



CATÓLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

A RELAÇÃO ENTRE A REGULAÇÃO EMOCIONAL E OS RISCOS PSICOSSOCIAIS EM TRABALHADORES NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau
de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Carolina Francisco Guimarães Oliveira e Silva

Porto, julho de 2019



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

A RELAÇÃO ENTRE A REGULAÇÃO EMOCIONAL E OS RISCOS PSICOSSOCIAIS EM TRABALHADORES NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Carolina Francisco Guimarães Oliveira e Silva

Trabalho efetuado sob a orientação de

Prof.^a Dra. Patrícia Oliveira-Silva
Prof.^a Dra. Filipa Sobral

Porto, julho de 2019

Resumo

O presente estudo, de carácter experimental, procura explorar a relação entre a regulação emocional e os riscos psicossociais, em trabalhadores do sexo feminino, de atendimento ao público, no comércio. Para tal, recorreu-se a medidas globais da capacidade de regulação emocional: escalas de autorrelato (com carácter mais subjetivo) e as medidas neuropsicofiológicas periféricas, como a atividade electrodérmica (AED) e a frequência cardíaca (FC) (com carácter mais objetivo). O método utilizado teve por base o desenvolvimento de um paradigma experimental que apresentou cenários animados de eventos aversivos, característicos do quotidiano profissional. A análise dos dados demonstrou a tendência para a existência de uma relação entre os dois construtos de interesse, contribuindo assim para a compressão de como é que estes trabalhadores regulam as suas emoções em situações de trabalho que sejam emocionalmente exigentes. Ainda, demonstrou-se que, face a um período de regulação evocado por estímulos aversivos, os trabalhadores apresentaram uma tendência de resposta neuropsicofisiológica. No entanto, os resultados alcançados mostraram uma pobre capacidade de regulação emocional por parte dos trabalhadores, dado os valores em ambas as modalidades (AED e FC), indicando a possibilidade de que os participantes estariam a recorrer ao *deep acting*. Tal, foi ao encontro dos resultados obtidos no *Questionário de Regulação Emocional*, mostrando uma maior propensão para o *deep acting*. Assim, estes resultados mostram como as escalas de autorrelato e as medidas neuropsicofiológicas periféricas se complementam, possibilitam uma compreensão mais profunda sobre o processo de regulação emocional no quotidiano profissional de trabalhadores, no atendimento ao público.

Palavras-chave: Regulação emocional, riscos psicossociais, medidas neuropsicofiológicas periféricas, atividade electrodérmica, frequência cardíaca

Abstract

The present study seeks to explore the relationship between emotional regulation and psychosocial risks, in frontline female workers, in commerce. For this, we used global measures of the emotional regulation: self-report scales (with a more subjective character) and peripheral neuropsychophysiological measures, such as electrodermal activity (AED) and heart rate (HR) (with a more objective character). The method used was based on the development of an experimental paradigm that presented animated scenarios of aversive events, characteristic of professional everyday life. The analysis of the data allowed us to verify the tendency for a relationship between the two constructs of interest and to understand how these workers regulate their emotions in emotionally demanding work situations. Also, it demonstrated that, faced with a regulation period evoked by aversive stimuli, the workers presented a tendency of neuropsychophysiological response. However, the results showed a poor capacity for emotional regulation on the part of the workers, given the values in both modalities (AED and FC), indicating the possibility that the participants would resort to deep acting. This was in line with the results obtained in the Emotional Regulation Questionnaire, showing a greater propensity for deep acting. Thus, these results show how self-report scales and peripheral neuropsychological measures complement each other, allowing a deeper understanding of the process of emotional regulation in the daily work of frontline workers.

Key words: Emotional regulation, psychosocial risks, peripheral neuropsychological measures, electrodermal activity, heart rate

Agradecimentos

Às minhas orientadoras, Professora Patrícia e Professora Filipa, pela dedicação, paciência e apoio ao longo desta etapa. Ainda, por acreditarem em mim, forçando-me a sair da minha zona de conforto e a enfrentar todos os desafios. À Fabiana e Ana por me ajudarem na aventura que foi o “Laboratório”.

À Universidade Católica por ter permitido toda esta experiência.

À minha Mãe e ao meu namorado, Jêpê, pelo amor, colaboração, paciência, admiração, força, todos os dias, em todos os momentos.

Ao meu Pai, por ser a estrela que me dá forças todos os dias e sempre me fez acreditar que tudo é possível, basta lutar e não desistir.

Às minhas amigas, por todo o apoio ao longo desta etapa.

Por fim, a todos os participantes deste estudo, sem a ajuda deles esta pesquisa teria sido impossível.

Índice

Introdução.....	11
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	12
Riscos psicossociais	12
Regulação emocional	14
Medidas neuropsicofisiológicas periféricas subjacentes à regulação emocional.....	15
Trabalho emocional.....	16
2. MÉTODO.....	20
Amostra	20
Instrumentos de avaliação	22
Procedimento de recolha e tratamento de dados	24
3. RESULTADOS	26
4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS	32
5. REFLEXÕES FINAIS: limitações, futuras investigações e implicações práticas.....	36
Referências	38
ANEXOS.....	43

Lista de abreviaturas

COPSOQ II – Copenhagen Psychosocial Questionnaire

AED – Atividade Electrodermica

FC – Frequência Cardíaca

IR – Índice de Regulação

QRE – Questionário de Regulação Emocional

SNS – Sistema Nervoso Simpático

Índice de Tabelas

Tabela 1. Características sociodemográficas do Grupo 1 (N = 5)

Tabela 2. Características sociodemográficas da amostra do Grupo 2 (N = 5)

Tabela 3. Características sociodemográficas da amostra do Grupo 3 (N = 15)

Tabela 4. Explicação breve dos vídeos

Tabela 5. Coeficiente da correlação de Pearson entre as Escalas de afetividade (impacto e sentimento) e a média dos valores da AED e FC durante a visualização dos vídeos (N = 15)

Tabela 6. Coeficiente da correlação de Pearson entre os Riscos Psicossociais, Reavaliação cognitiva e Supressão emocional (N = 15)

Tabela 7. Coeficiente da correlação de Pearson entre o Índice de regulação para a AED e FC e os Riscos Psicossociais, Reavaliação cognitiva, Supressão emocional (N = 15)

Índice de Figuras

Figura 1. Exemplo de Bloco experimental

Figura 2. Valor da AED para cada um dos cenários experimentais

Figura 3. Valor da FC para cada um dos cenários experimentais

Figura 4. Índice de regulação da AED, por participante

Figura 5. Índice de regulação da FC, por participante

Índice de Anexos

Anexo A – Questionário sociodemográfico

Anexo B – Questionário de Regulação emocional

Anexo C – COPSOQ II

Anexo D – Guião de entrevista semiestruturada

Anexo E – Consentimento informado para a recolha de depoimentos

Anexo F – Transcrição dos depoimentos recolhidos

Anexo G – Validação dos cenários

Anexo H – Seleção dos cenários mais stressantes

Anexo I – *Story boards*

Anexo J – Paradigma experimental

Anexo K – Consentimento informado para recolha de dados em laboratório

Introdução

Atualmente, a globalização e o avanço tecnológico fazem com que o meio organizacional se depare com uma intensa competitividade potenciadora de um conjunto de riscos psicossociais. Esses riscos, na sua maioria imperceptíveis até alcançarem valores excessivos, recaem nos trabalhadores afetando o seu bem-estar, quer físico quer psicológico, o que tem fomentado uma maior atenção ao conceito de *trabalho emocional* (Kammeyer-Mueller, Rubenstein, Long, Odio, Buckman, Zhang, Halvorsen-Ganepola, 2013). Este conceito refere-se à regulação das emoções no exercício da função, para que estas sejam adequadas ao contexto organizacional no qual o indivíduo se insere e potenciem o seu bem-estar (Hochschild, 1983). Alguns estudos demonstram que trabalhadores do sexo feminino apresentam uma maior suscetibilidade a riscos psicossociais, como o stress (i.e., Lovell, Lee & Brotheridge, 2009). Nesse sentido, a exploração no domínio da regulação emocional revela-se algo em expansão dado a sua influência no bem-estar do indivíduo e no exercício das funções inerentes ao seu cargo profissional. Os estudos desenvolvidos neste campo, foram na sua maioria, implementados em contextos internacionais, sendo ainda escassa a investigação nesse domínio em Portugal. Como tal, o interesse deste estudo recai no contexto organizacional e na importância do uso eficaz de estratégias de regulação emocional, enquanto mecanismo de defesa contra os riscos psicossociais, especificamente por parte dos trabalhadores do sexo feminino, no setor de atendimento ao público. Acredita-se que a regulação emocional é uma mais valia na prevenção das consequências de riscos psicossociais, nomeadamente, o stress. Este estudo pode contribuir para o aumento de conhecimentos neste domínio, permitindo delinear estratégias para uma otimização organizacional com foco no bem-estar emocional dos seus trabalhadores.

Assim, seguindo esta linha, propõe-se investigar a relação entre a regulação emocional e os riscos psicossociais, através de um desenho experimental que buscou uma abordagem mais naturalista, com recurso a medidas globais da capacidade de regulação emocional, uma subjetiva (escalas de autorrelato) e outra objetiva (medidas neuropsicofisiológicas periféricas). Como tal, enquanto objetivo mais específico, procura-se explorar a correlação entre as medidas neuropsicofisiológicas periféricas durante o processo de regulação emocional e as escalas de autorrelato, nomeadamente quanto à perceção dos riscos psicossociais. Ainda, pretende-se identificar o padrão de responsividade neuropsicofisiológica durante o uso de diferentes estratégias. Em suma, este estudo propõe-se a compreender, através de um paradigma

experimental, como é que os trabalhadores do sexo feminino, regulam as suas emoções em situações de trabalho que sejam emocionalmente exigentes.

Quanto à estrutura do presente estudo, inicia-se pela abordagem aos riscos psicossociais, à regulação emocional e, a pertinência da utilização de um paradigma experimental que valorize a dimensão ecológica do contexto das organizações e utilize medidas mais objetivas para avaliar o desempenho emocional dos participantes. Seguidamente, são apresentados os aspetos metodológicos, nomeadamente, a amostra, as medidas de avaliação e o procedimento de recolha e tratamento de dados. Posteriormente, são detalhados os resultados obtidos e, conseqüente análise e discussão, culminando com as reflexões finais do estudo, as limitações associadas e sugestões para futuras investigações.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Riscos psicossociais

Os riscos psicossociais podem ser definidos como fruto da relação entre o trabalhador e a organização, na função exercida. A emergência destes riscos advém das exigências organizacionais e condições desfavoráveis a que os trabalhadores estão expostos, e podem ter repercussões quer a um nível individual (saúde física, psicológica, social e bem-estar), quer a nível organizacional (i.e., maior absentismo, menor rentabilidade) (Choi, Lee & Park, 2015; Freitas, 2016).

Essa interação dinâmica entre o ambiente organizacional e o indivíduo, quando de caráter negativo, leva a distúrbios emocionais, problemas comportamentais, mudanças neuro-hormonais e bioquímicas, impossibilitando o indivíduo de responder de forma eficaz aos estímulos provenientes do meio externo (Freitas, 2016; ILO, 2016). Pelo contrário, quando esta interação é positiva e equilibrada, suscita no trabalhador autoconfiança, motivação, satisfação com o trabalho (ILO, 2016). Neste sentido, estudos como o de Choi et al. (2015) mostraram que os riscos psicossociais a que os trabalhadores estão expostos, influenciam significativamente o stress sentido pelos trabalhadores e, tem severas conseqüências negativas no seu compromisso com a organização. Tais conseqüências verificam-se igualmente a um nível organizacional, como a rentabilidade (*European Agency For Safety and Health at Work - EU-OSHA*, 2016). Assim, são diversos os estudos (i.e., Choi et al, 2015) que apontam para a necessidade de uma gestão mais sistemática dos riscos psicossociais dentro das organizações, no exercício das mais diversas funções.

Adicionalmente, é importante salientar que o exercício de uma função comporta não só exigências físicas e cognitivas, mas também emocionais (Freitas, 2016). As exigências emocionais podem ser decorrentes das circunstâncias menos favoráveis ou do facto da natureza do trabalho assumir uma componente emocional, como por exemplo, no contacto direto com o cliente (Freitas, 2016). Essa interação trabalhador – cliente, geralmente, leva a que o trabalhador seja confrontado quer com as emoções dos outros quer com as suas próprias (Kammeyer-Mueller et al., 2013). Por exemplo, os serviços de atendimento ao público, contemplam frequentemente situações de pressão no que concerne ao expressar e suprimir de emoções durante o contacto com cliente (Kammeyer-Mueller et al., 2013). Particularmente, na área do comércio, Grandey (2000) faz um paralelismo com o teatro, sendo o cliente a audiência e o trabalhador o ator que tem como guião as regras de expressão emocional dispostas pela organização. Dessa forma, para a apresentação de comportamentos apropriados, os trabalhadores precisam de suprimir as emoções genuínas e exprimir outras emoções consideradas socialmente aceites para o exercício das funções (Lings, Durden, Lee & Cadogan, 2014). Ainda, a ideia predominante de que “o cliente tem sempre razão” resulta em elevados níveis de stress para os trabalhadores que, no quotidiano profissional, têm que apresentar emoções positivas independentemente do comportamento do cliente (Grandey, Dickter & Sin, 2004).

Assim, as exigências emocionais, apesar de menos reconhecidas, podem comprometer significativamente o desempenho do trabalhador e, conseqüentemente da organização. Sendo que, quando as emoções expressas pelos trabalhadores não são genuínas, estas contribuem para o detrimento dos resultados do trabalhador (Lings et al., 2014). Como tal, estudos com o de Lings et al. (2014) demonstram que chefias promotoras de ambientes orientados para a supressão de emoções podem estar a contribuir para a exaustão emocional dos seus colaboradores. Por outro lado, quanto maior o conhecimento relativamente aos próprios mecanismos de defesa, menor a probabilidade do trabalhador vir a sofrer uma sobrecarga mental (Freitas, 2016). Assim, o recurso às estratégias de regulação emocional permite aos indivíduos evitar ou diminuir a sua exposição a situações menos favoráveis, caso contrário, esses indivíduos encontram-se mais suscetíveis de experienciar níveis de stress excessivos (Charles, 2010).

Regulação emocional

As emoções são experiências que ocorrem perante situações, experiências essas que as pessoas procuram interpretar, refletir, gerir e, por fim expressar através de gestos, expressões faciais e postura corporal, culminando em ações específicas (Bagozzi, Gopinath & Nyer, 1999; Thoits, 1989). Assim, as emoções originam respostas comportamentais e fisiológicas que, no seu conjunto vão influenciar a forma como os indivíduos reagem à percepção de desafios e oportunidades (Gross, 2002). Apesar da orientação que as emoções dão às nossas respostas, estas não forçam a uma determinada resposta, apenas aumentam a probabilidade dessa acontecer (Gross, 2002). Esta flexibilidade permite-nos regular essas mesmas emoções, permitindo ir ao encontro dos nossos objetivos (Gross, 2002). Como tal, a regulação emocional pode ser definida enquanto um processo orientado para surtir uma influência na intensidade, duração e tipo de emoção experienciada (Gross & Thompson, 2007). Permitindo, assim, uma certa flexibilidade da resposta emocional de acordo com a situação com a qual o indivíduo se vê confrontado (Gyurak et al., 2011). Este processo não procura eliminar as respostas emocionais consideradas pouco adaptativas, mas sim influenciar a dinâmica de cada emoção em prol de uma resposta mais adaptada ao contexto e à situação (Aldao, 2013), podendo ser um processo automático ou controlado, conscientemente ou inconscientemente (Gross, 1998b).

Nos anos 90, Gross (1998b) sugeriu uma abordagem bipartida da regulação emocional: (i) estratégias focadas no antecedente (i.e., reavaliação cognitiva, verifica-se uma alteração na avaliação da situação a um nível emocional ou pensamento) e, (ii) estratégias focadas na resposta (i.e., supressão emocional, ocorre após ser gerada a emoção e existir uma tendência de reposta levando o indivíduo a influenciar as suas respostas como que a falsificá-las). As primeiras são consideradas estratégias adaptativas pois referem-se a algo que é feito pelo indivíduo antes da resposta emocional estar completamente ativada levando a uma alteração das respostas fisiológicas (Gross, 2002), sem grande impacto deletério, seja físico ou psicológico, a nível do indivíduo. Já as estratégias focadas na resposta dizem respeito a algo que o indivíduo faz após a resposta ter sido gerada. Como tal, não ocorre alteração das respostas fisiológicas adjacentes aquela emoção e, portanto, podendo ser consideradas menos adaptativas (Gross, 2002) devido ao seu potencial impacto negativo a nível da saúde do indivíduo. No entanto, ressalva-se que esta distinção não é linear e inequívoca pois as estratégias que são consideradas mais adaptativas podem ter repercussões negativas para o indivíduo e as menos adaptativas podem ter repercussões positivas dependendo do contexto, entre outras variáveis (Aldao, 2013). Assumindo uma outra perspetiva paralela a Gross, Hochschild (1983) distingue

duas estratégias, o *surface acting*¹ (modificação de expressões externas, focadas na resposta) e o *deep acting*¹ (modificação das emoções, focadas no antecedente). Independente da estratégia utilizada, os resultados que daí advêm correspondem a reações fisiológicas subjacentes à emoção sentida (Gross, 2002).

Medidas neuropsicofisiológicas periféricas subjacentes à regulação emocional

As emoções suscitam reações fisiológicas características de determinados estados, transmitindo mais informação sobre aquela emoção ao indivíduo (Gross, 2002). Uma das possíveis reações fisiológicas associadas à regulação emocional é a ativação do sistema nervoso simpático (SNS), que leva, por exemplo, ao aumento da frequência cardíaca (FC) (Freitas, 2016; Gross, 1998a) e maior ativação electrodérmica (AED) (Hernández-García, Fernández-Martínez & Díaz-de-María, 2017). Esta reação fisiológica pode traduzir-se em stress (Freitas, 2016).

No que diz respeito à AED, apresenta-se como uma medida bastante precisa na avaliação do stress, pois não é influenciada por outras fontes de estímulo, sendo uma resposta automática sem que haja consciência da mesma (Brathwaite, Watson, Jones & Rowe, 2015). O aumento da ativação do indivíduo está diretamente associado a um aumento da AED (Bradley & Lang, 2000). Um estudo elaborado por Lang et al. (1993), demonstrou a existência de uma correlação positiva entre a ativação do indivíduo e a AED, sendo essa correlação mais fraca no sexo feminino quando comparada com o sexo masculino. Já a FC pode ser influenciada para várias fontes de estímulos (Jackson et al., 2016). Alguns dos estudos mostram que o recurso à estratégia de reavaliação cognitiva para a diminuição de uma emoção negativa está relacionado com a diminuição da AED, podendo a FC variar (Jackson et al., 2016).

Assim, segundo Gross (1998a), o recurso à supressão emocional, pode potenciar níveis de stress excessivos como resultado da ativação do SNS. O próprio Gross (1998a) verificou as diferenças entre o *surface acting* e o *deep acting* nas atividades fisiológicas, de acordo com a ativação do SNS. Os resultados deste estudo demonstraram que o recurso a estratégias mais adaptativas envolvem uma menor resposta do SNS. Por outro lado, os participantes do estudo de Gross (1998a) que recorreram ao *surface acting*, mostraram uma maior ativação do SNS. Esses resultados reiteram o fator protetor de recorrer a *deep acting*, quando comparado com o *surface acting*, no que respeita ao bem-estar dos indivíduos. Na mesma lógica, um estudo elaborado por Mauss, Cook, Cheng e Gross (2007), demonstrou o efeito significativo do recurso

¹ Ao longo do estudo será utilizado o termo original face à falta de tradução do mesmo para a língua Portuguesa.

à estratégia de reavaliação cognitiva nas respostas fisiológicas, nomeadamente no que concerne à FC. Estudos mostram que, face à ativação do SNS, aumenta a FC e, com a escolha da estratégia de regulação emocional mais adaptativa, permite repor os valores da FC a níveis basais (Denson et al., 2011). Ainda, um estudo elaborado por Denson, Creswell, Terides e Blundell (2014) demonstrou como a reavaliação cognitiva leva a uma maior capacidade de regulação emocional por parte do indivíduo, permitindo responder às alterações fisiológicas desencadeadas na experiência de stress.

Como tal, de acordo com os resultados obtidos por Birk e Bonanno (2016), os indivíduos alteram a estratégia inicialmente utilizada quando recebem um *feedback* interno de que essa mudança é mais vantajosa. Esse *feedback* interno refere-se a alterações fisiológicas, nomeadamente, FC, entre outras. Segundo os resultados obtidos por estes dois autores, quando a escolha da estratégia de regulação emocional tem em conta as alterações fisiológicas, revela-se algo positivo para o bem-estar do indivíduo, pois este vai procurar que a sua estratégia diminuía essa ativação fisiológica. No entanto, quando a estratégia emocional não tem em conta esse *feedback* interno, revela-se ser pouco adaptativo.

Sendo o stress um dos principais riscos psicossociais no que concerne ao trabalho (Freitas, 2016), desde o estudo de Hochschild (1983), que são diversos os investigadores que procuram perceber a influência do trabalho emocional no trabalhador (Kammeyer-Mueller et al., 2013).

Trabalho emocional

Hochschild, em 1983, aponta a importância de considerar os aspetos emocionais no contexto organizacional, apresentando o termo “trabalho emocional”. Este refere-se a uma gestão e regulação das emoções no exercício da função, para que a sua expressão seja adequada ao contexto organizacional no qual o indivíduo se insere, indo de acordo com as expectativas da organização. Sendo que, uma organização, cujos serviços requerem o contacto direto com o cliente, dispõem normas e comportamentos estandardizados que indicam qual a emoção mais apropriada a expressar e qual suprimir (Hochschild, 1983). Predominantemente, profissões que promovam a interação com outras pessoas (i.e., clientes) requerem um maior trabalho emocional (Groth, Hennig-Thurau & Walsh, 2009).

Ainda, dado a evidência empírica de que o trabalho emocional é intrínseco ao quotidiano profissional, verifica-se a importância de perceber as consequências do trabalho emocional, quer para o bem-estar do trabalhador, quer para a organização, (Grandey, 2000; Hochschild,

1983). Uma das consequências de uma pobre capacidade de regulação emocional é o aumento do nível stress, sendo que diferentes estratégias de regulação emocional induzem diferentes níveis de stress, resultante de uma dissonância emocional face à discrepância entre o que se sente e aquilo que é expressado (Geng et al., 2014).

Nesse sentido, Yoo & Jeong (2017) demonstraram que quando um trabalhador é forçado a falsificar as suas emoções, aumenta a probabilidade do mesmo vir a sofrer de stress ou até mesmo *burnout* face à dissonância emocional criada. O mesmo se verificou num estudo com trabalhadores de serviços públicos, onde Sloan (2012) evidenciou que o recurso ao *surface acting* tem efeitos negativos nos trabalhadores. Johnson et al. (2017), num estudo com trabalhadores demonstraram a relação positiva entre o *surface acting* e a exaustão emocional e o cinismo, evidenciando um efeito prejudicial na eficácia do trabalhador a realizar a função. Yagil (2012), num dos seus estudos mostra que o *deep acting* está positivamente relacionado com o bem-estar do trabalhador e, com o compromisso com o trabalho. Já o *surface acting* demonstrou uma relação igualmente positiva com o *burnout*. Um outro estudo, realizado por Lings et al. (2014), com trabalhadores de *frontline*¹, obtiveram resultados que sugerem que as funções que envolvem um maior trabalho emocional são significativamente determinantes de stress no trabalho e, conseqüentemente de *burnout*. Ainda, Pugh, Hennig-thurau e Groth (2011), num estudo com 528 trabalhadores de *frontline* evidenciaram que a dissonância emocional tem consequências negativas como a exaustão emocional e o a insatisfação com o trabalho, pondo em causa os resultados do trabalhador. Assim, a dissonância emocional tem vindo a ser abordada enquanto uma das ameaças ao bem-estar do trabalhador (Grandey, 2000).

Em complemento, uma meta-análise realizada por Kammeyer-Mueller et al., (2013) obteve resultados consistentes com os estudos anteriores, demonstrando que o recurso ao *surface acting* tem uma relação negativa com os resultados do trabalho e, uma relação positiva com o stress e exaustão emocional, ao contrário do *deep acting*. Também, um estudo com 198 trabalhadores de *call center*, reportou que as agressões verbais a que os trabalhadores são expostos estariam positivamente relacionadas com o aumento do stress e com a exaustão emocional (Grandey, Dickter & Sin, 2004). O mesmo estudo evidenciou resultados no sentido que os trabalhadores que se sentiam mais ameaçados pelos clientes recorriam com mais probabilidade ao *surface acting*. Numa outra perspectiva, os resultados de Hofmann e Stokburger-Sauer (2017) demonstraram que o trabalho emocional tem um impacto no balanço trabalho-família.

No entanto, nem todos os estudos têm encontrado resultados deletérios associados ao *surface acting*. No que concerne à organização, Goodwin, Groth & Frenkel (2011), examinaram

a relação entre as estratégias de regulação emocional e os resultados organizacionais, concluindo que o desempenho é influenciado pela forma como os trabalhadores regulam as suas emoções. Esse mesmo estudo demonstrou que o *deep acting* aparenta ser mais eficaz a curto prazo, sendo que a longo prazo pode conduzir à exaustão emocional. Ao contrário do *surface acting* que, ao longo do tempo, pode revelar-se mais eficaz no que toca a resultados organizacionais e pessoais. Também, Hsieh & Guy (2009) relatam que o recurso ao *surface acting*, por vezes, revela-se essencial em funções que envolvam a comunicação interpessoal.

Relativamente às diferenças de sexo, no que respeita à regulação emocional, Liu (2017) mostrou no seu estudo a existência de diferenças significativas no sexo, relativamente ao recurso ao *surface acting*, sendo menor no sexo feminino. Num outro estudo desenvolvido com enfermeiros, os resultados demonstraram que os homens recorrem ao *surface acting* com mais regularidade do que as mulheres (Adenji, Akanni & Ekundayo, 2015). O que é compreendido pelo autores como o esforço dos homens em exprimir as emoções desejadas pela organização, em funções vistas pela sociedade como sendo mais femininas. Sendo que, as mulheres experienciam emoções mais negativas, recorrendo com mais regularidade ao *deep acting* para contornar essas emoções negativas. Já os homens, escondem com mais regularidade as suas emoções negativas, face a ideais impostos pela sociedade. No entanto, também há evidências na literatura de que trabalhadores do sexo feminino expressam mais vezes emoções mediante o recurso ao *deep acting* (Lovell, Lee & Brotheridge, 2009). O mesmo estudo demonstrou que as mulheres, no que respeita ao bem-estar, experienciam uma maior tensão no quotidiano profissional. Ainda, Sio et al., (2018), demonstrou que trabalhadores do sexo feminino são mais vulneráveis aos riscos psicossociais pois têm uma maior tendência para adotar estratégias de *coping* focadas nas emoções, o que leva a uma maior introspeção e, conseqüentemente, mais vulneráveis, o que aumenta a sua suscetibilidade para o stress. Essa maior vulnerabilidade do sexo feminino, segundo esses autores, poderá estar igualmente relacionada com os estereótipos sociais referente ao sexo.

Portanto, na relação trabalho emocional – organização, Kim & Yoon (2012), defendem que recrutar trabalhadores com uma maior predisposição para o recurso a emoções positivas pode ser um primeiro passo para gerar um ciclo de emoções positivas a quando a interação trabalhador – cliente. Numa outra perspectiva, Lam, Huo & Chen (2017) evidenciaram a relação positiva do enquadramento “pessoa – função” e “pessoa – organização” com a qualidade de serviço, sendo esta relação mediada pelo trabalho emocional. Os resultados desse estudo indicam que os trabalhadores que menos se enquadram na função e na organização são aqueles que mais recorrem ao *surface acting*. No entanto, quando o trabalhador apresenta um melhor

enquadramento na organização, i.e., o seu perfil vai ao encontro da cultura organizacional e daquilo que é desejado para a função, recorrem mais ao *deep acting*. Assim, destaca-se a importância da regulação emocional enquanto importante estratégia organizacional, nomeadamente, na política de atração de pessoas e à criação de perfis mais indicados para a função, face às necessidades de regulação emocional. (Lam et al., 2017).

Assim, afirma-se que o trabalho emocional dispara as suas consequências em três direções: o indivíduo, a organização e os clientes (Groth et al., 2009). Ressalva-se que, segundo Hsieh e Guy (2009), todos os trabalhadores reconhecem a necessidade e experienciam o trabalho emocional, no entanto, o que difere será a intensidade desse trabalho emocional. Sendo essa intensidade regulada pelo contexto no qual se inserem, como normas e regras da organização, e por fatores individuais como as suas próprias capacidades.

Posto isto, procura-se desenhar uma investigação experimental com carácter exploratório, inserida na abordagem positivista, com o intuito de compreender como é que os trabalhadores, do sexo feminino, regulam as suas emoções em situações de trabalho que sejam emocionalmente exigentes. E, conseqüentemente, a relação entre o trabalho emocional e os riscos psicossociais. Assim, enquanto objetivos de investigação:

1. O propósito deste estudo é estudar a regulação emocional através de duas medidas globais da capacidade de regulação emocional: uma subjetiva (i.e., escalas de autorrelato) e outra objetiva (i.e., medidas neuropsicofisiológicas periféricas), junto de trabalhadores de *frontline*, no comércio, do sexo feminino.
 - 1.1. Explorar a relação entre as medidas neuropsicofisiológicas periféricas, como a atividade electrodérmica (AED) e a frequência cardíaca (FC), e a perceção dos riscos psicossociais.
 - 1.2. Explorar a relação entre as medidas neuropsicofisiológicas periféricas, as escalas de autorrelato de regulação emocional e perceção de riscos psicossociais.
 - 1.3. Identificar o padrão de responsividade neuropsicofisiológica durante o uso de diferentes estratégias de regulação emocional.
2. Compreender, como os trabalhadores regulam as suas emoções em situações de trabalho que sejam emocionalmente exigentes.
 - 2.1. Estudar o papel da regulação emocional, em trabalhadores *frontline*, no comércio, enquanto mecanismo de defesa dos riscos psicossociais a que estão sujeitos, nomeadamente o *stress*.
 - 2.2. Explorar o papel da regulação emocional no bem-estar dos trabalhadores *frontline*, no comércio.

2. MÉTODO

Para uma maior compreensão sobre o tema, adotou-se uma abordagem mais ecológica e naturalista, procurando complementar duas formas de recolha de dados. Assim, procurou-se recolher os dados através de duas medidas: escalas de autorrelato (associadas à percepção do sujeito sobre si mesmo) e o registo de medidas neuropsicofisiológicas (associada ao real desempenho do sujeito na regulação emocional). Ainda, o método a seguir apresentado teve por base o desenvolvimento de um paradigma experimental, mediante a reprodução de eventos característicos do quotidiano deste tipo de trabalhadores.

Amostra

Este estudo envolveu um total de 25 participantes, do sexo feminino com funções no setor do comércio. Esses participantes foram divididos em três amostras: (i) cinco participantes para recolha de depoimentos (grupo 1); (ii) cinco participantes para validação dos depoimentos (grupo 2); e, (iii) 15 participantes (grupo 3) para a fase experimental realizada em contexto de laboratório. Os critérios de inclusão para qualquer um dos três grupos foram: pelo menos um ano de trabalho na empresa e, cujas funções incidam no atendimento ao público, preferencialmente no setor do comércio. Relativamente ao processo de amostragem, os participantes foram recrutados mediante uma amostragem por conveniência.

O grupo 1 é constituído por participantes com uma média de idades de 24,8 anos (D.P.= 1,64), compreendidos entre os 23 e os 27 anos, sendo que 80% referiu fazer um atendimento personalizado e ter horários rotativos. Ainda, 80% dos participantes encontram-se há mais de 18 meses na empresa (20% entre os 12 e 18 meses).

Na tabela 1, podem ser consultadas as características sociodemográficas da amostra, quanto às habilitações e tipologia de contrato, relativamente ao grupo 1.

Tabela 1
Características sociodemográficas do Grupo 1 (N = 5)

Habilitações	Frequência	Percentagem (%)
Secundário	3	60
Licenciatura	1	60
Superior a licenciatura	1	60
Tipo de contrato		
Tempo inteiro (35 – 40h semanais)	3	60
Tempo parcial (35 – 30h semanais)	1	20
Tempo parcial (16 – 24h semanais)	1	20

No grupo 2, a média de idade foi de 27 anos (D.P.= 4,06; min. 21 – máx. 32), todos os participantes fazem um atendimento personalizado e 80% destes está há mais de 18 meses na função. Na tabela abaixo, apresentam-se algumas características sociodemográficas da amostra, quanto às habilitações, tipologia de contrato e turno de trabalho, relativamente ao grupo 2.

Tabela 2
Características sociodemográficas do Grupo 2 (N = 5)

Habilitações	Frequência	Percentagem (%)
Secundário	1	20
Licenciatura	2	40
Frequência universitária	2	40
Tipo de contrato		
Tempo inteiro (35 – 40h semanais)	2	40
Tempo parcial (35 – 30h semanais)	2	40
Tempo parcial (16 – 24h semanais)	1	20
Turno de trabalho		
Manhã	1	20
Intermédio	1	20
Rotativo	3	60

O grupo 3 é constituído por 15 participantes com uma média de 27,93 anos (D.P.= 4,83; min. 23 – máx. 43) Todos os participantes fazem um atendimento personalizado, sendo que 80% exercem a função há mais de 18 meses e os restantes entre os 12 e 18 meses. Na tabela 3,

apresentam-se outras características sociodemográficas da amostra, relativamente às habilitações, tipologia de contrato e turno de trabalho.

Tabela 3
Características sociodemográficas do Grupo 3 (N = 15)

	Frequência	Percentagem (%)
Habilitações		
Até ao 9º ano	1	6,7
Secundário	4	26,7
Frequência universitária		
Licenciatura	6	40
Superior a licenciatura	1	6,7
Tipo de contrato		
Tempo inteiro (35 – 40h semanais)	9	60
Tempo parcial (25 – 30h semanais)	6	40
Turno de trabalho		
Manhã	2	13,3
Rotativo	13	86,7

Instrumentos de avaliação

Questionário sociodemográfico. Com este questionário procurou-se recolher dados relativos à amostra para uma melhor caracterização da mesma e, posteriormente para a análise dos dados. Este procura recolher informação face a um conjunto de co – variáveis, como: idade, sexo, habilitações, tempo na empresa, setor de atividade, turnos rotativos ou fixos, *part-time* ou *full-time* (cf. anexo A).

Questionário de regulação emocional - QRE (Gross & John, 2003). Trata-se de um questionário de autorrelato inicialmente desenvolvido por Gross e John (2003), constituído por 10 itens avaliados numa escala de *Likert* de 1 a 7 pontos, dos quais seis procuram avaliar a estratégia de reavaliação cognitiva, e os restantes quatro itens avaliam a estratégia de supressão emocional ($\alpha = 0,85$ para a sub-escala de reavaliação cognitiva e $\alpha = 0,62$ para a sub-escala de supressão emocional). De acordo com o QRE, valores elevados em ambas as sub-escalas traduzem-se numa maior utilização daquela estratégia de regulação emocional. Este

instrumento encontra-se adaptado e validado para a população portuguesa (versão para adultos) (Vaz & Martins, 2008) (cf. anexo B).

Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSOQ II (Kristensen, Hannerz, Hogh & Borg, 2005). Trata-se de um questionário de autorrelato constituído por subescalas que procuram avaliar a exposição a riscos psicossociais e o seu efeito, mediante uma escala de *Likert* de 5 pontos. Este questionário apresenta três versões (curta, média e longa), sendo que neste estudo recorreu-se à versão longa, face aos fins de investigação. No entanto, dessa versão apenas foram selecionados os itens considerados pertinentes para o estudo ($\alpha = 0.6$), nomeadamente os pertencentes às sub-escalas: exigências emocionais, exigências em esconder as emoções, transparência do papel laboral desempenhado, conflitos laborais, apoio social de supervisores, problemas em dormir, extenuações, stress, sintomas depressivos, stress somático e comportamentos ofensivos. Este questionário encontra-se igualmente validado e adaptado para a população portuguesa (Silva et al., 2011) (cf. anexo C).

Affective Slider (Betella & Verschure, 2016). Esta é uma ferramenta digital não-verbal de autorrelato que faz uso de um continuum que permite avaliar algumas das dimensões emocionais entre dois extremos. Esta ferramenta é constituída por duas versões, uma para avaliar de forma mais intuitiva a valência emocional de um estímulo (i.e., positiva ou negativa), e outra para avaliar a intensidade do estado emocional induzido pelo estímulo (i.e., muito ativador ou pouco ativador). O *Affective Slider* foi usado neste estudo para permitir que os participantes avaliassem o impacto dos vídeos nos participantes e as emoções identificadas imediatamente após a visualização dos mesmos.

Powtoon. Trata-se de uma ferramenta de criação de vídeos, animações e apresentações, largamente utilizada (www.powtoon.com). O protocolo de estimulação, mediante a apresentação de 10 cenários, foi preparado e administrado através desta ferramenta.

Sistema BIOPAC. Os dados psicofisiológicos foram monitorizados através do sistema modular BIOPAC MP160 (BIOPAC System Inc, Santa Barbara, CA) conectado ao bioamplificador ECG100C e EDA100C para permitir a monitorização da atividade cardíaca através do eletrocardiograma (ECG) e da atividade electrodérmica do indivíduo durante todo o procedimento experimental.

AcqKnowledge (versão 5.0). Em laboratório, as medidas neuropsicofisiológicas foram analisadas através deste programa.

Procedimento de recolha e tratamento de dados

Construção do paradigma experimental. Para a construção dos cenários animados de estimulação foram recolhidas experiências biográficas, mediante a evocação de memórias centradas em situações de stress, junto de cinco trabalhadores com funções de atendimento ao público no comércio. Para tal, a estruturação do guião foi ao encontro dos objetivos do estudo acima descritos (cf. Anexo D). As recolhas dos depoimentos foram conduzidas individualmente e de forma semiestruturada na tentativa de pormenorizar as situações descritas pelos trabalhadores, resultando num número final de 21 cenários. Essa recolha deu-se nas organizações onde os participantes estão integrados, num espaço com as devidas condições para tal. Ainda, enquanto complemento crucial, estes depoimentos foram gravados através da aplicação Dictafone de um equipamento *iPhone 6plus*, com o consentimento dos participantes (cf. anexo E) e, transcritos para uma melhor análise dos mesmos (Cf. anexo F). Após a transcrição, os cenários foram resumidos para uma melhor exposição dos mesmos.

Posteriormente, a validação desses cenários foi realizada *online* mediante o envio por correio eletrónico, a cinco trabalhadores de atendimento ao público, com o objetivo de seleccionar os 10 cenários mais corriqueiros e ativadores. Foram enviados questionários sociodemográficos, os cenários resumidos e respetiva escala de *Likert* para a avaliação dos mesmos (cf. anexo G).

No conteúdo do *e-mail* foi dada uma breve apresentação do estudo e da coordenadora do projeto, assegurando a confidencialidade de dados. Adicionalmente, foram oferecidas instruções de preenchimento do questionário. Como resultado deste último passo, foram identificados os 10 cenários com a média de resposta mais alta dos 21 cenários recolhidos, sendo que estes foram considerados os mais stressantes (cf. anexo H). Posto isto, foi elaborada uma esquematização dos cenários para a criação dos vídeos em *Powtoon* (cf. anexo I). Para além da criação dos 10 cenários, também foram criados dois cenários com um conteúdo distinto dos anteriores, e considerados como sendo neutros (i.e., evitando-se os contornos emocionais) para servirem de estímulo para a tarefa de linha de base, no que toca às medidas neuropsicofisiológicas. Em resumo, o paradigma experimental desenvolvido para este estudo era constituído por 13 blocos, sendo que cada bloco consistia de: cruz de fixação (para manter o foco atencional do sujeito e permitir recuperação da ativação emocional entre os estímulos), visualização do cenário (a duração dos cenários variava entre 28 e 31 segundos), e finalmente, resposta através do *affective slider* (ver figura 1 abaixo):

Figura 1.

Exemplo de bloco

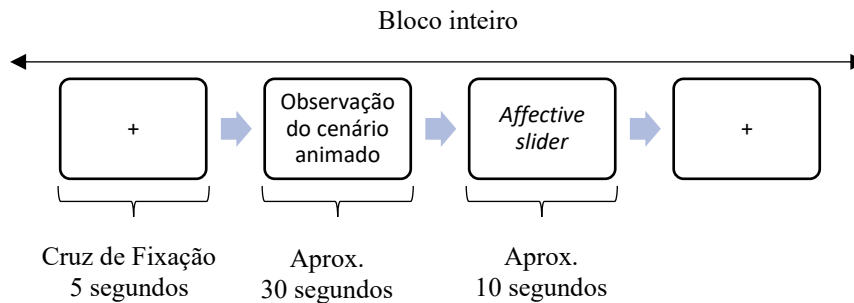


Figura 1. Esta figura mostra como foi composto cada bloco do paradigma experimental, tendo a sequência sido igual nos 13 blocos (para uma melhor compressão do paradigma cf. anexo J).

Recolha de dados. Assim, iniciou-se a última etapa de recolha de dados, tendo por base a construção de um paradigma experimental (cf. anexo J). Uma vez selecionados os participantes de acordo com os critérios pré-definidos, foi agendada uma sessão individual no laboratório da instituição de acolhimento deste estudo, para a administração do questionário e a recolha de dados neuropsicofisiológicos. No dia estipulado, numa primeira fase, prosseguiu-se a recolha do consentimento informado assegurando a confidencialidade dos dados (cf. anexo K) e do questionário demográfico. Após a aceitação em participar, seguiu-se a tarefa experimental. Essa tarefa consistiu na visualização de 13 cenários animados, sendo o primeiro de treino, os dois seguintes sem qualquer estímulo aversivo, para o registo da linha de base e os restantes 10 referentes a cenários potenciadores de stress. No final de cada cenário, os participantes assinalavam na *affective slider* qual o impacto do cenário e qual a valência emocional. Terminada a experiência, realizou-se a administração do questionário, constituído por duas secções: QRE e COPSOQ II.

Como forma de uniformizar este processo de recolha de dados, toda a recolha de dados foi efetuada pela mesma investigadora, no laboratório de neurociências da Universidade Católica do Porto.

Tratamento dos dados neuropsicofisiológicos. Antes da análise dos dados, as medidas neuropsicofisiológicas foram submetidas a uma inspeção visual, na tentativa de detetar artefactos. Posteriormente, realizou-se o pré-processamento no *AcqKnowledge 4.4* com aplicação de filtros (AED: *FIR – Low Pass*; FC: *IIR - Band pass low+high*). Os dados neuropsicofisiológicos periféricos foram analisados por épocas de um minuto, de acordo com os marcadores digitais inseridos (início de cada cenário animado e início de cada *affective slider*). O passo seguinte consistiu na exportação dos dados neuropsicofisiológicos de acordo com duas

estratégias de análise: (i) valores das medidas neuropsicofisiológicas apenas durante a visualização dos cenários; (ii) valores das medidas neuropsicofisiológicas durante todo o bloco de cada cenário (i.e., visualização dos cenários, resposta de autorrelato ao *affective slider* e visualização da cruz de fixação). A segunda estratégia de análise assume-se como forma de colmatar a limitação associada ao tempo reduzido dos cenários (30 segundos, aproximadamente). Os valores da AED e FC, independentemente da estratégia de análise, foram ajustados à linha de base, traduzindo-se em percentagem (i.e., valores positivos representando um aumento em relação à linha de base, e valores negativos representando uma diminuição em relação à linha de base), para minimizar o impacto da variabilidade individual associada a essas medidas.

Índice da regulação emocional através dos dados psicofisiológicos. Como forma de aceder à regulação emocional através dos dados neuropsicofisiológicos, foi calculado um índice de regulação (IR) para cada modalidade (AED e FC) e para cada cenário (10), sendo o índice de regulação igual à média de cada modalidade durante a cruz de fixação subtraído da média da mesma modalidade durante a visualização do cenário e resposta ao *affective slider* (já ajustado à linha de base, ou seja, em percentagem). Quanto mais elevado for esse valor, melhor será a capacidade de regulação emocional do indivíduo naquele cenário. Após isto, a análise estatística dos dados realizou-se com recurso ao programa informático *IBM SPSS Statistics 24*. Numa primeira instância, procedeu-se às estatísticas descritivas e, por fim, recorreu-se ao *Coefficiente de Correlação de Pearson*, para verificar a relação entre as variáveis do estudo.

3. RESULTADOS

Esta secção reveste-se de carácter meramente descritivo, sendo a discussão dos mesmos abordada posteriormente.

Estatísticas Descritivas

Quanto às variáveis a analisar, referentes aos questionários, no que respeita à *reavaliação cognitiva*, os participantes apresentaram uma média de 5,40 pontos (DP = 1,26), numa escala de *Likert* de 1 a 7. Por sua vez, na *supressão emocional* obteve-se uma média de 4,06 pontos (DP = 1,17). Quanto à escala de avaliação dos riscos psicossociais, obteve-se uma média total de 3,21 pontos (DP = 0,36), numa escala de *Likert* de 1 a 5 pontos.

Relativamente aos cenários apresentados, nas figuras abaixo pode-se verificar quais os cenários que despoletaram uma maior ativação dos participantes (ou seja, os mais stressantes), tendo a tabela 4 uma breve explicação de cada um.

Figura 2

Valor da AED para cada um dos cenários experimentais

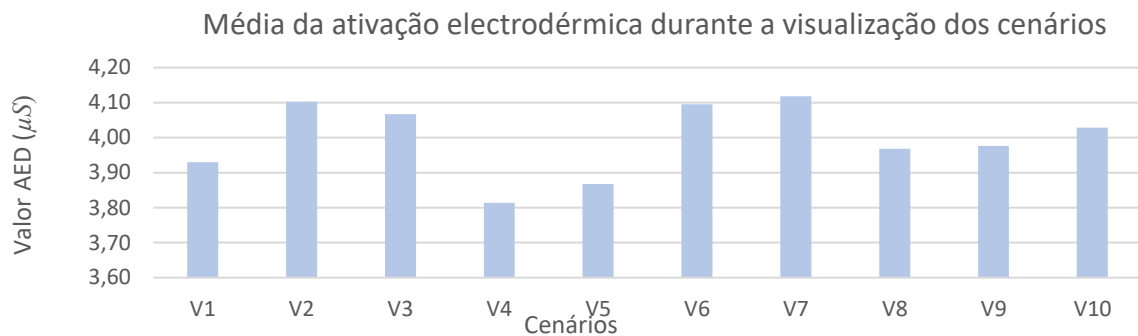


Figura 2. Esta figura mostra o valor bruto da AED (μS) para cada um dos cenários, com o intuito de caracterizar os cenários quanto ao nível de ativação, para esta modalidade em particular. Recorreu-se ao valor bruto da AED, na medida que se trata apenas de uma caracterização.

Figura 3

Valor da FC para cada um dos cenários experimentais

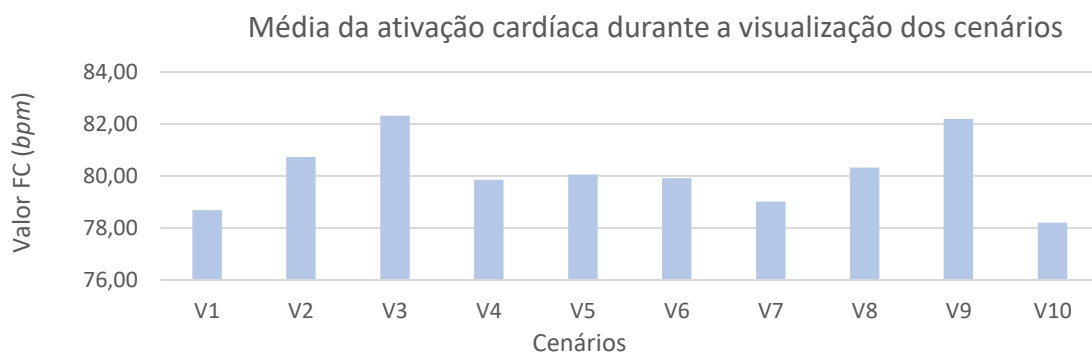


Figura 3. Esta figura mostra o valor bruto da FC (*bpm*) para cada um dos cenários, com o intuito de caracterizar os cenários quanto ao nível de ativação, para esta modalidade em particular. Recorreu-se ao valor bruto da FC, na medida que se trata apenas de uma caracterização.

Tabela 4

Explicação breve dos vídeos

Vídeo 1	Entrada do cliente minutos antes do fecho da loja.
Vídeo 2	Criança a desarrumar a loja.
Vídeo 3	Situação de troca de produto usado.
Vídeo 4	Situação de cliente sem paciência.
Vídeo 5	O colaborador deixa o cliente para ir chamar outro colega, para ir para a caixa registradora.
Vídeo 6	Reclamação com autorização de troca de produtos usados pela chefia.
Vídeo 7	Reclamação com insultos por parte do cliente.
Vídeo 8	Situação de atendimento prioritário.
Vídeo 9	Discriminação a funcionário com tatuagens e <i>piercings</i> .
Vídeo 10	Situação de roubo por duas adolescentes.

Nota: cf. anexo I para a descrição completa dos vídeos

Relativamente às medidas neuropsicofisiológicas recolhidas, quando comparados os valores ajustados da AED e da FC durante a visualização dos cenários e a resposta ao *affective slider* a cada um dos cenários, verificou-se uma tendência de subida no IR no que concerne à AED, isto é, uma diminuição da ativação nestas modalidades. A maioria dos participantes apresentou uma diminuição na sua ativação durante o período de regulação emocional, demonstrando que foram capazes de exercer controlo sobre as suas emoções. No caso da FC, apenas os participantes 1 e 5 demonstraram uma regulação mais discreta, pois a ativação manteve-se. Os restantes participantes alteraram o seu padrão psicofisiológico, como foi demonstrado pela FC e pela AED, ainda que discretamente, pois o IR foi reduzido. Ainda, os índices de regulação, quer da AED, quer da FC, mostram uma certa tendência de decaimento da ativação nessas modalidades, para cada participante (valores negativos do IR). Nas figuras 4 e 5, pode-se verificar o IR de cada participante.

Figura 4

Índice de regulação do AED, por participante

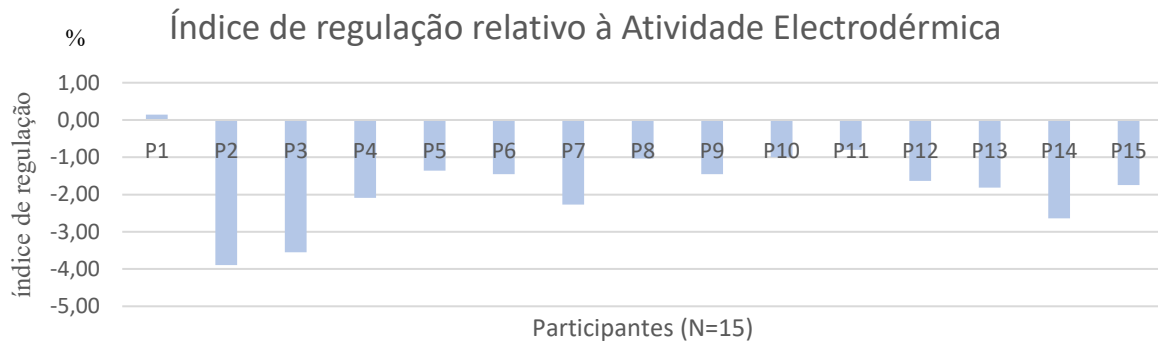


Figura 4. Esta figura diz respeito à média do índice de regulação da AED ajustado em relação à linha de base (%) para cada participante em todos os cenários. Este valor surge da diferença entre a média do valor da AED durante a visualização da cruz de fixação (período de 5 segundos entre os vídeos) e a média do valor da AED ajustado à linha de base. Entenda-se que valores positivos correspondem a uma ativação do sujeito em x (magnitude) %; valores negativos correspondem a uma regulação do sujeito e, conseqüente relaxamento, em x (magnitude) %.

Figura 5

Índice de regulação da FC, por participante

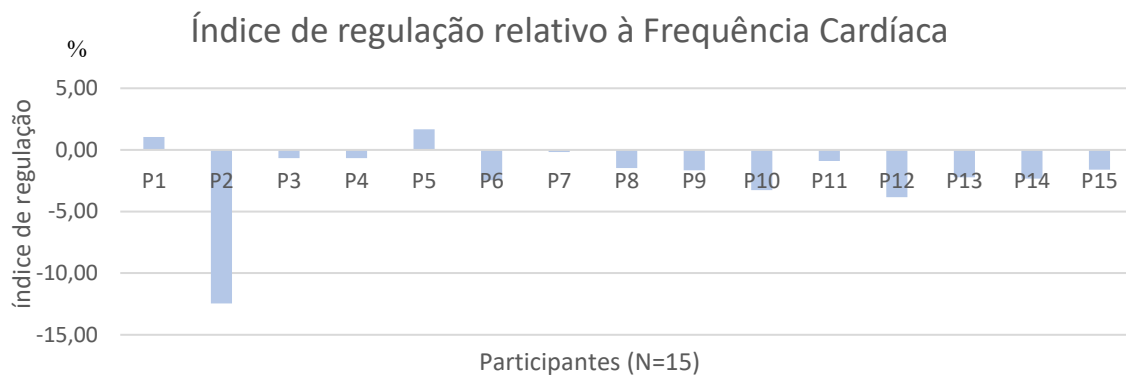


Figura 5. Esta figura diz respeito à média do índice de regulação da FC ajustado em relação à linha de base (%) para cada participante durante todos os cenários. Este valor surge da diferença entre a média do valor da FC durante a visualização da cruz de fixação (período de 5 segundos entre os vídeos) e a média do valor da FC ajustado à linha de base.

Coefficiente de correlação de Pearson

No seguimento da análise dos cenários para cada uma das modalidades, AED e FC, procurou-se verificar a relação dos mesmos com o *affective slider*, a sub-escala referente ao

impacto do cenário e à valência emocional, mediante o cálculo do *coeficiente de correlação de Pearson (r)*.

Não foram encontrados resultados estatisticamente significativos entre essas variáveis. No entanto, foi possível observar que a maioria dos participantes deu valores mais elevados através do *affective slider* (impacto emocional do cenário e valência emocional), também apresentou um aumento da média dos valores ajustados da AED durante a visualização desses cenários ($r = -0,117$; $p = 0,678$; $r = 0,318$; $p = 0,248$, respectivamente). O mesmo se observou entre a escala do *affective slider* referente ao impacto do cenário e a média dos valores ajustados da FC durante a visualização dos cenários ($r = 0,074$; $p = 0,793$). Por outro lado, apesar de não haver significância estatística, observou-se que quando os participantes atribuíram valores mais elevados de valência emocional, apresentam a uma diminuição da média dos valores ajustados do FC durante a visualização dos cenários ($r = -0,152$; $p = 0,588$). Na tabela abaixo, pode-se consultar tais valores.

Tabela 5

Coeficiente da correlação de Pearson entre as Escalas de afetividade (impacto e valência) e a média dos valores do AED e FC durante a visualização dos vídeos (N = 15)

	AED	FC
<i>Escala de impacto</i>	- 0,117	0,074
<i>Escala de valência</i>	0,318	-0,152

** $p < 0.01$

Para verificar a existência de uma relação entre as variáveis reavaliação cognitiva e riscos psicossociais, sugerindo a existência de uma correlação negativa entre estratégias de regulação emocional mais adaptativas (como a reavaliação cognitiva) e os riscos psicossociais, procedeu-se, igualmente, ao cálculo do *coeficiente de correlação de Pearson (r)*. O mesmo teste estatístico foi usado para verificar a existência de uma correlação entre a supressão emocional e os riscos psicossociais. As correlações entre as variáveis descritas anteriormente não foram estatisticamente significativas, apesar de ser possível observar que o aumento do recurso à estratégia de reavaliação cognitiva leva a uma diminuição da percepção dos riscos psicossociais ($r = -0,177$; $p = 0,528$). O mesmo se pode observar no caso da supressão

emocional quando relacionada com a percepção dos riscos psicossociais ($r = -0,182$, $p = 0,515$). Esses valores podem ser consultados na tabela 6.

Tabela 6

Coefficiente da correlação de Pearson entre os Riscos Psicossociais, Reavaliação cognitiva e Supressão emocional (N = 15)

	<i>Riscos Psicossociais</i>
<i>Reavaliação cognitiva</i>	- 0,177
<i>Supressão emocional</i>	- 0,182

***p < 0.01*

Relativamente ao coeficiente de determinação (r^2), permitindo inferir a proporção de variância comum, verifica-se que em ambos os casos, da reavaliação cognitiva e da supressão emocional, é de 0,03.

Para a análise da relação entre as medidas neuropsicofisiológicas e os dados recolhidos através das escalas (QRE e COPSOQ II), foram criadas variáveis relativas à média do IR de todos os participantes do valor da AED ajustado² e, outro IR de todos os participantes do valor da FC ajustada³. Posto isto, procedeu-se ao cálculo do *coeficiente de correlação de Pearson* para verificar o carácter da relação entre essas variáveis. Mais uma vez os resultados não foram estatisticamente significativos. No entanto, observou-se que um aumento no IR da AED leva a uma diminuição da percepção dos riscos psicossociais. Nos restantes casos, observou-se que o aumento de uma variável conduz ao aumento da outra variável, como se pode consultar na tabela 7.

² Resultado da diferença entre a média de regulação na cruz de fixação da AED e a média de regulação durante a visualização dos cenários e resposta ao *affective slider* do AED.

³ Resultado da diferença entre a média de regulação na cruz de fixação da FC a média de regulação durante a visualização dos cenários e resposta ao *affective slider* da FC.

Tabela 7

Coeficiente da correlação de Pearson entre o Índice de regulação para a AED e FC e os Riscos Psicossociais, Reavaliação cognitiva, Supressão emocional (N = 15)

	<i>Riscos Psicossociais</i>	<i>Reavaliação Cognitiva</i>	<i>Supressão emocional</i>
<i>Índice de regulação_AED</i>	<i>-0,058</i>	<i>0,301</i>	<i>0,105</i>
<i>Índice de regulação_FC</i>	<i>0,200</i>	<i>0,491</i>	<i>0,312</i>

***p < 0.01*

Nota: IR_AED e riscos psicossociais ($p = 0,838$); IR_AED e reavaliação cognitiva ($p = 0,275$); IR_AED e supressão emocional ($p = 0,708$); IR_FC e riscos psicossociais ($p = 0,474$); IR_FC e reavaliação cognitiva ($p = 0,063$); IR_FC e supressão emocional ($p = 0,258$).

Ainda, observando a possível relação entre o IR da AED e da FC, verificou-se uma tendência para esta ser positiva ($r = 0,342$; $p = 0,212$), com uma proporção de variância de 12% ($r^2 = 0,12$), apesar da falta de significância estatística.

4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

O presente estudo tem como objetivo explorar a relação entre a regulação emocional e os riscos psicossociais mediante o recurso a duas medidas: escalas de autorrelato e medidas neuropsicofiológicas periféricas, com participantes do sexo feminino. Para tal, foi administrado um paradigma experimental que buscou reproduzir experiências emocionalmente exigentes e recorrentes no contexto de atendimento ao público.

Em primeira instância, é importante referir que um dos fatores que pode estar a influenciar os resultados apresentados neste estudo, é o tamanho da amostra, uma vez que a significância estatística varia em função do número de participantes. Levando em consideração essa limitação, a generalização dos resultados obtidos neste estudo, assim como a sua interpretação, são realizados com alguma ponderação.

Através do autorrelato por parte dos participantes, verificou-se uma maior tendência para o recurso à reavaliação cognitiva enquanto estratégia de regulação emocional quando comparada com a supressão emocional. Esses dados vão ao encontro do que tem sido demonstrado por estudos prévios, referindo que o sexo feminino tem uma menor tendência para o *surface acting*, recorrendo com mais frequência ao *deep acting* (i.e., Liu, 2017; Lovell, Lee

& Brotheridge, 2009), uma vez que o sexo feminino tem uma tendência para expressar uma maior variedade de emoções positivas e, estando mais confortável com o recurso ao trabalho emocional.

Quanto à percepção de riscos psicossociais, os dados demonstram que os trabalhadores apresentam um nível elevado de consciência sobre os riscos psicossociais a que estão expostos, dado os resultados do autorrelato. Quando observada a relação entre a percepção dos riscos psicossociais, a reavaliação cognitiva e supressão emocional, não se verificou a existência de uma relação significativa entre essas variáveis. No entanto, pode-se observar que um maior recurso às estratégias de regulação emocional, leva a uma menor percepção dos riscos psicossociais a que os trabalhadores estão expostos. Em parte, este estudo vai ao encontro da literatura existente, nomeadamente, autores como Hochschild (1983) e Lings et al. (2014) que mostram a importância do trabalho emocional para o bem-estar dos trabalhadores no seu quotidiano profissional. No entanto, seria de esperar que a reavaliação cognitiva tivesse uma relação negativa com a percepção dos riscos psicossociais e, que a supressão emocional teria uma relação positiva com os riscos psicossociais. Na medida em que, a maioria dos estudos, como o de Yagil (2012), mostram que o *deep acting* está positivamente relacionado com o bem-estar do trabalhador, já o *surface acting* demonstrou uma relação igualmente positiva com o *burnout*. Essa perspectiva também é apresentada pela meta-análise realizada por Kammeyer-Mueller et al., (2013), que demonstrou que o *surface acting* assume uma relação positiva com o stress, ao contrário do *deep acting*. Apesar da não significância dos resultados obtidos neste estudo, o facto de ambas as estratégias assumirem uma tendência para a diminuição da percepção dos riscos psicossociais, demonstra que a categorização das estratégias como sendo adaptativas e não adaptativas não é linear e inequívoca. Como refere Aldao (2013), as estratégias que são consideradas mais adaptativas podem ter repercussões negativas para o indivíduo em determinados contextos, e vice-versa.

Focando nas medidas neuropsicofiológicas periféricas (AED e FC), assume-se que quanto maior a ativação do indivíduo, maiores os valores de ambas as modalidades (Bradley & Lang, 2000; Gross, 1998a). Ao contrário do esperado, não se verificaram correlações significativas a esse nível, no entanto, observou-se que quanto maior o impacto autopercebido do cenário pelo participante, maior o valor de AED. Já no caso da relação entre a valência emocional dos cenários e a AED, observou-se que, quanto maior a valência emocional do cenário, maior o valor de AED. Nesse sentido, este estudo corrobora as várias evidências da literatura que apontam a AED como um bom indicador de stress, uma vez que nos cenários que

foram cotados pelos participantes como sendo mais ativadores, também foram aqueles onde os participantes apresentaram valores de AED elevados.

No caso da FC, quando relacionado com o impacto do cenário, observou-se que um aumento no autorrelato do impacto de cada cenário leva a um aumento da ativação nessa modalidade. Esses resultados vão ao encontro dos diversos estudos existentes (i.e., Denson et al., 2011; Gross, 1998a). Também, observou-se que um aumento da valência emocional do cenário leva a uma diminuição da FC. Nesse aspecto, ressalva-se que a FC pode ser influenciada por outras fontes de estímulo, sendo essa uma resposta fisiológica da qual os indivíduos conseguem ter maior consciência (Jackson et al., 2016).

Voltando à ideia de que quanto maior a ativação, maior será o IR do indivíduo (Denson et al., 2011), verifica-se uma tendência dos participantes em recorrer à regulação, quer no caso da AED quer na FC, perante um estímulo aversivo. Tal, verifica-se neste estudo, pois, os valores do IR são diferentes de zero (por mais que alguns padrões de regulação sejam mais discretos do que outros), havendo uma tendência para a diminuição da ativação do participante. No entanto, em ambos os casos o IR mostrou-se ser reduzido, sendo que no caso da AED, os participantes regularam apenas entre 1% e 4%. No caso da FC, a regulação dos participantes em média foi de 2,6%, sendo que dois dos participantes permaneceram ativados. Estes resultados foram, igualmente, ao encontro da literatura existente, demonstrando que perante um estímulo, o indivíduo procura regular as emoções desencadeadas como forma de alcançar o objetivo pretendido (Gross, 2002), permitindo que a resposta seja de acordo com a situação com a qual se vê confrontado (Gyurak et al., 2011). Esse resultado para o sexo feminino vai de acordo com os estudos existentes, que demonstram uma maior tendência para o sexo feminino em recorrer ao *deep acting* e menor tendência para recorrer ao *surface acting* (i.e., Adenji, Akanni & Ekundayo, 2015; Liu, 2017; Lovell, Lee & Brotheridge, 2009). Ainda, estudos como o de Lang et al. (1993), mostram que as mulheres são menos reativas no que concerne à AED, quando comparadas com os homens.

Remetendo para as escalas de autorrelato e as medidas neuropsicofisiológicas periféricas, observou-se uma tendência no sentido de aumentos do IR da AED levarem a uma diminuição dos riscos psicossociais. Esse resultado, ainda que sem significância estatística, vai ao encontro dos estudos existentes, nos quais demonstram que o recurso ao *deep acting*, aumenta a resposta aos riscos psicossociais, permitindo atenuar as consequências desses riscos no bem-estar do trabalhador (Denson et al., 2014). No entanto, ao contrário do esperado, observou-se que um aumento do IR da FC conduz a um aumento da percepção dos riscos

psicossociais. Tal resultado pode ser compreendido à luz de que a FC tem diversas fontes de estímulo, como previamente mencionado.

Relativamente à relação entre os IR das duas modalidades e as sub-escalas do QRE, não se verificaram resultados estatisticamente significativos. Apesar de se ter observado que valores elevados no IR, quer da AED quer da FC, corresponderam a um aumento do recurso à reavaliação cognitiva. Segundo Gross (1998a), o recurso ao *deep acting* envolve uma maior regulação emocional do indivíduo. No caso da supressão emocional e o IR de ambas as modalidades, também se observou uma tendência de aumento de ambas as variáveis, ainda que essa tendência pareça ser menor. Gross (1998a), no seu estudo demonstrou que o *surface acting* leva a uma maior ativação do SNS.

Apesar da falta de significância estatísticas, os resultados obtidos permitem explorar como é que as escalas de autorrelato e as medidas neuropsicofiológicas se complementam, traduzindo-se numa mais-valia na área da regulação emocional. Ainda, o instrumento desenvolvido para este estudo tem um enorme potencial de aplicação comparado a outros protocolos experimentais. Uma vez que as medidas psicofisiológicas conseguiram distinguir quais vídeos foram mais ativadores para os participantes, o que poderá ser utilizado futuramente para selecionar os cenários que sejam potencialmente mais ativadores. Nota-se, no estudo em questão, uma consistência de ativação em cenários de troca/reclamações e crianças a desarrumar a loja. Paralelamente, o conhecimento destes biomarcadores (AED e FC) permitem traduzir um *feedback* interno que levam o indivíduo a recorrer à estratégia mais adaptativa para si, potenciando o seu bem-estar (Birk & Bonanno, 2016). Ainda, os resultados obtidos neste estudo apontam para que o processo de regulação emocional não tem uma categorização inequívoca de adaptativo e não adaptativo, procura sim que o indivíduo dê uma resposta mais adaptada ao contexto e situação (Aldao, 2013). Como referido por Hsieh & Guy (2009), o recurso ao *surface acting* (i.e., supressão emocional) pode revelar-se eficaz em funções de comunicação interpessoal, como o atendimento ao público, no qual a interação com o cliente é rápida e o trabalhador tem que reagir instantaneamente. Nesse sentido, cada função e organização trabalhar a capacidade dos seus trabalhadores de reagirem a diferentes contextos inerentes à função com recurso a diferentes estratégias de regulação emocional. Sendo que, independentemente da estratégia de regulação emocional, o trabalho emocional permite diminuir a exposição a situações menos favoráveis, levando a uma menor suscetibilidade para experienciar stress (Charles, 2010).

5. REFLEXÕES FINAIS: limitações, futuras investigações e implicações práticas

Reconhecer as consequências dos riscos psicossociais para os indivíduos e para a organização tem sido apontado como um caminho a seguir (ILO, 2016). Como forma de melhorar as condições de trabalho e reter trabalhadores, revela-se crucial o estudo e desenvolvimento de práticas cujo foco passe pela influência do trabalho emocional (Hofmann & Stokburger-Sauer, 2017).

Como tal, o principal objetivo da regulação emocional é facilitar as respostas dos indivíduos às contantes mudanças do meio, fomentando aquelas que são mais favoráveis e que potenciam uma melhor adaptação (Aldao, 2013). Dessa forma, e levando em consideração os vários resultados apresentados na literatura sobre esse tema, sugere-se ter em conta o contexto e os fatores que o compõem para uma melhor compreensão do processo de regulação emocional e, se este é adaptativo ou não, tendo em conta os resultados que daí podem advir (Aldao, 2013).

Estudos futuros terão que desenvolver ferramentas mais precisas para a avaliação em contexto laboratorial do papel da regulação emocional durante interações emocionais, evitando assim os vieses associados aos autorrelatos (i.e., expectativa social e estereótipos relacionados com o papel do trabalhador em cada função). Por exemplo, a criação de cenários sobre contextos mais específicos (i.e., diversificar o tipo de contexto apresentado para se aproximar ainda mais dos contextos reais), a utilização de vozes nos cenários ou até mesmo recorrer a atores. Também, o contexto social e as variáveis que o acarretam, são fatores que podem influenciar a escolha das estratégias de regulação emocional (Drach-Zahavy, Yagil & Cohen, 2017). Ainda, é necessário ter em conta que as condições de trabalho afetam de forma diferente os trabalhadores, sendo que as suas consequências são doseadas com as características intrínsecas de cada indivíduo (Freitas, 2016; Zapf, 2002), sendo importante avaliar a variabilidade das competências de regulação emocional.

Igualmente, estudos futuros poderão verificar qual a influência do tempo de serviço no trabalho emocional. Neste sentido, seria enriquecedor alargar o presente estudo a um estudo longitudinal, com o intuito de verificar não só a influência do tempo de serviço, mas, também, as consequências psicológicas, a longo prazo, do trabalho emocional, para o trabalhador. Sendo que diferentes estratégias emocionais têm diferentes consequências (Geng et al., 2014).

Outro ponto a desenvolver no futuro, passa pelas diferenças em função do sexo. Liu (2017) demonstrou no seu estudo diferenças em função do sexo no que diz respeito ao recurso a estratégias de *surface acting*. Como tal, seria interessante verificar se o mesmo se aplica em

trabalhadores de atendimento ao público, reproduzindo o presente estudo com uma amostra masculina e, até mesmo noutros setores organizacionais.

Enquanto implicações práticas, os estudos de trabalho emocional representam uma mais valia para o desenvolvimento dos recursos humanos na medida em que predispõe o desenvolvimento de práticas que potenciam o bem-estar dos indivíduos. Como por exemplo, o treino de técnicas cognitivo-comportamentais direcionadas para a regulação emocional pode reduzir os níveis de stress nos indivíduos, potenciando o seu bem-estar (Denson et al., 2014).

Ainda, quanto à política de atração de pessoas, acredita-se na mais valia de integrar nos descritivos de funções a necessidade de ter capacidade de trabalho emocional enquanto um dos componentes chave da função. Igualmente, seria importante fazer avaliações de como os trabalhadores são afetados pelo trabalho emocional, permitindo ao departamento de recursos humanos ganhar uma melhor compreensão de como as consequências do trabalho emocional no indivíduo podem ser aliviadas (Sloan, 2012).

Em suma, perceber como é que a regulação emocional afeta os indivíduos e as organizações é uma preocupação fundamental, face à sua influência na bem-estar do trabalhador e, a consequente o seu desempenho e qualidade de serviço.

Referências

- Adeniji, O. G.; Akanni, A. A.; & Ekundayo, O. O. (2015). Gender difference in emotional labour among nurses in Osun State, Nigeria. *Gender & Behaviour*, 13(2), 6789 – 6794.
- Aldao, A. (2013). The future of emotion regulation research: Capturing context. *Perspectives on Psychological Science*, 8(2), 155 – 172.
- Bagozzi, R.P.; Gopinath, M. & Nyer, P.U. (1999). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27, 184 – 206. Doi: 10.1177/0092070399272005
- Betella, A., & Verschure, P. F. (2016). The affective slider: a digital self-assessment scale for the measurement of human emotions. *PloS one*, 11(2), e0148037.
- Birk, J.L. & Bonanno, G.A. (2016). When to throw the switch: the adaptiveness of modifying emotion regulation strategies based on affective and physiological feedback. *Emotion*, 16(5), 657 – 670. doi: 10.1037/emo0000157
- Bradley, M. M.; & Lang, P. J. (2000). Measuring emotion: Behavior, Feeling, and Physiology. In Lane, R.; & Nadel, L. (eds.), *Series in affective science. Cognitive Neuroscience of Emotion* (pp. 242 – 276). New York: Oxford University Press.
- Braithwaite, J.; Watson, D.; Jones, R.; & Rowe, M. (2015). *A guide for analysing electrodermal activity (AED) & skin conductance responses (SCRs) for psychological experiments*. Birmingham: University of Birmingham.
- Charles, S.T. (2010). Strength and vulnerability integration: a model of emotional well-being across adulthood. *Psychological Bulletin*, 136(6), 1068 – 1091. doi: 10.1037/a0021232
- Choi, S., Lee, J. e Park, H. (2015). The effects of Psychosocial problems on employees' stress, self-esteem, and organizational commitment: the case of South Korean workplace. *Journal of workplace Behavioral Health*, 30, 179 – 190. doi: 10.1080/15555240.2015.1000165
- Denson, T.F., Grisham, J.R. & Moulds, M. L. (2011). Cognitive reappraisal increases heart rate variability in response to an anger provocation. *Motivation and Emotion*, 35, 45 – 22. Doi: 10.1007/s11031-011-9201-5
- Denson, T.F., Creswell, J.D., Terides, M.D. & Blundell, K. (2014). Cognitive reappraisal increases neuroendocrine reactivity to acute social stress and physical pain. *Psychoneuroendocrinology*, 49, 69-78. doi: 10.1016/j.psyneuen.2014.07.003
- Drach-Zahavy, A.; Yagil, D. & Cohen, I. (2017). Social model of emotional labour and client satisfaction: exploring inter and intrapersonal characteristics of the client-provider encounter. *Work & Stress*, 31(2), 1- 27. Doi: 10.1080/02678373.2017.1303550

- Eu-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work (2014). *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks: European risk observatory literature review*. Luxemburgo: publications Office of the European Union. doi: 10.2802/20493
- EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work (2016). *Second European Survey of enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2): Overview Report: Managing safety and health at work*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union. doi: 10.2802/648652
- Freitas, L. C. (2016). Riscos psicossociais. *Manual de segurança e saúde no trabalho* (3ª edição) (pp. 669 – 702). Lisboa: Edições Sílabo.
- Geng, Z.; Liu, C.; Liu, X. & Feng, J. (2014). The effects of emotional labor on frontline employee creativity. *International journal of contemporary hospitality management*, 26(7), 1046 – 1064. Doi: 10.1108/IJCHM-12-2012-0244
- Goodwin, R.; Groth, M. & Frenkel, S. J. (2011). Relationship between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 358 – 548. Doi: 10.1016/j.jvb.2011.03.001
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95 – 110. Doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A., Dickter, D. N. & Sin, H. (2004). The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 1 – 22. doi: 10.1002/job.252
- Gross, J.J. (1998a). Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224 – 237. doi: 0022-3514/98/\$3.00
- Gross, J.J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general Psychology*, 2(3), 271 – 299.
- Gross, J.J. (2002). Emotion regulation: affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281 – 291. Doi: 0.1017.S0048577201393198
- Gross, J.J. & John, O.P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348 – 362.
- Gross, J.J. & Thompson, R.A. (2007). Emotional regulation: Conceptual foundations. *Handbook of emotion regulation* (3 – 24). Nova Iorque: Guildford Press.

- Groth, M.; Hennig – Thurau, T. & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: the role of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958 – 974.
- Gyurak, A.; Gross, J.J. & Etkin, A. (2011). Explicit and implicit emotion regulation: a dual – process framework. *Cognition and emotion*, 25(3), 400 – 412.
- Hernandez-García, A., Fernández-Martínez, F. & Días-de-María, F. (2017). Emotion and Attention: predicting electrodermal activity through video visual descriptors. *Proceedings of WI'17*, 914 – 923.
- Hochschild, A.R. (1983). Exploring the Managed Heart. *The managed heart: commercialization of human feeling* (3 – 23). Berkeley: University of California Press.
- Hofmann, V. & Stokburger-Sauer, N.E. (2017). The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47 - 58. doi: 10.1016/j.ijhm.2017.06.003
- Hsieh, C. & Guy, M. E. (2009). Performance Outcomes: The relationship between managing the “heart” and managing client satisfaction. *Review of Public Personnel Administration*, 29(1), 41 – 57. Doi: 10.1177/0734371X08326767
- ILO – International Labour Office (2016). Psychosocial risks, stress and violence in the world of work. *International Journal of Labour Research*, 8(1-2).
- Jackson, L.; Butler, L.; Ellis, J.; & Reekum, C. (2016). Stay calm! Regulation emotional responses by implementation intentions: assessing the impact on physiological and subjective arousal. *Cognition and Emotion*, 30(6), 1107 – 1121.
- Johnson, S. J., Machowshi, S., Holdsworth, L., Kern, M & Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 205 – 216. doi: 10.1016/j.rpto.2017.09.001
- Kammeyer-Mueller, J.D, Rubenstein, A.L., Long, D.M., Odio, M.A., Buckman, B.R., Zhang, Y. & Halvorsen-Ganepola, M.D.K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66, 47 – 90. doi: 10.1111/peps.12009
- Kim, E. & Yoon, D. J. (2012). Why does service with a smile make employees happy? A social interaction model. *American Psychological Association*, 97(5), 1059 – 1067. Doi: 10.1037/a0029327

- Kristensen, T.S., Hannerz, H., Hogh, A. & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire: a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 31(6), 438 – 449. doi: 10.5271/sjweh.948
- Lam, W.; Huo, Y. & Chen, Z. (2017). Who is fit to serve? Person – job / organization fit, emotional labor, and customer service performance. *Human Resource Management*, 57(2) 483 – 497. Doi: 10.1002/hrm.21871
- Lang, P.; Greenwald, M.; Bradley, M.; & Hamm, A. (1993). Looking at pictures: affective, facial, visceral, and behavioral reactions. *Psychophysiology*, 30(3), 261 – 273.
- Lings, I., Durden, G., Lee, N. & Cadogan, J.W. (2014). Socio-emotional and operational demands on service employees. *Journal of Business Research*, 67(10), 2132 – 2138. doi: 10.1016/j.jbusres.2014.04.022
- Liu, X. (2017). Emotional labor strategy of hotel frontline employees: the antecedents and consequences. *Journal of service and management*, 10, 425 – 436. doi: 10.4236/jssm.2017.105034
- Lovell, B.; Lee, R. T.; & Brotheridge, C. M. (2009). Gender differences in the application of communication skills, emotional labor, stress-coping and well-being among physicians. *The International Journal of Medicine*, 2(3), 273 – 278.
- Mauss, I.B., Cook, C.L., Cheng, J.Y.J. & Gross, J.J. (2007). Individual differences in cognitive reappraisal: Experiential and physiological responses to an anger provocation. *International Journal of Psychophysiology*, 66, 116 – 124. doi: 10.1016/j.iopsycho.2007.03.017
- Pugh, S.D, Hennig-Thurau, T. & Groth, M. (2011). Willing and able to fake emotions: a closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377 – 390. doi: 10.107/a0021395
- Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J. & Nossa, P. (2011). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire – Versão portuguesa*. Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Análise Exacta – Consultadoria, Formação e Edição de livros
- Sio, S.; Cedrone, F.; Battagliola, E. T.; Buomprisco, G.; Perri, R. & Greco, E. (2018). The perception of psychosocial risks and work-related stress in relation to job insecurity and gender differences: A cross-sectional Study. *BioMed Research International*, 2018, 1-6. doi: 101155/2018/7649085

- Sloan, M. (2012). The consequences of emotional labor for public sector workers and the mitigating role of self-efficacy. *American Review of Public Administration*, 44(3), 274 - 290. Doi: 10.1177/0275074012462864
- Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annual Review of Sociology*, 15, 317 - 342. Doi: 10.1146/annurev.so.15.080189.001533med
- Vaz, F.J.S.M. (2008). *Diferenciação e regulação emocional na idade adulta: tradução e validação de dois instrumentos de avaliação para a população portuguesa* (Dissertação de Mestrado). Instituto de Educação e Psicologia – Universidade do Minho, Portugal.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resources Management Review*, 12(2), 237 – 268. doi: 10.1016/S103-4822(02)00048-7
- Yagil, D. (2012). The mediating role of engagement and burnout in the relationship between employees' emotion regulation strategies and customer outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(1), 150 – 168. doi: 10.1080/1359432X.2011.557549
- Yoo, J. & Jeong, J. (2017). The effects of emotional labor on work engagement and boundary spanner creativity. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(2), 214 – 232. Doi: 10.1108/APJIE-08-2017-028

ANEXOS

Questionário

Este questionário procura recolher informação acerca de vários aspetos do seu quotidiano profissional.

Por favor, **dê a sua opinião sincera**, quanto ao concordar ou não com cada questão. As suas respostas são confidenciais, como tal não escreva o seu nome no questionário.

Obrigada pela sua colaboração, com ela vai contribuir para o nosso estudo.

Secção A – Dados demográficos (escolha apenas uma opção de resposta)

1. Sexo

Feminino.....
Masculino.....

2. Idade

_____ Anos

3. Habilitações

Até 9º ano.....
Secundário.....
Frequência
universitária.....
Licenciatura.....
Superior a licenciatura...

4. Há quanto tempo exerce estas funções de atendimento ao público?

Entre 9 a 12 meses.....
Entre 12 e 18 meses.....
Mais de 18 meses.....

6. Qual é o seu turno de trabalho?

Manhã.....
Intermédio
(tarde).....
Noite
Rotativos.....

5. Qual é o seu horário de trabalho?

Tempo inteiro (35 – 40h semanais)
Tempo parcial (25 – 30h semanais)
Tempo parcial (16 – 24h semanais)

7. Qual o setor de atividade em que trabalha?

Comércio
Alojamento e restauração
Call-center.....
Outros.....

8. Considera o atendimento na atividade personalizado?

Sim.....
Não.....

Anexo B – Questionário de Regulação emocional

Questionário de Regulação Emocional

J. Gross & O. John (2003)

Adaptado para a População Portuguesa por Filipa Machado Vaz & Carla Martins (2008)

Instruções:

Gostaríamos de lhe colocar algumas questões acerca da sua vida emocional, em particular como controla (isto é, como regula e gere) as suas emoções. As seguintes abaixo envolvem duas componentes distintas da sua vida emocional. Uma é a sua experiência emocional, isto é, a forma como se sente. A outra componente é a expressão emocional, ou seja, a forma como demonstra as suas emoções na forma como fala, faz determinados gestos ou atua. Apesar de algumas afirmações poderem parecer semelhantes, diferem em importantes aspetos. Para cada item, por favor responda utilizando a seguinte escala:

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5 ----- 6 ----- 7
Discordo Totalmente Não concordo nem discordo Concordo Totalmente

1. ___ Quando quero sentir mais emoções positivas (como alegria ou contentamento), *mudo o que estou a pensar*.
2. ___ Guardo as minhas emoções para mim próprio.
3. ___ Quando quero sentir menos emoções *negativas* (como tristeza ou raiva) *mudo o que estou a pensar*.
4. ___ Quando estou a sentir emoções *positivas*, tenho cuidado para não as expressar.
5. ___ Quando estou perante uma situação stressante, forço-me a pensar sobre essa mesma situação, de uma forma que me ajude a ficar calmo.
6. ___ Eu controlo as minhas emoções *não as expressando*.
7. ___ Quando quero sentir mais emoções *positivas*, eu *mudo a forma como estou a pensar* acerca da situação.
8. ___ Eu controlo as minhas emoções modificando a forma de pensar acerca da situação em que me encontro.
9. ___ Quando estou a experienciar *emoções negativas*, faço tudo para não as expressar.
10. ___ Quando quero sentir menos *emoções negativas*, *mudo a forma como estou a pensar* acerca da situação.

Anexo C – COPSPQ II

COPSOQ II – Versão Longa (Kristensen, T., 2001)

Adaptado para a População Portuguesa por Silva, C. et al., (2011)

Instruções:

Das seguintes afirmações indique (X) a que mais se adequa à sua resposta de acordo com as seguintes alternativas:

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
1. O seu trabalho coloca-o em situações emocionalmente perturbadoras?					
2. O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
3. Sente-se emocionalmente envolvido com o seu trabalho?					
4. O seu trabalho requer que não manifeste a sua opinião?					
5. O seu trabalho requer que esconda os seus sentimentos?					
6. É-lhe exigido que trate todas as pessoas de forma igual embora não se sinta satisfeito com isso?					
7. É-lhe exigido que seja simpático com todos, embora sinta que o mesmo não lhe é retribuído?					
8. O seu trabalho apresenta objetivos claros?					
9. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?					
10. Sabe exatamente o que é esperado de si?					
11. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam e outros não?					
12. No seu trabalho são-lhe colocadas exigências contraditórias?					
13. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?					
14. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?					
15. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?					
16. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?					
17. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?					
Com que frequência durante as últimas 4 semanas sentiu...					
18. Dificuldade a adormecer?					

19. Dormiu mal e de forma sobressaltada?					
20. Acordou demasiado cedo e depois teve dificuldade em adormecer novamente?					
21. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?					
22. Cansado?					
23. Esgotado?					
24. Fisicamente exausto?					
25. Emocionalmente exausto?					
26. Dificuldades em relaxar?					
27. Irritado?					
28. Tenso?					
29. Ansioso?					
30. Triste?					
31. Falta de autoconfiança?					
32. Peso na consciência ou sentimento de culpa?					
33. Falta de interesse por coisas quotidianas?					
34. Dores de barriga?					
35. Aperto ou dor no peito?					
36. Dores de cabeça?					
37. Palpitações?					
38. Tensão em vários músculos?					
39. Tem-se envolvido em conflitos ou discussões?					
40. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?					
41. Tem sido exposto a ameaças de violência?					
42. Tem sido exposto a violência física?					

Obrigado pela sua colaboração.

Anexo D – Guião de entrevista semiestruturada

Guião de entrevista

“O meu nome é Carolina, sou aluna da Universidade Católica, e estou a realizar um estudo no domínio da área de Psicologia e desenvolvimento dos recursos humanos. Queria pedir a sua colaboração para uma entrevista sobre a sua função e o contato com os clientes, terei também a necessidade que conte ao pormenor, cerca de cinco episódios reais de situações stressantes e que sejam mais frequentes na função de atendimento ao público. É importante referir desde do momento que a cliente entrou até ao que sentiu. O objetivo deste é compreender os processos de regulação emocional nas funções de atendimento ao público, em Portugal. Antes de mais, os dados são confidenciais, sendo apenas para fins académicos. Neste sentido, queria pedir a autorização para gravar a entrevista. (...) Então vamos passar ao episódio nº1.”

Tópicos que pretendemos explorar

1. Abordar a função

1.1. Agora gostaria de explorar melhor a função que exerce, fala-me um pouco da sua função. Quais são na sua opinião as principais emoções sentidas por este tipo de trabalhadores? E no seu caso em concreto?

2. Abordar uma situação stressante

2.1. Descreva uma situação desafiante no exercício da função? O que aconteceu? O que sentiu? E fisicamente, alguma alteração?

2.2. Que situações geram mais stresse no exercício desta função? Que situações geram emoções mais negativas?

2.3. Partilhe uma situação, com o maior detalhe, com um cliente mais desagradável. O que aconteceu e o que sentiu? Com contornou esses sentimentos? E depois, o que aconteceu?

Finalizar a entrevista com uma validação dos dados e procedimento: o que é que achou? O que é que modificaria?

Anexo E – Consentimento informado para a recolha de depoimentos

CONSENTIMENTO INFORMADO

Este estudo decorre no seguimento da realização de uma dissertação que surge no âmbito do Mestrado em Psicologia e Desenvolvimento dos Recursos humanos.

Ao aceitar participar neste estudo, ser-lhe-á solicitado:

1. Responder a um breve questionário sociodemográfico e profissional que permite caracterizar os participantes do estudo.
2. Participar numa entrevista semiestruturada acerca de episódios de confronto com clientes.

Este estudo pressupõe uma participação voluntária, não existindo qualquer tipo de pagamento pela sua participação. Não existem riscos de participação associados a este estudo, sendo garantida a privacidade, o anonimato e a confidencialidade dos dados. Os dados recolhidos serão mantidos de forma confidencial e guardados durante o período previsto pela lei vigente em Portugal. Apenas os investigadores terão acesso aos dados, podendo partilhar com outros investigadores que venham a realizar estudos neste âmbito.

No caso de existir alguma questão relativa ao estudo, poderá contactar a equipa responsável pelo mesmo, através do emails: posilva@porto.ucp.pt | fsobral@porto.ucp.pt | carolinafranciscooliveira@gmail.com |

Para que possamos aceder à sua informação, precisamos que assine voluntariamente o consentimento informado em baixo:

“Aceito participar voluntariamente neste estudo. Como tal, compreendi que posso desistir a qualquer momento, sem que haja qualquer consequência para mim. Entendi que toda a informação obtida é confidencial e, que a minha identidade nunca será revelada.”

Eu, _____, li e concordo com os termos e condições do estudo em questão.

Eu, _____, autorizo a gravação da entrevista para recolha e posterior análise de dados do estudo em questão.

Data: ___/___/___

Anexo F – Transcrição dos depoimentos recolhidos

Transcrição 1

Entrevistador: O meu nome é Carolina, sou aluna da Universidade Católica, e estou a realizar um estudo no domínio da área de Psicologia e desenvolvimento dos recursos humanos. Queria pedir a sua colaboração para uma entrevista sobre a sua função e o contato com os clientes, terei também a necessidade que conte ao pormenor, cerca de cinco episódios reais de situações stressantes e que sejam mais frequentes na função de atendimento ao público. É importante referir desde do momento que a cliente entrou até ao que sentiu. O objetivo deste é compreender os processos de regulação emocional nas funções de atendimento ao público, em Portugal. Antes de mais, os dados são confidenciais, sendo apenas para fins académicos. Neste sentido, queria pedir a autorização para gravar a entrevista.

Entrevistado: sim autorizo.

Entrevistador: pronto, então vamos passar ao episódio nº1, descreva-me, o mais detalhadamente possível, uma situação desafiante / stressante que tenha tido na sua função... o que sentiu, o que aconteceu...

Entrevistado: acontecem muitas coisas, as pessoas às vezes são assim um pouco maluquinhas. Uma primeira situação, que foi das que mais mexeu comigo, por acaso... a cliente entrou, vinha com uma criança e pediu-me ajuda para ver uma base. Como é habitual, nós fazemos as perguntas habituais, como sente a sua pele ao longo do dia, que tipo de acabamento procura... por aí! Ela começou logo a responder de uma forma arrogante e claro, eu não tenho paciência para essas coisas... respirei, controlei e tentei perceber melhor o que a cliente procurava...até que ela e me diz, “mas só tem isto de bases?” mas diz de uma forma mesmo arrogante! Eu respondi com calma, a respirei fundo “não menina de bases tenho mais isto tudo” e fiz um gesto com a mão a acompanhar todo o layout de bases... não é que a cliente se passa completamente e começa a dizer que eu não tenho vontade de atender, que é uma falta de respeito, que se não a quero atender não atendo... e eu explico que estou a atende-la, que estou a tentar perceber que tipo de base é que ela quer porque as bases são todas diferentes... e pergunto se ela quer levar a base ou não... ela toda agressiva tira-me a base da mão para ir pagar, eu faço o registo da base e ela pede-me o meu nome. Eu digo e ela volta a pedir, eu confesso que aí não me aguentei e respondi que o nome estava no talão de compra... e ela “escusa de ser irónica, vou fazer queixa de si, chama o seu supervisor”. Teve azar, a responsável da loja naquele momento era eu. Pagou e saiu a barafustar... a sério, fiquei tão revoltada que depois até chorei com os nervos, enfiei-me no armazém... ah, mas a cliente que veio pagar logo

a seguir apercebeu-se da situação e disse que eu não fiz nada de mal, que a outra é que era avariada. É frustrante as pessoas falarem para ti como querem e bem atendem e tu nada, engoles....

Entrevistador: Acredito que sejam situações complicadas. E quanto ao episódio 2...

Entrevistado: ah... os normais... os clientes que entram quando faltam 5 minutos para a loja fechar... coço-me toda, estás a ver? Isso é uma falta de respeito... andam a passear no shopping nas calmas e depois quando faltam 5 minutos lembram-se de entrar na loja e pedem a tua ajuda para tudo e mais alguma coisa, mas no fundo não compram nada ou se compram é tipo um verniz para dar cabo do teu talão médio. Esquece eu para essas nem me consigo rir, desde o momento em entram e dizem “ah já vai fechar? É rápido” ... eu faço aquele sorriso amarelo e forçado “está a vontade, ainda tem 3 minutos mais ou menos”. E eu fecho as grades com elas la dentro, para fazer aquela pressão... houve uma, uma vez, eu fechei a grade e ela andava a procura de uma cor de um verniz pequenino que 1€, mas não estava lá... eu sabia que tinha em armazém, mas não ia andar À procura em armazém... então disse-lhe que se ela quisesse voltar amanhã, mais cedo, as colegas conseguem ver se temos os verniz...Acreditas que teve que ser a amiga a dar-lhe o toque que eu queria fechar?? E ainda saiu a bufar... para mim é das piores coisas que me podem fazer neste trabalho, mexe logo comigo... aliás uma vez, uma senhora decidiu ficar la nas calmas depois do fecho a escolher um lápis, eu comecei a aspirar a loja e ela teve que esperar para o pagar, que eu aspirasse e depois ainda fui arrumar o aspirador... isto para não lhe dar com o aspirador... desculpa, eu sei que não devia dizer isto... (risos)

Entrevistador: como referi, isto é confidencial, para fins académicos, não se preocupe... vamos ao terceiro episódio?

Entrevistado: *uhm*... isto acontece tanta coisa..., mas quer mais frequentes?

Entrevistador: sim... situações stressantes que sejam mais comuns nesta profissão...

Entrevistado: crianças!!! Elas destroem tudo e as mães andam na boa como se o filho não fosse delas... eu adoro crianças, atenção mas às vezes... faço aquele controlo do nem respira mas até isso é capaz de não dar bom resultado... (risos) olha tive um caso em que eu por acaso estava sozinha em loja e estava a arrumar a mercadoria que tinha chegado. Entra uma senhora mais velha com a neta... eu cumprimento com o “olá bom dia” e ela nada... odeio quando fazem isso, sabes? O que custa responder ou fazer sinal com a cabeça... respeito minhas queridas, aceita-se!! Então assumi logo a postura do ignorar a senhora também... elas têm que ser educadas, não somos criadas delas... mas pronto, eu tinha a porta do armazém aberta e miúda que estava com ela, tinha para aí uns 6 anos, entra no armazém... ao que eu digo muito gentilmente “não podes entrar aí princesa” e a miúda com cara de importante sai do armazém

e nem desculpa nem nada, mesmo a encarar-me. A avô ouve e começa a olhar para mim de cima abaixo... ouve... esquece... tive meso que virar as costas, fechar os olhos e cerrar a boca... e depois com a maior lata ainda me diz para eu colocar batom a miúda, que ela queria... eu tudo bem, coloquei o batom... a miúda vinha a comer ou a beber qualquer coisa e estava suja na boca... eu limitei-me a pintar e mostrei-lhe o espelho... a miúda pega e começa a limpar, claro estava suja né? E a avô com a maior das latas... “ah não deve ter pintado bem, para ela estar a limpar, a minha neta sabe... a menina deve ter pintado mal o lábio”. Aí não em aguentei e respondi... “não, ela estava mesmo suja com o sumo, é isso que ela está a limpar... o batom está ótimo”, a senhora engoliu em seco, pegou na neta e saiu... não tenho paciência... e aqueles miúdos que entram e enquanto as mães andam a escolher os produtos, elas fazem das partes brancas dos layouts uma tela e usam as sombras para pintar... aí eu tenho mesmo que avisar que não pode fazer isso... e às vezes as mães ainda levam a mal quando chamamos à atenção... achas normal?? Mete-me cá uma raiva...

Entrevistador: e agora fala-me de uma situação que lhe causa stresse...

Entrevistado: sempre com clientes?

Entrevistador: sim... sempre de acordo com o contacto com cliente.

Entrevistado: oh tens sempre o cliente de domingo... que cansa uma pessoa... primeiro entram na loja como se fossem donos do mundo, cumprimentam-te quase por obrigação, quando o fazem...e depois chamam-te como se tivessem a chamar um cão.. “oh *pssst*, faz favor” e fazem aquele todo com a mão, com o dedo, sabes? (entrevistado simula o gesto)... eu vou ao pé delas mas nem um sorriso... não dá, chega a um ponto que não dá... nós já olhamos umas para as outras a revirar os olhos... e claro sempre que acontecem este tipo de filmes, esquece... vou sempre fumar um cigarrinho para desanuviar... ou então vou até ao armazém para as insultar à vontade... (risos).

Entrevistador: e mais alguma situação que possa partilhar...? Algum episódio que queira contar...

Entrevistado: *uhm*... foi aquilo que já disse... são pessoas a falarem para nós, só porque acham que estão socialmente acima, falarem para nós de alto, não terem respeito, sem saberem a história de vida da pessoa, ou os conhecimentos que têm... e falarem como se não fossemos nada... claro que ficamos tristes, mas no meu caso não é triste, é mesmo a vontade de ter um... de bater na pessoa, sem querer ofender... não fico triste porque não faz sentido e é a pessoa que é limitada psicologicamente... mas o que me faz mesmo é ficar com raiva...

Entrevistador: e já teve mais algum confronto, com um cliente, para além dos que falou há pouco...

Entrevistado: Ah temos sempre as trocas... (risos) isso dá quase sempre problema... então, nós aqui temos a política que não fazemos devoluções, só trocas caso o produto esteja intato, ou seja, não tenha sido experimentado... e no caso de alguns nós até conseguimos ver se o produto foi aberto... não a caixa, mas mesmo produto... quando isso acontece, apesar que pode não ter sido experimentado, também não trocamos... quando elas chegam com um batom, por exemplo (que é o mais normal de acontecer), e começam logo por perguntar se fazemos trocas... isso é logo um sinal de que alguma coisa não está bem... normalmente quando o produto está de facto direito elas vão diretas à caixa para trocar, nem perguntam... depois nos abrimos o batom e notoriamente ele está experimentado, mas aquele tipo que experimenta a mãe, a tia, a avó, o cão e o gato, estás a ver? Mas elas dizem que não, que não lhe tocaram... nós por acaso confirmamos sempre os batons antes de eles saírem da loja... portanto... começamos logo com o discurso que não vamos trocar e explicamos... até mostramos um novo para elas verem a diferença... esquece, começa o circo, elas começam a barafustar, tentam por a culpa na colega que as atendeu, tentam ameaçar com o livro de reclamações... aí eu entro em modo arrogante e assumo a postura de que não troco e ponto final... mas por dentro a apetecer-me dar-lhe um soco... sem ofensa... e se tiver em dia não, nem as deixo fazer o circo, não troco e passo para a próxima, quer o livro ,dou o livro... claro que aí tenho que me recolher para deitar a raiva ca para fora... ou então, uma vez, uma cliente que me disse que era uma advogada num escritório qualquer não era nenhuma funcionaria de loja, que sabia do que falava... mesmo a rebaixar-me? Isso mata-me... elas não me conhecem de lado nenhum... aí eu respondi, “mas conhece a minha historia de vida para se achar superior?” aí dei-lhe o livro, virei as costas e fui ao armazém deitar aquela lágrima da raiva por ter que aguentar que me rebaixem... mas isto é mais normal do que as pessoas imaginam... há clientes que não têm mesmo noção e te rebaixam à força toda e acham que tu és criada delas...enfim... (suspiro)... Mas também, às vezes já estás tão cansada que... que a gente entra quase num transe adormecido, que pensamos... ele que se lixe... Que remédio, tenho que me controlar, como toda a gente... Não gostamos de alguns clientes, alguns clientes são muito chatos e, alguns clientes já começamos a conhecer... e começar a tentar ver formas de evitar ou de fugir aquelas pessoas..., mas de forma geral sabemos que temos que engolir um bocadinho, sorrir e tentar simplesmente olha... ter respeito para que não tenham nada a dizer de nós. Estamos num local de trabalho...

Entrevistado: Pronto, muito obrigada, agradeço o tempo despendido para colaborar neste estudo.

Entrevistador: O meu nome é Carolina, sou aluna da Universidade Católica, e estou a realizar um estudo no domínio da área de Psicologia e desenvolvimento dos recursos humanos. Queria pedir a sua colaboração para uma entrevista sobre a sua função e o contato com os clientes, terei também a necessidade que conte ao pormenor, cerca de cinco episódios reais de situações stressantes e que sejam mais frequentes na função de atendimento ao público. É importante referir desde do momento que a cliente entrou até ao que sentiu. O objetivo deste é compreender os processos de regulação emocional nas funções de atendimento ao público, em Portugal. Antes de mais, os dados são confidenciais, sendo apenas para fins académicos. Neste sentido, queria pedir a autorização para gravar a entrevista.

Entrevistado: sim, sem problema...posso então?

Entrevistador: sim, claro.

Entrevistado: Então é assim, uma das situações que acontecem, assim do quotidiano, digamos, do nosso dia-a-dia, por exemplo, aquilo que me faz mais confusão, *hmm*, é quando estou a fazer noite, *hmm*, quando entram... estou com uma noite super parada, tenho horas que não entra ninguém... a loja fecha à meia-noite e tenho duas clientes que entram à meia noite menos cinco e entram para ver um vernizes, por exemplo... e ficam na loja até depois do fecho para escolher um produto. A mim faz-me um pouco de confusão neste aspeto por que acho que é uma questão de respeito pelas pessoas e pelo trabalho dos outros. Acho que se toda a gente tivesse mais um bocadinho de respeito as coisas funcionariam melhor... a mim faz-me imensa confusão haver países em que os shoppings fecham às sete da tarde e no nosso país os shoppings fecham às onze e meia-noite. Acho que nós devíamos também ter um bocadinho o direito de ir jantar com a nossa família... então essas situações causam-me um bocadinho de confusão.

De resto, assim situações que me tenham acontecido, posso contar uma que eu estava na caixa, tinha uma cliente que me abriu o produto e testou quando eu tinha o *tester* à frente dela, eu avisei da caixa e a cliente começou a berrar comigo a dizer que eu tinha berrado com ela, o que não aconteceu... quando a única coisa que eu fiz foi saúda-la da caixa “olá bom dia” e explicar que ela não poderia abrir os produtos que estariam fechados com os produtos a frente.

Uhm... outra situação, foi por exemplo, uma cliente vir reclamar de produtos que tinham ficado com ela... que tinham ficado com ela não! Que eram dela e nós tínhamos ficado com eles. E que não os tínhamos devolvido. O que aconteceu nessa situação? A cliente também entrou pouco antes da loja fechar e fez uma reclamação que nós lhe tínhamos ficado com os produtos e nunca mais tínhamos dito nada, perguntamos pelo talão e ela disse que não tinha talão, que... e que nós tínhamos ficado com os produtos dela à cerca de um ano e que nunca mais tínhamos dito nada nem feito a devolução dos produtos... eu disse que era fim-de-semana, liguei aos

meus superiores da altura e ninguém sabia de que produtos a menina se estava referir, entretanto ela... eu expliquei-lhe que como era fim-de-semana eu não poderia resolver a situação, visto ela nem ter talão, ela teria que esperar pelos dias de semana, que os escritórios abrissem... e ela disse, saiu da loja toda revoltada, a dizer que ia chamar a policia, e pronto... foi assim uma situação....

Entrevistador: e como é que a Joana se sentiu?

Entrevistado: é assim, eu fiquei um bocado confusa... como é que ela ia chamar a policia se nem sequer tinha provas? É assim foi um bocado confusão para mim (risos)..., mas senti, pensei para mim, então a loja vai fechar se ela vier com a policia vem no dia a seguir, não é? Porque naquele dia já não ia la estar ninguém (risos).

Entrevistador: e conseguiu manter a calma?

Entrevistado: Sim, consegui, consegui... nisso também macho que nos vamos aprendendo a controlar as nossas emoções melhor... até porque naquela situação eu não podia fazer nada por ela, ela podia chamar quem quisesse que eu não podia fazer nada, não consegui resolver o assunto, ela não tinha talão, não tinha provas nenhuma, ninguém sabia de nada e foi uma situação um bocado constrangedora, mesmo para nós... que ficamos sem saber muito bem o que lhe havíamos de dizer.. entretanto acho que nunca mais foi la, por isso... se acho que ficou resolvido...

Outra situação, por exemplo, já tive uma cliente que ia levar uma serie de produtos, entretanto ela escolheu uma máscara de pestanas que não se adequava à pestana dela e eu tentei ajudar a encontrar a melhor solução para ela e fui anulando a venda e pedi a minha colega como eu tinha mais gente na fila, pedi à minha colega para ir registando o das outras pessoas. O que a senhora em responde que eu era uma incompetente que já nem queria máscara de pestanas porque lhe estava a anular a venda... ai quando ela disse isso já fiquei um pouco mais revoltada mais consegui manter a calma, e disse “ não se preocupe eu faço-lhe o registo”, ela não levou a mascara, só levou os produtos que tinha escolhido... e pronto foi uma das situações também. ~ Que me tirasse do sério... por exemplo, a mim mete-se confusão quando elas vêm com produtos usados ou experimentados e dizem que que nunca experimentaram nem usaram... acho que e um bocadinho de falta de consideração pelas pessoas que estão do outro lado porque nós vemos que o produto foi testado e foi usado, mais que uma vez às vezes, e elas juram a pés juntos que não... portanto a mim faz-me um bocadinho de confusão porque acaba por ser a nossa palavra contra delas e nós não conseguimos fazer grande coisa porque temos sempre aquela questão que dizemos que não saiu de casa assim mas elas dizem que chegou a casa e estava assim e o talão já tem duas semanas, por exemplo, como já aconteceu algumas vezes.

Entrevistador: Quando a Joana diz confusão... fica confusa, o que quer dizer com confusa? O que sente no confusa? Até fisicamente, por exemplo...

Entrevistado: Fico confusa porque eu não fui educada assim... fisicamente até posso ficar mais alterada, começo a ficar mais acelerada um bocadinho porque lá esta eu não fui educada assim... eu fui educada a ser o mais corretamente possível... e se toda a gente fosse assim, as coisas poderiam correr melhor, mesmo ao nível do país, não é? Por isso... por exemplo, como a minha mãe não tinha possibilidades, quando saíamos, nós íamos para santa catarina e não entrávamos nas lojas... eu pedia, por exemplo “oh mãe vamos ali ver uma calças” e ela dizia “não porque eu não tenho dinheiro para te comprar, quando eu tiver vamos ver e comprasse, não vale a pena estar a entrar se não vamos comprar”. É assim, eu até posso estar errada, mas eu só entro numa loja quando preciso de comprar alguma coisa, se não nem entro.

Entrevistador: Então é outra coisa que a tira do sério, as pessoas entrarem numa loja só para ver?

Entrevistado: não é me tirar do sério... eu ate percebe quando algumas clientes querem sondar os preços, a qualidade dos produtos para algumas ofertas ou para elas, mesmo para qualidade preço e elas querem perceber as diferenças... mas eu acho que também, nos estamos aqui para ajudar os clientes, ajudar a escolher os produtos e ser o mais prestável possível. E entrar numa loja e só dizer “só estou a ver”, não é... congestionas um bocadinho o nosso trabalho, podiam ser, mas abertas a dizer isso...

Entrevistador: Então refere-se à postura delas, é isso que incomoda?

Entrevistado: Algumas... é a postura, por exemplo, algumas quando entram na loja... já tive clientes que entrara na loja e eu “olá bom dia” e elas respondem “até que enfim que me cumprimentam na outra loja não era assim” e ficam todas contentes. E também já tive clientes que, elas entram na loja, e nós como forma de boa educação e como sugere o nosso trabalho, cumprimentamos a cliente “ola bom dia, boa tarde”, ou seja, o que for e a cliente não nos responde, e olha para nós. Isso também me faz confusão por porque fico... não triste porque não fico triste, mas fico de uma certa forma agoniada, digamos...

Entrevistador: e isso faz que depois não seja tão genuína a falar com elas?

Entrevistado: não... eu tento depois criar um contacto diferente com esse tipo de clientes, não quer dizer que não seja tão genuína ou fechada, eu tenho que tentar conseguir mete-la mais à vontade ou se não der já não consigo fazer mais e nada e deixo-a estar a ver a olha e depois digo-lhe até uma próxima...

Entrevistador: Mais episódios que se esteja a lembrar para partilhar?

Entrevistado: Mais episódios... também já tive, não foi comigo, mas eu assisti... clientes que estavam a fazer reclamações porque a colega não deixou entrar com um certo número de peças no provador, já tive situações de uma cliente a fazer reclamação por causa disso... isso deixa-me indignada porque vejo a cliente a dizer à minha colega “o que você ganha num ano eu ganho num mês” acho que são atitudes que são um bocadinho deploráveis. Se fosse comigo, eu não o faria porque não poderia, o que me apetecia responder era “ao menos eu tenho esta cara e você tem essa” (risos). Dinheiro não compra tudo nem traz felicidade, era o que me apetecia responder na altura porque é uma de respeito estar a diminuir uma pessoa que está a fazer o seu trabalho... acho que isso é muito mau, é muito mau haver pessoas assim, que acham bem fazer mal às outras pessoas e acham que podem fazer de nós o bode expiatório entre aspas, ou seja, nos somos o saco de pancada, estão menos felizes, que estão revoltadas e com a mínima coisa, e saem de casa e acabam por dizer coisas que magoam, que magoam as pessoas... a mim, esse fosse comigo, não me magoaria minimamente... não ia porque eu sou uma pessoa que sabe lidar com esse tipo de coisas, mas que me apetecia responder, apetecia. Assim que me lembre de mais situações... acho que disse basicamente o essencial... lá esta há certas coisas que me fazem confusão porque lá esta, há coisas que deveriam mudar... tudo bem que o cliente tem sempre razão, mas nem sempre a razão está do lado dele e mesmo assim nós temos que dar o braço a torcer e não temos o direito de responder... olha por exemplo, os clientes que nos furtam, como trabalham em grupo nós não podemos abordar... se nós vemos que determinado cliente esteve em tal sitio e que naquele sitio falta alguma coisa que não faltava e ela já saiu há cinco minutos, nós percebemos quem foi e depois podemos alterar os seguranças para andar mais atento mas nós não podemos abordar... já tive situações de miúdas de 15 anos que roubaram e depois veio o pai pagar os produtos e leva-las a jantar na praça de alimentação... assim, se fosse uma pessoa responsável não as ia levar a jantar depois de elas furtarem 70€ de produtos numa loja e 450€ noutra... eu vi eles a jantarem e eu achei aquilo estranho, para mim já é algo habitual, aquilo estava feito, as vezes corre bem e outras menos bem, que foio que aconteceu...

Entrevistador: Pronto, mais algum episódio que queira partilhar? Ou quer modificar ou acrescentar algo que disse?

Entrevistado: Não... acho que disse os essenciais...

Entrevistador: Pronto joana, vamos ficar então por aqui, muito obrigada pela sua participação.

Entrevistador: O meu nome é Carolina, sou aluna da Universidade Católica, e estou a realizar um estudo no domínio da área de Psicologia e desenvolvimento dos recursos humanos. Queria pedir a sua colaboração para uma entrevista sobre a sua função e o contato com os clientes, terei também a necessidade que conte ao pormenor, cerca de cinco episódios reais de situações stressantes e que sejam mais frequentes na função de atendimento ao público. É importante referir desde do momento que a cliente entrou até ao que sentiu. O objetivo deste é compreender os processos de regulação emocional nas funções de atendimento ao público, em Portugal. Antes de mais, os dados são confidenciais, sendo apenas para fins académicos. Neste sentido, queria pedir a autorização para gravar a entrevista.

Entrevistado: sem problema.

Entrevistador: Pronto... quando quiser começar pelo primeiro episódio...

Entrevistado: o primeiro episódio é algo que acontece regularmente... é o simples facto, mexe comigo a falta de educação, que é quando nos cumprimentamos um cliente e o cliente ignora-nos com sucesso. É um episódio constante porque nos cumprimentamos quando o cliente entra “ola boa tarde”, o cliente ignora, nós vamos atras do cliente e ele continua a ignorar, o cliente sai e mesmo o cliente me tendo ignorado eu faço questão de dizer em alto em bom som eu ter agradecido ele ter visitado a nossa loja. Mas isso não faz com que não me tire do sério.

Ahh... outro episódio que tive particularmente comigo foi com uma cliente que, por acaso, me apanhou num dia calmo e, eu questionei se podia ser útil em alguma coisa, ao que ela me respondeu que sim, que precisava de uma empregada de limpeza em casa. Pelo que percebi, ela fez isto porque o marido estava a olhar para mim e eu simplesmente respondi que essa não era a minha função e que apenas a podia ajudar na minha área. Ao que uma cliente que estava a minha beira não gostou e lhe respondeu que se ela quisesse ela podia dispensar a empregada dela de casa.

Entrevistador: O que é que a Inês ficou a sentir nesse momento?

Entrevistado: a minha vontade era manda-la a merda, se eu pudesse era a minha vontade (risos), manda-la a merda com uma giga ou então como a minha chefe sugeriu dizer-lhe que condomínios SA era no corredor à frente. Aah..., mas infelizmente não podemos dizer tudo aquilo que pensamos.

Também situações stressantes é quando nós estamos com uma noite parada e fazemos um fecho, temos uma noite muito parada com a loja toda a organizada e nós últimos 10 ou 15 minutos entra alguém, que não nos vai levar nada e simplesmente vem brincar e desarrumar tudo aquilo que a gente teve a fazer. Às vezes a vontade é de chegar à beira do cliente e mandar-lhe um soco na mão para o cliente não mexer nas coisas ou então fechar-lhe a grade na carta,

mas não dá. Entretanto tive uma situação de um cliente, esse sim, deu-me mesmo vontade de o chamar a atenção, mas não fiz... que foi, como eu trabalho numa loja que tem contador de entradas... era um domingo que por norma é um dia em que as pessoas vêm ver sem comprar, que vem a família toda... mas nesse dia ele vinha, ele e a mulher e mais um casal e para ai 4 miúdos. Eles andavam sempre dentro e fora, dentro e fora enquanto as mulheres estavam cá dentro. No final da compra das mulheres, o senhor meteu-se debaixo do contador olha para o contador e diz “que pena que eu tenho deste contador”, a minha vontade foi olhar para ele e dizer “o senhor está a brincar com a minha cara”, não sei qual foi o intuito dele, foi me tirar do sério, mas eu não lhe dei resposta, guardei para mim para não explodir.

Aah... tive outras duas situações, mais stressantes para mim de todas, foram numa empresa na qual eu trabalhei de têxtil. Uma foi um cliente, no ano passado, que me apareceu para reclamar de um casaco que estava todo desfeito. E começou alegando que tinha comprado um casaco recentemente e tinha ido ao andar de cima à esplanada e que o casaco se começou a desfazer sozinho. Disse que era um cliente da casa, que fazia compras ali há muitos anos. Então eu comecei a aborda-lo para perceber quando é que ele tinha comprado o casaco. Primeiramente quando ele me deu os dados eu começo a perceber que aquele é um cliente que, naquela ficha, só tinha feito uma única compra, aquele casaco... é tao bom cliente que só comprou um casaco, comprando aquele casaco em 2014. Quando eu começo a dizer... ele vinha acompanhado da mulher, quando eu começo a dizer que o lamentavelmente eu não poderia fazer nada, que o casaco não estava em bom estado, que são políticas da casa, apesar da casa oferecer uma garantia de dois anos do produto, já tinham passado mais de dois anos não podemos fazer nada... o que o cliente exalta-se, começa a falar alto, atira-me com o casaco a cara literalmente, a mim e a minha colega. Eu simplesmente peço à esposa para acalmar o marido, tenho a loja cheia de gente, tenho crianças apavoradas dentro do provador, eu fico completamente corada e bloqueada, peço a senhora para ter calma... ao que a senhora vem atrás do balcão me encosta o dedo ao nariz e se vira e diz, “mas você, mas qual é o seu problema?” eu dou três passos para trás, e ela, “mas quê? Está-se a sentir intimidada?” e eu «... “não, só quero que tenha um bocadinho de respeito”. A mulher começa a levantar a voz, que vai fazer queixa de nos, começa a difamar a marca, os produtos, os clientes como é obvio toda a gente vê e ninguém assiste, e ela vai fazer queixa de mim e da minha colega ao centro de informação do shopping aos seguranças. Obviamente quando é feita uma queixa de um colaborador ao shopping, o segurança reporta para a empresa. O que é que aconteceu? Quem levou por tabela foi o cliente a seguir, que cegou à minha beira e disse “ai oh menina não sei como conseguiu estar tao calma, porque eu ate estive para e meter.” e eu “pois estive para se meter, mas na hora da verdade

ninguém fez nenhum ficaram todos a olhar para mim”. E pronto, entretanto ele fez queixa, eu falei a minha chefe ao que a minha chefe me diz que nós devíamos ter ainda mais calma do que tivemos e ficou por aí a situação. Nós não reportamos nada, mas como é obvio se ele quisesse ir para a frente com a queixa, mesmo não valendo de nada... acho que o falha em termos de logística das empresas é isso, é que às vezes os colaboradores são maltratados e não têm autoridade para não responder, mas ao menos para chamar um segurança.

A última situação que eu tenho a reportar também foi na mesma empresa, foi de uma cliente com uma certa idade, pelo que percebi com problemas cardíacos, que entrou na loja comigo para fazer a reclamação, que ela tinha toda a razão. Porque foi-lhe feita uma venda on-line de um produto que não havia, cobraram-lhe o dinheiro, mas não enviara nada. Como é uma empresa que trabalha com vales, era uma campanha, o que ela tinha direito era ao valor... imagina ela tinha pago 49,90€... ela tinha direito ao valor que tinha pago por multibanco, não tinha direito a receber um segundo vale... a cliente não percebeu isso e com ela trazia uma filha que ao ajudou à festa, eu estava a tentar explicar que compreendia mas que lhe dava tudo aquilo que era de direito dela, dava-lhe o vale e dava-lhe o valor. Ao que a senhora me responde, eu informo que a data de validade do vale é a da campanha, ao que a senhora me responde que quer que eu lhe aumente uma semana ou um mês a validade do vale, o que é uma politica da casa, de uma marca, que ninguém pode fazer alteração de uma data de uma data de uma campanha, a nível mundial, nas lojas todas ninguém tem autoridade para. A senhora começa a berrar e a berrar e aflar mais lato, eu peço-lhe para ela se calmar. Ela começa a berrar comigo, a dizer que eu sou esta e que sou aquela... eu peço um segundo, retiro-me para falar com a minha superior e diz que não há nada a fazer «, que não podemos mudar a data. E ela apercebe-se que não há um superior na loja e joga com isto. Começa a dizer que só quer falar com uma pessoa responsável, que pegasse no telefone e ligasse à minha responsável e eu não tenho autoridade para ligar à minha responsável num dia de folga a aflar com quer que seja ao telefone. A cliente no meio da discussão diz que quer o livro de reclamações, ao fim de tanto discutir eu vou ao armário buscar o livro de relações e entrego-lhe o livro. E a mulher vira-se e diz que eu sou uma insubordinada e uma mal-educada porque lhe estou a sugerir o livro quando foi ela que me pediu. Eu calmamente me viro e digo que o livro é um direito seu, por isso e que lhe estou a dar. A mulher começa a se espernegar, começa a levantar a voz, começa a levantar as mãos... eu simplesmente com não estava a atende-la sozinha, virei costas e deixei-a a falar sozinha, os seguranças vieram porque elas estavam a fazer um alarido total e eu simplesmente retirei-me e deixei-a a falar sozinha porque eu não sabia como eu ia reagir

porque eu acho que eu não estava a ser mal educada e se o fosse ela não ia gostar. Então essa foi a minha última situação.

Entrevistador: e assim só para completar, mais a título de curiosidade até, essas situações acontecerem, uma hora depois por exemplo, como é que a Inês se sente? Acha que isso ainda mexe consigo? Acaba por mexer no dia-a-dia?

Entrevistado: Mexe sempre, por exemplo, a situação do casaco mexeu comigo o da todo porque nunca me tinha acontecido. A situação do não cumprimentar, como acontece todos os dias nós vamos controlando, agora situações de falta de respeito essas sim, mexem mais comigo. Eu sou colaboradora, mas também sou cliente e acho que os clientes abusam muito do poder e da palavra “cliente” e acham que as pessoas que estão atrás do balcão não são colaboradores, mas sim empregados, como eles dizem. E abusam u bocadinho, é mais por aí.

Entrevistador: Pronto, tem mais alguma coisa a acrescentar? Se não tiver ficamos por aqui.

Entrevistado: Não, não tenho.

Entrevistador: Agradeço muito a sua participação, obrigada.

Transcrição 4

Entrevistador: O meu nome é Carolina, sou aluna da Universidade Católica, e estou a realizar um estudo no domínio da área de Psicologia e desenvolvimento dos recursos humanos. Queria pedir a sua colaboração para uma entrevista sobre a sua função e o contato com os clientes, terei também a necessidade que conte ao pormenor, cerca de cinco episódios reais de situações stressantes e que sejam mais frequentes na função de atendimento ao público. É importante referir desde do momento que a cliente entrou até ao que sentiu. O objetivo deste é compreender os processos de regulação emocional nas funções de atendimento ao público, em Portugal. Antes de mais, os dados são confidenciais, sendo apenas para fins académicos. Neste sentido, queria pedir a autorização para gravar a entrevista.

Entrevistado: ok...

Entrevistador: Pronto... assim que quiser começar...

Entrevistado: pronto... eu tive uma cliente, mais ou menos há 3 ou 4 anos, quando trabalhava numa loja de rua. A loja fechava às oito da noite e ela entrou às oito menos um quarto para comprar um par de brincos e eu não tinha troco para ela, de 0.01€. então ela exigia que eu tinha de ter troco de 0.01€ para lhe dar e ameaçou escrever no livro de reclamações porque eu era obrigada a ter trocos para todos os clientes. Depois de estra quase 20 minutos a discutir com ela, ela desistiu e foi-se embora da loja. Depois ainda tive que sair mais tarde da minha hora normal (risos).

Depois tive também outra situação, mas isso já foi num shopping. Tinha um cabide mais ou menos com 4 lados diferentes, portanto cada lado tinha um preço diferente sendo que a cliente viu um soutien e cueca que estava bem etiquetado. Bem o conjunto estava a 19.90€, qualquer coisa assim do género, mas como ela viu o preço do artigo ao lado numa bolinha grande em cima, estava a 5€, quando se dirigiu à caixa disse que não, que estava mal etiquetado, aquilo que estava a 5€ não correspondia e que era publicidade enganosa. Eu dirigi-me com ela ao sítio, e disse “não, tudo o que esta aqui esta a 19.90, tudo que está a 5e está virado para o outro lado. Obrigou-nos a tirar os preços dos cubos todos porque disse que era publicidade enganosa e que ia escrever no livro.

Entrevistador: essas situações mais stressantes costumam ser comuns? Em que elas cismam com um preço que não existe?

Entrevistado: sim, principalmente quando gostam de reclamar. Então quando a loja está cheia, à pinha, fila na caixa, tudo e mais alguma coisa, sentem-se importantes ou algo do género... e mesmo ligando para os supervisores eles acabam por lhes dar razão, então nós temos que nos rebaixar e elas ainda ficam mais um bocadinho a humilhar-nos a cabeça “está a ver? Eu tinha razão”.

Outra situação, foi há pouco tempo... tinha um *baner* a indicar que era batons e lápis de lábios a partir de 2.50€, em que ela tira o batom de 3.95 e dirige-se à caixa, em que eu lhe digo que o preço é 3.95 e ela diz que não, que aquilo está a 2.50€. eu disse-lhe que não e fomos ao sítio, e ela disse assim “então esta a qui a dizer que tem batons e lápis de lábios a partir de 2.50€, então onde é que estão os batons de 2.50€?”. eu disse-lhe “se é a partir de... tem aqui a 3.95€”. Ela volta-me a perguntar onde é que estão os batons de 2.50€... “não tenho, minha senhora, a 2.50€”. (risos) ao que ela me responde “ouça lá você ou não deve perceber de português ou não me deve estar a perceber a mim”. Eu voltei a pontar para o mesmo sítio “batons e lápis a partir de 2.50€”. então ela quer escrever no livro, eu ligo para o meu supervisor, ele diz que ela não tem razão, muito bem, sim senhora... quando chego lá fora, a senhora ainda grita comigo a dizer que está com pressa (suspiro) e acabou por levar o batom a 3.95€.

Entrevistador: nessas situações o que é que lhe apetece fazer a seguir?

Entrevistado: apetece-me esgana-las... (risos) não, apetece-me falar da mesma forma que elas falam para mim. Elas pensam que as pessoas estão aqui, em atendimento ao público somos menos que os outros... que as temos que servir, fazer uma vénia, beijar os pés... e que aquilo que eu noto é que elas acham que podemos alterar o preço da forma como elas quiseram... tentam regatear o preço e achar que temos liberdade para isso ou para dar amostras quando a loja não tem amostras...

Entrevistador: mais situações que tenha tido ou até que tenha assistido ao pormenor... que acha que sejam mais frequentes nesta profissão.

Entrevistado: eu tive também problemas ao nível das trocas, da política de trocas. Por exemplo, quando trabalha com bijuteria tinha clientes que compravam e depois aquilo oxidava. Ou então partia ou de alguma forma ficava mais desgastado, sem talão de compra ou algum comprovativo que comprou naquela loja... chegavam lá e queriam reclamar que queriam um novo, mesmo de coleções passadas que já na tinha ou queria um vale para depois descontar. Já tive clientes que mandavam relógios e malas para arranjar, esperar meses e meses a fio e nós dizíamos que aquilo não tinha arranjado possível e mandavam outra vez para arranjar. E faziam queixas no livro como se nós tivéssemos culpa como se estivéssemos no armazém a arranjar aquilo. Não isso não acontece. Nesse caso eu não me sentia muito apoiada pela empresa a dizer que aquilo não tem arranjo, nós estamos ali a dar a cara e a empresa não se responsabilizava por isso, falávamos e era “olha despacha a cliente e faz o que tu quiseres e ouve o que quiseres”. Depois a cliente também diz aquilo que quiser, não é?? Também quando trabalha com roupa interior tinha muitas clientes que gostavam muito de usar os produtos e depois iam trocar, queixavam-se que nós os funcionários tínhamos que cheirar os produtos para ver se aquilo estava usado, se estava minimamente íntimo para trocar ou não. E assim, eu não vou trocar um soutien que esta às manchas u que cheira a suor, não vou trocar umas cuecas manchadas ou umas meias que cheiram mal.

Entrevistador: como é que trata de uma situação em que a cliente quer trocar umas cuecas manchadas? Tendo em conta que não se pode dizer tudo que se quer...

Entrevistado: Claro. A única opção da empresa era ligar para o supervisor a reportar a situação e maior parte das vezes ele dizia para não trocar, se tivesse sem etiqueta. No entanto, se tivesse com etiqueta eu era obrigada a trocar e mandar aquilo para defeito...e ouvir o que a cliente estava a dizer... e nós sabemos perfeitamente que foi usado, porque cheira a perfume, porque esta manchado, se calhar até foi usado na noite na noite anterior, e temos que trocar aquilo a mesma depois de dizermos que não. se o produto sai da loja em perfeitas condições também tem que voltar em perfeitas condições. Depois também acontece todo aquele reboliço e nós dizemos que afinal vaso fazer a troca e a cliente fica a rir-se na nossa cara. Depois temos que ouvir destas coisas.

Entrevistador: mais algum episódio que se lembre?

Entrevistado: *uhm...* também aconteceu com uma cliente... ao trabalhar em lojas de maquilhagem às vezes ouvimos comentários sobre outras pessoas, outras etnias, outras cores de pele... onde a cliente disse “ah é preta por isso é que se maquia”. Na minha cabeça eu estou

a pensar “então o que é que estás aqui a fazer?” pela ordem de raciocínio... tu és o que? Uma porcaria... outras vezes, já me aconteceu estar a usar um batom de cor viva, vermelha por exemplo, o cliente pede um batom, mas diz que não quer um batom daquela cor para não parecer uma prostituta... eu respirei fundo e disse-lhe que temos 30 cores por onde pode escolher.

Entrevistador: acha que essas situações depois podem afetar o resto do dia de trabalho?

Entrevistado: sim, sim, sim, sim... principalmente na parte de insultos e quando temos que ouvir uma coisa que não queremos, eu não digo ao cliente e o cliente também não tem que me dizer a mim. Supostamente... eu depois estou a atender uma pessoa, mas fico a pensar se dei a resposta mais correta, se fiz alguma coisa para que o cliente em dissesse aquilo daquela forma. E depois estou na introspectiva a analisar, será que é melhor dizer aquilo, será que estou com boa cara... que é para evitar esse tipo de situações e termos de nos desculpar por coisas que não são culpa nossa. Aliás eu comecei a fumar mais depois que comecei a trabalhar mais neste ramo, então quando trabalhava no Norte shopping, sentia esmo necessidade... lidas com muita gente...

Entrevistador: quer acrescentar mais alguma coisa ou alterar algo que já disse?

Entrevistado: não...

Entrevistado: Pronto, muito obrigada pela sua colaboração.

Transcrição 5

Entrevistador: O meu nome é Carolina, sou aluna da Universidade Católica, e estou a realizar um estudo no domínio da área de Psicologia e desenvolvimento dos recursos humanos. Queria pedir a sua colaboração para uma entrevista sobre a sua função e o contato com os clientes, terei também a necessidade que conte ao pormenor, cerca de cinco episódios reais de situações stressantes e que sejam mais frequentes na função de atendimento ao público. É importante referir desde do momento que a cliente entrou até ao que sentiu. O objetivo deste é compreender os processos de regulação emocional nas funções de atendimento ao público, em Portugal. Antes de mais, os dados são confidenciais, sendo apenas para fins académicos. Neste sentido, queria pedir a autorização para gravar a entrevista.

Entrevistado: sim...

Entrevistador: então quando quiser começar, sinta-se à vontade.

Entrevistado: ok... uma senhora entrou na loja, a loja estava completamente vazia... era a única a trabalhar no momento. Entretanto chega uma senhora com um carrinho de bebé, a senhora que já lá estava, estava a escolher os produtos e os produtos que já la estavam pode retirar e colocar no saco para acumular e depois ir para a caixa... ou seja, eu disse à senhora

que poderia retirar os produtos e escolher à vontade, colocar nos sacos, entretanto para esperar um pouco porque ia à caixa por causa da senhora que estava com o bebé e com o carrinho. Fui à caixa, efetuei o registo, quando voltei a senhora que estava a escolher os produtos disse-me “a menina é minha empregada, a menina está a trabalhar para mim, portanto a menina é que tem que me retirar os produtos. Ao qual eu respondo que não sou uma empregada, que sou uma ajudante de loja que sou uma colaboradora e estou a trabalhar para a empresa e não para si, de momento posso ajudá-la relativamente a qualquer dúvida que tenha acerca do que está a ver. Ao que la me responde que eu não devo aí estar a trabalhar no sitio onde estava e que se queria ser chamada de colaboradora que fosse trabalhar para outro sitio e não num shopping, que atendimento ao público não era um trabalho decente e que devíamos ter exposto na nossa loja que não somos empregadas mas sim colaboradoras. Eu continuo a arranjar a loja e responde se há mais alguma coisa que possa ajudar, fazer por si no que eu posso ajudar. Ela continuava a falar sobre o mesmo assunto. Entretanto ela lá escolheu os produtos, calou-se mais um bocadinho, fomos para a caixa e começou a conversa outra vez. “quero o livro de reclamações” e eu, com certeza, deixa-me ligar á minha gerente. Ela: “afinal já não quero nada”, pega nos produtos e atiramos à cara e vai-se embora... e é isso...

Entrevistador: pronto... passando agora para o segundo episódio...

Entrevistado: esta é uma historia muito curta, mas que me perturbou bastante, que foi novamente eu estava sozinha em loja, o meu colega tinha ido comer e uma senhora entrou. Nenhuma cliente estava em loja. A senhora recusou-se a ser atendida por mim, perguntou se estava mais alguém em loja, que não queria ser atendida por mim pois não gostava do meu aspeto. Porque as tatuagens são para marginais e os piercings não são para ser usados em situação de trabalho. São estes tipos de historias que tenho mais...

Entrevistador: mas pode partilhar... são situações que causam stresse? São situações frequentes no atendimento ao público?

Entrevistado: sim... houve também uma situação que eu estava a servir ao publico, estava me restauração e uns estrangeiros começaram a falar para mim numa língua que eu não fazia qual era. Vou ser sincera, não fazia ideia. Eu perguntei se eles falavam inglês e eles respondiam na língua que eu não fazia ideia. Eles perguntaram se eu falava francês, eu disse que falar não falava, mas que percebia. Ou seja, não conseguíamos comunicar e, visto eu mais ninguém que estava a falar com eles não conseguia. Na baixa do porto é muita confusão, imenso turista e, no qual o senhor não percebeu que eu percebia francês e começou a insultar ao ponto que eu fui... confrontei-o, ele não percebeu nada, mas atirou-me com um copo e foi-se embora.

Outra situação... eu estava com um colega meu em loja... ele em loja e eu em armazém, mas a porta aberta eu conseguia ouvir. A senhora estava a pedir opinião sobre um produto, se o dela seria igual ao que ela tinha... ao que o meu colega responde que não era parecido, que não era igual, ele tenta dar a opinião dele pois já tem experiência na área. Eu saio do armazém, vejo que a senhora está a ser mais retraída com ele, não está a creditar nele, saio do armazém e a senhora pergunta-se “a menina deve ter mais experiência, a menina é mulher consegue perceber qual é a diferença e se este é parecido” ao qual respondo que efetivamente não e o meu colega ficou bastante magoada. Essas situações a mim causa-me um pouco de stresse porque são pessoas na mesma, estão a trabalhar numa área que supostamente é de mulheres entre outras...

Entrevistador: acha que no atendimento ao público acontece muito esta discriminação, no geral? Entre sexos, entre etnias...

Entrevistado: sim, muito discriminação! E não só... mesmo em aparência. Eu, por exemplo, tive uma senhora que completamente do nada... eu estava com um pouco da tatuagem à mostra, puxa-me a manga para cima e começa a esfregar-me a tatuagem. Uma tatuagem menina?? E eu é sim! “mas não devia usar isso, só os marginais e os assaltantes é que usam, uma menina tão bonita e assim com isso”. Às vezes tenho que respirar duas vezes e vir para dentro desligar um bocadinho... é complicado.

Entrevistador: mais situações que pensa causar stresse nesta profissão...

Entrevistado: sim... o facto de... é uma coisa muito mínima, mas muito comum de acontecer que é quando um cliente entre, quer seja o espaço, quer seja a profissão, cumprimentar sempre, boa educação, certo? Uma pessoa “olá, boa tarde” ao que o cliente berra “estou só a ver, não quero nada consigo, eu se precisar eu chamo a menina”. Isso a mim causa-me um pouco de ansiedade, não pelo facto de falar mal, mas sim pelo facto da boa educação. Eu estou a cumprimentar uma pessoa gosto que me façam o mesmo a mim.

Outra situação, uma senhora entrou na loja, pediu ajuda porque queria fazer prendas de natal, eu vou ajudar, agradeceu a ajuda, voltamos para a caixa para efetuar o pagamento, isso foi muito rápido, completamente normal... feito o pagamento, no final dou os talões quando está a meio da loja ela volta para trás, porque tinha um vale de desconto de 10€ que queria descontar e queria agora, queria que lhe desse os 10€. Eu na minha profissão não o posso fazer, não posso devolver o dinheiro. Expliquei-lhe a situação e a senhora queria a devolução dos produtos coisa que também não os podemos fazer, coisa que também não podemos fazer. A senhora não os queria comprar mais, querai devolve-los. Cujos a senhora começou a falar muito lato, a chamar-me de moça a exigir que nós lhe devolvêssemos tudo. Mas o que me causou mais ansiedade foi mesmo o facto da loja estar cheia e a senhora a berrar comigo e basicamente a fazer pouco

da minha cara. Vim falar com a minha gerente, e efetivamente fizemos como se fosse uma troca, foi essa a solução mas enquanto eu estava no armazém com a minha gerente eu ouvi ela cá fora a berrar com a minha colega e a berrar a dizer que era isto que era aquilo, a dizer que era uma advogada, a dizer que queria o livro de reclamações, inclusive o marido tirou foto ao livro e foram-se embora, após fazermos a troca. O que eu faço sempre, quando vão embora “boa tarde, boas festas” qualquer que seja a ocasião. A senhora não estava a dizer nada também, foi cara fechada direta para a porta e que não precisava de ter feito isto que podíamos ter logo feito a devolução, coisa que não é verdade que porque está escrito no talão. Então “boas festas e obrigada” o que a senhora sorriu e virou costas, nem me olhou na cara. Foi isso mesmo...

Entrevistador: é normal no atendimento ao público acontecer este sentimento de superioridade por parte do cliente?

Entrevistado: sim... completamente! Porque nós estamos para ajudar e não para servir a forma de patrão – funcionário.

Entrevistador: acha que se nota mais isso em lojas como atendimento é mais personalizado? Existem outras lojas em shopping cujo o atendimento não é personalizado, pode sempre pedir ajudar, mas não é personalizado... acha que o cliente nesses casos é diferente?

Entrevistado: sim... porque nessas lojas o atendimento é muito rápido, eu trabalhei num local que apenas era estar em caixa, algo muito rápido, não temos tempo para criar essa confusão...

Entrevistador: ok...mais alguma coisa que queira acrescentar ou modificar alguma coisa que tenha dito?

Entrevistado: não, obrigada.

Entrevistado: Pronto, muito obrigada, agradeço o tempo despendido para colaborar neste estudo.

Anexo G – Validação dos cenários

Questionário

Abaixo encontram-se descritos alguns cenários representativos da interação com o cliente que podem causar stress. **Por favor, responda a todas as questões marcando X na resposta que melhor descreve a sua opinião**, se o cenário é causador de stress ou não, usando a seguinte escala:

1. Discordo Totalmente
2. Discordo
3. Não concordo nem Discordo
4. Concordo
5. Concordo Totalmente

Cenário 1.

Faltam cinco minutos para a loja encerrar, você encontra-se sozinho em loja e com as suas tarefas basicamente concluídas, isto é, a loja está pronta para fechar as portas. Entra um cliente: “Boa noite, podia-me dar uma ajuda? (...) “Não é bem isso que procuro. E isto, tem? Pode ver se tem em armazém ou noutras lojas?” Entretanto já passa da hora do fecho de loja, sabe que ainda tem que limpar, e apercebe-se que o cliente (que continua a fazer questões sobre produtos) pouco ou nada vai comprar, na realidade, vai só desarrumar e descer os seus indicadores de

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 2.

A loja está organizada e arrumada. Entra um cliente com crianças, estas começam a brincar e a mexer em todos os seus produtos, deixando cair alguns, tentam entrar para o armazém da loja, ir para trás da caixa. Você diz “não podem estar aí (...) não podem fazer isso”. Repara que a mãe/pai das crianças não toma atenção e continua a fazer as compras normalmente, apenas olhando para si com um ar reprovador quando você chama a atenção das crianças.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 3.

Sempre que um cliente entra em loja ou passa por si, faz parte das suas funções cumprimentar “Olá, bom dia!”. Entra um cliente, você faz a saudação habitual e o cliente não dá nenhum

tipo de resposta verbal, olhando apenas para si. Depois, olha novamente para si e faz “oh pssst, faz favor”, levantando a mão e acenando apenas o indicador com um gesto chamativo.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 4.

Como qualquer loja, está sujeita a trocas e devoluções de produtos. Imagine-se em loja, até que entra um cliente com um saco da loja na mão, apercebe-se de imediato que vem aí uma troca ou devolução. O cliente retira o produto do saco e diz que quer devolver. Notoriamente o produto foi usado, isto é, você não o pode trocar. Isso revolta o cliente, que começa a falar alto, e esta diz: “você sabe que eu sou advogado/a, não sou nenhum(a) funcionário/a de loja... é obrigado/a a devolver-me o dinheiro”.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 5.

Entra um cliente em loja que pede de imediato a sua ajuda. Você dirige-se ao cliente e questiona o que é que ele precisa. Começa a mostrar os produtos que vão ao encontro daquilo que foi pedido pelo cliente. Ao que o cliente lhe diz, “mas é só isto que tem?” e faz uma expiração mais intensa. Você refere que tem mais produtos e aponta para os produtos em questão. Ao que o cliente lhe responde “se não me quer atender não atenda... aliás quero o seu nome, quero apresentar queixa de si... escusa de ser irónico(a)”.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 6.

Entra um cliente em loja e você faz a saudação habitual “olá, bom dia”. O cliente olha si, levanta a mão, fazendo sinal de paragem, e diz rapidamente “só estou a ver, caso precise de ajuda em peço”.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 7.

Você está a atender um cliente em loja, até que se apercebe que a fila da caixa está a ficar bastante grande, precisa de ir chamar um colega para ir para à caixa fazer registos. Você informa o cliente que vai só chamar o colega enquanto ele vê as opções de produto de lhe apresentou. Quando volta novamente para o seu cliente, este diz-lhe que é um(a) incompetente porque o estava a atender e, portanto, tinha que estar com ele a ajudá-lo, assim não quer mais ajuda, poussa os produtos e sai da loja.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 8.

Você está com algumas promoções na loja, tendo zonas na loja identificadas com as promoções, tendo placas que referem “desde 50%” ou “desde 2,50€”. O cliente pega num produto dessa secção e ao pagar apercebe-se que o valor dele não corresponde a 50% ou a 2,50€, começando a reclamar a dizer que se a placa diz, o preço tem que ser esse, independente do valor marcado na etiqueta corresponder a 30% ou a 7,95€. Ainda, obriga-o a retirar a placa pois é publicidade enganosa e, pedem para falar com o responsável.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 9.

Você está destacado(a) para a zona dos provadores, fazendo o controlo das peças que entram com os clientes. Chega um cliente e pede-lhe para entrar com 10 produtos, ultrapassando o limite estipulado pela política da loja. Você diz-lhe que não pode entrar com aqueles produtos todos. Ao que o cliente lhe responde: “o que você ganha num ano eu ganho num mês”.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 10.

Você está em loja e entra um cliente com um saco da loja para fazer uma troca. Você apercebe-se que o produto foi usado e diz isso ao cliente que não pode fazer a troca pois o produto foi usado (ou cheira a perfume, ou está sujo, ou foi aberto e experimentado). O cliente eleva o tom de voz e diz que quer falar com o seu chefe ou responsável de loja, se não vai escrever no livro de reclamação. Você entra em contacto com o seu chefe e este diz-lhe que pode fazer a troca excepcionalmente, como forma de evitar mau ambiente e reclamação na loja. Quando avisa que vai então proceder à troca pois já teve ordens para tal, o cliente ri-se e responde “viu? Eu tinha razão”.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 11.

Um casal entra na loja e você pergunta se pode ser útil com alguma coisa. O marido/mulher da(o) cliente fica a olhar para si, como que a admirá-la(o). Ao que a mulher/marido responde em tom de ironia “Sim, precisava de uma empregada(o) de limpeza em casa.”

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 12.

Um dos indicadores da sua loja refere-se à conversão de clientes em vendas, tendo para tal um contador de pessoas à entrada da sua loja. Num domingo, entra uma família composta pelo casal mais quatro crianças, sendo que as crianças começam a correr dentro e fora da loja. No final da compra, o marido da cliente coloca-se debaixo do contador e diz “que pena que eu tenho deste contador “.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 13.

Entra um cliente na loja para fazer reclamação de um produto, dizendo que era cliente da loja há algum tempo. Você pede-lhe alguns dos dados pessoais para conseguir encontrar a ficha de cliente, quando se apercebe que aquele produto foi a única compra que o cliente fez na loja. Ainda, notoriamente o produto não estava em boas condições, não podendo fazer troca ou devolução ou solucionar a reclamação. Com isto, o cliente exalta-se e atira-lhe com o produto. Você pede ao acompanhante do cliente para o acalmar e, este vem atrás do balcão da caixa, encosta o dedo indicador ao seu nariz e diz: “mas qual é o seu problema?”. Você dá uns passos para trás e o acompanhante do cliente diz “está a sentir-se intimidado/a?”. A cliente sai e vai

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 14.

Tem um cliente a reclamar em loja devido a uma compra feita na loja online, você tenta solucionar da melhor maneira passando um vale ao cliente do valor da compra. O cliente não aceita a solução dada, exigindo que o vale seja por tempo indeterminado pedindo para escrever no livro de reclamação. Ao fim de tanta discussão, você vai ao armário e entra o livro de reclamações ao cliente. O cliente responde “você é um insubordinado/a, um mal-educado por me estar a entregar o livro assim”. Você responde que o livro de reclamações é um direito do cliente. O Cliente começa a levantar a voz e a gesticular para si.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 15.

A loja está com alguns clientes, você anda a caminhar pela loja para perceber quem precisa de ajuda e ouve um comentário de um cliente sobre outro relativo à sua cor de pele “é preto(a) por isso é que usa aquilo”.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 16.

Você vai atender um cliente que diz que quer um produto em específico, ao que você responde que por acaso está a usar algo semelhante aquilo que o cliente procura. O cliente responde “Não quero isso porque não quero parecer uma/um prostituta(o).”

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 17.

Você está sozinho em loja com apenas um cliente a escolher produtos quando entra em loja uma cliente grávida com mais uma criança num carrinho de bebê. Entretanto você diz ao cliente que já se encontrava na loja que pode escolher os produtos, retirar do sítio e colocar no cesto de compras, depois é dirigir-se à caixa para efetuar o pagamento. Após atender a cliente grávida e a mesma sair da loja, o outro cliente que se encontrava a escolher os produtos diz: “você é meu/minha empregado/a, está a trabalhar para mim, portanto é você que tem que tirar os produtos”. Você explica que é colaborador(a) da empresa e não do cliente. Com isto, o cliente responde “se quer ser chamada de colaborador(a) não deveria trabalhar num shopping”, ainda diz que trabalhar assim não é um trabalho decente e que deveriam ter exposto que não são empregado(a)s mas sim colaboradores. Perante isto o cliente vai até à caixa e pede o livro de reclamações e acrescenta “afinal não quero nada”, atirando com os produtos que tinha na mão, saindo da loja.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 18.

Você está em loja sozinho e entra um cliente que pergunta se não está mais nenhum funcionário na loja. O cliente refere que não quer atendido por si por causa do aspeto, referindo que as tatuagens e os piercings são para marginais e não para ser usados em situações de trabalho. Ainda, puxa a sua manga para cima e começa a esfregar uma das suas tatuagens.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 19.

Você está em loja com outro colega. O seu colega é do sexo oposto ao do cliente o que faz com o que o cliente se sinta pouco à vontade e inclusive o cliente mostra que tem pouca confiança no que é dito pelo seu colega. Você aproxima-se, sendo do mesmo sexo que o cliente. Este diz

que prefere ser atendido por si porque tem mais experiência e conhecimento naquele tipo de produtos.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 20.

Você está a atender um cliente estrangeiro, sendo que você não fala a língua do cliente apenas percebe algumas palavras. Explica ao cliente que não percebe e que podem comunicar em inglês. O cliente começa a exaltar-se e a dizer algumas palavras e, você percebe que algumas delas são insultos. Com isso, você diz ao cliente que percebe o que está a acontecer e ele atira-lhe com o produto.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Cenário 21.

Você esteve em loja sozinho com dois jovens, após a saída destes apercebe-se que foi roubado por estes dois clientes. Após o alerta de roubo e os clientes serem apanhados, o responsável dos jovens dirige-se à loja e paga o valor dos produtos roubados, a rir-se para si, não demonstrando qualquer sinal de arrependimento.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

Obrigado pela sua colaboração.

Anexo H – Seleção dos cenários mais stressantes

Sendo o grupo 2 responsável pela validação dos cenários a usar na experiência em laboratório, foram escolhidos os 10 cenários com a média superior, como se pode verificar no quadro abaixo.

	Média
Cenários	
C1	4,60
C2	4,60
C3	3,60
C4	4,80
C5	4,80
C6	2,40
C7	4,40
C8	3,80
C9	3,60
C10	4,80
C11	3,20
C12	4,20
C13	4,80
C14	4,20
C15	4,00
C16	4,00
C17	4,80
C18	4,40
C19	3,80
C20	4,20
C21	4,40

Anexo I – *Story Boards*

Cenário 1

- 2 personagens: um colaborador e um cliente;
- Local: meio da loja de roupa, uma estante com camisolas de várias cores e uma mesa em frente com calças.

1. O colaborador está sozinho em loja, a dobrar umas camisolas, olha para o relógio e diz

Colaborador: “ufa faltam cinco minutos para fechar e já está tudo arrumado”.

2. Entra um cliente.

Cliente: “Boa noite, pode me dar uma ajuda? Queria uma camisola em tom de verde...”

Colaborador: “temos esta assim, que lhe parece?” (colaborador pega numa camisola verde)

Cliente: não é bem isso que procuro... (começa a tirar varias camisolas de uma estante e a colocar na mesa de apoio) tem esta em verde? Pode ver em armazém ou noutras lojas? (enquanto pega numa camisola vermelha).

Colaborador: essa? Não sei, mas penso que não.

Cliente: bem... (continua a pegar em camisolas da estante e a colocar na mesa), não e bem isto eu quero...

Cenário 2.

- Meio de loja, painel com produtos
- Personagens: um colaborador, 1 criança e 1 adulto.

Entra um adulto com uma criança. o adulto começa a olhar para um painel de costas para a criança. A criança vai direta ao painel dos pós ou batons (em frente ao painel do adulto) e começa a tocar com o dedo no produto e depois limpa o dedo ao painel. Enquanto isso, o colaborador está em frente à criança a ver e diz:

Colaborador: não podes fazer isso.

A criança olha para ele e coloca o dedo mais uma vez num produto e volta a pintar o painel.

O colaborador volta a repetir:

Colaborador: não podes fazer isso.

A mãe olha para a criança e para o colaborador (abana a cabeça a olhar para si), vira costas e continua a olhar para o painel.

Cenário 3.

- Duas personagens: colaborador e cliente
- Local: ao pé da caixa, colaborador por detrás da caixa e cliente em frente

O colaborador está atrás do balcão e um cliente do outro lado. O cliente retira uma camisola, com manchas de sujo.

Cliente: queria fazer a devolução desta camisola.

Colaborador: mas a camisola foi usada, está com umas manchas, não lhe posso fazer a devolução.

Cliente (levanta o dedo e fala mais alto): você sabe que eu sou advogada, não sou nenhuma empregada de loja, é obrigada a devolver-me.

Cenário 4.

- Personagens: cliente e colaborador
- Meio de loja, com um móvel com roupa.

O cliente entra na loja e para em frente aos móveis.

Cliente: pode me ajudar? Queria um casaco...

Colaborador (pega num dos casacos): temos assim (mostra o casaco), quer outra cor ou mais comprido?

Cliente: mas e só isto que tem? Enfim...

Colaborador: Temos mais ali (e aponta para outro lado da loja)

Cliente: olhe se não me quer atender, não atenda, escusa de ser irónico. Quero o seu nome, vou fazer queixa de si.

Cenário 5.

- Personagens: três clientes, um colaborador
- Local: Imagem que mostre a caixa e o meio da loja

Estão 3 clientes em loja, dois na caixa e um ao pé de uma estante com produtos. O colaborador está junto do cliente que está a ver os produtos. O colaborador olha para a caixa, com os dois clientes e diz:

Colaborador: deixe-me só ir chamar um colega para ir para a caixa (e sai do cliente e dirige-se para uma porta de armazém).

O colaborador volta para junto do cliente.

Cliente: você é um incompetente, então estava a atender-me e deixa-me sozinha? Tem que estar comigo a ajudar-me. Olhe não quero mais a sua ajuda. (cliente poussa o produto que tinha na mão e sai da loja).

Cenário 6.

- Personagens: três cliente, um colaborador e um elemento da chefia direta
- Local: caixa da loja

Dois clientes estão a ver produtos e entra o terceiro cliente com um saco da loja e dirige-se à caixa. Tira a camisola do saco e diz:

Cliente: queria trocar esta camisola.

(A camisola está com manchas de sujidade)

Colaborador: mas chegou a usar a camisola, não lhe posso trocar assim.

Cliente: (levanta as mãos e o tom de voz): quero falar com o seu chefe e quero o livro de reclamações.

(os outros clientes olham para a caixa).

Colaborador (pega no telefone): vou ligar ao meu chefe. (vira costas). O meu chefe excepcionalmente deixa-me fazer a troca.

Cliente (com um sorriso na cara): viu? Eu tinha razão.

Cenário 7.

- Personagens: dois clientes (casal) e um colaborador
- Local: caixa com computador a frente.

Está um casal na caixa, o senhor tira um casaco do saco e diz:

Cliente masculino: já sou cliente daqui aos anos e venho reclamar um produto, este casaco está a desfazer-se (coloca o casaco em cima do balcão com a manga a sair).

Colaborador: dê-me os seus dados para eu ver aqui a sua ficha (começa a escrever no computador). Mas este casaco foi a única compra que fez connosco e já há algum tempo... e o casaco não está em boas condições. Não lhe posso fazer nada para solucionar a reclamação.

Cliente masculino: (atira com o casaco ao colaborador)

Cliente feminino (dirige-se para trás do balcão e aponta o dedo ao nariz do colaborador): mas qual é o seu problema?

(O colaborador dá uns passos para trás)

Cliente feminino (ainda atrás do balcão): está a sentir-se intimidada? Vamos fazer é queixa de si.

Os clientes viram costas e saem da loja.

Cenário 8.

- Personagens: colaborador e dois clientes, um deles grávida com um carrinho de bebé.
- Local. Meio de loja e caixa.

O colaborador está com um cliente ao pé de um painel, a cliente grávida com o carrinho está na caixa.

Colaborador (para o cliente que está à sua frente): pode escolher os produtos e tirar. Eu vou só à caixa efetuar o registo daquela senhora.

(o colaborador vai à caixa, a cliente paga e sai da loja com o carrinho de bebe. O colaborador torna para o cliente que está no painel).

Cliente: você é meu empregado, está a trabalhar para mim, portanto é você que tem que tirar os produtos.

Colaborador: eu sou funcionário de loja e não seu, estou aqui para o ajudar.

Cliente: mas se quer ser chamado de funcionário não deveria trabalhar num shopping. Este tipo de trabalho não é um emprego decente. (cliente vai até à caixa com o colaborador a segui-lo).

Cliente (chega a caixa): afinal não quero nada. (atira com os produtos para cima do balcão).

Cenário 9.

- Personagens: 1 cliente e 1 colaborador com tatuagens e piercings.
- Local: meio da loja

O colaborador está no meio da loja e o cliente entra.

Cliente: só esta você em loja?

Colaborador: sim. Mas posso ajudar?

Cliente: sabe que tatuagens e piercings são para marginais e não para serem usados em situações de trabalho.

(cliente pega no braço do colaborador e esfrega uma das tatuagens)

Cenário 10.

- Personagens: 1 colaborador, 2 adolescentes, 1 adulto
- Local. Caixa

Entram duas adolescentes e colocam um produto no bolso das calças e saem da loja.

Colaborador (que está na caixa, pega no telefone e liga a alertar o roubo): seguranças, acabei de ser roubado, são duas raparigas jovens.

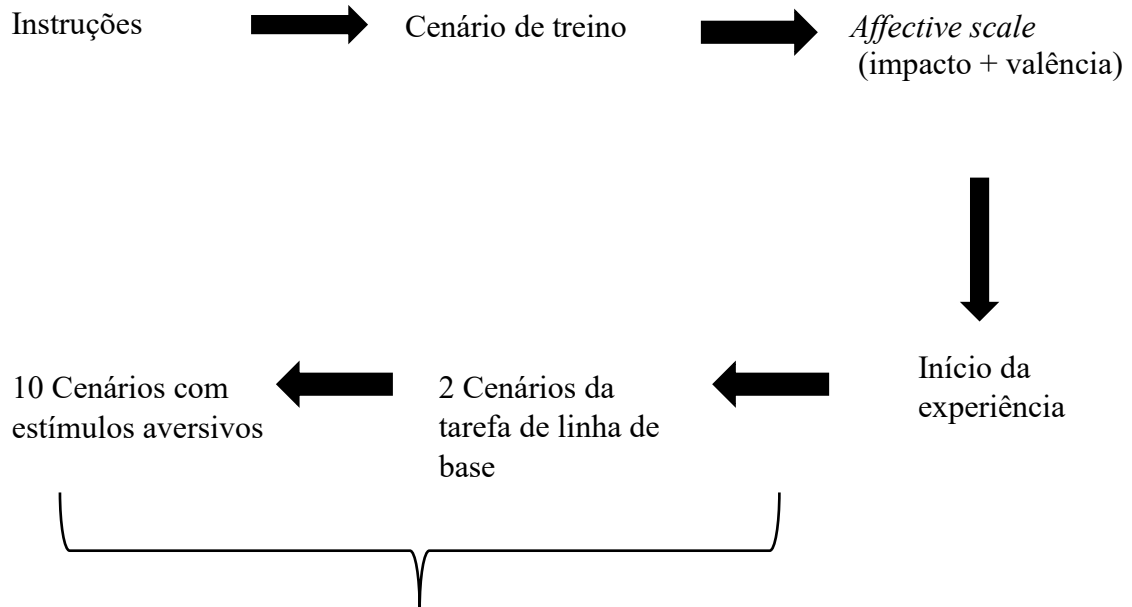
(entram as duas raparigas com um adulto masculino)

Adolescente 1: o meu pai resolve.

Cliente masculino: Quanto é o produto? (pousa dinheiro em cima do balcão, com um sorriso na cara e vira costas).

Anexo J – Paradigma Experimental

Consiste em três fases (treino, linha de base e a apresentação de estímulos aversivos), todas elas monitorizadas através das medidas fisiológicas (HCG e AED).



Entre cada vídeo são apresentadas as *Affective scale* (impacto + valência) mais uma cruz de fixação (duração 5 segundos)

NOTA:

Antes do início da experiência:

1. O participante deve lavar as mãos com um sabonete anticéptico, uma vez que os elétrodos do AED serão para colocar nos dedos indicador e médio, mais concretamente sobre a falange.
2. Num algodão com álcool, o experimentador deve limpar a clavícula e o ombro do participante, locais onde serão ligados os três elétrodos correspondente ao ECG.

Anexo K – Consentimento informado para recolha de dados em laboratório

CONSENTIMENTO INFORMADO

Este estudo decorre no seguimento da realização de uma dissertação que surge no âmbito do Mestrado em Psicologia e Desenvolvimento dos Recursos humanos.

Ao aceitar participar neste estudo, ser-lhe-á solicitado:

3. Responder a um breve questionário sociodemográfico e profissional que permite caracterizar os participantes do estudo.
4. Numa primeira etapa do estudo, participar numa experiência laboratorial com o intuito de recolher dados fisiológicos.
5. Numa segunda etapa do estudo, responder a um questionário acerca de das emoções e os riscos psicossociais em atendimento ao público.

Este estudo pressupõe uma participação voluntária, não existindo qualquer tipo de pagamento pela sua participação. Não existem riscos de participação associados a este estudo, sendo garantida a privacidade, o anonimato e a confidencialidade dos dados. Os dados recolhidos serão mantidos de forma confidencial e guardados durante o período previsto pela lei vigente em Portugal. Apenas os investigadores terão acesso aos dados, podendo partilhar com outros investigadores que venham a realizar estudos neste âmbito.

No caso de existir alguma questão relativa ao estudo, poderá contactar a equipa responsável pelo mesmo, através do emails: posilva@porto.ucp.pt | fsobral@porto.ucp.pt | carolinafranciscooliveira@gmail.com |

Para que possamos aceder à sua informação, precisamos que assine voluntariamente o consentimento informado em baixo:

“Aceito participar voluntariamente neste estudo. Como tal, compreendi que posso desistir a qualquer momento, sem que haja qualquer consequência para mim. Entendi que toda a informação obtida é confidencial e, que a minha identidade nunca será revelada.”

Eu, _____, li e concordo com os termos e condições do estudo em questão.

Data: ___/___/___