

Flávio Alexandre Verdier da Fonseca

2º Ciclo de Estudos em Sociologia

Ajudar na dose certa: o trabalho emocional numa linha telefónica de apoio em
crise pessoal

2012

Orientador: Professora Doutora Alexandra Cristina Ramos da Silva Lopes
Gunes

Classificação:

Resumo

Sendo a sociologia das emoções uma área de estudo em expansão importa mapear os seus principais quadros teóricos e verificar as possibilidades de operacionalização dos seus conceitos. Centrados neste objetivo, sistematizamos vários contributos teóricos e optamos por fazer uma primeira incursão num universo empírico que presentemente carece de estudos sociológicos: as linhas telefónicas de apoio em crise pessoal.

Adotando a proposta teórica de Arlie Hochschild (2003), a nossa investigação focou-se no trabalho efetuado nestas organizações à luz do conceito de “Trabalho Emocional”. Realizamos uma análise meso-sociológica através da aplicação de entrevistas aos voluntários (i.e., Escutantes) de uma linha de apoio em crise pessoal. Ao tomar como unidade de análise a organização e não o indivíduo, foi possível perceber que a linha de apoio possui uma cultura emocional específica que influencia o decorrer do trabalho emocional dos Escutantes ao orientar a sua experiência emocional. De igual modo, a linha de apoio promove processos de gestão emocional individuais (ex. separação identitária) e coletivas (ex. supervisão e reuniões) com vista a resolver potenciais dissonâncias com a cultura emocional da mesma.

Por fim, constatou-se que a conceptualização utilizada tem potencial heurístico. No entanto, poderia beneficiar do estabelecimento de pontes teóricas com a teoria do controlo do afeto e com os quadros teóricos da sociologia do trabalho, das organizações e das identidades profissionais.

Palavras-chave: Trabalho Emocional, Linhas de apoio em crise pessoal, Sociologia das emoções, Gestão emocional.

Abstract

Considering that the sociology of emotions is currently a field of studies in expansion, it is relevant to map its main theoretical frameworks and to verify the empirical scope of its founding concepts. With that objective in mind, we have chosen to carry out an exploratory approach to an empirical universe that has been lacking sociological attention: telephone crisis lines.

Using the theory proposed by Arlie Hochschild (2003), we have analysed the work done by these institutions' volunteers in the light of the "Emotional Labour" concept. Through the interviewing of volunteers from a crisis line (i.e., the listeners), we undertaken a meso-sociological analysis centered not on the individual subjects, but rather on the organization as a whole. This has shown us that the phone line has a specific emotional culture, which influences the listeners' emotional labour by orienting their emotional experiences. At the same time, the phone line fosters individual (eg., identity division) and collective (eg., supervision and meetings) emotional management processes as a way to solve possible personal dissonances with that same emotional culture.

The main conclusions of our study show that the concepts brought onboard our research have heuristic potential. Nevertheless, it they could benefit from the establishment of links with the affect control theory and with the theoretical frameworks of sociology of work, organizations and professional identities.

Keywords: Emotional Labour, Crises Lines, Sociology of Emotions, Emotion management.

Resumé

La sociologie des émotions est une approche en expansion. Ça crée le besoin de regarder ses principaux cadres théoriques et d'explorer les possibilités de concrétiser ses concepts. Centrées sur cet objectif, nous avons systématisé plusieurs contributions théoriques et nous avons choisi de faire une première incursion dans un univers qui ne dispose pas actuellement des études sociologiques empiriques: les lignes d'assistance en situation de crise personnelle.

Suivant la proposition théorique de Arlie Hochschild (2003), notre recherche est centrée sur le travail effectué dans ces organisations et sur le concept de «travail émotionnel». Nous avons développé une analyse méso-sociologique après la réalisation des entrevues aux volontaires d'une ligne téléphonique de support en état de crise personnelle. En prenant comme unité d'analyse l'organisation et non l'individu, il a été révélé que le service d'assistance téléphonique a une culture émotionnelle spécifique qui influe sur le déroulement du travail émotionnel des volontaires pour guider leur expérience émotionnelle. De même, la ligne d'assistance favorise les processus de gestion individuels émotionnels (exemple: séparation de l'identité) et collective (par exemple, la supervision et les réunions) afin de résoudre les désaccords éventuels avec la même culture émotionnelle.

La conclusion de notre étude est ce qu'il y a du potentiel heuristique dans le cadrer théorique que nous avons prend. Toutefois, il pourrait bénéficier de la mise en place quelques formes de articulation avec la théorie du contrôle et de l'affection et avec les cadres théoriques de la sociologie du travail, des organisations et des identités professionnelles.

Mots-clés: Travail Émotionnel, Lignes de Crises, Sociologie des Émotions, Gestion des Émotions

Agradecimentos

Um obrigado a todos aqueles que me ajudaram na realização desta dissertação e que partilharam comigo estes últimos cinco anos.

Um especial obrigado ao FC e a todos Escutantes que se disponibilizaram a colaborar neste projeto. Sem a partilha de experiências e conhecimento que proporcionaram, os meus objetivos académicos subjacentes a este exercício dificilmente teriam sido alcançados.

Conteúdo

Resumo	iii
Abstract.....	v
Resumé	vii
Agradecimentos	ix
1. Introdução.....	1
2. As Emoções e a Teoria Social	3
2.1. Os Clássicos: Marx, Durkheim, Weber e Simmel	4
2.2. Interacionismo Simbólico: Goffman, Schott, Hochschild, Denzin e Heise.....	8
2.3. Da Microsociologia à Macrossociologia das emoções: Collins, Kemper e Barbalet.....	14
3. A Cultura de Terapia, as Emoções e o Self nas Sociedades Contemporâneas	21
3.1. As linhas telefónicas de apoio e as principais mudanças sociais nas sociedades contemporâneas	21
3.2. Cultura de Terapia: Medicalização e Profissionalização das Emoções?	24
3.3. As emoções nos processos sociais: Retração ou Expansão?	31
4. Trabalho Emocional: A definição de um conceito	33
4.1. As Normas Emocionais em contexto laboral.....	36
4.2. A Socialização Organizacional das Emoções	39
4.3. O Voluntariado nas Linhas de Apoio Emocional como Trabalho Emocional.	42
5. Enquadramento Metodológico	47
5.1. Considerações Metodológicas	47
5.2. Modelo de Análise	50
6. Trabalho Emocional: Um Estudo de Caso	55
6.1. Caracterização da Linha de apoio, dos seus princípios e linhas orientadoras de atendimento	55
6.2. A cultura emocional da linha de apoio	57
6.3. Os Requisitos afetivos e as Competências emocionais.....	59
6.4. Normas de Expressar e de Sentir	61
6.5. Processo de Socialização Emocional	63
6.5.1. A Formação	64
6.5.2. Estágio	67
6.6. Emoções em contexto de atendimento.....	69

6.7. O estar próximo e o estar distante: estruturação das chamadas em contexto de atendimento emocional.....	74
6.8. O “dentro” e o “fora” e as técnicas de gestão emocional individuais.....	78
6.9. A experiência	82
6.10. Estratégias Organizacionais de Gestão Emocional	84
7. Considerações Finais	89
8. Bibliografia.....	93
9. Anexos.....	99
9.1. Cronograma de Pesquisa.....	99
9.2. Guião de Entrevista Exploratória	101
9.3. Guião de Entrevista Exploratória a Escutantes e Supervisores	103
9.4. Tipologia de análise das entrevistas exploratórias	107
9.5. Tipologia de análise de Entrevistas aos Escutantes.....	109
9.6 - Grelha de Análise a Entrevista Exploratória a Linha de Apoio em Crise Pessoal N°1	111
9.7 - Grelha de Análise a Entrevista Exploratória a Linha de Apoio em Crise Pessoal N°2.....	119
9.8 – Grelha de Análise das Entrevistas com os Escutantes da Linha de Apoio em Crise Pessoal.....	129

Índice de Esquemas e Quadros

Esquema N°1: Modelo de Análise.....	55
Quadro 1: Dados socioprofissionais dos entrevistados.....	57
Quadro 2: A cultura emocional da linha de apoio e as suas dimensões.....	58

1. Introdução

Apesar de as linhas de apoio em crise pessoal serem um mecanismo de ajuda tradicionalmente de países anglo-saxónicos, estas vieram a adquirir uma presença significativa na sociedade portuguesa enquanto serviços de apoio secundários, ao colmatar as falhas no alcance e na abrangência dos serviços de apoio mais institucionalizados. Na verdade, no nosso país existe uma pluralidade de linhas direcionadas para os mais variados tipos de públicos e de temas, com formas de intervir e crenças ideológicas completamente distintas. Perante esta diversidade de potenciais objetos empíricos, a sociologia, tanto a portuguesa como a internacional, permaneceu relativamente indiferente; prova disso é a dificuldade de encontrar materiais teóricos ou empíricos que abordem este universo em particular. De igual modo, em termos do trabalho emocional, embora seja uma temática que está presente nas agendas de investigação da sociologia internacional, na sociologia portuguesa esta prima pela sua ausência.

Foi ao nos apercebermos deste vazio de conhecimentos acerca destas duas temáticas que nos pareceu clara a necessidade de efetuar uma investigação que incidisse nas linhas de apoio em crise pessoal sob a perspetiva do trabalho emocional. Deste modo, esta investigação de âmbito exploratório surge, precisamente, para, além de assinalar este vazio de conhecimento, abrir à comunidade sociológica alguns dos horizontes de investigação possíveis nestas áreas.

Partindo da questão “como é que as linhas telefónicas de apoio em crise pessoal organizam e regulam o trabalho emocional efetuado pelos seus Escutantes?”, pretendíamos desde o início perceber qual a relação entre as organizações e as emoções dos indivíduos a que a elas pertencem, neste caso, a relação entre as linhas telefónicas de apoio em crise pessoal e os seus voluntários que se apelidam de “Escutantes”. Para tal, tivemos de construir um modelo de análise. Note-se que este foi baseado num aparato conceptual e teórico que não detêm a mesma robustez de quadros teóricos de disciplinas com uma maior presença na sociologia. De seguida, este foi aplicado numa linha telefónica de apoio em crise pessoal específica. O estudo desta organização foi efetuado através de entrevistas semi-diretivas a pessoas envolvidas diretamente na mesma. Através da análise dos seus discursos e das respetivas narrativas foi-nos

possível responder à questão anteriormente referida, e, como veremos ao longo do trabalho que agora se apresenta, esta revelou-se bastante profícua.

O nosso trabalho envolveu uma intensa exploração teórica com o objetivo de recolher, num universo temático novo, um conjunto de quadros teóricos que fossem pertinentes para a nossa investigação. O resultado ficou expresso em três capítulos desta dissertação.

No primeiro descrevemos os principais quadros teóricos da sociologia das emoções, desde as contribuições dos clássicos até à contribuição de autores mais contemporâneos. Com essa sistematização, obtemos uma perspetiva global do campo teórico da sociologia das emoções que nos permite perceber a pertinência das emoções para a análise sociológica, e qual a posição do debate do trabalho emocional num plano mais vasto de discussão teórica.

No segundo capítulo discorreremos acerca do papel das emoções nas sociedades contemporâneas. Este foi um exercício que nos obrigou a ir a uma incursão pelos estudos sobre a cultura de terapia: perceber em que é que esta consiste, como surgiu, e qual a sua abrangência permite-nos detetar determinadas *nuances* do trabalho emocional na linha telefónica de apoio estudada.

Já no terceiro capítulo, enveredaremos pela problemática teórica basilar nesta dissertação, o trabalho emocional. Neste capítulo são definidos e analisados os principais conceitos aplicados na análise empírica.

De seguida, para explicitar as principais decisões efetuadas no percurso de investigação, nomeadamente o porquê de termos optado por uma investigação de vertente qualitativa e de que modo esta se operou, incluímos um capítulo de considerações metodológicas. De forma a fazer uma ponte entre a dimensão teórica e a dimensão empírica incluímos aqui o nosso modelo de análise, o esquema de investigação que orientou todo o percurso desta dissertação.

Por fim, a partir do discurso multidimensional dos entrevistados, organizamos um capítulo onde se discute como, nesta organização particular, as emoções são apropriadas e geridas através de processos especificamente desenhados para tal, assim como a forma como a linha telefónica de apoio em crise pessoal está efetivamente estruturada em torno do trabalho emocional que os seus voluntários efetuam.

2. As Emoções e a Teoria Social

Durante décadas, a emoção foi remetida para segundo plano ou, então, simplesmente ignorada enquanto possível variável de pertinência para a análise dos fenómenos sociais. Tal deveu-se, sobretudo, ao facto de esta ser considerada como algo que pertencia ao domínio psicológico ou biológico. As correntes biologizantes e psicologizantes das emoções sempre foram predominantes nas ciências sociais. Ainda que vários autores ao longo da história da sociologia, alguns dos quais referiremos posteriormente, salientassem, tanto vaga como explicitamente, a natureza socialmente construída das emoções, esta perspetiva nunca se tornou suficientemente dominante para se reconhecer a existência de uma sociologia das emoções: só a partir da década de 60, com o desenvolvimento da perspetiva construtivista ou interacionista das emoções, surgiu um número considerável de autores que ajudariam a formar aquilo que hoje reconhecemos como uma sociologia das emoções. Cada vez mais outros campos disciplinares, como a sociologia das classes, a sociologia da saúde, entre outros, começam a incorporar a emoção como fator importante para a análise dos mais variados fenómenos sociais. A própria sociologia das emoções está a crescer e a desenvolver-se exponencialmente. Para Thoits, “claramente o campo já evoluiu para além do seu berço de desenvolvimento conceptual [...] para um estado de primeira infância de elaboração teórica e de pesquisa exploratória” (Thoits, 1989:338).

Sendo a problemática teórica desta dissertação o trabalho emocional, optamos por estudar este fenómeno através do prisma da sociologia das emoções. Tal escolha não é, de modo algum, óbvia, por um conjunto de razões. Devido à sua especificidade e à sua pertinência, este debate tem vindo a ser apropriado por outras áreas disciplinares, como os Recursos Humanos, a Gestão e Administração, a Psicologia e a Sociologia do Trabalho. Mesmo admitindo que estas últimas disciplinas se encontram num estado teórico e empírico mais desenvolvido do que a sociologia das emoções, nunca é demais salientar que foi deste paradigma que surgiu o conceito e o debate sobre o trabalho emocional. Ainda que tal apropriação por parte das áreas disciplinares supra-referidas não seja negativa, apenas através da sociologia das emoções é que se pode alcançar toda a capacidade operatória do conceito em si e do quadro conceptual que o envolve. Ao afastarmos o conceito de trabalho emocional da sua génese, correríamos o risco de descontextualizar e empobrecer o potencial operatório desta problemática para nos

centrarmos noutras questões que não a dimensão emocional. Assim sendo, só atentando às várias posições teóricas presentes na sociologia das emoções é que poderemos perceber a problemática do trabalho emocional na sua totalidade sem a descontextualizar nem perder alcance sociológico. Note-se, porém, que o nosso objetivo não é fazer uma exploração teórica exaustiva das várias perspetivas teóricas, mas sim uma resenha teórica para efeitos de enquadramento e de introdução ao debate de contexto.

2.1. Os Clássicos: Marx, Durkheim, Weber e Simmel

Nos primórdios da sociologia, o estudo do carácter social das emoções não era algo que fosse abordado de modo direto ou aprofundado. A necessidade de institucionalização científica implicava que a sociologia se afastasse de abordagens que pudessem remeter de alguma forma para algo que estivesse no domínio de outras ciências sociais e humanas como a psicologia. A emoção era, precisamente, um desses domínios. A sociologia começou por dar mais ênfase à dimensão cognitiva e racional dos seres humanos e das sociedades; contudo, alguns dos autores pioneiros desta fase da sociologia chegaram a denotar, ainda que superficialmente, a natureza socialmente situada das emoções. Dado não ser esse o principal foco de análise das suas obras, requer-se um estudo mais profundo das aceções e postulados argumentativos que tentavam veicular, de forma a ser possível perceber realmente qual a sua posição acerca das emoções. Esse trabalho de reinterpretação das obras dos clássicos, à luz da sociologia das emoções, é uma temática geradora de debate dentro do campo disciplinar. Faremos então uma breve resenha chamando quatro dos principais teóricos clássicos: Durkheim, Weber, Marx e Simmel¹.

Émile Durkheim é dos autores clássicos mais citados no âmbito da sociologia das emoções. Alguns autores (Hochschild, 2003) consideram-no mesmo como um pioneiro na perspetiva construtivista das emoções. Denzin sublinha que “o trabalho de Durkheim [...] oferece as fundações para uma teoria sociológica das emoções” (Denzin, 2009:37). A relevância deste autor na sociologia das emoções surge das contribuições

¹ Autores como Adam Smith, Adam Ferguson, entre outros também deram importantes contributos para o estudo das emoções nas relações sociais. Contudo, por motivos de espaço e recursos, saíram fora do âmbito deste exercício pedagógico. Ver mais em Barbalet (1998).

que fez em obras como “As Formas Elementares da Vida Religiosa” e “Suicídio”. Ao analisar as tribos aborígenes da Austrália, Durkheim deparou-se com formas colectivas de vivenciar as emoções, diferentes das que verificava na sociedade da sua época. Notou também que estas emoções colectivas eram essenciais para a coesão social das tribos em causa. Passagens como “um indivíduo [...] se está fortemente integrado à sociedade de que é membro, sente que é moralmente requerido em participar nas suas mágoas e alegrias; não estar interessado seria o equivalente a quebrar os laços unindo-o ao grupo; seria renunciar todo o desejo de tal e contradizer-se a si próprio”, são interpretadas como se Durkheim se estivesse a referir ao conceito de normas emocionais de Hochschild, ainda que de forma embrionária (cit por Hochschild, 2003:259). Não obstante, Fisher e Koo Chon alertam que “uma análise cuidadosa da teoria de Durkheim demonstra que a sua abordagem à construção social da emoção, apesar de envolver interacção simbólica, é muito mais complexa e subtil do que aquelas que o citam” (Fisher e Chon, 1989:1).

As emoções coletivas, para Durkheim, estavam intimamente ligadas aos rituais de uma dada sociedade de solidariedade mecânica ou orgânica - uma premissa que veio mais tarde ser recuperada na teoria das interações rituais de Collins. Note-se que, para o teórico francês, “a experiência emocional da efervescência colectiva é uma condição necessária para gerar e manter a sociedade. Os sentimentos de reverência e de obrigação criam um vínculo social que liga o indivíduo à sociedade, superando qualquer tendência para de se afastar dela” (cit por Fisher e Chon, 1989:8). Apesar de, para Fisher e Koo Chon (1989), não se verificarem na perspectiva de Durkheim referências a normas de sentir, no sentido de prescrições de como os indivíduos se devem sentir, é assumido que as emoções que mantêm a solidariedade mecânica são necessárias para a continuidade destas sociedades. Já nas sociedades de solidariedade orgânica, ao enfraquecer-se a ligação entre o indivíduo e o colectivo, marca-se também o surgimento de novos tipos de emoções que previamente não se faziam sentir. O ser humano, através complexificação da sociedade, expandiu a sua dimensão emocional para além do seu inatismo biológico.

Na obra “O Suicídio: Um estudo Sociológico”, Durkheim (2007) postula que determinadas condições estruturais podem influenciar o nível de integração e coesão nas sociedades e, por sua vez, proporcionar estados emocionais que levam a uma maior incidência do suicídio. É referido que, por exemplo, o suicídio egoísta é suscitado por

sentimentos de melancolia, e o suicídio anónimo por sentimentos de raiva e desilusão: ambos potenciados pela pouca presença, ainda que de formas diferenciadas, que a sociedade tem no quotidiano dos indivíduos. Assim, a capacidade da sociedade de integrar e regular aqueles que a ela pertencem reflecte-se no tipo de emoções que estes possam vir a sentir.

A contribuição de Max Weber para a sociologia das emoções foi, para alguns autores, negativa, na medida em que solidificou a noção de que a análise das emoções não contém interesse sociológico, seja por estas terem perdido a influência a nível da estruturação do social, ou por serem demasiado caóticas e irracionais. Barbalet chega mesmo a constatar que “a explicação das emoções por Weber não só tem sérias falhas em si própria como se encontra associada à expulsão da emoção pela sociologia” (Barbalet, 1998: 28).

Em obras como “A Ética Protestante e o espírito do Capitalismo” e “Economia e Sociedade” Weber constata que a organização social das sociedades estava assente numa racionalidade mundana e técnica que se constituía como a base para o funcionamento do capitalismo moderno. Cada vez mais desencantadas, as sociedades punham de parte conhecimentos e crenças de ordem tradicional e religiosa para se regerem por conhecimentos técnicos e princípios de eficiência económica. A racionalização das sociedades implicou, por sua vez, a repressão dos elementos de carácter emocional do seu quotidiano. Assim, na perspectiva de Weber “[...] a racionalidade formal do capitalismo tem pouco ou nenhum lugar para os sentimentos e emoções humanas. O capitalismo requer que a emocionalidade seja gerida e controlada e, se experienciada, seja mantida nas esferas privadas da vida dos indivíduos. O desencantamento que caracteriza o mundo moderno surge da racionalidade crescente que se imiscui na vida quotidiana, burocrática e organizacional. As estruturas do mundo da vida moderno são baseadas numa lógica autónoma e racional que não dão lugar à emocionalidade e aos sentimentos dos indivíduos” (Denzin, 2009:35).

Para Weber, a possibilidade da acção racional ser algo de significativo para os indivíduos residia no facto de se basearem em objectivos, motivações e intenções. No entanto, a acção só poderia ser considerada racional quando era deliberada, consciente e impervia a interferências externas. A emoção é, precisamente, caracterizada na conceptualização deste enquanto uma interferência no poder de deliberação dos indivíduos. É encarada como uma força de natureza irracional e perturbadora. A

acrescentar a isto, descreve as emoções como algo “analiticamente inarticulado” (Weber cit por Barbalet, 1998). Ao assumir que a razão era diametralmente oposta à razão e ao observar processos de racionalização nos vários quadrantes da sociedade, Weber remete as emoções para um domínio cuja análise não seria de interesse sociológico.

Ainda assim, Denzin constata que “[...] Weber entendeu a importância dos sentimentos de status e dos sentimentos dos indivíduos para a manutenção das estruturas burocráticas e das relações sociais burocráticas. Também percebeu o quão importante era a manipulação das atitudes para a organização do aparato militar moderno. E a sua teoria do líder carismático assumia que a emocionalidade se constitui como um modo básico de acção social com significado” (Denzin, 2009:34).

Noutro registo, George Simmel descreve o surgimento de uma nova emocionalidade que seria a base da individualidade nos espaços urbanos da sua época. Essa emocionalidade, apelidada de Atitude Bláse, caracterizava-se por um espírito de indiferença e até “leve antipatia” em relação ao outro (Simmel, 2001:36). Em clara oposição com a vida rural, segundo Simmel, mais permeada por sentimentos e emoções, a vida urbana era fortemente racional e calculista. “Se os incessantes contactos públicos das pessoas nas grandes cidades correspondessem às mesmas reacções interiores dos contactos que têm lugar na pequena localidade [...], estaríamos completamente atomizados interiormente e cairíamos numa condição mental deplorável” (Simmel, 2001:36). A atitude Bláse, ainda de que sustentada num espírito racional e calculista, funcionava como via de protecção emocional e psicológica dos indivíduos nas interacções urbanas.

Talvez Marx seja, dos quatro teóricos clássicos referidos, o que mais ignorou o papel da emoção nos fenómenos sociais que estudava. Como afirma Randall Collins, “nos seus modelos [de Marx e Engels], tudo é estrutural (até a alienação que para Marx é uma relação ontológica, não psicológica). Mas é aparente que nas análises Marxianas da mobilização de classe e do conflito de classes, a emoção deve assumir algum papel - seja na desconfiança mutua dentro das classes fragmentadas que as mantêm afastadas ou a solidariedade que as classes dominantes têm e que as classes oprimidas adquirem apenas em situações revolucionárias” (Collins, 1990: 27).

2.2. Interacionismo Simbólico: Goffman, Schott, Hochschild, Denzin e Heise

O interaccionismo simbólico foi uma das correntes que mais contribuiu para a introdução do estudo das emoções na sociologia. O carácter microssociológico de análise e a sua proximidade com disciplinas como a psicologia social permitiu com maior facilidade aproximações ao estudo das emoções, algo que se pensava localizar apenas no domínio do individual. No entanto, convém salientar que, dentro da própria perspectiva interaccionista das emoções, o posicionamento dos autores sobre o que é emoção e a forma como ela surge nas interacções sociais é diferenciada. Teóricos como Turner e Stets separam em duas correntes os autores cujas teorias iremos descrever aqui: as teorias dramaturgicas e as teorias interacionistas simbólicas. Enquanto que, para as teorias dramaturgicas, “os indivíduos são, em essência, actores dramáticos num palco a desempenhar papéis ditados pela cultura e, como no teatro, é-lhes dado algum espaço de liberdade na forma como desempenham os papéis desde que não se desviem demasiado do guião emocional providenciado pela cultura”, para as teorias interacionistas simbólicas “o indivíduos procuram confirmar as suas auto-concepções globais, bem como as suas identidades, mais dependentes do contexto em todos os episódios da interacção” e, consoante experienciam confirmação ou não das suas concepções, têm emoções positivas ou negativas (Turner, Stets, 2006:26,29). Ainda que esta demarcação se verifique de facto, foi nossa opção não efectuar esta separação, sobretudo porque todos os autores que mais marcam o nosso quadro analítico se sustentam nos princípios do interacionismo simbólico e se posicionam nesse mesmo paradigma. Como iremos observar, os pontos de união são mais predominantes que os pontos de conflito, e mesmo estes representam pontos de possível integração teórica.

Um dos teóricos mais relevantes do interacionismo simbólico, Erving Goffman (1956), publicou um artigo no qual explorava o papel do embaraço nas interacções sociais. Foi um dos primeiros a reconhecer que as emoções fazem parte do processo social e não são meras forças irracionais que perturbam a ordem social. No artigo em causa, o autor estabelece uma ligação entre a emoção que é o embaraço e a “administração de impressões” que os indivíduos põem em prática nas interacções face-a-face, para sustentar que o embaraço surge quando a impressão que os indivíduos

pretendem passar de si próprios, ou que é expectável que passem, é posta em causa (Goffman, 1956, 1993). Perante este cenário, a interacção pode tomar múltiplos trajectos em que o indivíduo poderá ou não tentar esconder o seu embaraço, e os restantes poderão tanto fingir que não reconhecem o embaraço do outro, como ajudá-lo a conter o embaraço e a situação que o causou. O embaraço, enquanto emoção, surge então como um elemento na interacção que pode ser gerido, apropriado e utilizado pelos actores sociais, mas também como algo que é utilizado como instrumento de socialização e de controlo pelas organizações sociais, pois estas necessitam que o *self* dos indivíduos esteja consonante com os princípios estabelecidos por elas. Deste modo, Goffman afirma “o embaraço não é um impulso irracional que rompe com o comportamento socialmente prescrito mas é parte deste mesmo comportamento ordeiro”; assim, “os eventos que lidam ao embaraço e os métodos para o evitar e expulsar podem fornecer uma grelha sociológica de análise que pode aplicar em vários contextos culturais” (Goffman, 1956:266-271).

Mais tarde, Susan Schott (1979) segue a linha de análise de Goffman e tenta aprofundar o estudo da relação entre as emoções e os papéis sociais. Segundo a autora, “algumas emoções são tão centrais para o controlo social que a sociedade não poderia existir sem elas” (Schott, 1979:1319-1320). As emoções a que se refere são aquelas que estão relacionadas com a formação e adopção dos papéis sociais dos indivíduos. Schott apelida-as como *Role-taking Emotions* pois, de acordo com a autora, elas não podem acontecer sem o indivíduo se pôr na posição ou tomar a perspectiva do outro. São elencados dois tipos de *role-taking emotions*: as *reflexive role-taking emotions*, como embaraço, culpa, vaidade e orgulho e que são dirigidas ao próprio; e as *empathic role-taking emotions*, que são dirigidas para os outros, isto é, sentir o que o outro sente ou o que sentiria em determinada posição. Se a vergonha, a culpa e o embaraço servem para punir o comportamento desviante, já o orgulho e a vaidade servem para compensar uma conduta consonante com os comportamentos normativos. De outro modo, a empatia aparece como factor motivador de uma conduta moral pois permite uma interligação rápida com o outro. Schott constata então que “todas as *role-taking emotions*, incrementam o controlo social através do encorajamento do auto-controlo; elas são amplamente responsáveis pelo facto do comportamento de uma grande quantidade de pessoas estar de acordo com as normas sociais mesmo quando punições e recompensas não são evidentes (Schott, 1979:1329). A sua teorização, apesar de se centrar numa

vertente específica da experiência emocional, permite-lhe afirmar que “(1) Muitos fenómenos afectivos requerem investigação através de uma perspectiva sociológica para ser entendidos; e (2) alguns aspetos da vida social não podem ser totalmente entendidos sem considerar a emoção” (1979:1330).

Arlie Hochschild é uma das autoras da corrente construtivista e interacionista com maior impacto teórico na sociologia das emoções, e também em áreas como a gestão, psicologia e sociologia do trabalho e das organizações, devido a conceitos basilares na sua teoria da gestão das emoções como gestão emocional e trabalho emocional.

Influenciando-se e, ao mesmo tempo, criticando as visões que apelida de organicista e interacionista das emoções encabeçadas prospectivamente por Darwin e Goffman, esta autora concebe as emoções como algo muito semelhante a sentidos. Através delas, os indivíduos percebem e interpretam a realidade. A aproximação desta perspetiva com a noção freudiana de “função sinalizadora” torna-se evidente pois “[...] estados emocionais como alegria, tristeza e inveja – podem ser encarados como remetentes de sinais acerca da nossa forma de apreender o ambiente interior e exterior” (Hochschild, 2003:231). Todavia, para além da sua função de apreensão da realidade, são impulsionadores da ação social, dado que predispõem os indivíduos a agir. A emoção não é encarada como algo irracional, mas sim como algo que está intimamente ligado à dimensão cognitiva do indivíduo. Deste modo, Hochschild considera que as emoções podem ser geridas pelos indivíduos no decurso das interações sociais pelas mais variadas razões, seja para corresponder a determinada expectativa social, seja para instrumentalizar uma emoção para atingir um objetivo específico. O seu foco de análise acaba por incidir na gestão emocional como um método posto em prática para gerar um acordo entre as emoções e as normas culturais vigentes.

Observando as sociedades humanas, Hochschild efetua as seguintes questões: “Porque que é a experiência emotiva do quotidiano dos adultos normais é tão ordeira? Porque é que, genericamente falando, as pessoas se sentem alegres nas festas, tristes nos funerais e felizes nos casamentos?” (Hochschild, 1979:552). Contrariando teses biologistas e psicologistas, a autora argumenta que “estas questões levam-nos a analisar, não convenções de aparência ou de comportamento exteriorizado, mas convenções de sentir” (Hochschild, 1979:552). De facto, é na cultura e nos quadros de referência que Hochschild encontra a resposta para o porquê de o quotidiano ser tão

emocionalmente ordeiro. As sociedades e as instituições regulam a forma como os indivíduos agem emocionalmente em público através de regras de sentir que são enformadas pelas ideologias dominantes.

Para estarem de acordo com estas normas, os indivíduos vêm-se obrigados a gerir continuamente as suas emoções durante os processos de interação e a esforçarem-se para sentir ou expressar determinadas emoções em determinadas situações. Trata-se, portanto, de um processo de socialização emocional que decorre nem sempre de forma explícita. Partindo do conceito de ideologia emocional, Gordon, por exemplo, desenvolve o conceito de cultura emocional que, de acordo com o autor, é constituído por três elementos essenciais: os vocabulários emocionais, as crenças e as normas. Os vocabulários emocionais “delineiam categorias de sentido que são usadas na descrição das nossas experiências emocionais” e, “juntamente com estes vocabulários, os indivíduos aprendem as crenças culturais acerca das emoções, bem como as expectativas normativas relativas às nossas emoções” (Peterson, 2008:118).

Segundo Hochschild, “as regras de sentir são o que guia a gestão emocional através do estabelecimento de um sentimento de direito ou obrigação que governa as trocas emocionais” (Hochschild, 2003: 76). Perante determinada norma de sentir ou expectativa, o indivíduo pode sentir que “deve” uma certa emoção a alguém, e o que “parece ser a dívida é uma expressividade sincera” e o “pagamento é efetuado na expressão facial, na escolha de palavras e no tom de voz”. Assim, “a gestão da emoção e da expressão não surgem por acaso. Elas entram em jogo, e depois são devolvidas. Elas significam pagamento ou não pagamento de dívidas latentes. A ‘emoção inapropriada’ pode ser entendida como um não pagamento ou um mau pagamento do que é devido, uma indicição que não estamos a perspetivar as coisas do melhor modo” (Hochschild, 2003:83).

Apesar de se posicionar numa perspetiva interacionista das emoções, Norman Denzin (1983, 1984) demarca-se da visão de Hochschild e de Schott. Ao contrário destas duas autoras, Denzin não considera que as emoções sejam apenas formas de excitação física, pois o corpo por si só não as interpreta como sendo estados emocionais pelos quais o indivíduo está a passar. É através deste pressuposto que tenta introduzir a conceito de *self* e de interioridade no debate sociológico sobre as emoções. Para compreender o que são as emoções, teríamos que perceber as interações que o indivíduo tem consigo próprio e a forma como se autorreferencia, pois “o comportamento torna-se

emocional apenas quando é interpretado enquanto tal pela pessoa e é incluído nas interações que tem consigo própria” (Denzin, 1983:404). As emoções seriam então, para Denzin, definidas como “sentimentos do *self* temporalmente corporificados que surgem de atos socialmente emocionais que as pessoas dirigem a si mesmas ou têm dirigidas a elas por outros” (Denzin,1983: 404). Apesar da dimensão de interioridade e de *self* na definição de Denzin, a dimensão social não é perdida de vista, pois as emoções surgem de situações sociais e são sentidas e interpretadas socialmente.

Segundo o autor, as emoções surgem na experiência social através da intersubjetividade emocional, ou seja, quando os campos emocionais de experiência dos indivíduos se encontram e formam um campo emocional de experiência comum. Tal pode acontecer de várias formas: (1) Sentimentos em comum – dois ou mais indivíduos partilham da mesma experiência e do mesmo sentimento, partilhando, portanto, o mesmo campo emocional de experiência; (2) Sentimentos pelo outro – o indivíduo sentir algo pelos sentimentos do outro, seja em forma de empatia ou de inveja; (3) Contágio Emocional – transferência de um estado emocional de um indivíduo para outro sem haver intenção para tal; (4) Identificação emocional – o indivíduo identificar-se com o pensamento, emoção ou *self* de outro; (5) Acolhimento Emocional – dois ou mais indivíduos são intencionalmente reunidos no mesmo campo de experiência emocional, permitindo a aproximação e ligação entre os mesmos; e (6) Emotividade Espúria - os indivíduos confundirem as suas emoções com as dos outros ou interpretam as suas emoções como sendo do outro.

Deste modo, para Denzin, estudar a emotividade dos indivíduos pode ajudar a responder a perguntas como: “como é que a sociedade é possível?”. Posicionando-se contra as teorias utilitaristas e racionais de custo-benefício, o autor considera que é através dos sentimentos e das emoções que os indivíduos estabelecem ligações entre si. Sendo a emotividade umas das características mais centrais da consciência humana e das interações sociais, é através dela que os indivíduos conseguem conhecer, interpretar, compreender e estabelecer relações duradouras com os outros. Assim, afirma: “a sociedade é possível, em parte, devido às fundações morais da emotividade e empatia. Estes processos, através da aplicação da imaginação emocional, produzem a preocupação e o interesse pelos sentimentos e pelas situações dos outros. [...] A imaginação emocional, acoplada com os princípios da sociabilidade emocional, torna-se

no veículo para o exercício das nossas sociabilidades básicas e para a consciência moral” (1984:243).

Reunindo o contributo dos autores supramencionados, David Heise (2007) desenvolve um modelo de análise altamente sistemático, com um forte pendor no âmbito da psicologia social, apelidado de Teoria do Controlo do Afeto. Na base desta teoria está a premissa que as emoções e a identidade estão intimamente relacionadas.

Os sentimentos e as emoções são conceptualizados como tendo três dimensões: a avaliação, a potência e a atividade (EPA – *evaluation, potency, activity*). Cada uma destas dimensões é sustentada por uma escala passível de ser quantificável: a primeira baseia-se em polarizações como do bom e mau; a segunda, por polarizações como forte e fraco, grande e pequeno; e a terceira, por polarizações como animado e calmo ou rápido e vagaroso. Os indivíduos associam às identidades determinadas classificações de EPA apoiadas nas representações sociais, as quais Heise apelida de sentimentos. Estas classificações detêm um carácter universal (2007:11). Durante o decurso das interações sociais, as identidades são postas em prática e determinados eventos que as caracterizam geram sentimentos transitórios que poderão confirmar ou entrar em conflito com os sentimentos iniciais. Quando os indivíduos não confirmam os seus sentimentos, vêem-se obrigados a modificar a sua identidade ou a arranjar uma explicação válida para a contradição (cit. por Francis, 1997).

As emoções, que o autor define como sendo “uma condição temporária de um indivíduo que envolve um estado somático e inclui uma expressão facial e significado afetivo transitório”, são essenciais para os indivíduos definirem as situações em que os indivíduos se encontram e como encarar determinados eventos (Heise, 2007:146). De igual forma, as emoções, tendo elas próprias uma classificação de EPA, permitem que se infira que impressão é que um indivíduo está a transmitir ou a tentar transmitir. Segundo Heise, “os eventos que o envolvem produzem impressões sobre quem possa ser e a sua identidade define quem supostamente é. A sua emoção conecta ambos. A sua emoção combinada com a sua identidade cria a impressão de si que está a emergir num determinado evento. A impressão gerada pela conjunção da sua emoção e da sua identidade duplica a impressão gerada por si pelo evento” (Heise, 2007:39).

Contemporaneamente, dos autores mencionados, Hochschild e Heise são os que têm mais proeminência no campo da sociologia das emoções, em detrimento das perspectivas de Denzin, Schott e Goffman. Quando as teorias destes dois autores são

postas em confronto, o que mais se destaca é o processo que é alvo de gestão por parte do indivíduo. Enquanto na teoria de gestão de emoções de Hochschild o processo que é gerido são as emoções, ocupando então um papel basilar nesta teoria, na conceção de Heise é a identidade, ficando então as emoções num plano secundário. Ora, esta valorização diferenciada destas duas variáveis por cada uma das perspetivas teóricas gerou um forte debate, que ainda hoje decorre no âmago da sociologia das emoções. Atente-se, por exemplo, ao estudo efetuado por Linda Francis (1997) através da metodologia da teoria enraizada, em grupos de terapia emocional para divorciados e viúvos. A autora constatou que, no processo de recuperação, o mais importante não era a gestão das emoções, mas sim a gestão de identidades e perceções que os indivíduos tinham deles próprios e dos respetivos cônjuges ou ex-cônjuges, o que levou a considerar a aplicação da teoria do controlo do afeto e não a teoria da gestão das emoções. No entanto, dada a pluralidade e heterogeneidade verificada na realidade social, podemos afirmar que ambas as teorias podem ser mais relevantes para o estudo de determinados contextos e menos para o estudo de outros, e que as próprias teóricas não são incompatíveis entre si, dado que se baseiam nos mesmos princípios conceptuais do interacionismo simbólico. Tal como David Heise afirma, “apesar dos teóricos do controlo do afeto argumentarem que os indivíduos ocupam identidades, participam em eventos e consequentemente experienciam emoções [...] uma possível integração com a teoria da gestão dos afetos sugere que por vezes surgem nestes processos redemoinhos emocionais, e que frequentemente emergem destes redemoinhos é uma tarefa difícil que tem de ser alcançada focando-se nas emoções em vez das identidades” (Heise, 2004:1129).

2.3. Da Microssociologia à Macrossociologia das emoções: Collins, Kemper e Barbalet

Foi também na década de 1970 que começaram a surgir, na sociologia das emoções, perspetivas teóricas que, apesar de continuarem a cingir o seu foco de análise a uma escala microssociológica, se afastaram dos pressupostos que guiavam as teses interacionistas. Entre estas realçam-se a teoria das interações-ritual de Randall Collins e a teoria do poder e estatuto de Theodore Kemper. A sua cisão com as análises

interacionistas através da conceção de novos pressupostos teóricos e epistemológicos, como o poder e o estatuto, ajudou a abrir caminho para a realização de uma sociologia de âmbito macroestrutural elaborada por autores como Barbalet².

Tomando como ponto de partida a abordagem de Durkheim relativa aos rituais, Randall Collins desenvolve um quadro conceptual que postula que os rituais carregados de emoção agem como microfundações das macroestruturas (cit por Turner e Stets, 2006).

Collins faz uma distinção entre dois tipos de rituais: um tipo de rituais de carácter transitório, com intensidade emocional menor mas de energia emocional positiva, como os cumprimentos; e outro tipo de rituais, que implicam uma disposição emocional que seja partilhada pelos vários elementos, bem como sentimento de pertença e de união, e também a sincronização dos corpos e dos discursos.

A quantidade de energia positiva que se gera nos encontros e rituais pode ser suficiente para criar processos de simbolização da solidariedade de grupo, que são apelidados por Collins de símbolo de grupo e que, por sua vez, ajudam a aumentar a energia emocional positiva. A função dos símbolos de grupo assemelha-se, portanto, à função dos totens nas sociedades simples descritas por Durkheim.

Note-se que Collins assume que os indivíduos procuram sempre maximizar a quantidade de energia emocional positiva que podem obter num encontro. Contudo, o poder e o estatuto limitam ou potenciam a capacidade de um indivíduo se vincular a grupos e obter mais energia emocional positiva. Tendencialmente, os indivíduos com menos poder e estatuto experienciam mais energias emocionais negativas e menor vínculo a símbolos de grupo, e os indivíduos com mais poder e estatuto, tendo mais capital cultural, experienciam mais energias emocionais positivas e mais comprometimento a símbolos de grupo (cit por Turner e Stets, 2006).

Theodore Kemper, com a sua obra *Social Interactional Theory of Emotion*, de 1977, ajudou a incrementar na análise sociológica das emoções duas dimensões que ainda não tinham sido aprofundadas no estudo das emoções: o poder e o estatuto. Recorrendo a autores como Launor Carter, Kemper descreve que o poder e o estatuto são determinantes na forma como os indivíduos se relacionam tanto a nível micro, como

² É importante salientar que Hochschild também aborda estas variáveis quando refere como as competências para gerir as emoções e as situações que impelem à gestão emocional variam consoante a posição do indivíduo na estrutura social; porém, tal não é um elemento basilar nem dominante na sua teoria.

a nível macro. O seu conceito de poder é baseado na perspectiva Weberiana, ou seja, o poder é encarado como a capacidade de conseguir que os outros façam aquilo que o indivíduo quer que eles façam, mesmo que eles não queiram (Weber, 1983). O estatuto detém, por sua vez, um carácter voluntário e não coercivo, dado que os indivíduos tratam com deferência e admiração alguém com um estatuto mais elevado que o seu.

Assumindo que “um grande conjunto de emoções resulta de desfechos reais, imaginários ou antecipados das relações sociais”, Kemper postula que o poder e estatuto são os grandes responsáveis pela produção destes desfechos (2006:96). Deste modo, o estudo sociológico das emoções deve partir da relação que elas têm com estas dimensões.

O autor enumera três tipos de emoções: as estruturais, as antecipatórias e as consequentes. Kemper define “as emoções estruturais como aquelas que resultam de uma relação poder-estatuto relativamente estável (...). Isto não é dizer que as estruturas estão congeladas. Da interação em curso resultarão consequências imediatas que guiarão a estrutura numa direção ou noutra, mas tal será apenas uma mudança temporária e pequena. [Por sua vez,] as emoções antecipatórias resultam da contemplação dos resultados futuros de uma interação. Tal contemplação tem em conta interações da mesma natureza, acontecidas no passado e, principalmente, os seus resultados. Esta informação será tida em consideração face aos resultados possíveis de uma futura interação e daqui resulta uma emoção antecipatória. [Por fim,] as emoções consequentes resultam dos resultados imediatos de uma interação em curso em termos de poder-estatuto (...). Estas emoções constituem o fluxo superficial da vida emocional porque são, normalmente, de curto prazo e muito suscetíveis à mudança e à variação no decurso da interação” (Kemper, 2006:97).

Para cada um dos três tipos de emoções, o autor constrói um modelo probabilístico dos possíveis desfechos nas relações em que estão envolvidos. No caso das emoções estruturais, por exemplo, se o poder e o estatuto forem excessivos, o indivíduo pode sentir, respetivamente, culpa e vergonha e, se forem insuficientes, medo e raiva. Nas emoções antecipatórias, aplica dicotomias como otimismo e pessimismo, e confiança e falta de confiança e, consoante os níveis de otimismo e a confiança forem baixos ou elevados, as emoções antecipatórias serão diferenciadas. Nas emoções consequentes, dada a complexidade dos possíveis desfechos, o autor viu-se obrigado a introduzir algumas premissas simplificadoras, como a introdução da dicotomia “gostar”

e “não gostar” e o princípio do poder-reciprocidade que postula que o aumento do poder do próprio implica a diminuição do poder do outro e vice-versa. Assim, “apesar da teoria das emoções do poder-estatuto começar apenas com duas dimensões de relação, a inclusão de outros elementos leva a tarefa de predição a um nível superior de complexidade e especificidade” (Kemper, 2006:103).

Recentemente, autores como Thamms, Berger, Lovaglia e Houser têm vindo a aprofundar e a complexificar a teoria do poder e do estatuto através de um maior enfoque na dimensão das expectativas. Ao introduzirem dimensões como as expectativas e as avaliações que os próprios e outros fazem, e relacionando-as com as variáveis de estatuto e poder, pretendem saber com mais detalhe quais as condições estruturais genéricas que são responsáveis pela produção de determinadas emoções (cit. por Turner e Stets: 2006).

Apesar de se situar num nível microsociológico de análise, na medida em que o seu enfoque é saber qual a emoção resultante de uma determinada conjugação de variáveis numa dada interação, Kemper reconhece que a sua teoria tem aplicabilidade a nível macroestrutural; no entanto, considera que “com vista a alcançar um melhor entendimento das dimensões de poder-status a um nível macro, seria útil uma mudança de terminologia. A um nível, referir-nos-emos a poder e status, respectivamente, por liberdade e justiça” (2006:92). Na verdade, Kemper não desenvolve com mais profundidade o alcance macroestrutural da sua teoria. É Barbalet (1998) que, mais tarde, expande os princípios epistemológicos da perspectiva de Kemper a nível macroestrutural. Para este autor, as emoções são desencadeadas a partir do contexto socioestrutural mais vasto, ou seja, são as relações estruturais de circunstância que geram respostas emocionais específicas. Através do pressuposto, aproveita para se demarcar de teorias interacionistas e culturalistas das emoções, pois “não são regras culturais mas em primeiro lugar as propriedades estruturais das interações sociais que determinam as experiências emocionais, e que experiências emocionais particulares determinam a inclinação para determinados rumos de acção. A cultura por certo desempenha um papel nos pormenores, mas não o carácter geral da resposta de actor às circunstâncias” (Barbalet, 1998:47).

Barbalet argumenta que a categoria de emoção “apenas existe enquanto categoria imprecisa de pensamento” e que, por isso, se deve analisar cada emoção particularmente (1998:46). Esta análise não deve partir da sua descrição, mas sim do

impacto que têm nas relações sociais. Partindo deste pressuposto, o autor estuda o lugar de quatro emoções diferentes na estrutura social: o ressentimento, a confiança, a vergonha e o medo. Ao demonstrar que as emoções têm uma dimensão macrosociológica, seja através do ressentimento de classe que surge das desigualdades e dos conflitos sociais ou dos climas de medo coletivo que instigam a mudança social, Barbalet estrutura dois argumentos centrais na sua obra. O primeiro é que “a emoção surge das, ou é inerente às, relações estruturais da sociedade” e que se torna redutor estudá-las a nível meramente individual, pois descontextualiza-se o comportamento social. Afirma também que “a tendência que se tornou atual na sociologia, de reduzir os macrofenómenos a microcomponentes sustenta a inclinação para manter as análises sociológicas da emoção exclusivamente no campo da psicologia social. Não obstante, se a emoção for entendida em termos de relações sociais, então a relação, não entre os indivíduos humanos, mas sim entre coletividades sociais, dá origem a emoções macro ou sociais, que podem ser analisadas macrosociologicamente” (1998:142). O segundo argumento é que a ação social tem uma forte base emocional. As emoções funcionam, sobretudo, como elemento instigador da ação e da mudança. Ao debruçar-se sobre a natureza emocional da confiança, Barbalet aproxima-se muito à noção de emoções antecipatórias de Kemper, na medida em que a encara como uma emoção de expectativa segura que impele à ação; contudo, noutra nível de análise, pois aplica-a ao domínio empresarial: “A confiança empresarial é precisamente a dimensão afetiva e o motor de relações entre grupo e oportunidades económicas. [...] Todavia a confiança empresarial não é uma emoção de grupo ou coletiva no sentido que leva a uma acção conjunta de grupo; é uma emoção da comunidade empresarial que leva a uma acção comum” (Barbalet, 1998:142).

Ainda no registo macrosociológico, Lofland verifica que a experiência da mágoa varia historicamente por fatores socioculturais (cit por Thoits, 1989). Consoante mais alta fosse a taxa de mortalidade num dado período histórico, menor era o investimento emocional e, conseqüentemente, menor a mágoa sentida pela família. Este autor verifica então que fatores demográficos podem ajudar a explicar a variação da mágoa das sociedades ao longo da história. Já Stearns e Stearns observaram como a forma como se lidava socialmente com a raiva se alterou nos Estados Unidos desde o período colonial até ao presente. Através da análise de vários tipos de imprensa e manuais, foi possível mostrar que as mudanças na estrutura familiar e económica

fomentaram a criação de uma cultura emocional que potenciava o controlo e a repressão da raiva (cit por Thoits, 1989; Illouz, 2007).

Apesar de alguns autores considerarem que a sociologia das emoções ainda está numa fase embrionária (Thoits, 1989), outros autores, como Jonathan Turner, consideram que “a sociologia acabou de ir tão longe quanto possível com a sua atual colheita de teorias acerca das emoções humanas; precisa de conhecimento e de dados provenientes de outros campos e áreas para que possa continuar a enchente de trabalho empírico e teórico que teve o seu início há pouco mais de duas décadas atrás” (Turner, 2003: 222). Independentemente do que se considerar acerca do estado contemporâneo da sociologia das emoções, é do nosso entender que as teorias aqui demonstradas são heurísticas o suficiente para abordar, de forma exploratória, o nosso objeto de estudo. Ainda assim, aplicaremos exclusivamente os quadros teóricos de raiz microsociológica, pois a sociologia das emoções de âmbito macrosociológico aborda questões que extravasam o nosso domínio de investigação.

3. A Cultura de Terapia, as Emoções e o Self nas Sociedades Contemporâneas

Sabendo que as emoções são variáveis relevantes para compreender determinados fenómenos sociais e que as culturas emocionais englobam três grandes dimensões - os vocabulários emocionais, as crenças e as normas -, iremos agora analisar uma das principais culturas emocionais contemporâneas, a cultura de terapia. Este exercício é essencial para contextualizar de forma global a génese das linhas de apoio emocional e a emergência do próprio trabalho emocional como hoje o concebemos. Iniciaremos este capítulo, porém, com uma incursão às principais mudanças sociais que ocorreram na segunda metade do séc. XX, à laia de uma contextualização histórica do surgimento da cultura emocional que será alvo de análise.

3.1. As linhas telefónicas de apoio e as principais mudanças sociais nas sociedades contemporâneas

As linhas telefónicas de apoio em crise pessoal foram ganhando uma grande preponderância nas últimas décadas do séc. XX como mecanismo de prevenção de problemas sociais a nível da saúde mental e das relações sociais. Estima-se que o primeiro serviço do género tenha sido criado pelos Samaritanos, no Reino Unido, no ano de 1953, apelidado de *Befrienders*. Anos mais tarde, em 1958, foi estabelecida a primeira linha de apoio em Los Angeles, fundada também pelos Samaritanos (Frankish, 1994).

É nas décadas de 1960 e 1970 que se observa um crescimento exponencial deste género de serviço. Se antes da década de 1960 apenas existiam quatro linhas telefónicas de apoio nos Estados Unidos, em 1971 já estavam registadas 273 linhas e, em 1973, estimavam-se rondarem a ordem das cinco centenas (France, 1975; Margolis, Clorinda, Edward, 1975). Por esta data, já todas as grandes metrópoles dos Estados Unidos se encontravam abrangidas por uma ou mais linhas de apoio (Miller, Coombs, Leeper, Barton, 1984).

Note-se que a emergência e expansão das Linhas de Apoio em Crise Pessoal deu-se num contexto e num período muito particular. A partir dos inícios da década de

60 e até aos dias de hoje verificou-se um conjunto muito alargado de transformações sociais que, apesar de não nos ser possível descrevê-las em pormenor, devem ser salientadas, nomeadamente: a desindustrialização das sociedades ocidentais e o aumento da importância do sector terciário e dos serviços (Beltran, 2004); acentuação do processo de secularização na sociedade (Dobbelaere, 2004); a alteração contínua nos modelos de estruturação das relações familiares e nas noções de conjugalidade (Singly, 2012); profundas alterações demográficas (Giddens, 2007); novas configurações do capitalismo (Sennett, 2007); construção dos Estados providência (Domingues, 2003); e o surgimento de novas esferas de regulação social, entre as quais, com particular relevo, a esfera de regulação biomédica (Illich, 1995).

Para além destas mudanças estruturais, as correntes pós-modernas, ao assinalar a queda das grandes narrativas políticas, religiosas e sociais (Lyotard, 1989), vieram também pôr em foco o eu e o sujeito enquanto projeto e a forma como estes fenómenos se relacionavam com o surgimento das políticas de identidade e dos movimentos sociais de reconhecimento das minorias (Zaretsky, 1995) ou com o consumo como prática social generalizada (Baudrillard, 2008). Dotados de uma maior capacidade de reflexão sobre si próprios e sobre as suas vidas, os indivíduos pareciam dar cada vez mais importância à exteriorização da sua interioridade. Esta pista veio assinalar que uma nova cultura emocional estava, lentamente, a ganhar forma, com base em novas vias de projeção identitária.

No seu conjunto, estas mudanças resultaram na edificação do que alguns autores apelidam de sociedades da modernidade tardia (Giddens, 1994), e outros de sociedades pós-modernas (Lyotard, 1989). Apesar de estas categorizações assinalarem diferenças muito significativas, o essencial é que ambas apontavam que as sociedades de então estavam a transformar-se e a tornar-se mais urbanizadas, mais individualizadas, mais mercantilizadas e com modelos de estruturação e regulação social muito distintos dos anteriores.

Giddens (1994), em jeito de súpula, também observou como as principais mudanças sociais no séc. XX tinham alterado profundamente o modo com que as pessoas vivenciavam e construía as suas identidades. Este autor constatou que as sociedades da modernidade tardia, após passarem por intensos processos de urbanização, industrialização e pós-industrialização, secularização e evolução tecnológica, são sociedades altamente individualizadas e fragmentadas. Ao deixarem de

existir grandes pilares definidores e narrativas, tanto políticas como religiosas, que respondam unanimemente às preocupações dos indivíduos, estes vêm-se obrigados a enfrentar no seu quotidiano novos desafios no que concerne à sua identidade, às suas relações sociais e narrativas pessoais. Perante a pluralidade de trajetos e estilos de vida possíveis, a escolha e a reflexividade tornam-se elementos constantemente presentes no quotidiano. Por outro lado, os sentimentos de insegurança e de ansiedade são mais frequentes e fazem-se sentir com maior intensidade, pois não só as estruturas sociais são menos naturalizadas, como as incertezas relativas aos futuros riscos que atentam contra a continuação são mais prementes.

Note-se que, de forma a reduzir os sentimentos de ansiedade existencial, as sociedades contemporâneas põem em prática mecanismos de controlo com o objetivo de isolar os indivíduos de experiências como a morte, a criminalidade, a loucura e a natureza. Na verdade, “a segurança ontológica que a modernidade tardia adquiriu, ao nível das rotinas do dia-a-dia, depende de uma exclusão institucional da vida social de assuntos existenciais fundamentais que levantem dilemas morais centrais para os seres humanos” (Giddens, 1994:137). Observa-se portanto que, “isolado de tipos-chave de experiência que relacionam as tarefas da vida diária, e mesmo o planeamento de vida a mais longo prazo, com as questões existenciais, o projeto reflexivo do *self* é energizado contra um pano de fundo de empobrecimento moral” (Giddens, 1994:151).

É neste contexto que se começa a verificar uma relativa expansão da psicoterapia e do discurso terapêutico. Nos finais da década de 1970, autores como Sennett e Lasch assinalaram que as sociedades contemporâneas fomentavam perturbações de carácter como o narcisismo, e que o excessivo individualismo que lhes é subjacente punha em causa a própria continuidade do espaço público (cit por Giddens, 1994). A cultura narcisista, como lhe chamaria Lasch, ao mesmo tempo que promove uma obsessão pela autoidentidade em detrimento da preocupação com o mundo externo, desencadeia, também, uma procura desenfreada por intimidade. Esta busca está gorada à partida, pois “a incapacidade de se interessar seriamente por qualquer coisa que não seja o *self* torna a busca da intimidade num empreendimento fútil” (Giddens, 1994:154). Neste enquadramento, os indivíduos são preenchidos tanto por sentimentos de grandiosidade, como por sentimentos de vazio e de inautenticidade.

Para Lasch a “hipocondria” do narcisista contemporâneo conferia-lhe “uma inclinação especial para a terapia e para grupos e movimentos terapêuticos” (cit por

Giddens, 1994:154). Porém, a terapia só ajudava a intensificar ainda mais os seus sintomas, porque os põe no centro das preocupações. A terapia e o discurso que lhe é subjacente surgem perfeitamente enquadrados nas inquietações contemporâneas com a identidade. Ao focar-se nos problemas e vicissitudes da trajetória de vida, através da dimensão emocional, a visão terapêutica transformou-se em mais uma ferramenta de *performatização* e interpretação do *self* no quotidiano. Todavia, se para Giddens a terapia é um mero “sistema pericial profundamente implicado no projeto reflexivo do *self*”, uma ferramenta com que os indivíduos planeiam as suas vidas, para autores como Furedi (2003) e Illouz (2008) a terapia é, ou tornou-se, muito mais do que isso (Giddens; 1991:160): a terapia transformou-se numa cultura com regras e narrativas próprias, num sistema específico para lidar com as emoções nas relações sociais da contemporaneidade, e que é utilizada desde o contexto laboral até ao contexto político, com os seus vocabulários, crenças e normas próprias. Assumiu, assim, a função que a religião um dia deteve: de fornecer um sistema de significados suficientemente abrangente para englobar as preocupações imediatas dos indivíduos e para interpretar o mundo que os rodeia. Uma sociedade baseada na construção identitária originou uma mundividência e uma cultura emocional que se enquadra perfeitamente nos valores que a sustentam.

Seria erro de imprecisão grave não situar a génese e a expressiva difusão das linhas de apoio em crise emocional neste conjunto mais vasto de mudanças sociais. Apesar de não serem mecanismos primários de apoio, devido à sua plasticidade, estas acabam por cumprir um papel social de colmatação das falhas no alcance dos serviços de apoio mais institucionalizados. Ao fazê-lo, não assumem lógicas de mecanismos de apoio tradicionais, mas sim de mecanismos de apoio contemporâneos, adaptadas ao individualismo das sociedades hodiernas e baseadas e fundamentadas na prática e no discurso psicoterapêutico.

3.2. Cultura de Terapia: Medicalização e Profissionalização das Emoções?

Durante o séc. XX, como já referimos, observou-se a ascensão de novas esferas de regulação social que vieram ocupar o lugar previamente detido pela religião. Entre estas, Ivan Illich (1995) e Thomas Szasz (2007) afirmam que encontramos a medicina e

a psiquiatria. Ao se terem tornado progressivamente instituições de poder e de coerção social, estas disciplinas colonizaram o quotidiano e ganharam a legitimidade de regular comportamentos através da definição da oposição daquilo que é normal ao que é patológico. Recentemente, a psicologia e os seus métodos, devido à sua abordagem relativa às emoções, têm vindo a ser igualmente objeto de análise pela mesma perspetiva.

Na obra “Therapy Culture: Cultivating Vulnerability in na Uncertain Age”, Frank Furedi (2003) descreve, de um modo particularmente crítico, o surgimento de uma nova cultura emocional com base, precisamente, no discurso terapêutico da psicologia. Na linha de Rieff (2006), constata que a partir de 1960, com a perda de importância dos sistemas de significados religiosos, o quotidiano dos indivíduos, a política e a cultura mediática foram colonizados pelo discurso terapêutico. A cultura terapêutica encerra em si o pressuposto de que as emoções são inerentemente problemáticas e que os indivíduos por si só não conseguem lidar eficazmente com elas.

Para o autor, “a cultura torna-se terapêutica quando esta forma de pensamento deixa de caracterizar apenas a relação entre o indivíduo e terapeuta para moldar também a perceção pública acerca de uma grande variedade de temas. Neste ponto deixa de ser uma técnica clínica para se tornar num instrumento de gestão de subjetividade” (Furedi, 2003:23). Conceitos como autoestima, trauma, síndrome ou terapia verteram para o discurso quotidiano e constituíram-se como parte integrante das representações sociais. Enquanto verdadeiros “*stocks* de conhecimentos”, são utilizados como dispositivos de interpretação e produção de significados. Em si encerram uma ideologia emocional e ditam como é que os indivíduos devem encarar e lidar com as suas emoções. De facto, o que mais caracteriza a cultura de terapia é o seu enfoque muito acentuado nas emoções e na interioridade dos indivíduos e, por conseguinte, a interpretação de todos os problemas com base em problemas relacionados com a psique. A cultura de terapia é descrita por Furedi não como uma corrente que veio trazer um entendimento mais aprofundado acerca das emoções, mas sim como um dispositivo cultural que é gerador de conformidade e propagador de sentimentos de vulnerabilidade.

Furedi analisa numerosos exemplos de acontecimentos mediáticos, fenómenos sociais e problemas individuais veiculados pelos *media*, pela cultura televisiva e noticiosa, e constata que a condição psicológica dos indivíduos envolvidos foi o tema que mereceu mais atenção e debate na esfera pública. A partir daí, com base nestes

acontecimentos, o autor observa o subsequente desenvolvimento de narrativas de sofrimento e de fraqueza. Perante estas, os enredos culturais incentivam o indivíduo a tomar uma postura passiva, recetora, promotora e glorificadora do sofrimento interno ao qual estes não podem escapar por si próprios. A cultura de terapia, para além de encarar os problemas emocionais e o dano psicológico como algo que deixa marcas permanentes, não promove narrativas que fomentem o empoderamento e a determinação individual. O sujeito é descrito como vulnerável, incapaz de lidar com as adversidades da vida. Assim, Furedi constata que “a transformação da angústia numa condição pressupõe que o dano emocional tem como premissa a crença que o indivíduo será provavelmente lesado pelos encontros desagradáveis e obstáculos enfrentados no quotidiano. O trauma tornou-se um termo que tudo abarca, utilizado para descrever o estado da mente dos indivíduos depois de uma experiência adversa. O retrato do dano psicológico como uma aflição de longo prazo advém da falta de crença de que o indivíduo tenha a capacidade de lidar com a experiência de infortúnio. A angústia não é algo para ser vivido mas uma condição que requer tratamento” (Furedi, 2003:114).

Esta ideologia de vulnerabilidade tem, para Furedi, várias consequências perniciosas. Primeiro, atenta contra a responsabilidade individual e a capacitação dos indivíduos, pois com “com a vulnerabilidade emocional, sendo uma das principais características do ser humano, os ideais de autodeterminação e resiliência assumem um papel marginal. À medida que o sentido de uma pessoa ser autora do seu próprio destino perde suporte cultural, tornou-se aceitável reportar o falhanço, os erros e o comportamento antissocial para um diagnóstico que absolve os indivíduos da responsabilidade pelo seu destino” (Furedi, 2003:115).

Segundo, cria um determinismo emocional que atua tanto a nível social como individual: a nível individual, porque dita que, perante eventos potencialmente angustiantes, o indivíduo não tem a outra saída senão ficar “com cicatrizes para a vida”; a nível social, porque promove a exclusão de outras perspetivas de interpretação da realidade, sendo favorecida somente a ótica psicologizante. Fenómenos sociais, como a pobreza, criminalidade, violência doméstica, são então encarados, pela cultura mediática, apenas como sendo resultado de problemas emocionais dos indivíduos envolvidos. “De acordo com a perspetiva do determinismo emocional, emoções não processadas e não geridas são a causa de todos os males que afetam a sociedade (Furedi, 2003:27). A preocupação de mudar problemas estruturais que afetam a comunidade no

seu todo e que funcionam como fatores reprodutores desses fenómenos sociais fica obscurecida e esquecida.

Terceiro, acentua o fenómeno de profissionalização do quotidiano. Sendo o indivíduo incapaz de enfrentar as angústias e problemas da vida por si próprio, a sua única hipótese é recorrer a um profissional. “Até recentemente, a profissionalização do quotidiano estava contida pela crença que a resolução dos problemas da esfera privada deveria surgir através de soluções informais trabalhadas pelas pessoas nas suas comunidades” (Furedi, 2003:99). Os processos de medicalização em larga escala dos comportamentos permitiram a dissolução desta crença, pois os indivíduos não poderiam ter competências suficientes para resolver por si só problemas de natureza médica e de saúde. Assim, “existem novas oportunidades para a profissionalização do comportamento humano e, por seu turno, a intervenção profissional cria uma maior procura de medicalização de problemas do quotidiano, mas não só, “a intervenção profissional abre portas a um processo no qual a dependência do indivíduo pelo *expert* se torna cada vez mais sistemática. A medicalização da experiência pelos profissionais tem o efeito de distanciar as pessoas umas das outras e, assim, fragmentando ainda mais a rede de relações” (2003:102). As próprias relações podem perder o seu carácter orgânico ao serem constituídas enquanto objeto de gestão profissional e sendo afastadas do seu contexto social, prejudicando então as relações de carácter mais íntimo e pessoal e favorecendo relações com um carácter mais formal.

Outro processo que Furedi descreve como sendo basilar na cultura de terapia é a exposição da interioridade. Ao contrário de épocas anteriores, os indivíduos são convidados e incentivados a expor os seus sentimentos e as suas emoções. Expressar abertamente a interioridade é encarado como um selo de maturidade pessoal. Se as pessoas não forem capazes de expor os seus problemas emocionais e admiti-los enquanto seus aos outros, estarão a transgredir as normas da cultura de terapia acerca do que é emocionalmente saudável. Contudo, ao analisar a cultura mediática e televisiva dos Estados Unidos da América e da Grã-Bretanha, verifica-se que este fenómeno de partilha quase compulsiva contém em si uma dimensão de glorificação, celebração e sacralização das disfunções e dos problemas pessoais.

Contudo, segundo o autor, “a rotinização oportunista do modelo confessional não deve obscurecer um aspeto muito mais importante da realidade – que a sociedade cria e recompensa a tendência da erosão da linha entre o público e o privado.

Defendendo o ato de procurar ajuda, a sociedade exige continuamente a exposição pública do sofrimento” (Furedi, 2003:43). De facto, Furedi constata que a cultura de terapia acaba por ter efeito tanto na esfera privada como na esfera pública. Se na esfera privada esta compromete e medicaliza as relações pessoais, põe em causa as redes de suporte informais e sustenta narrativas derrotistas de angústia pessoal, a degradação da esfera pública decorre, precisamente, da exaltação da absorção interior. “O ethos terapêutico coloca em destaque aquilo que classifica como conscientização. [...] A conscientização vive num estado de indiferença face à esfera pública no geral e, por outro lado, implica um esclarecimento total acerca das emoções do próprio” (Furedi, 2003:73). Deste modo, o autor sublinha que “as normas culturais contemporâneas face à relação entre o privado e o público são inconsistentes, difusas e, muitas vezes, confusas. O *self* é celebrado mas, ao mesmo tempo a privacidade é frequentemente tratada como algo a ser exposto. A partilha de emoções em público é amplamente promovida, enquanto, em aparente contradição, os indivíduos são aconselhados a tratar das suas necessidades” (Furedi, 2003:73).

As emoções surgem neste contexto como base da constituição de toda uma cultura de controlo e de propagação de sentimentos de passividade e vulnerabilidade. É descrita uma cultura emocional que fomenta a dependência por profissionais para ultrapassar as vicissitudes do quotidiano. Todavia, Julie Browning (2009a, 2009b), ao pôr à prova empiricamente a tese de Furedi, concluiu que esta tese está longe de representar fielmente a realidade social contemporânea. De facto, observa-se uma mudança geracional no que concerne ao modo que se encara a exteriorização das emoções. Nas novas gerações, o sentido de obrigação moral de falar sobre o que se sente sobrepôs-se à associação de que não falar das emoções e sentimentos é uma demonstração de força interior. Todavia, a dependência e a profissionalização do quotidiano que Furedi descreve não se verificam totalmente. Apesar de o número de pessoas que busca ajuda emocional ter aumentado, tal não representa uma tendência generalizada. Verifica-se então “a conclusão de que o apoio emocional profissional ocupou uma parte dominante ou até mesmo central nas nossas vidas parece prematura”. Ainda assim, dado que cada vez mais jovens têm experiência com o processo terapêutico, o aumento contínuo da procura destes serviços nas próximas gerações de “meia-idade” é uma possibilidade. Contudo, ao contrário do que afirma Furedi, as redes de apoio informal continuam a ser mais relevantes do que as redes de apoio formal e

terapêuticas (Browing, 2009b:170). Da totalidade dos inquiridos pela autora, apenas 2% tinham procurado ajuda através das linhas telefónicas de apoio.

Afastando-se da posição crítica de Furedi, Eva Illouz (2008) tenta analisar o impacto do surgimento da cultura de terapia a nível do discurso e da gestão do *self*, das emoções e das relações pessoais. A autora prefere “examinar o discurso terapêutico do ponto de vista do que é chamado a desempenhar, nomeadamente para construir identidades coerentes, alcançar a intimidade, providenciar um sentimento de competência no mundo do trabalho e facilitar as relações interpessoais. Devemo-nos perguntar porquê e como é que a linguagem terapêutica veio a definir as linguagens do *self* e o que a torna num recurso cultural, uma forma de os atores delinearem estratégias de ação que os ajudam a implementar uma determinada definição de uma boa vida” (Illouz, 2008:20).

Para Illouz, a cultura de terapia estilo emocional é “a combinação de formas com que uma cultura se “preocupa” com determinadas emoções e engendra “técnicas” específicas – linguísticas, científicas, rituais – para as apreender.” (Illouz, 2008:14). A cultura de terapia surge da diluição das barreiras entre o conhecimento psicológico especializado e a chamada psicologia popular - que começou a abordar o *self* “usando as mesmas metáforas e narrativas” (Illouz, 2008:13). Este fenómeno decorreu com o incentivo dos próprios psicólogos e psicanalistas que recorriam às indústrias culturais para propagar a sua visão do mundo.

Ao contrário de Furedi, que se preocupa em enumerar as consequências da cultura de terapia através de uma análise estrutural da cultura mediática, Illouz opta por análise mais descritiva, através da apropriação dos discursos dos atores sociais a nível micro. É dado um maior enfoque a quatro esferas específicas: o trabalho, a família, o *self* e a estratificação emocional. Centrar-nos-emos nas duas primeiras.

Ao analisar o mundo do trabalho, mais especificamente o sector empresarial americano, Illouz tenta veicular o argumento de que “o local de trabalho capitalista, longe de estar desprovido de emoções, tem sido saturado com um género de afeto comprometido com, e comandado pelo, imperativo da cooperação” (Illouz, 2008:81).

A entrada dos psicólogos no mercado de trabalho foi não só um ponto de viragem na forma como se encaravam os recursos humanos nas empresas, como desencadeou também a colonização do sector empresarial pelo discurso terapêutico. Com o objetivo de aumentar a produtividade e encarando as relações sociais na empresa

como um problema a ser resolvido, as primeiras gerações de psicólogos nas empresas adaptaram a linguagem e as soluções aplicadas no domínio dos estudos da família ao sector empresarial. A exigência de novos atributos de personalidade aos gestores e trabalhadores não se tardou a fazer sentir. Ser-se comunicativo, empático, saber ouvir, tornaram-se valores enaltecidos e amplamente propagados. Este processo de colonização não se caracterizou pela sua lentidão pois, como afirma Illouz, “a linguagem terapêutica rapidamente se tornou popular porque ia de encontro tanto aos interesses dos gestores como dos trabalhadores dado que abordava o problema da produtividade” e “[...] oferecia uma orientação simbólica e aparentava assegurar os interesses dos trabalhadores e dos gestores” (Illouz, 2008:86). A ética comunicativa da cultura terapêutica permitia aos gestores atenuarem os conflitos e protestos laborais sem recorrer a vias pautadas pela confronto e, supostamente, ajudava a que as opiniões e críticas dos trabalhadores fossem ouvidas pelas direções das empresas.

Na contemporaneidade, esta ética comunicativa tornou-se num modelo amplamente posto em prática pelos indivíduos para gestão das emoções nas relações sociais, e das próprias relações sociais dentro da empresa. Através da escuta ativa, da cooperação e da negociação – elementos caracterizadores das relações terapêuticas - os indivíduos tentam alcançar os seus interesses e objetivos aparentando ao mesmo tempo uma postura empática e preocupada. Neste contexto, o controlo emocional é necessário para facilitar a comunicação, para constituir relações formais e racionalizadas e também para que a mestria de manipular o decurso das interações sociais seja bem-sucedida. A emotividade “excessiva” é associada à falta de profissionalismo, e o perfil de bom profissional no mundo laboral é caracterizado por uma conjugação de racionalidade, controlo emocional e capacidade de lidar com as emoções e sentimentos dos outros no contexto mais vasto das relações sociais de poder e estatuto. Illouz aponta então uma situação paradoxal: “o controlo emocional [nas empresas contemporâneas] aponta para um modelo de sociabilidade no qual o indivíduo deverá demonstrar a capacidade de se remover do alcance [emocional] dos outros de forma a cooperar melhor com eles. O controlo emocional do tipo proposto pela prática terapêutica marca tanto o eu afastado/ensimesmado, ocupado com o autodomínio e controlo, como o eu sociável – compartimentalizando as emoções para possibilitar o relacionamento com o outro” (Illouz, 2008:104).

Na esfera familiar, o processo de comunicação não é muito diferente da esfera empresarial, pois, “tal como na empresa, os psicólogos, tendo naturalizado categorias como ‘necessidades’ ou ‘interesses’ e tendo encarado o conflito como inevitável, podiam oferecer técnicas para ultrapassar os problemas criados pela individualização dos problemas que eles próprios tinham amplamente contribuído” (Illouz, 2008:131). A comunicação no seio familiar, segundo a cultura terapêutica, deve ser feita através de um sistemático auto-escrutínio reflexivo que depois possa ser transmitido ao outro. Este auto-escrutínio deve ser efetuado para, tal como nas empresas, prevenir que surjam emoções no seu estado mais cru e sejam possíveis interações num tom neutro que permita o decorrer de processos racionais de negociação. Através da interpretação das emoções, que emergem nas relações familiares, à luz das biografias e das experiências pessoais, torna-se possível transformar as emoções em objetos intelectualizados cujo potencial de perturbação da relações é mitigado. Assim, “tal como foi no caso das empresas, tornar as relações mais “emocionais” equivaleu também a torná-las mais racionais” (Illouz, 2008:150).

Sendo altamente reflexiva e racional, a cultura terapêutica sustenta-se então num vocabulário emocional altamente medicalizado e na crença de que as experiências emocionais têm sempre um impacto profundo no indivíduo e que, por isso, devem ser escrutinadas por esse aparato discursivo e conceptual de forma a poderem ser apropriadas de forma racional.

3.3. As emoções nos processos sociais: Retração ou Expansão?

Perante o descrito, impõe-se uma simples questão: estaremos perante um processo de expansão da emotividade nos processos sociais?

À partida, a contínua exposição das emoções e a sua posterior minuciosa análise, o seu uso e a sua menção nas interações sociais e nos dispositivos de produção cultural podiam assinalar uma maior integração das emoções nas lógicas de estruturação social. Contudo, e apesar de a cultura de terapia enquanto cultura emocional dominante fomentar nas sociedades contemporâneas um enfoque generalizado nas emoções, isso não implica que se verifique uma expansão da emotividade nos processos sociais. Pelo contrário, tal como afirma Barbalet (1998), “a atenção de hoje prestada às emoções faz

parte de um estreitamento da experiência emocional” (1998:252). Em primeiro lugar, porque a cultura de terapia se dirige especificamente às emoções e às experiências individuais, em detrimento das emoções e experiências coletivas, reduzindo e enclausurando a emotividade no eu (Barbalet, 1998). Em segundo lugar, porque concede toda a importância às emoções, ao mesmo tempo que as considera como inerentemente problemáticas e perturbadoras das relações sociais. É neste sentido que Furedi (2003) afirma que “reconhecer as emoções constitui-se como um prelúdio da sua gestão” e que Illouz (2008) postula que a emotivização hodierna das relações é paralela à sua racionalização.

As emoções não foram expulsas do sistema capitalista e burocrático, como diria Weber; pelo contrário, este desenvolveu uma cultura emocional específica para as apreender e controlar. E, como veremos posteriormente, esta cultura emocional funciona como base discursiva e interpretativa das emoções nas linhas telefónicas de apoio emocional, e também como elemento estruturante do trabalho emocional efetuado pelos Escutantes das mesmas.

4. Trabalho Emocional: A definição de um conceito

Uma das premissas centrais desta investigação é que as linhas telefónicas de apoio em crise pessoal podem ser consideradas como organizações emocionais e que os voluntários que lá trabalham realizam um conjunto específico de funções que, no seu todo, podemos intitular de trabalho emocional. Todavia, antes de mais, é de extrema importância perceber a origem e o lugar destes conceitos na teoria sociológica contemporânea.

O trabalho emocional foi pela primeira vez sistematicamente analisado por Arlie Hochschild (2003) na sua obra “*The Managed Heart*”. Focando-se no grupo profissional das hospedeiras de bordo e nos coletores de dívidas, a autora tece o argumento de que a emoção e a sua performatização e gestão, são cada vez mais relevantes para entender o trabalho efetuado no sector dos serviços. É constatada a existência de normas de sentir e de expressar, definidas institucionalmente e socialmente, que prescrevem como os indivíduos se devem comportar emocionalmente para ter um bom desempenho laboral e para veicular uma determinada imagem da instituição para a qual trabalham. Para se conseguirem conformar às normas estabelecidas, vêm-se obrigados a gerir continuamente as suas emoções e a expressar sentimentos que na verdade não sentem. Assim, a autora define trabalho emocional como “a gestão de sentimentos de forma a criar uma expressão facial e corporal publicamente observável” (Hochschild, 2003:7). Desde então este conceito tem sido aplicado nos mais variados profissões, como a detetives (Stenross e Kleinman, 1989), atores (Orzechowicz, 2008), empregados de restaurante (Hallet, 2003) e a funcionários de bancos e hospitais (Bulan, Erickson e Wharton, 1997), permitindo assim diversos aprofundamentos teóricos e empíricos.

Para Arlie Hochschild, de modo a que determinadas atividades laborais sejam consideradas como trabalho emocional, devem preencher três critérios: “primeiro, elas requerem contacto cara-a-cara ou voz-a-voz com o público. Segundo, elas requerem que o trabalho produza um estado emocional na outra pessoa – gratidão ou medo, por exemplo. Terceiro, elas permitem que o empregador, através do treino e supervisão exerça um certo grau de controlo sobre as atividades emocionais dos empregados” (Hochschild, 2003:147). O último critério nem sempre é aplicável, pois em casos de empregos ligados à advocacia, à medicina e ao serviço social, são geralmente os indivíduos que se supervisionam a si próprios no decorrer da atividade laboral e não

outros elementos/membros com superioridade hierárquica - curiosamente, a autora não menciona a importância dos pares na manutenção das normas emocionais estabelecidas funcionando indiretamente como elementos de supervisão indireta. De igual modo, em trabalhos manuais, apesar de produzirem nos indivíduos intensos sentimentos de frustração e monotonia, “a sua gestão emocional é a consequência de exigências práticas e não emocionais [...]. Nem é dirigida a outros nem o seu resultado poderá ser julgado pelo estado dos sentimentos dos outros indivíduos” (Hochschild, 2003:154).

Com o aprofundamento das potencialidades deste conceito e a sua aplicação a vários domínios laborais, a noção de trabalho emocional deixou de ser consensual, o que contribuiu para o surgimento de novas propostas definidoras do mesmo por outros autores.

Ashforth e Humphrey (1993), ao contrário de Hochschild, consideram que a análise do trabalho emocional se deve focar apenas nos comportamentos publicamente observáveis e não na gestão emocional interior dos indivíduos, pois os trabalhadores apenas necessitam de se expressar consoante as normas definidas pelas organizações e não realmente sentir aquilo que é esperado deles. De igual modo, criticam a conceptualização da autora por não englobar a possibilidade de ocorrência de experiências emocionais genuínas e espontâneas, e por presumir que o trabalho emocional depende sempre de um esforço consciente. Assim, optam por defini-lo como “o ato de demonstrar as emoções apropriadas” (i.e., em conformidade com alguma regras de expressão). Já Morris e Feldman (1996), seguindo um modelo interacionista das emoções, apesar de também se focarem na expressão e não na regulação das emoções, consideram que mesmo que as emoções dos indivíduos estejam em consonância com o que é esperado pela organização, há sempre um nível de trabalho emocional, até porque estes continuam a ter de se expressar consoante os trâmites definidos pela instituição. Definem então trabalho emocional como “o esforço, planeamento e controlo necessário para expressar emoções organizacionalmente desejáveis através de transações interpessoais” (Morris e Feldman, 1996:987). Os autores distinguem também quatro dimensões estruturantes do trabalho emocional: a frequência da expressão emocional, a atenção requerida pelas regras de expressão, a variedade das emoções que têm de ser expressas e a dissonância emocional.

É de salientar que os autores mencionados estudaram o trabalho emocional no sector dos serviços, que é um contexto que apresenta dinâmicas de rotinização e normatividade bastante salientes.

Neste sentido, parece-nos que estes conceitos, por si só, falham em englobar a totalidade da especificidade do objeto de estudo. Não se trata apenas de performatização de emoção ou trabalho emocional nas linhas de apoio: a emoção, ou os estados emocionais, são o motivo pela qual estas instituições foram criadas. Para além de ser exigida uma performatização e gestão emocional por parte dos indivíduos que lá trabalham, é também imperativo saber como dar resposta a uma variedade de estados emocionais dos indivíduos que para lá telefonam.

A relação que se estabelece entre estas instituições e os indivíduos é uma relação, ainda que efémera e anónima, muito particular e complexa. Para Hardesty, “de todas as relações sociais, talvez nenhuma outra mergulhe mais profundamente nas emoções humanas que a do terapeuta e do cliente” (Hardesty, 1986:2). Esta ideia levou alguns teóricos a serem contra a inclusão de paraprofissionais ou voluntários neste tipo de serviços, pois lidar “com um problema emocional requer um elevado nível de competência que só pode ser adquirida com um extensivo treino e experiência pós-graduada” (Wolberg cit por O’Donnel, 1977). Não poderíamos deixar de assinalar que este debate está profundamente enquadrado na expansão da cultura terapêutica que, como já observamos, encerra em si o pressuposto que as emoções, sendo elementos problemáticos na vida pessoal e social, devem ser prontamente remetidas para as mãos de especialistas, ou seja, profissionalizadas. Dependendo das ideologias organizacionais das várias linhas de apoio e dos seus recursos, o atendimento telefónico pode ser efetuado tanto por psicólogos como por voluntários. Contudo, dados os constrangimentos característicos das relações que se podem estabelecer por telefone, os telefonistas atuam mais como interventores, pois tendo, ou não, *background* em psicologia ou psiquiatria, raramente têm oportunidade para aplicar técnicas terapêuticas na sua globalidade. De igual modo, não nos podemos esquecer que as relações estabelecidas ao nível das linhas de apoio são enquadradas por uma dimensão institucional que lhes exige um determinado número de procedimentos e normas, que num contexto mais personalizado da terapia não estão tão presentes. Ainda assim, apesar de agirem maioritariamente a nível da intervenção, as relações que estabelecem através

das linhas telefónicas de apoio também vão de encontro ao cerne das emoções humanas, embora de forma mais superficial e imediata.

Estes pressupostos vão de encontro à necessidade, salientada por parte de uma segunda linha de investigadores, como England e Farkas, de expandir a noção de trabalho emocional, para o esforço laboral de tentar entender e lidar com os sentimentos e emoções dos outros e de ter empatia pela sua situação (cit por Steinberg e Figart. 1999:11). Esta preocupação decorreu do crescente número de estudos que apontam para as exigências emocionais específicas do *caregiving work* (Wharton, 2009; England, 2005). Ainda assim, mesmo neste domínio, a posição não é consensual. Lopez, através de um estudo comparativo de três lares, afirma que “o trabalho emocional não é a única estratégia organizacional de gerir os aspetos emocionais do trabalho interativo”, e em contrapartida propõe o conceito de cuidados emocionais organizados (Lopez, 2006:158). O que distingue estes conceitos é o elemento da coerção e da autonomia dos trabalhadores. Enquanto o trabalho emocional “tem como elemento central a gestão da prescrição dos requisitos afetivos aos quais o cumprimento pelos trabalhadores é expectável”, os cuidados sociais organizados “não estabelecem uma tentativa de prescrever estados de sentir ou regras de expressão, mas sustentam-se sim nas tentativas organizacionais de criar condições hospitaleiras para o desenvolvimento de relações de cuidado de saúde entre os recipientes e as entidades de providenciam os serviços” (Lopez, 2006:137).

4.1. As Normas Emocionais em contexto laboral

Como podemos observar, uma das componentes basilares do conceito de trabalho emocional que impulsiona fortes debates teóricos, é a sua dimensão normativa³, que Hochschild materializa através do conceito de regras de sentir. Estas são o que define aquilo que é expectável de ser sentido no mais variado leque de situações e circunstâncias sociais. Aquilo que as distingue das outras regras é, precisamente, o seu carácter anterior à ação. Em vez de atuar no domínio do dever ser, trabalham no domínio do que é expectável. Ainda, uma “regra de sentir é como as

³ Optamos por não nos focarmos nas ilações mais marxistas das teorias de Hochschild, dando, em vez disso, mais ênfase à dimensão interacionista, que é mais relevante para a análise do nosso objeto de estudo.

outras regras no seguinte aspeto: delinea uma zona onde um indivíduo tem a permissão de estar livre de preocupação, culpa ou vergonha no que diz respeito a um sentimento específico” (1979:565). Estas estão intimamente ligadas com os quadros ideológicos e com as regras de enquadramento que ajudam a definir e a atribuir significados às situações sociais pelas quais os indivíduos passam. Quando um quadro ideológico de referência é substituído por outro, as regras que governam o quotidiano dos indivíduos irão necessariamente ser alteradas e, por isso, a forma como é expectável reagir a determinadas situações também se irá alterar. As regras de sentir e o seu peso variam, de igual modo, com a posição social do indivíduo e com os grupos que frequenta, sendo que os próprios terão as suas formas específicas de as reconhecer, reforçar e relembrar. Assim, podemos afirmar que as normas emocionais não são apenas uma mera construção teórica, mas sim que são um elemento determinante nos processos sociais. Apesar de autores como Barbalet duvidarem da relevância ou até da base real deste conceito com a argumentação de que estas são “demasiado vastas ou gerais ou demasiado contraditórias para funcionarem como regras ou modelos para as ocorrências emocionais individuais”, na verdade, estudos empíricos demonstram que os indivíduos tendem, de facto, a prescrever normas emocionais para toda uma multiplicidade de eventos sociais, e que a quebra destas mesmas regras é considerada como algo desviante tanto para os outros, como para o indivíduo em causa (Barbalet, 1998:42; Heise e Calham, 1995; Thoits, 1983).

Ainda assim, “apesar dos incentivos sociais para a conformação com as expectativas normativas, mesmo os atores fortemente socializados enfrentam frequentemente situações estruturais que resulta em sentimentos não normativos [...]. Quando consciente da existência desses sentimentos, o indivíduo antecipará ou partilhará de forma imaginada, a desaprovação iminente dos outros e a possível perda de ganhos valorizados socialmente” (Thoits, 1983:231). Perante este cenário, o indivíduo poderá quebrar a regra ou iniciar um processo de gestão emocional para se conseguir manter em consonância com a mesma. Deste processo, para Hochschild, podem resultar duas formas de atuação: a atuação superficial ou a atuação profunda. A atuação superficial é o processo no qual os indivíduos tentam expressar determinadas emoções mesmo não as sentindo. Neste modo de conduta, é o corpo que se afigura como ferramenta de trabalho. Ao contrário da atuação superficial, que resulta da expressão performatizada de um sentimento, a atuação profunda advém de um trabalho emocional

interno que dá origem ao surgimento espontâneo de emoções. Para tal, pode-se recorrer a técnicas como a exortação de um sentimento, a imaginação ou a memória emocional (Hochschild, 1983:38-42). Todavia, como realça Tim Hallet (2003), estas não se apresentam como categorias estanques e inflexíveis no processo de interação, em que o indivíduo opta de forma rígida por um ou outro modo de gestão emocional independentemente das ações dos outros: pelo contrário, os atores sociais alternam entre processos de atuação superficial e atuação profunda, consoante o *feedback* dado pelos outros elementos de uma interação.

Como já foi salientado, no caso específico do trabalho emocional as regras de sentir não são apenas definidas pelo contexto social onde as organizações se inserem, mas também pelas próprias organizações em si, que se esforçam por incentivar os trabalhadores a regularem as suas emoções em consonância com os interesses da organização, nomeadamente providenciando quadros de referência que incentivem a formas específicas de atuação superficial e profunda. Para que esse esforço seja bem sucedido, na perspetiva de Hochschild (2003), é necessário ocorrer um processo de “transmutação”. Hochschild (2003) utiliza a noção de transmutação para descrever a apropriação dos sistemas emocionais de índole mais pessoal e privada pelo domínio público e corporativo. Uma transmutação bem sucedida, segundo a autora, ocorre quando os trabalhadores entregam sem resistência o seu *self*, o controlo que têm sobre o seu trabalho e as suas emoções para proveito do sector comercial, encetando-se processos de *atuação profunda* no desenrolar do seu trabalho. Já uma transmutação mal sucedida decorre quando os indivíduos falham em ceder as suas emoções e em seguir as regras de sentir vigentes, devido à ausência de condições que permitam o desenvolvimento adequado do trabalho emocional. Como resultado, os indivíduos fariam uso de técnicas de atuação superficial pouco convincentes, isto porque, por vez, as regras de sentir e de expressar vão contra crenças e práticas basilares no *habitus* dos indivíduos.

No entanto, para Ashforth e Humphrey (1993), este processo de transmutação não tem necessariamente de ocorrer. Para as organizações, basta que os indivíduos sigam as regras de expressão e não as regras de sentir para atraírem clientes e passarem a imagem pretendida. Bulan, Erickson e Wharton (1997) optam por distanciar-se também da noção de regras de sentir. Estes autores vão mais longe e propõem o conceito de requisitos afetivos que se referem às “regras organizacionalmente impostas

que requerem expressões corporais e faciais” e “que podem ou não ser relevantes ou entendidas por outros envolvidos na interação; denotam para o comportamento ocupacional relevante; e são frequentemente codificadas em descrições de emprego” (Wharton et al, 1997:237). É neste sentido que Illouz (2008) constata que cada vez mais as características de personalidade e a dimensão emocional dos indivíduos são determinantes para julgar se um indivíduo poderá vir a ser competente profissionalmente ou não. Assim, descreve o surgimento daquilo que apelida de competências emocionais, ou seja, as capacidades que o indivíduo tem de controlar as suas próprias emoções e de conseguir interpretar as emoções e os comportamentos dos outros, tendo como base o quadro referência da cultura de terapia.

Para Fineman (2008) podemos classificar este tipo de organizações, onde decorre o trabalho emocional, de “organizações emocionais” ou, mais especificamente, “arenas emocionais”, ou seja, contextos sociais onde a emoção é performatizada para uma determinada audiência. Estas organizações são sustentadas em ideologias emocionais específicas. Stearns e Sterns (1985) definem-nas como “as atitudes ou *standarts* que a sociedade, ou um grupo definido dentro da sociedade, mantêm acerca das emoções básicas e a sua expressão apropriada; as formas com que as instituições refletem e encorajam estas atitudes na conduta humana” (Stearns e Stearns, 1985:813). Constata-se, então, que estas são materializadas pelas regras de sentir, de expressar, pelos requisitos afetivos e pelas normas emocionais das instituições.

4.2. A Socialização Organizacional das Emoções

As organizações integram os seus novos membros através de processos de socialização específicos. Apesar dos estudos sobre a socialização organizacional incidirem quase exclusivamente na sua dimensão racional e cognitiva, é importante sublinhar que as ideologias e normas emocionais subjacentes ao trabalho emocional também dependem destes processos para serem mantidas e reproduzidas (Kaiser e Müller-Seitz, 2007).

É neste sentido que, ao estudar o enquadramento organizacional do trabalho emocional numa empresa de coleta de dívidas, Robert Sutton constata que “seleção e a socialização aparentam ser os principais meios que as organizações põem em prática

para preencher lugares com funcionários que sintam emoções em consonância com as normas [emocionais]” (Suton, 1991:246). No contexto específico que estudou, o trabalho emocional era regido por um conjunto de normas bastante explícitas, nomeadamente a transmissão de uma sensação de urgência nas chamadas efetuadas, e um conjunto de sentimentos e emoções particulares para responder a devedores zangados, ansiosos ou deprimidos. O cumprimento das normas emocionais era encarado como crítico para garantir que os devedores pagassem, de facto, as dívidas. Como tal, logo nos processos de triagem, “a organização procurava selecionar coletores que aparentavam estar predispostos a sentir exaltação e um pouco de irritação”, pois indivíduos com uma postura demasiado descontraída não seriam capazes de instigar pressão suficiente nos devedores (Suton, 1991:254). Durante o treino, os supervisores davam uma grande ênfase às emoções expressas, socializando os indivíduos para as normas emocionais através da supervisão e aconselhamento constante e de um sistema de recompensas e punições. Quando surgiam momentos de dissonância entre as emoções dos coletores e as normas da associação, os supervisores apelavam a abordagens mais cognitivas das situações em causa e incentivavam os coletores a agir como se estivessem a tratar de procedimentos impessoais e burocráticos.

Todavia, a socialização das normas emocionais nem sempre ocorre de forma tão explícita como no caso previamente explorado. Smith e Kleiman (1989), ao analisar a gestão emocional por parte dos estudantes de uma faculdade de medicina, observam que nesta instituição, apesar de não veicular uma socialização explícita para as normas emocionais - pois a exteriorização e o debate sobre sentimentos e emoções é considerado tabu -, há todo um currículo escondido que vai preparando os alunos para as situações que irão enfrentar enquanto médicos. Ao longo dos seus ciclos de estudo, os estudantes são formados, e repetidamente incentivados, a lidar com pacientes e problemas médicos através de um *stock* de discursos altamente científicos e intelectualizados. Este *stock* permite que em situações de extremo desconforto emocional os médicos encararem os pacientes como objetos, como problemas intelectuais que têm de ser resolvidos, diminuindo desta forma o carácter pessoalizado da relação entre médico e paciente. Já Hochschild afirmava que o discurso científico é uma “extensão do controlo institucional sobre os sentimentos”. De modo a transmitir cientificidade é necessário “obedecer a convenções que inibem o envolvimento emocional” (Hochschild, 2003:48). De igual modo, a utilização do humor nos

bastidores também se constitui como técnica promovida pelos professores e pelos residentes. O ato de gozar, rir ou brincar com problemas sérios diminuía a intensidade do envolvimento emocional e mitigava a seriedade de determinados problemas.

Ainda que o processo de socialização seja essencial para a adaptação às lógicas do trabalho emocional, pois, como Asforth e Humphrey afirmam, é “através de experiências tanto de natureza direta (i.e. formação, feedback, debate, rituais), como de natureza indireta (i.e. histórias, mitos, metáforas, observação de modelos) que o agente aprende o conteúdo, a intensidade e a variedade das emoções que se espera serem experienciadas e expressas quando realizam o seu papel laboral, e a internalização e complacência com as regras de expressão é mantida através de várias recompensas e punições” (Asforth e Humphrey, 1993:103).

Kaiser e Muller-Seitz (2007), ao estudarem empresas de consultoria, identificaram, em consonância com a literatura de pesquisa organizacional, três fases específicas de socialização das emoções: a fase antecipatória, a fase da entrada e a fase da metamorfose.

A fase antecipatória é o período em que o indivíduo procura informações sobre o trabalho que irá desempenhar e a organização em que o irá desempenhar, e inicia os primeiros contactos com a organização. Aqui podem operar vários agentes de socialização. No caso estudado, a publicidade sobre a organização e os anúncios de emprego já davam algumas pistas relativamente ao clima emocional da mesma, e o primeiro contacto, iniciado através dos processos de seleção, reforçava as noções que os candidatos tinham construído. Os autores alertam, porém, para o facto de a organização em si não ser o único agente de socialização antecipatória. As instituições de ensino e formação também vão preparando e delimitando as expectativas dos candidatos quanto ao trabalho que irão desempenhar.

Já na fase de entrada, “os iniciantes tornam-se familiares com o ambiente de trabalho e as tarefas que supostamente terão de realizar”, assim como “aprendem a reduzir as suas dissonâncias cognitivas e emocionais” (Kaiser e Muller-Seitz, 2007:61). Nesta fase, tornam-se centrais os processos de treino e formação. Referindo-se ao universo da consultoria, afirmam “um conjunto de diferentes programas de orientação que existem para servir o mesmo propósito: a orientação e suporte de novos profissionais com vista a fomentar as emoções positivas e também diminuir as emoções negativas” (Kaiser e Muller-Seitz, 2007:62).

Finalmente, a fase da metamorfose “conclui a socialização de emoções positivas” (Kaiser e Muller-Seitz, 2007:62). Esta é a fase em que o indivíduo se adapta às lógicas da organização e às emoções que ela pretende promover. A socialização bem sucedida do indivíduo é aqui alcançada. Contudo, os autores equacionam uma outra fase posterior ao processo de socialização, que apelidam de “zona de indiferença emocional”. Esta equivale a uma estabilização de emoções positivas a longo prazo. Apesar de os processos de interação provocarem, esporadicamente, emoções nos indivíduos, “ao longo do tempo os eventos tendem a ter um impacto emocional menor e a zona de indiferença tende a aumentar progressivamente” (Kaiser e Muller-Seitz, 2007:64).

4.3. O Voluntariado nas Linhas de Apoio Emocional como Trabalho Emocional

As linhas telefónicas de apoio em crise pessoal têm estado ausentes enquanto objeto de estudo por parte da investigação sociológica. Contudo, na área da psicologia comunitária, é-nos possível encontrar várias investigações relativas à temática em questão. Estas centram-se, sobretudo, no esforço de testar a eficácia das linhas telefónicas de apoio em si, e dos voluntários que lá trabalham. O enfoque particular na eficácia surge, precisamente, devido à proliferação rápida das linhas telefónicas de apoio e ao crescente questionamento acerca da verdadeira qualidade do trabalho telefónico para lidar com estados de crise dos indivíduos (Lambert e Stein, 1984). Apesar de se focarem na avaliação da eficácia, este tipo de estudos ajuda-nos a perceber que este trabalho exige um conjunto de competências específicas características do conceito de trabalho emocional.

De acordo com Kenneth France, os voluntários das linhas preenchem, geralmente, três tipos de papéis: serem fontes de referência, serem ajudantes, ou serem técnicos equipados com técnicas de mudança comportamental. No primeiro, têm como objetivo fornecer a informação adequada e apropriada ao apelante, bem como encaminhá-lo para outro tipo de serviços mais institucionalizados. Todavia, os estudos em que se baseia apontam que menos de metade dos apelantes segue, de facto, as referências e sugestões dos Escutantes, o que põe em causa a eficácia dos mesmos enquanto fontes de referências. Por seu turno, o papel de ajudante baseia-se na

transmissão de compreensão, empatia e respeito pelo estado do apelante. No que respeita ao papel de ajudante, para France, os estudos “indicam determinadas tendências. Os voluntários aparentemente variam na sua habilidade de lidar com diferentes tipos de chamadas. Os voluntários que completaram programas de formação centrados nas competências interpessoais geralmente atuam, ou aproximam-se, segundo os níveis mínimos de empatia, hospitalidade e genuinidade; os voluntários que não tinham completado tal formação falhavam, na generalidade, em realizar os níveis mínimos destas condições facilitadoras. Nas comparações controladas entre estudos, os voluntários treinados comparavam-se favoravelmente aos profissionais e pré-profissionais nas classificação de empatia, hospitalidade e genuinidade” (France, 1975:207). O papel de técnicos equipados com técnicas de mudança comportamental sustenta-se na necessidade de o Escutante possuir formação numa técnica de mudança comportamental específica e de a aplicar para instigar algumas mudanças no apelante. Estas técnicas baseiam-se nos princípios de diretividade e não diretividade, e nos modelos rogerianos e não-rogerianos⁴. Para France, “os indícios existentes acerca das duas estratégias de ajuda apontam que os voluntários têm muito a fazer antes de alcançarem completamente o seu papel de técnicos equipados com técnicas de mudança comportamental” (France, 1975:211).

Lambert e Stein (1984) dividem a literatura sobre a eficácia das linhas de apoio em seis abordagens diferenciadas. A primeira centra-se na autoavaliação dos trabalhadores das linhas quanto à sua própria eficácia. Os autores constataam que a literatura sugere que os trabalhadores das linhas se vêem como moderadamente a extremamente eficazes no seu desempenho laboral. É de sublinhar a investigação de Aspler e Hoople (1976), onde é demonstrado que os sentimentos de eficácia dos telefonistas variavam segundo as variáveis de fundo dos utilizadores, nomeadamente o género e a idade, e, mais importante ainda, quanto mais emotivo, excitado ou deprimido estava o utente, menos eficazes os telefonistas se sentiam.

A segunda abordagem refere-se à avaliação da eficácia através de terceiros, nomeadamente através do uso de investigadores a atuarem como se fossem utentes, mas também através da avaliação das gravações das chamadas telefónicas. A técnica de avaliação mais popular é baseada nos critérios de Carl Rogers de Empatia,

⁴ Alusão a Carl Rogers (2007) e a sua obra seminal “*Terapia Orientada Para o Cliente*” onde são delineadas as principais orientações para processos de psicoterapia.

Hospitalidade e Genuinidade, transformados em forma de escala por Carkuff (1968). O debate principal resultante desta abordagem centra-se na comparação da eficácia dos profissionais com a eficácia dos paraprofissionais ou voluntários. Knickerbocker e McGee constataram que os níveis de empatia, hospitalidade e genuinidade eram maiores nos voluntários não treinados do que nos terapeutas profissionais (cit por. Lambert, Stein, 1984:106). Tal constatação é posteriormente rebatida por Kalafat, Boroto e France (1979) e O'Donnell e George (1977), que não encontram nos voluntários não experientes características especiais que resultem numa diferença de eficácia em relação aos voluntários ou profissionais experientes.

Apesar de os resultados dos estudos de comparação entre a performance de voluntários e profissionais especializados serem muito variados, é consensual na literatura que a formação, quer para profissionais como para paraprofissionais, é uma componente essencial neste tipo de trabalho, e que a experiência por si só não potencia empatia, hospitalidade e genuinidade (Margolis, Clorinda e Davis, 1975; France, 1975; O'Donnell, 1977; Kalafat, Baroto e France, 1979). Ainda assim, alguns autores consideram que determinadas características preponderantes para o bom desempenho de um voluntário estão mais relacionadas com a personalidade dos mesmos do que algo que possa ser ensinado através de treino ou formação: “a habilidade de ser empático e comunicar respeito são qualidades dos ajudantes e não competências que possam ser facilmente ensinados como algo integrante de um programa de formação. Chad Varah afirmou isto quando fundou o movimento Samaritano há 40 anos. Ele considerava que algumas pessoas eram naturalmente *befrienders* e outras não” (Mishara, Chagmon e Daigle, 2007:318)

A terceira abordagem foca-se no seguimento das referências providenciadas pelos telefonistas. A literatura aponta que as taxas de seguimento das referências variam de 29% a 80%, sendo o mais frequente taxas que rondam os 50% (cit por Lambert e Stein, 1984:114). É questionado, contudo, se não há fatores mais importantes que justifiquem o seguimento ou não das referências feitas pelos telefonistas, como a motivação dos utentes e a disponibilidade das instituições referidas.

A quarta abordagem sustenta-se na aplicação de questionários a utentes prévios das linhas telefónicas. Segundo a literatura, cerca de dois terços dos utentes que contactaram as linhas de apoio acharam que o telefonista os ajudou e cerca de um terço

avaliava negativamente estes serviços, referindo até que resultara num agravamento dos seus problemas (cit por Lambert e Stein, 1984:117).

Uma quinta abordagem, muito pouco frequente, centra-se nas taxas de reutilização das linhas telefónicas; todavia, os autores não acham prudente o uso desta medida até se conseguir perceber o significado e a razão da reutilização por parte dos utentes.

Por fim, a sexta abordagem é efetuada percebendo o impacto das linhas de apoio através das taxas de suicídio das cidades ou regiões onde elas estão presentes. Na generalidade não se encontram na literatura diferenças nas taxas de suicídio entre cidades com linhas de apoio e cidades sem linhas de apoio. Para Lambert e Stein, os estudos que, de facto, demonstram que existem diferenças, são muitas vezes baseados em dados ambíguos (Lambert e Stein, 1984:117). Mais recentemente, Frankish afirma que “não há provas da relação entre um centro de prevenção de suicídio numa dada área e a taxas de suicídio nessa área” (Frankish, 1994:328). Ateste-se também o facto de que o suicídio é multicausal e multifatorial, algo que não é tido em conta se a análise do seu decréscimo ou aumento for reduzida a um fator (Frankish, 1994).

Acrescentamos também uma sétima abordagem, mais recente, que consiste na avaliação do estado mental e do potencial suicidário do indivíduo que telefona para a linha no início e no fim da chamada. Os dados apontam que do início ao fim das chamadas o estado mental dos indivíduos altera-se positivamente e o potencial suicidário diminui (King, Nurcombe, Bickman, et al., 2003).

Ainda que não seja alvo da investigação sociológica medir a eficácia que estes mecanismos de apoio e prevenção detêm como resposta às crises pessoais dos indivíduos, estes estudos permitem-nos perceber que o trabalho efetuado neste tipo de serviços telefónicos é, no seu âmago, um trabalho emocional que tem de obedecer a determinados parâmetros para ser eficaz.

5. Enquadramento Metodológico

5.1. Considerações Metodológicas

Dado que subjacente a esta investigação esteve um esforço de mapeamento e sistematização do lugar das emoções na sociologia, e dada a ausência de estudos sociológicos que têm como objeto empírico das linhas telefónicas de apoio em crise pessoal, desde o início que se assumiu que esta investigação teria um carácter iminente exploratório. Consideramos que este carácter se ramificou em duas vertentes fortemente interligadas: uma vertente teórica e uma vertente empírica.

Em termos teóricos, a dimensão exploratória reflete-se na presença de dois capítulos de contextualização nesta dissertação. Não só porque o legado teórico da sociologia das emoções e do trabalho emocional ainda se encontra numa fase bastante embrionária e, como tal, poderia resultar numa escassez de robustez teórica e de uma ligação sólida entre a teoria e a empírica, como também, porque consideramos que os capítulos de contextualização eram essenciais para reforçar as bases sociológicas deste trabalho e futuros trajetos de exploração para quem enveredar pelo estudo das linhas telefónicas de apoio emocional.

Já em termos empíricos, a dimensão exploratória no terreno sustentou-se em duas vertentes: na aplicação de um aparato conceptual ainda em desenvolvimento num universo empírico pouco abordado, e na obtenção de conhecimento sociológico exploratório acerca do mesmo. Por esta razão, decidimos optar por um processo de investigação qualitativa, sustentado em metodologias de investigação também elas de base qualitativa. Esta decisão assentou no facto de se considerar que estas são mais adequadas para contextos de aprofundamento de temáticas cujo conhecimento é ainda pouco maduro - principalmente devido à sua capacidade de descrição de processos que enformam a realidade social e o esforço paralelo de operacionalização de conceitos (Guerra, 2010) – pois são flexíveis o suficiente para permitir um paralelismo entre obtenção de conhecimento exploratório e a operacionalização conceptual.

A nossa pesquisa qualitativa encontra as suas bases na sociologia compreensiva de raiz weberiana que sustenta que “no horizonte analítico das ciências sociais encontra-se a ação humana, ação de sujeitos conscientes, dotada de sentido. Os processos e

objetos desprovidos de sentido só são considerados enquanto relacionados a qualquer título, com a conduta dos atores, quer dizer, enquanto estes lhe atribuem valor. A relevância dos fenómenos que constituíamos em objeto de estudo histórico ou sociológico reside na sua significação [...]” (Silva, 1988:63). Os significados e os sentidos que os indivíduos atribuem às suas ações e aos vários processos da realidade social em que estão presentes ganha, então, uma enorme centralidade, pois é através destes que conseguimos compreender a ação social e humana. Os testemunhos, opiniões e mundividências tornam-se material empírico por excelência, pois é através destes e dos discursos dos indivíduos que podemos descortinar os processos de atribuição de significado.

A entrevista é a técnica de investigação sociológica que melhor consegue obter narrativas dos indivíduos que descrevam o mundo social onde se inserem, assim como os seus entendimentos subjetivos e significados relativos ao mesmo. Assim sendo, a entrevista foi a técnica primordial e basilar desta investigação.

Durante esta investigação realizaram-se 13 entrevistas semi-directivas. Num primeiro momento aplicaram-se duas entrevistas a responsáveis por duas linhas de apoio em crise emocional com a sede na área metropolitana do Porto. A nossa pretensão era aplicar a entrevista às quatro linhas presentes nesta zona; contudo, apenas duas demonstraram a sua disponibilidade em colaborar.

As entrevistas iniciais foram fundamentais como primeiro momento de aproximação ao objeto empírico. Foram geridas enquanto momentos de exploração inicial para familiarização com o próprio universo específico das linhas de apoio emocional, permitindo-nos reconhecer vocabulários, objetivos, princípios gerais da ação, lógicas de organização. Foi na sequência destas entrevistas iniciais que constatámos que apenas uma se adequava aos nossos objetivos de investigação, pelas seguintes razões: ao contrário da outra, está focada somente no atendimento emocional; está consolidada há mais anos; detém uma organização mais complexa com mecanismos de próprios de suporte aos voluntários; e, por fim, porque envolve mais pessoas.

Após algumas reuniões e contatos com o responsável dessa linha, realizámos as restantes entrevistas a todos os envolvidas no atendimento da mesma, que eram, no momento, ao todo, 11 pessoas: três Supervisores e oito Escutantes. Num primeiro momento, pensou-se justificar-se fazer um guião de entrevista diferenciado para

escutantes e supervisores, verificando-se posteriormente que tal distinção não era necessária e que o guião de entrevista dirigido aos escutantes conseguia abarcar ambos, pois os segundos também são escutantes, tendo apenas algumas tarefas acrescidas. As entrevistas foram gravadas em espaço fechado com um gravador digital e posteriormente transcritas para ficheiros.

O impacto de nos estarmos a focar num elemento de análise que ainda é pouco comum na sociologia fez com que, num primeiro momento, nos fosse complicado construir o guião das entrevistas, principalmente no momento de formular as questões e em saber o que perguntar e como perguntar, dentro do domínio da sociologia das emoções, sem cair no erro de formular questões que sugerissem a resposta. Note-se, portanto, que as entrevistas exploratórias e as entrevistas aos Escutantes da linha tiveram níveis de diretividade diferentes, sendo estas últimas menos diretivas (ver anexos 8.2 e 8.3). A razão desta opção reside no facto de se ter considerado que, dada a natureza da problemática em questão, efetuar uma entrevista demasiado diretiva iria ser prejudicial para a obtenção dos significados mais latentes do discurso dos entrevistados. Ainda que tenham níveis de diretividade diferentes, consideramos que ambas se situam no espectro das entrevistas semi-diretivas pois “permitimos que o próprio entrevistado estructure o seu pensamento em torno do objeto perspectivado, e daí o aspeto parcialmente ‘não-diretivo’. Por outro lado, a definição do objeto de estudo elimina do campo de interesse diversas considerações para as quais o entrevistado se deixa naturalmente arrastar, ao sabor do pensamento e exige o aprofundamento de pontos que ele próprio não teria explicitado, e daí, desta vez, o aspeto parcialmente ‘directivo’ [...]” (Ruquoy, 1997:87).

Posto isto, optámos por elaborar uma análise de conteúdo categorial, mas centrada sempre no contexto de produção do discurso. Esta funciona “por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (Bardin, 1977:153). Nas entrevistas aos Escutantes e Supervisores, de forma a não descontextualizar as citações, optámos por agrupar as categorias ontológicas em contextos de análise específicos (pré-seleção, entrevista, formação, estágio, trabalho desenvolvido, reuniões e supervisão). Após relacionarmos os excertos das várias entrevistas com as categorias propostas, como afirma Bardin, na análise de conteúdo “o analista tira partido do tratamento das mensagens que manipula, para inferir [...] conhecimentos sobre o emissor da mensagem ou sobre o seu meio, por

exemplo. [...] Se a descrição (a enumeração das características do texto, resumida após tratamento) é a primeira etapa necessária e se a interpretação (a significação concedida a estas características) é a última fase, a inferência é o processo intermediário, que vem permitir a passagem explícita a controlada, de uma à outra.” (Bardin, 1977:39).

As entrevistas produziram uma matéria-prima para análise bastante rica para a análise qualitativa. Isto, de facto, fez com que o exercício de delinear categorias se complicasse, pois tornou-se necessário construir categorias que fossem, ao mesmo tempo, específicas o suficiente para decompor o discurso de modo a que este revelasse as suas particularidades, e suficientemente amplas para que este não ficasse descontextualizado e mutilado do restante texto. Por outro lado, o elevado nível de consciência que os entrevistados tinham acerca das suas emoções e dos processos sociais da organização onde se inseriam facilitou-nos o trabalho, na medida em que tornaram manifesto no seu discurso aquilo que noutros contextos muito provavelmente permaneceria latente.

5.2. Modelo de Análise

Este projeto de pesquisa foi guiado por uma questão de partida que pretendíamos ver respondida por via teórica e empírica: “Como é que as linhas telefónicas de apoio de em crise pessoal organizam e regulam o trabalho emocional efetuado pelos seus Escutantes?”. Nela estão encerrados vários pressupostos e aceções que vale a pena clarificar. O primeiro pressuposto é que, apesar de ser uma temática que envolve o estudo das emoções, se irá tomar como unidade de contexto a organização e não o indivíduo. Considera-se, então, à luz dos últimos desenvolvimentos da sociologia das emoções, que as emoções são também socialmente situadas (Thoits, 1989; Barbalet, 1998). Este pressuposto permite ir de encontro à relação entre os processos organizacionais e as emoções dos indivíduos que compõem a organização e, desta forma, entender como é que a emoção se enquadra a nível organizacional e quais as principais lógicas de apropriação e regulação que as organizações põem em prática para lidar com as emoções dos indivíduos.

O segundo pressuposto é que se irá analisar o contexto das linhas de apoio em crise pessoal segundo a perspetiva teórica do trabalho emocional de Hochschild (2003),

em detrimento de outras como a teoria do controlo do afeto de Heise (2004, 2007) ou a teoria do poder e estatuto de Kemper (2006). Esta escolha deve-se ao facto de a proposta teórica de Hochschild ser, na nossa ótica, a mais adequada para estudos cuja unidade de análise é a organização. Tal não impede, contudo, que não se possam estabelecer pontes entre as diferentes propostas teóricas.

Um dos grandes problemas que enfrentámos - e que também foram identificados por outros autores (Thoits, 1989) (Wharton, 2009) - durante a fase de exploração teórica foi o desfasamento entre a teoria e empírica no que concerne às investigações relativas à sociologia das emoções: ou verificávamos uma forte vertente teórica sem grande suporte empírico ou o reverso, uma forte vertente empírica com um *background* teórico escasso. Assim sendo, nesta dissertação tivemos especial atenção em não incorrer em nenhuma dessas lógicas, tentando construir, assim, um enquadramento teórico robusto com conceitos operacionalizáveis e verificáveis em contexto empírico. A título de exercício, o modelo de análise foi construído precisamente para este efeito.

O aparato conceptual utilizado nesta dissertação foi baseado sobretudo na teoria da gestão das emoções de Arlie Hochschild (2003), bem como na contribuição de outros autores mais ou menos alinhados com essa posição teórica. Os conceitos foram, então, agrupados num todo coerente e interligado que é o modelo de análise, e, tal como é patente na pesquisa qualitativa, o modelo de análise foi sofrendo várias alterações ao longo do processo de investigação até chegar à sua configuração final. O agrupar de conceitos implicou uma seleção dos que considerávamos com mais capacidade de operacionalização. A título de exemplo, num primeiro momento ambicionávamos usar o conceito de ideologia emocional de Hochschild; contudo, apercebemo-nos que o conceito de cultura emocional de Gordon era mais robusto e mais operacional, por incluir dimensões que o primeiro não incluía. O resultado que se apresenta nestas páginas é, por isso, o produto final de um processo de maturação que se foi fazendo ao longo de todo o caminho de investigação.

Note-se, portanto, que ao modelo de análise subjazem um raciocínio e uma argumentação que visam expressar ainda, de forma simplificada, o funcionamento da linha de apoio que foi objeto de estudo. Passaremos agora a descrever esse mesmo raciocínio, que pode também ser consultado na sua forma esquemática (ver Esquema nº1).

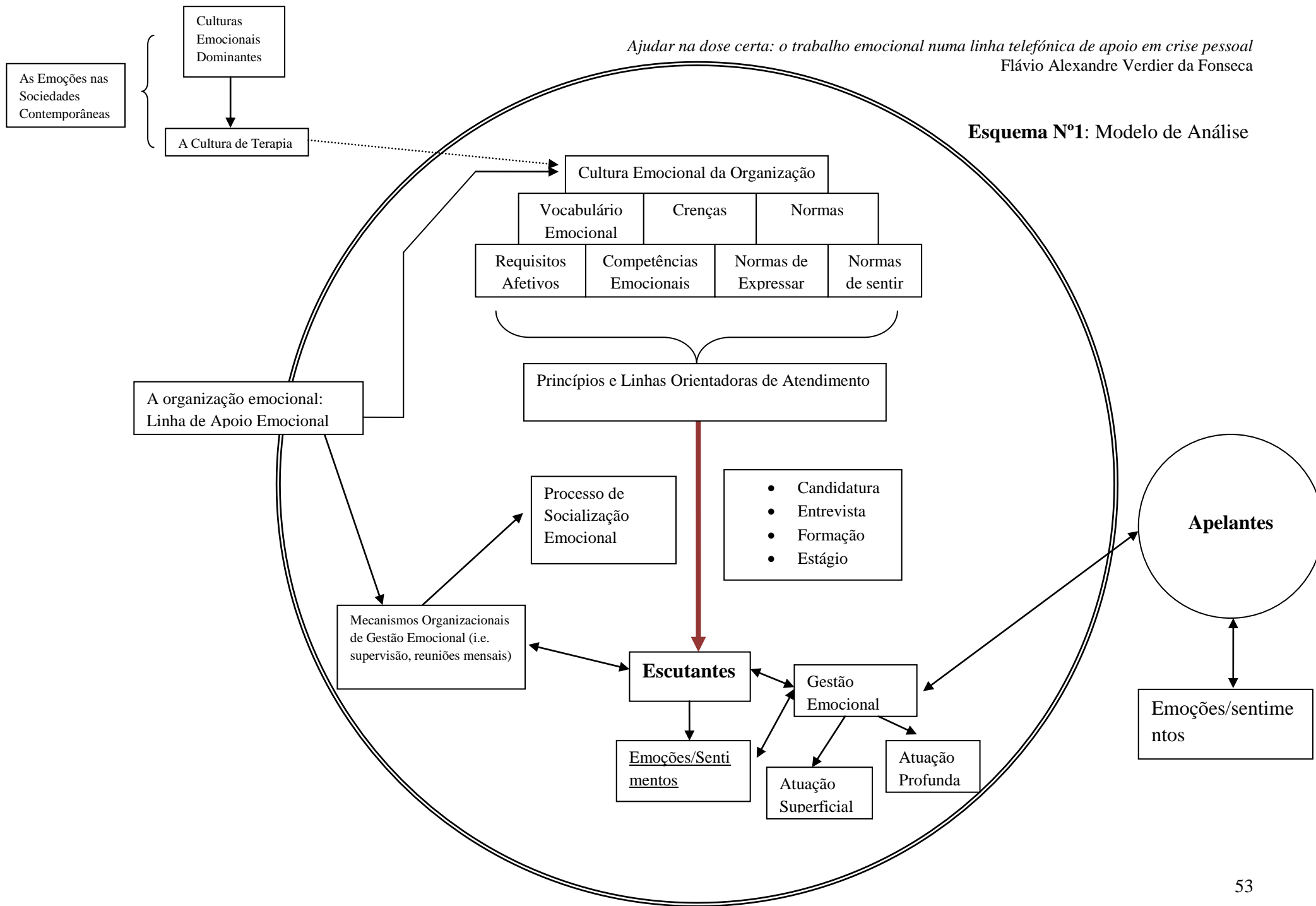
Em primeiro lugar, a linha telefónica de apoio estudada é enformada por uma cultura emocional específica – amplamente influenciada pelas culturas emocionais dominantes na sociedade contemporânea, nomeadamente a cultura de terapia – que, no que diz respeito ao trabalho emocional, decompomos em duas dimensões específicas: a dimensão de retaguarda que engloba os vocabulários emocionais, as crenças e normas; e a dimensão operacional que engloba quatro conceitos já abordados: as regras de sentir e as regras de expressar de Hochschild (2003), as competências emocionais de Illouz (2008) e os requisitos afetivos de Ferguson, Erickson e Wharton (1997).

Esta cultura emocional encontra-se diluída nos princípios e nas linhas orientadoras de atendimento que são o pilar de trabalho da linha telefónica de apoio. Estes princípios orientadores são transmitidos através de um processo de integração dos voluntários na linha, que se estrutura em quatro momentos: a pré-seleção, a entrevista, a formação e o estágio. Este processo de integração constitui-se como um percurso de socialização emocional dos futuros voluntários para os preparar para o trabalho emocional que efetuarão enquanto Escutantes.

Por sua vez, o trabalho emocional e a gestão emocional que lhe é inerente são influenciados pela ideologia emocional da organização. E sendo constatado, a nível teórico, que o trabalho emocional é, muitas das vezes, sustentado num esforço organizacional conjunto (Hochschild, 2003), procuramos analisar quais os principais mecanismos que a linha oferecia para ajudar e reforçar o trabalho emocional dos seus Escutantes: as reuniões e a supervisão. O que chega ao apelante é, portanto, resultado de um esforço não só individual como também organizacional.

O capítulo de análise dos resultados que apresentaremos de seguida estrutura-se de acordo com o nosso modelo de análise: começamos por dar uma visão global sobre a linha de apoio e a sua cultura emocional; passamos depois para o processo de socialização de novos voluntários e para o trabalho desenvolvido na linha, seguido das duas grandes dicotomias que caracterizam a gestão das emoções do apelante e do escutante e, por fim, exploramos os mecanismos organizacionais que a linha de apoio põe em prática para ajudar os Escutantes a gerir as suas emoções. A leitura deste capítulo pode ser complementada pelos documentos em anexo, como as tabelas de análise de conteúdo que foram basilares na sua conceção.

Esquema N°1: Modelo de Análise



6. Trabalho Emocional: Um Estudo de Caso

6.1. Caracterização da Linha de apoio, dos seus princípios e linhas orientadoras de atendimento

As linhas de apoio emocional com enfoque na prevenção do suicídio e na mitigação de estados emocionais mais dolorosos para o indivíduo são múltiplas e têm posicionamentos muito diferenciados relativamente aos princípios e às metodologias que as guiam. Estas diferenças influenciam diretamente a ideologia emocional que é própria do serviço e, por sua vez, a forma como os trabalhadores das linhas, apelidados de Escutantes, efetuam o seu trabalho emocional.

A linha por nós estudada enquadra-se na rede dos Befrienders erigida pelos Samaritanos que constituíram pela primeira vez uma linha telefónica de apoio emocional em 1955. A ideologia dos Samaritanos e da linha que é o alvo de estudo encontra a sua base, precisamente, na noção de “apoio emocional”, e esta está no polo oposto da orientação e do aconselhamento. A principal função do Escutante é, então, escutar e apoiar, e não orientar e aconselhar pois, ao fazê-lo, o escutante estaria a impor a sua visão subjetiva daquilo que seria melhor para o apelante e, assim, não só estaria a fazer um julgamento, como também não estaria a promover a autodeterminação daqueles que procuram apoio. A autodeterminação do apelante é, portanto, um princípio que tem de ser respeitado pelos Escutantes até às últimas consequências, sendo este o principal ponto de cisão que divide as várias linhas (Mishimara et al, 2010). Se o indivíduo, apesar das tentativas de dissuasão, se decidir resolutamente a suicidar-se, o papel do Escutante é aceitar e, se o apelante assim o desejar, acompanhá-lo. Nem todas as linhas concordam com este pressuposto. Contudo, nos Befrienders este é um princípio basilar. Acoplado ao princípio da autodeterminação estão os princípios, igualmente centrais, de respeito absoluto pelo apelante e pelo seu anonimato, de não julgamento e de aceitação absoluta do outro.

Orientados por estes princípios, os Escutantes, para além de escutar, devem ajudar os apelantes a ultrapassar as crises emocionais pelas quais estão a passar. A linha tem modelos de atendimento específicos, orientados e profundamente baseados nos pressupostos da cultura de terapia, para os vários tipos de apelantes e consoante o risco

de suicídio dos mesmos. Para dar uma perspetiva mais geral do modelo de atendimento, podemos afirmar que este se divide em duas fases: uma de exploração na qual se tenta perceber o risco de suicídio e o que está a afetar o apelante. Para isto, o escutante procura que o apelante fale, descrevendo o seu estado emocional, com o objetivo de o acalmar; num segundo momento, o escutante tenta ajudar o apelante a mobilizar os recursos que tem à mão e a tomar as suas próprias decisões. Não se pretende que este modelo seja rígido e estanque, mas dinâmico e adaptável à diversidade de situações que a linha encontra. Por sua vez, as chamadas apeladas de “silenciosas”, onde o apelante liga mas não fala, ou as chamadas que se iniciam com um caráter mais sexual, têm estratégias próprias que os Escutantes devem seguir.

Quadro 1 – Dados socioprofissionais dos entrevistados

	Idade	Profissão	Habilitações	Local de Residência	Anos como escutante
Entrevistados ⁵	38	Assistente de Ação Educativa	?	?	3 Anos
	51	Angariador Imobiliário	?	Matosinhos	5 meses
	47	Secretária e Psicóloga	?	Antas	4 Anos
	42	Técnica de Logística	Licenciatura	?	4 Anos
	45	Economista	Licenciatura	Paranhos	6 Meses
	38	Engenheiro Agrónomo	Licenciatura	V.N.Gaia	5 Anos
	40	Gestora de RH	Licenciatura	Maia	5 Anos
	26	Operadora de Call-Center	Mestrado	Rio Tinto	4 Anos
	32	Tradutora	Licenciatura	Porto	7 Anos
	29	Técnica Assistente de Educação de Infância	12º Ano	Gondomar	6 Anos
35	Administrativa	Licenciatura	Matosinhos	6 Anos	

Os Escutantes desta linha são todos voluntários e o serviço é dividido entre Escutantes, supervisores e o responsável pela linha. Os Escutantes estão responsáveis pelo atendimento de apelos, seja por carta, e-mail ou telefone. Os supervisores também são Escutantes, colaborando, além disso, na realização de formações, na orientação de estagiários e no apoio dos Escutantes no final dos seus turnos. Por fim, o responsável da linha assume também as funções de escutante e supervisor, bem como a função de gerir todo o serviço.

⁵ Dado a linha de apoio ser um serviço de pequena dimensão, preferimos não associar os nomes fictícios aos dados para salvaguardar o anonimato e a confidencialidade das entrevistas.

Todos os voluntários da linha, Escutantes, supervisores e o responsável pela linha foram entrevistados, perfazendo o total de 12 entrevistas com um duração média de 40 minutos, sendo a mais longa de uma hora e oito minutos e a mais curta de trinta e dois minutos. Oito dos entrevistados eram de sexo feminino e quatro do sexo masculino e as idades variaram entre os 26 e os 51 anos. Provêm de contextos laborais vários, não necessariamente ligados ao domínio da psicologia. Os níveis de escolaridade são, de forma geral, elevados.

6.2. A cultura emocional da linha de apoio

A cultura emocional da linha de apoio é talvez uma das componentes mais importantes para o funcionamento do serviço, pois acaba por surgir em todas as instâncias do trabalho emocional dos Escutantes. Veiculada através dos princípios e das metodologias do atendimento, ela está profundamente interligada às experiências emocionais dos Escutantes e à forma como lidam com os apelantes.

Quadro 2: A cultura emocional da linha de apoio e as suas dimensões

Cultura Emocional da Linha de Apoio				
Dimensão de Retaguarda	Vocabulário Emocional		Crenças	
		“Ir às emoções [...]” “Levar para casa [...]” “Fechar a porta [...]” “Dar colo [...]” “Calçar os pés do outro [...]” “Fazer o corte [...]” “Arrumar a casa [...]”		Autodeterminação do apelante; Não-orientação; Não-julgamento; Neutralidade do Escutante.
Seleção e Formação			Trabalho Desenvolvido	
	Requisitos Afetivos	Competências Emocionais	Regras de Expressar	Regras de Sentir
Dimensão Operatória	Arcaboço Emocional; Experiência de vida.	Saber escutar; Ter empatia; Não julgar;	Demonstração contínua de empatia e compreensão; Postura de relativo distanciamento e neutralidade.	Aceitar

A primeira coisa que devemos referir é que, de facto, os preceitos da cultura de terapia têm uma forte influência na cultura deste serviço. O modo de encarar a relação de atendimento assemelha-se, como iremos observar com mais profundidade ao longo deste capítulo, às relações de terapia na área da saúde, onde se advoga o distanciamento e a sua necessidade para manter a objetividade. A própria forma de estruturar as chamadas, o discurso profissionalizado utilizado pelos Escutantes e o modo como se encaram as emoções expressa isso mesmo. Contudo, ainda que os pontos de contacto sejam muito fortes, o maior ponto de diferenciação é também o elemento definidor da cultura emocional desta linha. Como já foi referido, o princípio da autodeterminação é, por esta linha de apoio, levado até às últimas consequências e aplicado em quase todas as situações, o que vai contra as posturas mais medicalizadas da cultura de terapia. É também este princípio que dá lugar à norma emocional mais significativa desta linha de apoio: o aceitar.

Esta norma está enquadrada por uma cultura emocional mais complexa que optamos por dividir em duas dimensões: a dimensão de retaguarda, que é a grelha pela qual as pessoas da linha orientam e interpretam as suas experiências emocionais; e a dimensão operatória, onde a primeira dimensão encontra a sua aplicabilidade na socialização e no trabalho emocional dos Escutantes (ver Quadro 2).

Como salienta Gordon (cit por Peterson, 2006), os três grandes pilares das culturas emocionais são os vocabulários emocionais, as crenças e as normas. De facto, durante o discurso dos entrevistados surgem recorrentemente expressões muito próprias para descrever determinadas experiências emocionais dos Escutantes, seja “*calçar os pés dos outros*”, para descrever empatia, ou “*levar para casa*” e “*fechar a porta*”, duas expressões opostas que descrevem a capacidade de o escutante deixar as experiências emocionais que sentiu durante o turno na linha ou levá-las consigo e revivê-las internamente. Posteriormente, analisaremos o contexto em que estas surgem e o seu uso ficará clarificado.

As crenças da linha de apoio materializam-se em normas e critérios específicos de orientação dos Escutantes. Confirmando o que se encontrou na literatura teórica, quatro mostraram-se mais relevantes: requisitos afetivos, competências emocionais, normas de sentir e normas de expressão. Longe de serem meras abstrações teóricas, estes conceitos têm um papel determinante na vida da linha, influenciando os processos de seleção e de formação e o próprio trabalho emocional dos Escutantes.

6.3. Os Requisitos afetivos e as Competências emocionais

Os requisitos afetivos permitem traçar o perfil de escutante procurado por este serviço. Devido à natureza emocionalmente intensa de muitos dos apelos, o serviço vê o arcaboço emocional e a experiência de vida como requisitos que poderão ditar se um indivíduo conseguirá ou não aguentar realizar as tarefas de voluntariado. A noção de arcaboço prende-se sobretudo com a capacidade de o indivíduo não bloquear ou quebrar facilmente face situações e emoções extremas por parte de outrem. Por trás deste arcaboço está toda uma experiência de vida ou, como lhe chamaria Eva Illouz, uma narrativa terapêutica do *self*, ou seja, uma narrativa que dá um grande significado aos eventos que causaram sofrimento psicológico ao indivíduo (Illouz, 2008:17-183).

“Desde logo alguma experiencia de vida, ok? Por estes serviços passa muita coisa, aliás, passa tudo, e muitas coisas são muito complicadas, e se as pessoas não tiverem um certo estofo que lhes permita acomodar as coisas que vão encontrar, isto torna-se extremamente complicado para o voluntário. Portanto, as pessoas têm de ter alguma experiencia de vida primeiro. Claro que a experiencia de vida é relativa, não há uma idade certa que se tenha. Mas convém que a pessoa tenha um arcaboço, um estofo, que lhe permita não ficar chocada com algumas coisas, não fugir a sete pés com isto ou com aquilo. Nem ficar afetada, porque isso seria pior, era a própria, o próprio voluntário, ficar afetado com aquilo que encontra, e então, em vez de ser uma pessoa que precisava de apoio, precisavam mais não sei quantas!” – Sérgio, Responsável pela Linha⁶.

A existência destes requisitos emocionais tem consequências na forma de seleção de candidatos que é efetuada na linha. O dispositivo principal de seleção, a entrevista, assume uma estrutura muito particular. Concentra-se sobretudo no trajeto de vida dos Escutantes, desde a infância até à atualidade, cobrindo assuntos de índole pessoal, bem como temas que, geralmente, são tabu.

“Essa entrevista foi muito gira, correu muito bem. Foi muito numa abordagem pessoal do que é que eu fazia, do que é que foi a minha vida, porque é que queria aquilo, se eu seria capaz de lidar com esta ou aquela situação. Situações mais específicas... Foi muito interessante, para mim foi muito interessante. Para mim serviu para pôr à prova algumas coisas. Uma delas, que lhe posso perfeitamente falar, não tenho problema nenhum em falar sobre isso: o meu pai foi um alcoólico crónico, durante muitos anos foi muito complicado. [...] Uma das coisas que o Sérgio me perguntou foi se eu seria capaz de falar com um alcoólico que me ligasse e que me dissesse “espanquei a mulher, espanquei os filhos”. Foi a primeira vez que eu me vi confrontada com essa questão!” – Sara, Escutante

⁶ Todos os nomes dos entrevistados são fictícios para salvaguardar o anonimato dos mesmos.

“Uma entrevista que demorou cerca de uma hora, em que foram colocadas mil e uma perguntas sobre mim, sobre a minha família, sobre a minha vida, sem tabus, as perguntas foram feitas de forma muito direta. [...] Eu achei piada, porque uma das perguntas que me colocaram foi sobre suicídio, se eu já tinha pensado em suicidar-me, etc. Essa questão do tabu é mesmo essa. Quando conhecemos uma pessoa há dois minutos, quando vamos para uma entrevista, não é propriamente, num quadro normal, não é o tipo de perguntas que se faz. Essa não era uma entrevista normal. Eu ia preparada para uma entrevista como se ia para uma entrevista normal e não era esse o caso. O objetivo era outro, obviamente. Era traçar o perfil do candidato.” – Luísa, Escutante e Supervisora

A entrevista afasta-se, então, de outros estilos de entrevista de seleção mais habituais, e adapta-se às particularidades da função deste serviço, indo ao cerne da vida privada e emocional do candidato. Note-se que abordar eventos dotados de um grande significado e de uma grande intensidade emocional serve dois intuitos: perceber se a pessoa preenche os requisitos afetivos deste serviço - o estofamento emocional e experiência de vida; e confrontá-la com a possibilidade de poder vir a encontrar apelantes com histórias de vida que lhe façam lembrar a sua. Ambos os fatores são determinantes para perceber se o candidato está ou não apto para ser escutante, pois, segundo a perspetiva da linha, ele não só necessita de ter estofamento emocional para compreender e saber responder ao sofrimento dos apelantes, como também deverá saber responder a sofrimentos semelhantes pelos quais passou sem se envolver em demasia, o que prejudicaria o seu trabalho enquanto escutante.

De igual modo, o tipo de questionamento descrito avalia, logo em situação de entrevista, a sua capacidade de reagir rapidamente a situações e questões inesperadas, tal como acontece no trabalho de atendimento, o que serve para testar o candidato e fazer quase que uma pré-socialização indireta.

Ter arcaboço emocional não basta para realizar o trabalho de escutante dentro dos trâmites desejados. É também necessário possuir e desenvolver um conjunto de competências específicas. Como já descrevemos anteriormente, na contemporaneidade, as características pessoais e de personalidade são transformadas em competências profissionais de âmbito emocional (Illouz, 2008). No caso da linha de apoio, encontramos características como a capacidade de ouvir os outros, de compreender o outro e de saber gerar empatia, elementos essenciais para o atendimento emocional.

Alguns entrevistados afirmam que já tinham apetência para escutar, para entender as emoções dos outros, ou que provêm da área da psicologia. Contudo, a maioria ingressou no voluntariado por mero acaso e não expressa se já detinha estas

características ou não. Nos seus discursos é ambíguo se as consideram como inatas ou como socializadas. No entanto, reconhecem a influência que a formação pode ter em características que o candidato possui. Dois entrevistados demonstram efeitos da socialização emocional do serviço que contribuíram para o desenvolvimento destas competências e, nomeadamente, o impacto que isso teve no seu quotidiano.

“Pôs-me em questão a mim própria. Portanto, em termos pessoais também foi importante, porque também põe em questão a própria pessoa. O facto de não julgar as pessoas, o facto de ouvir sem tirar pressupostos, perguntar diretamente quando não se sabe sem tirar conclusões precipitadas, ser diretos nas perguntas de forma a no menos possível suscitar dúvidas, de forma à comunicação ser o mais direta possível e eliminar o mais possível qualquer tipo de dúvida que pairasse no ar. Isso acaba por ser importante no dia-a-dia, nos diálogos que nós até podemos utilizar no nosso dia-a-dia.” - Luísa, Escutante e Supervisora

“Há aqui um ou dois aspetos importantes nesta atividade, neste voluntariado, que é a necessidade de saber ouvir, que é algo que eu penso que não tinha bem desenvolvido, e essa acuidade e essa sensibilidade ficou mais desenvolvida e pelo menos eu fiquei alertado para essa fragilidade. Que é extramente útil para o dia-a-dia, não é, saber ouvir. Talvez por eu ser muito analítico, penso muito e quando as pessoas estão a falar eu estou a pensar uma série de coisas e não as oiço, não lhes dou a atenção toda e neste serviço não se pode fazer isso, tem de se tentar perceber as emoções que estão por trás nas pessoas. [...] Dentro desse objetivo, esse foi o aspeto mais interessante da formação, foi-me ter apercebido dessa falta de sensibilidade da minha parte. Penso que melhorou bastante.” – João, Escutante estagiário

6.4. Normas de Expressar e de Sentir

Através do discurso dos entrevistados, foi possível descortinar a dimensão fortemente normativa do trabalho desenvolvido pelos Escutantes desta linha de apoio, o que, como sabemos, é uma das lógicas definidoras do trabalho emocional (Hochschild, 2003).

Talvez a norma de sentir mais importante e que se impõe como forma de regulação emocional do Escutantes é o imperativo de aceitar o outro. Aceitar o outro implica que não se cultivem emoções e sentimentos negativos acerca deste e das decisões que este opta por tomar, independentemente de o escutante concordar ou não com elas. De igual modo, implica que o escutante não se envolva demasiado na chamada e nas problemáticas dos apelantes. Esta regra aplica-se a todos os apelantes sem exceção, independentemente daquilo que os traz para a linha, como podemos observar com o testemunho de Mafalda, supervisora:

“Já tive um recluso que me ligou e disse “eu violei a minha filha desta forma, desta e desta”. Eu respirei fundo muitas vezes – que a minha vontade não era fazê-lo [risos] – e disse-lhe: ‘porque é que o fez?’. Lá está a parte da aceitação e de perceber que aquela pessoa não estava arrependida e estava bem com ela própria. Isso é aceitar.” - Mafalda, Escutante e supervisora

As normas de expressão da linha baseiam-se também na aceitação e no respeito absoluto, o que significa que o escutante deve ter sempre uma postura de calma e de respeito, mostrando empatia para com a situação do apelante. Enquanto que há normas de expressão mais óbvias, como não sair deste registo, a maioria das normas centra-se na forma como os indivíduos elaboram o seu discurso, principalmente de modo a que não expressem inadvertidamente nenhum julgamento.

“Eu não posso chamar querida a uma apelante... ‘Oh minha querida’. Isso acontecia às vezes... ‘Minha querida’... ‘Oh, oh não me diga isso!’... Não dá. Cria-se ali uma habituação um bocadinho patológica com as pessoas. Enquanto que havia ali umas pessoas que ligavam pela pessoa tal, porque sabiam que mantinha esse nível de conversa, e que nós aos restantes nos prejudicava também.” -Sara, Escutante

“E há algumas regras e alguns cuidados que nós temos muito básicos, não julgar as pessoas, não acusar as pessoas, portanto, evitar aqueles chavões que às vezes, ‘ah muito bem’ ou ‘não pode fazer isso’, nunca se diz este tipo de coisas. Tem de haver alguma ponderação e algum cuidado [...].” - João, Escutante estagiário

“Ahhh tenho a impressão que não devia ter feito aquilo!”. Porque de vez em quando deixamos levar e queremos ser, ou seja, aconselhar as pessoas coisas que nós não devemos nem podemos fazer, não estamos ali para aconselhar. A tentação é enorme. E nós tamos fartos de saber, a tentação é dizer: ‘meta isso na ranhura, abra a porta! Tá resolvido o problema.’. A tentação é enorme. Depois aquela pessoa vai precisar de nós para resolver todos os problemas, não pode ser. Temos de dizer : ‘já pensou que isso é para meter em algum sitio?’. Cristiana, Escutante

Apesar de aparentemente se situarem ao nível do discurso, estas regras impedem o demonstrar de sentimentos, emoções, posicionamentos e julgamentos do escutante para o apelante. Ajudam, assim, a cimentar a ideia de escutante dotado de um certo nível de neutralidade afetiva, sempre compreensivo, empático e pronto a ajudar, mas mantendo sempre a sua distância emocional, os seus pressupostos e o seu julgamento.

Os entrevistados demonstram um elevado grau de consciência das normas da linha de apoio e referem-nas recorrentemente. Utilizam-nas para moldar o seu comportamento e para explicar desvios a esse mesmo comportamento. Esse nível elevado de consciência das normas enquanto tal poderia indicar pouca naturalização e

interiorização, pois, geralmente, quando os indivíduos naturalizam as normas, raramente as referem de forma consciente. Contudo, tal não nos parece ser o caso aqui. As normas de expressão e de sentir desta linha vão contra certas regularidades do comportamento social e, sobretudo, contra crenças e práticas pessoais dos indivíduos, o que lhes dá um carácter muito distinto. Luísa refere mesmo que estas regras vão contra a natureza humana:

“[...] essas regras entram em conflito com a natureza humana, que é emitir uma opinião muito facilmente, que é julgar, que é deduzir muito facilmente através de duas ou três palavras que se tem. O sistema de atendimento é exatamente ao contrário. É deitar abaixo todos esses vícios que nós temos, que muitas vezes nos induzem em erro e que nos impedem de ouvir o outro lado.” - Luísa, Escutante e Supervisora

Como consequência, a força das normas cria frequentemente momentos de acentuada tensão entre aquilo que o escutante tem vontade de dizer e fazer, e aquilo que as normas lhe permitem, o que exige do mesmo um esforço constante de autopolicimento.

6.5. Processo de Socialização Emocional

Devido à natureza deste voluntariado, que detém princípios, formas de atuação e normas específicas, o indivíduo que se voluntaria para se juntar ao serviço não pode começar a atender de imediato, tem de passar por um processo de seleção e de formação rigoroso até começar a empreender essa tarefa. Esse processo está dividido em quatro momentos: a pré-seleção, a entrevista, a formação e o estágio.

O processo de pré-seleção ocorre quando o número de candidatos ao voluntariado é elevado, e consiste numa sessão de informação sobre a linha de apoio. É um primeiro momento de confrontação com a ideologia emocional e com o modelo de atendimento da linha. Muitos candidatos desistem aqui ao aperceberem-se do nível de compromisso que lhes é exigido - não se pode faltar, pois os turnos têm de estar sempre preenchidos; caso contrário, a linha fica inativa e haverá pessoas que não terão ajuda. Depois, segue-se um momento de entrevista individual que, como já referimos, aborda o trajeto de vida pessoal e possíveis crenças, tabus e sensibilidades que o candidato possa ter relativo a diversos temas como o suicídio, a sexualidade, minorias, etc. Após serem

selecionados, passam por um processo de formação e, posteriormente, um estágio. Daremos uma particular ênfase a estas duas fases do processo.

Note-se que, nesta linha de apoio, a socialização das normas emocionais decorre através do fomento da compreensão do outro, de modo a criar sentimentos de empatia. Após consolidados esses sentimentos de empatia e compreensão, as normas passam a ser vistas como necessárias, como algo que faz sentido, pois são uma forma de garantir o respeito pelo sofrimento e autodeterminação do apelante.

6.5.1. A Formação

A formação é, talvez, o momento mais importante no processo de socialização emocional dos candidatos a escutante. Depois de serem selecionados através das entrevistas, os candidatos aprenderão como se faz a escuta numa linha de apoio emocional. Durante doze semanas com duas sessões por semana, os candidatos aprendem a cultura emocional da linha e todas as componentes que a constituem – os princípios e a metodologia de atendimento, as normas de expressão e de sentir –, bem como a variedade de apelos com que terão de lidar, e começam a sentir como real a perspectiva de virem a interagir com os apelantes e com todos os desafios que estes trazem consigo.

Um dos aspetos mais salientado pelos entrevistados foi o seu espanto decorrente da confrontação com realidades e problemáticas com que habitualmente não teriam de lidar. A expectativa dos candidatos era aprender maioritariamente acerca de apelantes que procuram suicidar-se. Contudo, esta expectativa sai gorada pois estes aprendem acerca de uma variedade de grupos de risco e de problemáticas emocionais que não se cingem ao suicídio.

“Nessa parte, olhe, lembro-me que me impressionou o tema dos reclusos. Nunca tinha pensado nas pessoas que estão reclusas, pronto, lembro-me que isso mexeu comigo. Acho que o próprio tema da solidão, tudo... A formação foca grupos de risco, entre outras coisas, e estados de risco, se quiser, não é só as pessoas na iminência de cometer suicídio. Desde que alguém se sinta minimamente desconfortável para estar, para sentir que não está bem, pronto, pode ser uma série de fatores.” – Sara, Escutante

“Casos, por exemplo, relacionados com apelantes muito direcionados para a área sexual, que eu não fazia ideia. Como lidar com esse tipo de apelantes. Estava mais naquela, na ideia de que seriam pessoas deprimidas com tendências de suicídio ou com problemáticas várias, mas não imaginava que havia esse tipo de apelantes. Foi uma surpresa. Acho que foi muito interessante, realmente. Para

mesmo... Mesmo para esse tipo de apelantes as linhas orientadoras são importantes, porque na base tem um objetivo, a chamada, explorando tem outras questões que são, que podem ser colmatadas com o tipo de serviço que nós prestamos, faço-me entender? Ou seja, às vezes há apelantes que telefonam que precisam de companhia, pronto, que é o caso desses e outros. E aparecem com uma problemática muito superficial, mas se for devidamente explorada, a questão pode chegar à problemática que tá na base daquele tipo de comportamento, problemas que são mais sérios.” – Marisa, Escutante

A formação centra-se, sobretudo, nos apelantes, nas emoções que estes trazem e no que se deve fazer perante as mesmas, e não tanto no escutante e nos seus sentimentos. Através da explicação de uma multiplicidade de problemáticas, tenta-se abrir o eu aos outros: não só preparar o escutante para a diversidade de apelos que possa vir a encontrar, mas também, indiretamente, como já afirmámos, fomentar a empatia e a compreensão pelo sofrimento do outro.

Apesar do descentramento nas emoções do escutante, ao estudar as emoções do outro induzem-se momentos de reflexividade pessoal. Nas várias temáticas abordadas, nomeadamente o luto, alguns entrevistados viram-se obrigados a enfrentar questões pessoais ainda por resolver.

“Ajudou-me porque me foi alertando para determinadas circunstâncias em que as pessoas conseguem ou não conseguem fazer luto, como é que devem e como é que não devem fazer luto, e então dei comigo mesma a fazer o exercício para mim e não para alguém exterior. Posso dizer que isso me ajudou bastante. Ajudou bastante.” - Cristiana, Escutante

“Gostei do tema luto. Luto porque percebi que havia coisas mal resolvidas ainda. Não tinha noção. Não ‘tavam à flor da pele, mas ao mexer nelas elas vieram ao de cima, abri gavetas que pensei que tavam fechadas [risos]. Mas foi interessante porque tive oportunidade de as abrir e de as arrumar convenientemente.” – Mafalda, Escutante e Supervisora

O que começa na entrevista encontra o seu desenvolvimento na formação. Porém, desta vez, ultrapassam a mera confrontação para, através da compreensão das emoções dos outros, perceberem as suas próprias emoções, “resolvendo” assim bloqueios que poderiam vir a sentir no decorrer trabalho.

Apesar da formação possuir uma dimensão teórica, também possui uma dimensão prática através da realização de simulações, ou seja, Escutantes já no ativo (principalmente supervisores) efetuam chamadas simuladas, baseadas em apelos reais, para o formando ir contactando com a realidade que irá enfrentar e com o que deverá ou não fazer. As simulações são depois debatidas e discutidas em grupo.

“O aspeto prático de simularmos, as simulações dos telefonemas. No fundo, havia uns guiões que eram uns casos reais, só que presumo que, apesar de serem casos reais, escolheram casos mais intensos, situações mais extremas, e pronto, isso tem algum impacto...” - João, Escutante Estagiário

“e - Existem simulações em que precisamos de um apelante, e algumas vezes sou eu [risos]. Sou eu que estou a chamar para as pessoas experimentarem e ver como é. Basicamente é isso.

E – Utiliza caricaturas de casos reais para...

e – Muitas das vezes não são caricaturas. As pessoas costumam achar que são caricaturas, mas acabam por não ser, o que é uma coisa interessante. Porque naquele contexto de formação aquilo pode parecer um bocado estranho, mas quando vêm no atendimento, aquilo acaba por ser mesmo assim.” - Luísa, Escutante e Supervisora

As simulações permitem uma aprendizagem mais ativa, que começa a promover o pensamento rápido e a necessidade de saber estruturar as chamadas. É nesta parte que os futuros Escutantes começam a sentir o quão regulado e regrado é o trabalho que irão efetuar, e a aprender verdadeiramente as normas de expressar e os princípios deste serviço.

“A formatação. A formação, que neste caso é quase uma formatação. Temos que, de facto, ter uma forma de comunicação, um processo e uma metodologia concreta e não uma mera boa vontade e disponibilidade para estar aqui a fazer o bem, digamos assim, abstrato e geral.” – Lucas, Escutante estagiário

“A formação também, a formação era uma coisa que eu não ‘tava a contar muito bem como é que ia decorrer, nem como é que tipo de formação que na prática iria acontecer, mas achei muito interessante porque foi dado com muitos casos concretos, e hmmm, e com diretrizes, diretrizes... linhas orientadoras da associação que ajudam no tipo de apoio que é prestado na linha. Acho que é muito importante essa questão de haver linhas orientadoras. [...] A neutralidade, não criticar as pessoas que procuram a linha de apoio, para o mesmo apelante todos os voluntários terem mais ou menos a mesma atitude, pronto, acho que é útil para o funcionamento da associação e também para o apelante porque apesar de serem voluntários diferentes terem mais ou menos o mesmo objetivo.” – Marisa, Escutante

A ideologia emocional da linha de apoio reflete-se profundamente na prática dos Escutantes. Se no primeiro contacto os candidatos podem ter dúvidas e até discordar com veemência da ideologia (mas, ainda assim, decidir continuar), no momento em que se apercebem que o trabalho do escutante tem que obedecer obrigatoriamente a determinados parâmetros, como, por exemplo, o facto de o escutante ter de aceitar se o apelante decidir sem mais hipóteses de dissuasão o desejo de suicídio, ou então não poder julgar em nenhuma circunstância o apelante, podem decidir abandonar a formação (sublinhe-se, no entanto, que esta não é a principal razão de abandono, mas sim devido ao horário tardio do voluntariado e ao compromisso que é exigido ao voluntário por não pode faltar e deixar turnos em branco).

“E depois entramos num processo de formação que também tinha uma vertente eliminatória. Tínhamos um calendário que respeitávamos de acordo com as formações que existiam, e eu fui-me apercebendo que, à medida que íamos avançando no tempo, eram menos as pessoas que iam continuando, e portanto eu acabei por perceber que havia ali um processo eliminatório, ou então as próprias pessoas iam percebendo se aquilo era do interesse delas ou não. O processo eliminatório vinha de ambas as partes, não é? As pessoas podiam não se enquadrar no tipo de voluntariado”. - Luísa, Escutante e Supervisora

“Mas lembro-me de voluntários que saíram por não terem consigo adaptar-se ao modelo. Há duas formas de colocar, por não se reverem e não se conseguirem adaptar. Uma ou outra. Por não ‘tarem a fazer o atendimento nos moldes que são expectáveis para a linha.” - Andreia, Escutante e Supervisora

O abandono precoce nos processos de seleção e formação permite-nos perceber o porquê da necessidade do serviço revelar determinadas informações apenas “a seu tempo”, apesar das possíveis insistências demonstradas pelos candidatos. Como Luísa refere, tal acaba por se refletir numa posição distanciada por parte dos formadores, gerando não só sentimentos de curiosidade, como de apreensão.

“Realmente, notei um distanciamento entre os formadores e os formandos, que acabava por ter várias vertentes. Primeiro, havia um distanciamento para as pessoas perceberem que estavam ali para trabalhar, não estavam ali para passar um tempo agradável. [...] Esse distanciamento acaba por ser também a vertente de não revelar tudo. Muita coisa não era revelada propositadamente. Havia... Todos os elementos relativamente à formação em si eram revelados, portanto, cada formação tinha um tema e essa tema era explorado ao máximo, sempre que houvesse dúvidas, essas dúvidas eram colocadas. [...] As questões práticas que realmente suscitam curiosidade nas pessoas não eram esclarecidas. Havia questões super práticas no sentido de saber aonde era o atendimento, e o que é que as pessoas tinham de fazer, e como é que as pessoas se dirigiam lá, e essa informação foi transmitida na última meia hora da última formação. Portanto, porque tinha de ser, naquela altura já tinha de ser. A partir do momento em que este serviço é um serviço confidencial e anónimo há uma preocupação por parte dos formadores para preservar essa confidencialidade e esse anonimato até ao máximo, digamos assim. Para todos os efeitos, as pessoas que vêm à formação são pessoas que vão, que vamos conhecendo, que se vão dar a conhecer. O facto de dar todo o livro pode tornar-se perigoso porque há aí uma divulgação se calhar incorreta de, do modus operandi, digamos assim.” - Luísa, Escutante e Supervisora

6.5.2. Estágio

O estágio surge no seguimento da formação e é também, ele próprio, um momento de formação. Ao contrário da formação que se centrava mais no apelante, nos seus problemas e em como lhes dar resposta, o estágio, apesar de também se centrar muito neste ponto, introduz com mais preponderância a dimensão das emoções do

escutante, até porque é que aqui que ele começa a senti-las verdadeiramente. Neste contexto, a relação entre escutante e supervisor é muito importante.

Em contraponto com a natureza mais teórica e fechada do período de formação, o estágio permite um primeiro contacto com a realidade do trabalho emocional. Essa possibilidade gera sentimentos de intenso receio e ansiedade, principalmente devido ao medo de não se conseguir cumprir o trabalho nos moldes em que é exigido ao escutante.

“A primeira vez estava assustadíssima. Assustadíssima. Muito ansiosa, assustadíssima e cheia de expectativas. [...] Uma pessoa pensa sempre que vai salvar o mundo. Faz isso um bocadinho para salvar o mundo. Depois assustadíssima, porque achava que, de certa forma, não ia ser capaz. Tinha imenso medo de me rir [...]. Pronto, então tinha um bocadinho medo de não me saber controlar e não ser capaz de fazer aquilo que eu estava ali para fazer.” – Daniela, Escutante

Neste sentido, o estágio está dividido em dois momentos, e em ambos o escutante é acompanhado por um supervisor. O primeiro momento é a escuta ativa na qual os Escutantes ouvem as chamadas atendidas pelos supervisores e a forma como estes respondem aos e-mails. Este momento permite a existência de um espaço intermédio entre a formação e o atendimento, evitando um salto demasiado radical entre a teoria e a prática e ajudando assim a dissipar os sentimentos de receio e ansiedade dos estagiários. De igual modo, é a oportunidade de os estagiários verem a ideologia emocional e o modelo do serviço aplicado na prática por escutantes mais experientes, constituindo-se assim como um momento de aprendizagem único:

“O estágio foi muito a ouvir chamadas e ajudou-me bastante. Foi bom. Porque ouvi várias pessoas, porque nem toda a gente aprende da mesma maneira, e assim fui vendo várias formas de atender, e depois fui ganhando também a minha forma de atender. Ajudou muito, por exemplo, em silenciosas. Uma pessoa diz umas coisas, outra pessoa diz outra e depois nós apanhamos tudo e juntamos. Por acaso foi produtivo em muitos aspetos, principalmente nesse, na forma de atender porque toda a gente atende de maneira diferente e diz as coisas de maneira diferente.” - Rita, Escutante

A segunda fase é a do atendimento propriamente dito, em que o estagiário lidará pela primeira vez com os apelos dirigidos à linha. Aqui, o sentimento de incerteza acerca de qual será o tipo de apelo que irão atender é concomitante à pressão de ter de conciliar a necessidade de ajudar o apelante com as regras do serviço e a complexidade de ter de estruturar a chamada.

“Há dois polos no momento de estágio. Há o stress, um stress tremendo que é quando o telefone toca: “quem será? o que é que será? Em que estado estará? E agora? O que é que eu faço com esta

informação toda?”. E no momento de estágio estamos sempre com um acompanhante, um orientador e há também depois, por outro lado, a avaliação. É um misto integrante. Em contexto de formação fomos dados as regras, aquilo que podemos fazer e aquilo que não podemos fazer. Depois, na ação, é preciso coordenar isso tudo, aquilo que a pessoa nos traz, o drama às vezes, e misturar com as regras, aquilo que podemos fazer o que não podemos, tentar organizar aquelas ideias todas que aquela pessoa nos traz, fazer com que ela fique mais calma e que valha a pena que ela tenha vindo falar connosco e construir com essa pessoa um caminho. Porque, na maior parte das vezes, aquilo que elas não conseguem ver é um caminho.” – Daniela, Escutante

Em ambas as fases, o supervisor e o escutante debatem sobre a chamada, verificando como correu, aquilo que falhou e aquilo que podia ter sido feito melhor. Aqui a diretividade e a quebra de algumas regras de expressar são consideradas como naturais, mas os supervisores esforçam-se para, no momento da discussão, apontar e rever essas falhas com o escutante. Como já afirmámos, a figura do supervisor é basililar na socialização dos Escutantes para lidar com as suas próprias emoções. Mafalda, supervisora, descreve aquilo que tenta transmitir aos estagiários:

“Quando começo, tento sempre falar sobre sentimento para ver se há alguma coisa que os provoca, algum tipo de repulsa, algum... Nós tratamos todo tipo de assuntos e há pessoas que reagem mal a alguns temas. Às vezes, na entrevista, não é detetado, e na parte teórica também não, e quando chegam à prática uma pessoa vê ali algumas coisas como as pessoas reagem, e eu tento falar sempre com eles sobre esses mesmos sentimentos. E ter calma, tentar ter calma. E principalmente tentar fazer... Como falámos no início da entrevista, calçar os pés dos outros, sentir o outro lado, calçar os pés dos outros e sentir a outra pessoa. É exatamente isso que tento transmitir.” – Mafalda, Escutante e Supervisora

O desempenho dos estagiários vai sendo comunicado ao responsável pelo serviço, e é neste momento que se decide se o candidato está apto ou não para o trabalho de escutante. Esta é também uma fase em que ocorrem desistências devido a dificuldades de adaptação ao modelo imposto.

6.6. Emoções em contexto de atendimento

Como já observámos, uma das vertentes principais que caracteriza o trabalho emocional é a gestão das emoções do próprio e do outro (Hochschild, 2003; Steinberg e Figart, 1999). Contudo, antes de passarmos para a análise das estratégias de gestão de emoção, é necessário descrever os estados emocionais com os quais os Escutantes se debatem.

Seria um exercício infrutífero e desfasado do objeto de estudo realizar a descrição das emoções sem ser através do contexto onde elas surgem, que, neste caso, é o tipo de apelo. Também não faria sentido olhá-las como unidades individuais, pois constatou-se, através das entrevistas, que as emoções estão profundamente encadeadas entre si e surgem, por vezes, em conjunto.

As chamadas apelidadas de “silenciosas” apresentaram-se como desconfortáveis para a maior parte dos entrevistados. Este desconforto advém, precisamente, da necessidade de manter a chamada mesmo sem um *feedback* por parte do apelante. À medida que o tempo da chamada aumenta sem o apelante ter falado, o desconforto transforma-se em *stress*.

“As chamadas mais difíceis de lidar são as silenciosas. São silenciosas longas que a gente encontra. Para mim é terrível. Eu lido muito mal com o silêncio. Eu lido mal com o silêncio e a certa altura já não sei mais o que dizer e a pessoa não fala e eu não posso desligar o telefone. O objetivo é que a pessoa fale. Depois é um ciclo vicioso. Aumenta o stress, É terrível...” – Andreia, Escutante e Supervisora

Todavia, as emoções individuais nem sempre são unânimes. Tiago, por exemplo, descreve a experiência de uma chamada silenciosa de 20 minutos como uma experiência “fantástica”.

“Foi fantástica. Normalmente numa silenciosa uma pessoa começa a pensar ‘ei que o que é que eu vou dizer a seguir para tentar chamar a pessoa e não se quê!’. E a pessoa não falou, atenção! Foram vinte e tal minutos e a pessoa desligou, fui eu que lhe pedi para desligar porque também já... Vinte minutos era um bocado... Já passava fora do que era normal, mas eu... Essa chamada ‘tá-me marcada até hoje. Às vezes eles dizem: ‘ai cinco já é uma chamada longa’. Agora imagine vinte minutos.” – Tiago, Escutante

No caso das chamadas em que os apelantes procuram apoio emocional por estarem desesperados e relatam situações ou trajetos de vida dolorosos, as emoções que os Escutantes mais dizem sentir são as de empatia e tristeza. Como sabemos, ser empático e saber “calçar os sapatos do outro” é uma condição que se afigura para o bom desempenho de um escutante; contudo, por vezes, a empatia pode ser dolorosa para o próprio escutante:

“Há situações que nos deixam mesmo tristes. Acho que nos deixam de joelhos no chão. Há situações que me entristecem.” – Sara, Escutante

“Acho particular uma senhora que ligava, com 70 e poucos anos, que era invisual, que deitou-se, via, e quando acordou estava cega. Isso mexeu comigo, pensar na rapidez das coisas, uma pessoa não dá valor, não dá valor às coisas à nossa volta.” - Mafalda, Escutante e Supervisora

“A [chamada] mais complicada que eu tive, que também chorei baba e ranho, foi uma apelante que costumava telefonar, estar num estado, nunca percebi muito bem se aquilo foi uma chamada de atenção ou se tentou mesmo suicidar, acho que não, que não se tentou suicidar, mas estava bastante... Mas doeu-me, doeu-me... Apeteceu-me bastante abraçar aquela senhora. Percebe? Porque ela estava a sofrer, pronto, com motivos ou sem motivos, não interessa, ‘tava a sofrer e estava num processo complicado e a mim doeu-me imenso e fiquei completamente desnorteada.” - Cristiana, Escutante

O nível de intensidade emocional aumenta quando os apelantes demonstram intenções claras de se suicidar, ou então já têm o processo em curso e apenas telefonaram para se despedir ou ter um pouco de companhia enquanto esperam a morte. Nestes casos, a empatia transforma-se em angústia e em profundos sentimentos de preocupação e impotência:

“Tive uma chamada em que a pessoa se despediu. Tive. Foi uma chamada um bocadinho muito complicada porque eu não consegui reverter a vontade, o desejo da pessoa. Portanto a pessoa estava muito mal, e portanto a pessoa desligou, não quis continuar. [...] Foi muito dolorosa. Foi muito dolorosa. Foi muito dolorosa porque há um sentimento de impotência muito grande, e aí é que percebemos o nosso limite mesmo.” – Luísa, Escutante e Supervisora

“Eu tive um caso pelo menos de um apelante que depois da chamada toda e depois termos feito mil e uma coisas, ele disse na mesma que se ia suicidar. Depois acabou por não se suicidar, porque voltou a apelar, mas uma pessoa fica sempre na dúvida, quando vai embora fica sempre na dúvida...” – Tiago, Escutante

Apesar deste tipo de chamadas envolver principalmente aquilo que Schott (1979) apelida de *empathic role-taking emotions*, por vezes os Escutantes neste tipo de situações entram em processos de dissonância interna relativa às normas de sentir e de expressar da linha de apoio.

“Depende, já tive um caso de suicídio e aí já foi mais complicado. Eu por mim não sou, não sei se posso chamar adepta... Eu não aceito o suicídio. Não acho isso como saída, não vejo isso como saída. Mas respeito. E se me aparecer alguém a dizer ‘eu vou fazê-lo’, ‘ok, estou aqui ao seu lado, estou aqui para tudo, para o que decidir fazer’. A minha vontade primeiro era responder ‘não faças’, mas não é para isso que eu ali estou. Então às vezes há aquela dualidade de sentimentos em nós mesmos. [...] Acaba por ser uma ambiguidade. Provoca uma ambiguidade de sentimentos porque a minha vontade primeiro era dizer ‘aonde é que tu estás? eu vou ter contigo! Não te atires da ponte, não o faças!’. Mas do outro lado não podemos fazer nada, temos que aceitar, estamos com ela naquele momento e ela ligou para não estar sozinha, e nós temos que dar aquilo que a pessoa veio procurar. E damos. [...] Tinha dado, dei o que a pessoa veio procurar, mas era contra os meus princípios, contra a educação que recebi, contra

tudo. Então isso custava-me muito. Não que achasse que tinha feito algo errado, não, não era esse o meu sentimento, mas que se pudesse ir ali, ia ajudar aquela pessoa.” – Mafalda, Escutante e Supervisora

Neste contexto específico, a dissonância com as normas de sentir ou de expressar revela que o voluntário começa a estar demasiado envolvido na chamada e a querer fazer mais do que aquilo que supostamente pode ou deve fazer. Como verificaremos posteriormente, são utilizadas estratégias emocionais específicas para ultrapassar esta dissonância.

O número de apelantes com intenções de se suicidar representa uma fração muito reduzida do total de apelos que são realizados para a linha de apoio. A maior parte dos apelos é realizada por apelantes recorrentes, muitas vezes fazendo-o continuamente durante anos. Relativamente a estes apelantes, os Escutantes sentem sentimentos de frustração e até, por vezes, de indignação, devido ao facto de estes apresentarem uma forma cristalizada de pensar e lidar com os seus problemas, não demonstrando melhoras durante longos períodos de tempo.

“Para mim... Para mim, por exemplo, são as situações de... De apelantes que são habituais já na linha. O que não é muito bom dizê-lo, porque alguém que se mantém numa linha de apoio durante anos a fio sem que grandes mudanças haja na sua vida não é muito bom... E há uma apelante especialmente que me melindra, que me mexe com os nervos literalmente, perdoe-me a expressão, porque é uma dessas pessoas que caiu num marasmo da sua vida, que tem uma vida completamente desestruturada, que precisa de apoio médico urgente, urgente! E que liga sobre este pretexto mas depois claramente não quer ser ajudada. Inventava mil e quinhentas formas de fugir àquilo. Arranja desculpas do arco da velha. Portanto é um bocadinho difícil centrá-la ali. [...]. E eu confesso-lhe que ultimamente - porque isto é um processo de anos - às vezes sinto assim uma ligeira inquietação quando falo com ela. A minha vontade era de dizer-lhe meia dúzia de coisas [risos]... Sim, sim, confesso-lhe que sim! [...] É uma sensação de frustração, para mim é uma sensação de frustração, mas sobretudo não gosto de dizer que não tenho pena de ninguém, mas tenho genuína pena dela. Não é tanto o que ela me irrita, é genuína pena dela, de imaginá-la na vida dela, a achar que não tem saída para nada, porque efetivamente ela pensa-of[...].” – Sara, Escutante

“Aqueles apelantes que têm um discurso mais rígido e que tenham um discurso, digamos, muito cristalizado, não conseguem ver outras perspetivas. Porque a ideia será que, para cada problemática, a pessoa veja outras possibilidades para o mesmo problema, soluções para o mesmo problema. Habitualmente, os apelantes que entram na linha são pessoas que têm problemas, estão a ser acompanhadas por um psiquiatra, são problemas já sérios de anos. Para eles, é de alguma forma difícil fazê-los entender outras perspetivas, ou que eles percebam que há outras formas de lidar com a problemática que têm, porque encontram sempre justificação para a forma de agir e pensar que é característica dessa pessoa. E esse esforço é de alguma forma, hmmm... Não sei qual será o termo... Porque há uma tentativa muito, pronto, grande que a pessoa veja outras possibilidades, e quando isso sai frustrado porque a pessoa, por causa do funcionamento que tem de anos, não consegue, pronto, é um bocadinho frustrante, diria eu.” – Marisa, Escutante

Luísa, supervisora, reconhece que estas emoções de frustração, inquietação e indignação indicam que o escutante se está afastar da principal norma de sentir da linha, o “aceitar”:

“Eu acho que o problema que nós temos da impaciência é quando nós ultrapassamos as normas que nos são impostas através do atendimento. É partir do momento em que nós, em que há esse nosso lado pessoal em que ‘ok, eu quero ajudar essa pessoa, essa pessoa não está a ter uma vida correta’ e às vezes são decisões tão simples de tomar, e apetece abrir os olhos, mas nós temos que nos cingir ao atendimento e temos de nos voltar a colocar. Porque se nos cingirmos é claro que nós só vamos fazer aquele percurso.” – Luísa, Escutante e Supervisora

Por vezes, também surgem sentimentos de repulsa quando os Escutantes se vêm obrigados atender telefonemas nos quais desconfiam que o apelante está a masturbar-se ao som da voz do escutante.

“Mexeu comigo... Nós temos uma pessoa que continua a ligar que tem o hábito de se masturbar ao som da voz e isso aborrecia-me. Não o facto do que ele estava a fazer mas o facto de ele estar a ocupar a linha para aquilo. ‘Oh jovem se queres faze-lo fá-lo mas não ocupes a nossa linha, pode estar alguém a precisar!’ Isso realmente incomodava-me, mexeu comigo no início quando eu comecei a atender. Apetecia-me mandá-lo para aquele lado [risos]!” – Mafalda, Escutante e Supervisora

Paralelos a todas as chamadas existem também sentimentos de não se ter feito o suficiente ou de se ter cometido lapsos ou erros de atendimento, ou então sentimentos de realização, gratificação e alívio. Os primeiros, que se enquadram na categoria que Schott (1979) classificava como *reflexive role-taking emotions*, surgem do gorar das expectativas que Escutantes têm sobre si próprios no que concerne à sua tarefa de ajudar as pessoas, ou então do que linha espera deles.

“Houve uma altura em que sim, que passou pela minha cabeça desistir do atendimento, mas foi do caso do atendimento de reclusos. [...] Porque eu fiz um erro de atendimento. Estava lá para aí há dois anos talvez no atendimento e cometi um erro de atendimento... Quando... Geralmente naquele turno ligava sempre o mesmo recluso, e uma pessoa estava habituada a atender sempre a mesma pessoa, a mesma pessoa, e quando tocava o telefone era sempre aquela pessoa. E quando uma pessoa atendia quase que a tratava pelo nome diretamente, e quando atendi não era essa pessoa, e a outra pessoa do outro lado só chorava, só chorava, só chorava, e isso intimidou-me. Eu não consegui desbloquear-me a mim mesma.” – Mafalda, Escutante e Supervisora

“Há chamadas em que saio com uma sensação de ter feito, de facto, o melhor que podia fazer naquela altura. Mas não são todas, há chamadas que sinto que faltou aqui qualquer coisa.” – Andreia, Escutante e Supervisora

Por sua vez, os sentimentos de realização surgem quando a chamada corre dentro das expectativas dos Escutantes, quando o apelante demonstra sinais de estar melhor e mais estável em termos emocionais, e demonstra estar muito grato para com o escutante.

“Quando vou, entro nervosa, chateada, aborrecida. Quando chego lá é como se tivesse entrado num spa. Fico relaxa, pronto, fico tranquila. Há dias que vou num estado de nervos e consigo e dá-me prazer. Dá-me prazer, não lhe sei explicar melhor do que isto. Pronto, dá-me prazer ‘tar no telefone, falar com as pessoas.” - Cristiana, Escutante

“É assim, no fim de cada turno uma pessoa fica com uma sensação excelente. Claro que se o turno não corre bem uma pessoa fica... Mas normalmente uma pessoa quando vai cansado já... É das nove à meia-noite, é um horário um bocado pesado, mas uma pessoa sai de lá mesmo parece que aliviado, não sei. [...] Eu já tive chamadas um bocado complicadas, e depois uma pessoa também não sai bem de facto. Mas normalmente o que recebemos é mais do que damos, pelo menos é essa a sensação que eu tenho.” - Tiago, Escutante

Note-se que as emoções aqui descritas não são a totalidade das emoções que os entrevistados sentem, mas as que estes mais assinalaram. Entenda-se, portanto, que este é um retrato muito simplificado da emotividade do trabalho do escutante, e muito condicionado à técnica de investigação utilizada neste projeto.

6.7. O estar próximo e o estar distante: estruturação das chamadas em contexto de atendimento emocional

Uma das principais oposições discursivas dos entrevistados é o estar próximo e o estar distante. Durante o atendimento, o escutante deve estar suficientemente próximo para criar empatia com o apelante, mas também suficientemente distante para manter a sua objetividade e neutralidade. Este distanciamento, semelhante ao do psicólogo ou do médico, implica que não se criem relações demasiado personalizadas pois, à medida que se personalizam as relações, o “aceitar” torna-se cada vez mais difícil.

“É um certo distanciamento. É distanciamento, ou seja, é ‘ok, eu não estou a entrar na vida dessa pessoa, eu sou uma linha de atendimento e hoje estou aqui neste bocadinho porque a pessoa veio chamar-me, veio ter comigo, portanto, essa pessoa pediu atenção e pediu para ser ouvida, ela não pediu para que eu lhe mudasse a vida dela’.” – Luísa, Supervisora e Escutante

“Se houver uma ligação alguma coisa correu mal. [Risos]. Então já não é o serviço, é o fulano. Pronto, isso nós não queremos. Até porque depois era uma carga tremenda para o fulano, depois tinha que levar com aquelas pessoas todas.” – Sérgio, Responsável pela linha

O trabalho na linha de apoio assume um carácter muito profissionalizado, porque é requerido que os Escutantes da linha de apoio trabalhem como prestadores de um serviço, e não como um mero grupo de pessoas que se dispõe a ouvir outras. Estes contornos de carácter mais profissional demonstram que, por trás de um trabalho que aparenta estar sustentado sobretudo nas emoções de ambas as partes, existe, de igual forma, uma dimensão fortemente racional. Tal como é característico da cultura de terapia, as emoções andam lado a lado com processos intensos de racionalização (Illouz, 2008).

A dimensão racional do trabalho emocional nas linhas de apoio está relacionada sobretudo com o modo como se gerem as emoções do apelante, orientado por um modelo de atendimento que contém diretrizes uniformizadas de como atuar com os vários tipos de apelantes, sejam eles os silenciosos, os masturbadores, os hostis, os suicidas ou, simplesmente, apelantes recorrentes que desejam falar.

O modelo de atendimento, que absorve muito do discurso e da prática da psicologia e do paradigma terapêutico, sublinha que a emoção do apelante é a chave do atendimento, e que é nela que o escutante se deve focar e apostar.

“Mas as orientações são comuns a qualquer apelo, e a orientação-chave é focar no emocional e no aqui e agora.” – Andreia, Escutante e Supervisora

Este enfoque nas emoções implica duas coisas: o dar colo e, ao mesmo tempo, conduzir a chamada. Dar colo consiste em acolher, apaziguar e acalmar a pessoa.

“É ajudar na dose certa. É, é, é ajudar, estar lá, ouvir, atender, dar colo, dar atenção, compreensão, ajudar no raciocínio, ajudar na forma de ver as coisas, ajudar a esclarecer as ideias, mas não intervir na vida das pessoas, porque esse não é nosso papel.” – Luísa, Supervisora e Escutante

Já encaminhar a chamada é orientá-la e dirigi-la para os assuntos que mais se relacionam com as causas que geram os sentimentos negativos do apelante.

“Dentro da abertura e da receptividade perante aquele que está do outro lado, enquanto escutante, tento identificar pontos críticos, pontos-chave que, dentro da minha avaliação, naquela altura

me parecem ser mais cruciais ou mais importantes. Dentro do que a pessoa traz, eu tenho a tarefa de conduzir a chamada.” – Andreia, Escutante e Supervisora

“Encaminhar a chamada é muito importante. Eu posso andar ali à volta de uma situação que não tem nada de importante e se calhar ela tem ali um problema enorme ou alguma coisa que seja importante valer, dar importância, e que se calhar não dei, e depois fico a pensar ‘se calhar devia ter ido por ali, ali era importante’.[...] Tenho avaliar o que está por trás, o que é que fez acontecer, há coisas que interessam, coisas que não interessam, fazer um resumo também. Começar a organizar. Normalmente as pessoas estão desorganizadas, não conseguem ver o que está à volta. Tentar ‘arrumar a casa’, é basicamente isso.” – Rita, Escutante

O ato contínuo de encaminhar uma chamada exige uma atenção constante por parte do escutante, bem como poder de análise. Note-se que este poder de análise está sustentado em dimensões não só racionais como emocionais, pois é necessário empatia para conseguir identificar eficazmente quais os assuntos que mais incomodam o apelante. Por outro lado, empatia em demasia pode levar a uma aproximação excessiva do escutante ao apelante, e a que este se torne também angustiado.

Para além disto, encaminhar bem a chamada é essencial para atingir o sentimento de gratificação e de trabalho bem feito e para atingir aquilo que na linha se apelida de “boa chamada”. Uma boa chamada é uma chamada que se foca, precisamente, no emocional enquanto problema, e não em conversas circunstanciais. A boa chamada aparece-nos como elemento que encerra em si uma dimensão racional de produtividade, ou seja, uma chamada só é considerada proveitosa se se focou em aspetos emocionais; caso contrário, são ocupações desnecessárias da linha.

“A sua angústia pessoal sobre a vida, a perda de alguém importante. A perda de um emprego que muda a vida de uma pessoa. A desestruturação familiar. Até o alcoólico que bateu na mulher porque lhe saiu a ficha... Isso é matéria válida para uma chamada. Agora, andarmos a discutir os vestidos de 1925 ou se Bach compunha melhor que Mozart ou se a primavera é mais bonita que o verão, percebe? Isso não é o sítio indicado para termos esse género de conversas, e que teria muito boa gente ali se dessemos tempo para isso. Eu não digo que não fossem conversas válidas. Eu tenho-as, por exemplo, assim, tipo como estes senhores, nos contextos, meus contextos, de trabalho e nas ruas por onde eu ando há muita gente com quem eu perco uns minutos de bom grado a falar porque as pessoas precisam de falar de coisa nenhuma. Mas tendo em conta o fim de um serviço, tendo em conta que o serviço que devia funcionar 24 horas por dia e que por razões, como é lógico, muito válidas, funciona três horas, aquelas três horas não podem passar a ser faladas sobre isso, não podem. Não podemos ocupar um telefone uma hora inteira a discutir isso que eu lhe acabei de referir, porque à espera está alguém que precisa mesmo de ajuda, que precisa de desconstruir uma situação, que tem um filho problemático, o marido que se pôs a andar, as contas para pagar. Isto são coisas terríveis e difíceis de gerir e as pessoas precisam mesmo de as por cá fora, e isso eu considero matéria de chamada.” – Sara, Escutante

Tendo em conta o modelo de atendimento da linha, a grande estratégia de gestão emocional deste serviço aplicada aos apelantes é a escuta. Para os voluntários da linha, o simples facto de ouvir o apelante e de demonstrar que se está disponível para dar apoio é o suficiente para deixar as pessoas mais calmas. Este procedimento aplica-se em quase todos os casos.

“É deixar a pessoa falar, berrar, seja o que for. Depois ela acalma. Pronto, depois aí continuamos a chamada ou a pessoa desliga. Porque as vezes é mesmo só isso, é mesmo um escape para a pessoa libertar raiva, seja o que for.” - Tiago, Escutante

Depois de se escutar, se possível – dado os casos mais extremos nem sempre é possível fazê-lo e o escutante limita-se a escutar e apoiar –, abordam-se as emoções como objeto de análise conjunta entre o apelante e o escutante, o que permite que o apelante se distancie e consiga racionalizá-las e relativizá-las. Após a neutralização da carga emocional através da racionalização é possível ajudar o apelante a construir perspetivas mais positivas e mais ativas para si próprio. Esta é precisamente uma das técnicas mais frequentes da cultura terapêutica: a transformação da emoção num objeto, tentar olhá-la de fora (Illouz, 2008). Todavia, neste contexto, não se chega à profundidade da análise psicológica, e o maior trabalho do escutante é apenas ajudar o apelante a identificar o que está a sentir e porquê.

“Nós temos uma formação, que eu considero de globalidade, não somos psicólogos, não somos psiquiatras, não somos nada disso, nem é nossa pretensão. E o modelo tem esta orientação no centro: nós trabalhamos as emoções com as pessoas, vamos a fundo nas emoções, tentamos clarificar com elas o estado em que estão e, com elas, trazê-las para uma visão mais positiva. É só isto, não é mais nada. Não trabalhamos com traumas, nem... Mas isto tem-se provado eficaz, não em todas infelizmente, mas em várias situações, por isso há sempre esse socorro. Quando estou a falar num assunto e penso que não há ponta por onde se lhe pegue é isto, é as emoções, a forma como a pessoa vive as coisas... E há sempre por onde ir. Em situações de risco maior o medo também é grande e, às vezes, não há assim tanto por onde ir porque as pessoas não, não vêem alternativas porque estão muito estagnadas naquelas formas de ver e não ver as coisas, às vezes também é muito difícil gerir esse tipo de situações.” – Andreia, Escutante e Supervisora

Ainda que existam linhas orientadoras de atendimento para os vários tipos de atendimento e regras de expressar que impelem o escutante para uma certa postura de neutralidade, tal não implica que todos os Escutantes sejam completamente semelhantes na sua forma de atender. O serviço permite margem de manobra suficiente para as pessoas conseguirem enquadrar a sua personalidade no modelo exigido de atendimento. Cristiana descreve a sua forma menos habitual de atender:

“A minha forma de atender vai muito pelo riso, pelas piadas... [...] É a minha forma de ser. Eu não gosto daquele ar pesaroso, sabe aquele ‘diga-me, fale-me’. [...] É assim. Há regras, temos de cumprir essas regras, a partir daí temos um cunho pessoal. A nossa personalidade não é apagada. Não deixamos de ser quem somos, não há a tal formatação ‘agora vais fazer o atendimento, pumba’. Não. Não se pode fazer isso. Deve-se fazer aquilo, deve ser assim, deve ser assado, pronto. A partir daí nós temos de ter a inteligência e a capacidade de adaptar isso à nossa própria personalidade e saber estar e encontrar o nosso espaço. Se isso implica falar mais devagar e estar com a voz assim muito calma e sossegada e com uma música zen atrás, é o problema de cada um. Ou se implica ser como eu, barulhenta, em que a pessoa lado de lá esteja [caricatura expressões de pessoa ‘barulhenta’]. Percebe?”
– Cristiana, Escutante

A necessidade de manter a distância e de cumprir as diretrizes do modelo de atendimento, bem como as normas de sentir e de expressar, não anulam por completo a expressividade emocional, apenas a depuram. Como vemos no excerto supracitado, apesar de serem estratégias menos habituais neste tipo de atendimento, o riso, a piada ou o ser “barulhento” também podem ser postos em prática, desde que não entrem em contradição com os princípios de não julgamento e de respeito absoluto e que sirvam, de facto, para ajudar o apelante a ultrapassar a sua crise pessoal do momento, como é o caso de Y7, que usa a piada para ajudar os apelantes a relaxar:

“Uma vez virei-me para um apelante e ele disse ‘eu vou pegar numa bomba’ e eu disse ‘por amor de deus, com uma bomba não porque vai sujar isso tudo’. E o senhor no meio daquele desespero começou-se a rir, pronto[...].” – Cristiana, Escutante

6.8. O “dentro” e o “fora” e as técnicas de gestão emocional individuais

Outra das dicotomias que mais surgiu no discurso dos entrevistados é “dentro” e “fora”. Este “dentro” e “fora” tem duas dimensões distintas: um dentro-fora relacionado com a expressão emocional em contexto de atendimento, e um dentro-fora associado com a identidade que o escutante assume.

A primeira surge, sobretudo, quando os Escutantes descrevem situações de grande intensidade emocional: estão a sentir algo, mas não o podem expressar. Como já descrevemos, estas são situações que, por vezes, indicam uma quebra das normas, mas nem sempre. Também ocorrem momentos em que o escutante pode ficar comovido com o problema de determinado apelante, ou ter uma chamada emocionalmente mais exigente, e é obrigado a manter uma postura calma e compreensiva que consiga

transmitir segurança ao apelante. Ainda que, por dentro, o escutante tenha vontade de chorar ou esteja num momento de *stress* emocional, por fora deve manter-se no perfil de escutante, o que aponta para os primeiros indícios de atuação superficial (Hochschild, 2003).

“Perfeitamente calma, embora por dentro um turbilhão, mas a minha voz sai calma na mesma, não me atrapalho... Foi uma chamada muito difícil, muito, muito difícil. Foi muito complicado.” Sara, Escutante

“Porque também não podemos estar mais fracos, num nível mais fraco do que do próprio apelante, senão o que lhe vamos transmitir, não é, nós temos de transmitir alguma sensação de segurança. Até para a pessoa se poder apoiar em nós.” – Cristiana, Escutante

A atuação superficial consiste em expressar emoções que na verdade não se sentem. Através das entrevistas não nos foi possível encontrar demonstrações de atuação superficial. Foi mesmo mencionado nas entrevistas que tentar fingir determinadas expressões emocionais poderia ser prejudicial para o desenvolvimento do atendimento.

“Não, isso é de evitar. É preciso empatia. Ou seja, a pessoa do outro lado tem que ver alguma sintonia, não é? Mas não pode ser falsa, não pode ser falsa, porque eu acho que se nota. Se for falsa, se for exagerada, se nós mostrarmos tristeza só estar a gerar... Eu acho que a pessoa nota e acho que é não é conveniente.” – João, Escutante Estagiário

“Se não existir... A empatia abre-nos o caminho e facilita a comunicação, e aquela pessoa deve-se sentir bem conosco o suficiente para falar sobre a sua vida, sobre as suas dores. Se não há empatia claramente estabelecida, não vai haver chamada. É certo que a meio da chamada a pessoa desligue.” - Sara, Escutante

Todavia, ao mesmo tempo que os Escutantes afirmam que a empatia é um elemento essencial para a manutenção de uma chamada, afirmam também que há pessoas pelas quais não têm tanta empatia, ou das quais não gostam.

“Há pessoas com quem nós não temos muita empatia, que nos irritam. Não nos podemos deixar irritar. Enquanto que há outras que não, que parece que são mais agradáveis de ouvir, que somos capazes de ficar mais tempo e pronto, é mais agradável. Eu espero que isso não transpareça na minha maneira de comunicar com essas pessoas, porque não devia acontecer. Agora que é inevitável que aconteça, é. Eu tento que isso não interfira na minha chamada, mas... Pode perfeitamente acontecer. Não sei, como não tenho ninguém a avaliar do outro lado, não sei. Eu tento que isso não aconteça.” – Daniela, Escutante

“Existem apelantes com quem eu tenho mais empatia e menos empatia. Eu não posso dizer que gosto de todos de forma igual. Há pessoas que eu não gosto, há pessoas que eu não entendo, tudo isso. [...] Temos de trabalhar com tanta gente com que não gostamos. E o que é que vamos fazer, vamos ser malcriados para elas? Dar um soco a toda a gente? Não podemos, respeitamos como pessoas, mas não gostamos delas. Influencia-me o local de trabalho, influencia... Não pode. Porque se puder quem vai ficar mal sou eu [...] porque não estou a cumprir o meu papel. Portanto, quem vai ficar mal sou eu. A outra pessoa do lado de lá pode dizer “aquela fulana, quer dizer, eu telefono para aqui para ela me ajudar e ela é antipática?”. Vai prejudicar também o serviço. Estar a cumprir o meu papel lá é estar a fazer o apoio. Uma das regras é não o estragar. Pronto, quem vai ficar mal sou eu.” – Cristiana, Escutante

Se a atuação superficial não é o dispositivo principal para gerir estas pequenas contradições, porque fabricar uma expressão emocional nem sempre é eficiente neste contexto, outra via terá de existir, e esta via é a atuação profunda. A atuação profunda surge quando um indivíduo desencadeia um processo mental de forma a exortar determinado estado emocional enquadrado ao contexto em que está (Hochschild, 2003). No caso dos Escutantes, esta desencadeia-se como uma tentativa de manter uma relativa neutralidade afetiva e de seguir a norma de sentir vigente. Por exemplo, quando um escutante se começa a envolver demasiado na chamada e a perder a neutralidade exigida devido ao surgimento de sentimentos de frustração, ou de desejos de tentar mudar a vida do apelante, o escutante diz para si próprio, tentando-se convencer, que a pessoa apenas telefonou para ser ouvida e não para lhe mudarem a vida, e que ele próprio está a fazer tudo aquilo que pode fazer para ajudar. Novamente, surge-nos a dicotomia próximo-distante, mas, desta vez, como forma de incentivo de gestão emocional dos próprios sentimentos.

“Porque era uma chuva de problemas e coisas que as pessoas nos traziam, e se não nos conseguimos em simultâneo estar próximo e estar longe, é complicado. Eu acho que para mim isso é o segredo. Fazer o outro sentir que há proximidade, que nós estamos próximos, e depois tentarmos-nos distanciar com discernimento para ajudar aquela pessoa. [...] Pronto, há chamadas em que eu tive alguma dificuldade em fazer isso. Era tão intenso aquilo que nos traziam, e tão forte, que a estratégia que eu utilizava era: ‘ok, não vou conseguir transformar nada a esta pessoa, vou acolhê-la e apoiá-la neste momento, e vamos ver como é que a chamada decorre’. Isso de alguma maneira também me tranquilizava a mim, senão depois vivia... Era complicado gerir aquilo tudo. Às vezes consegue-se, outras vezes nem tanto. Há alturas em que a pessoa fica mais calma, e com a pessoa mais calma ficamos nós também, e lá vamos conseguindo. Porque há chamadas em que nem se consegue dialogar com a pessoa de tão mal que ela está. É mesmo só acolhê-la, dizer “estou aqui para o que quiser, para ajudar, para falar, se quiser só para acompanhar, se quiser”.” – Daniela, Escutante

Curiosamente, os processos de gestão emocional subjacentes à atuação profunda estão profundamente interconectados com processos de gestão identitária, o que aponta

para uma proximidade entre a teoria de Hochschild (2003) e a teoria de Heise (2007). Na linha de apoio, os Escutantes tentam recuperar a sua neutralidade afetiva através da recordação sistemática da identidade de escutante e de tudo em que ela consiste. Frases como “eu sou uma linha de atendimento” e “lembrar-me o que estou a fazer” expressam isso mesmo. Aqui está patente a noção de transmutação de Hochschild que, relembramos, ocorre quando o indivíduo entrega o controlo das suas emoções à organização de forma a contribuir para a concretização dos objetivos da mesma.

“Para não deixar crescer a raiva dentro de mim, era o que eu lhe estava a dizer, é lembrar-me do que estou a fazer.” – Andreia, Escutante e Supervisora

Esta tendência é reforçada quando observamos que a linha promove esta ligação entre identidade e emoção, quando dá a opção de os Escutantes escolherem um nome fictício enquanto estão a fazer o atendimento. Os entrevistados relatam repetidamente o quanto isso os ajuda a afastar-se daquilo que pensam e daquilo que sentem, e a manter a neutralidade afetiva.

“ e - O facto de podermos adotar um nome que não é nosso, a mim facilitou-me a vida, ajudou-me nesse processo de fechar a porta e ficar lá fora. Ali sou outra pessoa, tenho outro nome. A mim ajudou-me um bocadinho, foi assim uma muleta...”

E - Esse nome que criou possui uma identidade assim tão diferente da Sara?

e – Sim, muito. É uma pessoa que não tem opiniões, que está aberta a qualquer coisa que venha e que por essa razão também não expressa às vezes alguma... Às vezes há formas de falar com as pessoas que indiciam algum pensamento. Para mim é mais fácil fazê-lo quando me chamam por um nome que não é o meu, portanto não associo a mim. Pode parecer um bocado estranho, mas é mesmo assim que funciona.” – Sara, Escutante

“A Daniela de lá dentro procura, não totalmente, totalmente não é possível, despir-se daquilo que ela é, da minha maneira de pensar, da minha maneira de ver as coisas, e pronto, como eu sou, para que isso não interfira nos atendimentos que eu vou ter. No início é difícil mas depois, com o tempo, consegue-se. Há tanta coisa com a qual eu não concordo mas não faz sentido nenhum, aquilo não tem sentido nenhum mas não deixo que isso interfira, não. Procuro, lá está... É por isso que digo às vezes me envolvo muito com as chamadas porque entro... Porque há aquela chamada e eu tento ver aquela pessoa, ver aquela pessoa... Hmm... Vê-la como ela se vê a ela própria, senão estou a avaliar, estou a julgar. Não é isso que se pretende, porque senão... Isso às vezes irritava-me um bocadinho e ainda agora às vezes me irrita, mas a seguir digo ‘não, não sou eu!’” - Daniela, Escutante

A oposição do dentro/fora é constante. Dentro da linha de apoio é assumida a identidade de escutante e, por isso, as emoções terão de funcionar de modo distinto do modo como funcionam para a identidade da pessoa do “lá fora”. Sempre que tal não

acontece, os Escutantes recorrem a esse processo de exortação dessa identidade profissional, e do estado emocional que está relacionado com a mesma.

Para além da atuação superficial e profunda, os Escutantes utilizam outras técnicas de gestão emocional. Uma delas é a suporte do modelo de atendimento, que já descrevemos. Sempre que os Escutantes sentem que estão a perder o controlo de si próprios e da situação, tentam lembrar-se dos passos específicos que o modelo de atendimento propõe. A dimensão perturbadora das emoções é mitigada quando se relembram dos passos previsíveis, etápicos e racionais do modelo.

“Agora estava a falar do medo de alguém que estivesse muito próximo do suicídio. São muito diferentes as situações que acontecem. Estou-me a lembrar de um senhor... [Pausa] E basicamente aí, o esforço é acalmar a pessoa, além de tentar perceber, é acalmar a pessoa, e é aí que eu me socorro quando sinto esse tal receio, não é? Qual é a primeira tarefa? Prioridades... Que é uma coisa que nós também temos de fazer... De definir o que se vai fazer a seguir e como é que se faz. A prioridade é acalmar a pessoa, então vamos acalmar a pessoa e depois há coisas que se conquistam – parece-me também que isto é senso comum – que a partir da altura que a pessoa consegue ganhar alguma calma, e nós podemos os dois ajudar a isso, em coisas tão simples como a forma em que coloco a minha voz e já conversar de outras coisas já é se faz de outra coisa.” – Andreia, Escutante e Supervisora

6.9. A experiência

Os percursos dos novos entrevistados indicam-nos que alguns dos voluntários já possuem um trajeto de vários anos na linha. A experiência que se ganha com a permanência na linha parece ter um efeito nos processos de gestão emocional dos Escutantes.

No início do seu percurso enquanto Escutantes, já na fase de estágio, os indivíduos afirmavam a dificuldade que a adaptação às regras parecia ter nos primeiros momentos de atendimento. Acabados de sair da formação, ainda a incorporação das regras e normas de expressar e do modelo de atendimento não estava totalmente cimentada. O trabalho parecia-lhes extremamente regado e tinham dificuldade em aplicar o modelo de atendimento enquanto se recordavam do tom a utilizar, das expressões que convinha utilizar, e de tudo aquilo que não podiam fazer.

“ Inicialmente é sempre difícil. Uma pessoa tem sempre que sair de nós mesmos, não é? E tentar ver através dos outros é muito complicado. Mas é a prática.” – Mafalda, Escutante e Supervisora

“É assim, eu acho que no início... Eu falo por mim, eu agora já sei as regras, mas acho que no início não sabia e na chamada tinha de estar ‘ah não posso dizer isto, ai não posso fazer aquilo’, e é normal uma pessoa ‘tar mais atenta. Depois sai mais naturalmente. Sei o que é necessário fazer, os limites, tudo. Uma pessoa vai-se lembrando. Claro que às vezes é necessário relembrar, porque há coisas que nós não usamos tanto e que sabemos que existem e que é melhor rever, mas a maioria das regras sabe-se com o tempo.” Rita, Escutante

Em contraposição com o “início”, no “agora” a maior parte destes processos já se encontram incorporados e mecanizados. Os Escutantes estão, então, completamente enquadrados no modelo de atendimento da linha de apoio.

Outra particularidade que muda com o escutante é a capacidade com que este consegue realizar a separação do dentro e fora que é tão característica do trabalho na linha. Durante as primeiras fases do atendimento os Escutantes diziam que levavam os casos todos para casa.

“Ai eu chorei tanto, chorei tanto... [...] Chorei, levava os moços todos para casa, e as moças. Todo, todos, levava-os todos para casa.” - Cristiana, Escutante

Esta expressão, “levar os casos para casa”, descreve situações em que o escutante enfrentou apelos que tiveram um profundo impacto emocional, ao ponto de sair angustiado do turno e continuar a refletir sobre as mesmas nos dias seguintes. Este fenómeno é considerado normal nos primeiros tempos, e em casos intensos e complicados, mas não se for um sentimento permanente e contínuo que ponha em causa a estabilidade emocional. Aí, o voluntário afasta-se ou é afastado do serviço.

Por oposição a “levar os casos para casa” está o “fechar a porta”. O “fechar a porta” serve igualmente para expressar que o que é da linha, fica dentro da linha, e o que é fora da linha, fica fora da linha. Deste modo, a separação do eu dentro da linha e do eu fora da linha não só serve para garantir que o escutante siga as normas da linha de apoio enquanto está a realizar o atendimento, mas também para garantir o seu bem-estar emocional quando está imerso no seu quotidiano.

“Aí houve uma mudança. Agora aprendi a fechar a porta e ficou ali dentro. Aprendi efetivamente que não posso fazer mais nada. É aquilo ali, tá o meu dever cumprido. Para além disso não...” – Cristiana, Escutante

Por fim, é o “aceitar” que se torna mais fácil com a experiência.

"De certa forma vamos ganhando resistência, uma carapaça, e no início a vontade que se tem de ajudar a pessoa é muito grande e pronto, insistimos, insistimos e não sei quê para que a pessoa seja capaz de lidar com os seus próprios problemas, mas à medida que vamos ganhando uma experiência na linha sabemos que isso não vai mudar do dia para a noite e que existimos para ouvi-los e dar-lhes algum suporte e sermos a companhia deles e, pronto, não podemos ambicionar mais daquilo que é possível para o tipo de serviço que é." – Sara, Escutante

Poderíamos afirmar que este é o patamar último no processo de socialização dos Escutantes: quando as principais regras se encontram mecanizadas, quando a separação identitária é feita naturalmente, e as resistências ao aceitar são diminutas. Ainda que sejam voluntários, tendo em conta a complexidade do trabalho emocional do escutante e do seu percurso na linha de apoio, não será última etapa equivalente ao término de o processo de emergência de um profissional?

São os Escutantes que atingem este patamar que depois atuam futuramente como supervisores, fazendo apoio no fim dos turnos, participando nas formações e orientando novos voluntários durante o processo de estágio.

6.10. Estratégias Organizacionais de Gestão Emocional

Apesar de grande parte dos turnos ser feita individualmente, uma das coisas que os entrevistados proferiam com frequência é que o trabalho de escutante é um trabalho de grupo, é um trabalho que envolve o serviço inteiro. O sentimento de grupo e de pertença é perceptível em expressões como: *“vai também prejudicar o serviço”* (Cristiana Escutante) e *“às vezes uma atitude mais incorreta da minha parte poderá prejudicar o colega no dia seguinte, porque deixo qualquer coisa ali no ar que fica dito, alguma coisa pela qual eu me pronunciei e que não devia ter feito”* (Sara, Escutante).

Como veremos agora, a ideia de trabalho de grupo, para além ser uma forma de manter as normas estabelecidas, materializa-se também em formas coletivas de gestão das emoções. As dissonâncias emocionais e as tensões que estas causam poderiam fazer com que o funcionamento da linha se tornasse pouco funcional. No entanto, para além de estas serem abertamente reconhecidas pela organização, gera-se um conjunto de mecanismos organizacionais de gestão emocional que ajudam a minimizar os seus efeitos, tanto no indivíduo como na organização. Já Hochschild afirmava que nas instituições, ao contrário da vida privada, *“vários elementos da atuação são retirados do*

indivíduo e transferidos para os mecanismos institucionais. O *locus* de ação, da gestão das emoções, move-se, então, para o nível da instituição (Hochschild, 2003:49).

O primeiro destes mecanismos, que se estabelece de forma informal e não regulada, é o contacto entre Escutantes. Quando os Escutantes fazem o turno acompanhados têm a oportunidade de comentar os apelos que atenderam. Esta interação serve para dois principais propósitos: o apoio emocional e o para o reforço das normas.

“Estou tão envolvida na chamada que às vezes não temos a noção daquilo que estamos a dizer ou da forma como dizemos. É muito importante quando temos alguém ao lado que nos diz ‘ah, foste muito diretiva’, ‘ah, fui? Não me apercebi!’.” – Daniela, Escutante

“Sim, sim. Às vezes quando estamos dois, de facto, eu gosto. Porque permite por vezes entre chamadas trocarmos opiniões. Sobre o que correu bem, o que correu menos bem, o que é que poderíamos ter feito de outra forma, o que é que podemos ter explorar um bocadinho mais, algum sentimento que nos corroa. Geralmente nesses dias, quando ligamos ao supervisor, regra geral, estamos mais calmas [risos].” – Sara, Escutante

Ao comentar sobre os seus apelos, os Escutantes podem assumir uma função quase avaliativa, realçando os possíveis afastamentos às normas da linha de apoio. O outro escutante presente no turno atua, então, como um elemento de supervisão informal indireta e como um agente de socialização. De igual modo, esta interação permite a gestão partilhada de sentimentos e emoções.

Este contato informal entre Escutantes pode mesmo estender-se para além do turno, quando algum escutante atende alguma chamada que o deixa profundamente afetado, como é o caso de Tiago, que, após um apelo de um potencial suicida, nos dias seguintes permaneceu inquieto com a incerteza de não saber o qual era o estado do apelante.

“Houve aquele apoio, só que não chega, uma pessoa fica sempre na dúvida, será que foi para a frente, será que não foi... É sempre uma dúvida. O Sérgio nisso é impecável, e fomos conversando nos dias a seguir, ‘parece que ele já ligou, está tudo bem’.” – Tiago, Escutante

Independentemente de trabalharem sozinhos ou acompanhados, os Escutantes são obrigados a telefonar a um supervisor no final do turno. Este é o mecanismo principal da organização para lidar com as emoções dos Escutantes. A interação escutante-supervisor começa com a pergunta “como é que estás?”, para se centrarem desde logo no estado emocional do escutante. Este dispositivo baseia-se no mesmo

pressuposto, característico da cultura de terapia, com que funciona a linha: de que é sempre melhor desabafar e libertar as emoções perante outrem. Esse momento de libertação das emoções é um momento em que os indivíduos se despem do seu papel de Escutantes e todas as normas que lhe subjazem, e voltam a assumir a sua identidade quotidiana.

“Aí liguei para o supervisor e disse ‘olhe, desculpe o termo mas fiz merda! Como é que eu devia ter dado a volta à situação?’ e do outro lado respondem-me ‘Mafalda devias ter feito isto, isto e isto’ e eu disse ‘olhe, vou desligar, preciso de pensar sobre o assunto’.” – Mafalda, Escutante e Supervisora

Neste momento, podem demonstrar as suas emoções, mesmo que elas entrem em contradição com as normas estabelecidas. Tendo mais anos de experiência na linha de apoio, os supervisores podem ajudar os Escutantes a resolver as tensões emocionais decorrentes da dissonância e voltar a trazer o escutante para a cultura emocional da organização.

O telefonema no fim do turno é também um momento intermédio de passagem entre a linha e o quotidiano. Esta passagem não deve acontecer sem primeiro se efetuar o “aceitar”; caso contrário, o escutante tende a “levar os casos consigo para casa”. O telefonema ao supervisor é, então, um instrumento de reforço das dicotomias, já referidas, de dentro/fora e próximo/distante.

“É, é. Extremamente importante. Extremamente importante, porque é da maneira... A partir do momento em que o apelante ligou há uma aproximação parte do escutante ao apelante. Inevitável. E portanto, apesar do anonimato, apesar de ser uma conversa telefónica, apesar de toda ser uma componente em que as pessoas não se conhecem etc, inevitável, o escutante vai-se aproximar extremamente do apelante. A partir do momento em que a chamada acaba, o escutante continua próximo do apelante que já não lá está. A ideia de o apoio é voltar, fazer com que o escutante se afaste outra vez do apelante para fazer com que o escutante volte ao sítio aonde estava antes de entrar no turno.[...] No fundo, é falar com o apelante, com o escutante, perdão, e perguntar se alguma coisa na conversa o incomodou. Se alguma coisa ficou por dizer, se alguma coisa disse e não devia ter dito, no fundo, é uma forma de exorcizar a chamada e falar sobre o assunto para o arrumar. Pensar no que poderia ter feito, do que não poderia ter feito, o que fez bem e o que fez mal e, no fundo, arrumar o assunto. A ideia é mesmo falar do assunto para o arrumar e passar para a frente. Depois o escutante volta para a vida dele.” – Luísa, Escutante e Supervisora

Por fim, o outro grande mecanismo organizacional de gestão das emoções são as reuniões mensais com todos os voluntários da associação a que pertence o serviço da linha de apoio emocional. Ainda que as reuniões não sirvam apenas para esse efeito, muitas vezes debatem-se casos que envolvem apelantes recorrentes e, por esta via,

resolvem-se tensões e dissonâncias emocionais que possam existir relativamente aos mesmos.

“Lá está, as reuniões depois ajudam muito. Nós normalmente, nas reuniões, temos uma parte em que falamos de casos que decorreram durante o mês e há sempre dois ou três dos recorrentes que são falados, porque ora umas vezes estão mais em baixo, outras estão menos, e portanto dá-se mais atenção quando estão mais baixo ou quando estão naquela iminência de passar das palavras aos atos. Não é muito pouco frequente, já tem acontecido. As reuniões ajudam muito nisso. Mesmo depois para lidar com... Por mais que uma pessoa faça, a gente não consegue que ela saia dali, daquele círculo aonde está. [...] Ajudam-nos a nós a ver que, por mais que a gente faça, a culpa não é nossa de ela não conseguir sair dali. A culpa é da própria pessoa, ou porque não toma a medicação, ou porque não vai às consultas, ou por uma série de fatores que ocorrem. Sim, é por ser mais do que uma pessoa a ter o mesmo sentimento de frustração, e acaba por se conseguir minimizar essa frustração.” - Tiago, Escutante

As normas voltam a ser reforçadas através da intelectualização e do delinear de estratégias comuns, ou seja, reconhecendo, em conjunto, que os Escutantes estão a ter dificuldade em lidar e ajudar determinado apelante, estes arquitetam estratégias específicas para abordar a problemática de determinados apelantes. A racionalidade subjacente ao exercício de análise e planeamento de estratégias anda de lado a lado com a partilha de experiências emocionais. É de sublinhar o paralelismo com os estudantes de medicina descrito por Smith e Kleiman (1989), que utilizavam a intelectualização e a transformação dos casos médicos em problemas intelectuais a resolver como técnica de gestão emocional.

7. Considerações Finais

Dado o facto que desde o início esta investigação se assumiu como exploratória, a análise do objeto empírico abordado teve um pendor fortemente descritivo. A descrição, que é um elemento característico da pesquisa qualitativa, foi essencial para podermos apresentar o objeto empírico que ainda não tinha sido abordado. Todavia, convém salientar que, por detrás desta descrição, esteve todo um exercício de aplicação de um aparato conceptual ainda em desenvolvimento. Esse foi, talvez, o maior desafio da investigação aqui apresentada, não só porque implicou que nos movêssemos para um nível de análise com o qual não estávamos tão acostumados, mas também porque a muita literatura sobre a sociologia das emoções e do trabalho emocional nem sempre aplicava ou demonstrava a dimensão operativa dos conceitos que propunha ou usava. Ao longo do percurso de investigação fomos percebendo que determinados conceitos tinham um maior potencial operatório que outros. Desta seleção resultou o modelo de análise que aplicámos para estudar o objeto empírico que abordámos.

Com esta investigação comprovámos que os conceitos utilizados da sociologia das emoções e sobre o trabalho emocional são heurísticos e conseguem expressar processos sociais e elementos organizacionais específicos, neste caso, de uma linha telefónica de apoio em crise pessoal. Ainda assim, conceitos como “atuação superficial” e “atuação profunda”, que são basilares na teoria emocional de Hochschild (2003), não se revelaram tão heurísticos. Uma das razões que cremos ser causadora disto foi o facto de apenas termos utilizado a entrevista como técnica de investigação. Cremos que, através da observação direta e participante – técnica primordialmente usada na área de estudo, que aqui não consideramos viável em termos temporais –, possivelmente conseguiríamos captar a dimensão mais heurística destes dois conceitos, e também entender de forma mais aprofundada determinados processos organizacionais, como o processo de socialização emocional, que empiricamente foi apenas superficialmente explorado. Também nesta vertente metodológica é de assinalar as dificuldades que as teorias e as metodologias mais clássicas têm a singrar no contexto do estudo das emoções. De facto, verificámos que estas não são de fácil adaptação à realidade empírica que estudámos, principalmente devido ao crescente desfasamento temporal e paradigmático que detêm relativamente à sociologia das emoções.

Mesmo tendo sido aplicadas apenas entrevistas, conseguimos apurar pistas de investigação muito relevantes, tanto a nível da sociologia das emoções, como a nível da cultura de terapia e do trabalho emocional.

Apesar de a cultura de terapia não ser o principal foco de análise nesta investigação, também foi possível descortinar alguns fenómenos de interesse. De facto, verificámos que a cultura emocional da linha de apoio baseava muito dos seus processos e pressupostos nos preceitos da cultura de terapia: grande parte das suas metodologias de atendimento e de apoio consistiam no “ir às emoções” que é característico da mesma. O Escutante, ao “ir às emoções”, ajudava o apelante a racionalizá-las e mitigá-las através de um processo quase confessional. Os próprios Escutantes assumiam, por vezes, vocabulários e as atitudes que se aproximavam a um *ethos* psicoterapêutico. Ainda assim, falhámos em encontrar tentativas, tal como descreve Furedi (2003), de desresponsabilização e de psicologização na forma como descreviam os apelantes. A cultura emocional da linha de apoio ainda era muito influenciada pela cultura de terapia, mantendo fortes pontos de contacto com a mesma, detinha certas vertentes que a ela se opunham, principalmente o esforço de fazer com que os apelantes tomassem controlo das suas ações. Ora, este caso particular incentiva-nos a abordar esta questão de forma menos simplista, pois verificou-se que cultura de terapia pode assumir posturas mais híbridas e menos absolutas do que aquelas descritas por Furedi () e Illouz (). Deste modo, urge ser estudado como é que a cultura de terapia se adapta, de facto, nos vários contextos organizacionais e sociais.

Constatámos também que, de facto, as emoções podem ser variáveis importantes nas organizações sociais, influenciando profundamente a forma como estas se estruturam e se relacionam com os indivíduos de que dela fazem parte, e que, por isso, podem desenvolver dispositivos específicos de apropriação ou mitigação de emoções. Note-se, contudo, que as organizações estudadas, linhas telefónicas de apoio em crise pessoal, são serviços muito particulares, na medida em que são dotadas de dinâmicas muito próprias que cremos não fazerem parte da maioria das organizações: não só porque são organizações emocionais (Fineman, 2008), mas também porque se o trabalho emocional que se efetua nas linhas de apoio, pelo menos nesta linha de apoio específica, é um trabalho emocional terapêutico onde não basta performatizar emoções, é necessário lidar com os estados emocionais dos apelantes e trabalhar com eles, mas, mais importante ainda, aceitá-los.

Dotada de uma cultura emocional própria, com o seu próprio vocabulário e com as suas próprias crenças, cujas raízes remontam a uma tradição de linhas de atendimento emocional encabeçadas pelos *befrienders*, a linha estudada tinha delineadas regras de sentir e expressar e dispositivos para garantir que estas são mantidas, para bem dos apelantes e dos Escutantes. Esta cultura era socializada através de um processo definido, que começava por um primeiro envolvimento com a linha, através de uma candidatura e uma entrevista, atingindo o seu pico nas primeiras fases do atendimento. Ao longo da sua estadia na linha de apoio, o escutante estava continuamente a ser lembrado dos pressupostos desta cultura, até que, com o passar dos anos, as práticas começavam a naturalizar-se, apesar de continuarem a existir momentos de resistência face às normas.

Ainda que para a maioria dos voluntários as normas emocionais, nomeadamente o aceitar, fizessem sentido, devido às emoções que vão surgindo, os momentos de dissonância não deixavam de existir. Por vezes, os desejos de orientar o apelante e de julgar, bem como os sentimentos de frustração e irritação, tornavam-se cada vez mais fortes. No entanto, mantendo um regime de abertura e reflexão, a organização punha em prática mecanismos de gestão emocional conjunta, como a supervisão e as reuniões, que faziam com que os indivíduos voltassem a estar em harmonia com o modelo imposto. Organizacionalmente, é assim que o serviço se mantinha funcional.

Por sua vez, um dos mecanismos individuais de gestão de emoções mais importantes nesta linha funciona através de uma separação identitária entre o “eu fora da linha” e o “eu escutante”. Quando, porventura, os indivíduos começam a entrar em dissonância com as normas emocionais da linha, faziam um esforço para se lembrar de como o “eu escutante” deve atuar. Ainda que esta seja uma técnica de gestão emocional promovida pela própria linha de apoio, ela indica-nos que, pelo menos neste caso em particular, a gestão de emoções passa maioritariamente pela gestão das identidades. Dado que existe uma cisão teórica na sociologia das emoções sobre qual das variáveis tem mais importância nos processos de gestão emocional, seria bastante relevante perceber mais aprofundadamente, e até noutros contextos, de que forma é que a identidade e as emoções interagem nos processos sociais e, mais especificamente, no trabalho emocional, para ficar claro se, de facto, certos postulados das teorias da gestão das emoções e do trabalho emocional de Arlie Hochschild (2003) necessitam de ser reformulados e complementados pela teoria do controlo do afeto de David Heise (2007). De igual modo, estabelecer pontes entre a sociologia das emoções e do trabalho

emocional e a sociologia do trabalho e das identidades profissionais, pode relevar-se proveitoso para esta linha de investigação, dado estas últimas deterem um legado teórico e empírico mais desenvolvido, podendo portanto ser fonte de pistas valiosas para aprofundar a relação entre as identidades e as emoções no trabalho emocional.

O estudo das linhas telefónicas de apoio em crise pessoal e do trabalho emocional nelas efetuado beneficiaria muito de estudos comparativos entre linhas de diferentes práticas e crenças de atendimento. Como afirmámos no início deste trabalho, o universo das linhas telefónicas de apoio é muito diferenciado; comparar as linhas telefónicas de apoio emocional que se posicionam na linha dos *befrienders* e linhas telefónicas de cariz religioso, ou linhas que não aceitam a total autodeterminação do indivíduo e que não têm tantos impedimentos em dar orientação em vez de apenas escutar, permitiria aprofundar como é que diferentes culturas emocionais geram modos individuais e coletivos de gestão de emoções distintos.

Concluimos afirmando que, através da resenha teórica e da exploração empírica efetuada, as emoções, no nosso entender, podem e devem ter um lugar significativo na sociologia contemporânea. Aceita-las como objeto de estudo pode contribuir para o aprofundamento de conhecimentos relativos a fenómenos sociais já estudados ou por estudar, e trazer novas perspetivas, novos debates e novos caminhos de investigação a quadros teóricos e áreas disciplinares que se focam somente nas dimensões cognitivas e racionais dos processos sociais.

8. Bibliografia

ASFORTH, B. E.; HUMPHREY, R.H. (1993) – «Emotional Labor in Service Roles: The influence of identity». *Academy of Management Review*. Vol.18, Nº1, p.88-115.

ASPLER, R.; HOOPLE, H. (1976) - «Evaluation of Crisis Intervention Services With Anonymous Clients». *American Journal of Community Psychology*. Vol 4, Nº3, p.293-302.

BARBALET, J.M. (1998) – *Emoção, Teoria Social e Estrutura Social*. Lisboa: Instituto Piaget. ISN: 972-771-453-6.

BAUDRILLARD, J. (2008) - *Sociedade de Consumo*. Edições 70. ISBN: 978-972-441521-5.

BARBER, J.G.; BLAKCMAN, E.K; TALBOT, C.; SAEBEL, J. (2004) - «The Themes Expressed in Suicide Calls To a Telephone Help Line». *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. Vol. 39, p.121-125.

BELTRÁN, M. (2004) - *La Estructura Social*. Editorial Ariel, S.A. ISBN: 978-843441-706-9.

BROWNLIE, J. (2009a) - «The Age of Grief in the Time of Talk». *Sociological Research Online*. Vol.14, Nº5.

BROWNLIE, J.; ANDERSON, S.; GIVEN, L. (2009b) - «Therapy Culture? Attitudes Towards Emotional Support in Britain». *British Social Attitudes: the 25th Report*, Park, Curtice, Phillips, Clery (eds.). London: Sage.

BULAN, H.; ERICKSON, R.; WHARTON, A. (1997) - «Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being». *Social Problems*. Vol.44, Nº2 (Maio 1997), p.235-256.

COLLINS, R. (1990) - «Stratification, Emotional Energy and Transient Emotion». Kemper (ed.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. State University Press. ISBN-13: 978-07914-0270-2.

DENZIN, N. K. (1983) - «A Note on Emotionality, Self and Interaction». *American Journal of Sociology*. Vol.89, Nº2 (Setembro de 1983), p. 402-409.

DENZIN, N. (2009) - *On Understanding Emotion*. São Francisco: Transaction Publishers. ISBN: 978-1412806749.

- DOBBELAERE, K. (2004) - *Secularization : an analysis at three levels*. Bruxelas: Peter Lang. 2ª edição. ISBN: 90-5201-985-1.
- DOMINGUES, Álvaro (2003) – «A Cidade-Providência». *Sociologia*. Série I, Vol. 13 (2003), p.171-183.
- DURKHEIM, É. (2007) - *O Suicídio: Estudo Sociológico*. Lisboa: Editorial Presença. ISBN: 978-972-23-1472-5.
- ENGLAND, P. (2005) – «Emerging Theories of Care Work». *Annual Review of Sociology*. Vol.31, p.381-399.
- FINEMAN, S. (2008) – «Introducing the Emocional Organization». *The Emotional Organization: Passions and Power*, Fineman, Stephen (ed.). Oxford: Blackwell Publishing. ISBN: 978-1-4051-6030-8.
- FISHER, G., A; CHON, K. K. (1989) - «Durkheim and the Social Construction of Emotions». *Social Psychology Quarterly*. Vol. 52, No. 1, Special Issue: Sentiments, Affect and Emotion (Mar., 1989), p. 1-9.
- FRANCE, K. (1975) - «Evaluation of Lay Volunteer Crisis Telephone Workers». *American Journal of Community Psychology*. Vol.3, N°3(Set. 1975), p.197-220.
- FRANCIS, L. E. (1997) - «Ideology and Interpersonal Emotion Management: Redefining Identity in Two Support Groups». *Social Psychology Quarterly*. Vol. 60, No. 2 (Junho de 1997), p. 153-171.
- FRANKISH, J. C. (1994) - «Crisis Centers and Their Role in Treatment: Suicide Prevention Versus Health Promotion». *Death Studies*. Vol.18, p.327, 329.
- FUREDI, F. (2004) – *Therapy Culture: Cultivating Vulnerability In An Uncertain Age*. Londres: Routledge. ISBN: 978-0-415-32159-4.
- GIDDENS, A. (1994) – *Modernidade e Identidade Pessoal*. Oeiras: Celta. ISBN:972-8027-11-7.
- GIDDENS, A. (2007) – *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN: 972-31.1075-X.
- GOFFMAN, E. (1956) - «Embarrassment and Social Organization». *American Journal of Sociology*. Vol. 62, No. 3 (Nov., 1956), p. 264-271.
- GUERRA, I. (2010) – *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: Sentidos e Formas de Uso*. Cascais: Principia. ISBN: 978-972-881-866-1.

- HALLET, T. (2003) - «Emotional Feedback and Amplification in Social Interaction». *The Sociological Quarterly*. Vol.44, Nº4, p. 705-726.
- HARDESTY, M. J. (1987) – «The Social Control of Emotions in The Development of Therapy Relations». *The Sociological Quarterly*. Vol. 28, Nº2 (1987) p.247-264.
- HEISE, D. R. ; CALHAN, C. (1995) - «Emotion Norms in Interpersonal Events». *Social Psychology Quarterly*. Vol.58, Nº4 (Dezembro de 1995), p. 223-240.
- HEISE, D. (2006) - *Expressive Order: Confirming Sentiments in Social Actions*. Springer: ISBN:978-0387381770
- HOCHSCHILD, A. (1979) – «Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure». *American Journal of Sociology*. Vol.85, Nº3, p.551-575.
- HOCHSCHILD, A. (2003) – *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California. ISBN:978-0-520-23933-3.
- ILLICH, I. (1995) - *Limits to Medicine: Medical Nemesis - The Expropriation of Health*. Londres: Marion Boyars. ISBN: 978-071452-9936.
- ILLOUZ, E. (2008) – *Saving the Modern Soul: Therapy, Emotions and The Culture of Self-Help*. London: University of California Press. ISBN: 978-0-520-25373-5.
- INGRAM, S.; RINGLE, J. L.; HALLSTROM, K.; SCHILL, D. E.; GOHR, V.; THOMPSON, Ronald (2008) - «Coping With Crisis Across the Lifespan: The Role of a Telephone Hotline». *Journal of Child and Family Studies*. Nº17, p. 663-674.
- KALAFAT, J.; BOROTO, D. R.; FRANCE, K. (1979) - «Relationships Among Experience Level and Value Orientation and The Performance of Paraprofessional Telephone Counselors». *American Journal of Community Psychology*. Vol. 7, Nº2 (1979), p.167-180.
- KEMPER, T. (2006) - «Power and Status in the Power-Status Theory of Emotions». Stets, Jan (ed.), Turner, Jonathan (ed.), *Handbook of the Sociology of Emotions*. California: Springer. ISBN-13: 978-0387-73991-5.
- KING, R.; BARRY, N.; BICKMAN, L.; HIDES, L.; REID, W. (2003) - «Telephone Counselling for Adolescent Suicide Prevention: Changes in Suicidality and Mental State from Beginning to End of a Counselling Session». *Suicide and Life-Threatening Behavior*. Vol.33, Nº4, p.400-411.

- KRYSINSKA; KAROLINA E.; LEO, D. D. (2007) - «Telecommunication and Suicide Prevention Hopes and Challenges for the New Century». *Omega*. Vol 55, Nº3, p.237-253.
- LESSARD-HERBERT, M.; GOYETTE, G.; BOUTIN, G. (2008) - *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*. Instituto Piaget. ISBN: 978-989-659-064-2.
- LOPEZ, S. H. (2006) - «Emotional Labor and Organized Emotional Care: Conceptualizing Nursing Home Care Work». *Work and Occupations*. Vol.23, Nº2 (Maio de 2006), p. 133-160.
- LYOTARD, J. (1989) - *A condição Pós-moderna*. Gradiva Publicações. ISBN: 978-972-2662016-7.
- MARGOLIS, C.; EDWARDS, D.; SHRIER, L.; CRAMER, M. (1975) - «Brief Hotline Training: An Effort to Examine Impact on Volunteers». *American Journal of Community Psychology*. Vol.3, Nº1 (Mar. 1975), p. 59-67.
- MILLER, H.; COOMBS, D.; LEEPER, J.; BARTON, S. (1984) - «An Analysis of Effects of Suicide Prevention Facilities On Suicide Rates in the United States». *American Journal of Public Health*. Vol. 74, Nº4, p.340-343.
- MISHARA, B. L.; DAIGLE, M. S. (1997) - «Effects of Different Telephone Intervention Styles with Suicidal Callers at Two Suicide Prevention Centers: An Empirical Investigation». *American Journal of Community Psychology*. Vol.25, nº6, p.861-885.
- MORRIS, J.; FELDMAN, D. C. (1996) – «Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor». *Academy of Management Review*. Vol.21, Nº4, p.996-1010.
- KAISER, S; MÜLLER-STEITZ (2007) - «An explorative analysis of the socialization of positive emotions: Insights from the consulting field». *Comportamento Organizacional e Gestão*. Vol. 13, N.º 1, p. 55-70.
- O'DONNELL, J.; GEORGE, K. (1997) - «The Use of Volunteers in a Community Mental Health Center Emergency and Reception Service: A Comparative Study of Professional and Lay Telephone Counseling». *Community Mental Health Journal*. Vol.13, Nº1, p. 3-12.
- ORZECZOWICZ, D. (2008) - «The Privileged Emotion Managers: The Case of Actors». *Social Psychology Quarterly*. Vol.71, Nº2, p.143-156.

- PETERSON, G. (2006) – «Cultural Theory and Emotions». Stets, Jan (ed.), Turner, Jonathan (ed.), *Handbook of the Sociology of Emotions*. California: Springer. ISBN-13: 978-0387-73991-5.
- RIEFF, P. - *The Triumph of The Therapeutic*. ISI Books. ISBN: 978-1932236804.
- ROGERS, C. (2007) - *Terapia Centrada no Cliente*. Lisboa: EDUAL. ISBN: 9789728094744.
- SENNETT, R. (2007) - *The Culture of the New Capitalism*. Yale University Press. ISBN: 978-0300-11992-3.
- SHOTT, S. (1979) - «Emotion and Social Life: A Symbolic Interactionist Analysis». *American Journal of Sociology*. VOL.84, Nº6 (Maio de 1979), p.1317-1334.
- SIMMEL, G. (1997) - «A metrópole e a vida do espírito». Carlos Fortuna (org.) *Cidade, Cultura e Globalização*. Oeiras, Celta. ISBN: 978-972-7741-21-2.
- SMITH, A. C.; KLEINMAN, S. (1989) - «Managing Emotions in Medical School: Students' Contacts with the Living and the Dead». *Social Psychology Quarterly*. Vol.52, Nº1, p.56-69.
- SINGLY, F.(2012) - *Sociologia da Família Contemporânea*. Edições Textos & Grafia. ISBN: 978-9898-28550-8.
- STEINBERG, R.; FIGART, D. (1999) - «Emotional Labor Since The Managed Heart». *Annals of the American Academy of Political and Social Sciences*. Nº.561. p.8-26.
- STEARNS, P. N.; STEARNS, C.. (1985) - «Emotionology: Clarifying the History of Emotions and Emotional Standards». *The American Historical Review*. Vol. 90, No. 4 (Oct., 1985), p. 813-836.
- STENROSS, B.; KLEINMAN, S. (1989) - «The Highs and Lows of Emotional Labor: Detectives's Encounters With Criminals and Victims». *Journal Of Contemporary Ethnography*. VOL. 17, Nº4, p.435-452.
- SUTTON, R. (1991) - «Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors». *Administrative Science Quarterly*. Vol. 36, p. 245-268.
- STEIN, DAVID M.; LAMBERT, Michael J. (1984) - «Telephone Counseling and Crisis Intervention: A Review». *American Journal of Community Psychology*. Vol.12, nº1, p.101-126.

- SZASZ, T. (2007) - *The Medicalization of Everyday Life: Selected Essays*. Nova Iorque: Syracuse University Press. ISBN: 978-0-8156-0867-7.
- THOITS, P. (1989) - «The Sociology of Emotions». *Annual Review of Sociology*. Vol.15. (1989), p.317-342.
- THOITS, P. A. (1993) – «Self-Labeling Processes in Mental Illness: The Role of Emotional Deviance». *American Journal of Sociology*. Vol. 91, Nº2, p.221-249.
- TURNER, J. (2003) – *Origens das Emoções Humanas: Um Inquérito Sociológico Acerca da Evolução da Humanidade*. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN: 972-771-614-8.
- TURNER, J. H.; STETS, J. E. (2006) - «Sociological Theories of Human Emotions». *Annual Review of Sociology*. Vol. 32, p. 25-52.
- WALFISH, S. (1983) - «Crisis Telephone Counselors' Views of Clinical Interaction Situations». *Community Mental Health Journal*. Vol.19, Nº3, p. 3-12.
- WEBER, M. (1983) - *Economia y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. 2ªed. 6ªimp. - México: Fondo de Cultura Económica. ISBN 968-16-0285-4.
- WHARTON, A. (2009) - The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*. Vol.35, p.147-165.
- ZARETSKY, E. (1995) – «The Birth Of Identity Politics in the 1960s: Psychoanalysis and the Public/Private Division». In *Global Modernities*, (ed.) Featherstone, Lash, Robertson. Sage: London. ISBN: 0-8039-7948-7.

9.2. Guião de Entrevista Exploratória

Categorias	Perguntas	Informação Pretendida
Origem e Desenvolvimento da Linha de Apoio	Como é que surgiu a ideia para a criação da linha?	Os factores instigadores da criação da linha de apoio.
	Como aconteceu o processo de implementação da linha? Quais as suas principais etapas? E que dificuldades foram encontradas? E como foram ultrapassadas?	Os moldes em que decorreu o processo de criação da linha e os obstáculos encontrados.
	Em que é que se diferencia esta linha de outras linhas de apoio em crise pessoal?	As especificidades desta linha em comparação com outras existentes em Portugal.
Alcance da Linha de Apoio	Qual o Público-alvo para o qual a linha se dirige?	Público-alvo da linha de apoio.
	Qual o perfil geral dos indivíduos que ligam para a linha?	Perfil Geral das pessoas que ligam para a linha.
	Qual é o protótipo das chamadas recebidas? Quais são os temas mais frequentes?	Temas mais abordados pelos indivíduos que telefonam (ex: solidão, problemas relacionais, etc.).
	Possuem dados estatísticos relativos às chamadas recebidas? Em média quantas chamadas recebem por mês?	Panorama geral das chamadas recebidas pela linha.
Lógicas de intervenção	Perante o público-alvo e o protótipo das chamadas recebidas quais são as principais focos e objectivos de intervenção?	Os trâmites e pressupostos que caracterizam as dinâmicas de intervenção a linha.
	Quais são os limites deste tipo de intervenção, ou seja, até que ponto esta organização pode ir na sua missão de apoio?	Alcance e as limitações deste tipo de intervenção.
Processo de Formação e Integração Emocional	Quem assegura o atendimento das chamadas?	Perceber se os operadores são voluntários ou profissionais especializados.
	Quais as características que procuram num operador para este tipo de linha?	Perfi-tipo de operador de linhas telefónicas de apoio.
	Como decorre a selecção e a integração dos operadores na linha?	Existência ou não de um processo de formação de operadores.
	Se Sim:	

	Em que moldes decorre a formação?	Panorama geral do processo formativo
	Como é que foi delineado o processo de formação?	O papel da formação na instituição.
	Recorreu-se à ajuda de profissionais de saúde mental?	Como foi pensada e construída a formação.
	Quais os objectivos da formação?	Os objectivos da sua aplicação.
	De que forma a formação opera como um treino emocional para os futuros operadores da linha?	Se a formação contribui para fomentar processos de gestão emocional e instrumentalização das emoções por parte dos trabalhadores da linha.
	Como é que integram os voluntários/operadores que terminaram o processo de formação no trabalho de atendimento telefónico?	Como são orientados os primeiros contactos com o contexto de trabalho da linha de apoio.
	Se não:	
	Que tipo formas de integração e de supervisão em prática quando são incluídos novos operadores?	Formas alternativas utilizadas para a integração dos operadores nas normas da instituição.

9.3. Guião de Entrevista Exploratória a Escutantes e Supervisores

I . Processo de Socialização Emocional através da Perspetiva do Escutante		
	Informação pretendida	Notas de Campo
<p>Introdução/ Pré-selecção</p> <p>Questões directivas de introdução á entrevista:</p> <p>“-Como é que teve conhecimento da existência desta linha telefónica de apoio em crise pessoal?</p> <p>- O que é que a/o compeliu a entrar na linha telefónica de apoio em crises pessoais?</p> <p>- Antes de se candidatar a esta linha qual era a ideia que possuía acerca destas linhas?”</p>	<p>-Introdução dos entrevistados à dinâmica da entrevista</p> <p>-Compreender possíveis processos de socialização antecipatória, as motivações do voluntário, a sua formação, etc.</p>	

<p>A) Selecção</p> <p>Conceitos: Socialização emocional; Socialização Organizacional.</p> <p>Exemplo de Questão: “ Recorda-se do seu processo de selecção para esta linha? Podia-me descrevê-lo?”</p>	<p>-Como procedeu o processo de selecção (i.e. sessão de esclarecimento e entrevista) através da perspectiva do Escutante.</p> <p>-Quais as informações transmitidas aos candidatos, nomeadamente, o perfil-tipo de candidato</p> <p>-Quais os dispositivos e mecanismos emocionais utilizadas pela organização para vincular ou eliminar candidatos</p> <p>-Emoções e Sentimentos que os candidatos sentiram perante o que lhes foi transmitido.</p>	
<p>B) Formação</p> <p>Conceitos: Socialização emocional; Socialização Organizacional; cultura de Terapia:</p> <p>Exemplo de Questão: “E quanto à formação aplicada pela linha de apoio, podia-me descrevê-la? Quais foram os impactos mais significativos da formação para si?”</p>	<p>-Como procedeu o processo de formação, a sua estrutura, dinâmicas utilizadas, conteúdos transmitidos</p> <p>-A sua influência para a introdução aos candidatos à ideologia emocional da organização e o seu impacto mais vasto na vida do escutante (i.e. – verificar evidências de uma cultura de terapia)</p> <p>-A sua influência na socialização dos candidatos para o trabalho emocional, mais especificamente, como gerir as emoções do próprio e do outro em contexto laboral</p> <p>-Quais as estratégias recomendadas para lidar com os apelantes (procedimento standartizado ou abordagem livre?)</p>	
<p>C) Estágio</p> <p>Conceitos: Socialização emocional; Socialização Organizacional; Agentes</p>	<p>-O primeiro impacto da emocionalidade do contacto com os escutantes e as primeiras</p>	

<p>de Socialização; Trabalho Emocional; Gestão Emocional.</p> <p>Exemplo de Questão: “Tenho conhecimento que todos os escutantes tem uma fase de estágio. Como foi para si essa etapa?”</p>	<p>experiencias de gestão emocional do próprio e do outro</p> <p>-Como é que nesta etapa os supervisores se constituem como agentes de socialização nesta etapa</p> <p>-Explorar relação entre supervisor e estagiário</p>	
<p>I. Trabalho Emocional e o Contexto organizacional</p>		
<p>a) Gestão emocional do próprio e do outro</p> <p>Conceitos: Trabalho emocional; gestão emocional; Actuação Superficial; Actuação Profunda; Dissonância Emocional; Normas Emocionais.</p> <p>Exemplo de questões: “No seu trabalho enquanto escutante, como costuma abordar os seus apelantes?”</p>	<p>-Se os escutantes gerem as suas emoções e se gerem como o fazem para conseguirem o seu humor e as suas disposições no momento com a exigência emocional do trabalho</p> <p>-Se o trabalho emocional na linha requer que um elevado nível de performatização emocional (i.e. – encobrir emoções e fingir estados emocionais)</p> <p>-Descrição das possíveis dissonâncias emocionais</p> <p>-Verificar a importância das normas emocionais no decorrer do trabalho emocional e até que ponto estão presentes</p>	
<p>b) Mecanismos Organizacionais de Gestão Emocional</p> <p>Conceitos: Socialização emocional;</p>	<p>-Quais o mecanismos mais importantes que ajudam e preparam o trabalho emocional dos escutantes</p> <p>-Como operam e decorrem, a sua regularidade</p>	

<p>Socialização Organizacional; Normas Emocionais; Gestão Emocional; Dissonância Emocional.</p> <p>Exemplos de questões: “ É frequente contacto e ajuda entre os escutantes quando surgem situações e casos mais complicados de lidar? Se sim, como decorrem e estabelecem este contactos?</p> <p>-E reunião de grupo para discutir estas matérias, são regulares? Se sim, como decorrem?”</p>	<p>-A sua importância na reprodução e reforço das normas emocionais da organização</p> <p>-Se são ou não essenciais para o extinguir as tensões e dissonâncias emocionais dos candidatos</p>	
--	--	--

9.4. Tipologia de análise das entrevistas exploratórias

Data e Hora de Realização de Entrevista:		
Nome Fictício:		
Local:		
Categorias	Excertos	Análise
Origem da Linha		
Ideologia da Linha		
Tipo de Intervenção		
Formação e Socialização Emocional		
Contexto Organizacional		
Perfil tipo de operador da linha		
Perfil-tipo dos utilizadores da linha		

Ajudar na dose certa: o trabalho emocional numa linha telefónica de apoio em crise pessoal
Flávio Alexandre Verdier da Fonseca

9.5. Tipologia de análise de Entrevistas aos Escutantes

Processo de Socialização Emocional																				
E n t r e v i s t a d o	Pré-seleção			Entrevista			Formação						Estágio							
	Contacto com a Organização	Motivações	Expetativas	Temas Abordados	Considerações	Emoções e Sentimentos	Conteúdos	Práticas	Princípios e modelo de atendimento	Competências emocionais	Relação com os formadores	Adaptação	Reflexividade	Separação Identitária	Sentimentos e Emoções	Expetativas	Erros de Atendimentos e Dissonâncias Emocionais	Relação com os Apelantes	Relação com os Supervisores	Adaptação

Trabalho Emocional														
ENTREVISTA A	Trabalho Desenvolvido													
	Adaptação	Competências Emocionais	Separação identitária	Emoção e sentimentos	Relação com os apelantes	Relação com os supervisores	Erros de atendimento e dissonâncias emocionais	Gestão de Emoções	Relação com outros escutantes	Princípios e modelo atendimento	Estruturação das Chamadas	Formas de Atendimento	Reflexividade	Suporte Organizacional

Mecanismos Organizacionais de Gestão Emocional								
ENTREVISTA A	Supervisão				Reuniões			
	Apoio emocional		Reflexão Conjunta		Reflexão Conjunta		Relação entre escutantes	
	Análise	Elemento	Análise	Elemento	Análise	Elemento	Análise	Elemento

9.6 - Grelha de Análise a Entrevista Exploratória a Linha de Apoio em Crise Pessoal N°1

Data e Hora de Realização de Entrevista:	12 de Novembro de 2011 – 11:00.	
Nome Fictício:	Estefânia	
Local:	Sala pertencente à associação responsável pela linha de apoio.	
Profissão:	Assistente Social.	
Categorias	Excertos	Análise
Origem da Linha	<i>“Eu acho que ela se criou no sentido de colmatar algumas falhas que havia em que nós tínhamos muitas chamadas de pessoas que queriam apenas conversar e queriam fazer algumas perguntas. Se calhar, nós em vez de direccionar-mos esse telefonema para um departamento do [Nome da Associação], criamos uma linha própria. E isto é a minha opinião como técnica. Não tive na origem, não fui eu que criei a linha, por isso palpita-me que foi mais por aí de ter uma linha só de apoio.”</i>	A associação que tem um carácter social bastante abrangente e lida com problemáticas variadas e recebia telefonemas nos quais tinham oportunidade para ajudar os indivíduos a resolver determinados problemas do quotidiano. A criação de um número específico de linha de apoio, deveu-se a uma tentativa de tentar incluir pessoas que precisassem de companhia ou apoio emocional.
Ideologia da Linha	<i>“[...] eu acho que é por um lado mais universal. Universal no sentido de, é uma linha que tu podes ligar e falar do que tu quiseres, até me podes falar do tempo se quiseres, tas a entender? Enquanto algumas são direccionadas para a droga, para a sida, para, para, pronto são linhas mesmo específicas. Esta não. Esta é uma linha geral, em que tu tendo qualquer tipo de problema emocional, físico, ou olha, já chegaram a ter problemas com a segurança social e a ligar para tentar</i>	Dado que a linha é subsidiária à associação atende todo o tipo de telefonemas com múltiplos propósitos. Não há um enfoque no domínio emocional nem uma ideologia madura de como deve decorrer o atendimento.

	<p><i>perceber como é que iriam resolver o problema. E nós. E as vezes, de longe né, e nós aqui dissemos quais eram os passos que essa pessoa teria que dar para resolver esse problema. É uma linha muito geral.”</i></p>	
<p>Tipo de Intervenção</p>	<p><i>“Às vezes torna, porque te obriga a fazer um trabalho de pesquisa, que muitas das vezes não pode ser feito logo na hora, mas qual é a vantagem do [Nome da Associação]? É que nós somos multidisciplinares, temos assistentes sociais, temos psicólogos, temos tudo e então, às vezes um problema que está a surgir naquele momento, eu estou ao lado, posso não estar eu a atender a linha mas a colega logo... Oh pá, eu sei que isto é confidencial mas eu não sei para quem é que estou a trabalhar. Ela só me diz, imagina que tens este caso, isto e isto, e eu digo agora faz isto, isto e isto, não é. O facto de sermos uma equipa multidisciplinar acaba por colmatar vários problemas, percebes?”</i></p> <p><i>“Então nós fizemos um caderninho, para quando estamos lá, na Linha Urgência, quando nos sentimos atrapalhados, recorremos muito àquilo, como é que se reage em determinadas situações, não é?”</i></p> <p><i>“A intervenção só pode ir até um limite. Claro, claro mais do que isso não consegues. E às vezes as pessoas também só querem falar por isso não tens muito... O facto de estares a ouvir o que eles estão a dizer e estares atento se calhar para elas já é muito bom.”</i></p> <p><i>“E engraçado nesta linha é que já aconteceu, é eu falar com uma pessoa de Vila Nova de Gaia e essa pessoa depois dirigiu-se ao [Nome da Associação] e veio aqui e engraçado que ela olhou para mim, reconheceu-me a voz... Reconheci-lhe</i></p>	<p>A intervenção desta linha passa, sobretudo, pela escuta ativa.</p> <p>Quando surge um telefonema que gera atrapalhão recorrem a um caderno aonde tem as recomendações todas. Indica pouca interiorização dos procedimentos e das normas.</p> <p>Dado que a linha é subsidiária à associação por vezes os indivíduos são convidados a passar pela sede.</p>

	<p><i>a voz... Reconhecemo-nos pela voz, foi muito engraçado... E depois ela começou a falar-me da história de vida e eu comecei-me a rir. Eu pensei: “olha”. E ri-me. E ela disse-me “você atendeu-me a linha”. Ta ver eu estou aqui. São nestas pequenas coisas que às vezes te dá um... Tiveste ali uma hora a falar com um pessoa, em que ela diz “olha eu vou-me matar, vou fazer isto, vou fazer aquilo porque eu estou deprimida em casa”, e eu digo “venha até cá e não sei quê”. E tu depois vês que conseguiste tirar aquela pessoa de casa. “</i></p> <p><i>“Esta foi porque a distância era tão curta e mediante os problemas que ela me estava a apresentar eu dei o [Nome da Associação] como solução, percebes? E ela veio cá e, quer dizer, falou comigo... E então, era, e ela a descrever-me todo o percurso que me teve a descrever na Linha Urgência... E depois ela frequentou aqui o espaço, durante algum tempo... Depois lá fez a vida dela, graças a Deus e inseriu-se novamente.”</i></p>	
<p>Formação e Socialização Emocional</p>	<p><i>“Até porque, o porquê disto, porque nós temos formação na linha urgência. E muitas vezes fazemos formação de várias horas. Fazemos roleplaying, e fazemos, às vezes levamos situações, casos, que nos acontecem, e que as pessoas nos dizem assim, muitas vezes estas coisas nos acontecem.”</i></p> <p><i>“Nós temos formação como eu te disse. E muitas vezes nessas formações há determinados bloquinhos, né? A gente faz um apanhado das coisas e então, pomos lá em baixo na linha urgência, tipo, vamos imaginar, a última formação, foi com uma psicóloga que teve durante muitos anos numa linha que havia à noite a fazer voluntariado então ela dizia como atuar em determinados casos.”</i></p>	<p>As pessoas encarregadas de manter a linha passam por processos de formação para poderem fazer o atendimento, nomeadamente para saberem como reagir a determinados telefonemas.</p> <p>A aprendizagem é realizada com recurso a simulações de chamadas.</p> <p>Segundo a entrevistada, competências emocionais desenvolvem-se com a experiência e não com formações.</p>

“Eu quando comecei tive que ter formação porque não sabia reagir em determinadas situações. Claro que eu sou assistente social mas eu sou meia estouvada da cabeça. Se me ligam e me começam a chatear eu começo a dar umas respostas tortas. E claro, depois a gente aprende que não é bem assim... É preciso ter muita calma, muita paciência e ter principalmente a noção... Embora aqui o suicídio não seja, não temos muito disso. Aparece assim muito longe.... Tens de ter a noção, era o que a psicóloga dizia, não podes fazer nada, estás atrás de uma linha, não podes ficar afetada. Se a pessoa ligar e desligar o telefone não podes ficar a pensar que ele matou-se e não sei quê. O que é acontece é que às vezes uma pessoa vai para a casa a pensar “ai meu deus aquele caso se é real e não sei quê”. Temos de despir a bata, como se diz. “

“São internas, do [Nome da Associação]. Sou eu que como coordenadora que organizo uma formação e, pronto, depois todos os técnicos da linha e outros técnicos do [Nome da Associação] que também queiram e que também estejam predispostos a... Imagine que alguém falha, temos de ter um colega que nos substitua. Temos de ter sempre colegas que tenham, mais ou menos, uma noção do que é a linha, então damos formação interna do [Nome da Associação].”

“Neste caso, tínhamos uma colega e ela teve para aí 12 anos de experiência numa linha que eu não sei como é que se chama. Não sei se é amizade... Sei que era a noite... E que durante 10, 12 anos... Ela tem um historial ali e percebe perfeitamente o que está a dizer. Então ela deu-nos formação durante uns dias nessa área. Fomos buscar, por exemplo, essa. Mas há outras formações em que podemos buscar um formador de fora de outra linha que a gente conheça para vir falar e para nos vir a orientar a nós. Muitas vezes os técnicos ligam-me e dizem-me “Estefânia, tenho algumas dificuldades, estou a sentir dificuldades nisto ou

	<p><i>naquilo”. Há muita partilha da informação, percebes? E se a gente vê, olha estás com algumas dificuldades aqui a este nível e àquele, vamos fazer uma formação. Normalmente articulámo-nos neste sentido. “</i></p> <p><i>“Ajuda. Diz-te o que é que tu tens de fazer nessas situações. Se calhar é melhor tu nem falares, do que estares a puxar demasiado e a dares resposta que vais dar demasiado, vais perpetuar um bocadinho o sentimento da outra pessoa. E? E isso de lidar com as emoções... Agora vou dar eu a minha opinião pessoal. Eu acho que não se aprende. É como a experiência.”</i></p>	
<p>Contexto Organizacional</p>		
<p>Perfil tipo de operador da linha</p>	<p><i>“Olha, sensibilidade, paciência, um bom ouvinte. Eu considero antes de mais um bom ouvinte. Se tu souberes ouvir o outro. Porque não é fácil ouvir o outro, e ele está ali “ah ah ah”, e dá-te ali um sono e tens de estar atento porque imagina que a pessoa te pergunta alguma coisa sobre o que estava a dizer e tu não sabes... Isto depois era pior a emenda que o soneto, não é? Como se costuma dizer. As vezes é um sono e tu estás ali a fazer um esforço para dizer “continue”, “sim, ta nanam” e dar-lhe espaço para ela falar. É essencialmente um bom ouvinte. E depois ter algum suporte técnico, técnico no sentido de não poder ser qualquer pessoa que vá para linha porque estamos a lidar com pessoas, às vezes, com problemas psiquiátricos e a gente pode despoletar ainda mais. Eles já ligam chateados e se a gente não tem um suporte, um background, quer dizer, já com alguma teoria, algum suporte.”</i></p> <p><i>“Ai acho! Não vamos por na linha um engenheiro eletrónico, por exemplo... Não tenho nada contra os engenheiros, não tem nada a ver... Mas por exemplo a base</i></p>	<p>Ser bom ouvinte, paciente, ter sensibilidade como principais características que um operador de uma linha deve ter. Breve referência à formação académica. O operador deve ser das áreas ligadas ao domínio social ou ao psicológico.</p>

	<p><i>formação dessa pessoa não é propriamente o social. Se tivermos... Não é? Ele liga-lhe... Olhe sabe lá das psiquiatrias, sabe lá das perturbações, sabe lá dessas coisas todas, não é? Temos de ter cuidado com as pessoas que se põe...“</i></p> <p><i>“Sim. Mas, por exemplo, também acredito, e atenção que eu não sou expert nestas coisas das linhas urgência, mas acredito que muitos outros voluntários das outras linhas tenham outro tipo de formações porque são voluntários, são pessoas que estão ali para ajudar. Quando as pessoas já têm essa predisposição e essa vontade de ajudar o outro e essa vontade de dar um bocado de si para ajudar o outro, para mim isso já é muito. Também não podemos descurar, olha não é só o lado da formação da pessoa. Também temos de ver a pessoa em si, se a pessoa tem sensibilidade para isto, se a pessoa é, pronto lá está, as tais competências. Se sabe ouvir... Também não precisa muito das coisas, se souber ouvir...”</i></p> <p><i>“Exatamente. Se essa pessoa tiver sensibilidade, percebes? E tiver aberta a ter mais formação e a... Eu acho que não se deve fechar a porta a ninguém, principalmente a quem quer ser voluntário hoje em dia.”</i></p>	
<p>Perfil-tipo dos utilizadores da linha</p>	<p><i>“Todos. Toda a gente. Já tive pessoas a ligar desde os 18, que tive agora três neste ultimo trimestre, até aos 80 e tal anos.”</i></p> <p><i>“Maioritariamente desempregados, reformados, não é? Os jovens não aderem muito à linha, são maioritariamente pessoas que se encontram em casa sem fazer nada, não é? Os jovens não ligam muito. Tem bastantes problemas de solidão</i></p>	<p>Poucos jovens e mais reformados e desempregados.</p> <p>Pessoas de várias classes sociais.</p> <p>Mais aqueles que ligam pela primeira vez do que recorrentes.</p>

	<p><i>mas também maioritariamente. Alguns de psiquiatria. Alguns telefonemas ainda, que ainda são consideráveis, de pessoas que têm filhos com problemas e não sabem como agir, não é? Pronto, depois a nível de informação, basicamente é isto. São maioritariamente e esta é a parte mais engraçada da linha, que eu quando faço as estatísticas o pico entre norte... Sabes que há uma linha nacional, as chamadas são maioritariamente e de larga escala do sul. Pouquíssimas do norte, pouquíssimas do centro, já tive algumas, duas ou três, mas a população do sul liga muito para a nossa linha.”</i></p> <p><i>“Outra coisa engraçada é que temos gente de classe alta, da zona de Lisboa a ligar muitas vezes para a linha com problemas a nível de isolamento, de violência, de psiquiatria que afirmam que não podem dizer-lo porque estão num ambiente de sociedade, né? Alta...E que se o disserem vão ser, pronto. O marido não quer que diga ou... Problemas básicos as vezes mas que por acaso acontece muito.”</i></p> <p><i>“Muitos. Muitos. Que ligam pela segunda, terceira, quarta, mas do que aqueles que ligam. Em termos estatísticos há sempre mais aqueles que ligam pela primeira vez mas é muito alvo o nível de pessoas que ligam constantemente. Porque querem falar connosco.”</i></p>	<p>Principais problemáticas: solidão e isolamento.</p>
--	--	--

9.7 - Grelha de Análise a Entrevista Exploratória a Linha de Apoio em Crise Pessoal N°2

Data e Hora de Realização de Entrevista	26 de Novembro de 2011, 15:00.	
Nome Fictício	Sérgio	
Local:	Gabinete da associação a que pertence a linha de apoio.	
Profissão:	Engenheiro	
Categorias	Excertos	Análise
Origem da Linha	<p><i>“Eu sou, de facto um dos fundadores da [Nome da Associação] mas havia mais pessoas. Acho que eram 11 pessoas se a memória não me falha. Já vai há uns anos, em 2000.”</i></p> <p><i>“Portanto a [Nome da Associação] nasceu com estas 11 pessoas. A esmagadora maioria delas já tinha experiência em atendimento emocional noutros serviços e havia vontade nestas pessoas de fazer uma coisa que não fosse igual às outras, que fosse diferente. A [Nome da Associação] nasceu em Fevereiro do ano 2000, isto começou-se a preparar para aí em 99, portanto, estávamos numa altura em que estas coisas estavam a mudar muito e o padrão que existia nos serviços de apoio emocional, que eram essencialmente linhas, não eram vistas como um serviço que era disponibilizado à comunidade. Estavam na altura a ficar desadequadas porque a realidade estava a alterar-se muito. E a realidade destes serviços estava estagnada. Aquilo que nós verificamos</i></p>	<p>Esta linha nasceu com um intuito criar uma linha de atendimento que fosse, segundo a ideologia da associação, de verdadeiro atendimento e apoio emocional, algo que parecia não existir em Portugal na altura. No mesmo sentido, as linhas já existentes na altura não pareciam estar a adaptar-se às mudanças que se verificavam na altura.</p>

	<p><i>hoje, é que as coisas continuaram a mudar, e cada vez mudam mais depressa, parece-me. E a sensação que eu tenho pessoalmente é que esses serviços continuam tal como estavam ainda em 90 e tal. Não houve ainda grande alteração. “</i></p> <p><i>“A [Nome da Associação] surgiu para trabalhar nestas coisas de forma diferente. Uma das componentes que queríamos incluir na [Nome da Associação] era um serviço de apoio emocional. Que, de facto, é a primeira coisa que apareceu e que foi a [Nome da Linha]. Mas entretanto surgiram outras coisas na área da Saúde Mental. “</i></p>	
<p>Profissionalização</p>	<p><i>“Não, só voluntários. O apoio emocional por definição é feito por voluntários.”</i></p> <p><i>“Uma razão deve ser a origem disto. Isto nasceu de uma forma muito particular e muito especial e nasceu com voluntários. Quando digo isto, não digo cá, digo no Reino Unido, em 1952 ou lá quando isto começou. [...] Por aí, com os samaritanos. Começou com voluntários. Não começou com profissionais. A tradição acabou um bocado por se manter. Nomeadamente no nosso caso que neste momento somos os únicos, único centro, que é membro dos Befrienders Worldwide que tem origem nos samaritanos, mas a tradição mantém-se, digamos assim, é uma das razões. A outra razão é que estes serviços são, são, gratuitos, meter profissionais significa que tem de se pagar, portanto se estes serviços tipicamente não geram receita era difícil encontrar meios para isso [Risos]. Julgo que são essas as razões. Mas uma das razões que referiu é muito importante, que é mas como é os voluntários depois faltam e não sei quê, não sei quê... É assim os profissionais também faltam. Pois mas é assim, depende da forma como se encara isto! Nós aí somos muito rigorosos. Um voluntário que venha para a [Nome da Linha] tem de ter um compromisso total com</i></p>	<p>Segundo os parâmetros dos <i>Befriends worldwide</i> o serviço é sempre garantido por voluntários. Por outro lado, os serviços são gratuitos e não há recursos para pagar a profissionais.</p> <p>Contudo, o voluntariado assume uma dimensão muito profissional dado que nele está subjacente um compromisso de que o voluntário não poderá faltar, caso contrário, prejudicará a linha e as pessoas que necessitam de ajuda.</p> <p>A formação académica ou profissional também não é um fator determinante na</p>

	<p><i>isto. Ou seja basicamente é um profissional na forma como encara a sua obrigação perante a [Nome da linha], só que não é remunerado, tá a ver? Esses, todos esses esquemas dos trabalhos que tem de fazer, etc. Aí somos muito rigorosos e aí as pessoas... Pronto, corresponde... Posso-lhe dizer um serviço que não seja feito praticamente, nestes 11 anos que a [Nome da Linha] tem são pouquíssimos porque as pessoas tem de se comprometer. Eu não tenho memória da última vez em que serviço não foi feito porque não havia voluntários disponíveis.”</i></p> <p><i>“A [Nome da Associação] como tem por objeto a saúde mental e acaba por trabalhar com psicólogos e assistentes sociais, ou seja, temos sempre recursos dentro da casa, até a maior parte deles dentro da [Nome da Linha]. Os psicólogos são muito atraídos para serem voluntários nesta atividade. Acabamos sempre por ter recursos dentro da casa e acabamos por não precisar de ter de ir buscar recursos fora.”</i></p> <p><i>“E- A formação académica e profissional aparece como variável relevante? e- Não, não. Podem ter a formação que tiverem. Acontece é um fenómeno natural, as pessoas da área das humanidades se quisermos mais em especial da psicologia são muito atraídos para estes serviços. “</i></p>	<p>seleção de voluntários.</p>
<p>Ideologia da Linha</p>	<p><i>“E o aconselhamento é o oposto do apoio emocional. Portanto, conceptualmente, dessas outras que referiu aqui do Porto a única que tal como a [Nome da linha] está dentro conceito de apoio emocional é o [Nome de outra linha da zona do Porto]. As outras não estão bem posicionadas nesse sentido.”</i></p>	<p>A ideologia da linha funda-se por oposição à noção de aconselhamento. O apoio emocional nunca deve passar pelo aconselhamento, mas sim pela escuta ativa e pela reflexão conjunta. O voluntário não</p>

	<p><i>“Não aconselhamento. Ajudar uma pessoa a encontrar os recursos que tem à mão, encontrar outros recursos e ele próprio trabalhar aquilo que precisa de trabalhar e não aconselhamento.”</i></p> <p><i>“Depois, a nível temático, aquilo que interessa aos serviços de apoio emocional não são os problemas que as pessoas têm, são os sentimentos que vêm por atrás disso, ok? Até porque alguns problemas são insolúveis, não têm solução. É preciso é dar algum apoio emocional às pessoas face aos seus problemas e depois é a tal questão. Porque quem tem um problema, tem impacto sempre a nível emocional e depois começa a ter uma visão circular, uma visão fechada, uma visão em túnel porque começa a sempre a pensar da mesma forma e nas mesmas coisas e, portanto, corta a visão sobre tudo que está à volta dela. “</i></p> <p><i>“O objetivo do apoio emocional não é impedir seja o que for. Há um respeito total e absoluto pelas pessoas e pelas suas decisões.”</i></p>	<p>deve apresentar ou sugerir solução ou juízos ao apelante mas ouvi-lo e ajudá-lo a ver para além do pensamento circular.</p>
<p>Tipo de Intervenção</p>	<p><i>“Até hoje todos, até então, 2000, todos se dirigiam ao público todo e dirigir-se ao público todo é uma coisa muito complicada. E então partindo do conhecimento que existem grupos específicos de risco para o suicídio, o nosso propósito de criar um serviço de apoio emocional foi de nos dirigirmos em simultâneo ao público em geral mas também a públicos específicos.”</i></p> <p><i>“Ao conversar, ao discutir estas questões com alguém que está de fora, corta-lhe esse círculo, esse túnel, esse funil e introduz-lhes esses elementos ali que lhe permite ver os seus sentimentos, os seus problemas, a sua vida, com outra perspetiva. Conseguir vislumbrar saídas, vislumbrar soluções, outras posturas, outras formas de estar, etc. Portanto, entrando por aí, o que um serviço de apoio emocional faz é, efetivamente, ajudar a pessoa a ver os recursos que têm à disposição ou os recursos que pode mobilizar para conseguir alterar aquilo que tem de alterar na sua vida.”</i></p>	<p>Apesar de estar aberta a todos, por decisão interna, e por limite de recursos, a linha aposta no alcance a grupos de risco específicos em termos de taxas de suicídio.</p> <p>Decorrente da ideologia da linha o tipo intervenção posto em prática passa pela escuta ativa e pela reflexão conjunta. Esta deve ser feita sem recorrer à sugestão ou juízo de valor e cingir-se na procura de</p>

	<p><i>“Não, porque nós não aconselhamos ninguém a fazer isto ou aquilo. Nós respeitamos a liberdade total da pessoa, nós tratamos é que a pessoa veja à sua volta, que recursos estão disponíveis e que ela não os vê como recursos ou já nem nota, não os nota, não repara. Mas todos nós temos sempre recursos à nossa volta.”</i></p> <p><i>“É atitude do não aconselhamento, do respeito absoluto pelo outro e pelas suas decisões, um respeito enorme pela confidencialidade e pelo anonimato, uma capacidade para não julgar, seja lá o que for, e em função das situações, uma grande capacidade de aceitar e compreender. E depois aquela componente mais, que acaba por ser mais ligeira, no meio de tudo isto, que é aquela questão de estar atento aos recursos, à procura de recursos para a pessoa ir alterando a sua vida.”</i></p> <p><i>“Se houver uma ligação alguma coisa correu mal. [Risos]. Então já não é o serviço, é o fulano. Pronto, isso nós não queremos. Até porque depois era uma carga tremenda para o fulano, depois tinha que levar com aquelas pessoas todas.”</i></p> <p><i>“O apoio emocional é uma coisa muito concreta que tem a ver com aquilo que eu lhe expliquei. Por um lado temos que ver a pessoa, primeiro tem que ser, o que nos preocupa mais saber é qual é a proximidade da pessoa em relação ao seu próprio suicídio. Se a proximidade for grande, essa questão é prioritária, basicamente as outras desaparecem. A questão é perceber porque é que a pessoa decidiu morrer, a solidez dessa decisão... Porque na esmagadora maioria dos casos não é de grande solidez, ou seja, a pessoa no fundo não quer morrer, quer é viver de outra maneira. Depois há uma percentagem reduzidíssima de pessoas querem mesmo morrer e que procuram num serviço de apoio emocional a forma de não morrerem sozinhas porque já viveram a vida toda</i></p>	<p>recursos com o apelante que este disponha para conseguir ultrapassar eventuais problemas.</p> <p>O respeito pelas decisões do outro deve ser total mesmo que este decida por fim à sua própria vida.</p> <p>A relação estabelecida em contexto de atendimento deve ser pautada por uma certa neutralidade e afastamento e não se deve tornar muito pessoalizada.</p>
--	---	---

	<p><i>sozinhas e precisam de ser acompanhadas enquanto morrem. Estamos a falar de uma percentagem reduzidíssima. E este, digamos, é um dos limites de um serviço de apoio emocional porque tem de acompanhar estas pessoas, a decisão delas é inabalável, inalterável e vontade delas é essa. Porque se lhe recusássemos isto, a alternativa era efetivamente morrerem sozinhas e isso é terrível.”</i></p>	
<p>Formação e Socialização Emocional</p>	<p><i>“Na tradição dos Befrienders, na sua origem, voluntário forma voluntário. Assim é muito mais de prática e de experiência.”</i></p> <p><i>“Passam, passam. Passam por uma formação... Pronto, no caso da [Nome da Linha], os outros... Eu conheço bem todos porque já ando nisto há uns anos e temos vindo, ou tentado fazer, algumas coisas em conjunto. Do que eu sei alguns tem as coisas mais bem preparadas nuns aspetos, outros noutras e tal. Nós provavelmente somos os que temos isto de uma forma globalmente mais organizada. Nós temos um gabinete de recrutamento aberto permanentemente para a [Nome da Linha] e depois em determinados momentos quando as coisas de proporcionam, pegamos num grupo dessas pessoas que se vão candidatando, fazemos uma seleção. Normalmente é muito eliminatória. A desproporção entre os que entram e os que saem desse processo é muito grande.”</i></p> <p><i>“E depois é que corresponda a esse padrão de responsabilidade que lhe disse. Ela perceber que isto é um compromisso, que se ela falhar há muita gente que a precisar de apoio não o vai ter. Pode por a vida de alguém em risco, nesta perspetiva...”</i></p>	<p>Todos os voluntários que fazem atendimento passaram por um processo de formação. A formação é estruturada pela linha e dada por voluntários experientes em atendimento. A formação e seleção tende a ser muito eliminatória devido ao compromisso que a linha exige aos voluntários, nomeadamente, a rigidez em termos de horários e presença.</p>
<p>Contexto Organizacional</p>	<p><i>“É assim, o nosso serviço é todo supervisionado de modo a darmos uma melhor resposta aos apelantes e a protegermos os nossos voluntários, porque isto é um trabalho que desgasta, não é? Até o referiu. Isto é complicado, é. Também tem impacto nos voluntários, portanto também temos</i></p>	<p>A linha considera que o trabalho por ela efetuado é um trabalho em grupo. Dado o nível de desgaste que o atendimento pode</p>

	<p><i>de ter suporte para os próprios voluntários. Portanto, todo o serviço é supervisionado. Se não houver supervisão disponível o serviço não funciona. Levamos esta coisa muito a sério.”</i></p> <p><i>“Sim, o próprio sistema de supervisão que eu lhe estava a dizer que dá a possibilidade de levantar questões e dúvidas, mostrar de forma ficou afetado, tentar resolver logo isso, etc, no imediato. Depois há esquemas mais de retaguarda. Nós temos vários níveis, esta supervisão é feita a vários níveis e vários momentos.”</i></p> <p><i>“Como digo, a pessoa quando tá a trabalhar, nunca tá a trabalhar sozinha. Há sempre alguém com quem discutir e quem pode prestar assistência. Depois há reuniões mensais, [incompreensível], ao qual estas questões são outra vez debatidas, etc. Depois a pessoa pode ser, por canais que estão definidos, uma mais imediato e outro mais remoto, periódico, pode sempre procurar os supervisões e colocar-lhe questões que tem, etc. Estes são os esquemas básicos e há vários canais que estão construídos para fazer isto. Se houver algum caso que merece mais preocupação nós vemos o que, que meios e que ajuda é que podemos prestar aos colegas.”</i></p>	<p>causar a linha disponibiliza alguns serviços cujo objetivo é ajudar os voluntários e fazer com que tudo na linha funcione corretamente, entre eles, a supervisão e as reuniões. Sem supervisão o serviço não pode funcionar.</p>
<p>Perfil tipo de operador da linha</p>	<p><i>“Agora os perfis de voluntários que procuramos... Desde logo alguma experiencia de vida, ok? Por estes serviços passa muita coisa, aliás passa tudo e muitas coisas são muito complicadas e se as pessoas não tiverem um certo estofo que lhes permita acomodar as coisas que vão encontrar isto torna-se extremamente complicado para o voluntário. Portanto as pessoas têm de ter alguma experiencia de vida primeiro. Claro que a experiencia de vida é relativa, não há uma idade certa que se tenha. Mas convém que a pessoa tenha um arcaboço um estofo, que lhe permita não ficar</i></p>	<p>Experiência de vida e estofo emocional como elementos essenciais para o trabalho de escutante.</p> <p>Excesso de empatia e generosidade pode comprometer o trabalho de escutante</p>

chocada com algumas coisas, não fugir a sete pés com isto ou com aquilo. Nem ficar afectada porque isso seria pior, era a própria, o próprio voluntário ficar afectado com aquilo que encontra e então em vez de ser uma pessoa que precisava de apoio, precisavam mais não sei quantas! [Risos] Pronto. E depois é que corresponda a esse padrão de responsabilidade que lhe disse. Ela perceber que isto é um compromisso, que se ela falhar há muita gente que a precisar de apoio não o vai ter. Pode por a vida de alguém em risco, nesta perspetiva... Não vai fazer mal a ninguém não é? Mas alguém pode estar entre a vida e a morte, numa questão de suicídio e não encontrar alguém pode ser complicado, etc, etc. Pronto, e basicamente acho que é isto que temos como requisitos básicos.”

“Normalmente acontece na própria fase do estágio em que as coisas estão mais concretas, não é? Isso acontece muitas e normalmente acontece de forma muito curiosa e que do ponto de vista humano é mais interessante. Tipicamente as pessoas são muito generosas e por excesso de generosidade e mesmo que para elas seja muito complicado em termos do suporte emocional fazer este trabalho, elas insistem em fazê-lo. Temos que ser nós a perceber que o trabalho de apoio emocional para aquela pessoa é uma carga excessiva e provável está a prejudicá-la. “

“Pode ser um bocadinho isso, ou seja, repare a pessoa vai fazer este trabalho e as coisas que vai recebendo afetam-na. Não conseguem ter mecanismos de afastamento e de defesa. Ou seja, qualquer voluntário na [Nome da Linha], num momento ou noutro, acaba sempre por levar com uma carga excessiva. O nosso sistema de supervisão e até a própria experiência que vão adquirindo, elas, digamos, são tocadas mas depois têm mecanismos que as fazem voltar ao normal e à sua vida e este trabalho. Há pessoas que para quem este choque é demasiado profundo mas elas próprias acabam provavelmente por não se aperceber que aquilo deixa moça e que consegue

	<p><i>recuperar o seu equilíbrio anterior, tas a ver? Por excesso de generosidade neste sentido, porque elas querem muito fazer, querem ajudar os outros, prestar esse apoio, então insistem em prejuízo delas mesmas. Temos que ser nós a perceber isso e a dizer “calma, não podes fazer isto, isto está-te a fazer mal”.</i></p>	
<p>Perfil-tipo dos utilizadores da linha</p>	<p><i>“Tipicamente no apoio emocional são mais mulheres que procuram, no caso concreto da [Nome da linha] foi sempre equilibrado ou ligeiramente até mais os homens portanto é um bocado ao contrário dos outros, mas não há razão nenhuma que explique isto. Não? Acho que não, pelo menos nós nunca a encontramos. Normalmente são mais as mulheres que procuram. As mulheres têm mais facilidade em falar dos seus problemas e daquilo que sentem. Com a [Nome da Linha] a coisa tem andado mais equilibrada, sabe-se lá porquê.”</i></p> <p><i>“Portanto recorrentes há sempre. Há mais recorrentes, mas mais novos? Depende do momento, depende sobretudo da capacidade que a [Nome da linha] de se divulgar a si própria.”</i></p> <p><i>“Se estamos com uma divulgação boa, os recorrentes tem menos espaço porque há mais novos, se estamos numa fase que é difícil divulgar-se os recorrentes tem mais espaço. Isto tem a ver com todas as circunstâncias que envolvem os serviços e o país e enfim, aquilo que nós somos.”</i></p> <p><i>“Tem, dirige-se a públicos diferentes. Quando à bocadinho falávamos das idades, as pessoas que apelam por escrito, escrito email, são mais novos eu os outros. Nós temos vindo ultimamente a fazer uma reflexão sobre isto tudo que estamos a ver claramente que estamos a perder o público</i></p>	<p>Nesta linha de apoio, ao contrário de outras (Aspler, Hopler; 1976) (Ingram, Stephanie, Ringle, Jay; et al; 2005) (Margolis, Clorinda; Edward David; 1975) (Mishara, Daigle; 1997) (King, Nurcombe, Bickman, et all.; 2003), são os homens do que as mulheres que utilizam a linha apesar de os números estarem, aparentemente, equilibrados.</p> <p>Número de recorrentes e de apelantes que telefonam pela primeira vez variam consoante as capacidades de divulgação da linha.</p> <p>Os que escrevem por correio electrónico são</p>

	<p><i>mais jovem. Os meios utilizados por ele já não tem sentido, já não dizem muito, porque em breve começar a perceber como chegar a estas pessoas, porque o mundo tá a mudar, não é? O que vemos é que o email é procura por pessoas mais novas na casa dos vinte e tais enquanto o telefone vai dos 40 aos 45 para cima.”</i></p>	<p>mais jovens do que aqueles que utilizam o atendimento telefónico ou por carta.</p>
--	---	---

9.8 – Grelha de Análise das Entrevistas com os Escutantes da Linha de Apoio em Crise Pessoal

Nota: Devido ao tamanho e à extensão das tabelas que constituem a grelha de análise, considerámos que seria mais sensato guarda-las em formato digital no CD-ROM em anexo pois verificou-se que estas, se impressas em papel, não permitiram uma experiência de leitura cómoda e fluída.

