

Conflito de papéis entre os domínios da família e do trabalho

Roles conflicts between the domains of family and work

Marli Appel-Silva, Irani Iracema de Lima Argimon

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Grupo de Pesquisa Avaliação e Intervenção no Ciclo Vital. Av. Ipiranga, 6681, Prédio 11, Sala 925. 91530-000, Porto Alegre, RS, Brasil.
mappel@uol.com.br, argimoni@pucrs.br

Guilherme Welter Wendt

Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Grupo de Pesquisa sobre Relações Interpessoais. Av. Unisinos, 950, 93022-000, São Leopoldo, RS, Brasil. guilhermewendt@hotmail.com

Resumo. Este estudo analisa o processo de transição entre os domínios do trabalho e da família à luz da teoria dos conflitos de papéis sociais. Essa discussão apoia-se na premência de uma melhor compreensão da interface trabalho-família, sustentada por estudos nacionais e internacionais que debatem as transformações da contemporaneidade e suas repercussões nesses domínios da vida humana. Os estudos consultados demonstram que os domínios do trabalho e da família formam uma interface que sofre influências de crenças e valores dependentes da sociedade e contextuais à cultura do indivíduo. Revelam ainda que a interface trabalho-família apresenta repercussões importantes à saúde e ao bem-estar das pessoas. Ademais, essa interface é composta por uma complexidade devido aos múltiplos fatores relacionados, sendo central a vida das pessoas, o que sinaliza para a necessidade de melhor apreensão de suas exigências tanto no âmbito da pesquisa acadêmica como também no das políticas públicas e organizacionais.

Palavras-chave: conflito trabalho-família, papéis sociais, mudanças sociais, exaustão.

Abstract. This study examines the process of transition between work and family, starting at conflict of social roles theory. This study must provide insights about those domains and will be supported by national and international studies that discussed the contemporary transformations and their impacts on human life. The analysis indicate that the domains of work and family creates an area influenced by beliefs and values of society and also dependent of the culture of the individual. Work-family interfaces has important implications for health and welfare of people. Also, this interface consists of a complex bias with multiple factors related, being pointed as a central to people's lives. This operation requires of scientists and managers a critical review of conceptual and practical attitudes.

Key words: work-family conflict, social roles, social changes, burnout.

Introdução

Este artigo problematiza alguns conceitos à luz da teoria do conflito trabalho-família, sobre seus respectivos postulados e possíveis implicações na atualidade. A literatura da área do trabalho, no Brasil, é bem documentada. Porém, a necessidade de mais estudos, no país, com base nessa teoria motivou a elaboração deste estudo, com a suposição de que possa contribuir na elucidação de algumas questões concernentes à interface trabalho-família e suas representações à saúde.

Ademais, cabe pontuar que a intersecção trabalho-família é considerada como uma questão de saúde pública, fato que se comprova pelo crescente contingente de comunidades acadêmicas que vêm estudando a temática neste início de século (Bakker *et al.*, 2008; Bianchi e Milkie, 2010; Powell *et al.*, 2009). Tais estudos têm ampliado paulatinamente o seu escopo de investigação, devido, sobretudo, às diversidades de trabalhos e famílias que surgiram nos últimos anos decorrentes das transformações sociais, culturais, econômicas e tecnológicas (Blanch e Aluja, 2009).

Em primeiro lugar, é importante destacar que a teoria do conflito trabalho-família elaborou-se com base nos conceitos de papel social. Segundo Goffman (1989 [1959]), o papel social pode ser definido como os direitos e deveres assumidos por uma pessoa, relacionados a uma determinada situação social e representados por atos que interagem com expectativas de outras pessoas. Assim, esse autor comparou os papéis sociais a uma representação teatral, pela qual um ator encena, para uma plateia, um roteiro determinado em um palco específico. O ator seria o agente de papel; a plateia, os espectadores de papel; o roteiro, os rituais e as rotinas desempenhados; e o palco, o espaço representacional, local onde o papel é exercido.

Desse modo, os papéis marcam posições sociais específicas dos quais se esperam comportamentos determinados, tais como os papéis de médico, de psicólogo, de pai, de mãe, etc., ou seja, as expectativas de papel. Quem desempenha determinadas expectativas é denominado de agente de papel; e as pessoas que se relacionam a esse papel, com demandas a respeito, são intituladas de expectadoras de papel (Goffman, 1989 [1959]).

Papéis sociais

A teoria dos papéis sociais, com base na tradição sociológica interacionista, pressupõe

que o ser humano é linguístico – simbólico – cujos símbolos respectivos à linguagem são compartilhados no processo social – interacional – através da comunicação, adquirindo significado e sentido, possibilitando a modificação a partir do processo interpretativo. Este é conceituado como o compartilhamento de valores e crenças sociais, que são internalizadas ativamente pelas pessoas na dinâmica da interação com as outras (Blumer, 1969).

Essa interação engloba a ação das pessoas a partir de um *self* relacional. Este, a seu tempo, é percebido como um objeto passível de intercâmbios simbólicos, tendo em vista que as pessoas podem interagir com outras e com elas mesmas a partir do *self*. Portanto, elas não apenas conferem significado e sentido ao contexto, mas também ao seu *self* por meio da linguagem, percebendo-se como seres em ação, movidos pelo que ocorre presencialmente (Charon, 1989). Desse modo, o *self* é: sistêmico, intersubjetivo, interativo, multinível e complexo, ou seja, transforma-se no espaço e no tempo a partir do contato com as outras pessoas, existindo “*selves*”, portanto (Modell, 1996, p. 69).

O conceito de *self* é central na teoria dos papéis sociais. As concepções que as pessoas desenvolvem a respeito delas e dos outros dependem, em grande parte, das posições sociais que ocupam e de como elas e os outros são não apenas definidos, como também reconhecidos nessas posições (Lana, 1976). Portanto, os papéis sociais impulsionam o desenvolvimento do *self*, além de propiciar a compreensão do contexto. Pois, a aprendizagem das normas e dos rituais relativos gera sentidos ao *self*, possibilitando a autodefinição a partir das posições sociais (Reitzes e Mutran, 2002). Nesse ínterim, os sistemas sociais são formados por *selves* que ocupam diversos papéis que interagem entre si pela linguagem. Nessa interação, o sistema social e o *self* formam-se (Goffman, 1989 [1959]).

Portanto, a partir desse *self* relacional, múltiplos papéis são assumidos por uma determinada pessoa no mesmo momento histórico, denominado de multiplicidade de papéis, tais como o papel de filho ou filha, pai ou mãe e os papéis profissionais. Dessa maneira, as pessoas transitam de um papel ao outro de acordo com o contexto, demarcando posições na sociedade.

Os papéis englobam um conjunto de demandas e expectativas por parte de quem os exerce – os agentes – e das pessoas relacionadas – os espectadores – denominado de pres-

crição do papel (Goffman, 1999 [1961]). As ações são executadas mediante expectativas, direitos e deveres prescritos da cultura (Bonner, 1959). Esta, por sua vez, é entendida por Baztán (2002, p. 91) enquanto “esquemas comuns de pensamentos, crenças e sentimentos e valores que resultam das experiências compartilhadas”.

As expectativas sobre como se deve agir em diversos papéis sociais se constroem em processos de negociação no âmbito da linguagem entre agentes e espectadores, criando-se os jogos de papéis. Nestes, os múltiplos papéis apresentam diversos relacionamentos com outros, formando uma rede que pode englobar os espaços representacionais da família, do trabalho, do lazer, da comunidade, etc. Essas redes, além de serem palcos com seus cenários, tornam-se amplas redes semânticas em processos de ressignificações dos valores e das crenças compartilhados, com expectativas e regras em contínuas transformações (Goffman, 1989 [1959]).

Devido ao desempenho de múltiplos papéis, estes apresentam limites entre um papel e outro, quando termina o desempenho de um papel e se inicia o do outro (por exemplo, a saída de um papel profissional para ingressar em um familiar, de pai ou mãe, esposo ou esposa). As rotinas e rituais de um determinado papel ocorrem em uma sequência temporal, em um espaço delimitado, requerendo exigências específicas. Ao se transitar para outros papéis, alteram-se as rotinas e rituais que ocorrerão em outros tempos, espaços e com outras exigências. Por conseguinte, conforme salienta Clark (2002), cada papel apresenta seu espaço representacional demarcado pela presença física do agente, exigindo específicas formas de cognição.

A necessidade de assumir múltiplos papéis e de transitar de um ao outro, alterando as formas de cognição, pode gerar diferentes conflitivas nos e entre os papéis. Assim, Shaw e Constanzo (1970) descreveram as situações potenciais correspondentes quando a pessoa identifica uma situação de contradição, a saber: os conflitos, a ambiguidade, a incongruência e a mistura de papéis.

Os conflitos de papéis podem ser interpapéis – quando um papel social assumido por uma pessoa é contraditório a outro ou a outros desempenhados; ou intrapapel – quando as exigências para um único papel são incompatíveis com a possibilidade de a pessoa desempenhar esse papel (Shaw e Constanzo, 1970). Já a ambiguidade de papéis significa a emissão

de mensagens contraditórias sobre o desempenho em determinado papel e as expectativas sobre este.

A ambiguidade de papéis pode ser intra-remetente, por informações contraditórias enviadas por uma única pessoa; ou inter-remetente, devido a mensagens contraditórias enviadas por múltiplas pessoas dentro do mesmo jogo de papel (Ashforth, 2001). A incongruência ocorre quando existem conflitos normativos intrapapel, se o agente adota determinadas crenças ou regras que estão em desacordo com as exigências esperadas para um determinado papel. Como exemplo, pode-se citar pessoas que seguem crenças religiosas e são obrigadas a assumirem papéis com regras contraditórias a algumas dessas crenças. Contudo, quando os papéis assumidos são percebidos como equilibrados com os valores adquiridos, há a congruência de papel (Biddle, 1979).

A mistura advém quando as informações sobre as expectativas referentes a determinados papéis não são claras a ponto de não demarcarem satisfatoriamente os seus limites, dificultando o desempenho e a atribuição dos sentidos aos comportamentos desempenhados (Clark, 2000). Um exemplo a ser citado são as ligações telefônicas do trabalho para casa ou vice-versa, um domínio interferindo no outro, misturando-se.

As variadas conflitivas podem gerar o colapso do papel, que representa a impossibilidade de cumprir as respectivas exigências, quando os deveres do papel estão obscuros, contraditórios e/ou excessivos, por deficiências do sistema (apoio social, financeiro etc.) ou de recursos (físicos, sociais e emocionais). O colapso de papel decorre, assim, da limitação dos recursos do *self* mediante a dificuldade de resolução dos conflitos nos e entre os papéis (Hardy e Hardy, 1988).

Portanto, existem situações em que pode ocorrer o conflito no desempenho dos papéis quando: há perda ou falta de recursos necessários para o desempenho adequado; surgem novos papéis sem que as expectativas sobre ele sejam conhecidas; há expectativa referente a um papel apenas de uma das partes que interage com ele; existem expectativas relativas por diferentes grupos; o agente do papel apresenta restrita capacidade física, intelectual ou social exigida para o papel; e surgem crises aos sistemas, rompendo os padrões definidos aos papéis anteriormente efetivos (Compton e Galaway, 1989).

Por conseguinte, um aspecto causador de conflitos nos e entre papéis é a sobrecarga de

papéis. Esta advém quando são assumidos papéis com muitas exigências e expectativas ou em situações em que os jogos de papéis são muito complexos (Biddle, 1979; Levine e Sandeen, 1985).

A resolução de conflitos de papéis é regida, principalmente, por três estratégias: a funcionalidade, a representatividade e a tenacidade. A funcionalidade diz respeito às modificações para maior efetividade, resolvendo equívocos no desempenho do agente de papel. A representatividade refere-se às modificações das imagens associadas de *status*, poder e posição social, cujos papéis são veículos. A tenacidade é a busca do equilíbrio entre custos e benefícios, limitando os recursos e o poder dos agentes (Ralph, 2001).

Como as pessoas possuem um *self* com o qual dialogam por meio do pensamento, tal diálogo permite o distanciamento do papel, comparável à improvisação no teatro (Goffman, 1999 [1961]), representando um nível de autonomia importante para a estabilidade e a independência do *self* na medida em que haja certa não aderência ao papel (Montgomery, 2005). No diálogo com o *self*, os agentes imprimem ao desempenho do papel características pessoais (Montgomery, 2000).

Quanto maior for o distanciamento de um papel, maior é a desvinculação e a não aceitação de seus aspectos, a ponto de Goffman citar a possibilidade da existência de um *self* negacional, que se forma na negação de aspectos fundamentais de papéis sociais que devem ser atuados (Burns, 1992). Como exemplo, pode-se citar um *self* que se orienta para a criminalidade, exercendo um papel social em um grupo norteado para esse fim (“gang”).

Inverso ao distanciamento do papel, encontra-se o envolvimento, que é a devoção por livre vontade expressa pelo tempo despendido para atuação em determinado papel. O envolvimento está relacionado com o investimento no papel. Para que seja possível o desempenho de qualquer papel social, é necessária a disponibilização de parte do tempo para a execução de suas atividades. Quanto mais complexo e com maior demanda for um papel, maior será o investimento necessário. O tempo utilizado para o desempenho de um papel representa uma diminuição da possibilidade de atuação satisfatória em outros papéis, podendo ocasionar a exaustão emocional (Lobel, 1991). Esta, a seu tempo, pode ser compreendida como o “esgotamento da energia dos recursos emocionais próprios” (Silva e Carlotto, 2003, p. 143).

Normalmente, os papéis são desempenhados em relações de poder. Assim, espera-se de quem esteja submetido uma maior sensibilidade às intenções dos detentores do poder. Devido a essas relações, pode ocorrer a desapropriação do papel, que é a destituição do papel anteriormente assumido (Goffman, 1999 [1961]) através de um processo de degradação e desmoralização (Young, 1999). Esse processo pode ser danoso ao *self* e às crenças que as pessoas possuem a respeito delas mesmas, pois o papel social está envolto em uma noção de *status*, ou seja, de relativo decoro social (Leary, 1995). Como exemplo, pode-se citar o processo de desemprego.

Finalizando, o papel social pode ser compreendido como um processo linguístico entre atores/agentes e espectadores/outros que definem interativamente: *self*, rituais e rotinas, baseados em crenças e valores que delineiam posições nos grupos e na sociedade de pertença. Assim, os papéis constituem-se de determinadas características, cuja centralidade da dinâmica *self*-contexto é fundamental.

Conflito trabalho-família

Até meados dos anos 1970, o trabalho tinha influência dos modelos *tayloristas* e *fordistas* de organização dos processos produtores, bem como a família se constituía de modo tradicional (pai, mãe e filhos). O que demarcava papéis sociais distintos tanto no trabalho como na família (Clark, 2000).

Contudo, as barreiras e intersecções entre as dimensões do trabalho e da família estão mais integradas na atualidade devido a diversos fatores macrossociais: globalização, trabalho em equipe, dupla jornada, ingresso da mulher no mercado formal, flexibilização da jornada, entre outros. Assim, as fronteiras entre os domínios do trabalho e da família tornam-se menos nítidas, porém, ainda presentes (Bianchi e Milkie, 2010).

Dessa forma, os papéis sociais do trabalho e da família podem ser compreendidos como barreiras cognitivas, emocionais e físicas necessárias à segmentação entre esses domínios, mesmo que haja, atualmente, uma maior integração entre esses papéis (Clark, 2000). Assim, pode-se pensar que as excessivas demandas ou exigências do trabalho e da família podem resultar em arranjos conflitivos (Ashforth, 2001; Fleck e Wagner, 2003).

A abordagem do conflito trabalho-família considera que os limites entre os papéis sociais

desempenhados no trabalho e na família se tornam conflituosos pelo fato de os recursos de energia e de tempo serem restritos. As demandas de um domínio retiram a disponibilidade de energia e tempo do outro, levando à exaustão emocional, quando um ou ambos os domínios apresentam altas demandas (Kristensen *et al.*, 2005; Powell *et al.*, 2009; Wierda-Boer *et al.*, 2008).

Desse modo, considerando-se a dinâmica *self*-contexto, a transição entre papéis sociais do trabalho e família representa a destituição dos rituais e das rotinas efetuadas em determinado tempo e espaço para assumir outros rituais e rotinas em outro tempo e espaço, cada qual com jogos de papéis diferenciados. Nos diferentes jogos de papéis, encontram-se outros expectadores de papel, com expectativas distintas relativas ao desempenho em cada papel social. A complexidade desse processo, configurando-se a multiplicidade de papéis, pode levar ao esgotamento dos recursos do *self*, ou seja, a exaustão emocional (Goffman, 1989 [1959]; Kristensen *et al.*, 2005; Wierda-Boer *et al.*, 2008; Powell *et al.*, 2009).

Para exemplificar essa questão, no estudo de Fu e Shaffer (2001), a multiplicidade de papéis, na interface família-trabalho, associou-se a sobrecarga de papéis – quando há a assunção de papéis com muitas exigências e expectativas ou em situações em que os jogos de papéis são muito complexos (Biddle, 1979). As horas trabalhadas no trabalho e no lar bem como as demandas parentais relacionaram-se ao conflito de papéis.

Em outros estudos, o conflito de papéis, entre o trabalho e a família, relacionou-se positivamente à exaustão emocional (Nordenmark, 2002; Simbula, 2010), que tendeu para o desenvolvimento de sintomas depressivos (Cannuscio *et al.*, 2004), sintomas ansiosos (Nordenmark, 2002) e a diminuição do bem-estar (Nordenmark, 2004), quando as demandas eram excessivas. Clays *et al.* (2009) também observaram que o conflito trabalho-família se relacionou positivamente às faltas ao trabalho por motivos de doenças em um período de 12 meses. Assim, o conflito trabalho-família está associado à saúde, ao bem-estar, incidindo nos resultados organizacionais (Kossek *et al.*, 2010).

A teoria do conflito trabalho-família pressupõe que existam estratégias de segmentação e integração para a facilitação na transição entre os limites do trabalho-família, o que pode promover o bem-estar e/ou diminuir a exaustão emocional. As observações do estudo de Wilson *et al.* (2004) forneceram subsídios para

a aceitação desse pressuposto, revelando que a maior parte das pessoas almejava separar os limites do trabalho e da família, de modo que fossem bem demarcados.

Desafiando a proposição popular de que o trabalho flexível seria mais atraente para os trabalhadores, Rau e Hyland (2002) consideraram que a atratividade do trabalho flexível dependeria das relações entre o trabalho e a família. Nesse sentido, em estudo intercultural, observou-se que a flexibilidade de horário foi negativamente relacionada com os sintomas depressivos nos Estados Unidos; mas, em Cingapura, essa relação foi positiva, sugerindo que a cultura possa ter influência nas estratégias de transição entre o trabalho e família (Galovan *et al.*, 2010).

Por sua vez, estudo de Shumate e Fulk (2004) buscou conhecer as estratégias utilizadas para minimizar o conflito entre a transição dos papéis profissionais e familiares, e encontrou: o ritual e a rotina. Nos intermeios entre os papéis profissionais e familiares, as pessoas estabeleceram rotinas e rituais de transição. Estes, além de ajudarem nas transições, também auxiliaram na comunicação simbólica para os expectadores dos papéis. O tempo e o espaço foram fundamentais na demarcação dos limites dos papéis, possibilitando o desempenho ritualístico e rotineiro.

Considerado como uma estratégia mal-adaptativa, o comportamento de retirada (abstenções das responsabilidades profissionais e familiares, tais como atrasos e faltas no trabalho, evitação de encontros com a família etc.), na interface trabalho-família, está associado à exaustão emocional (Hammer *et al.*, 2003; Pasewark e Viator, 2006). Estudo sobre a intenção de comportamentos de retirada associada à exaustão emocional indicou que na família, o comportamento de retirada relacionou-se à intenção de abster-se das responsabilidades ligadas aos papéis familiares, marital e paternal; no trabalho, houve a intenção de faltar ao trabalho (Boyar *et al.*, 2005). Esse estudo ainda sugeriu que a exaustão emocional ocorrida na família levou a uma maior intenção de retirada do trabalho e vice-versa.

Desse modo, estratégias podem ser elaboradas em relação ao contexto para preservar a integridade dos recursos do *self* ao minimizar as diversas problemáticas que os papéis sociais podem apresentar. O que demonstra que, na abordagem do conflito trabalho-família, os papéis sociais constituem-se na dinâmica entre *self*-contexto.

Referente à questão de gênero, presente na interface trabalho-família, no estudo de Posig e Kickul (2004), foram encontradas diferenças entre homens e mulheres nas direções do conflito trabalho-família atinentes à exaustão emocional. Para os homens, as demandas dos papéis sociais do trabalho causaram conflito com os papéis familiares e interferiram no domínio familiar. Entretanto, para as mulheres, as demandas da família causaram maior sobrecarga que as do trabalho. Esse estudo também revela que os papéis de gênero continuam atuantes e que os próprios agentes de papel podem estar em conformidade com os valores respectivos. Os valores são adquiridos socioculturalmente e representam a base dos papéis sociais.

Corroborando com o estudo acima, Ten Brummelhuis *et al.* (2008) verificaram que os recursos do cônjuge (horas de trabalho, renda e educação) não afetaram a exaustão emocional para as mulheres, enquanto as horas despendidas com os afazeres domésticos, a presença de filhos pequenos e o maior número de filhos contribuíram para uma maior ocorrência de exaustão. Por outro lado, tanto para os homens como para as mulheres, houve uma diminuição da exaustão emocional quando os papéis de gênero foram mais igualitários e equilibrados.

Apoiando essa questão, estudos com populações brasileiras demonstraram que o envolvimento mais igualitário propiciou maior equilíbrio na interface trabalho-família para os casais que utilizaram essa estratégia (Teykal e Rocha-Coutinho, 2007; Wagner *et al.*, 2005; Fleck e Wagner, 2003; Zimmerman *et al.*, 2003), embora coubesse às mães um papel superior de “organizar a vida da família e cuidar dos filhos” (Zimmerman *et al.*, 2003, p. 107). Os achados dessas pesquisas sublinham para a centralidade do trabalho remunerado, o que justifica a adoção de modelos mais participativos e colaborativos para os cuidados com as tarefas domésticas.

No âmbito da família, Mosmann *et al.* (2006, p. 321) pontuaram acerca do contexto no qual se insere o casal, uma vez que “as consequências estressantes geradas pelo mesmo são fundamentais na definição de qualidade que experienciam”. As autoras indicaram que a estabilidade e o equilíbrio, resultante do acúmulo de aprendizagens dos parceiros, podem prever a qualidade na qual se resolvem os conflitos, inclusive os oriundos do contexto do trabalho.

Ademais, outros estudos revelaram que as famílias uniparentais formadas apenas por mães apresentaram maior conflito trabalho-família, sobrecarga de trabalho e exaustão emocional que as mães em famílias biparentais (com ambos os cônjuges) (Corrêa e Ferreira, 2011; Dziak *et al.*, 2010). Nesse sentido, comparando mães empregadas, em famílias biparentais ou uniparentais, entre os países escandinavos (Dinamarca, Noruega e Suécia) e do sul da Europa (Grécia, Portugal e Espanha), considerando que o apoio social é maior no primeiro grupo de países que no segundo, Bull (2009) observou que o conflito trabalho-família foi maior tanto para as mães de famílias biparentais como para as com famílias uniparentais nos países do sul da Europa. Além disso, essas mães possuíam menos apoio dos cônjuges e sociais que as dos países escandinavos. Não obstante, em ambos os grupos de países, as mães de famílias uniparentais apresentavam menor renda que as pertencentes a famílias biparentais. O que vem a pontuar que as transformações nos modelos familiares apresentam diferenciações socioculturais.

Apoiando a questão sociocultural, Kwon e Roy (2007) avaliaram o papel de pais coreanos e profissionais, considerando a transição do país com uma cultura originalmente confucionista, mas que, ao inserir-se na globalização cultural, passou a sofrer mudanças sociais. Desse modo, o estudo encontrou a emergência de três expectativas referentes ao papel paterno: o baseado nos preceitos do confucionismo, a paternidade segura e o pai cuidador. Este último representou uma nova expectativa originada com a globalização. Devido à longa carga horária de trabalho, acima da média mundial (47 horas semanais), para responder ao novo ideal de pai, os homens coreanos utilizaram-se das seguintes estratégias: rebaixar a expectativa sobre a carreira, realizar contratos explícitos e sacrifícios para obter maiores oportunidades de cuidar dos filhos. Com esse estudo, também se observa a dinâmica entre *self* e contexto na assunção de novos papéis sociais no trabalho e na família.

Desse modo, a paternidade, como os outros papéis sociais, é constituída socioculturalmente. Conforme ocorram alterações na cultura de determinada sociedade, modificam-se deveres e expectativas, rituais e rotinas, tempos e espaços dos papéis, alterando a dinâmica entre os agentes de papel e os expectadores de papel. Não obstante, os papéis atuados no trabalho e na família são interdependentes, formando uma interface.

Comprovando essa questão, os resultados da pesquisa de Grzywacz e Butler (2005) revelaram que os recursos do trabalho foram importantes para a manutenção da família. Uma maior complexidade no trabalho indicou maiores habilidades para efetuar atividades na vida familiar. Os trabalhos que exigiram altos indicadores de habilidade social sugeriram maior habilidade interpessoal na família e apareceram como enriquecedores da habilidade para manter ou promover relacionamentos familiares íntimos. Uma maior autonomia apontou para maior autoestima, que representou um melhor desempenho na família. As demandas físicas no trabalho relacionaram-se a maiores índices de conflito e exaustão emocional, interferindo negativamente nos domínios.

Igualmente é importante pontuar que o apoio organizacional revela-se com um aspecto de mediação entre o conflito trabalho e família. Nessa questão, o estudo de Kossek *et al.* (2011) evidenciou que as ações organizacionais específicas de apoio à família foram mais relacionadas ao conflito trabalho-família, obtendo um papel central na minimização do conflito, que as ações organizacionais destinadas unicamente ao colaborador.

Nessa mesma vertente, Brotheridge e Lee (2005) examinaram a mediação do apoio organizacional e familiar entre a sobrecarga das demandas trabalho-família e a saúde geral, além das intenções em abdicar do trabalho e do matrimônio. Os resultados revelaram que, no domínio do trabalho, o apoio do supervisor mediou as intenções para deixar o trabalho e a saúde geral em relação às demandas do trabalho. No domínio familiar, o apoio familiar mediou a intenção de abdicar do matrimônio e a saúde geral relativos à sobrecarga das atividades familiares. Entretanto, as variáveis respectivas ao trabalho tiveram maior relevância para a saúde geral que as familiares.

Assim, observa-se a importância das políticas e práticas de gestão na interface trabalho-família, significando que a cultura organizacional é uma questão a ser considerada. Segundo Rao e Indla (2010, p. 53),

O obstáculo mais importante, e provavelmente o mais difícil de superar, é uma cultura não-sustentável criada pelos pressupostos subjacentes do primado do trabalho. Esses pressupostos criam uma cultura de trabalho que prioriza o trabalho sobre a família, que premia o "trabalhador ideal" que irá trabalhar longas horas e atender às demandas

do cliente a todo custo, e que equivale a produtividade com o tempo despendido.

Portanto, na teoria do conflito trabalho-família, a exaustão emocional surge quando há: o conflito de papel (as exigências entre os papéis são discrepantes); a sobrecarga de papel (as exigências dos papéis são excessivas ou muito complexas); e a transição entre os domínios (dificuldade emocional de passar de um domínio para o outro). Mediante a percepção de exaustão emocional advinda desses papéis, há a utilização de estratégias facilitadoras da transição entre os domínios do trabalho e da família, sejam adaptativas – o ritual e a rotina; sejam mal-adaptativas comportamentos de retirada. Além disso, o apoio social surge como um mediador do conflito entre trabalho e família.

Nesse contexto, as transformações contemporâneas incidem nas dimensões do conflito trabalho-família. Ademais, as questões socioculturais e de gênero também estão envolvidas nessas dimensões.

Portanto, na formação dos papéis sociais na interface trabalho-família, vários âmbitos contextuais podem atuar: os da cultura globalizada – que modifica as culturas regionais; os âmbitos socioculturais – que incidem na formação dos grupos familiares e organizacionais; e os grupais – que, com suas imbricadas relações, definem e limitam os papéis sociais do trabalho e da família. Esses âmbitos representam formas de poder (globalizada, regional e grupal) atuadas por *selves* em jogos de papéis, nos quais a linguagem confere significado e sentido aos papéis sociais, no compartilhar simbólico.

Considerações finais

Este estudo buscou fazer uma reflexão sobre a interface trabalho e família, mais especificamente considerando o conflito entre esses domínios, com base na teoria dos papéis sociais na tradição do interacionismo simbólico, colocando em questão a importância da contextualização cultural. Mediante a abordagem analisada, o *self* é um construto central, relacional e simbólico, formado na interação da pessoa com outras e com o contexto, portanto, é cultural. O papel social realiza a interface entre *self* e cultura. É um produto cultural visível, representativo dos valores adquiridos, cujos pressupostos são baseados em crenças e valores compartilhados entre os membros de um grupo de maneira

pré-consciente, mas que definem a visão e a interpretação do contexto (Goffman, 1989 [1959], 1999 [1961]; Blumer, 1969).

Dessa forma, os estudos a respeito do conflito trabalho-família demonstram que esses domínios formam uma interface pelo exercício de papéis sociais imbuídos de crenças e valores dependentes da sociedade de pertença. A interdependência entre os papéis sociais do trabalho e da família, bem como a segmentação e a integração entre estes ocorrem por um processo cognitivo pelo qual as pessoas percebem esses domínios como diferenciados, devido às exigências distintas e, às vezes, discrepantes presentes na cultura.

Na atualidade, a interdependência dos domínios ocupacionais e familiares acentua-se sem que, no entanto, tenha sido suplantada inteiramente a necessidade de transição entre os papéis estabelecidos em cada domínio. Por conseguinte, os conflitos existentes entre os papéis desses domínios podem ser observados na interface trabalho-família.

Assim, muitas empresas estão desenvolvendo políticas e práticas de gestão com o propósito de promover a qualidade de vida na interface trabalho-família (Aycan, 2008; Lapierre *et al.*, 2008; Mesmer-Magnus e Viswesvaran, 2009). As estratégias mediadoras no âmbito organizacional podem incluir: o local e o tempo de trabalho; a facilitação da comunicação com a família; a dispensa do trabalho ou subsídios para os cuidados em relação às crianças ou às pessoas mais velhas; seminários aos colaboradores e programas aos filhos dos colaboradores; bem como a adoção de políticas em prol do apoio social dos supervisores e dos colegas de trabalho. Portanto, “as organizações e os supervisores que estejam interessados em funcionários saudáveis devem incluir tentativas de minimizar os conflitos entre o trabalho e a família em suas considerações” (Amstad *et al.*, 2011, p. 162).

Além disso, políticas públicas a respeito certamente podem contribuir para a proteção da saúde das pessoas, levando em conta que a interface trabalho-família se configura enquanto uma questão de saúde pública. Na formulação dessas políticas – organizacionais e públicas, as transformações contemporâneas de ambas as dimensões – trabalho e família – devem ser ponderadas.

Ademais, é pertinente pontuar, na finalização desse estudo, que a teoria do conflito trabalho-família apresenta como aspecto limitante o fato de que seus pressupostos, baseados nos

conceitos dos papéis sociais, ainda necessitam de mais pesquisas para uma melhor apreensão das realidades socioculturais (Greenhaus e Powell, 2006). Blanch e Aluja (2009) elencaram algumas lacunas, como a carência de investigações que busquem avaliar a mediação dos aspectos individuais e das disposições contextuais na interferência de um domínio sobre o outro. Hammer *et al.* (2011) também evidenciaram a necessidade de mais pesquisas que enfoquem ações de intervenções na relação entre essas dimensões, embora enfatizando que determinadas intervenções podem ser benéficas para grupos específicos, mas não para outros.

Contudo, a teoria do conflito trabalho-família traz merecidas contribuições à compreensão do contexto atual dos âmbitos do trabalho e da família. Em termos gerais, essa teoria constitui-se de uma área recente de pesquisas, tendo adquirido maior repercussão nos últimos anos a partir de estudos que buscaram sistematizar os respectivos pressupostos (Amstad *et al.*, 2011; Hammer *et al.*, 2011). Dessa maneira, examinar as dimensões do conflito trabalho-família, no contexto brasileiro, pode se constituir enquanto um campo fértil de pesquisa e, assim, contribuir para a promoção da saúde das pessoas.

Agradecimentos

Ao CNPq e a CAPES, pelo financiamento.

Referências

- AMSTAD, F.T.; MEIER, L.L.; FASEL, U.; ELFERING, A.; SEMMER, N.K. 2011. A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2):151-169. <http://dx.doi.org/10.1037/a0022170>
- ASHFORTH, B.E. 2001. *Role transitions in organizational life: An identity-based perspective*. Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, 376 p.
- AYCAN, Z. 2008. Cross-cultural approaches to work-family conflict. In K. KORABIK; D.S. LERO; D.L. WHITEHEAD (orgs.), *Handbook of work-family integration: Research, theory, and best practices*. Amsterdam, Elsevier, p. 353-370.
- BAKKER, A.B.; DEMEROUTI, E.; DOLLARD, F. 2008. How Job Demands Affect Partners' Experience of Exhaustion: Integrating Work-Family Conflict and Crossover Theory. *Journal of Applied Psychology*, 93(4):901-911. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.93.4.901>
- BAZTÁN, S.A.A. 2002. La cultura de la empresa. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, 2(2):86-122.

- BIANCHI, S.M.; MILKIE, E.A. 2010. Work and family research in the first decade of the 21st Century. *Journal of Marriage and Family*, **72**:705-725. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1741-3737.2010.00726.x>
- BIDDLE, B. 1979. *Role Theory: Expectations, identities and behaviors*. New York, Academic Press, 416 p.
- BLANCH, A.; ALUJA, A. 2009. Work, family and personality: A study of work-family conflict. *Personality and Individual Differences*, **46**(4):520-524. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2008.12.004>
- BLUMER, H. 1969. *Symbolic Interactionism: Perspective and method*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 208 p.
- BONNER, H. 1959. *Group dynamics principles and applications*. New York, Ronald Press Ed., 531 p.
- BOYAR, S.L.; MAERTZ, C.P.; PEARSON, A. 2005. The effects of work-family conflict and family-work conflict on non-attendance behavior. *Journal of Business Research*, **58**:919-925. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2003.11.005>
- BROTHERIDGE, C.; LEE, R.T. 2005. Impact of work-family interference on general well-being: A replication and extension. *International Journal of Stress Management*, **12**(3):203-221. <http://dx.doi.org/10.1037/1072-5245.12.3.203>
- BULL, T. 2009. Work life and mental well-being: single and coupled employed mothers in Southern Europe and Scandinavia. *Global Health Promotion*, **16**(3):6-16. <http://dx.doi.org/10.1177/1757975909339764>
- BURNS, T. 1992. *Erving Goffman*. New York, Routledge, 400 p.
- CANNUSCIO, C.C.; COLDITZ, G.A.; RIMM, E.B.; BERKMAN, L.F.; JONES, C.P.; KAWACHI, I. 2004. Employment status, social ties, and caregivers mental health. *Social science and medicine*, **58**(7):1247-1256. [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00317-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00317-4)
- CHARON, J.M. 1989. *Symbolic Interactionism: An introduction, an interpretation, an integration*. 3ª ed., Englewood Cliffs, Prentice Hall, 239 p.
- CLARK, S.C. 2000. Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, **53**(6):747-770. <http://dx.doi.org/10.1177/0018726700536001>
- CLARK, S.C. 2002. *Borders between work and home, and work/family conflict*. Trabalho apresentado na Academy of Management Conference, Denver, CO.
- CLAYS, E.; KITTEL, F.; GODIN, I.; BACQUER, D.D.; BACKER, G.D. 2009. Measures of work-family conflict predict sickness absence from work. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, **51**(8):879-886. <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0b013e3181aa5070>
- COMPTON, B.P.; GALAWAY, B. 1989. *Social work processes*. Belmont, Wadsworth, 689 p.
- CORRÊA, A.P.; FERREIRA, M.C. 2011. The impact of environmental stressors and types of work contract on occupational stress. *The Spanish Journal of Psychology*, **14**(1):251-262. http://dx.doi.org/10.5209/rev_SJOP.2011.v14.n1.22
- DZIAK, E.; JANZEN, B.L.; MUHAJARINE, N. 2010. Inequalities in the psychological well-being of employed, single and partnered mothers: the role of psychosocial work quality and work-family conflict. *International Journal for Equity in Health*, **22**:9-6.
- FLECK, A.C.; WAGNER, A. 2003. A mulher como a principal provedora do sustento econômico familiar. *Psicologia em Estudo*, **8**:31-38. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722003000300005>
- FU, C.K.; SHAFFER, M.A. 2001. The tug of work and family: Direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. *Personnel Review*, **30**(5):502-522. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000005936>
- GALOVAN, A.M.; FACKRELL, T.; BUSWELL, L.; JONES, B.L.; HILL, E.J.; CARROLL S.J. 2010. The work-family interface in the United States and Singapore: conflict across cultures. *Journal of Family Psychology*, **24**(5):646-656. <http://dx.doi.org/10.1037/a0020832>
- GOFFMAN, E. 1989 [1959]. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis, Vozes, 233 p.
- GOFFMAN, E. 1999 [1961]. *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo, Perspectiva, 316 p.
- GREENHAUS, J.; POWELL, G. 2006. When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, **31**(1):72-92. <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.2006.19379625>
- GRZYWACZ, J.G., BUTLER, A. 2005. The impact of job characteristics on work-to-family facilitation: Testing a theory and distinguishing a construct. *Journal of Occupational Health Psychology*, **10**(2):97-109. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.97>
- HAMMER, L.B.; BAUER, T.N.; GRANDEY, A.A. 2003. Work-family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*, **17**(3):419-436. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1022820609967>
- HAMMER, L.B.; KOSSEK, E.E.; ANGER, W.K.; BODNER, T.; ZIMMERMAN, K.L. 2011. Clarifying work-family intervention processes: The roles of work-family conflict and family-supportive supervisor behaviors. *Journal of Applied Psychology*, **96**(1):134-150. <http://dx.doi.org/10.1037/a0020927>
- HARDY, M.; HARDY, W. 1988. Role stress and role strain. In: M. HARDY; M. CONWAY (eds.), *Role Theory: Perspectives for health professionals*. 2ª ed., Norwalk, Appleton & Lange, p. 159-240.
- KOSSEK, E.E.; LEWIS, S.; HAMMER, L. 2010. Work-life initiatives and organizational change: Overcoming mixed messages to move from the margin to the mainstream. *Human Relations*, **63**:1-17.
- KOSSEK, E.E.; PICHLER, S.; BODNER, T.; HAMMER, L.B. 2011. Workplace social support and work-family conflict: a meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, **64**:289-313. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01211.x>
- KRISTENSEN, T.S.; SMITH-HANSEN, L.; JANSEN, N. 2005. A systematic approach to the assessment of the psychological work environment

- and the associations with family-work conflict. *Disability and Rehabilitation: An International Multidisciplinary Journal*, **27**(12):685-695.
- KWON, Y.I.; ROY, K.M. 2007. Changing social expectations for work and family involvement among Korean fathers. *Journal of Comparative Family Studies*, **38**(2):285-305.
- LANA, R.E. 1976. *The foundations of Psychological Theory*. Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates, 192 p.
- LAPIERRE, L.M.; SPECTOR, P.E.; ALLEN, T.D.; POELMANS, S.; COOPER, C.L.; O'DRISCOLL, M. 2008. Family-supportive organization perceptions, multiple dimensions of work-family conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples. *Journal of Vocational Behavior*, **73**(1):92-106. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2008.02.001>
- LEARY, M.R. 1995. *Self-Presentation: Impression management and interpersonal behavior*. Madison, Benchmark Publishers, 264 p.
- LEVINE, F.M.; SANDEEN, E. 1985. *Conceptualization in psychotherapy: The Models Approach*. Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates, 220 p.
- LOBEL, S.A. 1991. Allocation of investment in work and family roles: Alternative theories and implications for research. *Academy of Management Review*, **16**:507-521.
- MESMER-MAGNUS, J.; VISWESVARAN, C. 2009. The role of the coworker in reducing work-family conflict: A review and directions for future research. *Pratiques Psychologiques*, **15**(2):213-224. <http://dx.doi.org/10.1016/j.prps.2008.09.009>
- MODELL, A.H. 1996. *The private self*. Cambridge, Harvard University Press, 262 p.
- MONTGOMERY, J.D. 2000. The Self as a Fuzzy Set of Roles, Role Theory as a Fuzzy System. *Sociological Methodology*, **30**:261-314. <http://dx.doi.org/10.1111/0081-1750.00081>
- MONTGOMERY, J.D. 2005. The logic of role theory: Role conflict and stability of the self-concept. *Journal of Mathematical Sociology*, **29**:33-71. <http://dx.doi.org/10.1080/00222500590889749>
- MOSMANN, C.; WAGNER, A.; FERES-CARNEIRO, T. 2006. Qualidade conjugal: mapeando conceitos. *Paidéia*, **16**(35):315-325.
- NORDENMARK, M. 2002. Multiple social roles - a resource or a burden: Is it possible for men and women to combine paid work with family life in a satisfactory way? *Gender, Work, Organization*, **9**(2):125-145. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-0432.00152>
- NORDENMARK, M. 2004. Multiple social roles and well-being. A longitudinal test of the Role Stress Theory and the Role Expansion Theory. *Acta Sociologica*, **47**(2):115-126. <http://dx.doi.org/10.1177/0001699304043823>
- OOMENS, S.; GEURTS, S.; SCHEEPERS, P. 2007. Combining work and family in the Netherlands: blessing or burden for one's mental health? *International Journal of Law and Psychiatry*, **30**(4-5):369-384. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.009>
- PASEWARK, W.R.; VIATOR, R.E. 2006. Sources of work-family conflict in the accounting profession. *Behavioral Research in Accounting*, **18**(1):147-165. <http://dx.doi.org/10.2308/bria.2006.18.1.147>
- POSIG, M.; KICKUL, J. 2004. Work-role expectations and work family conflict: gender differences in emotional exhaustion. *Women in Management Review*, **19**(7-8):373-386. <http://dx.doi.org/10.1108/09649420410563430>
- POWELL, G.N.; FRANCESCO, A.M.; LING, Y. 2009. Toward culture-sensitive theories of the work-family interface. *Journal of Organizational Behavior*, **30**:597-616. <http://dx.doi.org/10.1002/job.568>
- RALPH, H.T. 2001. Role Theory. In: J.H. TURNER, *Handbook of Sociological Theory*. New York, Kluwer Academic, p. 233-254.
- RAO, T.S.; INDLA, V. 2010. Work, family or personal life: Why not all three? *Indian Journal of Psychiatry*, **52**(4):295-297. <http://dx.doi.org/10.4103/0019-5545.74301>
- RAU, B.L.; HYLAND, M.A.M. 2002. Role conflict and flexible work arrangements: The effects on applicant attraction. *Personnel Psychology*, **55**(1):111-136. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2002.tb00105.x>
- REITZES, D.C.; MUTRAN, E.J. 2002. Self-concept as the organization of roles: Importance, centrality, and balance. *Sociological Quarterly*, **43**(4):647-667. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1533-8525.2002.tb00070.x>
- SHAW, M.E.; CONSTANZO, P.R. 1970. *Theories of social psychology*. New York, McGraw-Hill, 495 p.
- SHUMATE, M.; FULK, J. 2004. Boundaries and role conflict when work and family are colocated: A communication network and Symbolic Interaction Approach. *Human Relations*, **57**(1):55-74. <http://dx.doi.org/10.1177/0018726704042714>
- SILVA, G.N.; CARLOTTO, M.S. 2003. Síndrome de burnout: um estudo com professores da rede pública. *Psicologia Escolar e Educacional*, **7**(2):145-153. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-85572003000200004>
- SIMBULA, S. 2010. Daily fluctuations in teachers' well-being: a diary study using the Job Demands-Resources model. *Anxiety Stress Coping*, **23**(5):563-584. <http://dx.doi.org/10.1080/10615801003728273>
- TEN BRUMMELHUIS, L.L.; VAN DER LIPPE, T.; KLUWER, E.S.; FLAP, H. 2008. Positive and negative effects of family involvement on work-related burnout. *Journal of Vocational Behavior*, **73**(3):387-396. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2008.07.006>
- TEYKAL, C.M.; ROCHA-COUTINHO, M.L. 2007. O homem atual e a inserção da mulher no mercado de trabalho. *Psico*, **38**(3):262-268.
- WAGNER, A.; PREDEBON, J.; MOSMANN, C.; VERZA, F. 2005. Compartilhar Tarefas? Papéis e Funções de Pai e Mãe na Família Contemporânea. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, **21**(2):181-186.
- WIJERDA-BOER, H.; GERRIS, J.R.M.; VERMULST, A. 2008. Adaptive Strategies, Gender Ideology, and Work-Family Balance Among Dutch Dual Earners. *Journal of Marriage and Family*, **70**:1004-1014. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1741-3737.2008.00542.x>

WILSON, S.; BUTLER, M.; JAMES, K.; PARTINGTON, D.; SINGH, V.; VINNICOMBE, S. 2004. The fallacy of integration: Work and non-work in professional services. *Women in Management Review*, 9(4):186-195.

<http://dx.doi.org/10.1108/09649420410541254>

YOUNG, T.R. 1999. *Dictionary of Critical Social Sciences*. Boulder, Westview Press, 368 p.

ZIMMERMAN, T.S.; HADDOCK, S.A.; CURRENT, L.R.; ZIEMBA, S. 2003. Intimate partnership:

Foundation to the successful balance of family and work. *American Journal of Family Therapy*, 31(2):107-124.

<http://dx.doi.org/10.1080/01926180301126>

Submetido: 02/05/2011

Aceito: 26/07/2011