

ESTRATÉGIAS DE REGULAÇÃO EMOCIONAL NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS

Pós-graduação em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional
Faculdade de Tecnologia e Ciências - FTC

2017

Elen Mota de Sousa

Psicóloga. Pós-Graduada em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional (Brasil)

Alfredo de Moraes Neto

Professor Orientador – FTC/BA (Brasil)

E-mail de contato:

elenmotapsi@outlook.com

RESUMO

As emoções têm fundamental papel na mediação das relações interpessoais em diferentes conjunturas, seja ela familiar, social ou no trabalho. Pesquisar o papel das emoções no ambiente de trabalho torna-se imprescindível para compreensão do modo como os indivíduos as expressam e as modulam, externando-as de forma condizente às normas da organização. O presente estudo objetivou identificar as estratégias de regulação emocional implementadas pelos servidores públicos de um município do interior da Bahia e verificar as relações existentes entre as estratégias recorrentes e as variáveis sociodemográficas. Trata-se de uma pesquisa exploratória, do tipo Survey descritivo, com uma amostra de 196 servidores públicos municipais. Baseados nas informações obtidas, foi possível identificar e analisar o uso de estratégias de regulação emocional no trabalho, constatando que a maioria dos sujeitos que participou do estudo podia expressar suas emoções no âmbito organizacional e considerava que sabia controlá-las, o que requer por parte do indivíduo uma compreensão e consciência de si e dos mecanismos ativadores das mesmas. Dos participantes, uma porcentagem significativa considerava ter plena consciência de sua experiência emocional. Não foram encontradas na amostra pesquisada diferenças expressivas ao se relacionar

frequência de utilização das estratégias de regulação emocional com as variáveis tempo de serviço, regime de trabalho, faixa etária, quantidade de empregos, escolaridade e sexo.

Palavras-chave: Regulação emocional, serviço público, emoções.

Copyright © 2018.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



1. INTRODUÇÃO

As emoções exercem papel fundamental nos diversos contextos sociais, mediando as relações em diferentes conjunturas, seja ela familiar, social ou no trabalho (Abelha, 2009).

Visando construir e conservar boas relações, assim como promover o bem-estar em diferentes situações, o indivíduo necessita aprender a regular suas respostas emocionais. Essa capacidade é essencial para seu funcionamento adaptativo. Gondim e Borges-Andrade (2009, p. 514) salientam que: *“Regular as próprias emoções para se ajustar às normas sociais e levar em conta os sentimentos das outras pessoas são duas características muito valorizadas no mundo contemporâneo”*.

Essa regulação envolve fatores pelos quais a reação emocional é compreendida, controlada, modulada e modificada, auxiliando o indivíduo a responder às situações e estímulos de modo funcional, para isso, torna-se imprescindível uma flexibilidade cognitiva (Nunes, 2013).

A flexibilidade é uma característica indispensável na regulação emocional, a qual permite ao sujeito adaptar-se às circunstâncias, conseguindo iniciar ou manter experiências emocionais agradáveis e limitar as consideradas desagradáveis.

Segundo Bravo (2012) a regulação emocional ineficaz resulta em consequências emocionais, cognitivas e comportamentais desadaptativas que podem inviabilizar o ajustar-se às circunstâncias.

Nas organizações, o modelo racional sempre se destacou como fator de otimização do desempenho do trabalhador, sendo que os afetos, as emoções não tinham lugar nesse ambiente, principalmente por serem consideradas altamente desorganizadoras e disfuncionais para o *modus operandi* (Bomfim, 2010).

Pesquisar o papel das emoções no ambiente de trabalho, seja público ou privado, torna-se indispensável para compreensão da forma como os indivíduos as expressam e as modulam para adequar-se às normas da organização, protegendo-se de reações indesejáveis e preservando seu bem-estar. Associados a isso, Bomfim (2010, p.11) afirma que:

Há aproximadamente duas décadas, o interesse pelo estudo dos fenômenos afetivos no contexto organizacional reacendeu impulsionado, principalmente, pela emergência de novos padrões emocionais para atender satisfatoriamente às exigências de perfil ocupacional no setor de serviços. As organizações passaram a exigir dos empregados a expressão de emoções compatíveis com as demandas dos clientes.

A administração pública passou por algumas alterações com a instituição do princípio da eficiência e do controle social, mudando as rotinas administrativas, as formas de trabalhar e posicionar-se ante as demandas organizacionais, atendendo a um público cada vez mais esclarecido, ciente de seus direitos e reivindicando um célere atendimento e a resolutividade de seus pleitos.

Somados a isso, Rodrigues e Gondim (2014) relatam que o advento da “nova administração pública” fez emergir diferentes valores e crenças no serviço estatal, as quais interferem no convívio entre pares, chefia e o público. Assim, apenas as competências técnicas já não eram suficientes para o exercício profissional com essas novas demandas surgindo.

É nesse panorama que a regulação das emoções tornou-se pré-requisito para um desempenho profissional de destaque, associado ao sucesso da organização como um todo. Essas circunstâncias demonstram a relevância do desenvolvimento de estudos acerca da temática.

A pesquisa foi desenvolvida com servidores públicos da esfera municipal de uma cidade do interior da Bahia, tendo como esteio a seguinte problemática: Quais as estratégias de regulação emocional são utilizadas pelos servidores públicos municipais e com que frequência são implementadas?

O presente estudo pretendeu identificar as estratégias de regulação emocional praticadas pelos servidores públicos municipais, caracterizá-las e verificar as relações existentes entre as mesmas e variáveis sociodemográficas (sexo, idade, escolaridade, tempo de serviço, regime de trabalho e quantidade de empregos).

2. REGULAÇÃO EMOCIONAL E SUAS ESTRATÉGIAS

As emoções são fenômenos complexos, multicomponenciais que englobam aspectos neurobiológicos, cognitivos, comportamentais e sociais. Revisando a literatura sobre o assunto constatou-se diversas definições, cada uma baseada na relevância dada por seu autor a um dos componentes mencionados, além da influência da abordagem em que está fundamentada, fisiológica, cognitivista, comportamental ou social (Nunes, 2013).

Em todas as definições, uma linha de pensamento foi unânime, o expressivo grau de atuação da experiência emocional sobre o pensamento, comportamento, saúde física e mental das pessoas, como também nas relações sociais (Leahy, Tirsch & Napolitano, 2013).

As primeiras teorias relacionadas a esse construto, segundo Nunes (2013), foram tecidas pelos filósofos, geralmente pontuando-o como antagonista da razão, desvalorizando-o e limitando-o ao universo feminino e particular, de maneira que as emoções deveriam ser contidas e suprimidas. *“Em obras antigas, como as de Platão, a emoção não tem posição central e é vista como algo desconcertante, que interrompe, se intromete e interfere na razão humana”* (Bomfim, 2010, p. 13).

Com o tempo foram surgindo novas teorias as quais demonstraram a relevância das emoções para sobrevivência da espécie permitindo ao sujeito reagir aos estímulos internos e externos (Leahy, Tirsch & Napolitano, 2013; Gondim & Borges-Andrade, 2009; Telo, 2012). Bomfim (2010, p. 19) define as emoções como:

[...] alterações fisiológicas e corporais desencadeadas por estímulos internos ou externos que parecem não estar sob total controle consciente do indivíduo. São estados passageiros, mas intensos, que tendem a provocar reações comportamentais imediatas, preparando o organismo para a ação.

Ressalta-se que é bastante difundida entre os teóricos a disposição das emoções em positivas ou negativas. Rotulá-las dessa forma dicotômica pode se caracterizar uma frágil tentativa em simplificar algo tão complexo e subjetivo, desconsiderando o significado que o indivíduo atribui às suas emoções. Telo (2012) relata que por seu caráter essencialmente complexo, é mais coerente, a depender do sentido dado pelo sujeito à situação vivenciada, classificar a experiência emocional como agradável ou desagradável, ou até mesmo adaptativa ou não adaptativa.

Visando manter boas relações sociais e o bem-estar em diversos contextos, o sujeito necessita aprender a regular suas respostas emocionais. Essa capacidade é essencial para seu funcionamento adaptativo.

De acordo com Gross (1999) essa regulação é formada por processos conscientes e inconscientes, podendo ser automáticos ou controlados, para mudança da expressão emocional e dos estados internos. Bravo (2012) destaca que se trata de um processo contínuo, desenvolvendo-se ao longo da vida, pelo qual o sujeito monitora, avalia e modifica suas emoções, modulando sua expressão. Assim sendo, a mesma orienta o comportamento ante a experiência emocional.

Rodrigues e Gondim (2014) ainda acrescentam que esse processo consiste no manejo para adaptação ao contexto inserido, modulando a emoção quanto ao tempo de duração, magnitude e latência. É relevante destacar que além da modulação, essa autorregulação engloba a consciência, compreensão e aceitação das emoções, exigindo certa maleabilidade para que o indivíduo se ajuste de forma funcional as circunstâncias vivenciadas (Bravo, 2012; Reverendo, 2011).

Corroborando ao exposto, Bravo (2002) e Gross (1999) relatam que distinguir as emoções e compreender sua função é parte vital para uma regulação funcional, permitindo ao sujeito escolher entre expressar ou suprimir sua resposta emocional.

Estudos realizados na área demonstram que reduzidas capacidades de regulação emocional e de aceitação das emoções interpretadas como desagradáveis, pode estar associada a quadros de estresse, depressão, transtorno de ansiedade generalizada, dentre outros (Branco, 2016).

Quanto às estratégias de regulação emocional, Gross (1999) aponta dois tipos, as focadas no antecedente ou profunda, que influenciam a experiência emocional e sua expressão, e as focadas no consequente ou superficial, que apenas modificam a expressão da emoção, ou seja, seus aspectos visíveis.

As profundas antecipam a resposta emocional segundo as particularidades do evento/ estímulo, são utilizadas antes das emoções acontecerem, exigindo que o sujeito esteja consciente de suas emoções, dos mecanismos e situações que as ativam, sendo elas: seleção ou modificação da situação, atenção posicionada e mudança cognitiva.

Neste caso, não somente a expressão é gerenciada, mas também os próprios estados afetivos o são, ocorrendo esforço cognitivo, neste autogerenciamento, porque há necessidade de envolver pensamentos, imagens e memórias para induzir determinado estado. É uma tentativa de recodificar a situação, de alterar uma avaliação da situação. (Bomfim, 2010, p. 91)

A seleção ou modificação da situação refere-se à expressão intencional de uma emoção para provocar modificações na interação. Na atenção posicionada, muda-se o foco através da distração – a atenção é orientada para outras situações, geralmente mais prazerosas; da ruminação – a atenção é direcionada demasiadamente ao evento, seus sentimentos e conseqüências; ou da concentração –

a atenção é voltada para o problema a fim de compreendê-lo melhor. Já a mudança cognitiva objetiva transformar o significado dado à situação e o modo de lidar perante ela (Rodrigues & Gondim, 2014).

As estratégias de regulação profunda demonstram serem mais eficientes na geração de mudanças cognitivas, dando suporte para o indivíduo lidar com situações parecidas posteriormente, além das evidências associando-as a maior percepção de bem-estar (Reverendo, 2011; Rodrigues & Gondim, 2014).

As estratégias superficiais são focadas na resposta emocional e buscam promover formas de lidar com as suas consequências, dirimindo os efeitos avaliados pelo indivíduo como prejudiciais. Referem-se a um autogerenciamento dos aspectos visíveis, visando ocultar o estado afetivo vivenciado. Podem ser de quatro tipos: controle das reações fisiológicas, supressão, intensificação da emoção e compartilhamento social (Bonfim, 2010).

O controle das reações fisiológicas pode ser feito através da realização de relaxamentos, uso de substâncias, dentre outros. Na supressão, a emoção é inibida com o intuito de não transparecê-la a outros. A intensificação da emoção é usada para modular as emoções e o comportamento do outro. Já o compartilhamento social consiste em dividir a experiência emocional com terceiros (Rodrigues & Gondim, 2014).

Quanto aos motivos para promoção da regulação Gondim e Borges-Andrade (2009, p. 514) apresentam os seguintes: *“Conformar-se às expectativas sociais, evitar sofrimento pessoal, manter a saúde física e psíquica [...] ainda assegura a qualidade dos relacionamentos familiares, amorosos, de amizade e no trabalho, [...]”*.

No ambiente organizacional sempre houve uma relação de antagonismo entre razão e emoção, a primeira sendo supervalorizada, em detrimento da segunda, sob o pretexto de um certo prejuízo causado pela emoção aos pensamentos e as ações planejadas, como se fosse possível dissociar razão e emoção. Hoje em dia fala-se mais da relação de interdependência de ambas e do quanto às emoções produzem qualidade às interações humanas no trabalho (Gondim & Siqueira, 2004; Alberton, 2016; Silva, 2016).

Assim como em outros contextos, no trabalho é importante o gerenciamento emocional por parte do trabalhador, para expressão das mesmas de forma apropriada sem prejuízos no desempenho de sua função. Às vezes a organização requer de seus colaboradores a demonstração de emoções que naquele momento o mesmo não esteja vivenciando, fato que pode causar dissonância cognitiva e conseqüentemente certo grau de sofrimento ou desconforto. Ao trabalhador cabe encontrar meios para lidar da melhor forma possível com essas incongruências (Bonfim, 2010).

Uma alternativa eficaz a essa problemática é a regulação emocional através da qual a pessoa percebe o estímulo, avalia a situação e busca uma resposta condizente com o contexto no qual está inserido, esse ciclo é essencial para o controle emocional adaptativo e ajustamento social, sendo determinante para que uma pessoa possa funcionar bem no seu dia a dia.

A crença e o controle das emoções proporcionam diversos benefícios: baixos níveis de depressão, diminuição de estresse e promoção do bem-estar psicológico. Somados a esses benefícios, no trabalho promove maior satisfação, contribui no gerenciamento de conflitos e na promoção de um clima organizacional saudável (Rodrigues & Gondim, 2014).

Ressalta-se que a regulação tem seu lado negativo a partir do momento em que o esforço para exibir uma emoção que não está sendo experimentada torna-se algo automático e frequente, sendo prejudicial ao bem-estar subjetivo do trabalhador, gerando enorme desgaste por fingir o que não se sente (Hochschild, 1979; Gondim & Borges-Andrade, 2009).

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho trata-se de uma pesquisa exploratória, do tipo *Survey* descritivo, bastante usado na investigação dos fenômenos organizacionais (Spector, 2010). A pesquisa foi realizada com servidores públicos de um município de médio porte, localizado no interior da Bahia. Os critérios de inclusão na amostra foram os seguintes: ser brasileiro, servidor público municipal (concurado, cargo comissionado ou contratado) e aceitar participar da pesquisa mediante anuência ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE.

A amostra foi selecionada pelo método não probabilístico por conveniência, constituída por 196 servidores públicos municipais, sendo 74.3% do sexo feminino e 25.7% masculino, com faixa etária dos 18 aos 60 anos. Quanto à escolaridade, 4.8% tinham ensino fundamental, 37.8% já haviam concluído o ensino médio, 34.0% tinham nível superior enquanto que 23.4% possuíam pós-graduação (Tabela 1).

Tabela 1. Características gerais da amostra

		N	%
Sexo	Masculino	49	25,7
	Feminino	142	74,3
Faixa etária	18 a 25 anos	13	6,9
	26 a 35 anos	62	33,0
	36 a 45 anos	67	35,6
	46 a 60 anos	41	21,8
	Acima de 60 anos	05	2,7
Escolaridade	Fundamental	09	4,8
	Ensino médio	71	37,8
	Graduação	64	34,0
	Pós-graduação	44	23,4
Tempo de serviço	Menos de 1 ano	29	15,0
	1 a 5 anos	41	20,7
	6 a 10 anos	48	24,9
	11 a 15 anos	09	4,7
	Mais de 15 anos	67	34,7
Regime de trabalho	6 horas/ dia	91	48,4
	8 horas/ dia	96	51,6
Quantidade de empregos	01	159	85,9
	02 ou mais	26	14,1

3.1 Instrumento de mensuração e coleta dos dados

Para realizar a coleta dos dados fora utilizado um questionário estruturado, autoaplicável, composto por duas partes, a primeira com a caracterização sociodemográfica dos participantes (sexo, idade, escolaridade, tempo de serviço, regime de trabalho e quantidade de empregos) e a segunda composta por 12 assertivas com autorrelatos (Quadro 1) que avaliavam o construto regulação emocional e a frequência de utilização das estratégias.

Quadro 1. Assertivas do instrumento de coleta de dados

01	NO MEU TRABALHO POSSO EXPRESSAR MINHAS EMOÇÕES
02	ESCONDO MINHAS EMOÇÕES QUANDO ESTOU NO TRABALHO
03	CONSIGO CONTROLAR MUITO BEM MINHAS EMOÇÕES EM QUALQUER LUGAR
04	COMPARTILHO COM MEUS COLEGAS DE TRABALHO O QUE ESTOU SENTINDO, PRINCIPALMENTE QUANDO SÃO EMOÇÕES QUE CONSIDERO NEGATIVAS
05	QUANDO ESTOU NO TRABALHO E PERCEBO ALGUMA EMOÇÃO QUE PODERÁ ME PREJUDICAR NAQUELE AMBIENTE, TENTO FAZER COISAS QUE ME TRANQUILIZAM, COMO RESPIRAR PROFUNDAMENTE.
06	QUANDO NECESSITO, EXPRESSO EMOÇÕES QUE NÃO ESTOU SENTINDO
07	SEMPRE EVITO SITUAÇÕES QUE PODERÃO ME DESCONTROLAR EMOCIONALMENTE

08	TENHO PLENA CONSCIÊNCIA DO QUE ESTOU SENTINDO EM QUALQUER SITUAÇÃO
09	EVITO DEMONSTRAR QUANDO ESTOU INSATISFEITO(A) COM ALGUMA COISA
10	QUANDO SURGE ALGUM PROBLEMA NÃO CONSIGO DEIXAR DE PENSAR NELE
11	QUANDO SURGE ALGUM PROBLEMA TENTO ANALISÁ-LO ATÉ VER SEU PONTO POSITIVO
12	TENTO ME PREPARAR EMOCIONALMENTE PARA CADA DIA DE TRABALHO

No instrumento foi utilizado uma escala tipo *likert* de cinco pontos [(1) nunca (2) raramente (3) às vezes (4) frequentemente (5) sempre], e para sua confecção tomou-se como base os estudos de Rodrigues e Gondim (2014) acerca de regulação emocional.

Os dados foram recolhidos durante os meses de julho e agosto de 2017. Os respondentes foram convidados e orientados pela pesquisadora quanto aos objetivos do estudo, ressaltando o anonimato. Após concordância em participar, o instrumento era entregue e agendado o retorno.

3.2 Análise dos dados

Após recolher os questionários, foi verificado em alguns o não preenchimento de uns dados socioeconômicos, mesmo nessa circunstância foram considerados válidos em função das assertivas estarem preenchidas. Posteriormente, os dados foram lançados em um banco de dados e avaliados em planilhas do aplicativo Windows® Excel, sendo expressos em percentuais.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa utilizou-se de um instrumento para coleta de dados visando verificar a utilização das estratégias de regulação emocional no trabalho, sejam elas focadas no antecedente ou no consequente, por parte dos servidores públicos municipais, além de perceber se os mesmos podiam ou não manifestar suas emoções no ambiente organizacional.

Através do presente estudo fora constatado que dos servidores participantes, 42.3% ponderaram que às vezes podiam expressar suas emoções, 19% afirmaram que sempre as externavam, ao passo em que apenas 7.2% informaram não poder demonstrá-las. Os números obtidos fazem supor que na organização investigada seus colaboradores gozam de certa liberdade para exteriorizar sua experiência emocional, por isso o número expressivo daqueles que as demonstram, o que se destaca como fator que proporciona aos trabalhadores um maior acolhimento, favorecendo a criação e manutenção de um clima organizacional saudável.

No que se refere ao controle emocional, 92.6% dos sujeitos da pesquisa afirmaram que conseguiam controlar suas emoções, seja às vezes, frequentemente ou sempre, enquanto que 7.4% nunca ou raramente conseguiam. A perspectiva desse autocontrole é uma característica preditiva de inteligência emocional e qualidade nas relações no trabalho, além de ser um indicativo de bem-estar.

O controle emocional requer uma compreensão e consciência de si e dos mecanismos ativadores da emoção. Quanto a ter consciência da experiência emocional vivenciada, 58% consideravam que sempre estavam cientes de suas emoções, já 36.8% frequentemente ou às vezes estavam conscientes, e 5.2% nunca ou raramente estavam a par das mesmas. Essa parcela expressiva dos que tem consciência da atividade emocional demonstra que a amostra aparenta possuir uma boa base para regular seus estados afetivos, já que uma das características primordiais para o processo de regulação funcionar de forma adaptativa é a consciência dos afetos, só a partir dela o indivíduo poderá monitorar, avaliar, aceitar ou modificar suas emoções, caso achar necessário (Gross, 1999; Telo, 2012; Rodrigues & Godim, 2014).

Um ponto relevante para a percepção de bem estar e satisfação no trabalho refere-se a poder ser congruente entre o que se está sentindo e o que lhe é permitido expressar. Dos sujeitos da pesquisa 69.8% relataram expressarem apenas emoções que estivessem sentindo, ao tempo em que 30.2% afirmaram que externavam afetos que não estavam experimentando com certa frequência. No entanto, divergindo desses dados, ao serem questionados se escondiam suas emoções no trabalho, 45.1% relataram que às vezes faziam uso dessa estratégia, 9.7% sempre escondiam, enquanto 12.8% nunca as ocultavam.

Optar por esconder suas emoções, inibindo-as para que os outros não as percebam, a depender do modo como é feito, possibilita uma maior dissonância entre a emoção vivenciada e a externada. A supressão, uma das estratégias de regulação focada no consequente, ocorre com relativa frequência no âmbito do trabalho em função de muitas organizações não tolerarem demonstrações de quaisquer emoções, mas apenas daquelas que são congruentes ao que o ambiente preconiza, restringindo o leque de afetos externados.

Esse processo de ajustamento social estabelece mudanças no comportamento do sujeito, adequando-o a regras pré-estabelecidas, o que pode acarretar um certo retraimento em lidar com questões que possam originar mal-estar entre colaboradores e chefia, fazendo os primeiros evitarem expor suas insatisfações. Por esse motivo, a parcela daqueles que se esquivam em demonstrar quando insatisfeito ser significativamente maior, 75.3%, enquanto aqueles que optam por manifestar sua insatisfação ser de 24.7%.

Seguindo esse mesmo pensamento de preservar-se emocionalmente em seu ambiente laboral, 43.3% da amostra frequentemente evitam situações que possa ter como consequência seu

descontrole emocional, 47.4% sempre se esquivam e apenas 9.3% nunca ou raramente evitam tais situações.

Ainda concernente a supressão, ressalta-se que ela objetiva limitar intencionalmente o comportamento do sujeito, mascarando suas emoções em situações estressantes, no entanto a experiência subjetiva da emoção permanece incólume (Gross, 1999). Das consequências negativas dessa prática tem-se: dissonância cognitiva, visão negativa das emoções e aumento da ruminação em situações estressantes (Reverendo, 2011). Ademais, Reverendo (2011) ao analisar diversos estudos na área percebeu relações entre inibir emoções, resistir em partilhá-las e um precário suporte social.

Quanto à estratégia de compartilhar as experiências afetivas com os colegas, 66.7% compartilham, enquanto 33.3% nunca ou raramente buscam o auxílio de seus colegas no que se refere às emoções vivenciadas, mesmo que sejam emoções interpretadas como negativas. A considerável taxa de compartilhamento encontrada nessa pesquisa pode indicar uma boa percepção de suporte social no trabalho.

A frequência do comportamento de ruminação fora também analisada, 57.2% da amostra informou que às vezes ou frequentemente não conseguem deixar de pensar nos problemas que surgem no trabalho, 23.7% sempre focam em demasia na situação problemática, enquanto 19.1% nunca ou raramente se prendem a seus problemas ruminando-os. Essa ruminação tende a potencializar a duração e intensidade das emoções interpretadas como negativas, gerando ao indivíduo desgaste psicológico (Gross, 1999).

No que tange a mudança cognitiva a maioria, 94.9% afirmaram que ao surgir alguma situação, a mesma é analisada até que possa ser vislumbrado um ponto positivo, enquanto apenas 5.1% não tem essa postura. A mudança cognitiva, como outro meio de regular a emoção, permite alterar o significado da emoção, mudando a forma como se pensa sobre a situação.

Indivíduos que se utilizam da mudança cognitiva são mais predispostos a partilhar suas emoções e tem um melhor funcionamento interpessoal (Reverendo, 2011).

Na amostra pesquisada não foi encontrada diferenças expressivas ao se relacionar estratégias de regulação emocional com as variáveis, tempo de serviço, regime de trabalho, faixa etária, quantidade de empregos, escolaridade e sexo. Houve uma distribuição uniforme dos dados obtidos de forma a não se identificar divergências consideráveis entre as variáveis.

Aqui cabe ressaltar as relações tecidas na literatura entre emoções, sexo e idade. Segundo Bravo (2012) homens inibem mais suas reações a estímulos emocionais, enquanto mulheres as manifestam mais facilmente. Referente a essa questão, existem muitos estereótipos em função dos diferentes processos de socialização dos gêneros. No entanto, outros trabalhos sugerem níveis quase idênticos de regulação emocional entre os sexos (Reverendo, 2011).

Quanto a idade, a literatura postula que à medida que se envelhece a qualidade de regulação vai melhorando, ou seja, idade é um fator preponderante para melhor uso das estratégias de regulação emocional (Gross, 1999).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas informações obtidas através da amostra de servidores públicos, foi possível identificar e analisar o uso de estratégias de regulação emocional no trabalho.

Constatou-se através desse estudo que dos servidores participantes, a maioria podia expressar suas emoções em seu local de trabalho e considerava que sabia controlar suas emoções, o que requer por parte do indivíduo uma compreensão e consciência de si e dos mecanismos ativadores da emoção. Dos participantes uma porcentagem significativa considerava ter plena consciência de sua experiência emocional. Ressalta-se também a alta taxa de utilização da estratégia mudança cognitiva.

Não foram verificadas na pesquisa diferenças expressivas ao se relacionar frequência de utilização das diferentes estratégias de regulação emocional com as variáveis tempo de serviço, regime de trabalho, faixa etária, quantidade de empregos, escolaridade e sexo.

Houve uma distribuição uniforme dos dados obtidos de forma a não se identificar divergências significativas entre as variáveis, o que poderia indicar a necessidade de se realizar novas pesquisas utilizando outros instrumentos associados.

Salienta-se a diminuta produção científica abordando regulação emocional e que tenham como público alvo servidores públicos, sugere-se a realização de estudos de natureza qualitativa abarcando as estratégias de regulação emocional e seus impactos no desempenho das atividades no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

Abelha, Soraia Vanessa Ribeiro Barros Neves. (2009). Estudo comparativo das emoções primárias, alexitimia e dificuldades na regulação emocional na anorexia nervosa e na bulimia nervosa. (Dissertação apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto).

Alberton, Gisele Debiasi. (2016). Inteligência emocional, regulação das emoções e bem-estar no Trabalho. (Dissertação de mestrado - Universidade Federal da Bahia). Salvador, 2016.

Bonfim, Mirele Cardoso do & Gondim, Sônia Maria Guedes. (2010). *Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional*. - Salvador: EDUFBA.

Branco. Maria Teresa Beirão Pinto de Castelo. (2016). Relações entre regulação emocional, regulação da satisfação das necessidades psicológicas, bem-estar/distress psicológicos e sintomatologia. (Mestrado integrado em psicologia. Universidade de Lisboa).

Bravo, Ângela Mariana Sousa Dias. (2012). Regulação Emocional em Crianças com Comportamentos Escolares Disruptivos. (Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa).

Cozby, P. C. (2011). *Métodos de pesquisa em ciências do comportamento*. São Paulo: Atlas.

Darwin, C. (2009). *A expressão das emoções no homem e nos animais*. São Paulo: Companhia das Letras.

Freitas, H.; Oliveira, M.; Saccol, A. Z.; Moscarola, J. (2000). O método de pesquisa survey. *Revista de Administração*, v. 35, n. 3, p. 105-112.

Gondim, S. M. G. & Siqueira, M. M. M.(2004). Emoções e afetos no trabalho. In: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (orgs.). *Psicologia organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, (pp. 207-236).

Gondim, Sonia Maria Guedes & Borges-Andrade, Jairo Eduardo. (2009) Regulação Emocional no Trabalho: um Estudo de Caso após Desastre Aéreo. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29 (3), 512-533.

Gross, J. J. (1999) Emotion regulation. Past, present, future. *Cognition and Emotion*, 13 (5), 551-573.

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

Leahy, L. R., Tirch D. & Napolitano, A. L. (2013). *Regulação emocional em psicoterapia: Um guia para o terapeuta cognitivo-comportamental*. Porto Alegre: Artmed.

Morais, Franciane Andrade de. (2012). Trabalho Emocional, Autorregulação e Bem-Estar Psicológico em Motoristas de Transporte Público (Dissertação de mestrado - Universidade Federal da Bahia). Salvador.

Nunes, Ana Maria Nunes Martins Salvador. (2013). Regulação Emocional, Experiência, Expressão e Controlo da Raiva em Adolescentes (Dissertação de Mestrado. Instituto Universitário Ciências Psicológicas e da Vida).

Reverendo, Isabel Maria Mósca da Silva. (2011) Regulação emocional, satisfação com a vida & percepção da aceitação-rejeição parental estudo de adaptação e validação da versão portuguesa do Emotion Regulation Index for Children and Adolescents (ERICA) (Dissertação de Mestrado. Universidade de Coimbra).

Rodrigues, Ana Paula Grillo & Gondim, Sônia Guedes. (2014). Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. *Ram, Rev. Adm.*

Mackenzie, 15(2), 38-65 • São Paulo, Sp • Mar.-Abr. 2014 • ISSN 1518-6776 (impresso) • ISSN 1678-6971 (on-line)

Silva, Lília Bittencourt. (2016) Trabalho emocional, engajamento no trabalho e bem-estar no trabalho de artistas de espetáculo. (Dissertação de mestrado - Universidade Federal da Bahia). Salvador.

Spector, P. E. (2010). Métodos de pesquisa em psicologia organizacional. In: _____. *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva. P. 33-67.

Telo, Catarina Isabel Freitas. (2012). Relações entre a Regulação Emocional, a Regulação da Satisfação das Necessidades Psicológicas, o Bem-estar/Distress Psicológicos e a Sintomatologia. (Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Universidade de Lisboa).