

**Cecília Firmiano Presciliano**  
cecicecilia1996@gmail.com

Bacharel em Psicologia pela Faculdade Adventista da Bahia, Pós graduanda MBA em gestão de pessoas e recursos humanos, Pós Júnior da empresa Sete Jr – empresa da Faculdade Adventista da Bahia.

**Thamiris Marcela Zadra**  
zadra.thami@gmail.com

Graduanda em psicologia pela Faculdade Adventista da Bahia.

Faculdade Adventista da Bahia

BR 101, Km 197 – Caixa Postal 18 – Capoeiruçu - CEP: 44300-000 - Cachoeira, BA

Recebido em 08/04/2019  
Aprovado em 15/06/2020  
Sistema de Avaliação: Double Blind Review

## REGULAÇÃO EMOCIONAL NO TRABALHO DO POLICIAL MILITAR

### RESUMO

Este trabalho teve como objetivo principal analisar a regulação emocional de policiais militares de uma companhia Independente da polícia Militar do Recôncavo Baiano. Trata-se de uma pesquisa de cunho qualitativo, de caráter exploratório, realizada no 3º Pelotão da 27ª CIPM – Bahia, com 10 policiais militares. A coleta de dados foi realizada através de uma entrevista individual com roteiro semiestruturado e a técnica de instrução ao sócia aplicada a cada participante. A análise de dados foi realizada a partir da técnica de Análise de conteúdo de Bardin. Os policiais apresentaram uma dissonância emocional, pois preferem suprimir as emoções, guardando-as para si e não externar aquilo que estão sentindo no momento. Notou-se a dificuldade de nomearem claramente suas emoções e isso se deve ao fato de serem treinados para não deixarem transparecer seus sentimentos. Foi possível perceber que os policiais se utilizam de estratégias da regulação emocional como a atenção posicionada, especificamente a distração, para redirecionar o foco de eventos negativos para eventos prazerosos. E também, dos aspectos consequentes, foi possível notar o uso de exercícios respiratórios. Especialmente entre os policiais, é premente a necessidade de expressar ou suprimir diferentes emoções, como quando é necessário ser simpático e acolhedor com uma vítima e, de maneira oposta, impositivo e inquiridor com um criminoso. No contexto do trabalho policial militar a regulação emocional eficaz surge como um elemento indispensável para realização de sua atividade. Destaca-se a necessidade de treinamentos que considerem o aspecto afetivo das vivências destes policiais.

### Palavras-chave:

Carreira Docente. Formação Continuada. Satisfação Profissional.

PRESCILIANO, C. F.; ZADRA, T. M. Regulação emocional no trabalho do policial militar. *Revista Formadores: Vivências e Estudos, Cachoeira (Bahia)*, v. 13, n. 1, p. 44 - 60, jun. 2020.

# 1. INTRODUÇÃO

O trabalho exerce função primordial na vida do ser humano, quer seja como fonte de renda e meio de subsistência, quer seja como forma de reconhecimento e satisfação pessoal, sendo o equilíbrio emocional do profissional de fundamental importância nas atividades laborais. Por este motivo, a literatura que trata da relação entre emoções e trabalho, tem recebido no decorrer das últimas décadas uma atenção crescente de diversas áreas do conhecimento (ALVES, 2015). No exercício da atividade profissional, o trabalhador acaba se deparando com situações que podem gerar desconforto ou alterações emocionais, tais como medo e tristeza, através da interação com seus pares ou superiores, ou ainda com “clientes” que necessitem dos seus serviços. Para enfrentar tais situações com êxito, faz-se necessário uma adequada regulação das emoções.

A regulação emocional é concebida como a busca controlada ou automática para lidar com as emoções, sinalizando em que momento e o modo como elas serão expressas e sentidas (GROSS, 2013). Na concepção de Hochschild (1979, 1983), o processo que compreende a regulação emocional em contextos de trabalho denomina-se trabalho emocional. Este refere-se à regulação das emoções realizadas com o intuito de adequar as manifestações emocionais internas e externas do trabalhador, às regras e demandas organizacionais. Os profissionais da Segurança, lotados em Instituições Militares vinculadas aos Estados, vivenciam diversas situações que suscitam emoções tanto positivas como negativas. Porém, em virtude de muitas culturas organizacionais considerarem como algo negativo a vivência de emoções no trabalho (ALVES, 2015), tais afetos acabam sendo descartados ou suprimidos. A fim de analisar esses processos no contexto de trabalho de policiais militares, o presente artigo tem como problema principal: Como os policiais militares regulam suas emoções no ambiente de trabalho?

No Brasil, há uma escassez de estudos sobre as emoções e a regulação emocional dos policiais militares, porém, algumas pesquisas já realizadas, mostram o quão importante é a regulação emocional na vida do profissional de segurança pública e de como uma boa regulação emocional influencia a saúde, o desempenho laboral, as relações interpessoais e a própria vida pessoal desse profissional. Como exemplo destaca-se um estudo realizado com 337 policiais militares do estado do Rio Grande do Norte, que constatou que o trabalho emocional antecede à exaustão emocional. Dentre os participantes, 64,20% pontuaram altos níveis de exaustão emocional, o que chama a atenção, pois é o dobro do resultado de uma pesquisa de incidência de exaustão emocional realizada por Sartori, Casandre e Verseci (2008), onde 37% pontuaram um nível alto de exaustão emocional, utilizando o mesmo instrumento de pesquisa. Mais especificamente, os indicadores de exaustão emocional no trabalho do policial são: variedade e intensidade das emoções, frequência de interação com suspeitos e criminosos, atuação profunda e atuação superficial e a necessidade de expressar emoções positivas como parte do trabalho policial (ALVES, 2015).

Este artigo tem como objetivo geral analisar as emoções e o processo de regulação emocional dos policiais militares do 3º pelotão da cidade de Muritiba – BA. Os objetivos específicos são: identificar se há uso do trabalho emocional na realização da atividade laboral, classificar as estratégias de regulação emocional utilizadas pelos policiais frente as adversidades que surgem

durante o trabalho e entender como o uso da regulação emocional e trabalho emocional afetam a vida profissional do policial militar. Os achados desta pesquisa irão contribuir para a ampliação do campo de conhecimento da regulação emocional, em especial da categoria profissional da polícia militar, compreendendo esse gerenciamento afetivo como relevante para a atividade profissional de alto risco, que tem as emoções como um dos pilares para o êxito da atividade fim, que é a preservação e manutenção da ordem pública e o atendimento humanizado à população.

## **2. EMOÇÕES, REGULAÇÃO EMOCIONAL E TRABALHO EMOCIONAL**

### **1.1 EMOÇÕES**

A emoção está presente na rotina dos seres vivos, apresentando-se diante de estímulos que são percebidos a todo momento. Ignora-se os porquês de algumas ações, julgando serem automáticas, porém a maioria delas é movida pela emoção, que capta estímulos no ambiente e faz com que o corpo reaja diante de determinada situação (BONFIM; GONDIM, 2010). As emoções são alterações fisiológicas e corporais, que se desencadeiam por estímulos internos (percepção pessoal) ou externos (algum acontecimento), e nem sempre são controladas conscientemente. Não são estados duradouros, mas passageiros e intensos que preparam o organismo para agir na presença de um estímulo. Algumas alterações fisiológicas como aumento dos batimentos cardíacos, sudorese, aumento da pressão arterial são comuns quando a emoção se manifesta (CALLAHAN; MCCOLLUM, 2002; GONDIM, 2006, LIMA *et al.*, 2005). Os diferentes tipos de emoções desencadeiam diferentes tipos de comportamentos. Quando se sente raiva, por exemplo, o sangue flui para as mãos, os batimentos cardíacos se aceleram e hormônios como a adrenalina, são liberados propiciando uma atuação imediata como bater em alguém ou sacar uma arma (GOLEMAN, 1995).

De acordo com os autores Callahan e McCollum (2002) as emoções estão presentes em todas as atividades humanas e não se separam delas, ajudando em situações que causam indecisão ou quando se precisa tomar atitudes sobre algo, quando se experimenta a dor da perda, nas relações interpessoais etc. (GOLEMAN, 1995). Apesar das emoções serem experimentadas de forma individual, não é recomendável compreendê-las de forma individual e subjetiva. Cada indivíduo possui seu repertório emocional, que é consequência da avaliação pessoal de normas sociais e morais aprendidas com o processo de socialização (ELSTER, 2007).

O ser humano possui dois repertórios de emoções: 1) básicas, inatas, que oferecem imediata resposta a situações de atração, fuga, luta e repulsão; como por exemplo, alegria, medo, raiva, tristeza, surpresa, nojo e vergonha, e 2) secundárias, que são aprendidas no processo de socialização, para a regulação das interações sociais. Por exemplo, ao se deparar com um inseto em sua refeição, uma pessoa sente nojo porque aprendeu que não se come insetos e que os mesmos podem trazer doenças, infecções e bactérias (GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2009).

Para uma interação social satisfatória é importante que haja uma regulação adequada das emoções. É através dela que se evita o sofrimento pessoal, se mantém a saúde física e psíquica, se assegura a qualidade dos relacionamentos familiares, amorosos, de amizade e no trabalho e ajuda na conformação das expectativas sociais. A falta dessa regulação emocional proporciona a expressão de emoções negativas, que possivelmente geram conflitos e desprazer à outra pessoa (NIEDENTHAL; KRAUTH-GRUBER; RIC, 2006).

## 1.2 REGULAÇÃO EMOCIONAL

Pode se definir a regulação emocional como a busca controlada ou automática para lidar com as emoções, sinalizando em que momento e o modo como elas serão expressas e sentidas (GROSS, 2013). O mecanismo da regulação emocional constitui-se no manejo das emoções para a melhor adaptação ao contexto em que o indivíduo se encontra, tendo a capacidade de gerenciar a emoção quanto à duração, magnitude e latência. Seu papel é de defender o indivíduo de situações desagradáveis, evitar o sofrer e manter situações prazerosas, para a preservação do bem-estar (RODRIGUES; GONDIM, 2014).

Gross (1998,1999) distingue dois grupos de estratégias de regulação emocional. No primeiro encontram-se as estratégias focadas nos aspectos antecedentes em que o indivíduo busca controlar a situação desencadeadora da emoção por meio da seleção ou da modificação da situação. Já no segundo grupo encontram-se as estratégias focadas nos aspectos consequentes. No quadro a seguir encontram-se as estratégias de cada grupo.

SELEÇÃO DE SITUAÇÃO	QUANDO HÁ UM DISTANCIAMENTO DE PESSOAS, OBJETOS, E EVENTOS PARA EVITAR EMOÇÕES INDESEJÁVEIS OU PARA TER EMOÇÕES DESEJÁVEIS.
Modificação da Situação	Quando se expressa emoções para mudar o curso da situação que está prestes a acontecer.
Atenção posicionada	É uma estratégia de mudança de foco da atenção na emoção, podendo ocorrer sob forma de <i>distração</i> (redirecionamento do foco da atenção para aspectos não emocionais da situação ou para eventos mais prazerosos); <i>ruminação</i> (foco direcionado aos eventos eliciadores das emoções negativas) e <i>concentração</i> (foco da atenção direcionado para outra atividade para evitar pensar na situação que desperta a emoção).
Mudança cognitiva	Quando se nega ou interpreta positivamente ou negativamente um acontecimento, quando se compara o que se sente com o que outras pessoas sentem em situações semelhantes, ou quando se avalia a situação de uma forma diferente para aumentar seu impacto emocional.
ASPECTOS CONSEQUENTES	Ocorre após a situação ser eliciada, o indivíduo tenta mudar seus estados fisiológicos e a expressão da emoção.

Quadro 1 – Estratégias focadas nos aspectos antecedentes

Fonte: GROSS (1998, 1999)

Exercícios respiratórios, biofeedback e relaxamento, assim como uso de tranquilizantes, relaxantes musculares, álcool, comida e cigarro são usados como estratégias dos aspectos consequentes para lidar com os aspectos fisiológicos eliciados pela emoção. A regulação da emoção também é outra estratégia que é feita por meio da supressão (tentar não mostrar) ou da intensificação (fazer questão de mostrar) para modular com a experiência emocional. Após uma experiência negativa, pessoas que optam em escrever em diários, desabafar com amigos ou pessoas desconhecidas, sobre os sentimentos para modificá-los ou diminuir a intensidade, praticam o compartilhamento social das emoções (RIMÉ; FINKENAUER; LUMINET; ZECH; PHILIPPOT, 1998). Os autores Aldao, Nolen-Hoeksema e Schwaizer (2010), investigaram 114 estudos na tentativa de obter conexões entre a regulação emocional e as psicopatologias. Os resultados mostraram uma diferença entre as estratégias de regulação que se apresentaram como mais adaptativas e as que se apresentaram como não-adaptativas, baseando-se em suas relações com os sintomas. As estratégias focadas nos antecedentes foram divididas em dois grupos distintos: o primeiro, com estratégias como distração e seleção da situação, não estava relacionado com psicopatologias. Já o segundo grupo, com estratégias como ruminação e repressão, se associou de forma positiva com sintomas de distúrbios psicológicos (ALDAO; NOLEN-HOEKSEMA; SCHWEIZER, 2010). Mesmo havendo essa ambiguidade e uma tendência de classificar as estratégias enfatizadas nos antecedentes como adaptativas e as enfatizadas nos consequentes como não-adaptativas, há inúmeros casos em que o primeiro pode ocasionar efeitos nocivos e o último pode ocasionar resultados benéficos (BARGH; WILLIAMS, 2007).

### 1.3 TRABALHO EMOCIONAL

Um conceito cunhado por Hochschild (1979, 1983) denominado de Trabalho Emocional, refere-se ao processo de regular as emoções em contextos de trabalho para adequar as manifestações emocionais, internas e externas, às regras e demandas organizacionais. O trabalho emocional, segundo Hochschild (1979, 1983), embasado na perspectiva dramaturgic de Goffman (1959), se refere a dois tipos de estratégias de gerenciamento da emoção usadas por um ator: as de superfície e as profundas. As primeiras atuam na mudança da expressão, sem modificar os sentimentos internos, e as segundas constituem um esforço consciente de mudança desses sentimentos para conseguir exibir a emoção requerida (GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2009).

Considerando que a expressão de emoções em contexto de trabalho possua um papel dinâmico, o trabalho emocional é, segundo Zapf (2002) e de acordo as definições de Grandey (2000) e Hochschild (1983), um incontestável processo psicológico para a regulação das emoções através da acentuação, atenuação, fingimento e/ou supressão das emoções, visando a modificação dessa expressão como parte do próprio trabalho tornando-as concordantes com as regras de expressão emocional definidas pela organização (RAFAELI; SUTTON, 1987; MORRIS; FELDMAN, 1996). Estudos empíricos apresentam a noção de que o trabalho emocional é um possível gerador de resultados tanto positivos quanto negativos no que se refere ao bem-estar psicológico e

físico dos trabalhadores (GRANDEY; GABRIEL, 2015). Pugh (2001), Tsai (2001) Zapf e Holz (2006) discutem a respeito de explicações para os resultados positivos do trabalho emocional em relação ao aumento dos sentimentos de auto eficácia e realização pessoal.

Os mesmos autores, citando Côté (2005), relacionam a ideia de que expressar as emoções positivas podem aumentar a interação e a parceria (sejam entre clientes ou membros) ao evocar a reciprocidade, o que pode se compreender como feedback positivo, contribuindo com a satisfação e autoestima dos profissionais (KELLY; BARSADE, 2001). Da mesma forma, são apontadas também as consequências negativas associado ao trabalho emocional, tais como insatisfação com o trabalho e a síndrome de *burnout*. Isso se deve ao fato de que o trabalho emocional, com frequência, é associado, na literatura do tema, ao estresse devido às exigências fisiológicas, comportamentais e mentais intrínsecas à regulação emocional (GABRIEL; GRANDEY, 2015).

### **3. A REGULAÇÃO EMOCIONAL DE POLICIAIS MILITARES**

As instituições policiais são as maiores responsáveis pela execução da lei e conservação da ordem nas sociedades modernas. No contexto atual, as instituições que formam policiais têm procurado treinar seus profissionais para serem física e emocionalmente rígidos, autoritários, distantes, assertivos e eficientes, apartado de seu público assistido e das relações públicas (SCHAIBLE, 2006; TROJANOWICZ; BUCQUEROUX, 1990). Uma das consequências oriundas destas práticas é evidentemente o abismo social entre a polícia e as comunidades em que atuam (ALVES, 2015). Assim, ao passo que é esperado que a polícia cumpra suas funções aplicando a lei e mantendo a ordem de forma rígida e distante, também é esperado que a mesma, forneça um serviço voltado para a comunidade. Essas expectativas apresentam uma incongruência significativa e problemática para o policial (PHILLIPS; SOBOL, 2012; SOUZA; REIS, 2012).

Os agentes da polícia são defrontados com uma alta quantidade de situações de risco, com cargas de trabalho exaustivas e interações intensas com civis e suspeitos (HULSHEGER; SCHEWE, 2011; LEE; ASHFORTH, 1996; MASLACH; JACKSON, 1984). Isto requer que os profissionais regulem constantemente suas emoções, o que pode ser causador de fadiga e exaustão emocional (SCHAIBLE, 2006). Faz-se necessário que o policial expresse ou omita diferentes emoções, como por exemplo, em situações em que o mesmo deve ser simpático e cortês com uma vítima, ao mesmo tempo em que, de forma oposta, deve ser impositivo e intimidador com um criminoso. Em tal contradição de comportamentos emocionais exigidos para o ramo policial, é identificada uma fonte de dissonância emocional, levando em consideração o fato de que nem sempre os policiais estarão sentindo o que precisam expressar (BROWN; CAMPBELL, 1990). As características peculiares envolvendo o trabalho policial e a sociedade, associada às exigências da cultura contemporânea com relação ao policiamento e as demandas emocionais mostram que os policiais são propensos a vivenciar uma mistura de fatores que contribuem para o elevado trabalho emocional e, conseqüentemente, a uma regulação emocional desequilibrada; o que não desconsidera o fato de também haver um trabalho emocional positivo (SCHAIBLE, 2006).

## 4. METODOLOGIA

O presente estudo foi realizado no 3º Pelotão da Polícia Militar de uma cidade do Recôncavo Baiano. Trata-se de uma pesquisa de cunho qualitativo, de caráter exploratório, com orientação analítico-descritiva.

### 2.1 PARTICIPANTES

Participaram da pesquisa 10 policiais militares, sendo 9 participantes do sexo masculino e 1 participante do sexo feminino. A idade dos policiais variou entre 25 a 45 anos. Dentre as funções dos participantes foram encontrados 7 soldados, 2 cabos e 1 sargento. Em relação ao grau de escolaridade foram encontrados dentre os participantes, 4 que possuíam ensino superior completo, 3 com ensino superior incompleto e 3 com segundo grau completo.

### 2.2 INSTRUMENTO DE PESQUISA

A coleta de dados foi realizada através de uma entrevista individual com roteiro semiestruturado e a técnica de instrução ao sócia com cada participante. O roteiro utilizado para a realização da entrevista foi previamente elaborado, contendo 14 questões voltadas para os seguintes aspectos: descrição da atividade, satisfação, bom profissional, relações interpessoais, reconhecimento, demandas emocionais, emoções vivenciadas, estratégias para lidar com as emoções, saúde, pontos negativos e pontos positivos do trabalho. A técnica de instrução ao sócia foi formulada inicialmente pelo médico e psicólogo italiano Ivar Oddone, em 1970 e era utilizado em seminários de formação operária junto aos trabalhadores da FIAT, em Turim. Na instrução ao sócia, o pesquisador propõe ser o sócia do trabalhador, o substituindo em suas atividades no trabalho, levando o indivíduo a trazer à tona a forma pela qual realiza o seu trabalho. O aplicador da técnica coloca a seguinte instrução ao trabalhador, de acordo com Clot (2007, p. 144, *apud* BATISTA; RABELO, 2013, p. 4), “Suponha que eu seja seu sócia e que amanhã vou substituí-lo em seu local de trabalho. Quais instruções você deveria me transmitir para que ninguém perceba a substituição?”. A intervenção com a instrução ao sócia, ao resgatar a história do desenvolvimento real do sujeito, possibilita dar visibilidade aos obstáculos e às possibilidades insuspeitas na situação de trabalho (CLOT, 2010). Foi explicado aos participantes sobre a técnica sócia e como essa abordagem estimula o profissional a olhar para a sua prática laboral de outro ângulo, como ele se comporta no ambiente de trabalho, se ele suprime ou externa as emoções etc.

## 2.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os policiais foram previamente informados pelos responsáveis do pelotão que seria realizada uma atividade de investigação com os mesmos. Posteriormente, o contato dos pesquisadores com cada policial foi realizado individualmente, momento em que foram esclarecidos os detalhes do projeto e iniciada a coleta de dados após consentimento livre dos participantes. As entrevistas foram realizadas em local reservado e gravadas para a transcrição e posterior categorização.

## 2.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

A análise de conteúdo do estudo foi submetida a Técnica de Bardin (2011) que pode ser definida como um conjunto de instrumentos metodológicos que se presta à analisar diferentes fontes de conteúdo, verbais ou não-verbais (SILVA; FOSSÁ, 2015). As etapas para a análise são organizadas em três fases: 1) pré-análise, que sistematiza as ideias iniciais colocadas e estabelece indicadores para a interpretação das informações coletadas. 2) exploração do material, consiste na classificação e agregação das informações em categorias simbólicas ou temáticas. E 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação, que consiste em captar os conteúdos manifestos e latentes contidos em todo o material coletado (entrevistas, documentos e observação). O conteúdo coletado através da entrevista individual e da técnica de instrução ao sócio foi organizado em três categorias de análise, sendo elas: emoções vivenciadas; demandas emocionais (situações que provocam emoções); estratégias para lidar com as emoções.

# 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

## 5.1 EMOÇÕES

A função constitucional da polícia militar é de preservação da ordem, mas em consequência das lutas e conflitos na sociedade, a polícia foi recorrentemente vista como antagonista dos interesses populares, e os policiais, como lacaios dos poderes constituídos, cujo trabalho oprime a vontade do povo (OLIVEIRA; SANTOS, 2010; SILVA; LEITE, 2007). Em razão disso, as instituições deparam-se com a necessidade de uma nova imagem que redefina seu papel e função na sociedade, reduzindo a distância entre a polícia e o público a quem serve (ALVES, 2015). Como resultado desta mudança de paradigma, as instituições policiais começam uma transição das expectativas tradicionais

impostas aos seus profissionais (serem rígidos, distantes, profissionais e eficientes aplicadores da lei) para uma imagem mais suave, com uma maior ênfase nas relações com o público (ANDRADE, 2009).

Especialmente entre os policiais, é premente a necessidade de expressar e suprimir diferentes emoções, como quando é necessário ser simpático e acolhedor com uma vítima e, de maneira oposta, impositivo e inquiridor com um criminoso. Tal oposição de exigências emocionais, inerente à ocupação policial, é reconhecida como fonte de dissonância emocional, tendo em vista a grande probabilidade de que nem sempre os policiais estarão, de fato, sentindo o que precisam expressar (BROWN; CAMPBELL, 1990).

**E4:** Eu acho que a expertise com o passar dos anos, nos vai deixando um pouco mais frios pra agir diante de situações mais densas. Quando eu passo por uma grande decepção ou uma grande tristeza, eu não sou muito de externalizar. Eu acabo reprimindo mais...

**E4:** Eu acabo reprimindo mais, eu acabo me segurando mais e as vezes, quando precisa, eu procuro um apoio psicológico....

**E7:** A gente tem que ter sempre um pé atrás na situação, a gente tem que tá, sempre ter uma frieza para resolver.

Foi visível perceber a dificuldade de nomearem suas próprias emoções e as expressarem devidamente. Contudo, em situações de risco ou na realização de um trabalho bem feito, as emoções como alegria e medo foram expressas claramente.

**E2:** Tem aquela coisa de medo assim também, tem um “medosinho” de acontecer alguma coisa [...] e também um sentimento muitas vezes de angústia, mas também um sentimento bom, prazeroso também né, quando nós conseguimos êxito na diligência, melhor ainda.

**E5:** Olha, eu não sei nem como te definir que tipo de emoção. Por que a gente vai de uma abordagem tranquila do cotidiano à uma abordagem de auto risco....

**E10:** Levei um bom tempo trabalhando na polícia dirigindo, então é uma satisfação muito grande. Todos os dias que eu venho trabalhar eu fico muito feliz, chego alegre e saio alegre, porque eu tô satisfeito porque eu estou realizando um desejo meu, eu sempre quis ser militar, ser polícia, trabalho satisfeito.

## 5.2 REGULAÇÃO EMOCIONAL

Em virtude das adversidades e perigos que o policial enfrenta, faz-se necessário uma modificação de pensamento. Ao processo de gerenciamento de quais emoções são sentidas e expressas em diferentes contextos, dá-se o nome de “regulação emocional”, que, em sua definição, refere-se à mobilização de processos tanto conscientes quanto inconscientes, em caráter automático ou não,

propiciando a mudança da experiência pessoal através da modificação da expressão emocional e dos estados internos (GROSS, 1998, 1999). Conforme evidenciado nos relatos, podemos identificar a realização da regulação emocional por parte de alguns dos policiais militares.

**E1:** [...] a gente tem que tratar esses momentos, tem que deixar sempre, não levar pra casa, porque tem muito isso, se você se estressa no trabalho você tem que tentar, né, desestressar no próprio trabalho, não levar problemas pra casa, do trabalho.

Pôde-se perceber também que, os policiais utilizam, inconscientemente, estratégias da regulação emocional para lidarem com os aspectos adversos de seu trabalho. Os profissionais recorrem a estratégias para gerenciar as emoções sentidas diante de cada situação, sendo usadas as estratégias funcionais, como, por exemplo, a atenção posicionada – que abrange uma mudança de foco da atenção na emoção pensando na família e nos filhos. Nas frases abaixo nota-se o uso da atenção posicionada, especificamente a distração, que é utilizada quando se redireciona o foco da atenção para aspectos não emocionais da situação ou para eventos mais prazerosos (GROSS, 1998, 1999).

**E1:** Emoções sejam na relação do trabalho se forem tensas e de estresse, a gente tentar descontrair, deixar né, passar no próprio trabalho, não abstrair, não absorver esse tipo de coisa pra não vir fazer mal pra nós mesmos, nosso corpo, pra nossa mente né.

**E6:** [...] Pensa em outras coisas, pensa na nossa família, nos filhos nas pessoas que amamos, e a vida vai... Deus principalmente.

Esta é uma estratégia utilizada como uma forma de lidar com a situação que saiu fora do controle e despertou emoções negativas. É notável também o uso dos aspectos consequentes da regulação emocional destes policiais. Dos aspectos consequentes, a estratégia usada consiste em, após a situação ser eliciada, o indivíduo tenta mudar seus estados fisiológicos e a expressão da emoção (GROSS, 1998, 1999). Neste estudo, foi possível detectar, mais especificamente, os exercícios respiratórios como um dos aspectos consequentes.

**E3:** [...] as vezes eu consigo né, dando umas respiradas bem fundo aí conto até dez, procuro fazer alguma coisa que tire o foco disso, é isso.

**E6:** Respira fundo, pensa em outras coisas, pensa na nossa família, nos filhos nas pessoas que amamos, e a vida vai... Deus principalmente.

É importante incentivar o saber e o uso da regulação emocional no campo de trabalho dos policiais. Com um contexto violento e imprevisível, a dificuldade de regulação emocional é a causa de sofrimento e repressão no proceder por parte desses policiais, o que fica claro nas falas abaixo.

**E2:** [...] as vezes você acaba extrapolando né, mesmo que depois você reconheça que errou, a estratégia de desculpa, mas é não só assim, não só em casa, mas na minha vida cotidiana né, eu acho que alguns momentos eu não consigo lidar com minhas emoções devido a

carga que eu tenho no trabalho. [...] Você não consegue lidar muitas vezes com esses sentimentos e acabam muitas vezes fazendo coisas sem pensar.

**E2:** [...] eu sei que isso é consequência do serviço, que mesmo em casa as vezes eu não me controlo devido ao estresse que eu tenho no trabalho né, eu chego em casa estressado [...].

Para Gross e Thompson (2006), há características singulares no processo de regulação emocional. Uma delas é referente a prioridade em regular mais as emoções negativas do que as positivas e levando em consideração que o contexto policial é mais negativo em relação a realização do trabalho, do que positivo, a regulação se torna importante para um exercício de uma profissão equilibrada emocionalmente. Outra característica importante da regulação emocional apontada por Gross e Thompson (2006), está vinculada ao alívio da tensão em situações desagradáveis. Do mesmo modo, Hochschild (1983), Brotheridge e Grandey (2002), e Grandey (2003) advertem que o uso recorrente de estratégias de ação superficial (*surface acting*) em resposta as inúmeras exigências organizacionais, pode provocar prejuízos ao bem-estar do trabalhador, em consequência à cansativa tarefa de fingir o que não se sente ou neutralizar as emoções.

### 5.3 TRABALHO EMOCIONAL

Em relação à supressão das emoções e a necessidade de regulação constante, percebemos que a execução do fazer laboral, resulta em exigências emocionais significativas para os policiais, demandando que eles decidam mostrar suas emoções durante essas interações para manter o comportamento adequado, tanto à situação quanto à instituição policial (BAKKER; HEUVEN, 2006). O que requer um constante e provavelmente exigente trabalho emocional por parte dos profissionais que dela fazem parte (ALVES, 2015).

Hochschild (1979, 1983) denomina o Trabalho Emocional, como o processo de regular as emoções em contextos de trabalho para se adequar as manifestações emocionais, internas e externas, às regras e demandas organizacionais.

**E6:** Mas de vez em quando, a depender do retorno que é dado, a gente precisa ser um pouco mais firme. Talvez esse pouco mais firme, seja encarado como uma explosão, eu não digo raiva por não ter um contato direto e conhecer a pessoa, mas a firmeza de se fazer ser ouvida e obedecida.

No trabalho emocional em policiais, a necessidade de internalizar emoções e ser agradável e amigável com a população, mas ao mesmo tempo, autoritário e adverso com os criminosos, é geradora de discrepância nas emoções, o que coloca em risco o bem-estar desses profissionais no ambiente de trabalho (VAN GELDEREN, 2013). Em decorrência disso, o trabalho emocional e seus manejos utilizam duas estratégias básicas: atuação profunda, que consiste na mudança consciente e intencional dos sentimentos (internamente) para expressar sentimentos congruentes ao

trabalho (VAN GELDEREN, 2013); e atuação superficial, que consiste em regular as expressões emocionais sem mudar a experiência interior (VON SCHEVE, 2012).

**E5:** [...] Sempre que a gente tem uma ocorrência com maior gravidade, onde há disparo de arma de fogo, então são ocorrências que abalam mais o emocional... daí eu levo essa preocupação praticamente pra casa [...].

A utilização de estratégias de caráter superficial (supressão de emoções) prejudica as relações interpessoais (JOHN; GROSS, 2007) e também é considerada uma estratégia associada a incidência de *burnout* nos profissionais (BROTHERIDGE; GRANDEY, 2002). É notável o uso dessa estratégia na fala acima.

Segundo Hochschild (1983) o trabalho emocional é imposto pelas organizações para o seu próprio benefício, algo que é pago para ser realizado, e segundo esta concepção, não é benéfico para o trabalhador. Seguindo a mesma linha de raciocínio da autora acima, Fineman (2001) assegura que o processo de trabalho emocional é claramente um esforço vigoroso de controlar a maneira que os empregados se apresentam emocionalmente. Se assemelha muito a uma nova forma de alienação, principalmente porque muitos destes trabalhadores que são obrigados a realizarem este trabalho emocional, a desenvolver essa habilidade, ocupam posições inferiores na hierarquia da organização, e não escapam dessas exigências. Desta forma, é notável que consequências provenientes do controle rígido sobre as expressões emocionais é inevitável.

## 6. CONCLUSÃO

Com base nas informações obtidas através das entrevistas e instruções ao sócia, foi possível identificar e analisar como os policiais lidam com as emoções que surgem no seu contexto de trabalho. A necessidade de expressar certos tipos de emoções em determinados contextos e também a dificuldade em nomearem claramente suas emoções, podem causar uma dissonância emocional, pois nem sempre vão expressar aquilo que realmente sentem, e isso se deve ao fato de que eles são treinados para não transparecerem o que estão sentindo, como uma forma de proteção à vida. Por ser uma profissão de alto risco, é importante que o policial tenha uma regulação emocional eficaz para exercer sua profissão de maneira eficiente.

Diante de algumas falas, foi possível perceber que os policiais utilizam de maneira inconsciente, estratégias de regulação emocional, como a atenção posicionada, mais especificamente a distração, para redirecionar o foco de uma situação negativa para outros eventos mais prazerosos. Também foi possível perceber, o uso dos aspectos consequentes da regulação emocional, onde esses policiais usam exercícios respiratórios para causar uma mudança fisiológica após uma situação provocadora de emoções, que foi eliciada. Do mesmo modo, está o trabalho emocional,

onde alguns dos policiais utilizam a estratégia de caráter superficial com mais frequência, o que acarreta um nível maior de estresse.

As limitações deste estudo consistiram em justamente, se adequar a rotina de trabalho dos policiais e juntar material suficiente para uma discussão clara e fundamentar a teoria, nas vivências levantadas nas entrevistas. É de grande relevância compreender como o trabalho de um policial influencia diretamente suas emoções e o processo de regulação das mesmas. Faz-se necessário a realização de treinamentos e capacitações no âmbito da organização militar que possam contemplar esse aspecto específico, apontando para estratégias que sejam mais congruentes com a saúde e bem-estar do profissional, assim como para a promoção de interações interpessoais mais satisfatórias. Todavia, se faz necessário a realização de mais estudos voltados para as emoções e regulação emocional no trabalho do policial militar.

## REFERÊNCIAS

ALDAO, A; NOLEN-HOEKSEMA, S.; SCHWEIZER, S. Emotion-regulation strategies across psychopathology: A meta-analytic review. **Clinical psychology review**, [S. l.], v. 30, n. 2, p. 217-237, 2010.

ALVES, J. **Trabalho Emocional como preditor de Burnout entre policiais militares**. 2015. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2015.

ANDRADE, D. N. **A formação da fundada suspeita na atividade policial e os desafios da segurança pública no estado democrático de direito**. [S. l.], [2009]. Disponível em: <http://www.unibrasil.com.br/arquivos/direito/20092/daniel-nazareno-de-andrade.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2013.

ASHFORTH, B. E.; HUMPHREY, R. H. Emotion in the workplace: A reappraisal. **Human relations**, [S. l.], v. 48, n. 2, p. 97-125, 1995.

BAKKER, A. B.; HEUVEN, E. Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. **International Journal of Stress Management**, [S. l.], v. 13, n. 4, p. 423, 2006.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. 229 p.

BARGH, J. A.; WILLIAMS, L. E. The nonconscious regulation of emotion. **Handbook of emotion regulation**, [S. l.], v. 1, p. 429-445, 2007.

BATISTA, M.; RABELO, L. Imagine que eu sou seu sócia...aspectos técnicos de um método em clínica da atividade. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 1-8,

2013.

BONFIM, M; GONDIM, S. **Trabalho Emocional: Demandas afetivas no exercício profissional.** Salvador: EDUFBA, 2010. 106 p.

BROTHERIDGE, C. M.; GRANDEY, A. A. Emotional labor and burnout. **Journal of Vocational Behavior**, [S. l.], v. 60, n. 1, p. 17-39, 2002.

BROWN, J. M.; CAMPBELL, E. A. Sources of occupational stress in the police. **Work & Stress**, [S. l.], v. 4, n. 4, p. 305-318, 1990.

CALLAHAN, J. L.; MCCOLLUM, E. E. Conceptualizations of emotion research in organizational contexts. **Advances in Developing Human Resources**, n. 4, p. 4-21, 2002.

CARVALHO, C.; LOURENÇO, P.; PERALTA, C. **Emoção nas Organizações.** 1. ed. Viseu (Portugal): Psicossoma, 2012.

CASSANDRE, M. P; VERCESI, C. Gestão por competências nas pequenas empresas do APL de bonés da cidade de Apucarana (PR): seu entendimento e suas práticas em confronto com as perspectivas teóricas. RAM, **Rev. Adm. Mackenzie (Online)**, São Paulo, [S. l.], v. 9, n. 8, p. 15-38. 2008.

CLOT, Y. **Trabalho e poder de agir.** Belo Horizonte: Fabrefactum, 2010.

COTÉ, S. A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. **Academy of management review**, [S. l.], v. 30, n. 3, p. 509-530, 2005.

ELSTER, J. **Explaining social behavior. More nuts and bolts for the social sciences.** New York (EUA): Cambridge University Press, 2007.

FINEMAN, S. Emotions and organizational control. *In*: PAYNE, R COOPER, C. L. **Emotions at work: theory, research and applications for management.** Chichester (Inglaterra): John Wiley & Sons, 2001, p. 140-219.

GOFFMAN, E. **Presentation of self in everyday life.** New York: Overbook Press, 1959.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional.** Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GONDIM, S; BORGES-ANDRADE, J. **Regulação Emocional no Trabalho: Um estudo de caso após desastre aéreo.** **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, set. 2009.

GRANDEY, A. A. Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. **Journal of Occupational Health Psychology**, n. 5, p. 95-110, 2000.

GRANDEY, A. A. When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. **Academy of Management Journal**, v.

46, n. 1, p. 86-96, 2003.

GRANDEY, A. A. When “the show must go on”: Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. **Academy of Management Journal**, [S. l.], v. 46, p. 86-96, 2006.

GRANDEY, A. A.; GABRIEL, A. S. Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, [S. l.], v. 2, p. 323-349, 2015.

GROSS J. J; THOMPSON R. A. Emotion regulation: Conceptual foundations. *In*: GROSS, J. J. (ed.). **Handbook of emotion regulation**. New York (EUA): Guilford, 2006, p. 3-24.

GROSS, J. J. (ed.). **Handbook of emotion regulation**. [S. l.]: Guilford publications, 2013.

GROSS, J. J. Emotion regulation. Past, present, future. **Cognition and Emotion**, [S. l.], v. 13, p. 551-573, 1999.

GROSS, J. J. Emotion regulation: Current status and future prospects. **Psychological Inquiry**, [S. l.], v. 26, p. 1-26, 2015.

GROSS, J. J. The emergent field of emotion regulation: An integrative review. **Review of General Psychology**, [S. l.], v. 2, n. 3, p. 271-299, 1998.

HOCHSCHILD, A. R. Emotion work, feeling rules, and social structure. **American Journal of Sociology**, [S. l.], v. 85, n. 3, p. 551-575, 1979.

HOCHSCHILD, A. R. **The managed heart**. Los Angeles: University of California Press, 1983.

HULSHEGER, U. R.; SCHEWE, A. F. On the costs and benefits of emotional labor. **Journal of Occupational Health Psychology**, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 361-389, 2011.

JOHN, O. P.; GROSS, J. J. Individual differences in emotion regulation. *In*: GROSS, J. J. (Ed.). **Handbook of emotional regulation**. New York: The Guilford Press, 2007, p. 351-372.

KELLY, J. R; BARSADÉ, S. G. Mood and emotions in small groups and work teams. **Organizational behavior and human decision processes**, [S. l.], v. 86, n. 1, p. 47-90, 2001.

LEE, R. T.; ASHFORTH, B. E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. **Journal of applied Psychology**, [S. l.], v. 81, n. 2, p. 123, 1996.

LIMA, M. E. *et al.* Imagens sociais e gênero nas relações de trabalho. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, Florianópolis, n. 5, p. 71-102, 2005.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. Burnout in organizational settings. **Applied social psychology annual**, [S. l.], v. 5, 1984, p. 133-153.

- MORRIS, J. A.; FELDMAN, D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. **Academy of management review**, [S. l.], v. 21, n. 4, p. 986-1010, 1996.
- NIEDENTHAL, P. M; KRAUTH-GRUBER, S.; RIC, F. **Psychology of emotion. Interpersonal, experiential, and cognitive approaches**. New York: The Psychology Press, 2006.
- OLIVEIRA, K. L. de; SANTOS, L. M. dos. Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 12, n. 25, p. 224-250, set. 2010.
- PHILLIPS, S. W.; SOBOL, J. J. Police decision making. **Policing: An international journal of police strategies & management**, [S. l.], v. 35, n. 3, p. 551-565, 2012.
- PUGH, S.D. Service with a Smile: Emotional Contagion in the Service Encounter. **The Academy of Management Journal**, [S. l.], v. 44, p. 1018-1027, 2001.
- RAFAELI, A; SUTTON, R. I. Expression of emotion as part of the work role. **Academy of management review**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 23-37, 1987.
- RIMÉ, B; FINKENAUER, C; LUMINET, O; ZECH, E.; PHILIPPOT, P. Social sharing of emotion: New evidence and new questions. In: STROEBE, W.; HEWSTONE, M. (edit.). **European review of social psychology**. Chichester: John Wiley & Sons, 1998, v. 9, p. 145-189.
- RODRIGUES, A. P; GONDIM, S. Expressão e Regulação Emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. **RAM. Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 38-65, mar./abr., 2014.
- SARTORI, L. F; CASSANDRE, M. P.; VERCESI, C. Burnout em Policiais: a relação entre o trabalho e o sofrimento. In: ENCONTRO DA ANPAD, 32., Rio de Janeiro, 2008, **Anais [...]**. Rio de Janeiro, ANPAD, 2008.
- SCHAIBLE, L. M. **The impact of emotional labor, value dissonance, and occupation identity on police officers' levels of cynicism and burnout**. 2006. Dissertação (Mestrado em psicologia) – Washington State University, Washington, Estados Unidos, 2006.
- SILVA, A. H; FOSSÁ, M. I. T. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@s Revista Eletrônica**, Campina Grande, v. 17, n. 1, 2015. ISSN 1677 4280.
- SILVA, L. A. M.; LEITE, M. P. Violência, crime e polícia: o que os favelados dizem quando falam desses temas?. **Sociedade e Estado**, Brasília, DF, v. 22 p. 3, p. 545-591, 2007.
- SOUZA, E; Minayo, M. C; SILVA, J; PIRES, T. Fatores associados ao sofrimento psíquico de policiais militares da cidade do Rio de Janeiro, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 7, p. 1297-1311, jul. 2012.
- SOUZA, J. L. C.; REIS, J. F. G. Trabalho policial, violação dos direitos humanos e as respostas da

corregedoria. *In*: ENCONTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS DO NORTE E NORDESTE E PRÉ-ALAS, 15., 2012, Teresina. **Anais** [...]. Teresina: UFPI, 2012.

TROJANOWICZ, R. C.; BUCQUEROUX, B. **Community policing**: A contemporary perspective. Cincinnati, OH: Anderson Publishing Company, 1990.

TSAI, W. Knowledge transfer in intra-organizational networks: Effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance. **Academy of Management Journal**, [S. l.], v. 44, n. 5, p. 996-1004, 2001.

VAN GELDEREN, B. R. **At the heart of policing**: Emotional labor among police officers. Tese de Doutorado – Faculty of Social Sciences (FSS), Rotherdam (Holanda), 2013.

VON SCHEVE, C. Emotion regulation and emotion work. **Frontiers in Psychology**, [S. l.], v. 3, p. 496, 2012.

ZAPF, D. Emotion Work and Psychological Well Being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. **Human Resource Management Review**, [S. l.], v. 12, p. 237-268, 2002.

ZAPF, D.; HOLTZ, M. On the positive and negative effects of emotion work in organizations. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, [S. l.], v. 15, p. 1-28, 2006.