

COMO SEGREDOS as lágrimas no trabalho

ANGELO SOARES¹

*Y'a des chagrins
Comme des secrets
Jamais confiés
Les larmes ont besoin de se raconter²
(Richard Séguin)*

INTRODUÇÃO

Acreditamos, durante muito tempo, que fosse possível deixar nossas emoções na porta das organizações. Enraizada na cultura ocidental, essa visão distingue uma oposição entre emoção e razão, e recomenda que se controlem as emoções, ou que elas sejam deixadas de lado, para que se possa ser eficaz e produtivo no trabalho. Essa racionalidade cartesiana permeia várias análises, de diferentes tipos de trabalho, nas quais se tenta separar “corpo” e “alma”, fragmentando cada gesto, cada movimento das trabalhadoras e dos trabalhadores. Isso simplifica excessivamente a complexidade e a heterogeneidade do trabalho e, conseqüentemente, acabamos por subestimar os efeitos do trabalho sobre a saúde.

Como em qualquer outro campo de atividade humana, o trabalho é o cenário da (re)produção de diferentes emoções: temos medo de um acidente, de ficar doentes por causa do trabalho ou de perder o emprego; ficamos satisfeitos e orgulhosos com um trabalho bem feito; ficamos com raiva diante de uma injustiça no trabalho; ficamos felizes e surpresos quando somos promovidos etc. Toda essa dimensão emocional introduz, é claro, uma complexidade nas análises do trabalho e em suas relações com a saúde física e mental. Aliás, ela torna possível uma compreensão mais apurada do trabalho, da organização e da saúde no trabalho. Por exemplo, uma pessoa que fica o dia todo falando com pacientes que estão morrendo e suas famílias, em um hospital. Como podemos entender que, no final do

dia, essa pessoa possa se sentir totalmente esgotada, já que as tarefas executadas não exigem esforço físico? De onde vem esse esgotamento?³

Durante a última década, o interesse pelas emoções no trabalho e nas organizações aumentou sensivelmente, particularmente quanto à questão da expressão das emoções no trabalho; o trabalho emocional⁴ foi o ponto de partida destas pesquisas.

Nosso objetivo neste texto será o de compreender uma forma particular de expressão das emoções de trabalhadoras e trabalhadores: as lágrimas no trabalho. Expressão de emoções fortes e intensas, as lágrimas são também uma das nossas características mais humanas. Portanto, é surpreendente que tão pouco tenha sido “relatado” sobre as lágrimas e, mais particularmente, sobre as lágrimas no trabalho. Será que os indivíduos choram no trabalho? Por quais motivos? Os homens e as mulheres choram no trabalho ou por causa do trabalho? Haveria uma relação entre o trabalho emocional e as lágrimas?

Para entender essa problemática, usamos uma abordagem qualitativa baseada em 77 entrevistas individuais com trabalhadoras e trabalhadores de diversos tipos de ocupações, no setor de serviços, em Montreal (Canadá). Em todas as entrevistas, perguntávamos sobre as lágrimas no trabalho. Na amostragem, diversos empregos são representados: caixas de supermercado, cabeleireiras, funcionários de escritório etc.; trata-se de uma análise preliminar na qual se utilizam elementos da sociologia das emoções e da sociologia do trabalho para tentar compreender as lágrimas no trabalho.

A EXPRESSÃO DAS EMOÇÕES NO TRABALHO

O trabalho exige, muitas vezes, algum controle da expressão das emoções. Hochschild definiu esse controle das emoções como sendo o trabalho emocional, ou seja, a compreensão, a avaliação e o controle de suas próprias emoções, assim como das emoções dos outros.⁵

Por exemplo, muitas vezes, no trabalho, é preciso sorrir mesmo quando não se tem vontade. O sorriso faz parte do trabalho das caixas de supermercados,⁶ das enfermeiras⁷ e das aeromoças.⁸ Esse controle exige uma coordenação de si e de suas emoções para que o trabalho pareça ser cumprido sem esforço.⁹

Wharton & Erickson¹⁰ refinam a compreensão da realização do trabalho emocional ao divisarem seus diversos graus e tipos. Primeiro, em todos os tipos de trabalho, há sempre algum grau de trabalho emocional que

é realizado. Esse grau dependeria do fato de o indivíduo (cliente, colega de trabalho, gerente etc.) com quem a trabalhadora ou o trabalhador interage ser ou não ser membro da mesma organização. A maior proporção de trabalho emocional se realiza quando as trabalhadoras e os trabalhadores interagem com grupos ou indivíduos que não pertencem à organização. Por exemplo, o nível de trabalho emocional cumprido por uma secretária é menos acentuado do que o de uma caixa de supermercado, pois esta deve enfrentar uma clientela que não pertence à organização, enquanto a secretária cumpre seu trabalho emocional em relação ao patrão e aos seus colegas, que são todos membros da mesma organização e, portanto, devem se conformar às normas (in)formais da organização.

Há também uma diferenciação de acordo com os tipos de emoção em questão. O trabalho emocional pode ser: (a) integrador, quando a ênfase é dada à expressão de amabilidade, ao sorriso, à gentileza; (b) dissimulador, quando a expressão das emoções deve almejar a neutralidade; (c) diferenciador, quando as trabalhadoras e os trabalhadores procuram expressar irritação, desconfiança, hostilidade, para provocar um sentimento de mal-estar, de preocupação, em seu cliente.¹¹

Essa tipologia representa um primeiro passo para diferenciar os tipos de trabalho emocional. Deve-se, no entanto, levar em conta que se pode ter, em um mesmo emprego, uma conjunção dos diferentes tipos de trabalho emocional, como é o caso das enfermeiras, que devem realizar um trabalho ao mesmo tempo emocional integrador¹² e emocional dissimulador.¹³

O GÊNERO DAS EMOÇÕES

Um aspecto importante a ser levado em consideração é que o trabalho emocional é ele também sexuado, no sentido de que possui claramente uma divisão sexual:¹⁴ aos homens são confiadas as funções que exigem que sejam agressivos, duros, rudes, frios etc. O homem não tem direito de chorar ou ser carinhoso. Às mulheres são confiadas funções que demandam ternura, gentileza, delicadeza, sensibilidade, intuição, doçura etc. Assim, frequentemente, cabem aos homens os empregos nos quais devem ser agressivos com quem transgrida as regras; as mulheres têm mais chances de realizar funções ligadas ao controle da agressão e da raiva dos outros.

Podemos até dizer que há uma divisão sexual das emoções. Por exemplo, espera-se que as mulheres tenham medo de muitas coisas que os

homens supostamente não devem temer, e a lista é extensa. Segundo Heller,¹⁵ essa divisão sexual das emoções foi construída socialmente e as emoções expressadas pelas mulheres foram consideradas ora inferiores, ora superiores, mas raramente iguais às expressadas pelos homens.

Dessa maneira, às vezes, os estereótipos descrevem as mulheres como seres psicologicamente frágeis, de humor variável, irracionais, desequilibradas e infantis. Às vezes, são descritas como pessoas de “bom coração”, compassivas, caridosas, amáveis, gentis, sem rancores. Os dois estereótipos sugerem consequências nefastas tanto para as mulheres quanto para os homens. E mais, esses estereótipos legitimam a divisão sexual do trabalho na qual os homens são associados ao campo do racional, do público e da produção, enquanto as mulheres são associadas ao campo do emocional, do doméstico e da reprodução.

Além disso, essa divisão sexual do trabalho emocional existe não apenas entre empregos, mas também no interior de um mesmo emprego. Por exemplo:

“O cabeleireiro precisa apenas elogiá-la (a cliente), que ela fica feliz imediatamente. Já a cabeleireira não pode fazer o mesmo tipo de elogio. Então é mais difícil para ela. Ela deve se esmerar mais em seu trabalho, ela tem de trabalhar mais. Enquanto o cabeleireiro só vai trabalhar com suas palavras, ele vai trabalhar e depois, o que ele disser vai representar a metade de seu trabalho. É a metade de seu sucesso, enquanto 80% do sucesso da cabeleireira vêm de seu trabalho físico, e apenas 20% do que ela disser é necessário.” (Pierre, cabeleireiro)

Não há dúvida de que os homens e as mulheres não têm a mesma carga de trabalho emocional nesse caso. Por meio da gestão da emoção do outro, o cabeleireiro pode poupar bastante trabalho físico. Poderíamos imaginar que o mesmo tipo de comentário seja feito quando a cabeleireira tem um cliente. Nesse caso, no entanto, a trabalhadora deve gerir a emoção do outro, mas até certo ponto, para que seu trabalho emocional não seja confundido com uma abertura para abordagens ou avanços de caráter sexual. Assim, por exemplo, os efeitos possíveis do trabalho sobre a saúde serão, nesse mesmo emprego, diferentes, dependendo do sexo.

Outro aspecto importante é a interseção de várias relações sociais além do gênero (como raça, etnia, classe social, *status* social) na realização do trabalho emocional. Por exemplo, muitas vezes, uma trabalhadora negra tem de enfrentar comentários racistas, o que a obriga a ter um grande controle de suas emoções, fato que a trabalhadora branca desconhece.

Além disso, por causa da segregação ocupacional, as trabalhadoras se encontram frequentemente abaixo dos trabalhadores na escala social ocupacional, tendo uma latitude decisional muito limitada e um *status* social baixo. A isso, acrescenta-se o fato de que se dá menos importância às emoções das mulheres e menos *status* ao gênero feminino. Portanto, o escudo estatutário (*status shield*) das mulheres contra os abusos é muito fraco.¹⁶ Desse modo, as trabalhadoras são mais vulneráveis a humilhações e mais frequentemente expostas a um tratamento duro, ou até mesmo violento, da parte dos clientes. Sem poder revidar – pois o cliente tem sempre razão –, as trabalhadoras não podem expressar suas “verdadeiras” emoções ressentidas. As caixas de supermercado, as enfermeiras, as cabeleireiras, são exemplos de casos nos quais a violência dos clientes deve ser tolerada, o que impõe um aumento de trabalho emocional.

“Ele estava acompanhando a mulher dele, e ela esperando para que eu cuidasse dela. E daí, depois de uma meia hora, ele entrou no consultório com ela. ‘Foda-se, a gente esperou, agora enjoiei, vai, põe a roupa, a gente vai embora, você não vai mais fazer exame nenhum’. Então, quero dizer, a pobre mulher não abria a boca, dava para ver que o cara era violento e que ela não abria a boca. Daí, eu me segurei porque, por mim, eu mandava ele prá fora e já ia dizendo uns desaforos. Mas me segurei diante desta violência (...). Eu estava quase estourando... Eu teria falado com meu jeito rabugento, mas tive de deixar passar porque não posso me permitir fazer isso.” (Annette, enfermeira)

“Às vezes, a gente é boazinha, toda fina, mas tem uns pacientes que dão nos nervos, certo? Ele tá ali na sua frente e ele te irrita. Isso me acontece. A gente tenta falar profissionalmente, mas dá vontade de chamá-lo de chato. Então eu finjo, porque

a minha vontade mesmo é de ser antipática, mas faço um esforço.” (Maria, enfermeira)

AS LÁGRIMAS: UMA FORMA DE COMUNICAÇÃO

Na literatura das emoções no trabalho, chorar é um assunto raramente abordado. Frey & Langseth¹⁷ distinguem dois tipos de lágrimas: as lágrimas de irritação, secretadas sob o efeito de uma irritação química ou física, e as lágrimas de emoção, que são uma resposta ao estresse emocional. Segundo os autores, embora suas funções não sejam totalmente compreendidas, as lágrimas de emoção teriam uma maior concentração de substâncias bioquímicas do que as lágrimas de irritação, e de todo modo se prestariam a eliminar substâncias tóxicas desencadeadas pelas respostas emotivas.

Segundo o tipo de emoção que as desencadeia, as lágrimas de emoção podem ser classificadas em duas categorias: lágrimas de alegria e lágrimas de tristeza. Longe de ser um sinal de fraqueza ou de imaturidade, as lágrimas são uma maneira de se expressar, de comunicar as emoções que estão além das palavras. Assim, chorar pode ser considerado uma maneira de comunicação não verbal que expressa impotência e necessidade de reconforto e simpatia. As lágrimas possuem, segundo muitos autores, um efeito catártico, que libera o estresse e as emoções do indivíduo, produzindo então um efeito de alívio. As lágrimas ajudariam no processo de adaptação do indivíduo. De fato, embora alguns autores contestem essa ideia,¹⁸ a percepção dos indivíduos é a de sentir alívio depois de terem chorado.

Na literatura sobre as lágrimas, encontramos também associações estabelecidas entre as lágrimas e a saúde mental e física. Crepeau¹⁹ sustenta que homens e mulheres saudáveis têm uma atitude mais positiva em relação às lágrimas ou choram mais, enquanto os indivíduos que sofrem de úlcera e colite – duas condições frequentemente associadas ao estresse – têm atitude oposta perante as lágrimas. Devemos ressaltar também que o ato de chorar acontece em contextos emocionalmente carregados, e a exposição contínua a esses contextos pode levar a um esgotamento profissional.²⁰

As lágrimas marcam também a impossibilidade do indivíduo de gerir suas emoções, ou seja, ao chorar, ele expressa a impossibilidade de realizar o trabalho emocional, exceto no caso em que as lágrimas não sejam sentidas. Fala-se, então, de “lágrimas de crocodilo”. É interessante notar que essa gestão das emoções nem sempre existiu. Por exemplo, na Idade

Média, “o código moral mundano não impunha, ainda, às pessoas bem-educadas, que reprimissem suas lágrimas e seus desmaios”.²¹

O SEXO DAS LÁGRIMAS

Chorar também é um processo sexuado. De um lado, os homens são socializados para não chorar. Durante a infância, os meninos ouvem frequentemente: “homem não chora”, e são ridicularizados quando o fazem. No mundo da virilidade, as lágrimas são associadas à fraqueza, à feminilidade, à covardia. Dessa maneira, os homens começam muito cedo a realizar o trabalho emocional, a fim de dissimular suas emoções mais profundas. Consequentemente, ao dissimular tão bem suas emoções, e a fim de eliminar a dissonância emotiva, correm o risco de acabar por escondê-las de si mesmos.²²

Por outro lado, aceitamos que a mulher chore, e isso, muitas vezes, é associado aos estereótipos descritos por Heller, mencionados anteriormente. Associamos, também, as lágrimas à menstruação, aos hormônios femininos e a outros essencialismos baseados na “natureza biológica” das mulheres. Fazendo uma revisão da literatura sobre as diferenças de sexo no ato de chorar, Vingerhoets & Scheirs²³ concluem que as mulheres têm mais tendência a chorar, e que choram com mais frequência do que os homens. Embora reconheçam a importância do processo de socialização, as autoras aderem à tese de que as lágrimas são ligadas à prolactina, mais elevada nas mulheres.

Claro, a biologia pode ter uma influência e contribuir para as diferenças entre as mulheres e os homens quanto ao ato de chorar. No entanto, a cultura e a socialização têm um papel crucial na determinação de quem pode ou não chorar, assim como onde e por que se pode chorar. Por exemplo, se a razão das diferenças entre as lágrimas dos homens e das mulheres resulta da presença ou ausência de determinado hormônio, como podemos explicar, por exemplo, que no século XVII os homens podiam chorar em público e que, no século XVIII, os homens e as mulheres podiam ser vistos chorando? Os homens choravam de admiração, de enternecimento, de alegria, e gostavam de se exibir através das lágrimas. Nessa época não havia relação entre chorar e feminilidade. Essa relação só vai aparecer a partir da segunda metade do século XIX, quando as lágrimas se tornam o emblema de feminilidade, de imaturidade e de fraqueza.²⁴

Além disso, encontramos comportamentos semelhantes entre homens e mulheres no que diz respeito às lágrimas; por exemplo, é mais provável que tanto mulheres quanto homens “chorem a sós do que quando estão na companhia de outras pessoas, e têm mais tendência a chorar na presença de amigos próximos do que de gente que não conhecem bem”.²⁵

Segundo Plas & Hoover-Dempsey,²⁶ as mulheres choram mais no trabalho quando estão com raiva. Nesse caso é preciso fazer a distinção entre a raiva desencadeada pela agressividade, para ter ou manter o controle da situação, e a raiva resultante do fato de ser tratada de maneira injusta ou de ser humilhada ou incompreendida. Segundo Williams & Morris,²⁷ as lágrimas são derramadas, sobretudo, por causa desse segundo tipo de raiva.

Nos estudos sobre o gênero das emoções, uma boa pista seria a de questionar os estereótipos da masculinidade e da feminilidade em relação às emoções.²⁸ Assim, achamos importante e interessante derrubar certas concepções populares a respeito das lágrimas no trabalho, e mudar a pergunta “quem chora mais no trabalho?” para uma concepção mais ampla, a fim de entender como e por que se chora no trabalho.

AS LÁGRIMAS NO TRABALHO

As lágrimas estão presentes no trabalho e são até manchetes de jornal. Por exemplo, quando se trata do fechamento de um local de trabalho, as lágrimas também estão presentes: “Ontem, ao meio-dia, os funcionários, uns sessenta ao todo, no fechamento da Eaton²⁹ durante uma cerimônia comovente. Annette Cortez, decana do grupo, não pode conter suas lágrimas, assim como outros membros da família da repartição”.³⁰ Ou ainda, diante das tragédias, como na ocasião da queda do voo 111 da Swissair, os trabalhadores que faziam o resgate das vítimas “ficaram particularmente perturbados com o resgate de brinquedos e roupas de crianças. Vi um bombeiro se debulhar em lágrimas ao ver um chapeuzinho”.³¹

As lágrimas no trabalho não são sempre tristes. Às vezes, chora-se quando se recebe um retorno positivo em relação a um trabalho realizado, quando se vê um paciente se restabelecer de uma doença, ou então quando nasce uma criança: “A gente chora de alegria nos nascimentos... praticamente todas derramamos algumas lágrimas” (Danielle, enfermeira).

Mas, em geral, a maioria das lágrimas no trabalho, como em outros contextos, é mais frequente durante acontecimentos tristes.³² Entretanto, as razões dessas lágrimas tristes variam. Primeiro, encontramos as condições

de trabalho nas quais as trabalhadoras e os trabalhadores enfrentam uma situação vivida como fracasso pessoal, um ataque direto à sua autoestima:

“Chorei uma vez por causa de uma paciente. Eu tinha muitos pacientes, muito trabalho, e tinha uma paciente que estava menos doente... Daí fui vê-la uma manhã e não voltei mais. Então ela pegou bode de mim, e uma hora ela me disse: ‘não quero mais que você seja minha enfermeira, você não veio cuidar de mim então não quero mais que seja minha enfermeira’. Daí, então, foi um golpe duro para mim. Ai! Minha autoestima, ela não quer mais. Eu chorei porque ali, pra mim, eu é que estava errada, mas, no fundo, não era eu quem estava errada.” (Colette, enfermeira)

“Tinha uma crosta grossa no couro cabeludo, uma crosta de pelo menos um centímetro de espessura. O que fez com que a menina fosse para a pia e começasse a lavar sua cabeça, mas então ela não conseguiu. Ela começou a se sentir enojada. Os cabelos estavam molhados e, ainda por cima, fediam. Então ela estava na pia, e resolveu colocar luvas porque estava com nojo... Ela tentou continuar... Não conseguia, não conseguia de jeito nenhum. Ela deixou a cliente na pia e começou a chorar. Mas é uma menina durona, em geral, ela devia estar muito desesperada e enojada para não ser capaz de continuar. Então ela começou a chorar.” (Annie, cabeleireira)

“Teve uma vez em que aceitei um cargo de supervisor e me arrependi amargamente. Não era meu estilo gerenciar um grupo de pessoas. Foi a pior experiência da minha vida, quando fui supervisor: meu coração batia mais forte por isso! Chegava em casa e chorava o tempo todo.” (Eduardo, funcionário de escritório)

É preciso salientar que essa impossibilidade de realizar o trabalho tal como desejado, na maioria dos casos, é associada a uma sobrecarga quantitativa de trabalho causada por políticas neoliberais que visam, frequentemente, “fazer mais com menos” e obter um desempenho total, seja com uma precarização do trabalho, seja com uma intensificação crescente do trabalho. Dificuldades de conciliação entre trabalho e família, muitas vezes, tornam mais difícil a realização do trabalho emocional:

“Estava voltando ao trabalho depois de uma licença maternidade bem curta. Tinha sido obrigada a voltar ao trabalho; o mais novo tinha um mês e algumas semanas. Eu mandei as crianças para a casa de uma babá que eu mal conhecia... Foi difícil. Então, quando cheguei em casa de noite, fiquei desanimada. Disse não, não é possível, entende? Vou ficar nessa vida durante quanto tempo ainda? Mandar as crianças na casa desta babá... e ainda por cima o primeiro dia não tinha sido bom. Dentro de você, você se sente culpada, você sabe que é por isso. Chorei por esses motivos, angustiada, desanimada, por estar vivendo esta situação.” (Annie, cabeleireira)

Os trabalhadores e as trabalhadoras choram também por causa de um estresse intenso, às vezes pontual, como no caso de Céline, que sofreu um assalto à mão armada em seu caixa sem que ninguém percebesse, ou de Claudette, que viu toda uma equipe de jovens jogadores levantar-se para pagar suas contas ao mesmo tempo. Após o acontecimento traumático, a gente chora:

“Eu me encolhi no chão. Daí teve uma hora em que a gerente de caixa disse ‘oras, onde está a Céline?’. Eu estava no chão. Não conseguia falar, não conseguia mais... só chorava, não conseguia mais falar.” (Céline, caixa de supermercado)

“Eu estava com as contas. Daí os jovens decidiram levantar e vir até mim porque queriam pegar as contas para ir pagar no caixa. Mas eu, a conta,

vejamos, de uma costeleta com um sundae de caramelo sem noz e uma Pepsi sem gelo, de quem é? Entende? Eles estavam todos em volta de mim e gritavam. Daí eu disse: vocês deveriam ter ficado sentados para eu saber a quem entregar cada conta porque vocês são todos muito parecidos num estabelecimento tão pequeno. Entende? Foi uma loucura. Só assim consegui me livrar daquilo. No fim, acabei reconhecendo eles. Todos me diziam o que tinham consumido, entreguei todas as contas e eles foram pagar no caixa. Mas daí, eu, eu tinha... Foi assustador. Então, fui ao vestiário feminino, no banheiro. Entrei no banheiro, encostei num canto e comecei a chorar, foi um inferno. Chorava, compulsivamente, não conseguia mais. Foi uma loucura, juro. (...) tinha conseguido me controlar, mas estava além dos meus limites, mas eu fiz mesmo assim. O fato é que explodi, entende?” (Claudette, garçonete)³³

Às vezes o estresse é intenso e crônico, produzindo um sentimento de impotência ou de esgotamento:

“Estresse. Muito estresse. Muito estresse, e chorava por qualquer motivo. Estava realmente no limite.” (Ysabelle, caixa de supermercado)

“Teve uma hora em que eu fui falar com meu patrão, e ele me respondeu de maneira tão estúpida que comecei a chorar. Eu disse: ‘Não posso mais fazer além do que já estou fazendo. Estou tão cansada, esgotada... Não sei mais o que lhe dizer’. (...) Simplesmente comecei a chorar porque disse: ‘Você não me escuta. Não é brincadeira para mim, voltei hoje; pelo meu médico, não era para eu ter voltado. Eu queria lhe perguntar o que faltava fazer, lhe dar a chave do meu escritório no caso de você precisar... E você diz que eu estou fingindo? Não é brincadeira, o que estou dizendo. Estou realmente

esgotada, não tenho condições’.” (Esther, funcionária de escritório)

Nesse caso, as lágrimas aparecem no trabalho, pois a impotência diante do mesmo, associada ao estresse intenso e crônico, leva os indivíduos ao limite em que as emoções estão além das palavras; as lágrimas se tornam então uma maneira de se comunicar, de pedir amparo e ajuda.

Diante de uma injustiça, ou de uma decisão considerada injusta tomada pela gerência, é a raiva que produz a inibição do trabalho emocional:

“Daí fiquei emputecida. E o Sr. Tremblay estava lá bem na hora, daí dei um belo soco na porta e chorei. Estava brava. Daí ele disse: ‘quem fez isso?’. Eu disse: ‘fui eu’. (...) foi injusto, não quero, não quero. Sabe, eles nem queriam te ouvir, nada, a cliente é que tinha razão, ponto final.” (Fay, cabeleireira)

“Eu tinha chorado naquela tarde porque fiquei pensando no quanto era injusto, tão injusto o que estava acontecendo, é... é de uma injustiça absolutamente assustadora. Que tal situação aconteça e que eu tenha chegado a este ponto... Naquela tarde, digo, depois deste confronto com esta pessoa, eu chorei, chorei duas ou três vezes durante a tarde, no mínimo.” (Marie-Ève, auxiliar de escritório)

As pessoas choram também por causa de uma dor ou de um sofrimento físico ou mental:

“Forçada, forçada a terminar, daí, quando fui embora, não podia mais mexer meu cotovelo, tive de guiar só com uma mão; chorava de tanta dor que sentia. (...) ele insistia, e eu pedi umas duas ou três vezes: ‘Alain, me tira dessa função, não estou mais conseguindo, é duro demais’. (...) Tenho 59 anos, tudo bem, mas começo a achar que é pesado demais. Eu pedi a ele umas duas vezes.” (Karen, auxiliar de cozinha)

“Daí, isso me afetou, e teve uma hora em que não aguentei mais, chorava sem parar na frente dos clientes, pensava: ‘eu, deprimida?’. Uma depressão... sempre fui forte, mas tem uma hora em que você se dá conta, você não tem ideia. (...) tem uma hora em que sua estrutura não aguenta mais. Aí, eu começo a chorar.” (Pascale, caixa de supermercado)

“Então, como estava te dizendo, voltei num trabalho mais leve. Quanto mais eu trabalhava nas tarefas supostamente mais leves, mais eu sentia dor. Tinha dias em que chorava como um bebê, só conseguia cumprir duas horas de trabalho. Não aguentava mais. Daí, eu pensava, ‘Nicole, vamos, é preciso continuar, não se deixe abater desse jeito’, e depois continuei do mesmo jeito, continuei.” (Nicole, caixa de supermercado)

“Dois meses, só dois meses, o contrato acabava depois de dois meses. Quando o contrato terminou, eu chorei: fiquei tão decepcionado por ter acabado!” (Eduardo, funcionário de escritório)

É interessante constatar que, mesmo no trabalho, chorar permanece uma atividade privada. Ademais, homens e mulheres que choram no trabalho utilizam o mesmo lugar para esconder as lágrimas: o banheiro, o local mais privado das organizações.³⁴ Senão, choram em casa por causa do trabalho:

“Quando quero contar meus problemas, vou com os outros num cantinho bem no fundo, daí posso chorar ou posso abrir um pouco mais minhas emoções. Mas não com as clientes, digo a mim mesma que não é culpa delas o que está acontecendo comigo.” (Chantal, cabeleireira)

“Fomos ao banheiro, chorei um pouco ao lado dela, daí a gente acabou a conversa e voltamos ao trabalho.” (Diane, enfermeira)

“Voltava do trabalho chorando e assustada, às vezes me perguntando por quanto tempo eu ainda ia aguentar. Sim, aconteceu muito de eu chegar aos prantos. Em casa, eu chorava e, algumas vezes, até mesmo na rua; chorava sozinha ao adormecer. Eu me perguntava o que mais eu podia fazer? Não posso fazer mais nada.” (Elise, educadora numa creche)

É interessante constatar que quando o indivíduo chora no trabalho, e que não foi capaz de fazê-lo com privacidade, a interação é interrompida e surge um sentimento de embaraço:

“Teve uma hora em que comecei a chorar, comecei a soluçar, mas daí... como eu nem achava que fosse capaz... achava que nem fosse capaz de fazer algo desse tipo sem... você sabe... eu fiz isso, sim, mas fiz por motivos, digamos... dores... quero dizer, por motivos realmente... que eu entendia, quero dizer. Mas daí, explodi, comecei a soluçar, e daí ela entrou em pânico, não sabia o que fazer. Ficava me perguntando o que estava acontecendo. E eu não conseguia me expressar, chorava tanto! Ela foi buscar ajuda e me disse: ‘Qual é o problema, Marie-Ève? O que está acontecendo? Você está com problemas em casa, com a família?’. Eu disse: ‘Me desculpe... Eu não estou acostumada a sucumbir assim’... Foi como se... Eu precisei botar tudo para fora... Chorei, chorei, daí eles me deixaram sozinha na sala.” (Marie-Ève, auxiliar de escritório)

Finalmente, outro conjunto de razões pelas quais os indivíduos choraram no trabalho é a exposição a diversas formas de violência, a qual pode ir de um simples conflito com um colega ou superior, com abusos verbais, até a violência física:

“Me aconteceu de sentir uma coisa, de não ser capaz de expressá-la, aconteceu na frente dos médicos, porque eu era contra o que estavam fazendo, daí eu calava a boca – desculpe a expressão

– eu me fechava porque pensava que não adiantaria nada. Mas, sabe, já me aconteceu de bobear. Uma vez, explodi. Disse ao médico, dei um escutacho nele, daí fui embora, mas deixar o paciente naquela situação foi uma emoção forte também. Daí, desci e chorei, fiquei de saco cheio. Mas voltei porque meu lado profissional me dizia: ‘não posso deixar o paciente daquele jeito. Não posso fazer isso’. Voltei, me submeti e voltei, mas isso foi duro, viu!” (Anette, enfermeira)

“Ele me agredia literalmente. Porque conhecia bem minha vida particular, bem demais. Era sua amiga, e saía com ele, de vez em quando. Não era um amigo do peito, mas era um amigo. Além disso, o cara era homossexual e eu sou lésbica. Então eu sabia da vida dele e ele sabia da minha. Daí ele surtava e... É isso, teve uma hora que ele começou a gritar, no trabalho, que eu não gostava de homens. O que me incomodou demais. Daí então... eu abri o berreiro, chorei de verdade. Ele estava atacando minha vida pessoal para tentar... Porque não gostava de receber ordens. Mas era assim com todo mundo. Ele arrumava encrenca com muita gente. Não era só comigo.” (Laura, enfermeira)

“Razões como, sim, tipo quando o meu patrão me ameaçou, sim, daí eu chorei.” (Diane, enfermeira)

“Os clientes deveriam mudar suas atitudes também diante da gente. Sabe, a gente não é obrigada a ser maltratada assim pelos outros. Não queremos levar um soco na cara e ter de ouvir que ‘Ah! Você não pode mexer com o senhor’. Quero dizer, somos obrigadas a não reagir. É, sobretudo, isso que é desagradável! A gente deveria poder responder um pouco de vez em quando, porque não queremos ser insultadas na frente de todo mundo. Têm meninas que são tratadas como putas, ou vadias,

por clientes. Têm uns, às vezes, que as chamam de putas! Sim, senhor, teve um caso desse aqui e a caixa chorou.” (Mélanie, caixa do supermercado)

“A vez em que ele disse ‘você vai falar só quando eu lhe dirigir a palavra’, chorei, e depois quando ele me disse: ‘tire seu casaco, da próxima vez, se estiver com frio, fique em casa’.” (Karen, auxiliar de cozinha)

Finalmente, há ainda uma forma de violência mais insidiosa e pífida, o assédio moral no trabalho. O assédio é o encadeamento, por um longo período, de comentários e ações hostis, expressas ou manifestadas por uma ou várias pessoas em relação a uma terceira (o alvo) no trabalho.³⁵ É um processo destrutivo, constituído de ações hostis, cuja constante repetição tem efeitos devastadores, tais como: angustiar, desestabilizar, destruir a vítima escolhida, excluir a vítima do mercado de trabalho. Nesse caso, os indivíduos vivem um estresse intenso associado a sentimentos de injustiça, impotência, vergonha e medo.

“Porque me sentia ferido, porque me sentia humilhado, porque me sentia ameaçado. Porque diziam coisas grosseiras e falsas sobre mim. E eu tinha a impressão de não ter a capacidade de discuti-las, de justificá-las. Chorei muitas vezes. (...) E chorava muito porque me sentia como se fosse prisioneiro da situação. (...) Eu, eu me sentia abatido, sim, quando chorava, quando não aguentava mais.” (Daniel, conselheiro-educador)

“Eu me sentia tão enojada. Isso me destruía, chegava em casa chorando, todas as noites. Sentia que me faziam sofrer o mesmo que ela. Foi muito difícil.” (Élise, educadora de creche)

PISTAS PARA PESQUISAS FUTURAS

A compreensão das lágrimas no trabalho nos permite identificar várias componentes de uma sobrecarga emocional nesse contexto. Após essa

análise preliminar das lágrimas no trabalho, podemos nos questionar sobre vários aspectos: quando se trabalha em um ambiente cada vez mais repleto de ataques ao eu, quais são as consequências para a formação da identidade? Quais são os efeitos, sobre a saúde mental no trabalho, causados por esses ataques repetidos ao eu das trabalhadoras e dos trabalhadores? Pistas que vamos seguir em nossas futuras pesquisas.

É preciso salientar que a classificação das diferentes causas de choro no trabalho não segue uma ordem de importância. É preciso também destacar que nossa amostragem nos impõe certos limites. Primeiro, ela trata apenas de casos no setor de serviços. Em seguida, ela é composta, majoritariamente, de trabalhadoras que ocupam postos cujo prestígio social é baixo. Finalmente, nossa amostragem não apresenta um número suficiente de trabalhadoras e trabalhadores negros ou imigrantes.

Além disso, é interessante notar que esses resultados são semelhantes aos obtidos em uma pesquisa com quarenta trabalhadoras e trabalhadores de São Paulo, no Brasil.³⁶ Nosso objetivo será o de continuar esta pesquisa, acrescentando outros tipos de trabalho, a fim de minimizar os limites que acabamos de levantar, alcançando uma melhor equivalência com a amostragem brasileira, e permitindo-nos, assim, efetuar uma análise comparativa das lágrimas no trabalho nas duas sociedades.

As lágrimas no trabalho estão relacionadas, pelo menos nos casos analisados, ou a uma sobrecarga de trabalho emocional ou à impossibilidade de sua realização. Assim, chora-se no trabalho quando o trabalho emocional é muito intenso ou quando é impossível realizá-lo.

Desse modo, as diferenças entre as lágrimas das mulheres e dos homens, pelo menos no trabalho, podem ser explicadas não somente pela diferença entre os sexos na socialização dos indivíduos, mas também pela divisão sexual do trabalho emocional e das emoções, que impõe uma sobrecarga emocional mais pronunciada para as mulheres, exigindo um controle mais intensivo de suas emoções no trabalho.

Finalmente, no que diz respeito à saúde no trabalho, é importante lembrarmos a existência de uma sobrecarga emocional, da qual as lágrimas são um indicador. Em vários casos, essa sobrecarga vem do trabalho emocional ou das emoções vividas no trabalho. Para que possamos entender essa (sobre)carga emocional, precisamos entender diferentes facetas do trabalho e seus efeitos sobre a saúde das trabalhadoras e dos trabalhadores. As lágrimas no trabalho são um indicador precoce importante da presença de sofrimento no trabalho, e a compreensão dessa comunicação não

verbal pode nos ajudar a melhorar a saúde mental e agir de uma maneira mais proativa na prevenção de problemas de saúde mental.

NOTAS

- 1 Professor na École des Sciences de la Gestion, département d'organisation et ressources humaines, Université du Québec à Montréal, Canadá.
- 2 Existem mágoas / como segredos / jamais confiados / as lágrimas precisam se expressar (tradução livre nossa).
- 3 James & Gabe (1996).
- 4 Hochschild (1983).
- 5 Id. (1983, 1993).
- 6 Soares (1997) e Rafaeli (1989).
- 7 Smith (1991) e Olesen & Bone (1998).
- 8 Hochschild (1983).
- 9 Id. *ibid.*
- 10 Wharton & Erickson (1993).
- 11 Id. *ibid.*
- 12 Smith (1991).
- 13 James (1993).
- 14 Heller (1980).
- 15 Id. *ibid.*
- 16 Hochschild (1983).
- 17 Frey & Langseth (1985).
- 18 Lutz (1999).
- 19 Crepeau (1980).
- 20 Wagner et al. (1997).
- 21 Bloch (1989, p. 117).
- 22 Frey & Langseth (1985).
- 23 Vingerhoets & Scheirs (2000).
- 24 Vincent-Buffault (1991).
- 25 Williams & Morris (1996, p. 481).

- 26 Plas & Hoover-Dempsey (1988).
- 27 Williams & Morris (1996).
- 28 Shields (2000).
- 29 Eaton era uma grande e tradicional loja de departamentos canadense.
- 30 Amiot (1999, p. A3).
- 31 Dufour (1999, p. A4).
- 32 Labott & Martin (1987).
- 33 Nos restaurantes canadenses a conta é feita individualmente, evitando-se assim as longas repartições das contas no final de uma refeição. Os garçons/garçoneres adotam para isso uma lógica segundo o lugar na mesa para atribuir o que foi pedido e consumido.
- 34 Dependendo do *status* do trabalho realizado, caso a trabalhadora ou o trabalhador tenha um escritório individual, muitas vezes as lágrimas são derramadas no escritório.
- 35 Leymann (1996). Veja também Hirigoyen (1998).
- 36 Soares (2000).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADKINS, L. *Gendered work: sexuality, family and the labour market*. Buckingham: Open University Press, 1995.
- AMIOT, M.-A. Dernière cène émouvante au 9e chez Eaton. *La Presse*, p. A3, 15 out. 1999.
- BLOCH, M. *La société féodale*. Paris: Albin Michel, 1989.
- CREPEAU, M. T. *A comparison of the behavior patterns and meanings of weeping among adult men and women*. Tese de Doutorado. University of Pittsburgh, 1980.
- DUFOUR, V. Les héros de l'horreur. *La Presse*, p. A4, 04 jul. 1999.
- ENGBRETSON, T. O.; STONEY, C. M. Anger expression and lipid concentrations. *International Journal of Behavioral Medicine*, v. 2, n. 4, p. 281-298, 1995.
- FREUND, P. E. S. Social performances and their discontents: reflections on the biosocial psychology of role playing. In: BENDELOW, G. A.; WILLIAMS,

- S. J. (Eds.). *Emotions in social life: social theories and contemporary issues*. Londres: Routledge, 1998.
- FREUND, P. E. S.; MCGUIRE, M. B. *Health, illness and the social body: a critical sociology*. 3. ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1999.
- FREY, W. H.; LANGSETH, M. *Crying: the mystery of tears*. Nova York: Winston Press, 1985.
- HELLER, A. The emotional division of labor between the sexes. *Social Praxis*, v. 7, p. 205-218, 1980.
- HIRIGOYEN, M.-F. *Le harcèlement moral*. Paris: Syros, 1998.
- HOCHSCHILD, A. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.
- _____. Preface. In: FINEMAN, S. (Ed.). *Emotion in organizations*. Newbury Park: Sage, 1993.
- JAMES, N. Divisions of emotional labour: disclosure and cancer. In: FINEMAN, S. (Ed.). *Emotion in organizations*. Newbury Park: Sage, 1993.
- JAMES, V.; GABE, J. Connecting emotions and health. In: _____. (Eds.). *Health and the sociology of emotions*. Oxford: Blackwell Publishers, 1996.
- KARASEK, R.; THEORELL, T. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nova York: Basic Books, 1990.
- LABOTT, S. M.; MARTIN, R. B. The stress-moderating effects of weeping and humour. *Journal of Human Stress*, v. 13, 1987.
- LAN, P.-C. "Bodily Labor" in contemporary service jobs: cosmetics retailers in department stores and direct selling. In: BALDOZ, R.; GODFREY, P.; JANSEN, C.; KOEBER, C.; KRAFT, P. (Eds.). *Work, difference and social change*. Conference proceedings. Department of Sociology, Binghamton: Suny, 1998.
- LEVENTHAL, H.; PATRICK-MILLER, L. Emotions and physical illness: causes and indicators of vulnerability. In: LEWIS, M.; HAVILAND-JONES, J. M. (Eds.). *Handbook of emotions*. 2. ed. Nova York: The Guilford Press, 2000.
- LEYMANN, H. *Mobbing*. Paris: Seuil, 1996.
- LUTZ, T. *Crying: the natural & cultural history of tears*. Nova York: W.W. Norton & Company, 1999.
- OLESEN, V.; BONE, D. Emotions in rationalizing organizations: conceptual notes from professional nursing in the USA. In: BENDELOW, G.; WILLIAMS,

- S. J. (Eds.). *Emotions in social life: critical themes and contemporary issues*. Londres: Routledge, 1998.
- PLAS, J. M.; HOOVER-DEMPSEY, K. V. *Working up a storm: anger, anxiety, joy and tears on the job*. Nova York: W.W. Norton & Company, 1988.
- RAFAELI, A. When cashiers meet customers: an analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, v. 32, 1989.
- SHIELDS, S. A. Thinking about gender, thinking about theory: gender and emotional experience. In: FISHER, A. H. (Ed.). *Gender and emotion: social psychological perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
- SMITH, P. *The emotional labour of nursing: its impact on interpersonal relations, management and the educational environment in nursing*. Londres: Macmillan, 1991.
- SOARES, A. La solidarité comme stratégie de résistance. In: _____. (Ed.). *Stratégies de résistance et travail des femmes*. Paris; Montreal: Harmattan, 1997.
- _____. Les qualifications invisibles dans le secteur des services: le cas des caissières de supermarchés. *Lien Social et Politiques-RIAC*, n. 40, 1998.
- _____. Tears at work: gender, interaction, and emotional labour in the service sector. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIOLOGICAL ASSOCIATION, 95., *Paper...* Washington, 2000.
- VINCENT-BUFFAULT, A. *The history of tears*. Nova York: St. Martin's Press, 1991.
- VINGERHOETS, A.; SCHEIRS, J. Sex differences in crying: empirical findings and possible explanations. In: FISHER, A. H. (Ed.). *Gender and emotion: social psychological perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
- WAGNER, R. E. et al. Crying in hospitals: a survey of doctors', nurses' and medical students' experience and attitudes. *Medical Journal of Australia*, v. 166, n. 1, 1997.
- WHARTON, A. S.; ERICKSON, R. J. Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, v. 18, 1993.
- WILLIAMS, D. G.; MORRIS, G. M. Crying, weeping or tearfulness in British and Israeli adults. *British Journal of Psychology*, v. 87, 1996.