

***Emotional Labor* em profissionais do ensino e da saúde: Análise de duas estruturas dimensionais**

Carla Carvalho¹, Marta Serra¹, Dalila Lemos da Silva¹ & Cláudia Figueiredo¹

Dando continuidade às investigações levadas a cabo pela presente equipa no domínio da gestão das emoções em contexto organizacional (*Emotional Labor*)² e suas consequências ao nível do bem-estar no trabalho³, o presente estudo tem por objectivo contribuir para a reflexão em torno da validação de dois instrumentos de *emotional labor* (ELS e EWRS), em dois contextos laborais distintos: a saúde e a educação.

Admitindo e reconhecendo diferenças entre as responsabilidades dos Professores e dos Profissionais de Saúde, a possibilidade de existirem percepções diferenciadas do conteúdo dos itens dos dois instrumentos de EL mencionados pode potenciar a emergência de diferentes estruturas factoriais como as que encontramos. Mais especificamente, as referidas diferenças podem ser decorrentes das particularidades e características das organizações a que pertencem os sujeitos inquiridos, da natureza e especificidade do trabalho de cada profissão analisada, das características dos inquiridos e da dimensão das amostras estudadas (professores n=199; profissionais da saúde n=173).

Além das boas características psicométricas das estruturas factoriais avaliadas, os resultados encontrados sugerem ainda que a investigação em termos da invariância da medida e da relação estrutural entre as dimensões do EL noutras populações profissionais é um terreno interessante para futuras investigações e para uma maior inteligibilidade do comportamento do homem no trabalho, uma vez que o contexto laboral depende das pessoas e, conseqüentemente, dos seus comportamentos e das suas emoções.

PALAVRAS-CHAVE: *Emotional Labor*, análise de dimensionalidade, profissionais do ensino e da saúde

1 Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra – ccarvalho@fpce.uc.pt

2 A tradução do termo Inglês para a nossa língua, mantendo-nos fiel ao significado atribuído pelos autores originais ao mesmo, parece-nos ser “Trabalho Emocional”, contudo, doravante, passaremos a utilizar o termo em Inglês por este ser o mais reconhecido na literatura e para evitar dupla conotação do mesmo.

3 Os referidos estudos procuraram, separadamente, analisar a presença de *emotional labor* em profissionais da área da saúde e do ensino, e o impacto das diferentes dimensões do *emotional labor* (exigências emocionais e estratégias individuais de regulação das emoções no trabalho: *job-focused emotional labor* e *employee-focused emotional labor*) no *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal). Recorrendo ao método do inquérito por questionário, um dos estudos incidiu numa amostra de 173 profissionais de saúde, e outro sobre uma amostra de 199 professores do 3º ciclo e secundário, ambos da zona centro e norte de Portugal.

Introdução

Cada vez mais as emoções desempenham um importante papel no comportamento das pessoas, sendo indubitavelmente importante conhecer como elas funcionam, com o intuito de obter uma maior e mais vasta compreensão do ser humano. Elas influenciam as nossas acções e o modo como interagimos com o mundo exterior, em diversos contextos. O trabalho requer e exige imenso dos indivíduos a diversos níveis, nomeadamente, ao nível da gestão das suas emoções no trabalho. Por esta razão, o contexto organizacional é, definitivamente, um dos melhores ambientes para aprender mais sobre emoções e sua gestão. Contudo, pouca atenção parece ter sido prestada a este assunto. Mais recentemente, reconhecendo-se que as emoções podem ter sérias implicações no comportamento dos trabalhadores e na sua performance, os investigadores têm realizado mais estudos com os quais têm procurado explorar o conceito de *Emotional Labor* (EL). Apesar da falta de consenso sobre o próprio conceito, poderemos considerar que o mesmo foi introduzido por Hochschild em 1983, e refere-se “to the extent to which employees need to manage their feelings in order to display socially desired emotions required to perform a job in an efficient manner”. O *Emotional Labor* tem sido relacionado com vários factores organizacionais e individuais, tais como “display rules” (regras e normas para a expressão de emoções desejáveis no âmbito de um trabalho ou contexto específico), forças/exigências e pressões de um dado trabalho, auto-controlo e responsabilidade no cumprimento das exigências associadas à tarefa. Estes processos podem ter um impacto positivo ou negativo no bem-estar individual, como por exemplo, na satisfação e motivação no trabalho, no stress e *burnout* experienciados, ou ainda no *work engagement* (envolvimento afectivo no trabalho). Hoje em dia, várias profissões obrigam a que os colaboradores trabalhem sob uma pressão contínua, sendo-lhes solicitado, constantemente, que controlem as suas emoções e as expressem de modo adequado e eficiente, nas mais diversas situações, incluindo contextos constrangedores e difíceis, bem como que tomem decisões rápidas e eficazes. Importa, pois, investigar como certos profissionais gerem as suas emoções em ambientes cada vez mais caóticos e as repercussões positivas e negativas dessa mesma gestão, bem como as eventuais diferenças neste processo decorrentes de diferentes contextos profissionais ou profissões (e.g., professores, médicos, enfermeiros, profissionais de *call center* e de mercados financeiros, trabalhadores por turnos).

Pelo exposto, facilmente compreendemos que não podemos falar em organizações sem considerarmos o papel que os afectos e as emoções desempenham no seu interior. Estas são uma realidade incontornável no mundo organizacional e constituem, cada vez mais, um tópico de interesse para muitos investigadores de diferentes áreas (e.g., Sociologia e Psicologia) (Ashforth & Humphrey, 1993).

Se antigamente as organizações eram vistas essencialmente de um modo racional e lógico, isto é, zonas livres de emoções, hoje em dia, é-lhes reconhecido todo o

poder emocional no qual estão envoltas (Grandey, 2000; Härtel, Zerbe, & Ashkanasy, 2005). Este crescente interesse deve-se à necessidade de compreender como os trabalhadores expressam emoções, as gerem e regulam numa grande variedade de situações de trabalho, principalmente em situações de interacção com os clientes⁴ (Morris & Feldman, 1996). Durante essas interacções os trabalhadores têm que expressar as emoções consideradas desejáveis e adequadas pelas organizações (Zapf & Holz, 2006). Deste modo, e uma vez que as expressões emocionais dos trabalhadores podem ter um impacto significativo nos resultados alcançados pelas organizações, estas tendem a considerar cada vez mais importante “controlar” a maneira como os seus trabalhadores se apresentam aos clientes e como com eles interagem, definindo regras (explícitas e/ou implícitas) para a expressão das emoções que estes devem demonstrar (Hochschild, 1983). Assim, e tal como refere Zapf (2002), actualmente, os trabalhadores já não têm apenas que empenhar-se ao nível mental e físico para uma concretização eficaz das suas tarefas mas, também, preocupar-se com a gestão das suas manifestações emocionais, pois esta faz parte de uma exigência do seu próprio trabalho.

Ao longo do tempo, vários autores (e.g., Briner, 1999; Morris & Feldman, 1997) procuraram compreender a relação das emoções com o comportamento organizacional, apontando-as como um tópico central não só da vida de cada indivíduo, como da vida das organizações.

1. Emotional Labor

O *emotional labor* foi definido pela primeira vez por Hochschild em 1983 como a gestão de sentimentos com o intuito de criar uma expressão facial ou corporal publicamente observável. Investigações relativas a esta temática revelaram que não existe uma definição universal e consensual para este constructo, na medida em que diferentes autores impõem nuances próprias às definições que dele fazem, tendendo a operacionalizá-lo, igualmente, de modo diferente. Enquanto uns se focalizam na gestão dos sentimentos internos (Brotheridge & Grandey, 2002; Hochschild, 1983), outros realçam a expressão externa das emoções, ou seja, o comportamento observável (Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996). Não obstante o dissenso quanto à definição e mesmo quanto à operacionalização do constructo, parece, contudo, existir algum consenso no que concerne ao facto de as emoções deverem ser geridas e controladas de modo a respeitarem as *display rules*, a fim de se obterem os resultados esperados e desejados pelas

4 A palavra *clientes* neste contexto é usada para referir todas as pessoas que interagem com os trabalhadores, por exemplo, pacientes, crianças, alunos, passageiros (...) (Zapf & Holz, 2006).

organizações (Grandey, 2000; Zammuner, Lotto & Galli, 2003). Por outras palavras, esta “regulamentação/normalização” emocional, isto é, esta existência de normas e regras organizacionais para a expressão dos afectos e das emoções em contexto de trabalho, torna mais previsível o comportamento no seio das organizações e permite um maior controlo das emoções dos colaboradores, o que possibilitará, por sua vez, um melhor desempenho organizacional.

A congruência de perspectivas parece, também, recair sobre o facto de se considerar que o constructo *emotional labor* é multidimensional (e.g., Brotheridge & Lee, 2003; Morris & Feldman, 1996; Zapf & Holz, 2006), estando este relacionado com factores individuais e organizacionais (e.g., afectividade, autonomia profissional, rotina das tarefas) e com dimensões que podem ter efeitos quer positivos, quer negativos no bem-estar pessoal e profissional (satisfação profissional, envolvimento no trabalho, comprometimento organizacional; desmotivação no trabalho, stresse, *burnout*). Conscientes da pluralidade de perspectivas existentes neste domínio, no presente trabalho adoptámos a conceptualização de *emotional labor* proposta por Brotheridge e Grandey (2002), que o definiram como sendo um constructo composto por duas grandes dimensões, nomeadamente, o *job-focused emotional labor* e o *employee-focused emotional labor*.

Nesta perspectiva, o *job-focused emotional labor* refere-se ao nível de exigência emocional que uma ocupação ou profissão exige, sendo, por conseguinte, inerente a qualquer ocupação profissional (Brotheridge & Grandey, 2002). Segundo vários autores (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1996), o *job-focused emotional labor* engloba a *frequência* ou quantidade de interacções que se estabelecem com outras pessoas⁵, a *duração* das interacções⁶, o nível de *intensidade*⁷ e a *variedade* de expressões emocionais⁸. Ainda associadas ao *job-focused emotional labor*, estão as chamadas *display rules*⁹.

Por sua vez, o *employee-focused emotional labor* foca o modo como os trabalhadores processam e experienciam a gestão de emoções e expressões resultantes

5 Quanto maior é a necessidade de interagir com o público, maior é a necessidade de regular as expressões emocionais, de modo a assegurar os objectivos da organização e a eficácia dos comportamentos tendo em vista os resultados organizacionais.

6 Quanto maior a duração, maior o trabalho emocional requerido.

7 A intensidade corresponde à magnitude com que uma emoção é experienciada ou expressa pelo trabalhador. Quanto mais intensa for a expressão emocional exigida, maior será o *emotional labor*.

8 Quanto maior for a exigência de constantes mudanças de expressões emocionais requeridas para determinada profissão maior será o *emotional labor*.

9 Definidas por Ekman (1973, cit. in Morris & Feldman, 1996) como padrões de comportamento que indicam quais as emoções mais apropriadas ou desejáveis para determinada situação e como devem ser exibidas publicamente. Por outras palavras, são normas ou regras organizacionais (explícitas ou implícitas) para expressar emoções – mostrar emoções positivas e esconder emoções negativas.

das exigências do trabalho (Brotheridge & Grandey, 2002). Esta conceptualização avalia o *emotional labor* tendo em vista os processos de regulação emocional dos indivíduos quando tentam modificar as suas expressões devido às exigências emocionais do trabalho (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999). Inerentes ao *employee-focused emotional labor* estão as estratégias de regulação emocional apelidadas de *surface acting* (fingir emoções) e de *deep acting* (modificar e controlar os sentimentos e pensamentos por forma a que aquilo que verdadeiramente sentimos corresponda ao que é exibido) (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenks, 2006). Os trabalhadores, normalmente, recorrem à estratégia designada por *deep acting* quando o *surface acting* parece demasiado mecânico para satisfazer as expectativas dos clientes de um relacionamento interpessoal genuíno (Zapf, 2002).

1.1 Incidência do *Emotional Labor* em profissionais do ensino e da saúde

Na literatura neste domínio, o *emotional labor* aparece, geralmente, associado a profissões relacionadas com actividades consideradas “de serviço ao cliente”, em particular no que concerne a profissões de prestação de cuidados e assistência (Brotheridge & Grandey, 2002; Carvalho, 2005; Zapf, 2002), como é o caso dos profissionais do ensino e da saúde.

No caso dos profissionais do ensino, o estudo do *emotional labor* nesta profissão, e em especial no que respeita às exigências emocionais nos relacionamentos nas salas de aulas, é uma área de pesquisa que não tem recebido muita atenção por parte dos investigadores (Isenbarger & Zembylas, 2006), sendo ainda poucos os estudos que o mencionam (e.g., Andrade, 2010; Bellas, 1999; Castro, 2010; Gaetani, 2009; Isenbarger & Zembylas, 2006; Saldanha, 2010). Com efeito, um breve olhar sobre as condições, as exigências e as pressões a que actualmente estes profissionais estão sujeitos, atesta o lugar de destaque e importância da investigação neste domínio.

O *emotional labor* ocorre quando estes profissionais se esforçam por modificar e controlar as suas próprias emoções (especialmente as negativas) com o objectivo de expressarem apenas as emoções que consideram ser socialmente aceitáveis e desejáveis para o exercício da sua função (Isenbarger & Zembylas, 2006). Neste sentido, os professores são levados a acreditar que a regulação e o controlo das suas emoções vai contribuir para que tenham um desempenho mais eficaz e de acordo com os padrões, expectativas e imagem esperados, ajudando-os a estarem focalizados principalmente nos seus objectivos pedagógicos e de ensino (Sutton, 2004).

Por sua vez, também ao nível das funções de saúde encontramos problemas similares. Os profissionais que trabalham em hospitais, centros de saúde ou outras instituições

hospitalares, têm diariamente um grande número de interações com pacientes, colegas, superiores, subordinados, familiares dos doentes, entre outros (Zammuner & Galli, 2005). Estas interações, para além de implicarem um constante envolvimento emocional, podem tornar o trabalho mais difícil de suportar, principalmente quando as emoções exigidas são intensas (James, 1989, cit. in Karl & Peluchette, 2006).

Trabalhar com pessoas, especialmente quando estas estão a sofrer ou estão doentes, envolve uma significativa carga de *emotional labor*, sendo que estes profissionais se deparam, frequentemente, com a necessidade de regular as suas próprias emoções e as dos seus pacientes, no sentido de encontrarem um equilíbrio emocional e de respeitarem as normas (explícitas ou implícitas) organizacionais para estas situações.

Com efeito, existe a crença, fortemente enraizada, de que os profissionais de saúde se destinam apenas a cuidar das doenças dos outros, sem contudo tomarem consciência de que eles próprios, devido às exigências, pressões e condições do seu trabalho, também podem ter problemas de saúde, alguns dos quais susceptíveis de desencadear stresse e *burnout* (Neto, Antonello & Lopes, 2006).

Na literatura sobre *emotional labor* encontramos vários estudos (e.g., Abraham, 1999; Brotheridge & Grandey, 2002; Celeste 2009; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1997; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999) que incidem as suas investigações nas relações deste constructo com outras variáveis, nomeadamente com a motivação no trabalho, a satisfação profissional, o *work engagement*, o *commitment*, o stresse e o *burnout*, e que analisam, também, esta variável como preditora do *burnout*¹⁰.

Segundo alguns autores (e.g., Bellas, 1999; Morris & Feldman, 1996; Näring, Briët & Brouwers, 2006, Zammuner et al., 2003), em virtude de estarem sujeitos ao contacto directo e diário com outras pessoas, a estes profissionais é exigido mais trabalho emocional, pelo que, previsivelmente, o risco de desenvolverem *burnout* é consideravelmente mais elevado.

2. Objectivos

Tal como referido inicialmente, o presente estudo tem por objectivo contribuir para uma reflexão em torno da validação de dois instrumentos de medida do *emotional labor* (ELS e EWRS), em duas populações distintas: a saúde e a educação. Com

¹⁰ A esse propósito, ver alguns estudos da equipa, nomeadamente, de Castro (2010), Saldanha (2010), Serra (2009) e Lemos da Silva (2009), desenvolvidos com a supervisão de Carla Carvalho, para uma compreensão mais ampla da influência do *emotional labor* no *burnout* nestes profissionais.

efeito, admitindo que existem diferenças importantes entre as responsabilidades dos *professores* e dos *profissionais de saúde*, a possibilidade de existirem percepções diferenciadas do conteúdo dos itens dos dois instrumentos mencionados é susceptível de fazer emergir diferentes estruturas factoriais. Assim, e por outras palavras, é objectivo deste trabalho obter soluções psicométricas (para cada escala utilizada) por um procedimento exploratório, e comparar os dois grupos profissionais referidos relativamente aos resultados obtidos nos dois instrumentos em estudo (ELS - *Emotional Labor Scale* e EWRS - *Emotion Work Requirements Scale*) e que adiante explicitamos mais em detalhe.

3. Metodologia

3.1. Caracterização da amostra

A amostra deste estudo é constituída por um total de 372 sujeitos, pertencentes a dois grupos profissionais: 173 (46.5%) profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, fisioterapeutas) e 199 (53.5%) professores (3º ciclo e do ensino secundário). A tabela 1 apresenta a caracterização da amostra estudada.

Tabela 1. Características demográficas da amostra (n=372; 100.0%).

	Profissionais de ensino (n=199)		Profissionais de saúde (n=173)	
	N	%	N	%
Sexo				
Masculino	76	38.2	80	46.2
Feminino	123	61.8	93	53.8
Idade				
<30	28	14.0	62	35.8
30 - 50	102	51.3	72	41.7
>50	69	34.7	39	22.6
Estado Civil				
Solteiro	45	22.6	58	33.5
Casado	130	65.3	102	59.0
Divorciado/Separado	19	9.5	9	5.2
Outro	5	2.5	4	2.3
Horas de trabalho por semana				
39	71	35.7	69	39.9
40-45	78	39.2	71	41.0
46-50	26	13.1	18	10.4
51-60	18	9.0	8	4.6
61	6	3.0	6	3.5

Antiguidade na função				
< 6 meses	3	1.5	3	1.7
6 meses - 1 ano	3	1.5	15	8.7
>1 ano - 3 anos	7	3.5	12	6.9
> 3 anos - 5 anos	14	7.0	30	17.3
> 5 anos - 10 anos	19	9.5	24	13.9
>10 anos	153	76.5	89	51.4
Antiguidade na instituição				
< 6 meses	26	13.1	8	4.6
6 meses - 1 ano	4	2.0	19	11.0
>1 ano - 3 anos	29	14.6	22	12.7
> 3 anos - 5 anos	16	8.0	27	15.6
> 5 anos - 10 anos	15	7.5	26	15.0
>10 anos	109	54.8	71	41.0

3.2. Instrumentos

Para medir as duas dimensões do *emotional labor* referidas anteriormente, recorreu-se a duas escalas disponíveis para o efeito, tendo-se utilizado as versões traduzidas e adaptadas para a língua portuguesa por Celeste (2009) da *ELS - Emotional Labour Scale* (Brotheridge & Lee, 2003) e da *EWRS - Emotion Work Requirements Scale* (Best, Downey & Jones, 1997). A *ELS* é constituída por 19 itens que avaliam duas dimensões do *emotional labor*, sendo que 13 desses itens avaliam as *exigências emocionais requeridas pelo trabalho* (frequência, duração, intensidade e variedade) e seis itens são relativos à análise das *estratégias de regulação emocional (surface acting e deep acting)*. Aos sujeitos é solicitado que indiquem com que frequência experimentam estas situações no trabalho (e.g., “No meu dia-a-dia de trabalho, com que frequência eu...”), recorrendo a uma grelha de respostas tipo *Likert* de cinco pontos (1= Nunca a 5= Sempre). À exceção das outras dimensões, a dimensão “*duração das interações interpessoais*” é medida através da solicitação aos sujeitos do número médio de minutos exigidos em cada interação típica (e.g., “uma interação típica com meus alunos dura em média dura cerca de __ minutos”).

A avaliação das *percepções do controlo emocional do trabalho* foi realizada com base em sete itens da *EWRS*, sendo que quatro dos itens são referentes à “expressão de emoções positivas” (e.g., “expressar sentimentos de simpatia”), enquanto três itens são relativos ao “esconder de emoções negativas” (e.g., “esconder o meu medo perante alguém que me pareça ameaçador”). Tal como a *ELS*, trata-se de um instrumento de auto-registo, cuja grelha de resposta corresponde a uma escala tipo *Likert* de cinco pontos, que vai de 1 “Nunca” a 5 “Sempre”. Aos sujeitos é solicitado que indiquem com que frequência têm que expressar/esconder determinadas emoções, de forma a desempenharem um trabalho eficiente (Brotheridge & Grandey, 2002).

Com a finalidade de melhor caracterizar a amostra, procedeu-se, tal como referido, à recolha de informação de natureza sócio-demográfica. Para o efeito, no início

do questionário os participantes respondiam a um conjunto de questões a esse respeito (e.g., sexo, idade, estado civil, horas de trabalho por semana, a antiguidade/tempo na função e na instituição).

4. Resultados

Os resultados que se apresentam são decorrentes da análise e da comparação das qualidades psicométricas dos instrumentos utilizados, considerando o estudo da sua dimensionalidade e da sua consistência interna. No que reporta ao estudo da dimensionalidade, recorreu-se a uma análise em componentes principais por se tratar de uma técnica que nos permite averiguar a composição da escala e as relações entre as variáveis que compõem cada dimensão (Reis, 2001; Stevens, 1986). O estudo da consistência interna foi efectuado através do cálculo do *alfa de Cronbach* por se assumir que esta é a melhor estimativa de um teste, quando a escala de resposta é do tipo *Likert*, como é o caso dos dois instrumentos aqui apresentados (Almeida & Freire, 2000; Cronbach, 1984).

4.1 – Escala ELS: *Emotional Labor Scale* (Brotheridge & Lee, 2003)

Previamente ao estudo de dimensionalidade da escala ELS, foram analisadas as não respostas nos dois grupos profissionais, tendo-se verificado que na subamostra dos professores para os itens relativos à dimensão *duração*, havia uma taxa relativamente elevada de não respostas (valores entre 6.5 e 7.5%), pelo que se procedeu à eliminação dos respectivos cinco itens. Assim, e uma vez que, por um lado, este valor é superior a 5%, ponto de corte apontado por Hair, Anderson, Tatham e Black (2006) para respostas omissas numa variável, e por outro, atendendo também ao facto de as respostas dadas pelos sujeitos que responderam a este item, serem muito díspares (o que pode significar que a interpretação desta variável por parte dos participantes não foi clara e semelhante entre todos), procedeu-se à eliminação da mesma no seu total (cinco itens).

Para as restantes não respostas, em ambas as subamostras, e uma vez que estas eram distribuídas aleatoriamente pelos itens, procedeu-se à substituição pela média do respectivo item, uma vez que possuíam menos de 10% de não respostas por indivíduo (Hair et al., 2006). Antes de se iniciar a extracção dos factores, verificaram-se os pressupostos de adequação do tamanho da amostra para este tipo de análise, tendo-se concluído que ambas as subamostras asseguram, de forma expressiva, as condições requeridas, uma vez que, de acordo com Stevens (1986) o n é ≥ 100 e existem pelo menos cinco sujeitos por

variável¹¹. Seguidamente, aquando da análise dos indicadores fornecidos pelo teste de *Kaiser-Meyer-Olkin* [(KMO = .724 e pelo teste de *Esfericidade de Bartlett* [($\chi^2_{(91)} = 795.281, p=.000$ (professores); $\chi^2_{(136)} = 978.228, p=.000$ (profissionais de saúde))] concluiu-se que os mesmos possibilitavam a prossecução dos cálculos. Posteriormente, procedemos, a uma Análise em Componentes Principais (ACP) com o objectivo de obter uma solução inicial livre, que nos fornecesse indicações acerca do número de factores a reter. Assim, para a subamostra de professores, através deste procedimento, a observação do critério de *Kaiser* (*eigenvalue* ≥ 1.000), apontava para uma estrutura de cinco dimensões. Num segundo passo, realizámos novamente uma ACP, com rotação *varimax*, forçada a cinco componentes que se revelaram, do ponto de vista teórico, e à luz do modelo base, de difícil interpretação. Neste sentido, realizou-se uma vez mais o referido procedimento estatístico forçando agora a três factores, com rotação *varimax*. Sendo esta uma solução que nos parecia mais adequada, quer do ponto de vista estatístico, quer do ponto de vista da interpretabilidade qualitativa e teórica procedeu-se ao estudo das comunalidades da solução composta pelos 14 itens no qual se observou que o item 12 possuía um valor muito baixo (.171), pelo que, foi eliminado. Neste estudo, considerou-se como ponto de corte, os valores de comunalidade superiores a .40 (Stevens, 1986). Repetindo o procedimento, foi possível detectar que os itens 3 e 5 saturavam em dois factores, não apresentando, deste modo, capacidade de discriminação numa única variável. Nesse sentido, num primeiro passo retirou-se o item 3 e, posteriormente, o item 5. Por fim, repetiu-se o mesmo procedimento estatístico nos 11 itens retidos, obtendo-se uma solução com três factores, que explicam, no seu conjunto, 58.832% da variância total, sendo que o primeiro (*deep acting*) explica 22.896% da variância (com saturações factoriais a variar entre .563 e .798), o segundo (exigências emocionais) 18.983% (com saturações a variar entre .638 e .875) e, por último, o terceiro (*surface acting*) explica 16.953% da variância (com saturações a variar entre .726 e .826).

Com base nos factores emergentes da AFE, estimou-se a consistência interna de cada um deles, recorrendo-se, para o efeito, ao cálculo do *alpha de Cronbach*. O primeiro factor encontrado apresenta um valor de .733, o segundo factor, corresponde a .732, e o terceiro factor, apresenta um valor ligeiramente mais baixo ($\alpha = .658$). A tabela 2 mostra a estrutura factorial desta escala na subamostra professores.

11 Apresentando um rácio *número de sujeitos/itens*, para o estudo dos profissionais de saúde, de 10/1 e um rácio *número de sujeitos/itens*, para o estudo dos professores, de 14/1.

Tabela 2. Escala ELS: Solução dimensional (valores próprios e percentagens de variância) – amostra de professores

Itens	Factor 1 <i>Deep acting</i>	Factor 2 Exigências emocionais	Factor 3 <i>Surface acting</i>	h2
14		.023	-.101	.531
6		.207	-.122	.559
9		-.137	.136	.648
10		.198	-.025	.451
4		.211	.218	.409
2	.092		.061	.778
8	.033		-.008	.650
1	.364		-.146	.561
7	-.053	-.046		.688
13	-.020	.224		.589
11	.117	-.259		.608
Egeinvalues	2.964	1.902	1.606	
Variância Explicada (%)	22.896	18.983	16.953	
Alpha de Cronbach	.733	.732	.658	

Para a subamostra dos profissionais da saúde, repetiram-se os procedimentos anteriormente referidos para a subamostra dos professores, tendo-se usado, como seria de esperar, os mesmos critérios. Através deste procedimento e tendo em conta o critério de *Kaiser* era apontada uma solução de cinco factores, que com uma rotação ortogonal, e à semelhança da estrutura anterior se revelou de difícil interpretação. No passo seguinte, realizou-se uma nova ACP, com rotação *varimax*, forçada a quatro factores. A análise desta solução apontou a necessidade de eliminar o item 12, por possuir valores de saturação factorial muito próximos em dois factores. A solução final possui 17 itens, agrupados em quatro componentes, os quais explicam 57.683% da variância, sendo que a primeira componente (*deep acting* e *frequência*) explica 25.296% da variância; segunda componente (*variedade* e *intensidade*) explica 12.313%; a terceira (*duração*)¹² explica 11.131%; e a última (*surface acting*) explica 8.943% da variância.

Procedeu-se também para esta subamostra, à análise da consistência interna da escala, de forma a podermos perceber de que modo os itens contribuem para a construção da medida, recorrendo-se, para o efeito, ao cálculo do *alpha de Cronbach*. O primeiro factor encontrado revela uma boa consistência interna, assumindo um valor de .822. O valor de *alpha* relativo ao segundo componente, *variedade e intensidade*, é de .740, indicando um grau de consistência interna aceitável. Já os dois últimos factores apresentam uma consistência interna baixa mas aceitável (.674 e .629) (cf. Tabela 3).

12 Esta dimensão apenas se encontra na estrutura desta subamostra uma vez que na subamostra em comparação foi retirada por inconsistência nas respostas.

Tabela 3. Escala ELS: Solução dimensional (valores próprios e percentagens de variância) – Profissionais de saúde

Itens	Factor 1 <i>Deep acting</i> e Frequência	Factor 2 Variedade e Intensidade	Factor 3 Duração	Factor 4 <i>Surface acting</i>	h ²
9		.053	.031	-.010	.716
14		-.075	.112	.021	.766
6		.151	.044	-.034	.664
4		.269	.070	.094	.586
10		.341	.000	-.018	.586
1		.446	.027	.049	.490
3		.130	.154	.041	.500
2	.066		.105	.061	.824
8	.170		.049	.000	.791
5	.268		.056	-.079	.616
15	-.029	.088		-.105	.672
16	.075	-.029		-.002	.683
17	.156	.089		.186	.554
18	.043	.047		-.144	.429
7	-.007	-.122	.025		.682
11	-.007	-.128	-.047		.639
13	.113	.217	.011		.617
<i>Eigenvalues</i>	4.300	2.093	1.892	1.520	
Variância Explicada (%)	25.27	12.31	11.13	8.94	
<i>Alpha de Cronbach</i>	.822	.740	.674	.629	

4.2 - Escala EWRS: *Emotion Work Requirements Scale* (Best, Downey & Jones, 1997).

No que concerne à escala EWRS, realizaram-se os mesmos procedimentos que descrevemos para a escala anterior. Antes de iniciar a análise, na subamostra dos profissionais da saúde eliminou-se o item 6, uma vez que este apresentava uma percentagem superior a 50% de respostas numa das alternativas da escala de Likert. Na análise da dimensionalidade da escala verificou-se, em primeiro lugar, os pressupostos relacionados com a distribuição dos itens. Tanto a dimensão da amostra (rácio *número de sujeitos/itens* de 29/1 para os profissionais da saúde e rácio *número de sujeitos/itens* de 28/1 para professores), como o teste de *Kaiser-Meyer-Olkin* [$KMO=.727$ (professores) $KMO=.658$ (profissionais da saúde)], como o teste da Esfericidade de *Bartlett* [$\chi^2_{(21)} = 427.537, p=.000$ (professores) $\chi^2_{(10)} = 243.725, p=.000$ (profissionais de saúde)] possibilitaram a utilização da análise factorial nas duas subamostras. A ACP, na subamostra dos professores, revelou uma estrutura de dois factores, interpretáveis, quer do ponto de vista teórico, quer em consonância com os resultados de vários estudos (e.g., Best, Downey & Jones, 1997; Celeste, 2009).

No seu conjunto, os dois factores explicam 61.395% de variância dos resultados obtidos. Para além deste valor, verificou-se que o primeiro factor explica 43.784% da variância da escala e o segundo factor, sendo menos influente, explica apenas 17.611% do total da variância. Os dois factores emergentes nesta análise, apresentam itens com comunalidades satisfatórias e saturações factoriais acima de .50 (Tabachnick & Fidell, 2007).

O factor 1, “expressar emoções positivas”, possui itens com saturações a variar entre .600 e .858 e o factor 2, “esconder emoções negativas”, entre .698 e .842 (cf. Tabela 4). Da análise dos resultados é possível constatar que as dimensões “expressar emoções positivas” e “esconder emoções negativas” apresentam níveis moderados de consistência interna ($\alpha=.755$; $\alpha=.721$, respectivamente), sendo semelhantes aos valores encontrados pelos autores dos estudos acima referidos.

Tabela 4. Escala EWRS: Solução Factorial após rotação *varimax* (valores próprios e percentagens de variância) - Professores

Itens	Factor 1 Expressar emoções positivas	Factor 2 Esconder emoções negativas	h2
4		.028	.736
3		.170	.738
1		.193	.436
2		.308	.455
6	.180		.741
5	.284		.697
7	.072		.493
<i>Eigenvalues</i>	3.065	1.233	
Variância Explicada (%)	43.784	17.611	
<i>Alpha de Cronbach</i>	.755	.721	

No caso dos profissionais da saúde, a ACP permitiu, igualmente, optar pela extracção de dois factores, que explicam 72.371% da variância, o que é um boa explicação para estudos empíricos realizados no contexto das Ciências Sociais (Hair et al., 2005). Em ambos os factores os itens apresentam fortes saturações, sendo que os três primeiros itens explicam o factor 1 (Expressar emoções positivas) pois saturam fortemente neste, e por sua vez, os dois últimos itens explicam o factor 2 (Esconder emoções negativas). Contrariamente à versão original de Brotheridge e Grandey (2002), segundo a qual o factor *expressar emoções positivas* possui quatro itens e o factor *esconder emoções negativas*, três itens, neste estudo, no final, e nesta subamostra, reteve-se uma estrutura com dois factores (um com três itens e o outro com dois itens). Todos os itens apresentam saturações factoriais superiores a .50 (Tabachnick & Fidell, 2007), com excepção do item 2 (.224). Especificamente, o primeiro factor, é saturado acima de .224 por três itens e apresenta comunalidades com uma variação entre .546 e .861. O segundo factor, composto por dois

itens, é saturado com .901 e .866, respectivamente apresentando comunalidades de .724 para o item 5 e .774 para o item 7 (cf. tabela 5). A primeira componente revela uma satisfatória consistência interna, assumindo o *alpha* um valor de .783, e que o valor de *alpha* relativo ao segundo componente, é de .640, indicando um grau aceitável de consistência interna.

Tabela 5. Escala EWRS: Solução Factorial após rotação varimax (valores próprios e percentagens de variância) – Profissionais de saúde

Itens	Factor 1 Expressar emoções positivas	Factor 2 Esconder emoções negativas	h2
5		.048	.724
7		.105	.774
3	.704		.814
4	.013		.861
2	.026		.546
<i>Eigenvalues</i>	2.418	1.200	
Variância Explicada (%)	48.361	24.010	
<i>Alpha de Cronbach</i>	.783	.640	

5. Discussão dos resultados e principais conclusões

O objectivo principal deste artigo foi o de proceder a uma análise comparativa das estruturas factoriais emergentes dos resultados obtidos com a aplicação de duas escalas que avaliam o constructo “*emotional labor*”, a duas amostras de profissionais distintas: profissionais do ensino e da saúde. Pretendia-se que desta análise emergisse informação que enriquecesse o conhecimento neste domínio e que permitisse o estudo das qualidades psicométricas dos referidos instrumentos, com o intuito de prosseguirmos com a investigação neste domínio, de forma mais consistente e segura, nomeadamente ao nível do teste da invariância da medida em diversas populações profissionais.

Os professores e os profissionais da saúde, apesar de serem profissionais de “serviço ao cliente”, onde lhes é exigido um grande trabalho emocional, consequência do sistemático contacto directo com outras pessoas, experimentam diferentes exigências emocionais devido às especificidades dos respectivos contextos diários de trabalho.

Os resultados obtidos da comparação entre as duas amostras apontam para a existência de algumas diferenças nas estruturas factoriais, as quais passaremos a descrever com maior detalhe. O primeiro conjunto de resultados que importa analisar diz respeito à escala ELS, relativamente à qual a estrutura factorial nos dois grupos profissionais difere. Enquanto nos professores esta apresenta três factores (“*deep acting*”, “*surface acting*” e “*exigências emocionais*”), nos profissionais

da saúde encontramos quatro factores que foram por nós designadas de modo diferente dos anteriores (“deep acting” e “frequência”, “variedade e intensidade”, “duração” e “surface acting”). Uma possível explicação para este facto, e tendo em conta a ideia defendida por Brotheridge e Lee (2003), diz respeito à maneira como distintos profissionais percebem as exigências emocionais inerentes ao trabalho que realizam nas suas funções. Mais especificamente, os resultados encontrados levam-nos a admitir que os professores parecem tender a formar uma impressão mais geral das exigências emocionais do seu trabalho, daí agruparem essas exigências num mesmo factor geral. O mesmo não acontece nos profissionais da saúde que conceptualizam as diversas exigências emocionais do seu trabalho como aspectos distintos.

O segundo conjunto de resultados que importa analisar diz respeito à escala EWRS. As estruturas factoriais emergentes das respostas destes grupos profissionais a esta escala denotam uma maior estabilidade e semelhança entre si, bem como uma proximidade da estrutura factorial da versão original da escala EWRS, de Brotheridge e Grandey (2002), revelando, por conseguinte, uma estrutura bifactorial. Contudo, nas duas amostras o número de itens associados a cada factor difere entre si, e difere, igualmente, da versão original.

Em suma, os resultados deste processo comparativo sugerem que as diferenças encontradas nalgumas das dimensões do *emotional labor* são, muito provavelmente, decorrentes: 1) das particularidades e características das organizações a que os participantes pertencem (e.g., tipo de liderança exercido, cultura organizacional, missão, visão, objectivos e a existência de normas mais ou menos explícitas para a regulação e controlo da expressão das emoções no trabalho); 2) da natureza e especificidade do trabalho em si mesmo e do contexto envolvente (e.g., exigências emocionais inerentes ao trabalho, autonomia profissional, apoio, suporte do superior e dos pares, rotina das tarefas, tensão laboral); 3) das características dos inquiridos (e.g., sexo, idade, personalidade, afectividade, antiguidade na função, percepções diferentes dos inquiridos que levam a conceptualizações distintas dos constructos analisados).

A importância deste estudo prende-se, essencialmente, com uma preocupação em estudar o *emotional labor* em diferentes funções, dado que o tema ainda se encontra pouco explorado na população portuguesa, e cada vez é mais evidente a posição de relevo que os afectos e as emoções ocupam no conjunto da experiência individual e colectiva, em contexto de trabalho. Deste modo, e através de um rigoroso estudo psicométrico, foi nosso intuito contribuir para uma melhor compreensão e gestão do *emotional labor*, tanto nos professores como nos profissionais da saúde.

Apesar dos resultados promissores obtidos, temos consciência de que existe ainda um longo caminho a percorrer na averiguação da adequação destas escalas de

avaliação do *emotional labor* a diferentes contextos profissionais, com diferentes exigências emocionais. Este estudo, a nosso ver, é de suma importância, uma vez que, por um lado, existem evidências empíricas de que o *emotional labor* tem impacto no bem-estar individual, no desempenho profissional e nos resultados organizacionais, e, por outro lado, dada a crescente exigência e necessidade de regulação das emoções no trabalho, independentemente da profissão exercida.

Para terminar, acresce referir que, além das boas características psicométricas das estruturas factoriais avaliadas, os resultados encontrados sugerem ainda que a investigação em termos da invariância da medida e da relação estrutural entre as dimensões do EL noutras populações profissionais é um terreno promissor para futuras investigações e para uma maior inteligibilidade do comportamento humano no trabalho, uma vez que o contexto laboral depende das pessoas e, conseqüentemente, dos seus comportamentos, dos seus afectos, sentimentos e das suas emoções.

Para terminar, resta-nos referir que como limitações a este estudo, salientam-se, na fase de delineamento metodológico, a utilização de uma amostra por conveniência, o carácter transversal do estudo, o recurso ao auto-preenchimento (self-report) e o não controlo da desejabilidade social.

Bibliografia

- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organization commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4), 441-455.
- Almeida, L., & Freire, T. (2000). *Metodologia da investigação em Psicologia e Educação* (2ª ed.). Braga: Psiquilibros.
- Andrade, M. T. (2010). *A síndrome do burnout em docentes do ensino superior: O papel do conflito trabalho-família*. Dissertação de Mestrado não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bellas, M. (1999). Emotional labor in academia: The case of professors. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 96-110.
- Best, R. G., Downey, R. G., & Jones, R. G. (1997, April). *Incumbent perceptions of emotional work requirements*. Paper presented at the 12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, St. Louis, MO.
- Briner, R. B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 323-346.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labor Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.

- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Carvalho, J. M. (2005). *(In)satisfação profissional e burnout em professores e enfermeiros*. Dissertação de Mestrado não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Castro, C. I. (2010). *Emotional Labor (EL) e Burnout: O papel mediador da Interferência Trabalho-Família (ITF) e do Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF)*. Dissertação de Mestrado não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Celeste, R. A. (2009). *Emotional labor in management functions and its relation with work engagement and job satisfaction*. Dissertação de Mestrado Europeu em Psicologia do Trabalho das Organizações e dos Recursos Humanos – *Erasmus Mundus*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra Università di Bologna, Bologna.
- Cronbach, L. (1984). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper & Row.
- Gaetani, I. (2009). *Emotional labor of teachers in different educational levels*. Dissertação de Mestrado Europeu em Psicologia do Trabalho das Organizações e dos Recursos Humanos – *Erasmus Mundus*. Università di Bologna, Bologna & Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- 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.
- Härtel, C. E. J., Zerbe, W. J., & Ashkanasy, N. M. (2005). *Emotions in organizational behavior*. UK: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hair, J., Black, W., Babin, B. Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labor of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22, 120-134.
- Karl, K. A., & Peluchette, J. V. (2006). Does workplace fun buffer the impact of emotional exhaustion on job dissatisfaction?: A study of health care workers. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 128-141.
- Lemos da Silva, D. M. (2009). *Emotional labor e burnout em profissionais de saúde*. Dissertação de Mestrado não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1/2), 36-51.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.

- Neto, A. C., Antonello, I., & Lopes, M. H. (2006). *O estudante de medicina e o paciente: Uma aproximação à prática médica*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Reis, E. (2001). *Estatística multivariada aplicada* (2ª ed.). Lisboa: Edições Silabo.
- Saldanha, M. F. (2010). Antecedentes e consequentes do trabalho emocional em docentes do Ensino Superior. Dissertação de Mestrado não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Serra, M. I. (2009). *A Gestão das emoções no trabalho e a sua relação com a síndrome de Burnout: Um estudo com professores do 3º ciclo e do ensino secundário*. Dissertação de Mestrado não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. New Jersey: Hillsdale.
- Sutton, R. E. (2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers. *Social Psychology of Education*, 7, 379-398.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed.). USA: Pearson Education.
- Zammuner, V. L., Lotto, L., & Galli, C. (2003). Regulation of emotions in the helping professions: Nature, antecedents and consequences. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 2(1), 1-13.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). The relationship with patients: Emotional labor and its correlates in hospital employees. In C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe & N. M. Ashkanasy (Eds). *Emotions in organizational behavior* (pp.251-286). UK: Lawrence Erlbaum Associates.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.

***Emotional Labour* in education and health professionals: Analysis of two dimensional structures.**

Giving continuity to the research done by the present team in the domain of emotional management in organizational context (Emotional Labour) and its consequences at the level of well-being at work, the present study pretends to contribute to the reflexion around the validation of two emotional labour instruments (ELS and EWRS) in two distinct working contexts: health and education. Admitting and recognizing the differences between the responsibilities of Teachers and Health Care Professionals, the possibility of existing different perceptions about the content of the two mentioned EL instruments may potentiate the emergence of different factorial structures like the ones we found. More specifically, the said differences may be happening from the particularities and characteristics of the organizations to

which the inquired subjects belong to, the nature and specificity of the job of each analysed profession, the characteristics of the inquired persons and the dimension of the studied samples (teachers n=199; health professionals n=173). Besides the good psychometric characteristics of the evaluated factorial structures, the results found suggest furthermore that the investigation in terms of measure invariability and structural relation between the EL dimensions in other professional populations is an interesting terrain for future investigations, and for a bigger intelligibility of human's behaviour at work, since the working context depends on people and consequently on human behaviour and emotions.

KEY-WORDS: Emotional Labour, dimensionality analysis, professionals of education and health.