

O TRABALHO DAS EMOÇÕES EM SERVIÇO SOCIAL

THE EMOTIONAL LABOR IN SOCIAL WORK

Débora

RESUMO: O trabalho emocional é uma das diferentes dimensões e exigências do trabalho em Serviço Social. Partindo desta temática, ainda pouco utilizada no Brasil, traçou-se como objetivo identificar como a apropriação do trabalho emocional é feita nessa profissão, tomando como base a pesquisa em nível de mestrado realizada pela autora. A metodologia privilegia as abordagens qualitativas, com base em levantamento da literatura pertinente, análise documental e observação sistemática. A pesquisa de campo foi desenvolvida por meio de entrevistas narrativas e entrevistas semiestruturadas com assistentes sociais da região metropolitana de Goiânia, GO. Os resultados identificam que a natureza da tarefa de assistente social altamente exigente de trabalho emocional, configurando um campo complexo de atuação frente à necessidade de gerenciamento das emoções da/o profissional e as dos usuários, trazendo ainda, em alguns casos, efeitos negativos para a saúde. Os resultados apontam ainda, que o trabalho em Serviço Social envolve uma interseção intrínseca com gênero, configurando o trabalho das emoções como sexuado e constitutivo do processo de construção da identidade profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social. Trabalho emocional. Gênero. Setor de Serviços.

ABSTRACT: *The emotional labor is among the different aspects and demands in Social Work jobs. From this perspective, not yet regular in Brazilian literature, this paper aims to attempting to identify how the emotional labor is realized and managed in this profession, backed by the research conducted by the author, in order to obtain her master degree. The methodology favors qualitative views, based on a correspondent literature survey, documental analysis and systematic observation. The field research employs semi-structured and narrative interviews with social workers in Goiânia metropolitan region, state of Goiás. The results reveals that the activities in the social work demands high level of emotional labor, establishing a complex actuation field towards the requirement of management of emotional labor in professionals and customers, besides bringing, in some cases, negative occupational health effects. The findings also points that the Social Work encompasses an intrinsic gender intersection and the gendered emotional labor constitutes the proper professional identity construction.*

KEY-WORDS : *Social Work. Emotional labor. Gender. Service Sector.*

INTRODUÇÃO

A Sociologia das Emoções é um campo de estudos novo para o Serviço Social, o que configura, de alguma forma, uma inovação teórica para a categoria. Em extensa busca online pelos maiores *sites* de publicação científica não se encontra nenhum trabalho, periódico, artigo científico, tese ou dissertação que aborde o Serviço Social pelas lentes da Sociologia das Emoções. Fazendo fronteira com o mundo do trabalho, com os estudos de gênero e com a psicologia a Sociologia das Emoções tornou-se um importante instrumento para embasar a análise e interpretação dos fenômenos sociais, econômicos e culturais que perpassam o mundo do trabalho na atual sociedade globalizada e constitui um recurso heurístico válido e um “patrimônio teórico-metodológico” (GONÇALVES, 2007) inesgotável.

Um viés de gênero tornou-se imprescindível para a análise do trabalho emocional na atualidade, uma vez que o Serviço social está entre as cinco profissões brasileiras que mais empregam mulheres. Na década de 1970 era a segunda profissão com maior concentração de mulheres no país; nos Censos de 1980, 1991 e 2000 assumiu como a profissão de nível superior mais feminina do Brasil (SIMÕES, 2012). Historicamente, Serviço Social, Enfermagem, Pedagogia e Biblioteconomia indicam as quatro profissões mais influenciadas pelo gênero no mercado de trabalho brasileiro. Tais profissões são consideradas de menor valor e mal remuneradas, revelando que as desigualdades entre os gêneros persistem no mercado de trabalho e posicionam a mulher em uma situação desigual construída a partir da divisão sexual¹ do trabalho, ganhando concretude no mercado de trabalho, sobretudo no setor de serviços² (SORJ, 2000).

Este setor representa, por excelência, a ocupação laboral feminina no mercado de trabalho e assume um “novo modelo de trabalho que escapa completamente ao padrão prevalecente na produção industrial” (SORJ, 2000, p.30), sendo marcado por interações que exigem novas formas de controle, de gerenciamento e administração das emoções constituídas nessas interações. Além disso, o trabalho em serviços envolve um componente altamente sexuado, designado por Arlie Hochschild (1983) como trabalho emocional, apresentando um caráter fortemente ligado a atributos socialmente construídos como femininos.

Nesse contexto, o trabalho em Serviço Social apresenta particularidades, principalmente porque a atividade é constituída por marcadores de desigualdade: é uma profissão historicamente feminizada; instalada no setor de serviços e associada a escasso prestígio social. Se todos os trabalhadores atuam sobre suas emoções, essa atuação se dá de forma diferente em cada grupo ocupacional, sendo que uns o fazem mais que outros, reproduzindo concepções de masculinidade e feminilidade historicamente construídos. Assim, torna-se importante identificar como a apropriação do trabalho emocional é feita no Serviço Social.

¹ O conceito refere-se à distribuição desigual de homens e mulheres no mundo de trabalho, nas profissões e na divisão desigual do trabalho doméstico. Essa divisão varia no tempo e no espaço, hierarquizando atividades, valorizando ou não certas profissões e criando “guetos” ocupacionais, como é o caso do Serviço Social. Ver: Lobo, E.S. *A classe operária tem dois sexos, trabalho, dominação e resistência*. São Paulo: Brasiliense, 1991.

² A distinção habitual entre atividades econômicas compreende os tradicionais setores: primário (agrícola, pesca, caça e extrativismo), secundário (industrial) e terciário (serviços). Entretanto, essa classificação superficial não leva em conta o atual crescimento e a diversificação que os serviços adquiriram nas economias atuais. Entre as principais atividades de serviços pode-se listar: comércio, transportes; publicidade; computação; telecomunicações; educação; saúde; recreação; o setor financeiro, bancário e de seguros; administração pública; serviços postais, religiosos; alimentação; manutenção e reparação; beleza e higiene; diversões e recreação, etc.

Questões metodológicas

A pesquisa³ ora apresentada analisou o trabalho emocional como uma das diferentes dimensões e exigências do trabalho em Serviço Social. Para tanto, propôs uma discussão da temática, ainda pouco utilizada no Brasil, e traçou como objetivo identificar como a apropriação do trabalho emocional é feita nessa profissão.

A metodologia privilegiou as abordagens qualitativas, com base em levantamento da literatura pertinente, análise documental e observação sistemática. A pesquisa de campo envolveu a realização e entrevistas semiestruturadas⁴, com elementos técnicos de entrevistas narrativas (FLICK, 2004) com as/os assistentes sociais da região metropolitana de Goiânia, GO. As entrevistas foram gravadas e transcritas, obedecendo aos critérios éticos⁵ prescritos pelo Comitê de Ética da UFG.

Foram realizadas 15 (quinze) entrevistas, entre maio de 2013 a fevereiro de 2014 com treze mulheres e dois homens, todas/os com graduação em Serviço Social e ocupadas/os como assistentes sociais na região metropolitana de Goiânia. A amostra constituída para a realização de entrevistas foi heterogênea, intencional e não-probabilística, composta de profissionais de ambos os sexos, com idades variadas, tipos de vínculo/contratos de trabalho diferenciados, locais de trabalho distintos e características sociodemográficas diversas.

As áreas de atuação dessas/es profissionais são diversificadas: assistência social, saúde, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério Público (MP), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (SEMDUS) e Organização não governamental (ONG). Os tipos de vínculos caracterizam-se por estatutários efetivos (município, Estado ou União), contratos por tempo determinado, cargo comissionado e trabalho voluntário.

O perfil socioeconômico das/os entrevistadas/os revela que as idades variam entre 30 e 70 anos, sendo a média de idade de 43 anos. O perfil regional é semelhante ao nacional, que registrou em 2009 uma média etária de 41 anos. O Centro-Oeste concentrou 7,9% das assistentes sociais brasileiras em 2009 (Simões, 2012).

A remuneração autodeclarada do vínculo como assistente social de quatro profissionais (três mulheres e um homem) é de R\$ 900,00. Esta é a menor remuneração encontrada na pesquisa, tendo estas/e profissionais o vínculo contratual temporário (contrato por tempo determinado) e uma carga horária de trabalho de trinta horas semanais. Outras/o onze profissionais tem vínculo estatutário, variando o valor da remuneração de R\$ 2.200,00 a R\$ 8.000,00. As maiores rendas auferidas pelo trabalho como assistente social se encontram

³ A dissertação de mestrado intitulada: “‘Eu nasci para ser assistente social’: o trabalho em Serviço Social, profissionalização, identidade e gênero” foi defendida em julho de 2014 no Programa de Pós Graduação em Sociologia da Universidade Federal de Goiás.

⁴ As entrevistas semiestruturadas foram empregadas como um guia, mas permitindo o imprevisto de outras questões sobre os objetivos pesquisados. As entrevistas enfocaram as experiências biográficas, possibilitando o contato com a realidade vivida pelos sujeitos, permitindo a obtenção de dados dos mais diversos aspectos da vida social das assistentes sociais. Já as narrativas tem o objetivo de obter experiências mais subjetivas e dados de maior profundidade do que nos relatos da entrevista semiestruturada. Compreende-se as histórias de vida como construções sociais, ou seja, as narrativas fornecidas revelam as construções culturais dos processos construtivos da vida das/os entrevistadas/os (FLICK, 2009).

⁵ Visando garantir a privacidade e confidencialidade das/os participantes da pesquisa foram resguardadas a identidade e a identificação das/os mesmas/os, utilizando-se nomes fictícios.

no âmbito federal, no INSS (R\$7.800,00) e no âmbito da justiça, no Ministério Público Estadual (R\$8.000,00).

A enorme disparidade de renda e de condição de vida no interior da categoria também são ressaltadas na pesquisa de Simões (2012), que destaca uma variação salarial extremamente discrepante na categoria. Segundo o autor, dados nacionais de 2009 da PNAD mostram que “o maior salário observado é 48 vezes maior do que o menor. Se há profissionais que recebem 40% do salário mínimo (2009), a média é que os profissionais recebem 3,9 salários mínimos, chegando ao máximo de 18 salários mínimos” (SIMÕES, 2012, p.148). E o Centro-Oeste é a região que registra a maior desigualdade salarial da categoria, na qual “o maior salário é 45 vezes maior do que o menor” em 2009 (id., ib.).

Há um caso de renda no valor R\$11.000,00 que não provém do trabalho em Serviço Social uma vez que a profissional trabalha como voluntária em uma ONG, sendo aposentada, com outras fontes de renda, como aluguel de imóveis. Exclusivamente para esta profissional o Serviço Social não representou mobilidade social ou possibilidade de carreira, pois ela já auferia uma renda elevada antes da graduação, iniciada aos 62 anos, com uma justificativa de valor e não financeira.

Todas/os se declaram heterossexuais. Quanto a religião, nove são católicas (60%), três evangélicas (20%), duas espíritas (13%), uma atéia (6%) e uma declara não ter religião (6%). Uma profissional se autoafirma com duas religiões: católica e espírita. A autodeclaração quanto à pertença étnico racial encontra oito brancas (53,4%), três negras (20%), dois pardos (13,3%) e duas não declaradas (13,3%), conforme Tabela 7. Assim, o perfil das/os entrevistadas resume-se na predominância feminina (86,6%), brancas (53,4%), católicas (60%) e com maior concentração etária na faixa entre 30 e 45 anos (66%).

O padrão goianiense se mantém com certa variação em comparação com o restante do país, que em 2006 apresentou 68% de profissionais brancas, 25% de pardas, 5% de negras/pretas e 2% outros. Os dados do Centro-Oeste de 2009 registraram que 58,3% de profissionais se declararam brancas, 37,8% pardas, 2,4% negras/pretas e 1,6% outras. As informações expõem que o trabalho em Serviço Social tem sexo e cor, sendo predominantemente feminino e branco, desvendando as desigualdades de gênero e de raça que incidem no acesso ao ensino superior e no mercado de trabalho no Brasil.

Quanto à situação conjugal das/os entrevistadas/os nove são casadas/o civilmente (60%), duas vivem em união estável (13,5%) e quatro são solteiras/o (26,5%). Entre as casadas sete tem pelo menos um filho e duas não tem nenhum. Entre as solteiras uma tem dois filhos e as outras/o nenhum. O quadro seguinte oferece um breve panorama do perfil sócio ocupacional das/os assistentes sociais entrevistadas.

Quadro 1: Perfil sócio-ocupacional das/os assistentes sociais entrevistadas/os

Nome (fictício)	Sexo	Idade	Situação conjugal	Número de filhos	Religião	Pertença étnico-racial (autodeclaração)	Tipo de vínculo	Renda Mensal autodeclarada
Paula	feminino	32	casada	1	evangélica	branca	contrato por tempo determinado	R\$ 900,00
Alice	feminino	42	casada	3	católica e espírita	negra	contrato por tempo determinado	R\$ 900,00
Ana	feminino	30	união estável	nenhum	espírita	branca	estatutário	R\$ 3.400,00
Laura	feminino	43	casada	3	católica	negra	contrato por tempo determinado	R\$ 900,00
Luiza	feminino	53	casada	2	católica	branca	um estatutário; um informal	R\$ 2.200,00
Júlia	feminino	36	casada	2	evangélica	não declarada	2 vínculos estatutários	R\$ 6.500,00
Elisa	feminino	38	solteira	nenhum	católica	não declarada	2 vínculos estatutários	R\$ 4.800,00
Telma	feminino	38	casada	nenhum	católica	branca	estatutário	R\$ 7.800,00
Pedro	masculino	50	casado	2	católico	pardo	contrato por tempo determinado	R\$ 900,00
Maria	feminino	70	casada	3	evangélica	branca	voluntária	R\$ 11.000,00
Gabriela	feminino	35	casada	nenhum	católica	branca	estatutário	R\$ 7.719,18
Carla	feminino	52	união estável	1	atéia	branca	estatutário	R\$ 8.000,00
Jorge	masculino	40	solteiro	nenhum	não declarada	pardo	estatutário	R\$ 2.875,00
Sandra	feminino	44	solteira	2	católica	branca	cargo comissionado	R\$ 3.600,00
Cristina	feminino	52	solteira	nenhum	católica	negra	um estatutário; um contrato especial	R\$ 3.500,00

Fonte: Entrevistas realizadas. Elaboração da autora

Segundo Simões (2012), desde a década de 1970 até os anos 2000 o número de filhos das assistentes sociais parece estar relacionado à sua situação conjugal casada, salvo exceções. Isso demonstra que a moral e os valores que sobrepesam sobre as mulheres influenciam as composições familiares das assistentes sociais. No Centro-Oeste, as PNADs de 2001 e 2009 registraram que o tipo de família “casal com filhos” representou 43,3% das composições familiares das assistentes sociais.

Não obstante, desde a criação do curso de Serviço Social em Goiás, em 1957, se reproduziu uma “imagem” de Serviço Social baseado no “modelo” de assistente social vinculada à “ação benéfica”, como especialização técnica apta a trabalhar “junto aos empregados” e “desajustados sociais” (Miguel, 1989, p.74). Além disso, a Escola de Serviço Social do Centro-Oeste trazia um caráter inteiramente religioso ao ensino, baseado nos princípios católicos, sendo fundada e financiada sob a égide da Igreja. A Escola buscava constantemente apoio moral e financeiro do Estado e de organizações da sociedade civil, como da Legião Brasileira de Assistência (LBA) (Miguel, 1989), o que trazia, por conseguinte, uma forte vinculação da assistência social às mulheres, acionando para o campo dessa política habilidades e qualidades historicamente construídas como femininas. Portanto, historicamente e ao longo do processo de profissionalização o Serviço Social tornou-se uma ocupação feminizada, encampando todos os significados, atribuições e valores que a mulher ocupa na sociedade.

O trabalho emocional no setor de serviços

O conceito de trabalho emocional (TE) foi formulado por Arlie Hochschild (1983) na década de 1980 e desde que foi formulado passou a orientar diversas pesquisas no âmbito internacional. Valquíria Padilha (2013) registra a publicação de mais de 300 artigos empregando o conceito de TE, indicando que a temática encontra-se num intenso debate em diferentes países. O conceito contribui para pensar o trabalho no setor de serviços em seus diversos aspectos e pode ser estendido para entender como as/os profissionais de Serviço Social se apropriam e gerenciam as emoções decorrentes do trabalho nessa profissão.

Hochschild tornou-se o nome forte da Sociologia das Emoções, consolidando as emoções como campo de estudos, com ênfase ao mundo do trabalho e articulando cultura, emoção, família, trabalho, identidade, cuidados e personalidade. Segundo Hochschild, “o trabalho emocional (*emotional work*) consiste na administração do sentimento para criar uma fachada facial e corporal publicamente observável” (2003, p.7). Na esfera pública o trabalho emocional tem um valor de troca, torna-se uma mercadoria comercializada, ainda que, no espaço privado, esses atos emocionais tenham apenas um valor de uso.⁶ Ao desempenhar o trabalho emocional o agente atua superficialmente (*surface acting*), como ao sorrir para demonstrar gentileza e receptividade, mas também atua em profundidade (*deep acting*), refletindo e transformando seus sentimentos para justificar subjetivamente a expressão de sinais corporais que manifestam objetivamente o trabalho emocional.

O TE apresenta três características essenciais: o contato direto e constata com o público (face a face ou voz a voz); o contato com o estado emocional do cliente/usuário, interagindo e produzindo um estado emocional no outro (gratidão, emoção, alegria, satisfação, medo etc.) e a influência da administração/gerência, por meio de treinamento e supervisão, exercendo controle sobre as atividades dos empregados (PADILHA, 2013). No caso do Serviço Social certamente as duas primeiras características se evidenciam, pois o contato com os usuários frequentemente ocorre, muitas vezes em seus próprios domicílios ou vizinhanças de moradia. Entretanto, o controle administrativo ou, no limite, coercitivo, não ocorre, a não ser em casos específicos.

Por um lado, as competências hoje atribuídas e reconhecidas na ocupação priorizam a implementação de políticas públicas e programas sociais, mas ainda é forte a dimensão “assistencialista” que caracterizou a ocupação no passado, a que corresponde uma representação social ligada ao cuidado (*care*), valorizando social e psicologicamente a interação presencial e, no limite, afetiva, com os usuários. Na Lei 8.662/93, por exemplo, que institui as atribuições privativas para o exercício profissional de assistentes sociais, a dimensão do “cuidado” está presente na competência de encaminhar providências, prestar orientação social a indivíduos e grupos, orientando-os no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos. (Cf. BRASIL, 1993, art. 4º). Além disso, as relações estabelecidas entre profissional e usuários se tornam de grande importância para as instituições empregadoras, geralmente órgãos públicos. Ou seja, a qualidade dos atendimentos e das relações estabelecidas entre profissional e usuários favorece a representação positiva da instituição, legitimando suas políticas e reforçando o poder estatal.

⁶ Hochschild designa como administração das emoções (*emotion management*) ou operacionalização das emoções (*emotion work*) a atividade do trabalho emocional no espaço privado.

Nessa relação se requer maior dispêndio de TE pelo profissional de Serviço Social, mediando os interesses e objetivos entre instituição e usuários.

Segundo Glória Bonelli (2003), as ocupações que lidam diretamente com público e estão em posições subalternas na hierarquia das profissões são as que mais incorporam TE, contribuindo, assim, para pensarmos o trabalho das emoções numa perspectiva de gênero, uma vez que o TE “é mais acentuado entre as mulheres do que entre os homens” (p.357). Determinados grupos ocupacionais estão mais suscetíveis a realizar TE, como: enfermeiras, assistentes sociais, pedagogas, comissárias de voo, profissionais de venda direta. Tais profissões são marcadas por uma estreita separação entre as características pessoais e sua adequação ao trabalho, transformando traços como aparência, idade, educação, gênero e raça em potencial produtivo, “de tal forma que características e competências individuais são a condição mesma da empregabilidade” (SORJ, 2000, p.30).

A articulação entre TE e gênero faz com que trabalhos que exigem maior grau de expropriação das emoções sejam geralmente preenchidos por trabalhadoras, afirmando que as disposições emocionais fazem parte das próprias condições de trabalho. As diferenças entre os sexos criadas desde a socialização dos indivíduos ganham concretude na divisão sexual do trabalho, atribuindo às mulheres profissões que impõe uma sobrecarga emocional mais pronunciada (SOARES, 2013).

Em vários casos o gerenciamento laboral de emoções está relacionado ao reconhecimento e valorização cultural de certos estereótipos, como o da “família tradicional” e seus papéis de homem “provedor”, ligado à esfera pública, e a mulher voltada ao trabalho reprodutivo, doméstico, e valores a este associados. No caso das comissárias de voo pesquisadas por Hochschild, percebe-se que, no contexto histórico dos anos 1960 o conjunto de valores e regras da família tradicional foi adaptado com sucesso para as atividades das aeromoças. Nos treinamentos ministrados por uma das empresas pesquisadas às aeromoças e comissários empregava-se a analogia do “lar”, conduzindo os/as funcionários/as a se relacionarem com os passageiros assim como se relacionariam com convidados numa reunião familiar, em suas próprias casas (Hochschild, 2003, p. 105). Contudo, esse tipo de analogia sofreu transformações com o desenvolvimento da aviação comercial e o aumento do número de passageiros, bem como a acessibilidade do serviço a estratos de menor poder aquisitivo. Com a criação de linhas de trajetos menos extensos os voos tornam-se mais curtos para os clientes, enquanto as jornadas tornam-se mais longas para as comissárias, com número maior de passageiros a serem atendidos. Assim, as representações sociais sobre a família tradicional e os vocabulários de motivações a elas associados se modificaram com o ingresso das mulheres na esfera pública do trabalho externo, acarretando mudanças no trabalho emocional, em nível privado e público; processo análogo sofre não somente no trabalho de comissários de voo, mas no setor de serviços em geral. Entretanto, essas mudanças no trabalho emocional acarretam negociações identitárias, transformações nos selves, por vezes afetando o campo psicológico, já que se trata de proteger a autoestima. Essas alterações nem sempre coadunam com os interesses da empresa ou instituição, podendo redundar em problemas na interação com os usuários, descontinuidades no envolvimento ocupacional e até consequências para a saúde, como estresse, o estranhamento de si e a perda da capacidade de sentir.

No mundo dos serviços, as regras de sentimentos buscam reduzir tempos, aumentar a produtividade, vender produtos, fidelizar clientes e, claro, contemplar um dos principais requisitos deste setor: o atendimento ao público. Assim, as situações de contato com o cliente/usuário exigem equilíbrio na lida com situações extremas – como manifestações agressivas e/ou abusivas demonstradas pelos clientes insatisfeitos - ou permanente cortesia e amabilidade. Para isso, as regras de sentimentos são apresentadas em treinamentos formais e

transmitidas no cotidiano de trabalho com o objetivo de administrar o tipo, o momento e a intensidade da emoção.

O trabalho das emoções em Serviço Social

Historicamente, a oposição entre emoção e racionalidade faz parte da cultura ocidental. Durante muito tempo acreditou-se que era possível separar razão e emoção na esfera do trabalho; isso faria com que o trabalhador fosse mais eficaz e produtivo. Essa visão, ainda existente, heterogeniza e simplifica o trabalho, subestimando os efeitos das emoções, inclusive sob a saúde do trabalhador. No entanto, como atividade humana, o trabalho “é cenário de (re)produção de diferentes emoções”: as pessoas criam relações no trabalho, se emocionam com uma promoção, sentem medo de perder o emprego ou de sofrer um acidente no trabalho, etc. (SOARES, 2013). Essas relações estabelecidas no ambiente de trabalho envolvem emoções e sentimentos e influenciam no processo de construção das identidades sociais. A interação estabelecida produz “significados que operam como importantes sinalizadores do valor do produto para os consumidores. Dito de outra forma, o próprio trabalhador é parte do produto que está sendo oferecido ao cliente” (SORJ, 2000, p.30).

O controle emocional torna-se, em muitas ocupações, atributo do trabalho, sendo desempenhado tão rotineiramente que pode ser considerado no mercado como uma *commodity* (NUNES, 2011; HOCHSCHILD, 1983). No trabalho em serviços exige-se do trabalhador muito mais do que trabalho físico, do corpo e das mãos: as interações são altamente demandantes de esforço emocional. Muitas vezes o que se compra é a própria relação que se estabelece, como nas instituições de ensino-aprendizagem.

A análise das entrevistas permite perceber que nos espaços ocupacionais, o cotidiano das/os assistentes sociais e as demandas são envoltas de componentes emocionais que exigem um alto grau de gerenciamento emocional: violência doméstica, injustiças sociais, pobreza, trabalho doméstico, abuso sexual e moral, direitos reprodutivos (gravidez, aborto), planejamento familiar, disputa de guarda, dependência química, entre outros. Os relatos seguintes expõem as principais demandas que exigem TE das assistentes sociais:

Como eu trabalho com vítimas de violência eu não perdi a capacidade de ficar indignada com a crueldade que as pessoas são capazes, principalmente a violência sexual contra a criança, quando ela é praticada pelo padrasto, pelo tio, isso ainda mexe comigo (ELISA, 38 anos, estatutária, solteira).

Situação de criança, criança me afeta muito e idosos; me afeta, mas eu gosto de trabalhar é com essa demanda (...) eu gosto de trabalhar com isso embora me afete (ANA, 30 anos, estatutária, união estável).

Aqui são todas, porque são vítimas de violência, crianças, né; muitas vezes é violência intrafamiliar. A gente faz o atendimento e busca garantir todos os direitos, porém, eu não gostaria de estar nesse programa, isso mexe muito comigo (...) são jovens, são crianças que vêm pro atendimento, são de baixa

renda (...) vêm em sol ou chuva pra ter o atendimento (LAURA, 43 anos, contrato por tempo determinado, casada).

Olha, (...), por exemplo, mãe solteira que tem dois, três filhos e ela que resolve tudo, que dá alimento, ela que encaminha pra escola, é pai e é mãe, isso me emociona muito, eu fico emotiva com isso porque eu sei que ela tem que ir pro trabalho e fica entre a cruz e a espada. Ela fica pensando no filho que pode tá usando droga; ou uma mãe que tem uma filha pequena, não tem com quem deixar, não tem família, é só ela e as crianças, a mãe tá se matando e chega em casa vai lavar a roupa, vai preparar a comida pra deixar pronta pro outro dia; isso é o que mais acontece (LUIZA, 53 anos, estatutária, casada).

As regras de sentimentos são construídas culturalmente, fazendo parte da tradição e da socialização. Soares (2013) observa que durante a socialização até o ato de chorar torna-se sexuado. Os homens são educados para reprimir emoções e não demonstrá-las em público. Principalmente na infância é frequente ouvirmos que “homem não chora”. “No mundo da virilidade, as lágrimas são associadas à fraqueza, à feminilidade, à covardia” (id., p.167). Por outro lado; os estereótipos de gênero permitem que a mulher exponha suas emoções, relacionando-as a sua “natureza biológica”, a fragilidade e docilidade (SOARES, 2013). Portanto, a cultura e a socialização têm papel crucial na determinação de quem pode expor ou inibir suas emoções, determinando como, onde e por que elas devem e podem aparecer.

Para Telma, assistente social do INSS, casos de concessão de BPC, casos relacionados a mulheres idosas e as que requerem pensão exigem o gerenciamento das emoções, que segundo a profissional, fazem parte de sua identidade. O relato chama atenção para o fato de que muitas mulheres não alcançam os benefícios da previdência, seja por se encontrarem na informalidade ou em vínculos sem direitos trabalhistas, como ocorre no serviço doméstico, seja por sequer possuírem documentos pessoais, especialmente as que residem em áreas rurais. Essas mulheres estão, portanto, cotidianamente buscando a assistência social em busca de condições de sobrevivência de suas famílias.

Muitos casos e o BPC né, porque você lida mesmo com a maioria naquela condição de invisibilidade, de risco e você vê assim que a situação deles é muito precária, mas você sabe que a deficiência daquela criança não vai passar na perícia médica e não vai ser concedido [o benefício]. E também eu vejo assim a questão de alguns idosos, porque é muito injusto com a maioria das mulheres idosas; o marido é aposentado e ganha um salário mínimo, aí ela faz o requerimento [do benefício] e o BPC é negado por causa da aposentadoria do marido. Aí nesse caso a gente encaminha ela pra ir pra justiça, na justiça os juízes estão concedendo né [...] Eu vejo também uns casos muito tristes de pensão né, aquelas mulheres dependentes do marido que trabalha e ele não é segurado, ele falece num acidente e ela se encontra naquela situação, viúva com vários filhos e ela vem aqui e não tem direito a pensão [...]. Você tenta não se vincular a essa pessoa até pra sua própria saúde mental, mas tem muitos casos que é inevitável, não tem como até porque já faz parte da nossa identidade né, é muito difícil. (TELMA, 38 anos, estatutária, casada).

O comprometimento emocional para Júlia é inseparável do seu modo de ser assistente social, como descreve:

Me admira quando as colegas falam que dão conta de fazer o atendimento e ficar bem, depois nunca mais pensar naquilo. Eu já estive na ponta, decidi parar de trabalhar, era com violência sexual, eu trabalhei dois anos e no meu limite, eu não dou conta, não tenho estrutura emocional pra isso. Porque cheguei ao ponto de terminar o atendimento e sair pro banheiro e chorar. Eu me colocava no lugar daquela família [...] Eu vejo o quanto me fragilizou emocionalmente a questão da violência sexual. Hoje quando aqui recebe uma denúncia e é uma coisa mais grave eu olho e me faz mal. Eu pessoalmente tenho o comprometimento emocional sempre (JÚLIA, 36 anos, estatutária, união estável).

Alice ressaltava que o próprio relacionamento com o usuário, a capacidade de escuta e as emoções trazidas por esses produzem e exigem o gerenciamento do TE:

Ai me emociona porque tem hora que você [...] tem vezes que o usuário só quer ser ouvido, e isso também é muito importante, porque a partir do momento que ele chega na unidade, que você recebe, que você faz a primeira acolhida, que ele senta na sua frente e faz assim “ai!”, você vê que você já acolheu bem aquele usuário. E ali ele tá aberto a tudo, você entra no seio da família, você entra na intimidade daquele usuário, ele traz coisas assim, que querendo ou não, não tem como não se emocionar (ALICE, 42 anos, contrato por tempo determinado, casada).

De uma parte, o usuário chega ao Serviço Social com um conjunto de expectativas de natureza psicológica, emocional e material advindas de situações como violação de direitos, empobrecimento, abuso sexual, carência material, etc. De outra, a/o assistente social ao mesmo tempo apresenta-se com uma conformação psicológica e emocional também complexa, tendo esta/e que gerir e mediar à relação daquele com o Estado. Essa relação de proximidade faz com que a assistente social tenha acesso privilegiado a informações dos usuários e desenvolva ainda mais o TE, tornando a prática profissional um exercício constante no sentido de gerenciar, além das suas próprias emoções, as emoções do outro, como é percebido na fala de Telma: “Na previdência como a demanda é menor, a gente consegue dar o atendimento mais qualificado né. Então você conhece melhor e se envolve mais com as pessoas, com as famílias que a gente atende, que a gente acompanha, então acaba que afeta né”.

As exigências institucionais, a burocracia e as condições precarizadas de trabalho geram sobrecarga de trabalho, desgaste e são conseqüentemente demandantes de TE:

Olha, aqui é um trabalho que exige muito, que absorve muita energia da gente, aqui é atendimento ao adolescente infrator [...]. Aqui é demais o trabalho, eu falo aqui, mas não é só aqui não, isso é em todas as unidades; a exigência é muito grande, mas as condições de trabalho não são boas, não

temos material pra trabalhar. Até uma coisa simples, uma pasta, um prontuário, tudo é muito burocrático, a carga horária é excessiva porque você tem que mergulhar mesmo no trabalho e é muita cobrança de relatório. Pela lei nós não podemos assistir mais de vinte adolescentes, mas eu estou com trinta e quatro adolescentes, então isso sobrecarrega muito, tem coisa que você não quer levar pra casa, mas você leva (LUIZA, 53 anos, estatutária, casada).

Na tentativa de separar o racional do emocional, Pedro (50 anos, contrato por tempo determinado, casado) expõe: “a gente acha que com algum tempo vai conseguir, mas não consegue não”. Alice afirma tentar manter-se distante do envolvimento com o usuário, mas não consegue e se diz admiradora de profissionais que conseguem tal distanciamento:

É difícil lidar com as dificuldades dos outros né, não tem como você não se envolver, a gente tenta, mas tem situações que não tem como você não se fragilizar com a vivência do outro. Então há um pouquinho [de estresse] porque você lida com as diferenças, com as dificuldades do outro e isso traz uma certa angústia. Eu fico admirada daquela que fica isenta de tudo, eu admiro, mas eu, eu não consigo (ALICE, 42 anos, contrato por tempo determinado, casada).

É também importante mencionar que o trabalho emocional não é por si só um motivo de estresse, exaustão emocional e esgotamento, mas relaciona-se a outros fatores, como condições de trabalho desfavoráveis, jornadas longas, pouca experiência e tempo de trabalho na atividade de interação com clientes, sim. Quanto maior for a autonomia, a possibilidade de ser autêntico nas interações e o reconhecimento no trabalho, são significativamente menores os níveis de desgaste emocional. Isso implica que não é o trabalho emocional em si que esgota o trabalhador, mas o conjunto de fatores, exigências afetivas e condições em que o trabalho emocional é realizado no contexto da organização, afirmam Vilela e Assunção (2007).

As entrevistas expõem que o desgaste do ambiente de trabalho, o esforço emocional e físico, além das condições inadequadas de trabalho, trazem consequências para a saúde, tornando frequentes as queixas de esgotamento, cansaço, estresse, entre outras patologias, como no caso de Pedro, que ficou dois anos afastado do mercado de trabalho para tratamento de saúde: “inclusive eu fui vítima do estresse, eu adoeci. Estresse e depressão”. Em outros casos há relato de “mal estar, desânimo, que é o que a gente vê em todos” (LAURA). Problemas de saúde também já afetaram Luiza: “eu tive um problema na coluna e tive LER⁷ na Casa da Acolhida⁸, porque a gente escrevia demais e eu escrevo muito” (LUIZA).

⁷Lesão por Esforço Repetitivo (LER), em inglês *Repetitive Strain Injury*.

⁸ Criada em 2007, a Casa de Acolhida Cidadã tem como objetivo abrigar temporariamente, famílias e adultos em situação de rua; aqueles que estão em trânsito: migrantes e imigrantes, e pessoas que recebem alta hospitalar e não possuem vínculo familiar identificado no município de Goiânia. O atendimento prestado inclui desde a provisão das necessidades básicas como: alimentação, higiene pessoal e pernoite com segurança, bem como atendimento psicossocial; orientação e encaminhamento para aquisição de documentos pessoais, atividades ocupacionais, orientação e encaminhamento para o mercado de trabalho. Mais informações em: https://www.goiania.go.gov.br/shtml/semas/casa_acolhida_cidada.shtml

No caso de Telma, as consequências para a saúde parecem ter sido mais graves, como relata: “eu adoeci, eu comecei a fazer terapia e eu faço tratamento psiquiátrico até hoje e tomo remédio controlado pra depressão até hoje. Só o da síndrome do pânico que o médico tirou, desde janeiro graças a Deus não senti mais ansiedade, mas hoje eu consigo trabalhar melhor, antes me afetava mais, hoje já melhorou bastante” (TELMA).

A própria dinâmica de funcionamento do setor público pode gerar situações de estresse, como pontua Júlia: “Muito estresse! Independente de estar extremamente motivada, porque pelo o salário a gente não tem motivação, então a motivação provém de que a gente faz o que gosta. O ambiente e a profissão é muito estressante. Principalmente no serviço público. Tudo é pra ontem. Tudo é pra apagar fogo. Então isso deixa a gente muito mal” (JÚLIA).

O sistema imunológico também pode ser afetado nas situações de repressão de emoções, constatam Vilela e Assunção (2007, p.90): “os efeitos são mais intensos quando a inibição de emoções é crônica, inflexível e insensível às nuances do ambiente social”. Por outro lado, as relações sociais estabelecidas fora do ambiente de trabalho oferecem suporte externo (relações familiares, amorosas, amizades) e são fatores protetores contra a exaustão emocional e de alívio do estresse emocional. As/os entrevistadas/os descrevem a prática atividades físicas, como corrida, caminhada e academia, além de relato de trabalho manual com plantas, viagem em final de semana para chácara e cultos religiosos como práticas para alívio das tensões físicas e emocionais geradas no trabalho.

A apropriação do trabalho emocional, no que tange à manipulação emocional por exigência institucional, aparece no relato de Ana. A profissional demonstra que há uma separação entre o significado dos sentimentos exigidos pela instituição, de seus próprios sentimentos e interpretações e exemplifica essa dissonância:

Lá as pessoas vivem muito de aparência, então assim, o tratamento que pedem para com os usuários – inclusive é um tratamento que eles querem que seja tratamento paternalista, de política assistencialista – eles pedem para você ter esse tratamento, mas não é por conta do usuário, é muito para deixar a impressão da equipe da primeira dama, a equipe da primeira dama é a melhor equipe, é uma equipe humanizada, mas é aquele humanismo conservador. Então assim, não é a questão do usuário, do usuário se sentir bem; é a questão do usuário dizer que foi na Secretaria (de Assistência Social) e ele foi muito bem atendido pelo pessoal da primeira dama. Então, ninguém tá preocupado com o usuário, todo mundo tá preocupado é em manter seu poder e as relações de poder (ANA, 30 anos, estatutária, união estável).

Como observa Bonelli (2003) o trabalho emocional é um gerenciamento intermitente das emoções, uma forma consciente de como “os seres humanos atuam para suprimir a distância entre o que estão sentindo e o ideal que têm do que deveriam sentir” (id., p.358). É justamente uma atuação superficial (*surfaceacting*) que se pôde observar no trecho ilustrado anteriormente; uma divergência entre a “aparência” que o usuário deve ter do serviço e a simulação que a instituição exige da profissional por intermédio da manipulação da emoção.

Entretanto, a assistente social parece apresentar uma leitura crítica e consciente sob a dissonância entre o componente político envolvido na simulação de sentimentos e a autenticidade de seus próprios sentimentos enquanto profissional. Segundo Padilha (2013), esse é um aspecto fundamental do trabalho emocional, no qual o trabalhador vende a imagem da empresa/instituição e sua marca/serviço, e nesse processo, estabelece relações com os clientes/usuários.

Os relatos apresentados comprovam que no Serviço Social as emoções são administradas em nível de profundidade (*deepacting*) e são tão rotineiras que chegam a ser interiorizadas e inseparáveis do cotidiano, mesmo quando se tenta manter certa distância e racionalidade, contribuindo para que o trabalho emocional se constitua como parte da identidade profissional.

O TE orientado por gênero, também deixa suas implicações no Serviço Social, como se evidencia no relato de Pedro, que percebe uma diferença no comportamento dos “meninos” quando os mesmos são atendidos por um profissional do sexo masculino: “Eu acho que na questão de abordagem, tem hora que tem que ser forte. Então aí que entra a questão de ser homem, a questão do menino te ouvir sabendo quando é pra tomar uma atitude, ele vai tomar de uma forma diferente da mulher” (Pedro). Soares (2013) observa que o TE está implícito na divisão sexual do trabalho, sendo que os homens devem externar atitudes que exijam um comportamento mais agressivo, rude, duro, frio etc. Esses estereótipos associam os homens ao “campo do racional, do público e da produção, enquanto as mulheres são associadas ao campo do emocional, do doméstico e da reprodução” (SOARES, 2013, p.164).

No setor de serviços os códigos e regras de conduta sobre os sentimentos encontram-se subentendidos no trabalho emocional como componente intrínseco do trabalho feminino. As ocupações no setor de serviços estão relacionadas ao tradicional papel ocupado pelas mulheres âmbito doméstico; são atividades vistas como menos qualificadas, geralmente, baseadas em atributos e “qualidades” femininas, como o amor, o cuidado e a paciência. Além disso, as desigualdades de rendimento entre homens e mulheres, a permanência feminina como responsável pelas tarefas do âmbito doméstico e cuidado dos filhos mostram as relações desiguais e discriminatórias que incidem sobre o trabalho feminino.

O Serviço Social é produto de construções complexas e dinâmicas da definição de “ser” assistente social e das relações entre os sexos, sendo permeado por valores simbólicos e vocacionais em torno do trabalho feminino e com base em um sistema de qualidades que influenciam as mulheres nas escolhas profissionais, como é possível perceber na fala de Laura: “falam que se parece muito comigo [o Serviço Social] porque eu me preocupo muito com o outro, eu procuro orientar, até com os vizinhos mesmo”.

O Serviço Social configurou-se desde seu surgimento como campo complexo e contraditório para as mulheres, pois representou uma conquista feminina, embora limitada, no espaço ocupacional do mundo do trabalho assalariado; no entanto, ocupou e ainda ocupa um lugar marginal, pouco valorizado social e financeiramente. A própria política de assistência social, centralizada na família, concentra, ainda na atualidade, na mulher a responsabilidade por esta instituição, pela harmonia social, educação e socialização dos seus membros e, ainda hoje⁹, apesar dos avanços, não houve alterações profundas, sendo a figura feminina primordialmente relacionada ao caráter moralizante da família. A profissão encampa, assim, todos os significados, atribuições e valores que a mulher ocupa na sociedade.

⁹ A título de exemplo, o Programa Bolsa-Família determina que o cartão e a administração do repasse sejam feitos prioritariamente pela mulher: “o saque é feito com cartão magnético, emitido preferencialmente em nome da mulher” (MDS, 2014). No entanto, mesmo existindo uma intrínseca relação entre gênero, políticas públicas e Serviço Social, os estudos de gênero não adquiriram e não adquirem ênfase na formação acadêmica de assistentes sociais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No campo do trabalho emocional o Serviço Social configura-se como uma profissão que administra as emoções em nível de “atuação profunda” (*deep acting*) (HOCHSCHILD, 1983), ou seja, um gerenciamento que engloba todo o ser, uma vez que essas/es profissionais não conseguem separar o trabalho das emoções do trabalho cotidiano, fazendo com que até sua subjetividade seja engajada no trabalho, “misturando muito mais as fronteiras entre o público e o privado” (PADILHA, 2013, p.187). A gestão emocional é um aspecto importante do trabalho em Serviço Social, uma vez que este é realizado em constante interação com os usuários. As entrevistas comprovam que assistentes sociais realmente vivenciam emoções, em grau considerável e alteram o gerenciamento emocional nas diferentes demandas, competências e situações relacionadas à profissão.

As emoções são tão cotidianas no Serviço Social que se tornam parte da identidade profissional das/os assistentes sociais. Isso porque no trabalho em serviços “é impossível separar claramente o trabalhador, o processo de trabalho e o produto” (PADILHA, 2013, p.190). Entretanto, não se pode afirmar, a exemplo do que ocorre em outras ocupações no mundo dos serviços, que se verifica uma exploração predatória ou até mesmo uma expropriação do trabalho emocional por parte das instituições empregadores, pois a maior parte das/os trabalhadores em Serviço Social está vinculada a instituições públicas, além de que a formação dessas/es profissionais incorpora uma orientação marxista ou libertária que, a despeito de suas possíveis ramificações ideológicas, critica a exploração econômica e valoriza a emancipação e a inclusão dos segmentos alijados de seus direitos. Ressalta-se, portanto, a necessidade de uma cuidadosa reconstrução dos conceitos de trabalho e gerenciamento emocional, com suporte na pesquisa empírica e reelaboração de um instrumental teórico-metodológico adequado a análise do Serviço Social no Brasil, levando em conta sua trajetória histórica e as diferentes formas de organização do trabalho, formas de contratação e de atuação ocupacional em localidades distintas.

Além disso, a interseção entre TE e gênero mostra que a persistência do Serviço Social como nicho de trabalho feminino desnuda as desigualdades entre os gêneros que persistem no mercado de trabalho. A permanência da marca de gênero subsiste no Serviço Social, reproduzindo uma concepção sexuada de exercício profissional.

É importante ressaltar que a análise regional deste grupo profissional não é generalizável para toda a categoria, contudo, admite-se que a amostra possa de alguma forma, representar as peculiaridades e características no que diz respeito ao trabalho emocional, aos arranjos de gênero e a construção identitária. Por fim, espera-se que a aproximação da Sociologia das Emoções com o Serviço Social possa ser recebida pela categoria como aporte teórico capaz de instigar novas pesquisas e novos campos de estudos para o Serviço Social, atingindo a própria categoria, na autoavaliação e autorreflexão da profissão quanto aos seus limites e possibilidades no meio acadêmico e na práxis profissional, considerando o campo das emoções como uma das diferentes dimensões e exigências do trabalho em Serviço Social, não menos importante que outras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. *Lei 8.662 de 07 de junho de 1993*. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 07 de junho de 1993.

BONELLI, Maria da Glória. *Profissionalismo e Política no Mundo do Direito*. São Carlos/São Paulo, Ed. Sumaré/FAPESP. 2002.

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

FLICK, Uwe. Dados verbais. In: _____. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2ed. Porto Alegre: Bookman, 2004, p.89-143.

_____. *Coleção Pesquisa Qualitativa*. 6 volume. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GONÇALVES, Carlos Manuel. Análise sociológica das profissões: principais eixos de desenvolvimento. Porto: Universidade do Porto. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Portugal, v.17/18, 2007, p. 177-224.

HOCHSCHILD, Arlie Russel. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.

_____. *The commercialization of intimate life: notes from home and work*. Berkeley, The University of California Press, 2003.

MDS. *Ministério do desenvolvimento social e combate à fome*. Secretaria Nacional de Renda de Cidadania. Prestação de contas ordinárias, relatório anual de gestão – 2013. Março de 2014, 264p.

MIGUEL, Walderez Loureiro. *O Serviço Social e a “promoção do homem”*: um estudo de ideologia. 3 ed. Goiânia: Editora UCG. 1989, 152p.

NUNES, Jordão Horta. “A seu dispor!” – Identidade e interação no trabalho em serviços. In: _____. *A seu dispor!* Sociologia do trabalho em serviços. NUNES, Jordão Horta (Org.). Goiânia: Editora da PUC – Goiás, 2011, p.15-48.

PADILHA, Valquíria. A demanda por trabalho emocional diante do nojo: um estudo com trabalhadores de limpeza de shopping centers. In: LIMA, Jacob Carlos (org.). *Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades*. EduFSCar, São Carlos, 2013, p.183-211.

SIMÕES, Pedro. *Assistentes sociais no Brasil: um estudo a partir das Pnads*. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais Ltda., 2012.

SOARES, Ângelo. Como segredos: as lágrimas no trabalho. In.: LIMA, Jacob Carlos (org.). *Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades*. EduFSCar, São Carlos, 2013, p.161-181.

SORJ, Bila. Sociologia e Trabalho: mutações, encontros e desencontros. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, ANPOCS - São Paulo, vol. 15 n° 43, 2000.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, vol. 10, n. 2, 2007, p. 81-93.