



Universidade Federal da Bahia  
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas  
Instituto de Psicologia  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia



ANGÉLICA SOFÍA SÁNCHEZ MOLANO

**TRABALHO EMOCIONAL NA *STAND-UP COMEDY*: INTERAÇÃO  
COMEDIANTE/AUDIÊNCIA EM DUAS CIDADES DA AMÉRICA LATINA**

SALVADOR  
2018



Universidade Federal da Bahia  
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas  
Instituto de Psicologia  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia



ANGÉLICA SOFÍA SÁNCHEZ MOLANO

**TRABALHO EMOCIONAL NA *STAND-UP COMEDY*: INTERAÇÃO  
COMEDIANTE/AUDIÊNCIA EM DUAS CIDADES DA AMÉRICA LATINA.**

Dissertação apresentada ao Programa de pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia

**Área de concentração:** Psicologia Social e do Trabalho  
**Linha de Pesquisa:** Indivíduo e Trabalho: Processos Microorganizacionais

**Orientadora:** Prof. Dra. Sônia Gondim

SALVADOR  
2018

---

Sánchez-Molano, Angélica Sofía  
TRABALHO EMOCIONAL NA STAND-UP COMEDY: INTERAÇÃO  
COMEDIANTE/AUDIÊNCIA EM DUAS CIDADES DA AMÉRICA LATINA  
/ Angélica Sofía Sánchez-Molano. -- Salvador, 2018.  
111 f.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sônia Maria Guedes  
Gondim.  
Dissertação (Mestrado - Pos-graduação em Psicologia)  
-- Universidade Federal da Bahia, Instituto de  
Psicologia, 2018.

1. Trabalho Emocional. 2. Stand-up Comedy. 3.  
Estudo de casos múltiplos. 4. Brasil-Colômbia. I.  
Guedes Gondim, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sônia Maria. II. Título.

---



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA - UFBA**  
Instituto de Psicologia - IPS  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia - PPGPSI  
MESTRADO ACADÊMICO E DOUTORADO



## TERMO DE APROVAÇÃO

**"TRABALHO EMOCIONAL NA STAND-UP COMEDY: INTERAÇÃO  
COMEDIANTE/AUDIÊNCIA EM DUAS CIDADES DA AMÉRICA LATINA"**

**Angélica Sofia Sánchez Molano**

### BANCA EXAMINADORA:

---

**Prof.ª Dr.ª Sônia Maria Guedes Gondim (Orientadora)**  
*Universidade Federal da Bahia - UFBA*

---

**Prof.ª Dr.ª Sônia Regina Pereira Fernandes**  
*Universidade Federal da Bahia - UFBA*

---

**Prof. Dr. Erico Rentería Pérez**  
*Universidad del Valle - UNIVALLE*

Salvador, 14 de setembro de 2018.

Aos meus pais, Sofia e Juan, incansáveis  
lutadores, amorosos incentivadores e  
primordiais benfeitores de tudo o que comigo  
aconteceu.

## AGRADECIMENTOS

Neste percurso, do qual não consigo estabelecer um começo certo e do qual considero não chegou ao fim, foram muitas as pessoas que em diferentes línguas e cenários, com seus esforços e incentivos tornaram possível esta dissertação. Nomear todas elas é impossível, mas quero enfatizar e agradecer especialmente a algumas com quem se estreitaram laços afetivos. Sinto-me muito feliz e privilegiada de tê-las na minha vida.

À minha inspiradora **orientadora, Dra. Sônia Gondim**, que desde o primeiro momento, com sua imensa sabedoria, afeto e paciência, interpretou meus ritmos e desejos, acreditou nas minhas potencialidades (mais do que eu mesma), compreendeu minhas dificuldades, acalmou meus medos; alentou-me e guio-me assertivamente para um horizonte sempre colorido.

Ao meu amado **companheiro Vailson**, protagonista no meu coração, que com tanto amor, cumplicidade e calma esteve sempre me acompanhando e segurando minha mão incondicionalmente, enchendo-me de alegrias e tranquilidade. Muito obrigada também pelas oportunas e necessárias correções ao texto referentes à língua portuguesa.

Aos **meus adorados pais Juan e Sofia** guerreiros, belos e doces. Obrigada por serem exemplos de vida, de unidade e coragem, pelo amor, apoio e confiança infinitos que com sabedoria me ofereceram sempre. Suas orações, estímulos e sacrifícios foram fundamentais para ter conseguido o objetivo. Foi um desafio superado por todos nós. As palavras não dão conta da imensa dívida que tenho com vocês.

À minha apreciada e formosa **irmã Yudy Ximena**, sempre atenciosa, humana, meiga e enérgica, exemplo de persistência, valentia e força. Obrigada pelo amor genuíno e incondicional e pelos tamanhos incentivos oferecidos nos momentos mais tempestivos.

Ao meu estimado **irmão Javier Giovanni**, exemplo de dedicação e esforço, obrigada por ser o sentinela do meu trabalho, em meio às estendidas discussões acadêmicas e cotidianas - também pelo sincero carinho e companhia. Graças por me apresentar a Salvador, cidade onde batalhamos e que temos conquistado juntos.

À minha querida **amiga Miriane**, digna representante da generosidade, alegria e simpatia do povo baiano. Sua companhia, força e pertinentes conselhos me deram calma e alegria em momentos de angústia.

Ao admirável **Grupo de Pesquisa** *Emoções, Sentimentos e Afetos em Contexto de Trabalho* pelos ensinamentos, encontros, trocas, sorrisos, receptividade e carinho. Agradecimentos especiais a Lília, Gisa, André, Ana Simões, Ana Lucia, Hannah, Jonathan, Silvana, Liana, Louise, Iago, Katy.

Às estimadas **professoras** Janice Janissek, Mary Carlotto e Franciane Andrade pelas contribuições fundamentais ao aprimoramento do trabalho, brindadas nos seminários de qualificação.

Aos distintos **professores** Sônia Regina e Erico Renteria por terem aceito gentilmente participar da banca de avaliação.

Ao excelente **programa POSPSI** e aos admirados **professores** das disciplinas que cursei: Virgílio Bastos, Adriano Peixoto, Jose Carlos Ribeiro, Sonia Sampaio, Lia Lordelo, Patrícia Alvarenga, Mauro Magalhães, cujas lições e discussões contribuíram para expandir o meu conhecimento e inquietações. Também à prezada **Aline**, sempre prestativa e atenciosa.

Às lindas e sempre dispostas **colegas** Icléia, Hannah, Nana, Indyara, Steffany e Polyana, com quem aprendi o significado e prática de *sororidade*.

Aos divertidos (as) **comediantes** que, amáveis e curiosos, abraçaram atenciosamente a ideia da pesquisa e dela participaram com gentileza e generosidade - também pelos risos e gargalhadas inevitáveis que arrancaram de mim enquanto assisti a seus shows no trabalho de campo.

Ao povo brasileiro que através da **Fundação de Amparo à Pesquisa de Estado da Bahia** garantiu o fundamental apoio financeiro à realização deste trabalho.

À mágica cidade de **Salvador**, ao cativante **povo baiano**, a todos os **amigos** alegres, simpáticos e hospitaleiros que conheci no caminho.

Todas as pessoas aqui referenciadas fizeram desta caminhada todo um carnaval de emoções e satisfações.

Muchísimas gracias, ¡siempre!

¡Cuántos hay que, cansados de la vida,  
enfermos de pesar, muertos de tedio,  
hacen reír como el actor suicida,  
sin encontrar para su mal remedio!

¡Ay! ¡Cuántas veces al reír se llora!  
¡Nadie en lo alegre de la risa fíe,  
porque en los seres que el dolor devora  
el alma llora cuando el rostro ríe!

Si se muere la fe, si huye la calma,  
si sólo abrojos nuestra planta pisa,  
lanza a la faz la tempestad del alma  
un relámpago triste: la sonrisa.

El carnaval del mundo engaña tanto,  
que las vidas son breves mascaradas;  
aquí aprendemos a reír con llanto,  
y también a llorar con carcajadas.

*Fragmento do Poema Reír Llorando de Juan de Dios Peza*



## RESUMO

Sánchez-Molano A. S. (2018). *Trabalho Emocional na Stand-up Comedy: Interação Comediante/Audiência em duas cidades da América Latina* (Dissertação de mestrado). Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador

O fenômeno Trabalho Emocional (TE) é definido teoricamente como um processo no qual interagem os seus três componentes: demandas emocionais (DE), estratégias de regulação emocional (ERE) e desempenho emocional (DSE). No entanto, tem sido estudado de forma fragmentada e mediante o uso de metodologias que o apreendem de forma estática, desconsiderando o seu caráter dinâmico. A presente pesquisa almejou identificar e descrever a natureza processual do TE incluindo a interação dinâmica dos seus três componentes. O contexto ocupacional da *stand-up comedy*, caracterizado por constante interação pessoal e forte exigência de TE, permitiu captar *in situ* esse fenômeno em um curto espaço de tempo e explorar comparativamente a sua manifestação em duas cidades da América Latina. Sob uma abordagem qualitativa, foi realizado um estudo de casos múltiplos, integrando três técnicas de coleta que atingiram de forma inter-relacionada os três componentes do TE: a observação dos eventos ao vivo permitiu identificar as DE vindas da interação comediante-audiência; as entrevistas com os respectivos comediantes possibilitaram aprofundar nessas DE observadas, explorar as ERE por eles utilizadas e a autoavaliação do seu DSE; a aplicação de questionários com espectadores ao final de cada show permitiu identificar as expectativas do público sobre o show e a avaliação sobre o DSE do comediante. Analisaram-se seis shows (três em Bogotá Colômbia e três em Salvador-Bahia, Brasil). Realizaram-se análises de conteúdo intracaso, para entender o processo do TE em cada show, e análises comparativas intercasos, para integrar as informações de todos os shows, demarcar aproximações e especificidades do TE nas duas cidades, assim como criar os ciclos de TE. Os resultados apontam haver características comuns no processo do TE nas duas cidades. As principais DE encontradas em todos os casos foram situações inesperadas (e.g. reação negativa, silêncio público), características do público (e.g. público introspectivo, heterogêneo) e expectativas do público (e.g. performance genuína, diversão). As principais ERE usadas pelos comediantes para atender estas demandas foram modificação da situação e seleção da situação, e o seu DSE manifestou-se como eficaz e ineficaz dependendo de diferentes fatores. São apresentados e discutidos os modelos explicativos dos ciclos de TE encontrados para cada tipo de DE. A pesquisa contribui tanto metodológica quanto teoricamente para o estudo do TE. A metodologia utilizada permitiu reconhecer e analisar os três componentes do TE interagindo dinamicamente, para assim entender de forma mais ampla sua natureza processual. Propõe-se aplicar esta metodologia de coleta e de análise de dados em outras ocupações para se ter um maior alcance das particularidades do TE.

**Palavras Chaves:** Trabalho Emocional. Stand-up comedy. Estudo de casos múltiplos.

## ABSTRACT

Sánchez-Molano A. S. (2018). *Emotional Labor in Stand-up Comedy: Interaction Comedian/Audience in two Latin American cities* (Master's thesis). Graduate Program in Psychology, Federal University of Bahia, Salvador.

Emotional Labor (EL) is the interaction of three processes: emotional demands (ED), emotional regulation strategies (ERS) and emotional performance (EP). Nevertheless this concept has been studied fragmented with methodologies that capture EL without taking into consideration its dynamic functioning. This research aimed to identify and describe the procedural nature of EL including the dynamic interaction of its three components. Occupational environment of *stand-up comedy*, characterized by constant personal interaction and strong EL requirements, allowed capturing *in situ* this phenomena in a short lapse of time and explore comparatively its manifestation in two Latin American cities. Under a qualitative approach, it was performed a multiple case study integrating three techniques for collection of data to assess the three components of EW in an inter-related way. Observation of live events allowed identifying ED out of comedian-audiences interaction. Interviews with respective comedians allowed to deepen ED observed, explore ERS used by them and self-appraisal of their EP. The application of questionnaires with spectators at the end of each show allowed identifying the expectations of the public about the show and the evaluation about the DSE of the comedian. Six presentation were analyzed (three in Bogotá, Colombia, three in Salvador-Bahia, Brazil). Intra-cases content analyses served to understand the process of EL in each presentation, and inter-cases comparative analyses served to integrate information of all presentations, line-off similarities and specificities of EL in both cities, as well to create EL cycles. Results pointed some common characteristic in EL process in both cities. The main DE found in all cases were unexpected situations (e.g. negative reaction, audience silence), audience characteristics (e.g. introspected or heterogeneous audience), and audience expectation (e.g. genuine performance, joy). Main ERS carried out by comedians to face this demands were situation modification and situation selection, and their EP manifested with or without efficacy depending on a variety of factors. Explanatory models EL cycles identified are presented and discussed to each type of DE. This research gives both methodological and theoretical contributions to the study of EL. The methodology applied allowed to recognize and analyze the three components of EL interacting dynamically, so that it was possible to broaden the understanding of its procedural nature. It is suggested to apply same methodology in different occupations to get a bigger picture of particularities of EL.

**Key-words:** Emotional Labor. Stand-up comedy. Multiple case studies.

**LISTA DE FIGURAS**

<i>Figura 1.</i> Comparação dos modelos integrativos sobre demandas emocionais	17
<i>Figura 2.</i> Comparação dos principais tipos de estratégias de regulação emocional.	19
<i>Figura 3.</i> Modelo teórico-analítico do trabalho emocional na <i>stand-up comedy</i>	31
<i>Figura 4.</i> Síntese metodológica da pesquisa	47
<i>Figura 5.</i> Ilustração dos ciclos de TE ativados por Situações Inesperadas	73
<i>Figura 6.</i> Ilustração dos ciclos de TE ativados por Características do Público	76
<i>Figura 7.</i> Ilustração dos ciclos de TE ativados por Expectativas do Público	78

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 Informações da amostra do estudo de caso múltiplo .....	36
Tabela 2 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 1 .....	48
Tabela 3 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 2 .....	52
Tabela 4 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 3 .....	56
Tabela 5 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 4 .....	61
Tabela 6 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 5 .....	64
Tabela 7 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 6 .....	67

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	<b>1</b>
<b>1. Fundamentos Teóricos e Conceituais .....</b>	<b>7</b>
1.1 Bases Teóricas do TE.....	7
1.1.1 Emoções.....	7
1.1.2 Regulação das Emoções.....	9
1.2 Trabalho Emocional .....	11
1.2.1 Demandas emocionais.....	14
1.2.2 Estratégias de regulação emocional.....	18
1.2.3 Desempenho emocional.....	22
1.3 O trabalho do comediante de stand-up.....	24
<b>2. Delineamento Metodológico e do Objeto de Estudo.....</b>	<b>29</b>
2.1 Aspectos operacionais .....	29
2.1.1 Objeto.....	29
2.1.2 Problema.....	30
2.1.3 Objetivos .....	30
2.1.4 Modelo Teórico-Analítico.....	31
2.2 Método .....	32
2.3 Participantes - Unidades de análise.....	33
2.4 Ambiente – Contexto .....	37
2.5 Procedimento de Coleta .....	38
2.6 Procedimento de Análise de dados.....	41
2.6.1 Análise intracaso.....	41
2.6.1.1 Codificação e categorização.....	42
2.6.1.2 Descrição dos casos.....	46
2.6.2 Análise intercaso.....	46
<b>3. Resultados - Descrição De Casos.....</b>	<b>47</b>
3.1 Três Casos de Bogotá.....	47
3.1.1 Caso 1 “comenzó a patinarme la cabeza”.....	47
3.1.2 Caso 2 “completando un nivel del juego”.....	51
3.1.3 Caso 3 “¡este barco lo manejo yo!”.....	55
3.2 Três Casos de Salvador .....	61
3.2.1 Caso 4 “As piadas que geralmente os comediantes não falam”.....	61
3.2.2 Caso 5 “o ritmo do palco é a risada”.....	63
3.2.3 Caso 6 “a gente confessa que fez besteira”.....	67
<b>5. Discussão .....</b>	<b>69</b>
5.1 Demandas Emocionais e Ciclos do TE no show de Stand-up Comedy .....	71
5.1.1 Situações inesperadas.....	72
5.1.2 Características do público.....	75
5.1.3 Expectativas do público.....	77
5.1.4 Ciclos duplos.....	78
5.2 Outras Demandas na Stand Up Comedy .....	79
5.2.1 Regra de expressão emocional: Ser autêntico.....	79
5.2.2 Demandas ocupacionais.....	80
<b>6. Considerações Finais.....</b>	<b>82</b>
REFERÊNCIAS .....	<b>87</b>
APÊNDICES .....	<b>95</b>

## APRESENTAÇÃO

Desde que a socióloga Arlie Hochschild (1979, 1983) falou pela primeira vez de trabalho emocional (*emotional labor*), o interesse em compreender este fenômeno cresceu notavelmente nas áreas de psicologia e comportamento organizacional, especialmente na última década (Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013; Grandey & Melloy, 2017). No entanto, como observado por Grandey e Gabriel (2015), junto com esse crescimento, surgiram novos problemas e desafios, tais como conceituações confusas desse construto, processos assumidos sem sólidas evidências empíricas e pouca diversidade metodológica. Este estudo pretende contribuir para a compreensão do fenômeno Trabalho Emocional (TE), fazendo uso de uma abordagem metodológica que apreende a dinamicidade no contexto de *Stand-up Comedy*. Para isto, duas diretrizes principais orientaram a realização do estudo.

*Primeira Diretriz:* Apreender a dinamicidade do fenômeno TE a partir da interação das dimensões que o caracterizam.

TE foi definido por Hochschild (1973, 1983) como a gestão das emoções no contexto laboral, que gera expressões faciais ou corporais publicamente observáveis para atender às ‘regras emocionais’ exigidas por esse contexto. Nesta definição original, identificam-se os três componentes essenciais do TE: demandas emocionais (regras), regulação emocional (gestão) e desempenho emocional (expressões observáveis).

Embora a maioria das pesquisas sobre TE faça referência aos elementos dos três componentes mencionados, os investigadores tendem a dar mais importância e a se concentrarem em apenas um ou dois deles, desconsiderando que o fenômeno se expressa na tríade (Grandey et al. 2013). O TE é o resultado das interações dinâmicas produzidas por essa tríade, resultando ser maior do que a simples soma desses componentes, conforme assinalam

Grandey e Gabriel (2015). As referidas autoras argumentam que a interação tridimensional do TE ajudaria a reconhecer mais claramente as particularidades deste constructo, em vez de uma perspectiva apenas uni ou bidimensional, favorecendo, assim, a sua diferenciação de outros conceitos.

*Segunda diretriz:* estudar uma categoria ocupacional que permitisse apreender o fenômeno *in situ* e que é caracterizada por forte exigência de TE, pela constante interação interpessoal e que por sua vez possibilitasse explorar diferenças culturais.

Conforme afirmam Grandey et al. (2013), a pesquisa em TE tem considerado importante analisar diferentes formas de relações interpessoais, categorias ocupacionais novas e aspectos culturais. Ou seja, mais recentemente considera-se importante abordar o TE nas perspectivas ocupacional, interpessoal e cultural, que serão apresentadas em seguida no marco do estudo desenvolvido.

A *perspectiva ocupacional* ressalta os aspectos únicos do TE em cada ocupação e considera que a depender das funções específicas o nível de exigências emocionais varia (Bhave & Glomb, 2016; 2009). De acordo com Hochschild (1983), as ocupações que exigem TE se caracterizam pelas interações face a face entre o trabalhador e o cliente, nas quais se requer que o primeiro produza um estado emocional no segundo e que exista um controle sobre essa atuação emocional, que pode vir tanto do empregador, quanto do próprio trabalhador ou do cliente. Nesse sentido, outros pesquisadores consideram que o TE é um componente central de qualquer trabalho que exija contato interpessoal (e.g. Diefendorff, Richard, & Croyle, 2006; Sloan, 2004), podendo ser encontrado na maioria dos tipos de trabalho da atualidade (Grandey et al. 2013). Não obstante, as pesquisas da área tradicionalmente têm focado especialmente em três categorias de tarefas de serviço: ocupações relacionadas a serviço ao cliente (garçons/garçonetes, agentes imobiliários,

cabeleireiros, agentes de vendas, teleatendentes etc.) que geralmente exigem “serviço com um sorriso” e a exibição de emoções positivas e amigáveis (e.g. Rafaeli & Sutton, 1987; Groth, Hennig-Thurau, & Wang, 2013; Van Jaarsveld & Poster, 2013); profissões assistenciais (profissionais de saúde, assistentes sociais, diretores de funerárias, etc.), que exigem manifestações de simpatia e preocupação (e.g. Erickson & Stacey, 2013); e trabalhos de controle social (polícia, guardas, cobradores de contas, juízes etc.), que podem exigir a demonstração de raiva, irritação, domínio ou outras emoções agressivas (Van Cederem, Konijn, & Bakker, 2017; Guedes, 2018). No entanto, a pesquisa de TE tem deixado de lado outras ocupações com alto nível de contato interpessoal, sinalizando a necessidade de estudar novos contextos ocupacionais para ampliar a compreensão do fenômeno.

No Brasil, já existem estudos que exploraram e confirmaram a presença do TE em categorias profissionais com menor hegemonia no campo de pesquisa, como o desenvolvido por Silva (2015), quem pesquisou artistas do espetáculo. Uma das conclusões desta pesquisa foi que as demandas emocionais podem partir tanto da interação com o público quanto do personagem interpretado, mas o desenho do estudo tipo *survey*, não conseguiu diferenciar essas fontes. Por esse motivo, a autora sugere, para estudos futuros, explorar o TE de um tipo de artista de espetáculo, cuja atuação não dependa exclusivamente de um roteiro ou um personagem preestabelecido, e sim principalmente, da sua interação com o público. Esse tipo de artista é o comediante *stand-up*. As características de um show de *stand-up comedy* e o fato de acontecer em eventos de curto espaço de tempo, ofereceria a oportunidade de apreender o TE *in situ*, considerando a natureza processual dos seus três componentes, constituindo-se assim, um contexto promissor para estudar os componentes e particularidades do TE em sua dinamicidade.



No formato *stand-up*, a relação público-comediante é mediada por uma constante interação, cuja dinâmica vai definindo o rumo do show, e em particular, o conteúdo do texto, maleável conforme a vivência relacional do comediante com sua audiência (Sechinato, 2016). Isso imputa ao trabalho do comediante um caráter de improvisação e flexibilidade, pois enquanto ocorrem aquelas interações, o comediante não só vai ajustando seu material de trabalho, mas também suas expressões emocionais para gerar o impacto demandado pelo público: divertir-se.

A perspectiva interpessoal coloca o ênfase nas interações. Conforme Côté (2005), essa perspectiva procura entender como os processos interpessoais (interação diádica ator-interlocutor), geram efeitos tanto no desempenho emocional do ator – neste caso, o comediante – quanto nas percepções ou comportamentos do interlocutor – neste caso, a audiência. Por conseguinte, reconhecer o papel desempenhado pelo interlocutor e os seus efeitos sociais sobre o ator (atitudes, inferências e comportamentos) ajudará a compreender melhor o TE (Côté, Van Kleef, & Sy, 2013) neste contexto.

Em diversos outros contextos de trabalho, as experiências cotidianas de interação com colegas, clientes e chefia, frequentemente se desdobram como uma série de episódios de desempenho que se estruturam em torno a objetivos relevantes do trabalho (Beal, Weiss, Barros, & MacDermid, 2005). Esses objetivos também podem estruturar episódios de processos regulatórios, tais como o trabalho emocional (Beal, Trougakos, Weiss, & Green, 2006), ajudando a compreender a sua natureza transitória durante as interações empregado-cliente (Beal & Trougakos, 2013). Neste sentido, a análise de um episódio de *stand-up comedy*, por exemplo, em que a interação do comediante com o público ocorre durante todo o espetáculo, com o objetivo principal de fazer rir, permitirá compreender melhor, momento a momento, o processo interacional que dá lugar ao TE.

Por fim, a *perspectiva cultural*, nomeada e exposta por Mesquita e Delvau (2013), tem seus fundamentos nos estudos transculturais sobre a regulação das emoções, os quais têm demonstrado que este processo pode variar a depender de fatores culturais tais como os valores (e.g. Butler, Lee, & Gross, 2007; Mesquita & Albert, 2007). Apesar destes estudos tradicionalmente compararem culturas distantes (ocidental vs. oriental), diferenças em culturas similares também têm sido contempladas (e.g., Haga, Kraft, & Corby, 2009), chegando a conclusões de que efetivamente aspectos contextuais, como as normas e regras sociais, afetam a expressão e a experiência das emoções. Assim, pesquisas culturalmente comparativas são necessárias para revelar as diferentes manifestações do TE (Mesquita & Delvaux, 2013), visto que as formas de regulação emocional adquirem sentido no contexto cultural (Mesquita & Albert, 2007). Segundo Mintz (1985) o humor, e particularmente o gênero stand-up, indica e revela os valores, atitudes, disposições e preocupações de uma cultura e sociedade. Nessa mesma lógica, Sechinato (2016) mostra que um dos determinantes da diversidade discursiva do comediante é o referencial regional, o qual incorpora à sua performance, contrabalanceando e manejando o público e as suas especificidades locais. Desta forma, as temáticas que tratam os comediantes colombianos podem ser bem diferentes das temáticas tratadas no Brasil, já que estas se referem ao cotidiano, à idiossincrasia e às ocorrências históricas ou atuais, ao contexto social e cultural próprio e característico de cada país. Isto poderia levar a um envolvimento emocional e uma interação diferencial nos shows de *Stand-up Comedy* dos países citados.

Tendo em vista as duas diretrizes apontadas acima, desenhou-se um estudo de casos múltiplos para investigar a dinâmica do trabalho emocional de shows de *stand-up comedy* em dois países com culturas latino-americanas similares (Bogotá-Colômbia e Salvador-Brasil). O estudo traz uma inovação metodológica para a pesquisa do TE ao reconhecer seu

caráter processual e integrado expresso na dinamicidade de seus três componentes. Inova também ao analisar uma categoria ocupacional incipiente na pesquisa, a de comediantes de stand-up comedy, na qual as relações interpessoais *in situ* são fundamentais para avaliação da eficácia do trabalho do comediante: fazer o público se divertir.

## **1. Fundamentos Teóricos e Conceituais**

Nessa seção serão apresentados o referencial teórico e o marco conceitual em que se baseia o estudo, sendo definidos os conceitos e as categorias utilizados. Em primeiro lugar, serão abordadas as perspectivas atuais das bases teóricas nas quais se originou o TE, isto é, os conceitos de ‘emoções’ e ‘regulação emocional’. Posteriormente, será abordado o construto TE, discorrendo sobre os seus três componentes de forma mais detalhada. E por fim, serão discutidos alguns aspectos da literatura encontrada sobre o trabalho do comediante de *Stand-up*.

### **1.1 Bases Teóricas do TE**

Para entender o que é trabalho emocional, é necessário, inicialmente, compreender as bases teóricas nas quais se circunscreve, isso é, as emoções e a regulação emocional

#### **1.1.1 Emoções.**

Nas últimas três décadas, tem crescido consideravelmente a importância atribuída ao conceito de ‘emoção’, alcançando assim um lugar de ampla relevância na ciência, como indicado por Izard (2010). No entanto, como assinala esse mesmo autor, até agora não existe um consenso ao redor da definição de ‘emoção’, sendo esse termo usado pelos teóricos e pesquisadores de maneira que refletem diferentes significados e funções. Para ele, esses diferentes significados devem ser considerados como diversos aspectos do construto ‘emoção’, e não como conceitos unívocos e concludentes.

Nessa perspectiva, Gross (2015) expõe que apesar das importantes diferenças de foco das várias abordagens da emoção (ênfase nas funções básica, avaliativa, de construção psicológica ou de construção social), são evidentes três pontos chave de concordância entre essas abordagens: 1) As emoções envolvem mudanças acopladas nos sistemas de resposta da experiência subjetiva, do comportamento e da fisiologia periférica; 2) As emoções se

desenrolam ao longo do tempo, havendo quatro momentos principais representados numa sequência que começa com uma *situação* psicologicamente relevante para o indivíduo, a qual ativa sua capacidade de *atenção* em função do que significa para ele, e a sua capacidade de *avaliação* à luz dos seus objetivos, dando origem assim a mudanças ligeiramente acopladas nos sistemas de *resposta* que caracterizam a emoção; 3) As emoções, a depender da situação, podem ser úteis (quando orientam, informam, aumentam, motivam o curso da situação de forma congruente com os objetivos do indivíduo) ou prejudiciais (quando sua intensidade, duração, frequência ou tipo são incorretos e prejudicam a cognição e o comportamento).

No esforço de ter uma definição integradora de emoção, Izard (2010), depois de ter consultado vários especialistas no tema provenientes de diferentes áreas, sobre significados, funções e perspectivas de estudo da emoção, concluiu que atualmente há entre os pesquisadores uma maior compreensão e reconhecimento da natureza multidimensional das emoções. Nesse mesmo sentido, Gondim e Álvaro (2010) e Gondim e Borges-Andrade (2009) apontam que a atual tendência é reconhecer o caráter biopsicossocial das emoções, em concordância com a consideração das múltiplas abordagens para seu adequado entendimento.

Assim, considerando o anteriormente sinalizado, Izard (2010) oferece uma descrição integradora de emoção:

As emoções são constituídas por circuitos neurais, sistemas de resposta e um estado/processo de sentimentos que motivam e organizam a cognição e a ação; também proporcionam informações para a pessoa que as experimenta, podendo abranger avaliações cognitivas anteriores ou correntes ao evento emocional, incluindo uma interpretação dos seus estados afetivos e expressões ou sinais sócio comunicativos; também podem motivar os comportamentos de

esquiva ou enfrentamento, suscitar o controle/regulação das respostas e incentivar suas interações sociais (p. 367).

O ‘modelo componencial’, cuja descrição aparece em Côté (2005), apoia a definição anterior, já que nela podem ser identificados os componentes do modelo: experiência subjetiva, cognição, ação, expressão facial-corporal, mudança fisiológica e motivação. O objetivo é captar a emoção como um episódio dinâmico na vida do indivíduo que implica mudanças em todos aqueles componentes. Conforme o modelo, o mecanismo central da emoção é a avaliação contínua (por parte do indivíduo) do estímulo desencadeante da emoção (objeto, pessoa, comportamento, evento, etc.), em função de critérios como o significado normativo-contextual do evento, e do potencial de enfrentamento e das necessidades do indivíduo que vivencia o evento emocional.

Essa avaliação sugere que as emoções são suscetíveis de ser mantidas, aumentadas ou reforçadas, diminuídas ou inibidas (Gross, 1999), o que evidencia o processo de regulação emocional. Na seguinte subseção serão abordadas as características deste processo de regulação emocional que aparece para lidar com as diversas emoções.

### **1.1.2 Regulação das Emoções.**

Como visto anteriormente, as emoções cumprem funções essenciais na vida de um indivíduo. Conforme exposto por Gross (2014), elas podem dirigir a atenção para as características do ambiente, visando otimizar os inputs sensoriais, ajustar a tomada de decisões, dar respostas comportamentais, facilitar as interações sociais e melhorar a memória episódica. Contudo, como esse autor sinaliza, as emoções deixam de ser funcionais caso o seu tipo, duração ou intensidade, sejam inadequadas para a situação, sejam elas positivas ou negativas. É nesse momento que entra em jogo a regulação emocional (*RE*), para gerenciar quais emoções são sentidas e/ou expressas em diversas situações e/ou contextos.

Consoante a Gross (1998), RE refere-se aos “processos que se ativam quando os indivíduos influem nas emoções que sentem e pelos quais resolvem quando e como experimentam e expressam essas emoções” (p. 275). Essa definição engloba três características fundamentais, recopiladas por Gross (2014, 2015): 1) ativação de um objetivo, ou seja, aquele que motiva o indivíduo a regular suas emoções, (podendo ser esse objetivo o ponto final desejado ou apenas um meio para alcançar algum outro fim valioso, o qual é direcionado intrinsecamente – próprias emoções – ou extrinsecamente – sobre as emoções dos outros; 2) o tipo de regulação que pode variar de explícita, consciente, que exige esforço e controle, até a regulação implícita, inconsciente, automática e sem esforço; 3) a modulação da trajetória emocional, isto é, a diminuição ou aumento – que depende dos objetivos ou motivações do indivíduo – da latência, tempo da ativação, magnitude, duração e compensação da resposta emocional.

Sobre a segunda característica, Gross (1998) representa os diferentes tipos de estratégias no ‘modelo processual de RE’ (ver Figura 2), no qual as estratégias são correspondidas à sequência de etapas envolvidas no processo gerador de emoções: situação, atenção, avaliação e resposta. Essas estratégias de RE são: seleção da situação, modificação da situação, atenção posicionada, mudança cognitiva, modulação da resposta<sup>1</sup>. A esse respeito, Gratz e Roemer (2004) ressaltam que essas estratégias precisam ser estudadas e consideradas à luz das informações do contexto no qual são empregadas.

Sobre a terceira característica da RE, Mauss e Tamir (2014) sugerem que esses objetivos ou motivações para fazer uso da RE se devem a dois aspectos. Por um lado, as pessoas podem se sentir motivadas por ‘considerações hedônicas’, ou seja, o desejo de

---

<sup>1</sup> Essas estratégias serão detalhadas na seção 1.2.2

potenciar o prazer aumentando as emoções positivas (*up-regulation*), com um foco particular nos sentimentos de amor, interesse e alegria, ou diminuir a dor a curto prazo, reduzindo as emoções negativas (*down-regulation*), com um foco particular na diminuição dos aspectos experienciais e comportamentais da raiva, tristeza e ansiedade. Por outro lado, as pessoas podem estar motivadas por ‘considerações instrumentais’ (o propósito de conseguir um resultado não emocional). Esses objetivos instrumentais podem estar relacionados, entre outros aspectos, com imperativos culturais, assim como com demandas específicas do trabalho sobre as emoções que devem ser mostradas ou sentidas (Gross, 2014).

Como pode se observar, o contexto é muito importante no momento de entender a RE. Dentre os múltiplos contextos em que a RE pode ocorrer, um dos que maior interesse tem suscitado é o contexto laboral. Sua definição e componentes serão detalhados em seguida.

## 1.2 Trabalho Emocional

No seu ensaio ‘*Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*’ de 1979, Hochschild utiliza a expressão verbal ‘trabalho emocional’ como sinônimo de *gestão das emoções*, a qual definiu como “o tipo de trabalho que precisa ser feito para atender às regras de expressão de sentimentos” (p.551). No seu livro ‘*The Managed Heart*’ de 1983, pormenorizando a definição de TE, a autora aponta:

“Eu utilizo a expressão *trabalho emocional* para referir à gestão dos sentimentos que cria expressões faciais e corporais publicamente observáveis. O trabalho emocional se vende por um salário e, por tanto, tem um *valor de troca*. Utilizo como sinônimos *emotional work* ou *gestão emocional* para referir os mesmos atos em um contexto privado onde têm um *valor de uso*” (itálica no original) (p.7).



Nessa concepção original, como referido na apresentação, são contemplados os três componentes axiais do TE: demandas emocionais (*DE*), regulação emocional (*RE*) e desempenho emocional (*DSE*). No entanto, os pesquisadores subsequentes têm abordado e medido esses componentes separadamente e/ou têm se detido principalmente em um ou dois deles (Grandey & Gabriel, 2015). Nesta pesquisa, defende-se a perspectiva do TE como um processo integrado, tal como argumentado por Grandey et al. (2013):

Os elementos dos três enfoques estão, em diversos graus, representados na maioria dos tratamentos teóricos e pesquisas empíricas (...) o que varia são os conceitos centrais, mecanismos e operacionalizações utilizados (...). O trabalho emocional não reside em nenhum conjunto de construtos, e sim é o resultado das interações dinâmicas entre as demandas ocupacionais, a regulação emocional e o desempenho emocional (...) ao fusionar os três enfoques acreditamos que o conceito de TE se enxerga mais claramente (p. 17).

Alguns outros autores salientam da mesma forma o caráter processual e dinâmico do TE, apresentando modelos e propostas teóricas. Por exemplo, Diefendorff e Gosserand (2003) propuseram uma abordagem teórica para entender o TE a partir dos conceitos do modelo da teoria do controle da autorregulação comportamental. Sugeriram que o TE caracteriza-se por envolver um processo de monitoramento em que as percepções do DSE (expressões) e DE (regras de exibição) são continuamente comparadas e, se uma discrepância for detectada, os indivíduos usam ERE para reduzir essa discrepância. No nível mais amplo do desempenho no trabalho, a hierarquia de objetivos da teoria de controle é usada para descrever o TE e explicar como este processo pode desencadear em resultados positivos e negativos (Diefendorff & Gosserand, 2003).

Outra proposta é a de Gracia e Ashkanasy (2014), que apresentam um modelo de TE sustentado em múltiplas perspectivas e níveis de análise. Baseando-se em Grandey et al. (2013), as perspectivas são três: requerimentos do serviço – DE; processos intrapsíquicos – ERE; e exibição emocional – DSE. Cada uma se envolve cinco níveis de análise: intrapessoal, interpessoal, interacional, grupal e organizacional. A peculiaridade deste modelo, a diferença dos anteriores, é que propõe que o TE começa com a geração de energia e não com o esgotamento de energia; sugere que os processos intrapsíquicos incorporados no TE representam uma forma de autorregulação social que afeta vários níveis nas organizações.

Apesar de existirem esses modelos e proposições teóricas robustas, são muito poucos os estudos empíricos que consideram o caráter dinâmico do TE, e apenas dois estudos foram encontrados na literatura pesquisada. Um destes é o realizado por Gabriel e Diefendorff (2015), que utilizaram uma abordagem intraepisódica e intra/interpessoal. Utilizando uma simulação de *call enter*, foi examinado como, durante uma única interação, as mudanças nas DE (incivilidade do cliente) impactaram nas medidas contínuas das emoções sentidas dos participantes e das ERE usadas por eles (atuação superficial e profunda) e no seu DSE (tom vocal). Depois de análises quantitativas das medidas, conseguiram ilustrar que as emoções sentidas, a regulação emocional e o tom vocal variam substancialmente dentro de uma única interação e são influenciados pelo comportamento do cliente. Essas relações causais permitiram obter uma visão mais profunda sobre as formas em que essas variáveis do TE se relacionam entre si dentro dos indivíduos ao longo de uma interação dinâmica de atendimento ao cliente.

O outro estudo é o desenvolvido por Beal, Trougakos, Weiss, & Green (2006), no qual foram examinadas as experiências emocionais e o respectivo processo de TE, a partir de uma abordagem intraindividual e episódica. Usando técnicas de amostragem por experiência,

analisaram-se oito episódios de interação real com o cliente (sessões de capacitação sobre liderança), estudando-se as relações dos três componentes do TE. As DE foram identificadas nas diretrizes de conduta da organização para a qual trabalhavam os participantes, onde estavam descritas de forma explícita (e.g. manter uma atitude positiva, motivar e ouvir os clientes). As ERE, atuação superficial e profunda, foram mensuradas por uma medida quantitativa de autorrelato. A entrega afetiva, ou DSE, foi avaliada a partir das observações e percepções dos supervisores e da autoavaliação dos trabalhadores. Entre outros achados, ressaltam a importância da análise interepisódica, a qual proporciona uma visão de como o mesmo trabalhador reage em face de diferentes eventos afetivos.

No entanto, os resultados das pesquisas que têm focado em um ou dois dos componentes do TE, têm permitido compreender mais detalhadamente cada um deles. Nas seções subsequentes serão apresentadas essas três perspectivas sob as quais o TE tem sido maiormente estudado, e os autores chave de cada um desses enfoques.

### **1.2.1 Demandas emocionais.**

Neste enfoque, o trabalho emocional é um conceito paralelo ao trabalho cognitivo e ao trabalho físico, ou seja, uma função que requer um esforço adicional (Grandey, et al., 2013), e que se desenvolve com o objetivo de obter um benefício econômico (Hochschild, 1983). A literatura tem documentado variados tipos de demandas emocionais (Heuven, Bakker, Schaufeli, & Huisman, 2006; Diefendorff, Greguras, & Fleenor, 2016), classificadas recentemente em modelos que as atribuem a diferentes níveis (e.g. Gracia & Ashkanasy, 2014; Grandey & Melloy, 2017). Na concepção de Gracia e Ashkanasy (2014), as DE – ou requerimentos do serviço – abrangem os estímulos percebidos como demandantes que ativam e motivam o processo regulatório. Nesse sentido, as DE abarcam tanto as regras de expressão emocional (e.g. Hochschild, 1983), quanto as diferentes exigências do trabalho relacionadas

às transações emocionais trabalhador-cliente e suas características (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002; Côté, 2005; Rafaeli & Sutton, 1987; 1989;) e aos eventos afetivos que essas transações estimulam (e.g. Weiss & Cropanzano, 1996).

As *regras de expressão emocional* foram definidas por Hochschild (1983) como roteiros que indicam o que um trabalhador pode e não pode sentir e expressar no seu trabalho. Essa autora aponta que em algumas ocupações (e.g., vendedores, caixas, secretarias, comissários de voo) essas regras são definidas e supervisionadas/controladas pela organização (mediante manuais de cargo, guias de trato ao cliente, treinamentos, discurso dos supervisores, etc.), mas em outros tipos de ocupações (médicos, trabalhadores sociais, advogados, etc.) as regras são identificadas pelo próprio trabalhador nas relações interpessoais<sup>2</sup>, “levando em conta as normas profissionais informais e as expectativas do seu cliente” (p.153), sendo nesses casos o supervisor do TE o próprio trabalhador e/ou o cliente.

Existem três categorias principais de regras de expressão definidas por Wharton e Erickson (1993): as que exigem mostrar emoções positivas (e.g. simpatia, empatia); as que requisitam mostrar emoções negativas (e.g. hostilidade, desprezo); e as que pedem emoções neutras (e.g. calma).

As *características das transações* correspondem aos atributos da situação nas quais ocorre a interação trabalhador-cliente. Podem referir-se tanto a características relacionais (e.g. hierarquia, familiaridade com o interlocutor), atributos do próprio interlocutor (e.g. idade, sexo, raça ou vestuário), quanto a particularidades contextuais (clima) (Grandey & Melloy, 2017; Rafaeli & Sutton, 1989). No caso das *transações emocionais*, as demandas

---

<sup>2</sup>Segundo Hochschild (1983) as regras emocionais podem ser identificadas mediante os padrões estáveis que o indivíduo reconhece tanto nas avaliações próprias dos seus sentimentos, quanto nas avaliações dos outros das suas expressões emocionais, e nas punições que isso gera.

decorrem do processo de comunicação que ocorre quando um empregado exhibe um comportamento emocional, observa a reação do interlocutor e ajusta ou mantém os sentimentos expressos (Rafaeli & Sutton, 1987).

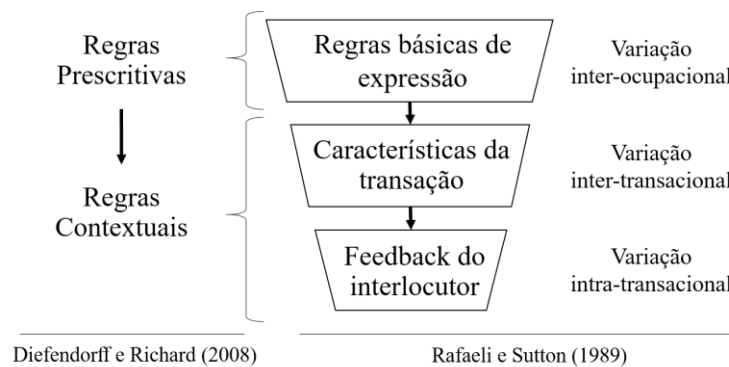
Os *eventos afetivos* referem-se a ocorrências no trabalho ocasionadas por circunstâncias ambientais que afetam as emoções dos indivíduos e, quando imprevistos, podem provocar fortes emoções e exibições emocionais naturais que podem ou não ser consistentes com as regras de exibição (Weiss & Cropanzano, 1996). A maioria dos eventos afetivos é constituída por situações interpessoais (com clientes, colegas ou coordenadores), mas também pode se referir a aspectos do conteúdo e contexto do trabalho (e.g., trabalho aversivo, erros, problemas técnicos, carga de trabalho alta ou baixa, conflito de outros) e problemas pessoais ou físicos (Diefendorff et al., 2008).

Alguns autores propõem modelos teóricos para classificar essas diferentes fontes de demandas emocionais e entender as relações entre elas existentes. Por exemplo, Diefendorff e Richard (2008) distinguem dois níveis de regras de expressão: as regras prescritivas e regras contextuais. Estas últimas são mais flexíveis, dependem das condições em um determinado momento, e servem como subobjetivos para alcançar as regras prescritivas, que correspondem às expectativas da organização, quando estas não estão sendo satisfatoriamente atendidas.

Outro modelo integrativo de DE é o de Rafaeli e Sutton (1989), que propõe uma hierarquia de três níveis. O primeiro corresponde às regras básicas de expressão, que é o ponto de partida para o comportamento emocional do trabalhador em cada transação com o cliente. Esse comportamento pode ser influenciado pelas DE do segundo nível que correspondem aos atributos do interlocutor ou do ambiente os quais permitem ao trabalhador categorizar a transação (e.g. cliente irritante ou amável) para ajustar melhor a expressão

emocional. Mas essa expressão ainda pode ser ajustada em um terceiro nível que envolve a negociação mútua e o feedback do interlocutor durante o curso da transação. Assim, atendendo aos sinais de cada nível, os trabalhadores podem fazer julgamentos mais refinados sobre quais emoções devem ser expressas durante uma transação específica. Esses três níveis de DE variam em grau de transitoriedade: as regras básicas de expressão são mais estáveis, pois variam só entre as ocupações – inter ocupacional; as características da transação são mais transitórias dentro de qualquer ocupação pois irão variar, na medida em que pessoas ou configurações diferentes forem encontradas – intertransacional; os aspectos negociados são mais transitórios ainda já que correspondem aos feedbacks que surgem em quanto a interação evolui - intratransacional. Na Figura 1, ilustra-se esses dois modelos integrativos de demandas emocionais de forma comparativa.

Referente à operacionalização deste componente do TE, alguns estudos exploram, a partir das percepções relatadas pelos trabalhadores ou supervisores, o nível de demandas emocionais existente em uma ocupação (e.g. vendedores tem nível alto vrs operadores de dados tem nível baixo), permitindo captar a variação de grau das DE exigidas nas diferentes ocupações (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff et al., 2006; Hochschild, 1983), ou no nível do posto de trabalho (e.g. Diefendorff et al., 2011).



*Figura 1.* Comparação dos modelos integrativos sobre demandas emocionais  
 Nota: Reproduzida a partir de Rafaeli e Sutton (1989, p. 17) e Diefendorff e Richard (2008, p. 322)

Outra opção metodológica têm sido utilizar descrições codificadas por especialistas, integradas em bancos de dados (e.g. O\*NET<sup>3</sup>), que são relacionadas aos diferentes cargos (e.g. Bhave & Glomb, 2016; 2009; Diefendorff, Richard, & Croyle, 2006; Glomb, Kammeyer-Mueller, & Rotundo, 2004). Outros estudos têm utilizado a metodologia conhecida como estudo de amostragem por experiência, que visa a inferir demandas emocionais do trabalho a partir da seleção de alguns eventos representativos da rotina de trabalho (e.g. Dahling, 2017) e metodologias de simulações de trabalho, nas quais as DE são experimentalmente manipuladas ante os participantes (e.g. Bono & Vey, 2007).

### **1.2.2 Estratégias de regulação emocional.**

Neste enfoque, os pesquisadores centram-se no estudo da experiência e esforço interno (intrap síquico) do gerenciamento das emoções no trabalho (Grandey et al., 2013). Nesse sentido, Grandey (2000) definiu TE como um processo que “implica realçar, falsificar ou suprimir emoções para modificar a expressão emocional” (p.95), e Morris e Feldman (1996), como “o esforço, planificação e controle necessário para expressar a emoção desejada pela organização durante as transações interpessoais” (p. 258). Esses últimos autores apresentaram como características do TE: alta frequência de interações, variedade das emoções requeridas, atenção necessária às regras de exibição emocional, a dissonância ou desajuste entre os sentimentos e as DE.

Quando acontece esse desajuste, os trabalhadores o enfrentam com um esforço adicional, adotando dois tipos de estratégias de regulação: 1) ‘*ação superficial*’, na qual o foco é modificar as expressões, colocando-se a ‘máscara’ emocional’ esperada numa situação

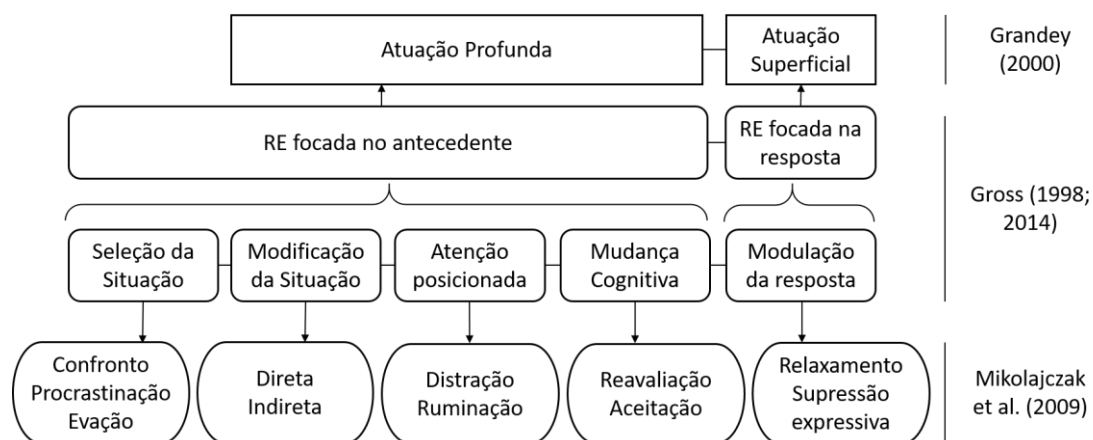
---

<sup>3</sup> O\*NET ou Rede de Informações Ocupacionais é um sistema abrangente que usa uma linguagem comum de descritores para descrever as funções e características de diferentes trabalhos, possibilitando comparações entre as ocupações.

determinada; e 2) ‘ação profunda’, na qual o objetivo é tentar criar ou sentir de forma verdadeira as emoções que devem ser expressadas (Hochschild, 1983).

Esses três conceitos (dissonância emocional, ação superficial e ação profunda) se tornaram os eixos definidores do TE focado na RE, sendo geralmente estudados a partir dos autorrelatos dos trabalhadores das suas experiências intrapsíquicas, e tendo resultados ainda não conclusivos (Grandey et al., 2013; Grandey & Melloy, 2017). Por referir-se a um conceito intrapsíquico, a medição destas duas estratégias de regulação emocional tende a ser feita a partir de medidas de autorrelato (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002)

Essas duas estratégias foram relacionadas por Grandey (2000) com o modelo de regulação emocional de Gross (1998), como representado na Figura 2. Especificamente, Grandey sugeriu que a atuação profunda era semelhante ao conceito mais amplo de regulação de emoções focada em antecedentes, que é usado para mudar uma situação ou a cognição com o objetivo de modificar os sentimentos, e que a atuação superficial é um tipo de regulação focada na resposta, que é usada para mudar expressões e comportamentos depois que uma emoção é sentida.



*Figura 2.* Comparação dos principais tipos de estratégias de regulação emocional. Nota: Reproduzido a partir de Grandey (2000, p. 101), Gross (1998, p. 282), Gross (2014, p. 7) e Mikolajczak et al., (2009).



Embora a pesquisa sobre atuação superficial e atuação profunda tenha produzido informações valiosas (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Mikolajczak, Tran, Brotheridge & Gross, 2009), a regulação emocional é reconhecida como mais complexa e multifacetada do que essa distinção sugere (Diefendorff, Richard, & Yang, 2008). De fato, a taxonomia de estratégias de Gross (Ver Figura 2) ganhou importância no contexto do trabalho e foi aplicada de forma mais ampla para entender a complexidade do processo regulatório nesse ambiente (Diefendorff et al., 2008; Grandey & Melloy, 2017; Páez & Costa, 2014). Conforme Gross (2015), a regulação emocional pode ser vista como a alteração de uma trajetória emocional que teria ocorrido na ausência da estratégia de regulação, e diferentes táticas de regulação alterariam essa trajetória, de diferentes maneiras.

Em sequência são apresentadas, como descritas por Gross (2015) e Mikolajczak et al. (2009), as cinco categorias de estratégias emocionais representadas nessa taxonomia, utilizadas para influenciar o impacto emocional das situações significativas em função dos objetivos, que, no contexto laboral, são atender às demandas ocupacionais.

- A **seleção da situação** visa desarmar a emoção antes mesmo de ser ativada, tomando ações que tornam mais ou menos provável estar em uma situação que se espera dê origem a emoções desejáveis ou indesejáveis (e.g. procurar pessoas agradáveis ou evitar situações ruins). Nesta categoria compreende três tipos de estratégias: o *confronto* que envolve a escolha de enfrentar uma situação, apesar das emoções negativas que pode potencialmente provocar; A *procrastinação* que envolve adiar o confronto com uma situação para evitar a ansiedade associada; a *evasão* refere-se à fuga da situação como um todo, quando esta não trará benefícios futuros ou tem mais efeitos prejudiciais do que benéficos e se não há efeitos colaterais relacionados ao evasão.

- A **modificação da situação** relaciona-se com ações que alteram diretamente uma situação em curso, para reverter o efeito inicial que iria provocar (e.g. tentar resolver o problema). Esta categoria inclui a *modificação direta* que envolve tomar algumas ações práticas que impactam diretamente a situação e a *modificação indireta* envolve a busca da assistência dos outros para modificar a situação.

- A **atenção posicionada** compreende alterar o modo como nos sentimos dirigir ou realocar o foco de atenção longe do alvo que provoca a emoção. As estratégias usadas nesta categoria são: a *distração* envolve desviar a atenção da situação toda ou dos aspectos emocionais da mesma, podendo ser interna (e.g. pensar em uma lembrança feliz, imaginar os próximos feriados) ou externa (envolver-se em alguma atividade prazerosa, como ouvir música, surfar na web, etc.); e a *ruminação* que consiste em refletir continuamente sobre as situação, com excessiva atenção aos seus aspectos negativos e emoções despertadas.

- A **mudança cognitiva** diz respeito a mudar a maneira como se pensa sobre a situação em si ou sobre a capacidade de gerenciar suas demandas, de modo a modificar seu significado subjetivo, alterando, assim, o impacto emocional da situação (e.g. reinterpretar a situação de uma forma mais positiva). Esta categoria abrange estratégias que por sua vez contemplam outras técnicas. A *reavaliação positiva* abarca: a tomada de perspectivas diferentes (e.g. considerar como outra pessoa se sente), o reenquadramento cognitivo procurando um raio de esperança (e.g. pensar sobre como poderia ser pior), a reinterpretação da situação com um significado positivo e, retificação das distorções que afetam a percepção de realidade (e.g. examinar os argumentos em prol e em contra). Outra estratégia é a *aceitação* que se refere a assumir a situação e/ou a incapacidade de lidar com isso.

- A **modulação de resposta** refere-se diretamente à influência nos componentes experienciais, comportamentais ou fisiológicos da resposta emocional após a emoção estar bem desenvolvida. Esta categoria inclui o *relaxamento* inclui uma variedade de técnicas baseadas principalmente na respiração e nos movimentos e a *supressão expressiva* refere-se a mascarar as manifestações comportamentais associadas à emoção indesejada (e.g. esconder expressão de raiva). Também é considerada como estratégia dessa categoria fingir uma emoção não revelada (e.g. aparentar estar de bom humor).

Finalmente, outros pesquisadores descobriram que o trabalho emocional genuíno, ou “exibir emoções sentidas naturalmente”, é uma dimensão separada da regulação da emoção (Diefendorff et al. 2005). Evidências apoiam que a expressão de emoções naturalmente sentidas é uma estratégia distinta para exibir emoções no trabalho, com efeitos únicos no desempenho (Diefendorff et al., 2005).

### **1.2.3 Desempenho emocional.**

Uns dos primeiros autores em estudarem o DSE como parte principal do TE, foram Rafaeli e Sutton (1987) quem consideraram “os entornos laborais nos quais os funcionários exibem emoções para cumprir as expectativas de papel” (p.24). Nesse mesmo sentido, Ashforth e Humphrey (1993) o definiram como o “ato de expressar as emoções adequadas conforme às regras de exibição” (p. 90), sinalizando que essas expressões cumprem as expectativas da organização ou da ocupação, independentemente do esforço por parte do trabalhador, e que poderiam ser autenticamente sentidas ou falsificadas.

Rafaeli e Sutton (1987) observaram que três variáveis primárias estão envolvidas no DSE: requerimentos emocionais, sentimentos e expressões, apontando que quando há congruência nas três características isso resulta em um bom DSE (ou harmonia emocional),

e quando não há congruência, leva a um desvio ou dissonância emocional. Isto significa que os indivíduos podem expressar certas emoções e que esses sentimentos expressados podem não estar relacionados, ou mesmo em conflito, com os sentimentos verdadeiros (Rafaeli & Sutton, 1989).

Assim, a principal manifestação do desempenho emocional se evidencia na *expressão emocional*. Esta tem sido maiormente estudada por pesquisa desenvolvidas mediante pesquisa qualitativa a partir do uso de observações diretas das expressões/exibições emocionais dos trabalhadores. Estas podem ser verbais (e.g. tom da voz, saudações) ou não verbais (e.g. frequência do sorriso, o contato visual) (e.g. Sutton & Rafaeli, 1988).

Outras abordagens contrastam o “*delivery*” afetivo com o desempenho na prestação de serviços (Tsai & Huang, 2002; Gabriel, Acosta, & Grandey, 2013) e propõem incluir também exposições neutras e negativas (Côté et al., 2013). Outro enfoque de estudo tem sido via manipulação das emoções discretas como ira e felicidade ou a identificação da autenticidade do rendimento emocional por gravações em vídeo (Bono & Vey, 2007; Gabriel, Cheshin, Moran, & van Kleef, 2015)

O estudo desenvolvido por Bono e Vey (2007) é um dos mais destacados tendo o DSE como foco, o qual foi definido como expressão efetiva e genuína de uma emoção requerida pelo papel de trabalho. A partir de um experimento de *role play* no qual os participantes tinham que dramatizar e expressar raiva ou entusiasmo, esses autores examinaram o DSE, como variável dependente, a partir de três aspectos: Eficácia global, expressão emocional e autenticidade da expressão. Estes aspectos foram examinados por uma equipe de avaliadores que foram treinados para identificar cada um deles nas gravações em vídeo das dramatizações.

Na perspectiva destes autores, obedecer às regras de exibição organizacional é essencial para o bom desempenho de trabalhos que envolvem interações com clientes ou público. Tais regras especificam quais expressões emocionais dadas pelo atendente serão capazes de influenciar o comportamento do público. No entanto, o resultado de tais exibições emocionais diferem na medida em que são autênticas ou falsas, e os indivíduos são capazes de identificar tais diferenças, o que faz com que o cliente ou público-alvo da interação seja o principal ator que avalia o desempenho emocional do trabalhador. Quanto mais autênticas as expressões do trabalhador maiores serão os efeitos favoráveis sobre outros indivíduos (Hülshager & Schewe, 2011).

Depois de descrever as particularidades de cada um dos componentes do TE, serão apresentados, em seguida, os aspectos característicos do contexto de trabalho do comediante *stand-up*, que o fazem um cenário ideal para estudar esses componentes e evidenciar a suas inter-relações dinâmicas.

### **1.3 O trabalho do comediante de *stand-up***

A atividade do comediante de *stand-up* é bastante particular no âmbito ocupacional. Diferentemente de alguns empregos tradicionais e mais correntes, o trabalho do artista, categoria da que faz parte o comediante, caracteriza-se por ser “um trabalho fluido, disperso, invisível, intensificado, desregulamentado, mas no final de contas é trabalho” (Segabinazzi, 2007). No entanto, por várias razões, acredita-se que esse cenário fornece um contexto excepcional para examinar as especificidades do trabalho emocional.

Em primeiro lugar, no trabalho do comediante *stand-up*, são constatadas claramente as três características marcantes para identificar uma ocupação com forte demanda de TE, conforme perspectiva de Hochschild (1983):

- *Contato e interação cara a cara entre o trabalhador e o cliente*, que neste caso são o comediante e o público respectivamente. O trabalho do comediante de *stand-up* insere-se dentro de uma modalidade de trabalho artístico fortemente marcada pela performance ao vivo em ambientes menores, em que regularmente se abandona um *script* previamente elaborado e se busca a constante interação com o público para torná-lo parceiro do espetáculo (Cohen, 2011; Sechinato, 2015). É por meio da constante e dinâmica interação com o público, incluindo por exemplo, vaias, palmas e risadas, que os comediantes asseguram a sua performance. Nesse mesmo sentido, Tavares e Araújo (2011) fazem uma descrição do trabalho do ator de teatro a qual se corresponde com o trabalho do comediante: “Nas apresentações, o processo de encenação é como uma dança, na qual o público é o condutor que dará pistas para o ator em cena, sobre como continuar sua atuação: o que minimizar, o que enfatizar para que a relação entre plateia e atores seja mantida e tenha qualidade” (p. 198).

- *O Trabalhador tem a intenção de produzir um estado emocional no seu cliente*. Nesse sentido Macêdo (2010) afirma que “o artista busca transformar o seu público em observadores interessados, pretende despertar interesse e causar impacto neles” (p. 21).

- *Existe um nível de controle dos processos emocionais, que pode ser efetuado tanto pelo empregador, quanto pelo trabalhador ou cliente*: Neste caso esse controle se dá tanto por parte do próprio comediante e colegas, quando por parte do seu público. Assim, Macêdo (2010) complementa: “Ele (o artista) necessita de uma capacidade muito especial para enfrentar os conflitos mais profundos e encontrar expressão para eles”.

Em segundo lugar, este é um trabalho que possui normas ocupacionais (uns dos tipos de DE) compartilhadas e preestabelecidas amplamente conhecidas e defendidas pelos

comediantes, sendo eles mesmos, e em ocasiões o público, os encarregados de controlar e exigir que sejam adotadas na performance por todos que fizerem *stand-up*. No seu livro *Comédia em Pé*, Fernando Caruso (2009) discorre sobre o que é considerado “O dogma da comédia em pé”, uma série de regras básicas que são demandadas do comediante e configuram-se como diretrizes delineadoras do gênero<sup>4</sup>, as quais, além de evidenciar a importância do público, deixam claro haver um conjunto de demandas de TE características desse contexto. Estas são:

- 1 – Apresentar-se sozinho. Jamais em dupla ou grupo.
  - 2 - Ter texto próprio. Não pode usar piadas que já caíram em uso popular ou que foram recebidas pela internet. Muito menos usar aquele truque tecido de verdade, tipo “eu tenho um tio português...”.
  - 3 – Evitar criar um personagem. Também não vale transformar a si mesmo em personagem ou usar figurinos engraçados. Deve usar roupas que se usaria normalmente, no dia-a-dia.
  - 4 - Evitar contar casos. O material deve ser preferencialmente de tópicos de observação.
  - 5 - Deixar transparecer suas características pessoais. Não tentar fingir ser quem você não é. Seja você mesmo, sempre. Se você é mal humorado, seja assim no palco, por exemplo. E, se em determinado dia você estiver de saco cheio, assumo; se estiver eufórico, idem; assumo o seu estado diante da plateia.
- Aliás, é importante também tentar trazer sua rotina o mais perto possível de

---

<sup>4</sup> Este autor baseou-se no livro best-seller de Judy Carter, famosa comediantes de *stand-up comedy* norte-americana, “*Stand-up Comedy: The Book*” (1989)

você. Se o comediante for judeu, em algum momento fale de judeus, se for gay, fale sobre gays, se for nerd, fale sobre ser nerd etc.

6 – Evitar o uso de trilha sonora ou qualquer tipo de sonoplastia.

7 - Evitar marcação de luz. Usar apenas a iluminação básica do palco.

8 – Evitar usar cenografia ou adereço.

9 – Procurar testar “material” novo diante da plateia. No entanto, pode improvisar tendo apenas o tópico em mente e até ler as piadas caso elas não estejam decoradas ainda.

10 - Evitar forçar a barra. Se você tem apenas cinco minutos de material, faça uma apresentação de cinco minutos e saia. Tudo bem. Não enrole. As apresentações, aliás, serão sempre de 5, 10 ou 15 minutos (Caruso, 2009, p. 9-10).

Essas diretrizes foram definidas por comediantes pioneiros, no esforço de dar forma às suas apresentações e de configurar os limites do *stand-up* como gênero humorístico, uma vez que não existem instituições para uma instrução formal e profissional (Sechinato, 2015). Isto representa um grande desafio para um comediante *stand-up* iniciante, já que precisa percorrer um processo de formação autônomo, valendo-se principalmente dessas regras. Segundo Sechinato (2016) existem vários recursos ou estratégias que o comediante pode usar para lidar com esse desafio. Uma dessas estratégias são as redes de relações e comunidades de troca, por meio das quais as regras e diretrizes são compartilhadas, difundidas e estabelecidas. Outro recurso são os vídeos disponíveis na internet que mostram a performance de outros comediantes mais experientes. Outra ferramenta usada para aprimorar a formação é a autoavaliação e a avaliação dos colegas, a partir das quais vão se acentuando os pontos que se julgam positivos e vão se desenvolvendo as habilidades necessárias.



Por último, outro dos fatores que fazem da comedia *stand-up* um contexto conveniente, é que este é um cenário real com interações verdadeiras, não uma simulação, o que proporciona uma oportunidade perfeita para examinar o trabalho emocional desde as perspectivas episódica e interpessoal. Também permite explorar a perspectiva cultural em duas cidades de países próximos culturalmente, onde este gênero de comedia tem se posicionado rapidamente nos últimos anos. A esse respeito, Mintz (1985), comentam que, para além de uma simples opção de entretenimento, a comédia em formato *stand-up* cumpre uma função social, na medida em que, conforme faz observações críticas do cotidiano, encena uma análise refinada da sociedade e expõe verdades ocultas de uma cultura sob o véu da comicidade. Dessa forma, é demandado do comediante ser, na sua performance, um porta-voz das inquietações da sociedade, neste caso a colombiana e brasileira.

## **2. Delineamento Metodológico e do Objeto de Estudo**

Essa pesquisa buscou avançar na compreensão do TE em várias esferas: 1) Desenvolver uma metodologia qualitativa inovadora para apreender de modo processual os três componentes do construto *in situ*, incluindo também o componente de desempenho emocional, negligenciado em pesquisas anteriores que exploram somente um ou dois dos componentes; 2) Estudar o TE em uma nova categoria ocupacional a dos artistas de espetáculo (comediante de *stand-up*), diferente das categorias até então exploradas pela literatura da área; e 3) Ampliar a compreensão do TE nas perspectivas interpessoal (interação comediante-audiência) e cultural (comparação Colômbia – Brasil).

### **2.1 Aspectos operacionais**

Cada uma das seguintes subseções correspondem a um componente necessário à operacionalização da pesquisa.

#### **2.1.1 Objeto**

O objeto desta pesquisa é o fenômeno Trabalho Emocional entendido como uma condição do trabalho que operacionalmente é representado em um processo integrado, resultado das interações dinâmicas entre as demandas ocupacionais, a regulação emocional e o desempenho emocional. Este fenômeno é estudado em um contexto ocupacional, o da *stand-up comedy*, que cumpre as condições daqueles contextos que tem como requisito de desempenho o trabalho emocional, isto é, interação cara a cara, intencionalidade do trabalhador de gerar mudanças emocionais no cliente e controle dos processos emocionais resultantes.

### **2.1.2 Problema**

- Como se apresenta a dinâmica do Trabalho Emocional no ambiente de *Stand-up Comedy*, articulando os seus três componentes (demandas emocionais, regulação emocional e desempenho emocional), a partir da interação comediante-audiência, em dois contextos culturais da América Latina?

### **2.1.3 Objetivos**

#### *Objetivo Geral:*

- Compreender a dinâmica do Trabalho Emocional no ambiente da *stand-up Comedy*, articulando os seus três componentes (demandas emocionais, regulação emocional e desempenho emocional), a partir da interação comediante-audiência, em dois contextos culturais da América Latina.

#### *Objetivos Específicos:*

- Identificar e caracterizar as demandas emocionais da audiência para com o comediante durante o espetáculo.
- Caracterizar as estratégias de regulação emocional utilizadas pelo comediante em resposta a essas demandas emocionais da audiência.
- Descrever e analisar o desempenho emocional do comediante e seu impacto na resposta da audiência.

- Explorar regularidades e possíveis diferenças nas demandas emocionais, estratégias de regulação emocional e desempenho emocional, nas relações de interação comediante-audiência nos contextos brasileiro e colombiano.

#### 2.1.4 Modelo Teórico-Analítico

Foi construído um modelo (*Figura 3*) como representação do fenômeno a ser apreendido no estudo qualitativo. Nele observa-se o processo do trabalho emocional que começa pelas demandas emocionais percebidas pelo comediante, quem depois faz uso das suas estratégias de regulação emocional, tendo como resultado um desempenho emocional o qual é observado pela audiência.



*Figura 3.* Modelo teórico-analítico do trabalho emocional na *stand-up comedy*

Diferentes disciplinas estudam o TE com enfoques e medidas variadas. A sociologia tem estudado o TE focando nos requerimentos ocupacionais, mediante técnicas qualitativas como entrevistas e observações. A psicologia, por seu turno, tem se concentrado nos processos intrapsíquicos mediante medidas de autorrelato, principalmente quantitativas. Já os estudiosos do comportamento organizacional, detêm-se nas expressões emocionais por meio de avaliações de quem as observa. Essas raízes disciplinares explicam por que os componentes DE, RE e DSE são frequentemente estudados separadamente, o que tem

dificultado a apreensão do fenômeno do TE na sua complexidade e dinamicidade (Grandey, et al., 2013).

Desse modo, levando em consideração essa natureza processual e recíproca do fenômeno, e a dinâmica do contexto escolhido para a pesquisa, optou-se por uma metodologia inovadora no estudo do TE, que integrou três técnicas de coleta: observação, entrevista e questionário. Em seguida, serão descritos os aspectos metodológicos definidos para operacionalizar os objetivos desta pesquisa.

## **2.2 Método**

Trata-se de uma pesquisa de Abordagem Qualitativa, adotada de acordo à concepção de Patton (1980), que define os dados qualitativos como: “descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações e comportamentos observados; citações diretas das pessoas sobre suas experiências, atitudes, crenças e pensamentos” (p. 22). Essa definição alinha-se aos objetivos da pesquisa, que buscam – no ‘evento’ de comédia *stand-up* – analisar as ‘situações’ demandantes para o comediante, originadas na sua ‘interação’ com a audiência, assim como identificar sua ‘experiência’ interna e o seu ‘comportamento’ performático.

Considerando que a natureza do TE exigia vários métodos de coleta, optou-se pelo Estudo de Caso que, conforme Yin (2015), tem como principal vantagem “sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas, observações” (p. 12). Por outro lado, essa é uma estratégia geralmente usada quando as questões de interesse do estudo referem-se ao ‘como’ e ao ‘porquê’ e, quando o foco dirige-se a um fenômeno contemporâneo em um contexto natural (Yin, 2015). Em alinhamento com o que se encontra em Yin procurou-se demarcar cada show de *stand-up comedy* como um caso, fazendo-se uso de múltiplas técnicas de coleta de dados durante sua realização.

Procurou-se também analisar se havia diferenças na manifestação do fenômeno em duas cidades (cujo critério de escolha será exposto alguns parágrafos mais adiante) com certa distância cultural: Salvador (Brasil) e Bogotá (Colômbia). Sendo assim, foram analisados múltiplos casos, três em Salvador e três em Bogotá. Na perspectiva de Stake (2006) “examinar como o fenômeno funciona em diferentes ambientes é uma razão importante para desenvolver uma estratégia de um estudo de casos múltiplos” (p.23). Sendo mais específico, realizou-se um Estudo de Casos múltiplos do tipo Instrumental. Esse tipo de estudo examina um conjunto de casos, principalmente para fornecer *insights* sobre um assunto ou para fins de generalização teórica, ou seja, o interesse nos casos é instrumental, e “eles são escolhidos porque se acredita que seu estudo permitirá melhor compreensão, ou mesmo melhor teorização, sobre um conjunto ainda maior de casos” (Stake, 2003, pag. 138).

### **2.3 Participantes - Unidades de análise**

A amostragem utilizada nos estudos qualitativos é conhecida como Amostragem Dirigida ou Intencional, que procura selecionar um grupo de indivíduos ou locais que melhor possam informar sobre o problema ou fenômeno de interesse, ou seja, a amostra dependerá dos critérios dados pelo propósito e as características da pesquisa (Creswell, 2007). Existem várias estratégias de amostragem dirigida (e.g. variação máxima, homogênea, bola de neve, por oportunidade, por critério, por conveniência etc.) e níveis da amostragem (e.g. local, evento, processo, participante) que, conforme Creswell (2007), em um único estudo podem ser utilizadas uma ou mais dessas estratégias, incluindo um ou mais dos níveis. Esse autor recomenda selecionar casos que mostrem diferentes perspectivas e atributos sobre o fenômeno, mas também afirma que podem ser selecionados casos comuns, casos acessíveis ou casos incomuns.

Nesse mesmo sentido, referindo-se especificamente aos estudos de caso, Stake (2003, 2006) argumenta que a amostragem constrói-se na variedade de atributos, assim como reconhecendo as oportunidades para um estudo intensivo; sugere investigar casos com maior potencial e oportunidade de aprendizagem. Esse autor ainda salienta que, mesmo para estudos de casos coletivos, a seleção por amostragem de atributos não deve ser a maior prioridade, “equilíbrio e variedade são importantes, mas a oportunidade de aprender é de primordial importância” (p. 153).

Na presente pesquisa, levando em conta os anteriores critérios e recomendações, o processo de amostragem aconteceu como descrito a seguir. Em Salvador-Bahia, o contato com o primeiro comediante foi feito por meio de uma colega da pós-graduação da pesquisadora. Tratava-se de um comediante experiente que, além de aceitar participar da pesquisa, indicou vários outros comediantes, que por sua vez indicaram outros (amostragem de ‘bola de neve’). Em Bogotá, o primeiro contato começou com um mapeamento, na rede social *facebook*, de eventos, grupos e páginas nos quais regularmente se divulgam eventos de *stand-up comedy*; assim foram localizados os perfis de vários comediantes. Nas duas cidades, uma vez identificados aproximadamente 10 comediantes, estes foram contatados via redes sociais com uma mensagem que apresentava brevemente os objetivos e procedimentos da pesquisa, convidando-os a participarem. A maioria deles aceitou o convite, mostrando-se receptivos e abraçando a ideia da pesquisa de forma muito atenciosa.

Desses comediantes, foram selecionados aqueles que teriam show nas seguintes semanas ao primeiro contato, isto para convir com o cronograma da pesquisa referente à coleta (amostragem por conveniência). Além disso, foram selecionados aqueles que vinham exercendo a comédia *stand up* pelo menos nos últimos dois anos (amostragem por critério), dados que foram constatados nas informações proporcionadas nos perfis das suas redes

sociais ou por eles mesmos no primeiro contato; isso com o propósito de garantir que essa atividade estava sendo realizada de forma constante.

No decorrer desse processo de composição de amostragem, percebeu-se a oportunidade de realizar também a denominada Variação Máxima. Este tipo de amostragem consiste em selecionar casos que mostrem diferentes perspectivas sobre o fenômeno, determinando antecipadamente alguns critérios que diferenciam os locais ou participantes, porquanto “quando um pesquisador maximiza as diferenças no início do estudo, aumenta a probabilidade de que as descobertas reflitam diferenças ou perspectivas diferentes - um ideal na pesquisa qualitativa” (p.126, Creswell, 2007). Um dos aspectos considerados importantes a se definir foi a experiência, (amostragem no nível do participante): incluíram-se casos de comediantes mais experientes (5 anos ou mais) e menos experientes (menos de 5 anos). Outro elemento de variação considerado foi o tipo de espaço da apresentação do show (amostragem no nível do local); tendo uma amostra que abrangeu shows que transcorreram em bares-restaurantes, teatros e uma livraria, espaços estes com características próprias singulares.

Mais um aspecto de variação contemplado reflete-se no propósito de realizar a pesquisa em duas cidades de países diferentes (também amostragem no nível do local); assim, foram estipuladas a mesma quantidade de casos para os dois locais. Estas duas cidades foram escolhidas em primeiro lugar pela conveniência da sua acessibilidade, já que Salvador é a cidade anfitriã do mestrado realizado pela autora da pesquisa e Bogotá a sua cidade natal. Em segundo lugar, porque, como exposto nos fundamentos teóricos e conceituais, Colômbia e Brasil, fazem parte dos países latino-americanos propulsores e com maior crescimento do gênero de comédia *stand up*, nos últimos 10 anos.



Houve dois critérios que, nos termos de variação máxima, poderiam ter trazido ainda maior diversidade na amostra, mas que não foi possível serem contemplados. Primeiro, tentou-se contatar nas duas cidades, comediantes que, com mais de 10 anos de experiência, tinham consolidado uma carreira reconhecida no nível nacional, mas a disponibilidade deles resultou, compreensivelmente, restrita por conta das suas agendas apertadas. Segundo, entre os comediantes contatados, foi identificado outro tipo de espaço no que eles também apresentavam shows, o contexto corporativo, ao parecer com características diferentes dos espaços já referidos; isto por que as datas nas que eles teriam este tipo de show não coincidiram com as datas da coleta.

Depois dessa amostragem mista que atendeu aos diferentes interesses e necessidades, a amostra foi constituída assim (ver Tabela 1): 6 casos (3 shows em cada cidade), sendo 8 comediantes, com idades entre 22 e 36 anos e experiência na *Stand-up Comedy* entre 2 e 10 anos. Todos os participantes, na hora da coleta, tinham como única ou principal atividade laboral a comedia *stand-up*, reportando ser sua principal fonte de renda. Sua formação acadêmica varia desde o ensino médio até ensino superior completo ou em curso em áreas como Química, Psicologia, Trabalho Social, Licenciatura em Educação Artística, sendo que já atuam ou atuaram recentemente nessa área como atividade secundária. Os shows foram apresentados em espaços tais como teatros e bares-restaurantes, que serão mais bem detalhados na seguinte seção.

Tabela 1 *Informações da amostra do estudo de caso múltiplo*

Nº Caso	Idade	Sexo	Experiência (anos)	Formação Acadêmica	Espaço do Show	Espectadores entrevistados	
Bogotá	1	28	M	5	Trabalho Social ST	Teatro	4
	2	29	M	5	Química Industrial	Bar-Restaurante	6
	3	32	M	6	Licenciatura Ed. Artística.	Bar-Restaurante	4
Sal	7	22	M	5	Ensino Médio	Bar-Restaurante	4

8	27	M	2	Eng. Química (em curso)	Bar-Restaurante	4
9	36	M	9	Psicologia (em curso)	Bar-Restaurante	3

Referente ao público, pretendeu-se retratar seu rol como um agente coletivo e não como sujeitos individuais, mas pela viabilidade logística, foi possível aplicar o questionário a penas a alguns espectadores, que foram entre duas e seis pessoas por evento (ver Tabela 1). Essa foi seleção por conveniência, já que, em geral, foram abordados grupos de duas ou três pessoas, que pareciam mais acessíveis, receptivas e dispostas a responder. Foram obtidas respostas curtas assim como outras mais detalhadas, mas sem possibilidade de ter um maior aprofundamento por conta da limitante do tempo, dado que foi feito no final do show quando as pessoas estavam indo embora. Mesmo sabendo disto, pretendia-se ter um maior número de entrevistados por cada evento, mas ao finalizar o questionário das primeiras pessoas, o restante do público já havia saído rapidamente do local. Características mais específicas do público de cada show serão informadas na descrição de casos.

#### 2.4 Ambiente – Contexto

A pesquisa qualitativa ocorre geralmente nos ambientes naturais nos quais o fenômeno se desenvolve (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). O TE do comediante acontece, principalmente, na apresentação do show, na sua interação com a audiência. Sendo assim, a coleta dos dados foi realizada nos espaços onde são apresentados os espetáculos de comedia *stand-up*. Espaços de ambientes heterogêneos como bares-restaurantes, teatros, locais culturais e noturnos localizados, principalmente, em bairros que possuem características especiais tanto em Salvador-Bahia (e.g. Rio Vermelho), como em Bogotá (e.g. “La Candelaria”). Esses bairros, que são adjetivados como “boêmios”, são considerados referências turísticas, culturalmente representativas das suas respectivas cidades e oferecem

uma densa e diversificada movimentação cultural para certos tipos de pessoas que moram neles, ou que os visitam frequentemente.

Mais especificamente, a pesquisa foi desenvolvida em cinco bares-restaurantes e um teatros. Esses locais podem ser classificados em dois tipos. Há aqueles nos quais o público sabe que vai assistir à comedia *stand up* e que geralmente são os teatros, onde costumam respeitar as características clássicas do cenário *stand up*. Há outros, como bares e restaurantes, nos quais o público assiste sem necessariamente saber que um show de comédia acontecerá. Nesses casos, o local do palco é adaptado e o espetáculo ocorre entre interferências e distrações (sons, luzes, entrada e saída de clientes e também movimentação de garçons servindo bebidas e comidas). O acesso aos locais observados se realizava comumente mediante pagamento de um ingresso com valor de 10 até 30 reais (ou 10.000 a 30.000 pesos colombianos). Todos foram espaços com capacidade de lotação dentre 35 a 70 pessoas, aproximadamente.

## **2.5 Procedimento de Coleta**

Antes de descrever as técnicas e o procedimento de coleta de dados, é oportuno falar da confiabilidade nos estudos qualitativos, que é representada principalmente pelos processos de Triangulação. Esta é definida como a “combinação de múltiplos métodos, materiais empíricos, perspectivas e observadores em um único estudo (...), como estratégia que acrescenta rigor, amplitude e profundidade à investigação” (p. 4, Denzin & Lincoln, 1998). Na procura dessa confiabilidade, buscou-se a Triangulação dos Dados, que consiste em combinar os dados extraídos de diversas fontes, em momentos diferentes, em locais variados ou de pessoas diferentes (Denzin & Lincoln, 1998). Deste modo, foram utilizadas três técnicas de coleta distintas (observação, entrevista, questionário) para três fontes de dados

diferentes (evento, comediante, espectadores) e que, de forma inter-relacionada, visavam atingir os três componentes do TE (ver Figura 4).

Como primeiro passo do procedimento de coleta foi feito um Caso Piloto, que conforme Yin (2015) “visa ao desenvolvimento, ao teste ou ao refinamento das questões e os procedimentos da pesquisa planejados que serão posteriormente utilizados no estudo de caso formal” (p 244). Este caso preliminar ajudou no reconhecimento da dinâmica do contexto, assim como no teste e aperfeiçoamento das ferramentas de coleta: ficha de observação, guia de entrevista e perguntas do questionário (Ver Anexos B, C e D), as quais foram desenvolvidas e utilizadas de forma integrada para facilitar a posterior análise dos dados. Por outro lado, esses guias de coleta foram traduzidos para o espanhol para a respectiva aplicação na Colômbia. Uma vez definidas as ferramentas de coleta, foi aplicado o seguinte protocolo em todos os casos.

Depois que o comediante aceitava o convite, era combinado um encontro em data e lugar nos quais ele teria apresentação de show. A coleta das informações foi feita em três momentos.

Em um primeiro momento, era realizada a Observação que, na pesquisa qualitativa, tem como propósito essencial “compreender processos, vinculações entre pessoas e suas situações, experiências ou circunstâncias, os eventos que sucedem ao passo do tempo e os padrões que se desenvolvem” (p. 399, Sampieri et al., 2014). Assim, com a observação do show de *stand-up* como um todo, identificaram-se as DE (Demandas emocionais) do comediante originadas na sua interação com a audiência, bem como o DSE (Desempenho emocional) dele no percurso no show (ver Figura 4).

A pesquisadora atuou como uma participante passiva, já que esteve presente no evento, mas sem a intenção de interagir ou influir no mesmo (Sampieri et al., 2014). Ela chegava ao

lugar marcado onde aconteceria o show e se posicionava em um ponto estratégico para ter uma imagem clara do comediante na gravação do vídeo e poder observar a maior parte da audiência e suas reações ao espetáculo. Desde esse ponto, e como se fosse mais uma espectadora, observava atentamente e monitorava a performance do comediante, assim como as reações e intervenções da audiência, fazendo as respectivas anotações na ficha de observação.

Em um segundo momento, quando o show finalizava, alguns espectadores eram abordados, sendo solicitada sua autorização para fazer perguntas sobre o espetáculo e gravar em áudio suas respostas. As perguntas exploravam as suas expectativas ao vir assistir ao show, e suas percepções sobre o DSE do comediante (ver Figura 4). Esse roteiro de entrevista foi desenhado com poucas perguntas pontuais e que permitiam respostas abertas, tendo em vista as possibilidades limitadas de tempo, já que os espectadores seriam abordados ao final do show, quando eles já estariam saindo. É importante salientar que, como sugerido por alguns autores (e.g. Beal, et al, 2006) que têm considerado a percepção dos supervisores ou dos colegas (e.g. Gabriel et al., 2015) para avaliar o desempenho emocional do trabalhador, nesta pesquisa levou-se em conta a perspectiva do cliente, ou seja do público, a qual tem sido pouco explorada na literatura (e.g. Groth, et al., 2013).

No terceiro momento, antes de realizar a entrevista no mesmo local da apresentação, era entregue ao comediante para sua respectiva assinatura em duas vias (uma para posse da pesquisadora e outra para o participante), o Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (ver Anexo A), que já havia sido enviado com antecedência por e-mail para ser lido em detalhe. No referido termo eram apresentados os objetivos e os responsáveis pela pesquisa, informações sobre a confidencialidade e os procedimentos utilizados, além de solicitar autorização para a gravação em vídeo do show e em áudio da entrevista.

A entrevista qualitativa é utilizada basicamente quando é preciso obter informações ou interpretações exclusivas realizadas pelo entrevistado e/ou descobrir algo que não se consegue pela observação (Stake, 2010). É definida essencialmente como “uma comunicação verbal e consiste em um tipo de interação com objetivos específicos, que visa à compreensão de como os sujeitos percebem e vivenciam determinada situação ou evento que está sendo focalizado” (p146, Fraser & Gondim, 2004). Assim ocorreu na entrevista com o comediante, cuja duração média ficou em torno de 20 minutos, com o intuito de aprofundar nas DE e no DSE observados, assim como identificar e indagar as estratégias de RE (Regulação emocional) utilizadas por ele no show (ver Figura 4).

## **2.6 Procedimento de Análise de dados**

Concluída a coleta, foram transcritos os áudios das entrevistas com o comediante e os espectadores, sendo esses arquivos de texto organizados no notebook, junto com os correspondentes registros da observação, em pastas relativas a cada um dos casos, enumerados segundo a ordem cronológica em que foi realizada a coleta. Criou-se, desse modo, o banco de dados, que conforme Yin (2015) consiste na reunião formal de evidências empíricas oriundas de diferentes fontes, mas que convergem em relação ao mesmo conjunto de descobertas. Esse corpus de dados foi tratado em duas etapas: análise intracaso e intercaso, seguindo as indicações de Bardin (2011) e Yin (2015), como descrito a seguir.

### **2.6.1 Análise intracaso.**

O processo de análise iniciou-se a partir da identificação das demandas emocionais (DE), estratégias de regulação (ER) e desempenho emocional (DSE) de cada um dos casos. Os arquivos de texto foram submetidos a uma das técnicas de Análise de Conteúdo, com objetivo de inferir, ou deduzir de maneira lógica, conhecimentos relativos ao emissor ou às

condições da emissão de uma mensagem, recorrendo a certos indicadores (Bardin, 2011). A técnica utilizada foi a Análise Categral que “pretende tomar em consideração a totalidade de um "texto", passando-o pelo crivo da classificação e do recenseamento, segundo a frequência de presença (ou de ausência) de itens de sentido” (Bardin, 2011, p.43), ou seja, foram criadas categorias para classificar os elementos de significação do *corpus* analisado.

### ***2.6.1.1 Codificação e categorização.***

A primeira fase da análise categral é a Codificação: “uma transformação dos dados brutos do texto que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo ou da sua expressão (...) e tem como fim selecionar as Unidades de Registro ou segmentos de conteúdo considerados unidades de base” (Bardin, 2011, p.133). Na presente pesquisa, esse recorte foi feito no nível semântico, do tema, processo conhecido também como Análise Temática na qual, “segundo certos critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura, o texto é recortado em ideias constituintes, em enunciados e em proposições portadores de significações isoláveis” (Bardin, 2011, p.135). Assim, seguindo o referencial teórico já exposto, foram marcados no texto, com cores diferenciadas para distingui-las, as unidades de registro ou enunciados, relacionados aos conceitos de demandas emocionais, estratégias de regulação emocional e desempenho emocional. Em seguida será descrito cada um destes componentes do TE e suas respectivas unidades de registro.

**Demandas Emocionais:** Referem-se às exigências emocionais do trabalho (ou seja, interações emocionalmente carregadas com o público e as regras de sentimento). As regras de expressão emocional identificadas pelo comediante na sua interação com a plateia, levando em conta suas expectativas. As regras emocionais também podem ser identificadas, de acordo com Hochschild (1983), mediante os padrões estáveis reconhecidos pelo

indivíduo, tanto nas avaliações próprias dos seus sentimentos, quanto nas avaliações das suas expressões emocionais por parte dos outros e nas punições que isso produz. Isto quer dizer que, neste caso, as exigências emocionais também podem ser reconhecidas ou construídas a partir da avaliação, por parte da audiência ou do próprio comediante, do desempenho e da resposta deste diante das interações e situações emocionalmente demandantes. Também foram identificadas as regras emocionais representadas nas normas profissionais compartilhadas no ambiente *stand-up*, que não necessariamente são identificadas nas interações. Então as unidades de registro das DE, foram as regras de expressão explícitas e as situações emocionalmente demandantes que (identificadas com cor verde).

Inicialmente havia se pensado levar em conta eventos emocionais tanto positivos quanto negativos, já que os dois tipos de eventos podem desencadear o processo regulatório (Grandey & Melloy, 2017), mas logo nos primeiros shows e entrevistas percebeu-se que os comediantes não sinalizavam que os eventos emocionais positivos ativavam a regulação da parte dos comediantes. Sendo assim, eles terminavam reagindo e expressando suas emoções positivas de forma autêntica.

**Estratégias de Regulação Emocional:** Referem-se aos processos intrapsíquicos que o trabalhador utiliza para modular a intensidade, duração ou qualidade das suas emoções (Gross, 1998, 2015). Neste caso, as estratégias e recursos que o comediante emprega para regular suas emoções no decorrer do show, com o objetivo de atender às exigências do público, às situações demandantes, e às normas profissionais compartilhadas. Essas unidades de registro foram codificadas nos textos com a cor laranja.

**Desempenho Emocional:** Refere-se às expressões emocionais observáveis, resultantes do processo de regulação das demandas emocionais (Grandey et al., 2013). Nos textos, as unidades de registro do DE foram destacadas em cor amarelo.



A segunda fase da análise categorial é a Categorização definida como “uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos” (Bardin, 2011, p. 147). Aqui o critério utilizado também foi semântico, criando-se assim categorias temáticas, ou seja, tópicos ou classes que, sob um título genérico, reuniam um grupo de elementos (unidades de registro), em razão das suas características comuns.

A categorização pode utilizar dois processos: dedutivo e indutivo. No primeiro, o sistema de categorias decorre de pressupostos teóricos definidos *a priori*. No processo indutivo, o sistema categorial é resultado da classificação analógica e progressiva dos elementos identificados. O primeiro é denominado por Bardin (2011), como procedimento por Caixas, e o segundo como procedimento por Acervo, ou, conforme Yin (2015), o primeiro processo representaria uma estratégia analítica de ‘Contar com as proposições teóricas’ e o segundo representaria uma estratégia de ‘Tratar os dados a partir do zero’.

No presente estudo, para a categorização das DE foi usado o procedimento por acervo, e para as estratégias de RE e o DSE o procedimento por caixas, tendo como resultado as seguintes categorias:

**Demandas Emocionais:** Referem-se às interações específicas, e respectivas implicações, que aconteceram no show observado ao vivo. Foram identificadas três subcategorias principais:

- *Situações inesperadas:* Faz referência a episódios específicos ocorridos no desenvolvimento do show, interpretados como significativos emocionalmente pelo comediante. Esses são originados a partir da inter-relação comediante/audiência, e embora se saiba que podem acontecer, não se sabe qual o momento exato que

ocorrerão, gerando surpresa ao comediante, que precisa realizar um esforço emocional adicional para resolvê-los (e.g., vaias e comentários negativos).

- *Características específicas do público:* Relacionam-se com atributos e particularidades da audiência presente no show observado (e.g., público heterogêneo).
- *Expectativas do público:* Referem-se a aspectos que os espectadores reconhecem como as expectativas ou requerimentos que eles têm para com o comediante e sua performance, e a partir das quais avalia o desempenho dele (e.g. identificação e empatia).

**Estratégias de regulação emocional:** Procurou-se identificar várias estratégias de regulação, em vez de apoiar-se na classificação binária comumente usada que separa estratégias de atuação profunda (mudança interna de sentimentos para atender a demanda) ou atuação superficial (mudança no nível da expressão). Por isso, neste componente foi utilizado o modelo processual de Gross (2015), que considera estratégias mais específicas e detalhadas propiciando uma melhor compreensão de como os trabalhadores gerenciam suas emoções (Diefendorff et al., 2008): 1. *Seleção da situação:* estratégia de buscar ativamente situações capazes de ativar emoções desejáveis ou evitar situações que desencadeiam emoções indesejáveis. 2. *Modificação da situação:* estratégia para alterar ou modificar o curso de uma situação em princípio negativa. 3. *Atenção posicionada:* estratégia de dirigir a atenção para uma situação específica visando mudar a qualidade da resposta emocional ou desviar a atenção da situação atual. 4. *Mudança cognitiva:* estratégia para reavaliar uma situação, para mudar o sentimento em relação a ela. 5. *Modulação de resposta:* estratégia para lidar com a emoção uma vez ativada, procurando atenuar o seu efeito negativo.

**Desempenho Emocional do comediante:** Nesse componente do TE, foi identificada a *eficácia global* da performance, representada na avaliação do comediante mencionada na

entrevista e a dos espectadores, mediante respostas ao questionário aplicado ao final do espetáculo.

### **2.6.1.2 Descrição dos casos.**

Após os procedimentos de codificação e categorização foi utilizada mais uma das estratégias analíticas para estudos de caso propostas por Yin (2015), a Descrição dos Casos, cujo produto será apresentado em detalhe na seção de Resultados. A descrição de cada caso em separado ajudou na integração dos achados de cada um dos componentes do TE, e na formação de um *corpus* mais holístico e completo, o que ofereceu uma visão mais geral e necessária da Dinâmica do TE de cada caso para avançar na segunda etapa da análise, a intercaso.

Os ciclos do TE foram representadas a partir das DE mais relevantes de cada caso (show de stand-up). Na descrição de cada caso serão apresentados até dois exemplos representativos de cada categoria. Os ciclos serão descritos como uma destas duas maneiras: *ciclo único e ciclo duplo*. O primeiro ilustra apenas um ciclo do processo do TE, envolvendo uma DE, a estratégia de RE usada pelo comediante para lidar com esta demanda e o DSE observado do comediante (DE->ERE->DSE). O segundo ilustra dois ciclos do processo do TE, uma vez que o resultado do primeiro ciclo aponta que a DE não foi atendida satisfatoriamente (DE->ERE->DSE->ERE->DSE), ou faz emergir uma nova DE, reiniciando-se então um segundo ciclo regulatório (DE->ERE->DSE->DE->ERE->DSE).

A síntese do desenho metodológico utilizado nos estudos de caso é exposta na Figura 4.

### **2.6.2 Análise intercaso.**

O objetivo da análise intercasos foi a de comparar os casos em termos de suas demandas emocionais, estratégias regulatórias e desempenho emocional. Isto permitiu a

construção dos ciclos de TE os quais integraram os resultados de todos os casos, para cada um dos tipos de demandas emocionais. O produto desta análise será detalhado na seção de discussão dos resultados.

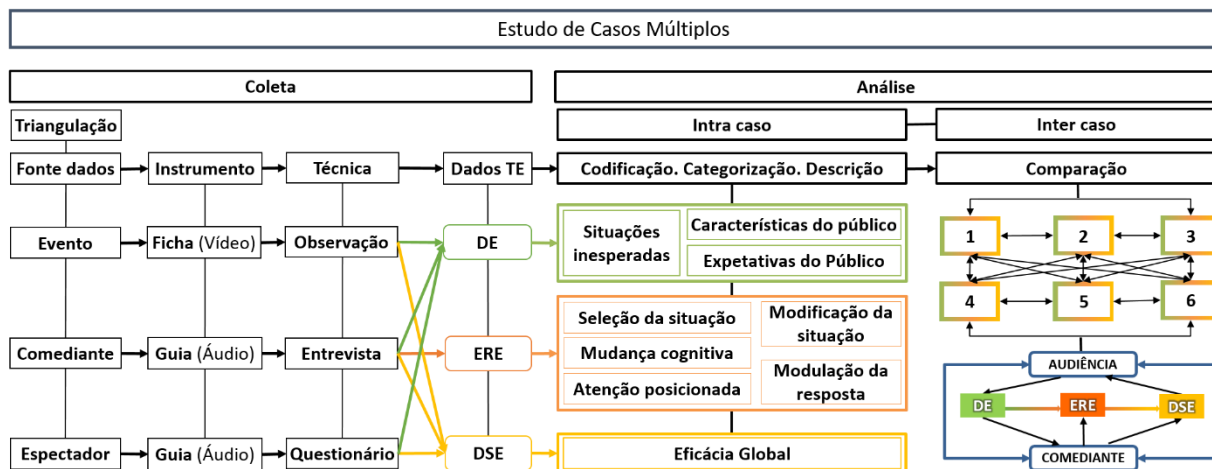


Figura 4. Síntese metodológica da pesquisa  
Nota: Elaboração da autora

### 3. Resultados - Descrição De Casos

#### 3.1 Três Casos de Bogotá

##### 3.1.1 Caso 1 “comenzó a patinarme la cabeza”<sup>5</sup>.

O primeiro caso refere-se a um show apresentado por um comediante, homem de 28 anos, com curso de trabalho social incompleto e cinco anos de experiência como *stand-up comedian*, ocupação que é atualmente sua única fonte de renda. Começou sendo *cuentero* por três anos e depois se capacitou na oficina de *stand-up* de Gonzalo Valderrama<sup>6</sup>, incursionando então nesse gênero de comédia. Foi o primeiro de cinco comediantes que iriam

<sup>5</sup> Trad.: “Minha cabeça começou a rodar”

<sup>6</sup> Gonzalo Valderrama é o pioneiro da *stand-up comedy* na Colômbia, considerado o pai desse gênero de comédia no país e de todas as seguintes gerações de comediantes. Ele ministra oficinas para comediantes iniciantes que querem se capacitar para começar exercer essa ocupação.

se apresentar durante duas horas naquela noite em um show conjunto, realizado em um teatro pequeno e de palco aberto, em um cenário simples, clássico do *stand-up*, uma luz tênue e um microfone. O seu show individual duraria 22 minutos. O espaço tinha capacidade para 35 pessoas e estava lotado naquele dia. As pessoas da plateia tinham idades aproximadas entre 18 a 30 anos, das quais quatro responderam ao questionário, dizendo desconhecerem o comediante, embora já tivessem assistido shows desse tipo.

Conforme assinalado na

Tabela 2, durante o espetáculo foram identificados três ciclos de TE da categoria situações inesperadas (*a-b, c*), sendo que o primeiro desencadeou num outro ciclo da mesma categoria, configurando-se como um ciclo duplo; da categoria expectativas do público foi identificado um ciclo (*d*) e de característica do público não foi encontrado nenhum.

Tabela 2 *Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 1*

Demandas Emocionais	E. Regulação emocional	Desempenho emocional
Situações inesperadas		
Presença de uma criança	Modificação da situação	Ineficaz/Autêntico
Reação negativa do público	Mudança cognitiva	Eficaz/Autêntico
Silêncio da plateia	Modificação da situação	Ineficaz
Expectativas do público		
Diversão e descontração	Seleção da situação	Eficaz

### ***Situações Inesperadas:***

a) *DE – Manejar a presença de uma criança:* Este incomum espectador ocasionou surpresa ao comediante, já que aquele era um espetáculo noturno e esperava-se que só comparecessem adultos. Logo depois, veio o desconforto, porque ele ficou com receio de falar coisas inconvenientes para a criança de 11 anos. “*Lo que más me impactó fue ver un*

*niño en la sala porque normalmente a este tipo de espacios vienen adultos... pensé: ‘¡Mierda, hay un niño!’”*<sup>7</sup>

**RE – Modificação da situação:** Para atender a essa demanda, o comediante tentou modificar sua rotina, considerando que não seria conveniente para criança escutar aqueles temas. *“vi al niño ahí y busqué en mi cabeza qué decir, porque los temas que tengo son muy de adultos, entonces pensé: “voy a hablar lo más blanco y limpio que tenga””*<sup>8</sup>

**DSE – Ineficaz:** Mas essa estratégia não teve sucesso, porque ele percebeu que esses temas *lights* não estavam funcionando nem causando a reação esperada no seu principal público-alvo, os adultos: *“Vi que el público estaba respondiendo más a otras situaciones y palabras concretas de adultos”*<sup>9</sup>

**b) DE – Reação negativa do público:** Então essa resposta adversa do público transformou-se numa nova demanda de TE que ele enfrentou com uma nova estratégia.

**RE - Mudança Cognitiva:** Avaliando de forma diferente a situação, pensou que não era responsabilidade dele e sim dos pais da criança, que a tinham levado para assistir ao show, cientes de que era um evento noturno dirigido a adultos. *“Pero también me percató de que si los papás lo trajeron fue a riesgo de lo que uno vaya a decir”*<sup>10</sup>

**DSE – Ineficaz/Autêntico:** Consequentemente, prosseguiu sua performance sem se preocupar mais com a presença da criança, e continuou com o espetáculo para seu público-alvo, os adultos. Mesmo assim, ele relatou que no final não achou que teve um bom desempenho: *“...la gente esperaba más o de pronto no se conectó... no sé, yo sentía que*

<sup>7</sup> Trad.: *“O que mais me impactou foi ver uma criança na sala, porque comumente a esse tipo de espaços são adultos que vêm... pensei: ¡Merda, tem uma criança!”*

<sup>8</sup> Trad.: *“... percebi a presença da criança, procurei na minha cabeça o que dizer, porque as temáticas que tenho são muito de adultos, então no final pensei: vou falar o mais branco e limpo que tenha”*

<sup>9</sup> Trad.: *“Vi que o público estava reagindo mais a outras situações e palavras específicas para adultos”*

<sup>10</sup> Trad.: *“... mas também reparo que se os pais o trouxeram foi sob o risco do que a gente fosse dizer”*

*estaban disfrutando pero yo era el que estaba incómodo, la retroalimentación no fue clara*<sup>11</sup>. Por outro lado, o comediante disse que não conseguiu disfarçar a surpresa e o desconforto com a presença da criança, e terminou demonstrando essas emoções de forma autêntica, o que foi percebido pelo público. *“La incomodidad que yo mostré del niño y de todas las situaciones que se presentaron fue muy notoria”*<sup>12</sup>

c) *DE - Assumir o silêncio da plateia:* Quando o comediante terminou, a plateia não aplaudiu como é esperado no final do show, o que ocasionou desconforto e desapontamento ao comediante sobre o seu desempenho: *“yo esperaba el aplauso y no llegó, obviamente me sentí mal”*<sup>13</sup>

*RE – Modificação da situação:* Ele atribuiu essa ausência de aplausos a ter esquecido de usar a técnica que regularmente usa para encerrar seus shows, *“... y en esta ocasión no cerraré como normalmente yo cierro”*<sup>14</sup>, e por isso o público não percebeu que, de fato, tinha terminado o seu show. Então ele modificou o rumo da situação, falando *“ahh no van a aplaudir?”*<sup>15</sup> clamando pelo seu aplauso e apresentando o comediante seguinte, para que o público entendesse isto como o fechamento, e, assim, o público aplaudiu. *“...y la gente pensó: ya acabó, por qué tan rápido, siento que ellos esperaban más, algo diferente que no llegó, entonces pensaron: bueno vamos a aplaudir, yo ya había llamado al siguiente”*<sup>16</sup>

*DSE – Ineficaz:* Depois de modificar o rumo da situação e fazer o público aplaudir, o comediante reconheceu que foi um aplauso forçado, avaliando como ineficaz o seu

---

<sup>11</sup> Trad.: “...a galera esperava mais ou talvez não se conectou... não sei, eu senti que estavam curtindo mas eu era que estava desconfortável, o feedback não foi claro”

<sup>12</sup> Trad.: *“O desconforto pela criança que eu mostrei e as situações que surgiram, foi muito notória”*

<sup>13</sup> Trad.: *“Eu esperava o aplauso e não veio, obviamente me senti mal”*

<sup>14</sup> Trad.: *e nessa ocasião não fechei como normalmente faço*

<sup>15</sup> Trad.: *“não vão aplaudir não?”*

<sup>16</sup> Trad.: *“...e o pessoal pensou “já terminou? por que tão rápido?”, sinto que eles esperavam mais alguma coisa diferente e não veio, então pensaram: “bom, vamos aplaudir”, eu já tinha apresentado o seguinte”*

desempenho emocional. “...y todo antes fue incómodo, entonces fue más difícil cerrar... yo creo que la gente esperaba más”<sup>17</sup>

### ***Expectativas do público:***

d) *DE – Diversão e relaxamento:* As pessoas esperam que o comediante ofereça, para eles, um momento agradável, de relaxamento, desconexão e compartilhamento com pessoas próximas. Público: “...es para distraerse, compartir con amigos y con la familia un momento agradable”<sup>18</sup>

*RE – Seleção da Situação:* Para atender a essa expectativa do público, o comediante mencionou que era preciso “poseer o desarrollar la habilidad de hacer reír a las personas...”<sup>19</sup>. Por causa disso, procura escolher o que vai fazer com antecedência e garantir os momentos divertidos para os seus espectadores.

*DSE – Eficaz:* A audiência manifestou ter tido um momento divertido e de descontração, tal como se esperava, ou seja, avaliou como eficaz este aspecto no comediante. P: “Fue bueno, divertido, es un momento para relajarse y divertirse”<sup>20</sup>

### **3.1.2 Caso 2 “completando un nivel del juego”.**

O comediante era um homem de 29 anos, formado em química industrial, tendo a comédia *stand-up* como sua única fonte de renda há cinco anos, quando começou a praticar esse gênero artístico. Tratava-se de um show conjunto de duas horas e meia, no qual a atuação do comediante foi de 14 minutos, sendo o penúltimo de seis que se apresentaram naquela

<sup>17</sup> Trad.: “e tudo antes foi desconfortável, então foi mais difícil fechar, eu acho que o pessoal esperava mais”

<sup>18</sup> Trad.: “...é para se distrair, compartilhar com amigos e família um momento agradável”

<sup>19</sup> Trad.: “possuir ou desenvolver a habilidade de fazer rir as pessoas”

<sup>20</sup> Trad.: “Foi bom e divertido, é um momento para relaxar e curtir”



noite. O espetáculo foi realizado em um bar-restaurant com capacidade para umas 40 pessoas, com mesas e cadeiras dispostas indistintamente frente ao palco, com luzes e enfeites próprios do bar. Havia música de fundo no ingresso e saída de cada comediante. A lotação estava em torno de 70%, com público de idade na faixa etária de 22 a 50 anos. Seis espectadores responderam ao questionário e informaram nunca terem assistido a esse tipo de espetáculo.

De acordo com o sintetizado na Tabela 3, neste segundo caso foram identificadas dois ciclos de TE que foram desencadeados por situações inesperadas (*a*), e dois de demandas relacionadas às características do público (*b*, *c*), sendo que nestes foi usada a mesma estratégia e obtido o mesmo resultado; também foi identificado um ciclo a partir das demandas das expectativas do público (*d*).

Tabela 3 *Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 2*

Demandas Emocionais	E. Regulação emocional	Desempenho emocional
Situações inesperadas		
Silêncio da plateia	Modificação da situação	Eficaz
Características do público		
Público reduzido	Modificação da situação	Eficaz
Público heterogêneo		
Expectativas do público		
Performance genuína	Seleção da situação	Autêntico/Eficaz

### ***Situações Inesperadas:***

**a)** *DE – Lidar com o silêncio da plateia:* O comediante afirmou que quando o público reage bem, ele se sente como se tivesse completado ou vencido uma fase num *vídeo game*, o que lhe dá mais força e tranquilidade para continuar o show. “*Cuando el público reacciona bien uno se siente como en los videojuegos cuando completa o desbloquea el objetivo*”<sup>21</sup>. Mas quando o público não reage bem, é o momento mais temido. “*...es de temer, el tiempo*

<sup>21</sup> Trad.: “*Quando o público reage bem, a gente se sente como nos vídeo games quando completa uma fase*”

se alarga y uno dice “miércoles, ¿qué hago?”, la cabeza se desordena... uno empieza a sentir agonía”<sup>22</sup>. E esta situação temida aconteceu no começo do show.

*RE – Modificação da situação:* o comediante relatou que do mesmo modo que faz no jogo, quando isso acontece, procura “desbloquear uma fase do jogo”, e recorrer rapidamente ao seu repertório de piadas buscando aquela que acredita funcionar naquele momento de reação débil do público. “...entonces toca empezar a jugar, buscar en el historial qué piada decir para conectarlos de nuevo, desbloquear el objetivo y soltar la cosa...”<sup>23</sup>

*DSE – Eficaz:* Assim conseguiu completar a fase, o público reagiu bem e riu, depois de ter passado por aquele momento de baixa conexão do público. O comediante comentou que então ficou mais atento e consciente, procurando escolher as piadas certas para que isso não acontecesse de novo. “ok, ahora sí están riéndose, entonces sigo más consciente y perceptivo de lo que suceda”<sup>24</sup>

#### ***Caraterísticas do Público:***

**b) DE – Lidar com público reduzido:** De acordo com o comediante, nesse show o público apresentou duas características com as quais teve de lidar desde o começo do show, momento que, segundo ele, é sempre o mais complexo e causa maior estresse. “El momento más tenso es el de iniciar, precisamente porque uno no sabe qué va a pasar”<sup>25</sup>. Nesse primeiro momento, ele constatou que aquela noite o público era reduzido, o que dificultava o show, porque segundo ele é mais fácil fazer rir uma multidão do que um grupo pequeno de pessoas.

<sup>22</sup> Trad.: “...é de temer, o tempo se alonga e penso: “agora o que faço?” a cabeça fica uma bagunça, uma agonía”

<sup>23</sup> Trad.: “...então é preciso começar a jogar, procurar no acervo qual piada dizer para conectá-los de novo, desbloquear o objetivo e liberar o negócio”

<sup>24</sup> Trad.: “ok, agora estão rindo sim, e daí continuo mais consciente e perceptivo do que aconteça”

<sup>25</sup> Trad.: “O momento mais tenso é o início, justamente porque a gente não sabe o que vai acontecer”

“Fue complejo porque había muy poca gente... es más difícil hacer reír a pocos que a muchos”<sup>26</sup>.

c) *DE – Público heterogêneo*: Para piorar, constatou que havia uma mesa com pessoas mais velhas, e lidar com o tema geracional é mais arriscado. “*Es complicado el tema generacional*”<sup>27</sup>

*RE – Modificação da situação*: Para lidar com as duas demandas anteriores, o comediante disse que a estratégia dele nesses casos, e em outros, é “*dizer e fazer nada*”, ou seja, dizer mais com o silêncio do que com as palavras, criar cumplicidade com a audiência pelo silêncio, diminuir a expectativa dela, mostrar-se vulnerável, para que assim não espere muito dele e tudo o que aconteça de bom daí em diante seja favorável. Assim, ele termina modificando o contexto externo: transforma seu público em cúmplice e parte do seu jogo. “*...porque si les bajo las pretensiones o lo que esperan de mí a un nivel cero lo que suceda de ahí para arriba es ganancia*”<sup>28</sup>

*DSE – Eficaz*: Aquele jogo começa quando o comediante se mostra, a princípio, vulnerável, e assim o público pode percebê-lo como susceptível, imperfeito, “*idiota*”; logo fica mais fácil torná-lo seu cúmplice, criando-se um ambiente favorável no qual as coisas mais ilógicas passam a ter sentido e a ser cômicas. Então, a situação se transforma em um jogo de um time só, o do comediante, surpreendendo positivamente a audiência, que se descobre rindo e desfrutando de tudo. “*Entonces ese juego de ser el débil y luego voltear la cosa a mí me funciona bien*”<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Trad.: “Foi complexo porque tinha muito pouca gente... é mais difícil fazer rir a poucos que a muitos”

<sup>27</sup> Trad.: “é complicado o tema geracional”

<sup>28</sup> Trad.: “porque se diminuir as pretensões ou o que eles esperam de mim a um nível zero, o que acontecer daí em diante será lucro”

<sup>29</sup> Trad.: “Então esse jogo de ser o fraco e depois virar a coisa, funciona muito bem para mim”

***Expectativas do Público:***

d) *DE – Performance genuína:* O público espera que o comediante aborde temas da realidade cotidiana com os que eles se sintam identificados, desenvolvendo uma performance real e crível.

P: *“hablar sin pelos en la lengua temas que uno realmente vive a diario, es muy divertido”*<sup>30</sup>

*RE – Seleção da situação:* O comediante salientou que para realizar sua performance não precisa atuar nem interpretar nada além do que ele mesmo é. *“no necesito ser actor, no hay una manera única de abordar al público, cada cual lo hace desde sus posibilidades”*

*DSE – Eficaz/Autêntico:* Assim, o público termina sentindo a autenticidade e veracidade da performance esperada do ator. P: *“fue más real de lo esperaba. Para mi él fue el mejor de todos, fue el que más nos hizo reír”*<sup>31</sup>

**3.1.3 Caso 3 “¡este barco lo manejo yo!”<sup>32</sup>.**

O terceiro caso refere-se ao show apresentado por um homem de 32 anos, formado em licenciatura em educação artística, que já exerceu essa profissão, mas se dedica à comédia *stand-up* há seis anos, sendo essa sua principal e atual fonte de renda. Comenta que se formou nesse gênero, atuando primeiro como *cuentero*, e sendo descoberto, em seguida, por Gonzalo Valderrama, quem viu no seu estilo de fazer *cuentería* semelhanças com o que era *stand-up*, e lhe ministrou gratuitamente a sua oficina sobre comédia em pé. Foi o *heat liner* daquela noite e apresentou um show de 45 minutos, tendo dois comediantes iniciantes que abriram o

---

<sup>30</sup> Trad.: *“Falar sem papas na língua temáticas que a gente realmente vive diariamente, é muito divertido”*

<sup>31</sup> Trad.: *“foi mais real do que esperava. Para mim ele foi o melhor de todos, o que mais nos fez rir”*

<sup>32</sup> Trad.: *“Este barco eu que dirijo!”*

show geral com apresentações curtas. O cenário foi o palco de um bar-restaurant com luzes, música e *hostess*.

O público era muito heterogêneo, com pessoas de diferentes idades (jovens e idosas), procedências (nacionais e estrangeiros), ocupações (estudantes e trabalhadores), e intenções ou expectativas (comer/beber e assistir ao show). Quatro pessoas da plateia responderam ao questionário. Mencionaram já ter assistido a espetáculos de comedia *stand-up* e chegaram ao bar sem saber que haveria um show do tipo, por isso não nutriram nenhuma expectativa.

A Tabela 4 resume os ciclos de TE do caso 3. Houve dois ciclos a partir de situações inesperadas (*a, b*); dois referentes a características do público (*c, d*), sendo o primeiro um ciclo duplo relacionado à mesma DE; e um ciclo decorrente das expectativas do público (*e*).

Tabela 4 *Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 3*

Demandas Emocionais	E. Regulação emocional	Desempenho emocional
Situações inesperadas		
Reação negativa do público	Modificação da situação	Eficaz
Performance ineficaz dos colegas	Modificação da situação	Eficaz
Características do público		
Grupo de <i>Hecklers</i>	Modificação da situação	Ineficaz
Grupo de <i>Hecklers</i> <sub>2</sub>	Modificação da situação <sub>2</sub>	Eficaz/Autêntico
Público heterogêneo	Modificação da situação	Eficaz
Expectativas do público		
Performance genuína	Seleção da situação	Autêntico/Eficaz

### ***Situações Inesperadas:***

*a) DE – Reação negativa do público:* O comediante comentou que de forma geral, o público sempre está reagindo, positiva ou negativamente, aos seus acertos e erros, podendo influir, por sua vez, na sua performance igualmente de forma positiva ou negativa. “*El público siempre está interfiriendo, influenciando positiva y negativamente, siempre*”<sup>33</sup>.

*RE – Modificação da situação:* Para enfrentar essas reações e possíveis influências

<sup>33</sup> Trad.: “O público sempre está interferindo, influenciando positivamente e negativamente, sempre”

negativas, o comediante assinala que sua estratégia é trazer isso a seu favor, utilizando os erros ou desempenhos ruins como ponto de partida para continuar, incluindo-os na sua performance, mas as transformando em fortalezas. “...*juegas con eso a tu favor y lo tienes que volver un arma, hacer del error una fortaleza*”<sup>34</sup>

*DSE – Eficaz:* A estratégia anterior, ao ser incorporada na performance, leva então a um desempenho global eficaz, não só nos momentos seguintes da resposta negativa do público, mas também nos shows subsequentes. “*mira eso te vuelve muy volador en esto, y cuando llegan los aplausos es cuando tú dices esta nave es mía, este barco yo lo manejo*”<sup>35</sup>

**b) *DE – Performance ineficaz dos colegas:*** Antes da apresentação do comediante, teve a atuação de dois "abridores" que não se deram muito bem o que parecia ter influenciado o humor do público. “*Los abridores fueron re flojísimos, y pensé que me iba a ir regular*”<sup>36</sup>

*RE – Modificação da situação:* Ao perceber a performance ineficaz dos colegas ele decidiu começar com um *script* garantido, “*pensé: ‘mejor me voy a la fija’*”, que já tinha funcionado muitas vezes antes, e assim modificar a predisposição negativa da audiência, “*Cuando arranco con mi rutina de mamás es porque quiero ir muy a la fija, es mi caballo de batalla*”<sup>37</sup>

*DSE – Eficaz:* Com essa estratégia o comediante se sentiu confortável e tranquilo durante o show. “*cuando estoy cómodo con lo que estoy diciendo, como hoy con el material que era mixto e re medido, tiendo a arrollar siempre*”<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> Trad.: “... você joga com isso a seu favor e o converte numa arma, fazer de um erro uma fortaleza”

<sup>35</sup> Trad.: “...olha, isso te faz o mais top nisto. E quando chegam os aplausos você diz: ‘essa nave é minha, este barco eu que dirijo!’”

<sup>36</sup> Trad.: “porque os abridores foram muito ruins, pensei que iria me dar mal”

<sup>37</sup> Trad.: “então pensei: ‘melhor vou com algo garantido’. Quando abro com o script sobre mães é porque sei que ele é certo, é meu cavalo de batalha”

<sup>38</sup> Trad.: “quando me sinto confortável com o que estou dizendo, como hoje com um material misto e na medida certa, tendo a arrasar sempre”

***Caraterísticas do público:***

c) *DE – Grupo de hecklers (desordeiros):* O fato de o show acontecer num bar-restaurant, onde se tem acesso a bebidas alcoólicas, favorece a que o público esteja mais disperso e distraído. Havia um grupo localizado em uma mesa visível, cujos integrantes estavam bêbados e estavam interferindo no desenvolvimento do show. O comediante disse que eles riam, mas logo depois começavam comentar sobre e fazer piadas próprias rindo de novo internamente, deixando de escutar e dar atenção ao comediante. Esse comportamento estava perturbando muito o show, pelo fato deles serem um número considerável de espetadores e estarem localizados numa mesa bem próxima do palco. *“Tenía una mesita a mi izquierda, y lo peor la primera, más grande, con 8 o 10 borrachos mamones que no sabían escuchar”*<sup>39</sup>

*RE – Modificação da situação:* O comediante expôs que de modo geral a forma de ele enfrentar os *hecklers* é responder de uma forma imediata e improvisada, lançando piadas diretamente contra eles. *“Lo que yo hago es atacarlos de la manera más rápida”*<sup>40</sup>

*DSE – Ineficaz:* E nesse momento ele de fato fez várias piadas contra aquele grupo, mas não funcionou, porque ainda assim aquele grupo continuou interrompendo com seus comentários e risadas internas.

*DE – Grupo de hecklers<sub>2</sub>:* Então, esta continuou sendo uma demanda não resolvida, e desta vez o comediante decidiu utilizar outra estratégia.

*RE – Modificação da situação:* Mais uma vez, tentou modificar o rumo da situação, mas agora pelo enfrentamento direto: *“Vengan les voy a pedir un favor chicos, bajen por*

---

<sup>39</sup> Trad.: *“Tinha uma mesa do meu lado esquerdo, a primeira, a maior, com oito ou dez bêbados perturbadores que não sabiam escutar”*

<sup>40</sup> Trad.: *“O que eu faço é atacá-los da maneira mais rápida”*

*favor la voz porque el resto quiere escuchar y la verdad no me dejan oír ni mis pensamientos y ya chito que esto no es un foro*”<sup>41</sup>

*DSE– Eficaz/Autêntico:* Depois de serem expostos e perceberem o incômodo do comediante, assim como dos outros espetadores, aquele grupo atendeu ao chamado, e o show prosseguiu satisfatoriamente. *“Una de las señoras hasta dijo: “uy nos calló”, y pensé “sí, en tu propia cara”*”<sup>42</sup>. Também foi autêntico na sua expressão, porque houve concordância entre o que sentiu e o que expressou.

*d) DE – Público heterogêneo:* Como descrito anteriormente, o público era muito diverso, com pessoas de diferentes idades, procedências, ocupações e expectativas, o que demandava um maior esforço por parte do comediante. *“porque unir a todos estos mundos distintos que vienen a verte, como este público tan mixto, es un reto bien grande.”*<sup>43</sup>

*RE – Modificação da Situação:* Para lidar com essa heterogeneidade, o comediante comentou sobre várias técnicas que usa. A primeira é escolher uma temática universal que atinja a todos os espectadores independentemente das suas particularidades. *“por eso la universalidad de lo que dices juega un papel vital, como hablar de tu mamá y de cómo te pegó”*<sup>44</sup>. Ao mesmo tempo localiza as pessoas ou mesas cujos espectadores são mais distantes do restante do público e então as escolhe como alvo de piadas. *“claro desde antes pensé a quién atacar, un ancla, alguien a quien reiterativamente le estoy tirando, esta vez usé a la mujer extranjera”*<sup>45</sup>. Também utilizou como âncoras um casal de velhos e os incluiu

---

<sup>41</sup> Trad.: “Olha gente vou pedir a vocês que baixem a voz parceiros, porque o resto quer escutar e na verdade vocês não estão deixando ouvir nem meus próprios pensamentos, calem a boca que isso não é um fórum”

<sup>42</sup> Trad.: “Uma das senhoras até disse “eita! nos calou”, pensei “pois é, na tua própria cara””

<sup>43</sup> Trad.: “unir todos esses mundos distintos que te assistem como este público tão misto é um grande desafio”

<sup>44</sup> Trad.: “por isso a universalidade do que você diz tem um rol vital, como falar de como tua mãe bateu em você”

<sup>45</sup> Trad.: “Claro, desde antes pensei a quem atacar, uma âncora, alguém para atacar reiterativamente, desta vez usei a mulher que era estrangeira”



na sua performance. *“Mira yo tengo un truco, yo quiero hacer reír a todos y si veo que alguien está muy lejos de lo que estoy diciendo, le tiro algo, lo que sea tá! un bullying, un chiste, de repente veo si lo puedo encajar”*.<sup>46</sup>

*DSE – Eficaz*: As três técnicas empregadas foram altamente eficazes, já que conseguiu manejar a diversidade incluindo na performance a todos os espectadores, e fazendo se sentirem identificados, tendo uma excelente avaliação de si mesmo e da parte da audiência. *“Hablar de mamás toca al colombiano de la costa o del amazonas. Y mira lo logré”*<sup>47</sup>

### ***Expectativas do Público:***

e) *DE – Performance genuína*: Para esse comediante uma das razões porque a *stand-up* é valorizada é porque *“tú te desvelas, tú eres real, tú no mientes, tú estás totalmente despojado de cualquier tipo de cosa frente al público”*<sup>48</sup> e reconhece isso como algo que é esperado pelo público, inclusive o do show que foi observado pela pesquisadora.

*RE – Seleção da situação*: Para ter uma performance autêntica o comediante comenta que desenvolveu a capacidade de auto observação chegando a um nível *“en el que identifico mis miedos, inseguridades, falencias, carencias afectivas”*<sup>49</sup>, e os revela no cenário, *“uno se va quitando la ropa con cada chiste hasta quedarse desnudo, desvelado”*<sup>50</sup>

*DSE – Eficaz/Autêntico*: Na sua experiência ele tem percebido que *“el público aprecia eso y por eso también ríen.”*<sup>51</sup>. A esse respeito um dos espetadores comentou: *“Él es muy bueno, es inteligente, original y sincero”*<sup>52</sup>.

<sup>46</sup> Trad.: *“Olha, eu tenho um truque, eu quero fazer rir a todos e se vejo que alguém está longe do que estou dizendo, joga para ele qualquer coisa, pam! um bullying, uma piada, de repente vejo se posso encaixá-lo”*

<sup>47</sup> Trad.: *“falar de mães atinge ao colombiano do caribe ou do amazonas. E olha o consegui!”*

<sup>48</sup> Trad.: *“você se desvela, é real, não mente, está totalmente despojado de qualquer coisa frente ao público”*

<sup>49</sup> Trad.: *“no que identifico meus medos, inseguranças, falências, carências afetivas”*

<sup>50</sup> Trad.: *“a gente vai tirando as roupas com cada piada até ficar nu, desvelado”*

<sup>51</sup> Trad.: *“o público aprecia isso e disso também rim”*

<sup>52</sup> Trad.: *“Ele é muito bom, é inteligente, original e sincero”*

## 3.2 Três Casos de Salvador

### 3.2.1 Caso 4 “As piadas que geralmente os comediantes não falam”.

O Comediante é um homem de 22 anos, com ensino médio completo e cinco anos fazendo comédia *stand-up*, sendo esta sua única fonte de renda atual. Iniciou-se nesse gênero pela influência de amigos próximos, também comediantes, que o ajudaram a se preparar e começar a fazer shows. O show observado pela pesquisadora durou 12 minutos, sendo a quarta apresentação em um show conjunto de cinco comediantes, com duração de quase duas horas, e aconteceu num bar, com um cenário simples de luz tênue, microfone e um banquinho. O espaço tinha capacidade para 30 pessoas e a lotação era de 95% aproximadamente. As pessoas que integravam a plateia tinham idades aproximadas entre 18 a 35 anos, das quais quatro responderam ao questionário, e apenas uma delas disse ter assistido a shows de *stand-up*.

De acordo com a Tabela 5 foram encontrados quatro ciclos, sendo dois de situações inesperadas (a, b) e dois de expectativas do público (c, d). Não foram encontrados ciclos da categoria características do público.

Tabela 5 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 4

Demandas Emocionais	E. Regulação emocional	Desempenho emocional
Situações inesperadas		
Silêncio da plateia	Modificação da situação	Eficaz
Interrupções	Modificação da situação	Eficaz
Expectativas do público		
Humor inteligente	Seleção da Situação	Eficaz
Diversão e descontração	Seleção da Situação	Eficaz

#### *Situações Inesperadas:*

a) *DE – Assumir o silêncio da plateia:* Nesse show, houve um momento em que umas das piadas não teve o efeito esperado e o público não riu, e o comediante comentou: “*Eles não*

*vão risada... eles seguram o riso porque a piada foi muito pesada. Dá nervosismo e frustração”*

*RE – Modificação da situação:* Então ele utilizou a tática de interação direta com um espectador para redirecionar a situação, ainda sobre aquela mesma piada chocante. *“Quando eu vejo que a galera não riu porque a piada foi muito pesada, aí eu tento meio que brincar com isso... falar alguma coisa, quebrar o clima, tentar reverter... então eu interagi com o cara”*.

*DE – Eficaz:* Logo, a estratégia acabou sendo eficaz, porque conseguiu reverter a situação, fez a audiência rir de novo *“e a galera reagiu bem”*.

**b)** *DE – Interrupções:* Teve um momento no qual, no meio do show, um telefone tocou em volume alto, interrompendo a apresentação desse comediante.

*RE – Modificação da situação:* Ele usou rapidamente a situação, que poderia ter sido incômoda, como gatilho para fazer um comentário espontâneo e relacionado à piada anterior, que não teve uma boa receptividade.

*DSE – Eficaz:* Esse comentário espontâneo foi bem recebido pela plateia, que também riu espontaneamente.

***Expectativas do público:***

**c)** *DE – Humor Inteligente:* Uma das espectadoras relatou que esperava assistir um show de comédia *“onde o foco seria o humor inteligente, rápido e sagaz, foi essa a ideia...”*.

*RE – Seleção da situação:* O comediante comentou que para produzir um humor inteligente e criativo é preciso escrever e reescrever várias vezes o script. Nesse sentido, fez referência às palavras de um comediante estadunidense: *“A gente sempre tem que escrever muito. Louis CK, mesmo, é um comediante que faz um texto e no dia seguinte ele joga todo*

*fora, e faz um texto todo novo... fala que isso ajuda muito ele, porque cava mais fundo e aí pega coisas mais inteligentes e tal, acho que escrever bem mesmo é o que ajuda mais”.*

DSE – Eficaz: Então uma das espectadoras, com sua resposta, evidenciou a eficácia do show: *“fui surpreendida com um bom show de humor, envolvendo aspectos importantes, que não somente o humor vazio para se rir, mas trazendo aspectos políticos, aspectos econômicos, aspectos regionais também... eu achei muito bacana porque realmente as expectativas foram alcançadas”.*

**d)** DE – *Diversão e descontração*: Os espectadores relataram como sua principal expectativa: *“passar umas horas ouvindo piadas rápidas e descontrair”.*

RE – *Seleção da situação*: Conforme o próprio comediante, a sua marca é o *“humor negro, eu gosto de falar sobre temas que geralmente a galera não fala, falo da minha deficiência, falo piadas sobre doenças, morte, gosto de fazer essas piadas”.* Então essa é a sua estratégia para divertir o público.

DSE – Eficaz: A esse respeito os espectadores mencionaram: *“Em geral me diverti, bacana, na tranquilidade” “Eu adorei o show, hoje, todos superaram minhas expectativas”.*

### **3.2.2 Caso 5 “o ritmo do palco é a risada”.**

O comediante é um homem de 27 anos, cursando último semestre de engenharia química, e tendo começado há dois anos a fazer *stand-up comedy*, sendo atualmente sua principal fonte de renda. Fez teatro, o que ele considera como parte da formação como comediante, assim como leu livros escritos por colegas experientes e assistiu a seus vídeos. Foi o segundo de seis comediantes que se apresentaram durante duas horas naquela noite, num show conjunto, sendo que seu show individual durou 13 minutos. O espetáculo

aconteceu em um bar, com um cenário simples de luz tênue, microfone e um banquinho. O espaço tinha capacidade para 30 pessoas e a lotação estava em torno de 70% aproximadamente. As pessoas da plateia tinham idades aproximadas entre 18 a 60 anos, das quais quatro responderam ao questionário. Duas delas disseram terem assistido anteriormente a shows de *stand-up*.

A Tabela 6 apresenta um resumo dos ciclos de TE: dois relacionados a situações inesperadas (a, b) um a características do público (c) e dois às expectativas do público (d, e).

*Tabela 6 Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 5*

Demandas Emocionais	E. Regulação emocional	Desempenho emocional
Situações inesperadas		
Silêncio da plateia	Atenção posicionada	Ineficaz/Autêntico
Reação negativa do público	Modificação da Situação	Ineficaz
Caraterística do público		
Público introspectivo	Modificação da Situação	Ineficaz
Expectativas do público		
Novidades no script	Seleção da situação	Ineficaz
Performance genuína	Seleção da situação	Eficaz

### ***Situações Inesperadas:***

**a)** *DE - Assumir o silêncio da plateia:* Uma situação inesperada foi que, depois do comediante contar uma piada que em shows anteriores tinha funcionado, o público não riu. *“Essa piada normalmente funciona, mas hoje foi um silêncio sepulcral, ali senti dor... não tem riso, tem silêncio e sente tristeza mesmo em você”*

*RE – Atenção posicionada:* Então, depois de perceber o silêncio e sentir aquela tristeza, ele tentou não focar na resposta negativa do público àquela piada, nem na sua própria resposta emocional, e sim focar e redirecionar a sua atenção em dar continuidade à performance, *“tipo assim, tem de continuar, tem que ter uma perseverança”*.

*DSE – Ineficaz/Autêntico:* Ele terminou expressando de forma autêntica aquela tristeza “*eu entrego muito fácil isso, é visível quando não funciona*” o que terminou sendo ineficaz para despertar o interesse do público, porque não conseguiu reverter a situação.

**b)** *DE – Reação negativa do público:* A situação anterior gerou uma nova demanda pela reação negativa do público, “*o pessoal estava meio introspectivo, isso para a gente é muito ruim, porque o termômetro da gente é a risada. Afeta muito, no meu desempenho e no geral*”

*RE – Modificação da Situação:* Ele tenta alterar o rumo que estava tomando o show, pensando e prosseguindo com outras piadas “*Eu sigo em frente, penso no texto, penso o que tem na cabeça, e tento outra e se não dá, tento outra...*”

*DSE – Ineficaz:* Mas no final não conseguiu reverter a situação, e reconhece que não teve um bom desempenho: “*você acaba perdendo o ritmo do palco que é a risada*”.

***Características do público:***

**c)** *DE – Público introspectivo:* O comediante comenta que o público dessa noite estava muito inibido e introspectivo dando a sensação que nem sempre se identificavam com as piadas: “*Você acredita no seu texto, mas a galera não. Muitas vezes o público não compra a piada e não cola... não se sente a energia, é complicado, é inexplicável*”

*RE: Modificação da Situação:* O comediante reconheceu que ante situações como a anterior “*tem que lidar e tentar transformar isso em algo positivo*”. Uma das técnicas para conseguir isso é modificar o rumo do momento, utilizando as interações diretas com espectadores específicos do público. Segundo o comediante é algo que facilita muito e seus colegas fazem frequentemente. Comenta que em um show anterior “*estava ruim e meu colega começou a fazer interações improvisadas excelentes que fugiam do óbvio, a partir das respostas dos espectadores ele construía algo a mais*”. Mas tendo isto como referência ele não aplicou essa estratégia no show.

*DSE – Ineficaz:* A estratégia teria tido um bom resultado como quando utilizada por seu colega que “conseguiu transformar, levantar a plateia e depois disso o público foi excelente”, mas ele, por sua inexperiência não conseguiu aplicar, e não teve o resultado esperado.

***Expectativas do público:***

**d)** *DE – Trazer Novidades no script:* Um dos espectadores que responderam às perguntas do questionário informou já ter assistido a espetáculos de *stand-up* e conhecer o comediante em questão, e acrescentou que sua expectativa “era ver o que traziam de novidade, novos textos, variação”

*RE – Seleção da Situação:* Considerando que o comediante não conhecia essa expectativa específica do público, comentou que, coincidentemente, havia decidido trazer algumas piadas novas para esse show, “eu tentei fazer texto novo hoje... foi complicado”.

*DSE – Eficaz-Ineficaz:* Por um lado, o espectador reconheceu as piadas e o script novo, sendo atendida sua expectativa “Eu gosto do humor dele, venho acompanhando ele há um tempo, e está com texto novos”. No entanto, o comediante percebeu seu desempenho, particularmente na parte das piadas inéditas, como ineficaz, porque devia ter levado em conta que tinha um público reduzido e introspectivo, então “não era para ter feito texto novo hoje porque o público não estava bom, não estava para testar piada”.

**e)** *DE – Performance Genuína:* Os espectadores esperam poder se sentir identificados com o que o comediante fala, o que está representado na originalidade do texto e da performance, como comentado por um espectador: “stand up é de você se identificar com o

*que o comediante fala, então o texto tem que se identificar com você, e você vai dar risada, você vai aplaudir”.*

*RE – Seleção da situação:* O comediante reconhece que “*a pessoa se identificar, é um dos elementos principais do stand-up*”, e cria suas piadas com o propósito de gerar essa identificação nos seus espectadores.

*DSE – Eficaz:* Os espectadores avaliaram positivamente esse ponto no show: “*você se identifica com a situação; e eu hoje me identifiquei*”, e o comediante também: “*Aplaudiram, foi legal, isso mostra que mesmo num dia ruim, essa piada é solida, ela funciona*”.

### **3.2.3 Caso 6 “a gente confessa que fez besteira”.**

O comediante desse show é um homem de 36 anos, cursando os últimos semestres de psicologia, com experiência como ator de teatro e nove anos como comediante *stand-up*, ocupação que responde pela metade da sua renda. Apresentou uma performance de 11 minutos em um show conjunto de duas horas, sendo o penúltimo de seis comediantes, num local de cenário simples, com capacidade para 30 pessoas, que teve ocupação máxima nesse dia. As idades das pessoas que compunham a plateia oscilavam entre 20 e 45 anos, três responderam ao questionário, das quais duas comentaram já terem assistido a *stand up comedy*.

A Tabela 7 resume os ciclos deste caso, no qual houve situações inesperadas que deram início a um ciclo duplo com duas DE diferentes (a, b). Também houve um ciclo para a categoria expectativas do público (c).

Tabela 7 *Categorias e ciclos de trabalho emocional no caso 6*

Demandas Emocionais	E. Regulação emocional	Desempenho emocional
Situações inesperadas		



Reação negativa do público	Modificação da Situação	Ineficaz
Silêncio da plateia	Modulação da resposta	Eficaz-Não autêntico
Caraterística do público		
Público “politicamente correto”	Modulação da resposta	Eficaz

***Situações Inesperadas:***

a) *DE – Lidar com a reação negativa do público:* O comediante comenta ter sentido que as primeiras piadas que contou não estavam dando muito certo, o que o afetou: “*as piadas iniciais não estavam entrando, não estavam funcionando, e aí começou a bater um pouquinho de desespero, comecei ficar aflito*”.

*RE – Modificação da situação:* Então ele tentou alterar a situação trazendo logo uma nova piada: “*essa aflição começou fazer eu procurar o que eu poderia fazer; nessa estratégia eu tentei fazer a próxima piada que era sobre o Silvio Santos*”.

*DSE – Ineficaz:* Aquela nova piada, ele quis conectá-la com um comentário mencionando o comediante anterior, mas ficou alguns segundos tentando lembrar o nome do seu colega e não conseguiu: “*aí eu tentei falar do cara, esqueci, porque eu já estava pensando em outras coisas, entendeu? para poder jogar na frente, e aí eu não estava conseguindo*”.

b) *DE – Enfrentar o Silêncio da Plateia:* A estratégia anterior gerou uma nova situação incômoda de silêncio e inquietação do público, que o comediante teve de enfrentar e resolver.

*RE – Modulação da resposta:* Desta vez, ele usou outra estratégia para esconder a aflição causada pela situação anterior: “*a gente usa piadas para isso, a gente brinca, dá risadas, a gente confessa que fez besteira*”. Então, ele revelou, diante da plateia, que tinha esquecido o nome do seu colega anterior, e pediu desculpas para ele.

*DSE – Eficaz/Não Autêntico:* Desta forma, conseguiu ocultar para a plateia a angústia sentida, deixou para trás o acontecido e continuou com a piada que tinha em mente: “*a gente usa isso para esconder essa aflição, a gente não passa essa emoção*”.

***Características do público:***

c) *DE – Manejar o público “politicamente correto”*: O comediante comenta que percebeu no público desse dia uma atenção e vigilância especial com respeito ao conteúdo político das suas piadas: *“hoje em dia sinto muito a coisa das piadas politicamente corretas, então parece que todos estão meio vigilantes, e hoje senti um pouco disso também”*.

*RE – Modificação da situação*: Ele expõe que na *stand up comedy* se aprendem técnicas para serem usadas no começo dos shows ante públicos “difíceis”, para transformá-los em uma audiência mais receptiva: *“...precisa amolecer o público. Existem técnicas que a gente tem que usar para quebrar o público no início”*.

*DSE – Eficaz*: Então, ele percebeu que a estratégia anterior funcionou depois do início de show difícil que teve: *“Acho que no início, sim, mas depois, não, depois fluiu bastante, legal”*.

## **5. Discussão**

Duas diretrizes-chave serviram de base para o desenho deste estudo de casos múltiplos. A primeira foi oferecer uma nova perspectiva de apreensão do fenômeno TE, a partir do seu carácter dinâmico dado pela interação das três dimensões que o compõem: demandas emocionais, estratégias de regulação emocional e desempenho emocional (Grandey & Gabriel, 2015), já que estas vêm tradicionalmente sendo investigadas de forma separada e principalmente por estudos correlacionais e apoiados em instrumentos de autorrelato (Grandey et. al, 2013; Wharton, 2009). A segunda diretriz contemplou três aspectos-chave relacionados ao contexto ocupacional e possibilitou abranger diferentes perspectivas atuais no estudo do TE. O primeiro, estudar um contexto que permitisse apreender o fenômeno *in situ*, em um curto espaço de tempo, atendendo ao nível de análise episódico (Beal &

Trougakos, 2013). O segundo, estudar uma ocupação que é caracterizada por constante interação pessoal e por tanto por forte exigência de TE, obedecendo às perspectivas interpessoal (Côté, 2005) e ocupacional (Bhave & Glomb, 2016). E o terceiro, explorar semelhanças e diferenciações da manifestação do fenômeno a partir de comparações qualitativas de contextos culturais diferentes, respondendo assim à perspectiva cultural (Mesquita & Delvaux, 2013).

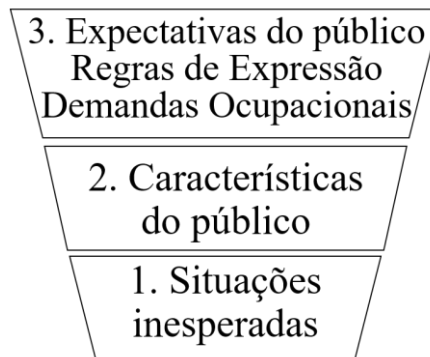
Atendendo a essas diretrizes e procurando trazer contribuições visíveis para o campo teórico na literatura sobre trabalho emocional, chegou-se à construção de um modelo explicativo da dinâmica do fenômeno representado nos ciclos de TE. A discussão, portanto, vai adotar uma linha argumentativa que apresentará os ciclos de TE encontrados, partindo de cada tipo de DE, destacando o que há de comum e de específico no conjunto dos casos, e finalizando com a proposição de um modelo explicativo provisório para cada um dos tipos de demandas. Acredita-se que tais modelos poderiam ajudar no aprofundamento dos estudos posteriores sobre TE.

Depois disto, serão apresentados outros tipos de DE que foram encontrados: regras de expressão emocional e demandas ocupacionais. Embora elas não fizessem parte dos objetivos principais da pesquisa, surgiram nas entrevistas e observações e considera-se importante expô-las para uma melhor compreensão geral.

Concomitantemente, todos esses resultados serão articulados com a literatura principal sobre TE, assinalando os aspectos em que se aproximam e se distanciam, assim como serão feitas considerações que dialogam com a concepção do TE como um processo dinâmico.

### 5.1 Demandas Emocionais e Ciclos do TE no show de *Stand-up Comedy*

Os ciclos de TE aqui expostos representam a dinâmica processual do TE (DE->ERE->DSE). Conforme os resultados apresentados e baseando-se na concepção de Rafaeli e Sutton (1989) sobre demandas emocionais, é proposto que esses ciclos podem acontecer em diferentes níveis e ter diferentes graus de transitoriedade. Estes autores propuseram um modelo de três níveis de DE, que serão utilizados aqui para organizar e entender melhor as categorias de DE encontradas nos shows de *stand-up*. A Figura 3 representa esse modelo adaptado aos resultados sobre DE e serão abordados nas seções subsequentes.



*Figura 3.* Níveis das DE no *stand-up comedy*

Nota: Reproduzida a partir de Rafaeli e Sutton (1989, p. 17)

Além disso, os ciclos de TE serão relatados e discutidos considerando os aspectos mais comuns a todos os casos e também questões pontuais, para cada um dos componentes do TE. Eles estão estruturados partindo de cada um dos três níveis das demandas de trabalho emocional que os ativam (situações inesperadas, características do público, expectativas do público), em seguida são encadeadas as estratégias de regulação emocional utilizadas pelos seis comediantes para atender a cada um destes três tipos de DE identificados, e finalmente o desempenho emocional correspondente observado neles.

### **5.1.1 Situações inesperadas.**

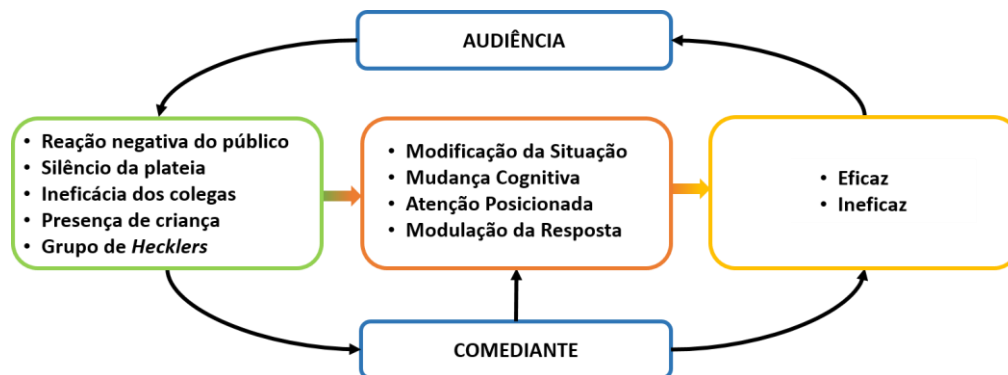
Na proposta de Rafaeli e Sutton (1989), as DE do nível 1 que denominaram “feedback da pessoa alvo” surgem da seguinte forma: “As emoções iniciais transmitidas por um trabalhador são uma "ação"; essa ação estimula a pessoa-alvo a responder com feedback implícito ou explícito (uma "interação"). O trabalhador baseia-se nesse feedback para determinar sua "próxima rodada" de comportamento emocional, completando assim uma interação dupla” (Rafaeli & Sutton, 1989, p. 17). No contexto do stand up comedy, esse nível se corresponderia com a categoria Situações Inesperadas. A “ação” é a atuação do comediante, sua performance inicial, ante a qual o público reage provocando situações inesperadas para o comediante (e.g. reação negativa, silêncios, presença de hecklers). Este as recebe como um feedback, neste caso negativo, ou seja como uma demanda emocional que precisa ser atendida naquele instante, iniciando assim o processo de TE. Conforme os autores supracitados, as DE deste nível tem um alto grau de transitoriedade, ou seja podem acontecer várias vezes em um mesmo encontro trabalhador-cliente. Isto pode significar que, neste nível, são vários os processos regulatórios que podem ocorrer durante o encontro, neste caso, o show, e que esses processos acontecem em espaços curtos de tempo, o que foi denominado por Weiss e Cropanzano, (1996) como eventos afetivos.

Esses eventos afetivos são ocorrências interacionais que afetam emocionalmente o trabalhador. Acontecem quando este percebe uma discrepância entre as regras de expressão e seu desempenho emocional, mas também quando o objetivo principal de ter “clientes satisfeitos” não está sendo atingido, sendo que essa discrepância é detectada pelo trabalhador na expressão emocional negativa do cliente (Diefendorff & Gosserand, 2003).

Nesta pesquisa, as situações inesperadas se referem precisamente às expressões e aos comportamentos do público que evidenciaram sua insatisfação, quebrando de alguma forma

o curso esperado do espetáculo, o que foi percebido pelo comediante como uma discrepância na sua atuação, entre seu objetivo fundamental de fazer rir e o resultado negativo obtido (não fazer rir, por exemplo) e, portanto, exigiu dele um tratamento especial para diminuir essa discrepância e resolver a situação naquele mesmo momento. Quando se resolve a situação, reduzindo a discrepância, o desempenho emocional é avaliado como bom.

Nos seis shows, foram identificadas seis situações inesperadas diferentes, havendo entre uma a três em cada caso, totalizando catorze. As situações mais comuns foram *Silêncio da plateia* e *Reação negativa do público*, identificados em cinco e quatro dos casos, respectivamente. Episódios como *Presença de uma criança*, *Performance ineficaz dos colegas*, *Interrupções* e *Grupo de Hecklers*, foram observados apenas em um caso cada um, sinalizando que há especificidades que dizem respeito mais ao contexto imediato e específico do que propriamente ao contexto cultural mais amplo. A *Figura 5* resume e ilustra, de forma integrada, os ciclos de TE iniciados pelas situações inesperadas.



*Figura 5.* Ilustração dos ciclos de TE ativados por Situações Inesperadas  
Nota: Elaboração da autora

A estratégia de regulação emocional mais utilizada para resolver as situações inesperadas foi a *Modificação da situação (MS)*, utilizada em onze das catorze ocasiões, e resultando em um desempenho emocional eficaz em seis delas, e ineficaz em cinco. Quanto

às estratégias *Mudança cognitiva (MC)*, *atenção posicionada (AP)* e *modulação da resposta (MR)*, apareceram em apenas uma ocasião cada uma, sendo que a primeira resultou em um DSE ineficaz e as duas últimas em um DSE eficaz.

O desempenho emocional, foi representado nesta pesquisa pela eficácia global da performance do comediante. Conforme Wharton (2009), o TE revela-se também “...no desempenho cotidiano das tarefas de trabalho e nas estruturas e processos que governam como o trabalho é feito e avaliado” (p. 155). Nesse sentido, a avaliação global da performance do comediante, que foi feita tanto por ele quanto pelo público como eficaz ou ineficaz, faz parte do TE. Outros estudos já avaliaram a eficácia global na função como um aspecto constituinte do desempenho emocional (e.g. Bono & Vey, 2007). A eficácia da performance do comediante é descrita por Sechinato (2016) da seguinte forma: “O riso coletivo é a maior expectativa e objetivo performático do comediante (...) é um dos sinais que atesta a eficácia da experiência humorística na performance *stand-up comedy*” (p. 134). Isto dialoga com a menção feita anteriormente sobre a redução da discrepância, que se evidencia na satisfação do público, ou seja, no riso coletivo.

Ao analisar os três componentes do TE nesta categoria de situações inesperadas em todos os seis casos, é possível fazer duas deduções. A primeira é que os comediantes precisam se antecipar e se preparar para lidar com diferentes tipos de situações inesperadas que geram discrepância e se mostram afetivamente significativas para eles. Apesar de saberem que tais situações podem acontecer durante seus shows, não podem prever quais e nem quando exatamente irão ocorrer. Como descrito, a estratégia que resulta mais conveniente para lidar com isto é a Modificação da Situação, que parece ser a melhor forma de se sentir com mais controle da sua apresentação.

A segunda dedução é que esta estratégia nem sempre resulta num desempenho emocional eficaz, porque parece ter vários fatores que afetam esse resultado. Um deles é a experiência na ocupação. O comediante do caso 5, por exemplo, era o mais inexperiente e teve desempenho ineficaz nas duas situações inesperadas do seu show. Os outros comediantes, com maior experiência, tiveram desempenho ineficaz, em apenas quatro, das onze situações inesperadas, observadas nos seus respectivos casos. Isto indica que comediantes mais experientes têm uma certa tendência a ter um melhor DSE.

### **5.1.2 Características do público.**

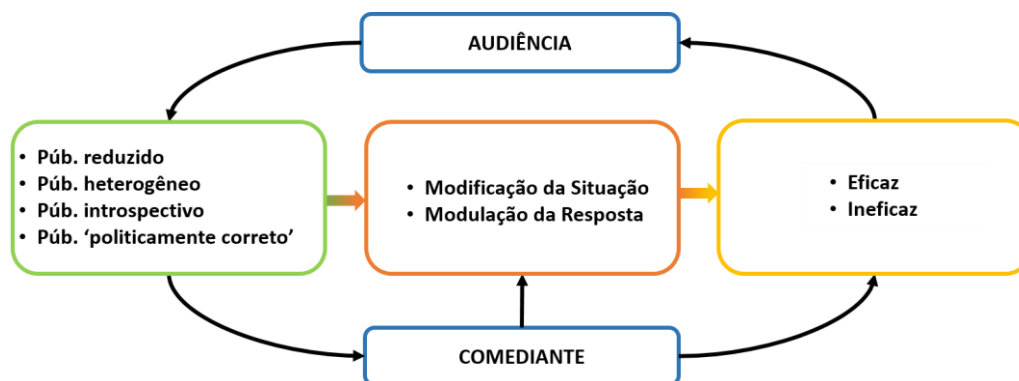
Os “*sinais determinantes da interação*”, que correspondem às DE do nível 2 da proposta de Rafaeli e Sutton (1989), referem-se aos atributos do cliente e do ambiente que orientam ao trabalhador sobre qual deve ser seu comportamento emocional em uma interação específica com o cliente. Esses atributos permitem categorizar as interações (e.g. cliente amável ou irritante), e esse conhecimento, que é baseado na experiência prévia, permite fazer julgamentos mais precisos sobre quais expressões emocionais são mais adequadas. Os sinais irão variar conforme pessoas ou ambientes, o que lhes dá um grau de transitoriedade, embora menor do que as DE do nível 1.

Nesta pesquisa, esses sinais equivalem às *características do público*. Esta categoria contempla particularidades da audiência dos shows observados (e.g. heterogêneo, introspectivo, reduzido), que ocasionaram eventos afetivos e demandaram do comediante um tratamento especial, ativando-se assim o ciclo de TE. Essas características foram identificadas pelo comediante logo no início do seu show e lhe permitiram definir quais seriam as melhores estratégias para enfrentar aquele tipo de público, influenciando assim a sua interação com ele e a sua performance geral.



Esta categoria se apresentou em apenas quatro dos casos, duas vezes no caso 2 e uma vez nos outros três casos (3, 5 e 6). Foram identificados quatro tipos de Características do público: *Público reduzido*, *Público heterogêneo* (evidente em dois casos), *Público introspectivo* e *Público “politicamente correto”*.

Ante estas características das suas audiências, os comediantes utilizaram dois tipos de estratégias. A primeira foi a Modificação da situação, sendo de novo a mais utilizada por eles, acontecendo em quatro das circunstâncias, demonstrando-se um desempenho eficaz em três delas. A outra foi a Modulação da resposta, usada apenas uma vez, e tendo resultado de DE eficaz. A *Figura 6* resume e ilustra os ciclos de TE iniciados pelas características do público.



*Figura 6.* Ilustração dos ciclos de TE ativados por Características do Público  
Nota: Elaboração da autora

Dos cinco comediantes que lidaram com características peculiares do público, quatro eram do grupo dos mais experientes e tiveram um DE eficaz; enquanto um era do grupo dos inexperientes, tendo um desempenho ineficaz. Mais uma vez a experiência apareceu como fator determinante da eficácia do desempenho emocional.

Nesta categoria de DE, o comediante tem a chance de se antecipar ao evento afetivo e assim garantir um melhor DSE. Os eventos afetivos antecipados podem ser respondidos com

estratégias de regulação emocional destinadas a eliminar rapidamente manifestações emocionais inapropriadas ou impedir que elas ocorram em primeiro lugar (Diefendorff & Gosserand, 2003).

### **5.1.3 Expectativas do público.**

No terceiro nível proposto por (Rafaeli & Sutton, 1989), inserem-se as “*regras básicas do rol*” dadas pela ocupação. São o ponto de partida de cada interação, são mais estáveis, pois variam apenas entre as diferentes ocupações.

Os clientes exercem um papel ativo na interação com o trabalhador, trazendo suas próprias expectativas para a situação com base em sua imagem geral da organização, a qual tem sido construída, principalmente, a partir de estratégias de marketing, comentários verbais ou encontros anteriores de serviços pessoais (Gracia & Ashkanazt, 2014).

No caso da *stand up comedy*, o cliente é o espectador e chega ao encontro com o comediante, o espetáculo, com expectativas criadas a partir da propaganda vista sobre o show, a sua experiência anterior com shows de comédia, ou comentários de pessoas que já assistiram a este gênero de espetáculo. As DE contempladas nesta categoria são relativas às expectativas dos espectadores entrevistados sobre o show e o comediante.

Embora na entrevista com o comediante não tenham sido abordadas diretamente essas expectativas, na análise posterior de sua fala, identificaram-se estratégias de regulação para lidar com essas expectativas. Isto revela, de certa forma, que o comediante já havia reconhecido na sua trajetória algum padrão estável em avaliações anteriores do seu desempenho e havia desenvolvido estratégias para enfrentar as demandas decorrentes delas.

Em cinco casos foram identificados quatro tipos de Expectativas do Público, sendo que em dois deles houve dois tipos, em um total de sete. A expectativa da plateia mais comum

foi *Performance Genuína*, presente em três casos, depois *Diversão e descontração* observada em dois casos. Já *Humor inteligente* e *Novidades no script* apareceram em um caso cada uma.

Em todas as sete ocasiões a ERE (estratégia de RE) utilizada foi a SS (seleção da situação) e o DSE foi eficaz em seis delas. Isto significa que o comediante, em algum momento da sua trajetória, e a partir das interações e, suas próprias avaliações e as do público sobre seu desempenho, reconheceu aquelas como expectativas dos espectadores que precisavam ser atendidas, desenvolvendo técnicas para lidar com elas em seus shows. Assim, conseguem se antecipar às situações desfavoráveis, chegando prontos ao show para satisfazer as expectativas do público.

A *Figura 7* resume e representa os ciclos de TE iniciados pelas expectativas do público.



*Figura 7.* Ilustração dos ciclos de TE ativados por Expectativas do Público

Nota: Elaboração da autora

#### 5.1.4 Ciclos duplos.

Como visto na descrição dos casos, foram encontrados alguns ciclos duplos. Os eventos emocionais provavelmente fazem parte de um ciclo de feedback, em que o resultado obtido por um dado desempenho emocional pode gerar um novo evento emocional da parte do cliente ou público, capaz de iniciar novo ciclo de TE. Essa “interação dupla” entre trabalhador e cliente foi descrita décadas atrás (Rafaeli & Sutton, 1987) e expandida mais

recentemente (Groth & Grandey, 2012; Hareli & Rafaeli, 2008), mas raramente testada devido à complexidade de tal análise (Grandey & Melloy, 2017).

Gross (2015) expõe o modelo do processo avaliativo no qual se baseia em um esquema cíclico de quatro componentes (o mundo, a percepção, a avaliação e a ação). Os indivíduos normalmente alternam entre as estratégias conforme as situações se desenvolvem, criando inter-relações e ciclos de feedback (Gross, 2015). Isso pode ser observado claramente em alguns casos observados.

Desta forma, ao longo de um dia - ou mesmo dentro de um único encontro - um indivíduo pode utilizar uma ou várias estratégias. Ou seja, ao longo de uma experiência emocional, os indivíduos podem entrar em uma série de processos regulatórios que podem influenciar diferencialmente o desenvolvimento de estados afetivos (Mallory & Rupp, 2016).

Assim, à medida que a transação se desdobra, o trabalhador e o seu interlocutor podem negociar mediante uma série de interações duplas sobre quais emoções o trabalhador deve continuar a expressar, qual modificar e qual abandonar (Rafaeli & Sutton, 1989). Além disso, o trabalhador pode também usar diferentes estratégias de TE com o mesmo cliente, mesmo dentro de um único encontro (Beal, 2012).

## **5.2 Outras Demandas na *Stand Up Comedy***

### **5.2.1 Regra de expressão emocional: Ser autêntico.**

Nos casos de *stand-up comedy* dos dois países observados constatou-se também que as emoções naturalmente sentidas pelos indivíduos correspondiam às regras de exibição, o que pode levar a crer que não seria necessário nenhum esforço extra, que pudesse ser configurado como demanda de TE. No entanto, é possível defender que uma forte identificação com a ocupação possa fazer com que o comediante, nosso foco neste estudo, entenda as regras de

exibição como algo inerente à ocupação, tornando menos penoso manifestar emoções congruentes com tais regras (Diefendorff & Gosserand, 2003).

Outro aspecto a ser observado nos casos estudados nos dois países é que o comediante *stand-up* tem clareza das regras de expressão emocional provenientes do público que os vêm assistir e a experiência os fazem tornar mais aptos a lidar com tais demandas, o que pode repercutir no seu desempenho emocional.

A experiência faz com que os comediantes consigam antecipar certos tipos de eventos afetivos (ou seja, tipos de alvos e emoções sentidas) e se tornem habilidosos em adotar automaticamente regras apropriadas de exibição contextual que guiam suas expressões emocionais com perfeição (Diefendorff & Gosserand, 2003).

As regras de exibição contextual são mais flexíveis e dependem da situação em um determinado momento. Essas informações são percebidas pelo comediante e comparadas com a regra de exibição requeridas, neste caso ser autêntico. Se nenhuma discrepância for detectada, o comediante continuará exibindo a emoção que esteja sendo exibida no momento. No entanto, se uma discrepância for detectada (por exemplo, o relacionamento durante a interação não é positivo), então alguma função de saída é ativada na tentativa de alterar o comportamento subsequente e reduzir a discrepância (Diefendorff et al., & Richard, 2008).

### **5.2.2 Demandas ocupacionais.**

Trata-se das exigências próprias do gênero de comédia *stand-up*, representadas nas diretrizes preestabelecidas que precisam ser adotadas por quem exerce esse gênero para se diferenciar de outros gêneros de comédia (e.g., não ter um *script* previamente elaborado). Também são reconhecidas nas normas ocupacionais informais compartilhadas e na

experiência e trajetória do exercício do comediante (e.g. *Variabilidade da renda, Script autoral, Formação autônoma, treinamento contínuo*).

## 6. Considerações Finais

O caminho percorrido na presente dissertação iniciou-se principalmente com as discussões, estudos de artigos teóricos e trabalhos desenvolvidos no grupo de pesquisa Emoções, Sentimentos e Afetos em Contextos de Trabalho (Programa de Pós-graduação em Psicologia da UFBA), coordenado pela Profa. Dra. Sônia Gondim, que estimularam algumas inquietações e *insights* na autora deste trabalho. Uma destas foi o porquê o fenômeno trabalho emocional, mesmo sendo teoricamente definido como um processo no qual interagem os seus três componentes (demandas emocionais, estratégias de regulação emocional e desempenho emocional), vinha sendo estudado de forma fragmentada e mediante o uso de metodologias que apreendiam esse fenômeno de forma estática (como uma fotografia), destituindo-o de sua essência dinâmica.

Seguindo alguns poucos autores que resgatam este caráter dinâmico do TE, o presente trabalho propôs estudar esse fenômeno, destacando a dinamicidade que acontece na interação de seus três componentes - DE->ERE->DSE. Isso foi possível graças à composição e execução de uma metodologia inovadora no estudo de TE, em que se fez uso da análise de eventos (shows de *stand-up comedy*), em um cenário que forneceu um contexto excepcional para examinar a manifestação do trabalho emocional e suas características. O evento ocorre em um tempo determinado, tendo começo, meio e fim, o que permitiu apreender o TE a partir dos diferentes tipos de demandas emocionais (observação durante o show), as estratégias de regulação emocional usadas pelo comediante (observação e entrevista), e o desempenho emocional do comediante visto da perspectiva do público (questionário) e de sua autoavaliação (entrevista).

Por meio da análise dos seis shows de comédia (três em Salvador, três em Bogotá) foi possível apreender a dinamicidade do TE, e trouxe evidências de como os três componentes

se mostram articulados na manifestação do fenômeno de TE. Os resultados revelaram também que independente do país, existem semelhanças nos tipos de demandas emocionais às quais os comediantes se depararam ao vivo (situações inesperadas, características do público, expectativas do público, regras de expressão), as estratégias de regulação que usam para fazer frente a estas demandas (e.g. modificação da situação, seleção da situação) e qual o desempenho emocional por eles manifestado (eficaz, ineficaz), o que permitiu construir ciclos de TE.

Do ponto de vista metodológico do campo de conhecimento em TE, é importante salientar que o estudo de casos múltiplos no contexto da *stand-up comedy* permitiu abranger diferentes perspectivas atuais no estudo do TE: episódica, interpessoal, ocupacional e cultural. Desde a perspectiva episódica, o aporte mais importante é a ideia de que em uma única interação ou episódio, neste caso, o espetáculo de comédia, podem existir diferentes tipos ou níveis de demandas emocionais (interacionais, contextuais, regras de expressão), às quais podem ser enfrentadas com diferentes tipos de estratégias emocionais, inclusive para atender à mesma demanda emocional quando esta não foi adequadamente atendida (o caso dos ciclos duplos), e ter por resultado um desempenho emocional eficaz ou ineficaz. Isto demonstra que pode acontecer uma variabilidade alta em todos os componentes do TE em apenas um encontro ator-interlocutor, apoiando as evidências empíricas de Gabriel e Diefendorff (2015), que também mostraram as mudanças e relações nos três componentes do TE em um único episódio. Anteriormente, essa variabilidade tinha sido pesquisada principalmente a partir de um enfoque intrapessoal e sem considerar a interação dos três componentes.

Por outro lado, os estudos sobre trabalho emocional com enfoque no episódio têm sido feitos em interações um a um, funcionário-cliente, ator-interlocutor, e não tendo um grupo



de pessoas, um agente coletivo como interlocutor. O estudo de casos múltiplos realizado nesta pesquisa fez essa aproximação para compreender esse tipo mais complexo de interlocutor.

Desde a perspectiva interpessoal, confirmou-se o pressuposto de que o resultado do processo de regulação emocional do ator, ou seja, o seu desempenho emocional, repercute nas percepções, atitudes e expressões dos interlocutores. Por exemplo, o DSE eficaz do comediante repercutiu positivamente na satisfação do público com o ‘serviço’, o que por sua vez fez com que fosse manifestada a decisão de retornar a um próximo show. Por outra parte, observou-se que as características do público e as suas reações e feedbacks durante o show parecem impactar na performance e o comportamento expressivo do comediante.

Com fundamento na perspectiva ocupacional, pode-se concluir que a natureza da ocupação dos comediantes *stand-up* reflete uma única regra de expressão emocional, inusitada ao se comparar com as regras comumente encontradas em outras ocupações. A depender da ocupação em questão, geralmente é exigido do trabalhador a expressão de emoções positivas e amigáveis, neutras ou negativas, implicando esconder as emoções contrárias, o que muitas vezes não corresponde com as emoções realmente sentidas, gerando expressões fingidas. Mas, no caso do comediante *stand-up*, identificou-se que a regra solicitada, tanto pelas normas ocupacionais compartilhadas quanto pelas expectativas do público, é a de ser autêntico, ou seja, expressar as emoções de forma genuína tal qual são sentidas. Contudo, os comediantes nem sempre têm conhecimento dessa regra, e, quando se trata de sentimentos negativos, terminam escondendo suas expressões, possivelmente guiados por normas culturais nas quais isto significaria fraqueza ou inexperiência. Além disso, podem ser vários os fatores que influenciam a efetividade da estratégia emocional utilizada.

Outro aspecto importante do ponto de vista metodológico foi que a pesquisa se fez em um ambiente de trabalho natural, em oposição a um ambiente experimental, permitindo apreender os processos em sua manifestação contextual e localizada no tempo (Beal & Trougakos, 2013)

Não foram encontradas diferenças nos ciclos de TE nos casos de Bogotá vrs Salvador, o que pode indicar uma certa homogeneidade na manifestação do TE de stand-up comedy, em dois países sul-americanos, com culturas relativamente próximas.

Do ponto de vista da ocupação, os resultados desta pesquisa podem contribuir para que os comediantes entendam melhor os processos que estão em jogo e contribuem para sua performance e o desenvolvimento de estratégias que lhes permitam ter um bom desempenho emocional, atendendo aos anseios do público, mas dirimindo os efeitos negativos no seu bem-estar.

### **7.1 Limitações e indicações para pesquisas futuras**

Mesmo diante do reconhecimento de que os resultados permitem inferir que os objetivos da pesquisa foram atingidos do ponto de vista teórico, metodológico e empírico, é preciso destacar algumas limitações que atravessaram o percurso do estudo. Algumas delas podem levar no planejamento de estudos futuros.

A coleta foi desenvolvida sob condições de pressão do tempo. Como o objeto de análise era o evento de stand-up comedy, a observação durante o espetáculo de todas as demandas emocionais advindas do público tornou-se um desafio para a pesquisadora. A entrevista com o comediante era feita subsequentemente ao espetáculo, com pouco tempo para as reflexões da pesquisadora sobre as demandas registradas no protocolo de observação, o que poderia ter ajudado no aprofundamento da entrevista. Do mesmo modo, os questionários também eram aplicados pela pesquisadora ao final do show, quando o público já começava se dispersar.

Considera-se que tais dificuldades poderiam ter sido minimizadas com o apoio de mais um pesquisador.

A presença de ao menos mais um pesquisador poderia ter enriquecido o processo de análise, pela via da *triangulação de pesquisadores*, ajudando na validação dos registros e da interpretação das demandas, das estratégias e do desempenho emocional do comediante. Ou seja, a inclusão de percepções de outros avaliadores sobre o corpus de dados poderia reduzir os vieses de interpretação.

Para fins de generalização teórica e empírica dos ciclos de TE, encoraja-se aplicar e aprimorar a metodologia desenvolvida nesta pesquisa, no intuito de captar a dinamicidade processual do TE em outras ocupações em que se pudessem identificar os eventos de TE (começo, meio e fim).

## REFERÊNCIAS

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (Janeiro de 1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. (A. o. Management, Ed.) *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (1ª ed.). (L. A. Reto, & A. Pinheiro, Trads.) São Paulo: Edições 70. Fonte: [http://library1.org/\\_ads/E26D0885CE697948F8AB044BE04EDCF0](http://library1.org/_ads/E26D0885CE697948F8AB044BE04EDCF0)
- Beal, D. J., & Trougakos, J. P. (2013). Episodic intrapersonal emotion regulation: Or, dealing with life. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 31-55). New York: Psychology Press/Routledge.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053-1065. doi:10.1037/0021-9010.91.5.1053
- Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2009). Emotional labour demands, wages and gender: A within-person, between-jobs study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*(82), 683-707. doi:10.1348/096317908X360684
- Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2016). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting-job satisfaction relationship. *Journal of Management.*, 42(3), 722-741. doi:10.1177/0149206313498900
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2007). Personality and emotional performance: extraversion, neuroticism, and self-monitoring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 177–192. doi:10.1037/1076-8998.12.2.177
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Butler, E. A., Lee, T. L., & Gross, J. J. (2007). Emotion regulation and culture: Are the social consequences of emotion suppression culture-specific? *Emotion*, 7(1), 30-48. doi:10.1037/1528-3542.7.1.30
- Carter, J. (2001). *The comedy bible*. New York: Fireside. Fonte: <http://download1.libgen.io/ads.php?md5=C56FA880EC47A3E295AE09FB04EC12AF>
- Caruso, F. (2009). *Comédia em pé, o livro*. Rio de Janeiro: Mirabolante.

- Cohen, R. (2013). *Performance como linguagem: Criação de um tempo-espaco de experimentação* (4 ed.). (C. D. Arte, Ed.) São Paulo: Perspectiva.
- Côté, S. (2005). Social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509-530. doi:62.122.72.20
- Côté, S., Van Kleef, G., & Sy, T. (2013). The social effects of emotion regulation in organizations. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional labor in the 21 century* (pp. 79-100). New York: Taylor & Francis, LLC.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2ª ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Dahling, J. J. (2016). Exhausted, mistreated, or indifferent? Explaining deviance from emotional display rules at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(2), 171-182. doi:10.1080/1359432X.2016.1229307
- Dahling, J. J., & Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578. doi:10.1016/j.paid.2009.12.009
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1998). *Strategies of qualitative inquiry* (1 ed.). (N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln, Eds.) Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (November de 2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959. doi:10.1002/job.230
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2008). Not all emotional display rules are created equal: Distinguishing between prescriptive and contextual display rules. Em N. M. Ashkanasy, & C. L. Cooper, *Research Companion to Emotion in Organizations* (pp. 316-334). Cheltenham, Northampton: Edward Elgar. Fonte: [http://library1.org/\\_ads/EE5F67B590B6B8E4CF7E964E238AACD0](http://library1.org/_ads/EE5F67B590B6B8E4CF7E964E238AACD0)
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Diefendorff, J. M., Greguras, G. J., & Fleenor, J. (2016). Perceived emotional demands–abilities fit. *Applied Psychology: An International Review*, 65(1), 2-37. doi:10.1111/apps.12034

- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. (2006). Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 273–298.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*(73), 498-508. doi:10.1016/j.jvb.2008.09.006
- Erickson, R. J., & Stacey, C. L. (2013). Attending to mind and body. Engaging the complexity of emotions practice among caring professionals. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional Labor in the 21st Century* (pp. 175-196). New York: Routledge.
- Gabriel, A. S., & Diefendorff, J. M. (January de 2015). Emotional Labor Dynamics: A Momentary Approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-825. doi:10.5465/amj.2013.1135
- Gabriel, A. S., Acosta, J. D., & Grandey, A. A. (2013). The value of a smile: Does emotional performance matter more in familiar or unfamiliar exchanges? *Journal of Business and Psychology*(30), 37-50. doi:10.1007/s10869-013-9329-2
- Gabriel, A. S., Cheshin, A., Moran, C., & van Kleef, G. A. (2015). Enhancing emotional performance and customer service through human resources practices: A systems perspective. *Management Review Human Resource*, 26(1), 14-24. doi:10.1016/j.hrmr.2015.09.003
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700-714. doi:10.1037/0021-9010.89.4.700
- Gondim, S. M., & Álvaro, J. L. (2010). Naturaleza y cultura en el estudio de las emociones. *Revista Española de Sociología*, 13, 31-47. Fonte: <http://www.fes-sociologia.com/files/res/13/03.pdf>
- Gondim, S., & Borges-Andrade, J. E. (2009). Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29(3), 512-533. Fonte: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v29n3/v29n3a07>
- Gracia, E., & Ashkanasy, N. M. (2014). Emotional labor as a dynamic process in service organizations: development of a multi-perspective, multilevel model. Em N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe, & C. E. Hätel, *Emotions and the Organizational Fabric (Research on Emotion in Organizations)* (Vol. 10, pp. 331-365). Bingley: Emerald Group. doi:10.1108/S1746-979120140000010021

- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110. doi:10.1037//1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*, 323–349.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2 de February de 2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology, Advance online publication*, 1-16. doi:10.1037/ocp0000067
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional Labor in the 21 Century* (pp. 4-27). New York: Taylor & Francis, LLC.
- Gratz, K. L., & Roemer, L. (March de 2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment, 26*(1), 41-54. Fonte: <http://www.psychwiki.com/dms/other/labgroup/Measu235sdgse5234234resWeek2/Danika2/gratz2004.pdf>
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology, 2*(5), 271-299.
- Gross, J. J. (1999). Emotion and emotion regulation. Em L. A. Pervin, & O. P. John, *Handbook of personality: theory and research* (2 ed., pp. 525-552). New York-London: Guilford. Fonte: <http://courses.washington.edu/dbt560/Gross1999.pdf>
- Gross, J. J. (2014). Emotion regulation: conceptual and empirical foundations. Em J. J. Gross, *Handbook of Emotion Regulation* (2 ed., pp. 3-20). New York: The Guilford Press.
- Gross, J. J. (2015). Emotion Regulation: Current Status and Future Prospects. *Psychological Inquiry, 26*, 1–26. doi:DOI: 10.1080/1047840X.2014.940781
- Gross, J. J., Sheppes, G., & Urry, H. L. (2011). Emotion generation and emotion regulation: A distinction we should make (carefully). *Cognition and Emotion, 25*(5), 765-781. doi:DOI:10.1080/02699931.2011.555753
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Wang, K. (2013). The Customer Experience of emotional labor. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional Labor in the 21st Century* (pp. 128-151). New York: Routledge.

- Guedes, H. (2018). Trabalho emocional, identidade e engajamento no trabalho com policiais militares: testando modelos de predição e mediação. *Dissertação de Mestrado*. (P. de, Ed.) Salvador: Universidade Federal da Bahia. Fonte: [https://pospsi.ufba.br/sites/pospsi.ufba.br/files/hannah\\_guedes.pdf](https://pospsi.ufba.br/sites/pospsi.ufba.br/files/hannah_guedes.pdf)
- Haga, S. M., Kraft, P., & Corby, E. K. (2009). Emotion Regulation: Antecedents and Well-Being Outcomes of Cognitive Reappraisal and Expressive Suppression in Cross-Cultural Samples. *J Happiness Stud*(10), 271–291. doi:10.1007/s10902-007-9080-3
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (Outubro de 2006). The Role of Self-Efficacy in Performing Emotion Work. *Journal of Vocational Behavior*, 69(2), 222-235. doi:10.1016/j.jvb.2006.03.002
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (2 ed.). (T. R. California, Ed.) Berkeley & Angeles , California , Estados Unidos da América: University of California Press. Fonte: <https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. doi:10.1037/a0022876
- Izard, C. E. (October de 2010 ). The Many Meanings/Aspects of Emotion: Definitions, Functions, Activation, and Regulation. *Emotion Review*, 2(4), 363–370. doi:10.1177/1754073910374661
- Macêdo, K. (2010). Por que Estudar o Trabalho do Artista e das Pessoas que divertem os outros. Em K. Macêdo, *O trabalho de quem faz arte e diverte os outros* (pp. 13-26). Goiás, Goiana: Editora PUC.
- Mallory, D. B., & Rupp, D. E. (2016). Focusing in on the Emotion Laborer. Emotion Regulation at Work. Em R. Baumeister, & K. Vohs, *Handbook of Self-Regulation: Research, Theory, and Applications* (3 ed., pp. 323-342). Nova York: Guilford. Fonte: [http://library1.org/\\_ads/C9AC7301A78B8E1B5D3543E65A7BE88A](http://library1.org/_ads/C9AC7301A78B8E1B5D3543E65A7BE88A)
- Mauss, I. B., & Tamir, M. (2014). Emotion Goals: How Their Content, Structure, and Operation Shape Emotion Regulation. Em J. J. Gross, *Handbook of Emotional Regulation* (2 ed., pp. 361-375). New York: The Guilford Press.



- Mesquita, B., & Albert, D. (2007). La regulación Cultural de las Emociones. Em J. J. Gross, & R. A. Thompson, *The handbook of Emotion Regulation* (E. A. Mondragon, Trad., pp. 486-503). New York: Guilford Press.
- Mesquita, B., & Delvaux, E. (2013 ). A Cultural Perspective on Emotion Labor. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional Labor in the 21 Century* (pp. 252-272). New York: Taylor & Francis, LLC.
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M., & Gross, J. J. (2009). Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labor. Em C. E. Härtel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Groups, Organizations and Cultures. Research on Emotion in Organizations* (Vol. 5, pp. 245-273). Amsterdam: Emerald Group Publishing Limited. doi:10.1108/S1746-9791(2009)0000005013
- Mintz, L. E. (1985). Standup comedy as social and cultural mediation. *American Quarterly*, 37(1), 71-80. Fonte: <http://www.jstor.org/stable/2712763>
- Morris, A., & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257-274. doi:130.237.165.40
- Páez, D., & Costa, S. (Abril de 2014). Regulación Afectiva (de Emociones y Estado de Ánimo) en el Lugar de Trabajo. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(2), 190-203. doi:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a06.pdf>
- Perera, S., & Kulik, C. (2015). Using Expertise as a Firewall: Exploring Emotion Work of Novices and Experts. Em C. E. Härtel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy, *New Ways of Studying Emotions in Organizations (Research on Emotion in Organizations)* (Vol. 15, pp. 341-368). United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited. Fonte: <http://download1.libgen.io/ads.php?md5=37E35DA6C3BBC2AB78AE73E599BE1C8E>
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (Janeiro de 1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37. doi:10.5465/AMR.1987.4306444
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42. Fonte: [http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341\\_Readings/Affect/TheExpressionOfEmotionInOrganizationalLife\\_RafaeliSutton.pdf](http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Affect/TheExpressionOfEmotionInOrganizationalLife_RafaeliSutton.pdf)
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. B. (2006). El inicio del proceso cualitativo: planteamiento del problema, revision de 1a literatura, surgimiento de las hipotesis e inmersion en el campo.

- Em R. Sampieri, C. Collado, & P. B. Lucio, *Metodología de la Investigación* (4 ed., p. 526:530). México: Mc Graw Hill.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. B. (2014). El proceso de la Investigación Cualitativa. Em R. Sampieri, C. Collado, & P. Lucio, *Metodología de la Investigación* (6 ed., pp. 254-529). México: Mc Graw Hill.
- Sechinato, J. S. (2015). No Espetáculo do Riso: Uma Abordagem Etnográfica. *Dissertação de Mestrado*. São Carlos, São Paulo, Brasil: Universidade Federal de São Carlos. Fonte: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/7801/DissJSSer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segabinazzi, C. (2007). Identidade e trabalho na sociedade capitalista'. *Revista Textos & Contextos*, 6(1), 2-18.
- Silva, L. B. (2015). Trabalho Emocional, Engajamento no Trabalho e Bem-Estar no Trabalho: Estudos com o Artista de Espetáculo. *Dissertação de Mestrado não Publicada*. (P. d.-G. Psicologia, Ed.) Salvador, Bahia, Brazil: Universidade Federal da Bahia.
- Sloan, M. M. (February de 2004). The Effects of Occupational Characteristics on the Experience and Expression of Anger in the Workplace. *WORK AND OCCUPATIONS*, 31 (1), 38-72. doi:10.1177/0730888403260734
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (setembro de 1988). Untangling the Relationship between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Stores. *The Academy of Management Journal*, 31(3), 461 - 487. Fonte: [http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341\\_Readings/Affect/Sutton.pdf](http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Affect/Sutton.pdf)
- Tavares, G. M., & Araujo, V. B. (Dezembro' de 2011). A relação ator-palco-plateia: um estudo da aprendizagem do devir-consciente no teatro. *Psicologia: teoria e prática*, 13 (3), 194-205.
- Thompson, R. A., & Calkins, S. D. (1996). The double-edged sword: Emotion regulation in high risk children. *Development and Psychopathology*, 8, 163-182. Fonte: [https://www.researchgate.net/profile/Susan\\_Calkins/publication/231787577\\_The\\_double-edged\\_sword\\_Emotional\\_regulation\\_for\\_children\\_at\\_risk/links/0c960523aec6c260a7000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Susan_Calkins/publication/231787577_The_double-edged_sword_Emotional_regulation_for_children_at_risk/links/0c960523aec6c260a7000000.pdf)
- Tsai, W.-C., & Huang, Y.-M. (2002). Mechanisms Linking Employee Affective Delivery and Customer Behavioral Intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 1001-1008. doi:10.1037//0021-9010.87.5.1001

- Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (Febreiro de 2017). Emotional Labor among Police Officers: A Diary Study Relating Strain, Emotional Labor, and Service Performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879. doi:10.1080/09585192.2016.1138500
- Van Jaarsveld, D. D., & Poster, W. R. (2013). Call Centers. Emotional Labor Over the Phone. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional Labor in the 21st Century* (pp. 153-173). New York: Routledge.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. Em B. M. Staw, & L. L. Cummings, *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (Vol. 18, pp. 1-74). Greenwich: JAI Press. Fonte: [https://www.researchgate.net/profile/Russell\\_Cropanzano/publication/228079335\\_Affective\\_Events\\_Theory\\_A\\_Theoretical\\_Discussion\\_of\\_The\\_Structure\\_Cause\\_and\\_Consequences\\_of\\_Affective\\_Experiences\\_at\\_Work/links/59e13575458515393d534b8e/Affective-Events-Theory-](https://www.researchgate.net/profile/Russell_Cropanzano/publication/228079335_Affective_Events_Theory_A_Theoretical_Discussion_of_The_Structure_Cause_and_Consequences_of_Affective_Experiences_at_Work/links/59e13575458515393d534b8e/Affective-Events-Theory-)
- Wharton, A. S. (1 de Maio de 1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. doi:10.1177/0730888493020002004
- Wharton, A. S. (Agosto de 2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 147-165. doi:10.1146/annurev-soc-070308-115944
- Wharton, A. S. (2013). Back to the future. Em A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp, *Emotional Labor in the 21st Century 2013* (pp. 300-305). New York: Routledge.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (Julio de 1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple. *The Academy of Management Review*, 18(3), 457-486. doi:10.2307/258905

## APÊNDICES

### Apêndice A

#### TERMO DE ASSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) da pesquisa que tem como título “Trabalho Emocional no Stand Up Comedy: Entendendo a interação Comediante/Audiência em dois contextos culturais da América Latina”. Nesta pesquisa pretendemos investigar e entender como se dá a dinâmica do trabalho emocional no contexto do show de Stand Up Comedy.

Esta pesquisa está sendo desenvolvida por mim, Sofia Sanchez, psicóloga, mestranda em Psicologia Social e do Trabalho no Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA), localizado em Salvador/BA, como atividade do mestrado, sob a orientação da Doutora Sônia Gondim do Instituto de Psicologia da referida Universidade.

Sua participação em esta pesquisa é voluntária e poderá desistir em qualquer momento. Caso aceite participar, todas as informações coletadas serão confidenciais, sendo que sua identificação se dará por nome fictício, com o objetivo de garantir o anonimato e assegurar a sua privacidade, conforme legislação brasileira que normaliza sobre a conduta em pesquisa (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Para coletar as informações para a pesquisa adotaremos os seguintes procedimentos: Agendaremos um encontro em um dos seus shows de stand up, o qual estarei observando atentamente. Depois de terminar o show você será entrevistado sobre alguns tópicos observados por mim durante o show. Para facilitar o trabalho do registro e análises das observações e da entrevista, solicitamos a sua autorização para gravar em vídeo o show e em áudio a entrevista.


Os resultados deste estudo serão publicados na dissertação e no formato de artigo científico em periódicos nacionais e internacionais e divulgados em eventos técnico-científicos, sem identificação dos participantes. Este Termo será assinado em duas vias, uma ficará de posse do pesquisador, e a outra com você para que possa solicitar esclarecimentos a qualquer momento da pesquisa.

Caso você tenha qualquer dúvida sobre a pesquisa, poderá entrar em contato comigo através do e-mail: ansosamo\_6@hotmail.com, ou do telefone (71) 99316-2569, Salvador/BA. Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu assentimento de forma livre para participar desta pesquisa.

Eu, \_\_\_\_\_, considero-me devidamente esclarecido(a) para aceitar a participação na pesquisa “Trabalho Emocional no Stand Up Comedy: Entendendo a interação Comediante/Audiência em dois contextos culturais da América Latina”, e entendi que participarei de uma entrevista e serei observada num show por mim apresentado. Entendi que estou livre para interromper minha participação em qualquer momento da pesquisa. Sei que meu nome não será divulgado e será usado apenas de forma anônima em trabalhos científicos. Também tive conhecimento dos contatos do pesquisador, caso tenha necessidade de outros esclarecimentos sobre a pesquisa. Tendo compreendido todas as informações acima descritas, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento e aceito participar da pesquisa.

Salvador, \_\_\_\_ de Maio de 2017

**Apêndice B**  
**ROTEIRO DE ENTREVISTA – COMEDIANTE**  
**(Tempo aproximado 30 minutos)**

	<b>UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA</b> <b>INSTITUTO DE PSICOLOGIA</b> <b>Pós-Graduação em Psicologia - PPGPsi</b> <b>Mestrado e Doutorado em Psicologia</b> <b>ORIENTADORA: Sonia Maria Guedes Gondim</b>
---	---

<b>Nº Caso</b>		<b>Lugar</b>	
<b>Data</b>		<b>Cidade</b>	
<b>Entrevistadora</b>		<b>H. Início</b>	
<b>Comediante</b>		<b>H. Término</b>	

- Objetivo da entrevista:** Falar um pouco sobre você e a profissão de Comediante de Stand Up. Depois falaremos sobre o show que você acabou de apresentar, especialmente de alguns episódios significativos que foram observados. E finalmente falaremos sobre seu público.
- Caracterização do Comediante Participante.**

Idade		Experiência Laboral	
Sexo		Formação Acadêmica	
Naturalidade		Renda Mensal	
Tempo-frequência no Stand Up			

- Quais você acha que são as diretrizes ou requisitos de um bom comediante de stand up, o que é e não permitido no show, o que o diferencia de outro tipo de comediantes?
  - Nos seus shows segue essas diretrizes?
- Episódios mais significativos** sustentados na observação.
    - Você percebeu algum outro momento no show que foi significativo para você?
  - Aprofundamento** de cada um dos episódios:
    - Como se sentiu quando aconteceu isto?
    - Percebeu isso como uma demanda ou exigência de parte da audiência para com você? Exigência positiva ou negativa?
    - Como você lidou com isso? Qual foi sua reação?
    - Você expressou o que realmente estava sentindo ou preferiu ocultá-lo?
    - Qual ou quais foram suas expressões naquele momento (corporal, facial, fala)?
    - Você foi consciente da sua reação?
    - Acha que o público percebeu essa reação?
    - Já tinha lhe acontecido o mesmo num outro show? Você agiu da mesma forma?
  - Público:**
    - Qual a sua impressão geral do seu público de hoje?
    - Como o caracteriza? Como avalia o seu público de hoje?
    - Você acha que o público interferiu ou influenciou (positiva ou negativamente) na sua performance.
    - Geralmente seus públicos são parecidos? O que pode diferencia-los?
  - Fechamento:**
    - Em geral, como você avalia sua performance de hoje?
    - Gostaria de fazer alguma pergunta ao respeito, ou algum comentário adicional?

MUITO OBRIGADA POR SUA COLABORAÇÃO

**Apêndice C**  
**QUESTIONÁRIO AUDIÊNCIA**



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
Pós-Graduação em Psicologia - PPGPsi  
Mestrado e Doutorado em Psicologia  
ORIENTADORA: Sonia Maria Guedes Gondim


**PESQUISA SOBRE REGULAÇÃO EMOCIONAL DO COMEDIANTE**

<b>Nº Caso</b>		<b>Lugar</b>		<b>Cidade</b>	<b>Salvador</b>
<b>Data</b>		<b>Comediante</b>			

- **Por favor responda as seguintes perguntas de forma sincera pensando no show que acabou de assistir e especialmente na performance do comediante -----.**
1. Já foi antes a um espetáculo de Stand Up? Sim \_\_\_ Não \_\_\_
  2. Como descreve sua experiência com este tipo de espetáculo?
  3. Quais eram as expectativas que tinha para com o show de hoje e para com o comediante --  
-----?
  4. Foram atendidas essas expectativas? Por que?
  5. Qual é sua avaliação da atuação de hoje do comediante -----?
  6. O desempenho dele te emocionou? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_
  7. Se sim, de que modo?
  8. Gostaria de adicionar mais algum Comentário?

**MUITO OBRIGADA POR SUA GENTILEZA. BOA NOITE**

**Apêndice D**  
**FICHA DE OBSERVAÇÃO**

	<b>UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA</b> <b>INSTITUTO DE PSICOLOGIA</b> Pós-Graduação em Psicologia Curso de Mestrado e Doutorado <b>ORIENTADORA: Sonia Gondim</b>	<b>ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DO SHOW DE STAND UP COMEDY</b>					
		<b>Nº Caso</b>		<b>Lugar</b>		<b>Cidade</b>	
		<b>Data</b>		<b>H. Início</b>		<b>H. Término</b>	
		<b>Observadora</b>		<b>Participante</b>			

**1. DIMENSÕES DO TRABALHO EMOCIONAL**

\*Possíveis demandas emocionais: vaias, gargalhadas, comentários +, comentários -, silêncios, saídas da plateia, distrações, aplausos espontâneos, ovaciones, outros.

Ep.	DEMANDAS EMOCIONAIS*	ESTRATEGIAS REGULAÇÃO EMOCIONAL	DESEMPENHO EMOCIONAL		
1	<b>Observações</b>	<b>Observações</b>		Autêntico	No Autêntico
			<b>Observações</b>		
2	<b>Observações</b>	<b>Observações</b>		Autêntico	No Autêntico
			<b>Observações</b>		
3	<b>Observações</b>	<b>Observações</b>		Autêntico	No Autêntico
			<b>Observações</b>		
4	<b>Observações</b>	<b>Observações</b>		Autêntico	No Autêntico
			<b>Observações</b>		

## 2. ASPECTOS CONTEXTUAIS

### 2.1 Caracterização da plateia.

<b>Idade média aprox.</b>		<b>Nº aprox. de pessoas</b>		<b>Sexo maioritário</b>		<b>Outro</b>	
---------------------------	--	-----------------------------	--	-------------------------	--	--------------	--

### 2.2 Caracterização do contexto (espaço, auditório, teatro, etc.)

	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
<i>1</i>	<i>Tipo ou forma do espaço</i>	
<i>2</i>	<i>Distribuição do público (disposição das cadeiras, etc.)</i>	
<i>3</i>	<i>Proximidade do público (...)</i>	
<i>4</i>	<i>Tamanho do espaço (...)</i>	
<i>5</i>	<i>Lotação (...)</i>	
<i>6</i>	<i>Outra (...)</i>	