação às consequências da identidade profissional para o indivíduo e para o trabalho, estudos destacam que a maior identificação com a profissão impacta na forma que trabalhador lida com os estressores no ambiente de trabalho, na satisfação com o trabalho e na intenção de deixar a profissão. Uma pesquisa com estudantes que estavam no último estágio do curso de enfermagem, próximos de entrar no mercado de trabalho, concluiu que estudantes com maior identidade profissional tinham o nível de estresse menor, mostrando

que a identidade com a profissão é um fator importante para diminuir o impacto negativo do ambiente de trabalho (Sun, Gao, Yang, Zang, & Wang, 2016).

Profissionais com forte identidade profissional apresentam ainda maior satisfação com seu trabalho e menor intenção de deixar a ocupação do que os profissionais com menor identidade profissional. Ou seja, a identidade com a profissão se mostra uma variável importante para retenção do indivíduo no trabalho e na profissão (Sabanciogullari e Dogan 2015a; Worthington, Salamonson, Weaver, & Cleary, 2013)

Outro estudo de Sabanciogullari e Dogan (2015b) investigou a identidade profissional mediante um Programa de Treinamento para Desenvolver a Identidade Profissional de Enfermeiros. Nesse estudo, as autoras mensuraram a identidade profissional, satisfação com o trabalho e o *burnout* dos enfermeiros antes do programa (logo após e seis meses depois). Essas variáveis também foram avaliadas no mesmo período de tempo em um grupo controle, que não passou pelo treinamento. Os resultados mostraram que o grupo que fez o treinamento, como esperado, aumentou a identidade profissional e manteve esse aumento com o tempo. O programa teve um impacto positivo na diminuição do *burnout* dos enfermeiros, ao reduzir os índices de exaustão e despersonalização. O treinamento, contudo, não mostrou alterações significativas na satisfação com o trabalho. Esse resultado destaca a importância da identidade profissional para a saúde do trabalhador, evidenciando-se como preditora positiva no ambiente laboral.

A identidade profissional também está relacionada positivamente ao desempenho no trabalho. Alguns estudos já verificaram a relação entre esses construtos, inclusive em uma amostra de policiais militares (Nascimento, 2014). Outros estudos destacam que a identificação com a organização se associa à realização pessoal e minimiza o impacto do *burnout* no trabalhador (Grandey & Gabriel, 2015).

As estratégias de trabalho emocional, que auxiliam o indivíduo a atender as regras de

expressão emocional demandadas pela ocupação, podem vir a ajudar a nutrir a identificação com o papel, valores e normas. A ação profunda, em especial, é mais associada à identificação do trabalhador com o papel. Conforme afirmam Ashforth e Humphrey (1993), se o trabalho emocional for congruente a uma identidade profissional que é central, saliente e valorizada socialmente, deverá gerar no trabalhador bem-estar, ao passo que o contrário poderá gerar dissonância emocional.

Em síntese, este capítulo teve o objetivo de apresentar brevemente os construtos que serão usados no presente estudo. Na próxima seção será dedicada a descrever o trabalho do policial militar, contextualizando-o e caracterizando as principais atividades e as demandas emocionais que justificam a realização do trabalho emocional por esses profissionais.

CAPÍTULO 2 - O TRABALHO DO POLICIAL: TRABALHO EMOCIONAL, ENGAJAMENTO NO TRABALHO E IDENTIDADE PROFISSIONAL

A corporação policial surgiu no Brasil no século XIX, sob influência europeia, inspirando-se nas corporações existentes nesse continente. De acordo com Minayo, Souza e Constantino (2008), a polícia surgiu com diversas e complexas funções sociais: zelar pela segurança pessoal e coletiva, assegurar a ordem e vigilância da população, investigando de crimes e punindo criminosos, além de ser responsável por obras públicas. Na Bahia, a Polícia Militar ou Corpo de Polícia foi criada em 1825, com a missão de melhorar o policiamento, até então feito por indivíduos sem instrução (Polícia Militar do Estado da Bahia, 2015). Em diversos momentos de tensão e conflitos a Polícia Militar (PM) é chamada a controlar e

reprimir movimentos populares. Durante a ditadura militar as diversas ações da PM contribuíram para que a criação de uma imagem negativa junto à população, em especial para os estudantes e intelectuais (Bretas & Rosemberg, 2003; Spode & Merlo, 2006). As tensões se agravam em momentos de forte insegurança física e social. Isso explica a dupla imagem do policial: ora herói, por proteger a população, ora vilão, pela violência praticada.

É preciso lembrar, no entanto, que entre as responsabilidades da polícia estão a de manter a ordem pública, garantir a convivência pacífica da população, e a de prevenir e combater os eventos de violência. E considerando a peculiaridade e periculosidade dos serviços prestados por esses profissionais, a instituição precisa de policiais habilitados para desempenhar de forma eficaz suas atividades (Morais & Paula, 2010). Essa grande responsabilidade e as demandas excessivas de trabalho geram consequências para a saúde do policial, como aumento do estresse, adoecimento e sofrimento psíquico. Entre os fatores do contexto de trabalho que podem gerar estresse, Oliveira e Santos (2010) destacam ambiente de trabalho perigoso, baixo controle sobre o processo de trabalho, longas jornadas de trabalho, recursos limitados, baixa remuneração, dificuldade de ascensão profissional e frequente contato com o público, por atender à comunidade geral.

Recentemente, Lipp et al. (2017) investigaram o estresse na polícia militar, identificando um alto nível de estresse com esses profissionais, com sintomas mais comuns de sensação de desgaste físico, tensão muscular, cansaço mental, entre outros. Os fatores mais estressantes estão ligados à falta de apoio dos supervisores, tomar conhecimento de interpretações erradas da mídia acerca de suas ações e falta de equipamento adequado para desempenhar as funções diárias. O policial militar também lida diariamente com a imprevisibilidade e a incerteza, deparando-se com situações que exigem resoluções imediatas. Além desses fatores, o trabalho do policial é de alta demanda emocional, uma vez que esses profissionais interagem com diferentes grupos, tendo de demonstrar emoções

diferentes para cada um deles.

Autores como Drodge e Murphy (2002) salientam a prescrição emocional tácita de que o policial deve esconder suas emoções, pois esses profissionais são treinados para estarem atentos às suas expressões emocionais e utilizá-las para desempenhar melhor o seu papel (e.g., interrogar suspeitos e obter confissões). De acordo com esses pesquisadores, neutralidade, imparcialidade e objetividade são requisitos para o policial e demonstrar algumas emoções diferentes do previsto pode ser interpretado como fraqueza. O estudo de Huey e Kalyal (2017) concluiu que policiais são demandados a não expressar emoções no ambiente de trabalho, sendo vistos por algumas pessoas como ‘robôs’ e desprovidos de emoções. Mas embora haja a demanda de neutralidade, pela qual se espera do policial uma expressão neutra e controlada, o trabalho desses profissionais exige a supressão de emoções para lidar com situações de conflito e exibição de compaixão direcionadas a vítimas de crimes (Bakker & Heuven, 2006). Essas considerações encontram respaldo nas proposições de Schaible e Six (2016) para quem o trabalho do policial envolve muitas e diversificadas regras de expressão emocional, a depender do grupo alvo da interação. Ao contrário de outras profissões em que a demanda de expressar emoções positivas prevalece, nem sempre esse tipo de emoção é funcional para atingir os objetivos do trabalho do policial, como por exemplo, não expressar alegria ao abordar suspeitos ou ao lidar com civis envolvidos em tragédias.

O estudo de Bhowmick e Mulla (2016) destacou que, nas interações com vítimas, há expectativa de que sejam manifestadas emoções de empatia e compaixão, ao passo que nas interações com suspeitos e criminosos a expressão da raiva e a agressividade são esperadas. Essa diversidade qualitativa de emoções exigidas no trabalho do policial pode impactar de diferentes formas o trabalho desse profissional.

A investigação do impacto de algumas dessas demandas emocionais na existência de

burnout em policiais mostrou que a expressão de emoções coercitivas se relacionou com maiores indicadores de *burnout*, enquanto a expressão de emoções positivas esteve associada à redução da exaustão e ao aumento da autorrealização (Schaible & Six, 2016). Ainda foi evidenciado que maiores demandas de interação no trabalho do policial predizem níveis elevados de *burnout* (Bakker & Heuven, 2006).

Para lidar com essas diferentes demandas emocionais, o policial pode utilizar a estratégia de ação profunda, tentando ser, de fato, tolerante e paciente diante de uma vítima muito nervosa e em estado de choque. Nesse caso, o seu esforço é mudar o sentimento interno. No entanto há situações em que ele precisa fazer uso da estratégia de ação superficial, quando deve expressar raiva, mesmo sem sentir, para intimidar um suspeito em uma abordagem policial de forma mais dura (Van Gelderen et al., 2014). Nesse último caso, a mudança não é interna, mas apenas na expressão facial ou postural para atingir o objetivo de intimidação.

Em geral, os estudos apontam que a ação profunda gera mais benefícios para o bem-estar do policial, quando comparada à ação superficial. No estudo de Baber, Grawitch e Trates (2009) a ação superficial se relacionou positivamente com exaustão emocional, ao contrário da ação profunda, que mostrou ser um importante preditor de envolvimento no trabalho. Em estudo com uma amostra de policiais indianos, Bhowmick e Mulla (2016) encontraram que a ação profunda se relacionou positivamente à realização pessoal e negativamente à exaustão emocional e despersonalização.

Outras evidências sugerem que a ação profunda traz mais benefícios para o desempenho no trabalho do que a ação superficial. No estudo de Van Gelderen, Konijn e Bakker (2017), por exemplo, policiais que relataram fazer mais uso de ação profunda apresentaram maior desempenho no atendimento aos civis, ao contrário da utilização da ação superficial, que parece ter dificultado o desempenho dos policiais.

No entanto, há estudos que concluíram que nem sempre a estratégia de ação superficial é prejudicial. O estudo com policiais holandeses, desenvolvido por Van Gelderen et al. (2014), investigou uma estratégia de regulação emocional similar à estratégia superficial, a atuação deliberada de expressar algo distinto do que se sente (*Deliberative Dissonance Acting, DDA*), concluiu que a atuação deliberada está associada positivamente ao engajamento no trabalho, independente dos policiais terem falseado tais emoções. Ou seja, a atuação deliberada no nível da expressão de emoções para alcançar objetivos de trabalho específicos e que guarda semelhanças com a ação superficial nem sempre traz malefícios para o trabalhador.

Em pesquisa realizada por Schaufeli, Bakker e Salanova (2006) os policiais militares, quando comparados a diversos trabalhadores de diferentes áreas, mostraram-se como os de maior nível de engajamento, alcançando os maiores níveis nas dimensões de dedicação e absorção. Essa diferença se faz notar mais quando se comparam policiais a profissionais de saúde, assistentes sociais e conselheiros.

Ainda referindo-se ao engajamento, também é importante salientar que poucos estudos testaram o modelo JD-R com amostra de policiais. Uma exceção é o estudo de Richardson, Burk e Martinussen (2006), que identificou alguns recursos e demandas de trabalho que se relacionaram ao engajamento. Os autores verificaram que o suporte organizacional e social foram preditores do engajamento, principalmente quando o policial está diante das demandas de excesso de trabalho ou conflitos. Os policiais mais engajados também relataram menos problemas de saúde, maior comprometimento e eficácia.

Em síntese, o engajamento no trabalho tem se revelado um importante consequente do trabalho emocional em estudos com policiais, podendo repercutir positiva ou negativamente neste profissional. Um alto nível de exaustão em policiais militares foi encontrado no estudo de Alves (2015), principalmente com o grupo de profissionais que interagem mais

frequentemente com criminosos. As duas estratégias de regulação emocional, ação profunda e ação superficial, foram preditoras de *burnout*. Foram encontradas diferenças entre policiais que atuavam no serviço externo e interno, tendo os primeiros apresentado maior nível de exaustão emocional, o que era esperado, pela maior interação com suspeitos e criminosos.

Essas consequências do trabalho emocional podem ser modificadas por outras variáveis presentes nas relações, como é o caso da identidade profissional. Alguns estudos mostram que, os empregados que se identificam mais com seu papel no trabalho e internalizam os valores e objetivos da sua organização e profissão, sofrem menos o impacto negativo das demandas de trabalho na saúde física (Schauboeck & Jones, 2000).

Essa relação ainda não foi evidenciada na categoria de policiais, dada a limitação de estudos que relacionam essas variáveis. O estudo de Nascimento, Torres, Sousa, Nascimento e Adaid-Castro (2013) considerou a identidade do policial militar a partir de cinco dimensões: ambiente institucional e profissional favorável; relacionamento conflituoso; abertura no trabalho; vocação policial; e respeito profissional e social. Foi identificado que os itens de ambiente institucional e profissional favoráveis e abertura no trabalho apresentaram maiores médias para policiais oficiais (aqueles preparados para tomar as decisões e dar ordens) do que para praças (aqueles treinados para obedecer). Assim, os autores perceberam que a hierarquia é um aspecto importante para entender a identidade militar, pois é um aspecto forte na corporação militar e possibilita o entendimento de como as relações sociais são percebidas e realizadas por esse grupo.

Outro estudo sobre a identidade profissional do policial militar (Nascimento, 2014) utilizou dimensões diferentes de identidade profissional: laços no grupo de pertença, afetos no grupo de pertença e centralidade cognitiva (modelo que foi utilizado nesse estudo), e relacionou a identidade profissional do policial ao desempenho profissional, práticas e valores organizacionais. Policiais com maior identidade profissional apresentaram um melhor

desempenho em suas atividades profissionais. Além disso, há indícios de que a identidade profissional pode ser influenciada pelos valores da organização e pelas práticas organizacionais.

Essa primeira parte do trabalho teve como objetivo contextualizar o projeto de pesquisa, apresentar os construtos utilizados no modelo e trazer evidências das relações entre esses construtos em estudos com policiais militares, contexto do estudo. A seguir, cada um dos dois estudos que compõem esta dissertação será apresentado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo desta dissertação foi o de avaliar as relações entre as demandas e estratégias do trabalho emocional, engajamento no trabalho e identidade profissional em uma amostra de policiais militares. Foram construídos dois estudos articulados entre si, a fim de atingir esse objetivo central.

O primeiro estudo teve como objetivo identificar a relação entre as dimensões do

trabalho emocional (demandas e estratégias) e o engajamento no trabalho dos policiais militares. Um importante elemento trazido pelo estudo é a diferenciação nas demandas de trabalho emocional a partir do grupo-alvo de interação, o que já havia sido destacado por estudos internacionais (e.g., Bhowmick & Mulla, 2016), mas ainda não realizado em uma amostra brasileira.

Os resultados apontaram que a expressão de emoções positivas com outros policiais, superiores e vítimas se diferencia substancialmente daquela que exibem para com suspeitos e criminosos, uma vez que há demanda de expressar cordialidade e simpatia com o primeiro grupo, o que não é esperado na interação com criminosos. Entretanto, as diferenças não foram grandes em relação à ocultação de emoções negativas com outros policiais, superiores e vítimas, quando comparados ao grupo-alvo de criminosos. Isso pode ser atribuído à variedade de emoções negativas analisadas: raiva, desagrado e medo. O medo, por exemplo, é uma emoção associada muitas vezes à fraqueza, o que pode levar o policial a tentar ocultá-la com todos os grupos.

As demandas de expressão de emoções positivas com criminosos, ocultação de emoções negativas com outros policiais, superiores e vítimas e demandas emocionais de intensidade e variabilidade não apresentaram correlações significativas com o engajamento. Esse achado pode estar relacionado à percepção dos policiais de que essas demandas são parte básica do trabalho e, portanto, não são consideradas estressoras. Além disso, a ocultação de emoções negativas pode gerar danos a depender da emoção suprimida e não necessariamente as emoções investigadas neste estudo.

A expressão de emoções positivas com outros policiais, superiores e vítimas foi preditora do engajamento, o que está em alinhamento com outros estudos (Alves et al., 2017; Carrasco et al., 2011) que identificaram que a demanda de expressar emoções positivas diminui o *burnout* e colabora para o engajamento, uma vez que a expressão emocional

positiva pode gerar um *feedback* positivo no outro e ampliar a vivência desse tipo de afeto no próprio trabalhador.

Em relação às estratégias de trabalho emocional, a ação superficial mostrou-se como um preditor negativo do engajamento no trabalho, enquanto a ação profunda predisse positivamente o engajamento. Portanto, pode-se inferir que suprimir ou falsificar a emoção sentida mediante uso da ação superficial torna-se prejudicial ao trabalhador, enquanto modificar o que realmente se sente para exibir o que é demandado, apesar de exigir grande esforço, favorece o engajamento no trabalho.

Assim, o *Estudo 1* contribui para campo de estudos organizacionais ao identificar as relações existentes entre trabalho emocional e engajamento no trabalho nos policiais militares, especialmente ao diferenciar as demandas de trabalho emocional do policial de acordo com o grupo-alvo de interação. Se, por um lado, o estudo aponta para a importância de se estimular a expressão das emoções positivas no ambiente interno da corporação, com vistas à melhoria do bem-estar dos policiais, de outro, reforça o uso de estratégias de ação profunda para aumentar o comprometimento laboral.

O *Estudo 2* buscou verificar o papel mediador da identidade profissional na relação entre trabalho emocional e engajamento no trabalho. De acordo com o Modelo JD-R, desenvolvido por Demetouti et al., (2001), o engajamento no trabalho é influenciado pelas demandas de trabalho, que são os aspectos do trabalho que geram custos físicos, mentais, psicológicos e emocionais no trabalhador. Entretanto os custos associados às demandas podem ser atenuados pelos recursos do trabalho (e.g. autonomia e *feedback*) e pelos recursos pessoais (e.g., autoeficácia e otimismo). No *Estudo 2* foi investigado o papel da identidade profissional enquanto recurso pessoal do trabalhador, para aumentar os benefícios da demanda de expressar emoções positivas e da estratégia de ação profunda sobre o engajamento no trabalho; e diminuir o impacto negativo da ação superficial sobre o

engajamento.

Foi verificado que a identidade profissional é um fator que prediz fortemente o engajamento no trabalho, convergindo para outros estudos que indicam que a identidade com a profissão tem um impacto positivo, aumentando a satisfação e reduzindo o *burnout* (Sabanciogullari & Dogan, 2015a; Sun et al., 2016). Em amostras com policiais, a identidade já foi encontrada como preditora de menor *burnout* e de maior desempenho (Nascimento, 2014. Schaible, 2006).

Trabalhadores com identidade profissional tendem a se esgotar menos durante a realização de seu trabalho, visto que realizam menos esforço mental e físico durante a execução de suas atividades, que consideram como parte importante do seu modo de ser (Schaible, 2006). Assim, a identidade pode ser vista como um recurso pessoal para o policial e, como tal, desencadeia um processo motivacional que gera maior engajamento no trabalho.

As hipóteses 1 e 3, de que a identidade profissional é mediadora da relação entre demanda de expressão de emoções positivas e engajamento, e da relação entre ação superficial e engajamento, respectivamente, não foram corroboradas. Assim, apesar de a identidade profissional predizer fortemente o engajamento, não contribui para explicação da relação entre essas dimensões do trabalho emocional e o engajamento. Outros autores (Xanthopoulou et al., 2007) também não registraram que os recursos pessoais diminuem os efeitos positivos da relação entre demandas de trabalho e exaustão. De acordo com eles, a natureza do recurso (afetivo-cognitivo ou comportamental-prático) pode explicar esses resultados, pois um recurso comportamental-prático pode influenciar mais a exaustão e o engajamento do que um recurso afetivo-cognitivo.

Em relação à hipótese 2, os resultados apontam que a identidade profissional é mediadora da relação entre ação profunda e engajamento no trabalho, aumentando os efeitos benéficos do uso da estratégia de ação profunda. A identidade já foi encontrada como

mediadora em outros estudos (Hirschi, 2012; Nascimento, 2014; Song, 2016), mostrando-se como potencializadora dos efeitos positivos entre comportamento de liderança paternalista e autoeficácia, vocação e engajamento no trabalho, e valores e práticas organizacionais e desempenho no trabalho de policiais.

Desse modo, o estudo 2 permite ajudar a entender como ocorrem as relações entre trabalho emocional, engajamento no trabalho e identidade profissional nos policiais militares, mostrando que a identidade é um importante recurso pessoal para explicar o engajamento no trabalho, sendo ainda particularmente importante para os policiais que utilizam a estratégia de ação profunda.

Tomados em conjunto, os estudos desenvolvidos nesta dissertação trazem contribuições importantes para a área. Esta pesquisa preenche lacunas encontradas no campo de pesquisa, em primeiro lugar, ao estudar o trabalho do policial militar – que, apesar de ser de grande importância na segurança pública, responsável pela proteção diária dos cidadãos, não recebe muita atenção nas pesquisas da área. Um segundo ponto foi investigar a relação entre trabalho emocional e engajamento no trabalho, construto que tem ganhado destaque nos últimos anos, trazendo o foco para os aspectos positivos do trabalho.

Nesse sentido, Silva Filho (2017), destaca a necessidade de mais pesquisas para ampliar e aprofundar a rede nomológica do engajamento, especialmente no contexto brasileiro. Assim, podemos destacar que esta dissertação traz importantes avanços no entendimento desse construto, visto que analisa a influência de alguns fatores para o engajamento, ajudando no entendimento dessas relações.

Este estudo também traz avanços para o campo do trabalho emocional, ao fazer uma diferenciação mais específica em relação às demandas de trabalho emocional, separando por grupo-alvo de interação, o que auxilia no entendimento de como ocorre o trabalho emocional dos policiais militares; e estabelecendo relações com variáveis ainda não estudadas no

contexto brasileiro, o engajamento no trabalho e a identidade profissional.

No que se refere às contribuições práticas, os resultados permitem auxiliar na construção de programas que ajudem o policial a lidar com as diversas demandas emocionais de seu trabalho, visto que esse profissional deve lidar diariamente com diferentes grupos e situações e nem sempre tem o suporte adequado. Nesse sentido, Gabel-Shemueli et al. (2017) destacam que, embora as demandas emocionais sejam inseparáveis do contexto de trabalho, a organização (corporação) pode realizar cursos e treinamentos para ajudar os trabalhadores no manejo das suas emoções. A constatação de que a estratégia utilizada pelo policial influencia diretamente o engajamento no trabalho alerta para a necessidade de preparar melhor os policiais para preservar seu engajamento, adotando ações para desenvolver as competências socioemocionais desses trabalhadores. Além disso, ressalta-se a importância de se investir em recursos do trabalho como *feedback*, suporte social, autonomia e aprendizados, como forma de potencializar os recursos e habilidades individuais, reforçando a identidade com o trabalho de policial.

Por fim, faz-se importante destacar aqui algumas limitações da presente dissertação. Em primeiro lugar, em relação a seu delineamento, por ser de corte transversal, o estudo não permite uma compreensão processual dos fenômenos. Realizar medições em diversos momentos, que caracterizam um estudo longitudinal pode auxiliar na melhor compreensão das relações entre as variáveis. Outra limitação que deve ser destacada é o fato de os instrumentos aplicados serem de autorrelato, e, portanto, passíveis de desejabilidade social. No contexto do estudo, isso é ainda mais relevante, visto que o respeito à hierarquia e às normas são indispensáveis, o que pode ter de alguma forma, interferido nas respostas.

No que se refere às demandas de trabalho emocional estudadas, cabe ressaltar que duas demandas já destacadas por estudos anteriores como exigências emocionais da ocupação de policiais ficaram de fora desta pesquisa. Essas demandas emocionais são a expressão de

emoções negativas e de ocultação de emoções positivas, que podem ser incluídas em futuros estudos.

Outra possibilidade para pesquisas futuras é a utilização de métodos longitudinais, que permitam inferir causalidade entre o trabalho emocional, engajamento no trabalho e identidade profissional, outros estudos podem também explorar a relação do trabalho emocional do policial com outras variáveis do contexto de trabalho. Além disso, sugere-se a investigação da associação entre trabalho emocional e engajamento, levando em consideração outras variáveis mediadoras ou moderadoras, que podem estar presentes nessa relação.

Enfim, os estudos desenvolvidos nesta dissertação procuraram preencher algumas lacunas a respeito do trabalho do policial militar, fornecendo comprovações empíricas acerca do trabalho emocional do policial, articulando esse conceito com o engajamento no trabalho e a identidade profissional. Os estudos desenvolvidos possibilitam que a corporação e os comandantes conheçam, de forma confiável, o impacto das demandas de trabalho emocional, das estratégias utilizadas e da identidade profissional no engajamento no trabalho. Os resultados aqui encontrados poderão servir de apoio para novas investigações na área, produzindo mais conhecimento sobre esse campo de pesquisa e esses profissionais.

REFERÊNCIAS

Adams, G. A., & Buck, J. (2010). Social Stressors and Strain Among Police Officers It's Not Just the Bad Guys. *Criminal Justice and Behavior*, 37(9), 1030-1040.

Agarwal, G., & Karpouzian, T. (2016). An exploratory analysis of work engagement, satisfaction, and depression in psychiatry residents. *Academic Psychiatry, 40*(1), 85-88.

Alves, J. S. C. (2015). *Trabalho emocional como preditor de burnout entre policiais militares* (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

Alves, J. S. C., Bendassolli, P. F., & Gondim, S. M. G. (2017). Emotional Labor and Burnout: A Study with the military Police. *Avances en Psicología Latinoamericana, 35*(3), 459-472.

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

Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of management, 34*(3), 325-374.

Barber, L. K., Grawitch, M. J. & Trates, S. T. (2009). Service-oriented and force-oriented emotion regulation in police officers. *Applied Psychology in Criminal Justice, 5*(2), 182-202.

Barkhuizen, N., Rothmann, S., & Van de Vijver, F. J. (2014). Burnout and work engagement of academics in higher education institutions: Effects of dispositional optimism. *Stress and Health, 30*(4), 322-332.

Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science, 20*(4), 265-269.

Bakker, A. B. (2014). Daily fluctuations in work engagement. *European Psychologist.*

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200. New York: Psychology Press.

Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (2010). *Where to go from here: Integration and future research on work engagement*. In Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 181-196.

Bakker, A. B. & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 397-409.

Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.

Bakker, A. B. & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423.

Bakker, A. B., Van Emmerik, H. V. & Euwema, M. C. (2006). Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and occupations*, 33(4), 464-489.

Beck, J., Chretien, K. & Kind, T. (2015). Professional Identity Development through Service Learning: A qualitative study of first-year medical students volunteering at a medical specialty camp. *Clinical pediatrics*, 54(13), 1276-1282.

Best, R. G., Downey, R. G. & Jones, R. G. (1997). Incumbent perceptions of emotional work requirements. In 12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, St. Louis, MO.

Biggam, F. H., Power, K. G., Macdonald, R. R., Carcary, W. B. & Moodie, E. (1997). Self-perceived occupational stress and distress in a Scottish police force. *Work & Stress*, 11(2), 118-133.

Bhowmick, S. & Mulla, Z. (2016). Emotional labour of policing Does authenticity play a role?. *International Journal of Police Science & Management*, 18(1), 47-60.

Bonfim, M. C., & Gondim, S. M. G. (2010). *Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional*. Salvador: EDUFBA.

Bothma, F. C. & Roodt, G. (2012). Work-based identity and work engagement as potential antecedents of task performance and turnover intention: Unravelling a complex relationship. *SA Journal of Industrial Psychology*, 38(1), 27-44.

Braine, R. D. & Roodt, G. (2011). The Job Demands-Resources model as predictor of work identity and work engagement: A comparative analysis. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 52-62.

Bretas, M. L. & bRosemberg, A. (2003). A história da polícia no Brasil: balanço e perspectivas. *Topoi*, 14(26), 162-173.

Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.

Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.

Cameron, J. E. (2004). A three-factor model of social identity. *Self and identity*, 3(3), 239-262.

Cameron, J. E. & Lalonde, R. N. (2001). Social identification and gender-related ideology in women and men. *British Journal of Social Psychology*, 40(1), 59-77

Carrasco, H., Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., García-Buades, E. & Moliner, C. (2011). Service climate and display of employees' positive emotions: the mediating role of burnout and engagement in services. *Psychologica*, (55), p-229.

Chaudhary, R. (2014). A multilevel investigation of the factors influencing work engagement. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 128.

Cerqueira, D., Ferreira, H., Lima, R. S. D., Bueno, S., Hanashiro, O., Batista, F., & Nicolato, P. (2016). *Atlas da Violência*. Ipea.

Chen, I. S. (2017). Work engagement and its antecedents and consequences: A case of lecturers teaching synchronous distance education courses. *Computers in Human Behavior*, 72, 655-663.

Chou, H. Y., Hecker, R. O. B. & Martin, A. (2012). Predicting nurses' well-being from job demands and resources: A cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, 20(4), 502-511.

Crawford, E. R., LePine, J. A. & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test.

Crossley, J. & Vivekananda-Schmidt, P. (2009). The development and evaluation of a Professional Self Identity Questionnaire to measure evolving professional self-identity in health and social care students. *Medical teacher*, 31(12), e603-e607.

Daus, C. S. & Brown, S. (2012). Chapter 11 the emotion work of police. In *Experiencing and managing emotions in the workplace* (pp. 305-328). Emerald Group Publishing Limited.

Deaux, K. (1996). Social identification. In E. T. Higgins & A. W. Kruglanski(Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (pp. 777-798). New York: Guilford Press.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

Demerouti, E. & Cropanzano, R. (2010). From thought to action: Employee work engagement and job performance. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 65, 147-163. New York: Psychology Press.

Diefendorff, J. M, Erickson, R. J., Grandey, A. A. & Dahling, J. J. (2011). Emotional Display Rules as Work Unit Norms: A Multilevel Analysis of Emotional Labor Among Nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.

Diefendorff, J. M. & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.

Diefendorff, J. M. & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.

Drodge, E. N. & Murphy, S. A. (2002). Interrogating emotions in police leadership. *Human Resource Development Review*, 1(4), 420-438.

Dubar, C. (2005). *A Socialização: Construção de identidades sociais e profissionais*. (Silva, A. S. M., Trad.). São Paulo: Martins Fontes.

Dubar, C. (1992). Formes identitaires et socialisation professionnelle. *Revue française de sociologie*, 505-529.

Ekman, P. (2016). What scientists who study emotion agree about. *Perspectives on Psychological Science*, 11(1), 31-34.

Ekman, P. & Davidson, R. A. (Eds.). (1994). *The nature of emotion*. New York, NY: Oxford University Press.

Fernandez, A. & Fernandez, M. M. (2011). Racionalidade jurídica, emoção e atividade jurisdicional. In: *Âmbito Jurídico*.

Fernández-Abascal, E. G., Rodríguez, B. G., Sánchez, M. P. J., Díaz, M. D. M. & Sánchez, F. J. D. (2010). *Psicología de la emoción*. Editorial Universitaria Ramon Areces.

Field, A. (2009). *Descobrimo a Estatística usando O SPSS*. Porto Alegre, RS: Artmed.

Fineman, S. (2001). A emoção e o processo de organizar. In S. R. Clegg, C. Hardy & W. R. Nord (Orgs.). *Handbook de estudos organizacionais*. (vol. 2, pp. 157-189). São Paulo: Atlas.

Gabel-Shemueli, R., Dolan, S., Dolan, S., Suárez Ceretti, A. & Suárez Ceretti, A. (2017). Work conditions and engagement among nurses in Uruguay. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(1), 59-71.

Goffman, E. (1983). The interaction order: American Sociological Association, 1982 presidential address. *American sociological review*, 48(1), 1-17.

Gondim, S. M. G. & Siqueira, M. M. M. (2014). *Emoções e afetos no trabalho*. In Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E., & Bastos, A. V. B. (Eds.), *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

Gondim, S. M. G. & Borges-Andrade, J. E. (2009). Regulação Emocional no Trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29(3), 512-533.

Gondim, S. M. G., Luna, A. D. F., Souza, G. C. D., Sobral, L. C. S. & Lima, M. S. (2010). A identidade do psicólogo brasileiro. In Bastos, A. V. B., & Gondim, S. M. G. (Eds.), *O trabalho do psicólogo no Brasil*, 223-247.

Gondim, S. M. G. (2011). Estrategias emocionales en el trabajo. Em E. Tomás, J. L. Alvaro, A. Garrido, R. Medina, & I. Schweiger. (Orgs.), *Nuevas formas de organización del trabajo y empleabilidad* (pp. 297-323). Oviedo: Ediciones Universidad de Oviedo.

Gondim, S. M. G.; Bendassolli, P. & Peixoto, L. (2016). A construção da identidade profissional na transição universidade-mercado de trabalho. In: Adriana Benevides Soares; Luciana Mourão; Márcia Maria Peruzzi da Mota. (Org.). *O estudante universitário brasileiro: Características cognitivas, habilidades relacionais e transição para o mercado de trabalho*. 1ed. Curitiba: Appris, v. 1, p. 219-234.

González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165-174.

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

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

Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1-26.

Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299. Doi: 10.1037/1089-2680.2.3.271

Gross, J. J. & Levenson, R. W. (1997). Hiding feelings: the acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology, 106*(1), 95.

Hall, S. (2006). A Identidade em Questão. In: *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 7-23.

Hirschi, A. (2012). Callings and work engagement: Moderated mediation model of work meaningfulness, occupational identity, and occupational self-efficacy. *Journal of counseling psychology, 59*(3), 479.

Hong, J. Y. (2010). Pre-service and beginning teachers' professional identity and its relation to dropping out of the profession. *Teaching and teacher Education, 26*(8), 1530-1543.

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

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California Press.

Huey, L. & Kalyal, H. (2017). 'We deal with human beings' The emotional labor aspects of criminal investigation. *International Journal of Police Science & Management, 19*(3), 140-147.

Hughes, E. C. (1958). *Men and their work*. Illinois: Free Press.

Ivey, G. W., Blanc, J-R. S. & Mantler, J. (2014). An Assessment of the Overlap Between Morale and Work Engagement in a Nonoperational Military Sample. *Journal of Occupational Health Psychology*. Advance online publication. [doi:10.1037/a0038559](https://doi.org/10.1037/a0038559)

Izard, C. E. (2010). The many meanings/aspects of emotion: Definitions, functions, activation, and regulation. *Emotion Review, 2*(4), 363-370.

James, W. (1890). *The principles of psychology*. Read Books Ltd.

Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.

Kira, M. & Balkin, D. B. (2014). Interactions between work and identities: Thriving, withering, or redefining the self?. *Human Resource Management Review*, 24(2), 131-143.

Leiter, M. P. & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: introduction. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 1-9. New York: Psychology Press.

LePine, J. A., Podsakoff, N. P. & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.

Lipp, M. E. N., Costa, K. R. D. S. N. & Nunes, V. D. O. (2017). Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 17(1), 46-53.

Lu, X. & Guy, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants. *Public Personnel Management*, 43(1), 3-24.

Machado, H. V. (2003). A identidade e o contexto organizacional: perspectivas de análise. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(SPE), 51-73.

Maroco, J. (2014). *Análise de Equações Estruturais. Fundamentos teóricos, software e aplicações*. Portugal: Report Number.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: What to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.

Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U. & De Bloom, J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses: examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of advanced nursing*, 72(5), 1169-1181.

Minayo, M. C. D. S., Souza, E. R. D. & Constantino, P. (2008). *Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro*. Editora Fiocruz.

Minayo, M. C. de S. (2013). Valorização profissional sob a perspectiva dos policiais do Estado do Rio de Janeiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(3), 611-620.

Moodie, S., Dolan, S. & Burke, R. (2014). Exploring the causes, symptoms and health consequences of joint and inverse states of work engagement and burnout: The specific case of nurses in Spain. *Management Research: the Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 12(1), 4-22.

Morais, L. L. P. de & Paula, A. P. P. (2010). Identificação ou Resistência? Uma Análise da Constituição Subjetiva do Policial. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(4), 633.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257-274.

Muñoz, A. R. & Bakker, A. B. (2009). *El engagement en el trabajo*. In: Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement em eltrabajo: cuandoeltrabajo se convierte em pasión*. Madrid: Alianza editorial.

Nascimento, T. G., Torres, C. V., Souza, E. C. L., Nascimento, D. A. & Adaid-Castro, B. G. (2013). Identidade no trabalho e a influência de aspectos sociodemográficos: um estudo da diferença entre grupos de policiais militares do Distrito Federal. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, 2(7), 90-117.

Nascimento, T. G. (2014). *Desempenho Profissional: relações com valores, práticas e identidade no serviço policial* (Tese de Doutorado). Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília.

Nascimento, T. G. & Souza, C. L. E. (2017). Escala Trifatorial da Identidade Social (ETIS): Evidências de sua Adequação Psicométrica. *Psico-USF*, 22(2), 217-234.

Nguyen, H., Groth, M. & Johnson, A. (2016). When the going gets tough, the tough keep working: Impact of emotional labor on absenteeism. *Journal of Management*, 42(3), 615-643.

Oliveira, K. L. & Santos, L. M. (2010). Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua. *Sociologias*, 12(25), 224-250.

Polícia Militar do Estado da Bahia. Breve histórico da PMBA. Recuperado em 26 de Setembro de 2015 de <http://www.pm.ba.gov.br/>

Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior research methods*, 36(4), 717-731.

Rich, B. L., Lepine, J. A. & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of management journal*, 53(3), 617-635.

Richardsen, A. M., Burke, R. J. & Martinussen, M. (2006). Work and health outcomes among police officers: The mediating role of police cynicism and engagement. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 555.

Rimé, B., Finkenauer, C., Luminet, O., Zech, E. & Philippot, P. (1998). Social sharing of emotion: New evidence and new questions. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.), *European review of social psychology* (Vol. 9, pp. 145-189). Chichester: John Wiley & Sons.

Sabancıogullari, S. & Dogan, S. (2015a). Relationship between job satisfaction, professional identity and intention to leave the profession among nurses in Turkey. *Journal of nursing management*, 23(8), 1076-1085.

Sabancıogullari, S. & Dogan, S. (2015b). Effects of the professional identity development programme on the professional identity, job satisfaction and burnout levels of nurses: A pilot study. *International Journal of Nursing Practice*, 21(6), 847-857.

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Xanthopoulou, D. & Bakker, A. B. (2010). The gain spiral of resources and work engagement: Sustaining a positive worklife. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 118-131. New York: Psychology Press.

Samaniego, V. C. & Cárcamo, S. (2013). The nursing image and professional identity. The future of a construction. *Investigación y Educación en Enfermería*, 31(1), 54-62.

Schaible, L. M. (2006). *The impact of emotional labor, value dissonance, and occupation identity on police officers' levels of cynicism and burnout*. (Dissertação de Mestrado) Washington State University, Washington, Estados Unidos.

Schaible, L. M. & Gecas, V. (2010). The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers. *Police Quarterly*, 13(3), 316-341.

Schaible, L. M. & Six, M. (2016). Emotional Strategies of Police and Their Varying Consequences for Burnout. *Police Quarterly*, 19(1), 3-31.

Schaubroeck, J. & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.

Schaufeli, W. B. (2012). Work engagement: What do we know and where do we go. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.

Schaufeli, W.B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 10-24. New York: Psychology Press.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.

Schaufeli, W. B. & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. In *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43-68). Dordrecht: Springer Netherlands.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.

Schaufeli, W. & Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46.

Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5–14.

Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K. & Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: the two different predictors of future well-being and performance. *International journal of Behavioral Medicine*, 22(1), 18-23.

Silva Filho, A. L. A. (2017). *Engajamento no Trabalho: aprofundando sua rede nomológica no contexto brasileiro*. (Tese de doutorado). Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Salgado de Oliveira, Niterói.

Sloan, M. M. (2014). The consequences of emotional labor for public sector workers and the mitigating role of self-efficacy. *The American Review of Public Administration*, 44(3), 274-290.

Song, C. (2016). Supervisors' paternalistic leadership influences college English teachers' teaching efficacy in China. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 44(8), 1315-1328.

Sonnentag, S., Dormann, C. & Demerouti, E. (2010). Not all days are created equal: The concept of state work engagement. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 25-38. New York: Psychology Press.

Spode, C. B. & Merlo, A. R. C. (2006). Trabalho Policial e Saúde Mental: Uma Pesquisa junto aos Capitães da Polícia Militar. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19(3), 362-370.

Stets, J. E. & Burke, P. J. (2000). Identity theory and social identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 63(3), 224-237.

Storm, K. & Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Utrecht Work Engagement Scale in the South African police service. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 62-70.

Stryker, S. & Burke, P. J. (2000). The past, present, and future of an identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 63(4), 284-297.

Sun, L., Gao, Y., Yang, J., Zang, X. Y. & Wang, Y. G. (2016). The impact of professional identity on role stress in nursing students: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 63, 1-8. Doi: [10.1016/j.ijnurstu.2016.08.010](https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.08.010)

Suresh, R. S., Anantharaman, R. N., Angusamy, A. & Ganesan, J. (2014). Sources of job stress in police work in a developing country. *International Journal of Business and Management*, 8(13), 102-110. Doi:10.5539/ijbm.v8n13p102

Sweetman, D. & Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 54-68. New York: Psychology Press.

Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual Review of Psychology*, 33(1), 1-39.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *The social psychology of intergroup relations*, 33(47), 74.

Taris, T. W., Schaufeli, W. B. & Shimazu, A. (2010). The push and pull of work: About the difference between workaholism and work engagement. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 39-53. New York: Psychology Press.

Tateo, L. (2012). What do you mean by "teacher"? psychological research on teacher professional identity. *Psicologia&Sociedade*, 24(2), 344-353.

Teixeira, M. A. N. & Nascimento, D. E. (2017). Segurança pública e desenvolvimento econômico local. *Revista direitos sociais e políticas públicas*, 3(2), 39-71.

Totterdell P. & Niven K. (2012). Should I Strap a battery to my head? (And other questions about emotion). Self-published.

Trojanowicz, R. C. (1971). The policeman's occupational personality. *The Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science*, 62(4), 551-559.

Van Gelderen, B., Heuven, E., van Veldhoven, M., Zeelenberg, M. & Croon, M. (2007). Psychological strain and emotional labor among police-officers: A diary study. *Journal of Vocational Behavior*, 71(3), 446-459.

Van Gelderen, B. R., Bakker, A. B., Konijn, E. A. & Demerouti, E. (2011). Daily suppression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 24(5), 515-537.

Van Gelderen, B. R., B. Bakker, A., Konijn, E. & Binnewies, C. (2014). Daily deliberative dissonance acting among police officers. *Journal of Managerial Psychology*, 29(7), 884-900.

van Gelderen, B. R., Konijn, E. A. & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879.

Vazquez, A. C. S., Magnan, E. D. S., Pacico, J. C., Hutz, C. S. & Schaufeli, W. B. (2015). Adaptation and Validation of the Brazilian Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Psico-USF*, 20(2), 207-217.

- Von Gilsa, L., Zapf, D., Ohly, S., Trumpold, K. & Machowski, S. (2014). There is more than obeying display rules: Service employees' motives for emotion regulation in customer interactions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(6), 884-896.
Doi: 10.1080/1359432X.2013.839548
- Wang, X., Wang, G. & Hou, W. C. (2016). Effects of emotional labor and adaptive selling behavior on job performance. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 44(5), 801-814.
- Wilk, S. L. & Moynihan, L. M. (2005). Display rule "regulators": the relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 917.
Doi:10.1037/0021-9010.90.5.917
- Worthington, M., Salamonson, Y., Weaver, R. & Cleary, M. (2013). Predictive validity of the Macleod Clark Professional Identity Scale for undergraduate nursing students. *Nurse Education Today*, 33(3), 187-191.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International journal of stress management*, 14(2), 121.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B. & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands. *Journal of Personnel Psychology*, 12(2), 74-84.
- Yoo, J. J. & Arnold, T. J. (2014). Customer orientation, engagement, and developing positive emotional labor. *The Service Industries Journal*, 34(16), 1272-1288.

APÊNDICE A



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



Prezado (a) participante,

Essa pesquisa tem como principal objetivo de avaliar como os policiais militares lidam com suas emoções no ambiente de trabalho. O estudo possibilitará a produção de conhecimentos que fundamentem discussões acerca de práticas voltadas para Policiais Militares, vindo a contribuir para as políticas e ações direcionadas à melhoria da saúde desses trabalhadores.

A pesquisa faz parte da dissertação de mestrado a ser defendida no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA) por Hannah Dantas Guedes sob a orientação da Prof. Dra. Sonia Maria Guedes Gondim.

A realização desse estudo só será possível com a sua participação respondendo, de forma individual, ao instrumento de pesquisa. O tempo previsto para o completo preenchimento é de 20 minutos.

Toda e qualquer informação que for fornecida neste questionário é confidencial, preservando sigilo e anonimato. As respostas serão agrupadas e tratadas estatisticamente com as de outros participantes. As informações serão utilizadas para os fins de divulgação científica, salvaguardando as diretrizes universalmente aceitas da ética na pesquisa científica.

Sua participação é voluntária. Se optar por participar, você pode se retirar do estudo a qualquer momento. Para isso, basta não concluir o preenchimento do questionário e, neste caso, nenhuma de suas respostas será utilizada. Lembramos que, nesta pesquisa, não há respostas certas ou erradas. Queremos conhecer o que você pensa e pedimos para que responda com honestidade.

Agradecemos imensamente sua contribuição! Se tiver algum comentário ou dúvida sobre o estudo, por favor, entre em contato com Hannah (hannah_guedes@hotmail.com). Outros contatos: Celular - (75) 99189-6426

Atenciosamente,

Hannah Dantas Guedes
Mestranda em Psicologia Organizacional e do Trabalho - UFBA.

Sonia Maria Guedes Gondim
Professora Doutora da Universidade Federal da Bahia

Para responder cada grupo de questões a seguir, por favor, considere a sua experiência no dia a dia de trabalho como policial militar, pensando em como você se sente em relação ao próprio trabalho e as interações com outros policiais, com seus superiores, com criminosos e com a população em geral. No espaço ao lado de cada item marque o número que melhor responda à sua percepção, conforme os códigos abaixo descritos.

1-No meu dia a dia de trabalho como policial militar, com frequência eu sou solicitado (a)/ requerido (a) a...

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre

		1	2	3	4	5
1. Expressar tranquilidade mesmo quando estou tenso/ agitado/ irritado , como em abordagens, prisões e situações de perigo.						
2. Expressar simpatia com: (Por exemplo: dizendo que você entende como o outro se sente, ou que acha uma pena algo ter acontecido).	Outros policiais					
	Superiores					
	Criminosos e Delinquentes					
	Vítimas					
3. Expressar cordialidade diante de: (Por exemplo, sorrindo, cumprimentando, apertando mãos).	Outros policiais					
	Superiores					
	Criminosos e Delinquentes					
	Vítimas					
4. Esconder a minha raiva ou decepção diante de:	Outros policiais					
	Superiores					
	Criminosos e Delinquentes					
	Vítimas					
5. Esconder o meu desagrado diante de:	Outros policiais					
	Superiores					
	Criminosos e Delinquentes					
	Vítimas					
6. Esconder o meu medo diante de:	Outros policiais					
	Superiores					
	Criminosos e Delinquentes					
	Vítimas					

2- No meu trabalho como Policial Militar, com frequência eu...

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre

	1	2	3	4	5
1. Faço um esforço para, de fato, sentir as emoções que necessito expressar para os outros policiais e para a população					
2. Tento experimentar de verdade os sentimentos esperados de mim no trabalho como PM.					
3. Escondo os meus sentimentos verdadeiros sobre determinadas situações.					
4. Demonstro/ Expresso emoções intensas no cotidiano de trabalho na PM.					
5. Expresso muitas emoções diferentes no meu trabalho como policial.					
6. Resisto em expressar os meus sentimentos verdadeiros durante o meu trabalho.					
7. Mostro muitas emoções diferentes quando interajo com outros policiais, com criminosos e com populares.					

3- Considerando que o policial militar interage com diferentes grupos, assinale a intensidade com que você interage, na sua jornada diária de trabalho, com cada um destes grupos de pessoas:

Com quem você interage:	Quas e nada	A menor parte do dia	A metade do dia	A maior parte do dia	O tempo todo
Colegas de patente igual ou inferior					
Superiores (patente mais elevada)					
Populares em geral					
Suspeitos ou criminosos					

4- Responda se já experimentou o que é relatado em relação a seu trabalho. Caso nunca tenha tido tal sentimento, responda "0" (zero) na coluna ao lado. Em caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor seus sentimentos, conforme a descrição abaixo.

1	2	3	4	5	6	7
Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Uma vez ou menos por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

	1	2	3	4	5	6	7
1. Em meu trabalho, sinto-me cheio de							

energia.							
2. Eu considero meu trabalho cheio de significado e propósito.							
3. O “tempo voa” quando estou trabalhando.							
4. No meu trabalho, sinto-me forte e cheio de vigor.							
5. Sou entusiasmado com meu trabalho.							
6. Quando estou trabalhando, esqueço tudo ao meu redor.							
7. Meu trabalho me inspira.							
8. Tenho vontade de ir para o trabalho quando me levanto pela manhã,							
9. Sinto-me feliz quando estou intensamente envolvido no trabalho.							
10. Tenho orgulho do trabalho que realizo.							
11. Eu fico absorvido com meu trabalho.							
12. Eu posso me manter trabalhando por longos períodos de tempo.							
13. Para mim o meu trabalho é desafiador.							
14. Sinto-me tão empolgado que me deixo levar quando estou trabalhando.							
15. Eu consigo me adaptar mentalmente às situações difíceis no meu trabalho.							
16. É difícil desligar-me do meu trabalho.							
17. No trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não dão certo.							

5- A seguir, encontram-se afirmações que retratam os hábitos, as práticas e as opiniões dos policiais militares acerca da forma com que eles lidam com a sua profissão e o seu reconhecimento do trabalho que desenvolvem. Responda as afirmações de acordo com os códigos abaixo.

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo um pouco	Concordo em parte	Concordo Bastante	Concordo Totalmente

	1	2	3	4	5
1. Ser um policial é uma parte importante de quem eu sou.					
2. Em minha vida diária, eu frequentemente penso sobre o que significa ser um policial.					
3. Eu frequentemente me arrependo de ser um policial.					
4. Eu não me sinto bem em ser um policial.					
5. Eu sinto que me adapto bem quando estou entre policiais.					
6. Eu sinto fortes vínculos com outros policiais.					
7. Eu tenho muito em comum com os demais policiais.					

8. Ser um policial é um importante reflexo de quem eu sou.					
9. Só de pensar sobre o fato de que eu sou um policial às vezes me dá sentimentos ruins.					

6- Essa é a última parte do questionário, gostaríamos de te conhecer um pouco melhor.

1. Sexo () Masculino () Feminino
2. Idade _____ anos
3. Estado Civil () Solteiro (a) () Casado (a) () Viúvo (a) () Separado (a) / Divorciado (a) () União Estável
4. Há quantos anos trabalha como policial militar? _____ anos
5. Cargo que ocupa na PM: () Soldado () 2ª Tenente () Cabo () 1ª Tenente () 3ª Sargento () Capitão () 2ª Sargento () Major () 1ª Sargento () Tenente-Coronel () Sub. Tenente () Coronel
6. Tempo no posto ou graduação: _____ anos
7. Setor de atuação () Serviço Externo (policciamento na rua, rondas, tropas de choque, entre outros) () Serviço Interno (atividades burocrática, atendimento ao público, atividades técnico-administrativo diversas). Tempo: _____
8. Escolaridade () Fundamental Incompleto () Superior Completo () Fundamental Completo () Pós- graduação Incompleta () Médio Incompleto () Pós- graduação Completa () Médio Completo () Mestrado () Superior Incompleto () Doutorado