

Universidad de la República

Facultad de Derecho



**SERIE DOCUMENTOS DE TRABAJO**

Documento de Trabajo No. 21:

Aproximaciones al Trabajo emocional en el sector de  
servicios del Uruguay  
Aplicación de la escala FEWS y análisis cualitativo de entrevistas

Dr. Pablo Guerra

Junio 2023.

ISSN: 2301-0851

APROXIMACIONES AL TRABAJO EMOCIONAL EN EL  
SECTOR DE SERVICIOS DEL URUGUAY  
APLICACIÓN DE LA ESCALA FEWS y ANÁLISIS CUALITATIVO A ENTREVISTAS

Dr. Pablo Guerra<sup>1</sup>

## INTRODUCCIÓN

En este Documento de Trabajo exhibimos las principales conclusiones a las que arribamos luego de la ejecución del Proyecto “Aproximaciones al trabajo emocional en el sector de servicios de Uruguay” por el que (a) se aplicó la Escala de Trabajo Emocional de Frankfort (FEWS), versión española corregida, a una muestra no representativa de 112 casos de los siguientes sectores de actividad:

- Salud (médicos, enfermería)
- Comercio (ventas)
- Hotelería (repcionistas, botones)
- Transporte (azafatas, atención al público)
- Banca (atención al cliente, ejecutivos de cuenta)
- Seguridad (policías)
- Educación (maestros primaria/educación inicial/ Caif)
- Call Center (atención telefónica)
- Gastronomía (mozos o cualquier otra función que implique contacto con los clientes)

Y (b) se seleccionaron dos ocupaciones para contrastar mediante análisis cualitativo de entrevistas, cómo vivencian las educadoras iniciales (maestras de niños/as) y los/as agentes policiales el papel de las emociones en sus labores diarias.

El trabajo emocional, como se precisará más adelante, es una categoría de análisis sociológica que da cuenta de la importancia asignada a las emociones (ya sean positivas, neutras o negativas) en los puestos de trabajo y como conducta esperable por parte de los/as trabajadores/as conforme las pautas establecidas en la organización para el desempeño laboral en el puesto.

---

<sup>1</sup>Profesor Titular Sociología del Trabajo, Instituto de Sociología Jurídica, FDER, Universidad de la República. El presente Proyecto forma parte de las líneas de investigación llevadas adelante en el marco del plan de Dedicación Total.

De origen en la sociología norteamericana, el concepto tiene luego aplicaciones en varios estudios a lo largo del mundo, incluyendo varios aportes latinoamericanos. Aún así, no hay antecedentes de investigaciones y/o artículos científicos para el caso uruguayo. En tal sentido, esta primera aproximación al tema permitirá describir por medio de la escala, la importancia que el tema presenta para una lista de ocupaciones y/o profesiones, así como analizar más en profundidad cómo se expresan las emociones en el trabajo de policías y maestras de educación inicial.

## METODOLOGÍA

El presente Documento de Trabajo da cuenta de un proyecto de investigación para el que se ha aplicado una estrategia cuali – cuanti. Por un lado, se aplica la Escala de Trabajo Emocional de Frankfort (FEWS), versión española corregida, a una muestra no representativa de 112 casos. La muestra fue recogida en los meses de Junio y Julio de 2021, participando de esta etapa, estudiantes de la Carrera de Relaciones Laborales (Facultad de Derecho, Universidad de la República, Montevideo – Uruguay). Para las tareas de crítica -codificación participaron pasantes finales de la Carrera de Relaciones Laborales.

A través de la escala se miden cuatro dimensiones, a saber: (1) la demanda de expresión de emociones positivas (4 ítems); (2) la demanda de expresión de emociones negativas (5 ítems); (3) la demanda de ser sensible con las emociones de los clientes (“sensibilidad requerida”, 3 ítems); y (4) disonancia emocional (4 ítems).

La elección de este modelo de cuatro dimensiones obedece a que ha sido considerado por Ortiz et al como el mejor estadísticamente dada la “adecuada validez del constructo como alta consistencia interna de las sub-escalas” (Ortiz Bonnín et al, 2012: 341).

Por otro lado, se acompañará este documento con el análisis de entrevistas aplicadas a un conjunto de oficios seleccionados (maestras de educación inicial y policías) con el propósito de indagar sobre cómo vivencian éstos trabajadores/as las dimensiones emocionales exigidas para el desempeño laboral. En tal sentido, se realizaron cinco entrevistas sobre la base de un formulario semiestructurado (ver en Anexos). Estas entrevistas se realizaron en los meses de Noviembre – Diciembre 2022 por parte del equipo de pasantes de Relaciones Laborales<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>Las entrevistas fueron realizadas en el marco del proceso de pasantías finales de la Carrera de Relaciones Laborales 2022 - 2023. Agradezco en tal sentido, el trabajo de investigación a cargo de Inés Burgos, Exdinson Borges y Adriana

## EL TRABAJO EMOCIONAL

Nuestros mercados parecen no tener un límite a la hora de ampliar sus fronteras. El propio trabajo, convertido en mercancía ficticia<sup>3</sup> es testimonio de la fuerza que asume la mercantilización más allá de los esfuerzos realizados (entre otros por la OIT) para mostrar lo contrario<sup>4</sup>. Lo cierto es que a unos 200 años del surgimiento de esos mercados deseosos de llevar la principal fuente de riquezas al juego de la oferta y la demanda, asoman nuevas derivaciones de semejante fetichismo de las mercancías<sup>5</sup>, caso de las mismísimas emociones. En efecto, fue la socióloga norteamericana Arlie Russell Hochschild quien en 1983 propuso el término “trabajo emocional” para hacer mención a cómo las emociones humanas, dejaban de ser patrimonio de nuestros actos más íntimos y genuinos avanzando hacia el rango de las habilidades necesarias y requeridas para actuar en determinados puestos de trabajo<sup>6</sup>. O lo que es lo mismo, nuestras emociones comienzan a ser percibidas por el capital como fuente de valorización: “Chicas, sonrían. Esa sonrisa es vuestro principal activo, salgan y úsenlo”. Así relata Hochschild la principal lección de entrenamiento recibida por las azafatas de las líneas aéreas antes de comenzar con su primer día de trabajo (Hochschild, 2012: 15) (traducción propia).

Así como al obrero fordista se le pedía que ajustara su corporeidad y movimientos al ritmo de la máquina, a los trabajadores/as de los cada día más importantes servicios que implican por ejemplo, atención al cliente, se les pedirá que ajusten sus emociones bajo el argumento que “el cliente siempre tiene la razón” o “si tú te muestras feliz al atender, el cliente regresará”. Parte del trabajo exigido, tendrá entonces algo de actuación<sup>7</sup> en tanto la empresa prescriba cómo se deberán expresar nuestras emociones en el puesto que ocupamos. Ya no solamente se trata de mostrar el esfuerzo en términos físicos y mentales, sino además emocionales.

---

Braida. A dichas entrevistas, sumamos información cualitativa que surgen de las encuestas. Se trata de otros dos casos de maestras y dos casos de funcionarios policiales.

<sup>3</sup>El concepto de mercancía ficticia es propuesto por Polanyi para hacer referencia a cómo el sistema de mercado tendía a incluir no solo bienes y servicios producidos para su venta, sino además, otras expresiones que sin ser mercancías, son tratadas como tal por el mercado. Caso de la tierra, el dinero y el trabajo. En concreto, del trabajo dice: “es otro nombre de una actividad humana que marcha con la propia vida, que a su vez no es producido para la venta sino por razones enteramente diferentes, y tampoco puede ser esa actividad separada de la vida...”. Cfr. Polanyi, 2000: 112).

<sup>4</sup>La Declaración de Filadelfia de la OIT (1944) expresa en el primero de sus principios fundamentales, que “el trabajo no es mercancía”.

<sup>5</sup>El concepto de fetichismo de las mercancías es propuesto por Marx en El Capital (Libro 1, Tomo 1) para hacer referencia a la falta de dominio del productor sobre el producto y sus relaciones sociales. Cfr. Rosental y Iudin (1946).

<sup>6</sup>Su texto -ya clásico- fue titulado “The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling”. En este libro, la socióloga examina a dos grupos de trabajadores: asistentes de vuelo y cobradores, observando cómo parte de sus tareas consiste en fingir emociones, ya sea mostrándose más desagradable de lo esperable (cobrador) o más simpática que lo natural (azafatas).

<sup>7</sup>Dice Hochschild que el trabajador hace de actor, en tanto el empresario es quien escribe el guión.

Unos 10 años después de sus pioneros estudios, Ashforth y Humphrey (1993; en Martínez, 2001), propone definir al trabajo emocional como la acción de expresar la emoción apropiada, siendo ésta, aquella que prescribe la empresa como norma de expresión. Nótese que desde estos puntos de vista, lo central no es indagar qué siente el trabajador sino qué es lo que expresa y si esa expresión es de alguna manera condición para el desempeño de sus tareas en el puesto. De esta manera, las emociones juegan un papel fundamental en un modelo de negocios que pretende impactar positivamente en el cliente, por ejemplo, influyendo en su percepción sobre la calidad del servicio. Así entonces, podemos comprender cómo la sonrisa dibujada en el rostro de quien nos recibe en Mc. Donalds no es equiparable a la sonrisa de un niño cuando abre su regalo el día de su cumpleaños. En el caso del niño hay algo genuino y espontáneo. En el caso del vendedor, hay algo preestablecido y fingido. De allí que se diga que la expresión emocional de los empleados, es parte del servicio mismo.

Más concretamente, “el trabajo emocional puede implicar el realzar, el falsificar, o el suprimir emociones para modificar la expresión emocional” (López, González y Blandón, 2018). De esta manera, opera un amplio campo de “regulación de las emociones” como parte de las nuevas competencias laborales exigidas en aquellas tareas que sobre todo implican relaciones interpersonales, esto es, relaciones ya sea cara a cara o voz a voz.

Como se comprenderá, conforme estas competencias se van haciendo cada vez más visibles como requisito en ciertas empresas y puestos, la selección del personal estará influida por estas perspectivas. Se procurará en ciertos puestos, contratar a quien ya lleva su sonrisa marcada en el rostro, pues esa es la imagen que la empresa querrá darle al cliente. El problema es que las personas no somos robots y todos tenemos nuestros días y días. Esa sonrisa dibujada que tanto atrajo a la empresa, probablemente estará afectada por un mal día o por las frustraciones propias de la vida. Cuando eso sucede, toma relevancia la gestión, control o dominio de las emociones, toda vez que opera una disonancia emocional, esto es, toda vez que se observa una discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que debemos plamar en nuestro puesto de trabajo. Como señala Bericat Alastuey (2000: 161) no se trata de reconocer solamente la represión o supresión de sentimientos indeseables, sino además evocar o estimular otros determinados sentimientos ausentes. Es así que el trabajador/a procederá ya sea a una actuación superficial o una actuación profunda, dependiendo de las circunstancias.

Como consecuencia, el análisis de estas dimensiones emocionales en el mundo del trabajo, han derivado en su valoración desde el punto de vista de la salud en el trabajo. Es así, que cierta evidencia pone énfasis en cómo la disonancia emocional afecta distintos aspectos psicoafectivos de trabajadores

y trabajadoras (Moreno Jiménez et al, 2010) caso del síndrome de burnout, alienación – extrañamiento o incluso dolencias psicosomáticas, no obstante precisar que en ciertas condiciones, el control emocional puede producir efectos beneficiosos como amortiguar estresores laborales o mejorar las interacciones sociales (Gracia et al, 2005).

Algunos autores establecen una serie de efectos percibidos en forma de variables: “1- frecuencia de la emoción: mientras mayor sea la frecuencia de emociones que no son naturales pero el efecto es negativo, puede provocar alienación y fatiga al trabajador; 2- duración: mientras más larga se aleja más de los patrones emocionales; 3- intensidad de la expresión emocional: tipo de intensidad de la emoción que se debe expresar siendo diferente en cada situación; 4- variedad de las emociones: conjunción de varias emociones a ser expresadas, mientras mayor sean, peores son las consecuencias. El producto final de estas variables determina qué dificultad, exigencia y frecuencia puede provocar un desequilibrio entre expresión y experimentación de emociones en el trabajador, generando el fenómeno de la disonancia emocional, que se caracteriza por la mayor presencia de emociones impuestas por la organización que lo que siente verdaderamente el empleado.” (Salanova, et al; 2007).

En resumen, aún queda mucho para investigar acerca de las posibles consecuencias del trabajo emocional en las organizaciones, en un contexto mercantil en el que estos atributos son cada día más demandados, ya sea para apalancar la imagen de una empresa, ya sea para atraer a los clientes. Desde un punto de vista de género, por ejemplo, hay mucho campo de investigación por delante, habida cuenta la forma diversa de regular las emociones según género, ya sea por el mayor peso que tienen algunos puestos de trabajo que demandan trabajo emocional por parte de las mujeres.

#### (A) ANÁLISIS DE DATOS escala FEWS

Desde una intencionalidad cuantitativa, han surgido escalas como la FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales) con el propósito de dar cuenta del trabajo emocional que requieren ocupaciones predominantemente del sector servicios. En su versión original (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999) la escala mide ocho dimensiones diferentes, a saber:

1. Frecuencia de Emociones positivas
2. Frecuencia de emociones negativas
3. Demandas de sensibilidad
4. Empatía emocional
5. Control emocional

6. Margen de interacción
7. Disonancia Emocional
8. Normas Emocionales

Para el caso nuestro, se aplicará la versión de cuatro dimensiones propuesta por Ortiz et al (2012). Esta versión no analiza el peso de las denominadas emociones neutras, esto es, emociones que como la tranquilidad o la imparcialidad suelen ser exhibidas como organizacionalmente deseables en algunas profesiones concretas, caso de la policía o el persona de salud. A pesar de ello, se trata de una versión probada que pone el énfasis en las siguientes cuatro dimensiones, a saber: demandas de emociones positivas; demanda de emociones negativas; demanda de sensibilidad ante el cliente: y disonancia emocional. A diferencia de la investigación desarrollada en Valencia, que se aplicó solamente a una muestra de trabajadores/as del sector turístico, en este estudio se amplía su aplicación a otros 8 sectores de actividad.

Tabla 1: demanda de emociones positivas

	X	DS
¿Tiene que expresar <b>emociones agradables</b> hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?	4,62	0,79
¿Tiene que poner a los clientes de <b>buen humor</b> en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?	3,86	1,14
¿Tiene que expresar, según la situación, <b>diferentes emociones positivas</b> (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)?	4,33	1,02
¿Tiene que dar la impresión de estar <b>de buen humor</b> en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?	4,1	1,18

Respecto a la primera pregunta encontramos niveles muy similares a los registrados en Ortiz et al, esto es niveles de respuestas muy altos y bastante uniformes, lo que demuestra la importancia que tiene la expresión de emociones agradables entre las ocupaciones estudiadas. La segunda pregunta, como era de suponer, refleja valores algo menores y con mayor variabilidad. En términos comparativos con Ortiz et al, en nuestro caso se muestran algo superiores: 3,68 en comparación con los 3,86 registrados en esta investigación. Si indagamos por ocupación, encontraremos diferencias

apreciables. Por ejemplo, en el transporte y funerarias no se evidencia como parte del trabajo poner a los clientes de buen humor, sin embargo, las notas más altas se alcanzan en salud, call centers, seguridad, banca, comercio y sobre todo en educación, con especial énfasis en la educación inicial. La tercera pregunta obtiene un promedio de 4,33, algo superior a los 4,07 registrados en el estudio de Ortiz et al. Es un número que reconoce el alto impacto que tiene la expresión de diferentes emociones positivas en las ocupaciones estudiadas. Finalmente, la cuarta pregunta de esta primera dimensión de análisis recibe un promedio de 4,1 y con alta variabilidad. Se trata del primer registro que está por debajo de lo recabado por Ortiz et al (4,46). Sin embargo, teniendo en cuenta que aquí relevamos información sobre ocupaciones en las que notoriamente la impresión de buen humor no es parte de lo demandado (caso de las funerarias o seguridad) creemos se trata de un registro igualmente importante, sobre todo en ciertas ocupaciones caso de los call centers, la educación e incluso la gastronomía.

Tabla 2. Demanda de emociones negativas

	X	DS
¿Tiene que expresar <b>emociones desagradables</b> hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?	2,08	1,26
¿Tiene que poner a los clientes de <b>un humor negativo</b> en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?	1,19	0,53
¿Tiene que expresar, según la situación, <b>diferentes emociones negativas</b> (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?	2,1	1,12
¿Tiene que dar la impresión de estar de <b>mal humor</b> en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?	1,31	0,77
¿Tiene que actuar de forma muy <b>severa y estricta</b> con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?	2,22	1,19

Esta dimensión suele obtener registros muy bajos en los estudios comparativos y nuestra investigación no ha sido la excepción. En todo caso, debemos destacar la alta variabilidad registrada en algunas de las respuestas, lo que podría indicar diferencias notorias según ocupación específica. En la última pregunta, por ejemplo, la severidad cuando el cliente/usuario rompe las reglas es muy claro en el sector de la seguridad, pero inexistente en los Call Centers. La expresión de emociones desagradables (p.e. enfado), por su lado, son infrecuentes en el transporte, comercio o banca, pero aparecen con frecuencia en el área de la educación y parecen formar parte fundamental de las

competencias requeridas, para el caso de la seguridad.

Tabla 3: Demanda de ser sensible con el cliente

X

DS

¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?	4,07	1,14
¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?	4,31	1,06
¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?	4,25	1,01

Las respuestas en cada una de estas tres preguntas se encuentran por encima de la media registrada en Ortiz et al y en todos los casos evidencia una alta influencia en la demanda de ser sensible con los clientes o usuarios por parte de las ocupaciones estudiadas. El mayor registro se obtiene con la segunda pregunta, en un aspecto que parece ser de mucha importancia en los sectores de la salud y educación o en algunas profesiones como las de psicólogo. En el otro polo se encuentra el sector de la Administración pública o en menor medida el comercio.

Tabla 4. Disonancia emocional

X

DS

<b>¿Tiene que reprimir sus emociones</b> para aparentar neutralidad/ tranquilidad?	3,87	1,08
¿Tiene que expresar emociones que <b>no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?</b>	3,62	1,32
¿Debe expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) <b>cuando en realidad se siente indiferente?</b>	3,13	1,52
¿Debe expresar emociones que <b>no coinciden con sus verdaderos sentimientos?</b>	3,44	1,47

Respecto a esta dimensión de análisis nos encontramos con valores algo más bajos y una apreciable variabilidad. Si lo comparamos con Ortiz et al, se obtienen promedios mayores. La variabilidad nuevamente refleja diferentes comportamientos según ocupación. ¿Quiénes son más propensos a reprimir sus emociones? Eso ocurre con quienes trabajan en la atención psicológica, pero también con personal de comercio y call center. La expresión de emociones que no corresponden con lo que verdaderamente se siente, es señalado con mayor frecuencia por parte de comercio, banca, call centers,

gastronomía y funeraría, además de quienes trabajan en la atención psicológica. La expresión de emociones agradables aún cuando se sienten indiferentes, es algo más común en comercio, banca, call centers, funeraría, transporte, seguridad y administración pública. Finalmente, la expresión de emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos marca una mayor en aquellas ocupaciones en las que el o la empleada tiene una relación directa con el o la cliente, siendo tal relación de fundamental importancia para concretar una venta, caso del sector comercio o gastronomía. En el otro polo tenemos a trabajadores/as de la educación y salud, dos sectores en los que esos comportamientos no se ven con tanta frecuencia. Analizando estos aspectos desde una lectura de género, no encontramos diferencias estadísticamente significativas entre comportamientos de varones y mujeres.

## (B) ALGUNAS PARTICULARIDADES DE LOS OFICIOS: APROXIMACIONES CUALITATIVAS

El análisis de las destrezas para manejar ciertas emociones en el mundo del trabajo ha dado lugar a una serie de estudios aplicados en determinados oficios o profesiones en los que se suele poner énfasis justamente sobre la denominada “exigencia emocional del trabajo” (de Puellas, 2009) partiendo de la base que no todas las ocupaciones presentan los mismos niveles de exigencias. En ese sentido, a continuación expondremos dos ocupaciones en las que claramente hay un peso específico de la importancia asignada al manejo de las emociones aunque con notorias diferencias respecto a sus dimensiones específicas: el trabajo en el sector de la seguridad (policía) y el trabajo en el sector educativo (magisterio en edades tempranas).

El primero de ellos es citado en la clasificación propuesta por Humphrey *et al*(2008). En efecto, este autor, señala tres tipos de trabajos en el sector de los servicios en los que opera especialmente el trabajo emocional, a saber: 1. Los trabajos orientados al cliente, en los que los/as trabajadores/as deben expresar emociones positivas (cita el caso de los restaurantes, almacenes, hoteles, aerolíneas y otras empresas de servicios) 2. Los profesionales de la salud, quienes deben expresar simpatía y deseo de ayuda y 3. Los trabajos de control social, de los que se espera mayor énfasis en las emociones negativas (policía, ejército, empresas de vigilancia y demás). Nótese que el trabajo en la educación no es citado, aunque por sus características, podríamos vincularlo con el segundo tipo.

Para profundizar en cómo los/as trabajadores/as viven esas dimensiones del trabajo emocional hemos adoptado una estrategia de investigación cualitativa focalizada en el rubro de seguridad y de enseñanza de nivel inicial. Para ello, se ha aplicado un cuestionario de entrevista semi estructurada a

tres maestras en educación inicial y dos funcionarias policiales que se complementarán a la información cualitativa que resultó de la aplicación de la escala (otros cuatro casos). ¿Por qué hemos elegido estas dos ocupaciones? Es que desde la descripción de estos roles a nivel oficial, surgen de inmediato sus conexiones con las dimensiones emocionales. Nótese la definición dada por una academia policial respecto al perfil que se espera de un policía:

“Básicamente la personalidad de un Policía debe estar marcada por la responsabilidad, la integridad, la disciplina, el buen el trato con los ciudadanos, la dedicación, el autocontrol, el espíritu de equipo y una gran capacidad de adaptación” (Aspol, 2023).

Respecto al educador inicial, en internet podemos encontrar perfiles como el siguiente:

“Poseer capacidad de motivar, inspirar y animar a los niños. Tener paciencia, tolerancia y entusiasmo. Saber escuchar y observar. Contar con capacidad para comunicarse con claridad oral y escrito” (PreguntasPrincipales, 2023).

Estamos, por lo tanto, frente a dos ocupaciones en las que a priori el trabajo emocional plantea interesantes perspectivas. Por un lado, la tarea del policía como garante del cumplimiento de las normas y agente de represión una vez constado el delito. En este caso, podría esperarse una mayor demanda de emociones negativas y neutras, además de un mayor peso respecto a la impronta de las varones en el ejercicio de estas tareas. Respecto a ésta perspectiva de género, hacemos referencia a que el trabajo policial ha sido durante décadas mayormente masculinizado, gestando de esa manera una cultura institucional con mayor énfasis respecto a lo que normativamente se espera de un varón actuando en estas circunstancias. La entrada de las mujeres probablemente (eso deberá ser motivo de otra investigación) pudo haber sufrido el impacto de estas normatividades y además del impacto en la forma en que los diversos géneros vivencian el papel de las emociones en el trabajo diario. Diferente es el segundo caso de estudio, esto es, las personas que se desempeñan en la educación inicial. En este caso, se esperará un mayor énfasis de las emociones positivas, dada el vínculo entre las tareas de enseñanza con niños/as y la necesidad de conectar con sus sentimientos. Es además un sector fundamentalmente feminizado, de manera que en este caso se invierten las presunciones establecidas con el trabajo policial: la cultura institucional aquí está mayormente afectada por la normatividad femenina y seguramente por los énfasis establecidos en el vínculo entre lo femenino y las emociones esperadas.

**Los/as policías no lloran**

Hagamos detenimiento entonces en el primer caso, esto es, el papel de las emociones en unidades policiales. Hay algunos pocos antecedentes a nivel internacional que nos permite concluir sobre el peso específico que se le asigna a una profesión que suele exponerse a fenómenos altamente estresantes como puede ser un evento de violencia explícita o a fenómenos más o menos habituales en los que igualmente se espera cierto manejo emocional, como es el asistir a ciudadanos en un momento de dolor o angustia (Martínez y de Puelles, 2010; Guedes et al., 2020). En Uruguay no hay estudios en ese plano.

En estas actividades, como se comprenderá, hay una mayor predisposición a actuar con acento en las emociones negativas o incluso neutras. Es decir, así como al cobrador analizado por los pioneros estudios de Hochschild se le pedía se mostrara más serio de lo común, de los policías parecería ser se espera mayor predisposición a adoptar semblantes y comportamientos en consonancia con un trabajo rudo en el que la interacción con el delito o al menos la disuasión del delito es moneda corriente. Sin embargo eso no significa que un policía – por ejemplo- deba conducirse de mala manera frente al ciudadano. Como se nos explica en algunas de nuestras entrevistas, la formación del policía implica evitar el mal carácter aunque sí se espera una actitud de seriedad como requisito de la profesionalidad:

“la impresión de estar de mal humor como estar con cara de enojado, cara de enfado no; serios y seriedad sí. Imagínate que venga una persona que le robaron toda la casa, se la desvalijaron: esa persona no va a estar de la mejor manera, no va a tener un buen humor, si a eso todavía le sumas ese tipo de trato. Son emociones que tenes que manejar constantemente. Entonces vos tenés que estar serio, mostrar interés, tratar de escuchar a la persona, tratar de darle la mejor impresión” (E104).

Una entrevistada que reviste como funcionaria policial a cargo de tareas administrativas, expresa que en su formación le han explicado que se debía ser amable, pero “sin pasarse a los extremos”:

“Recuerdo que cuando entré me dijeron que había que ser amable, cortés, respetuoso, que tratara de ser simpática, pero sin pasarse a los extremos” (E79).

Un nuevo testimonio va en el mismo sentido: "...tenemos siempre que buscar y tratar de que la persona sienta confianza, se pueda arrimar más..." agregando que "En mi profesión estar de buen humor no es lo que se requiere a nivel general, cada situación lo va a requerir en el momento" (E2). Agrega en

tal sentido lo que a su modo de ver implica poner en juego las emociones negativas:

“Yo no puedo ir a hablarle a un tipo que lo agarré robando en un supermercado...tampoco como..."mi negro ¿no me acompaña por acá?" Porque entonces, que le estoy diciendo al hombre..."mijo siga robando" (E2).

Dichas situaciones, en el fondo, aluden a que en estas ocupaciones, las emociones dan cuenta de dos perfiles diferentes de usuarios. Por un lado están las víctimas, de la que se espera el policía se muestre servicial y empático; pero por otro lado tenemos al victimario sobre quien es esperable una conducta más estricta:

“Fíjate que si no tenemos autoridad frente a la gente o frente a los delincuentes o quien fuere que sea, no vamos a tener autoridad. O sea, nosotros tenemos que ponderar la autoridad y ser autoridad, entonces si vos no sos severo, no sos estricto para el caso concreto, no vas a lograr el cometido, de eso se trata..." (E104).

En otros de los casos, nuestra entrevistada está de acuerdo con la necesidad de mostrarse estrictos, aunque se interroga sobre los límites que le cabe a esta actitud:

“Se espera o se debería esperar ser estrictos, pero yo tengo mis reservas. Me parece que no tendría porqué serlo ¿no? tan estricto, sino que uno puede hacer entender al otro y que cumpla la ley y no necesariamente es la idea de fundar el miedo sino educar..." (E3)

Es decir, para esta agente, el policía oscila en sus tareas entre los perfiles más relacionados a emociones propias del control social (ser estrictos, inculcar miedo) pero en el otro polo con emociones propias del educador (como veremos, más fundadas en la empatía y las emociones positivas).

Por otro lado, una de nuestras entrevistadas, menciona incluso, algunos casos en que la policía debe actuar casi como un trabajador de cuidados: "...por ejemplo, viene un viejito al que le cortaron la luz y quiere que la policía llame a la UTE. No. Tengo más cosas que hacer, no es mi trabajo. ¿Cómo explicarle eso a la gente? Entonces ahí entra un poco la empatía....de no ser grosera con la persona" (E2).

Respecto a la disonancia, la actuación policial exige un particular profesionalismo frente al delincuente, sobre todo en el marco de determinados delitos, caso de aquellos especialmente violentos.

Frente a esas situaciones, surge evidencia de cómo en ciertas circunstancias sienten que no pueden comportarse como realmente desearían:

“Puedo llegar a sentir hasta odio por una persona. Yo estoy con un detenido que violó a una niña y puedo sentir odio por esa persona y capaz por decir, te dan ganas de actuar de otra forma, pero bueno, porque pasa, obviamente uno siente cosas, pero tiene que adoptar la postura, que como dije anteriormente... porque si actuáramos de acuerdo a lo que sentimos... [no termina la frase]. Pasa con muchas situaciones, los detenidos por cosas muy graves...” (E104).

También la empatía, ese recurso emocional al que se alude con frecuencia, es mencionada en el plano de la disonancia: "...tenemos que tener empatía con quien está dolorido, empatía con quien está mirando de afuera...y olvidarnos un poco...el 99.99 por ciento de lo que estamos sintiendo en ese momento" (E2). Esa expresión sobre el “olvidar” lo que se siente alude a la necesidad de esforzarse para no desnudar los verdaderos sentimientos. Estamos en presencia de la desconexión entre lo que debemos mostrar y lo que sentimos.

Existen, no obstante, algunas contradicciones que van desde el : "...no tenemos que fingir nada" a "...te pones un bloqueo y ello nos lleva a que nosotros olvidemos nuestras emociones, nuestras situaciones y que nos va dejando también un poco más fríos" (E2). Se remarca una vez más la subjetividad también en este aspecto y la dependencia de cada situación concreta. Parece advertirse una censura autoimpuesta en materia de emociones "...independientemente de como estemos nosotros.....yo me tengo que callar" (E2) o "No podemos poner cara de enojado" (E2). Resulta interesante la valoración que nos realiza esta agente policial cuando reconoce que a raíz de lo que se pide para la función, comienza a ganar la frialdad, una expresión que nos aleja justamente del calor como actitud humana de cercanía.

Aquí va la frase completa:

“Los casos a los que vamos, somos la primer línea de fuego en casos complicados, somos los primeros que recibimos un golpe, los primeros que recibimos un insulto y los años te llevan a que..cuando se acuerdan de toda tu familia...eeeh...te pongas un bloqueo y ello nos lleva a que nosotros olvidemos nuestras emociones, nuestras situaciones y como que nos va dejando también un poco más fríos” (E2).

Nuevas evidencias de disonancia observamos en otras entrevistas, por ejemplo: “Tenemos que ser amables y demostrar, así nos sentimos mal” (E3). Particularmente sugerente es el siguiente comentario de esta funcionaria policial respecto a cómo entiende que el bloqueo de emociones es una competencia exigida en la formación policial y cómo vive entonces semejante disonancia:

“Es lo que se espera y se pide en la formación policial ¿no? A nosotros se nos dice que tenemos que armarnos una coraza, para no demostrar las emociones, lo cual obviamente no es posible ¿no? Porque somos seres emocionales, no somos robots, por lo cual las emociones van a salir por algún lado, sin embargo, se espera de que uno no las demuestre. Y si las demuestra por ejemplo, si voy a algún hecho traumático donde me afecta, por ejemplo un suicidio, un accidente de tránsito fatal, una violación algo que realmente a mí me impacta y me pongo a llorar, no solamente la comunidad sino el propio compañero de trabajo a uno le dice que es débil que no sirve para policía, que es un manteca, entonces lamentablemente sufrimos también esa discriminación dentro de la Institución por poner de manifiesto las emociones que podamos llegar a sentir” (E3).

Agregando:

“A veces me gustaría hasta ponerme a llorar junto con ellos pero no puedo. Tengo que poder ser operativa entonces realmente no me puedo poner a llorar como una madre que perdió a su hijo, pero que ganas no me faltan de poderlo hacer, entonces siento una cosa pero tengo que tapar ese sentimiento o esa emoción este porque no es lo que se espera de la función” (E3).

¿Los policías no lloran? Vaya frase con la que iniciamos este apartado. Toda una síntesis del papel de las emociones en una de esas profesiones que se expresan en las trincheras de la sociedad y en la que la salud mental pasa a ser tan relevante como la física. Una frase que además alude a la matriz machista que se esconde en las pretensiones del ejercicio policial, actividad que durante mucho tiempo fue altamente masculinizada y que desde allí ha establecido una cierta masculinidad normativa. De hecho, desde hace mucho tiempo en la institución policial revisten tanto varones como mujeres, sin embargo, predomina una percepción masculinizada de la misma, aspecto que coincide con el rol asignado históricamente a hombres y mujeres, contrastando entonces esos roles con “el lugar de cuidado, cautela y empatía que se les ha asignado a las mujeres” (Hereñu, 2019: 7). El llanto entonces es una expresión de dolor, de angustia, de pena, aunque también de profunda alegría o simplemente

de descarga ante situaciones de mucha presión. Es una muestra de cómo nos sensibilizan algunos hechos que puedan ocurrir en nuestros lugares de trabajo. Vemos aquí situaciones en las que el entorno socio-cultural juega algunas veces un rol limitador de estas expresiones. En otras, las entrevistas parecen denotar que parte del aprendizaje en esta profesión es pararse frente a los hechos con esa frialdad que oficia de escudo. Por supuesto, los policías lloran, los varones lloran. Pero el mero hecho de recurrir a esta metáfora nos da una idea de cómo estos aspectos están fuertemente conectados con las actitudes que se espera puedan cumplir estos roles laborales en la sociedad así como a los patrones de normatividad que se expresan en una institución que busca posicionar esos valores de masculinidad aún en las mujeres<sup>8</sup>.

\*\*\* \*\*

### **Maestras de educación inicial: *La túnica como traje de actuación***

Respecto al magisterio, aunque Ramírez et al (2022) señalan que la mayoría de los estudios vinculados al trabajo emocional responden al sector de la salud y educación, llamativamente escasean los trabajos aplicados a la educación primaria e inicial. Si bien son varios los estudios internacionales que analizan esta profesión en relación al concepto de la denominada inteligencia emocional (Goleman, 1996), aquellos vinculados al paradigma del trabajo emocional con aplicación al magisterio escasean. Aún así, sabemos de la cada vez mayor importancia asignada a las competencias emocionales para dotar de mayor calidad al proceso de enseñanza aprendizaje en tareas íntimamente relacionadas al trato con niños/as (Bueno et al, 2005; Cejudo y Delgado, 2017), así como la correlación entre la regulación emocional con los resultados en el desempeño y bienestar de los docentes (Buric y Frenzel, 2020). También hay evidencia entre el trabajo emocional con niños y su asociación con fatiga y estrés (Jenna Crotett, 2017). En Uruguay, hay interesantes estudios relacionados a la identidad profesional en el magisterio (Pérez Gomar, 2020) aunque no los hay respecto al trabajo emocional.

La del maestro, sobre todo en edades tempranas, es como se podrá comprender, una profesión en la que se destaca una mayor predisposición a adoptar un trabajo emocional con especial acento en las emociones positivas, como una suerte de condición favorecedora de un clima más propicio para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Una de nuestras entrevistadas, por ejemplo, expresa la intención de

---

<sup>8</sup>Sobre los discursos y procedimientos de producción de masculinidad que se gestan en escuelas de policías, Cfr. Sirimarco (2004).

“ llegar a una complacencia con el alumno, no en el sentido de dejarles hacer lo que quieran, sino en el sentido de llevarles o dirigirlos hacia un plano en que se sientan mas cómodos para lograr un resultado acorde con lo deseado por el maestro” (E100).

Para ello, explica que “no siempre debo estar alegre, pero siento que tengo que tratar de mejorar su día”. Ese aspecto de que *no siempre es posible estar de determinada manera*, es algo que se reitera. A manera de ejemplo, una nueva entrevistada nos dice que “no siempre debemos estar alegres”. Otra más, alude a la imposibilidad de hacerlo dada la gran cantidad de horas que se pasa con los niños, sobre todo si se trata de una actitud impuesta:

“Con los niños es importante lograr un clima de buen humor, pero como se convive durante varias horas no es adecuado sea impuesto, siempre se puede explicar cuando uno no está pasando un buen momento, por ejemplo: “Hoy Yurema está con dolor de cabeza, les pido me entiendan y ayuden un poco, así que hoy vamos a jugar a algo divertido para que se me pase”(E5). “Suelen entender y apoyar”, agrega.

Aún así, siempre se reitera la importancia de la empatía como aspecto diferencial para saber cómo plantarse frente a los niños para ayudarles en lo que sientan en el momento. Ese sentimiento de actuar para mejorar al otro, además de representar un alto grado de altruismo, es demostrativo de la importancia que asume el manejo de las emociones positivas frente a los niños/as. La recurrencia a cierta actuación, asoma en otras de las entrevistadas:

“A veces tenemos que hacer tremendo teatro para que sea algo super agradable ya que ellos todavía no se están sintiendo muy bien y bueno, en ese tiempo es muy importante el disfrute dentro del salón” (E89).

La actuación (teatro) se reitera en las entrevistas. Esta comparación entre la profesión del maestro y la de la actuación tiene implicancias desde el punto de vista del trabajo emocional, ya que alude a salir al escenario (frente a los niños) con la cara que pide el libreto, básicamente de buen humor y simpatía. Ya veremos más adelante, que la cara se menciona muy a menudo como esa parte del cuerpo que debe adecuarse a lo que pide la función.

Es así que otra de las entrevistadas destaca la importancia de la expresión de emociones agradables para con sus alumnos ya que se considera a si misma como un "reflejo de lo que ellos ven todos los días":

"Bueno, sí. En realidad nosotros somos como un reflejo de lo que ellos ven todos los días, ¿no? Con la cara que tú vas es con la que ellos te reciben. Creo que es muy importante tener una buena disposición y estar contenta con una sonrisa porque es como ellos te reciben a vos" (E1).

Vemos entonces cómo las referencias a "la cara" con la que una maestra se conecta a los alumnos se reitera: "Yo creo que cuando te ponés la túnica<sup>9</sup> (risas), dejás o tapás un poco todo lo que pase y tratás de poner la mejor cara y poner todas las ganas" (E4).

Es justamente en "la cara" y en la necesidad de pintar una sonrisa, que algunas maestras se detienen para hacer referencia a la importancia que asumen las emociones positivas en este rol:

"siempre es importante recibirlos con una sonrisa, recibirlos tranquila, con el ambiente que esté lo mejor posible. Pero cada niño, cada familia es un mundo, entonces, depende de cómo llegue ese niño, un poco la actitud, que tomamos" (E4)

Sin duda que la mayor diferencia entre maestras y policías refiere a la pregunta sobre si parte del trabajo implica poner de buen humor al eventual usuario. Mientras que entre la policía nadie respondió afirmativamente esta pregunta, entre las maestras se nota que este aspecto sobrevuela como una de las competencias necesarias para el vínculo con los alumnos:

"Sí, si si. Sin duda. Es la manera a la que a mi me gusta estar también en la clase. He estado en clases, en la práctica, con maestras un poco más serias o con otro tipo de carácter, pero la manera de la que a mi me gusta enfrentar la clase es siempre con buen humor o una buena sonrisa y predisposición para con los alumnos" (E1).

Agregando luego que "uno no pasa las cuatro horas con una sonrisa de oreja a oreja, pero es mejor encarar la clase desde la buena onda y una buena emoción a que si estás las cuatro horas rezongando

---

<sup>9</sup>Nótese cómo en esta expresión la túnica asume la metófora de la capa de un super-héroe o super-heroína. Es con esa túnica que se logra una suerte de transformación casi radical de nuestras capacidades, en este caso emocionales, para posicionarnos con "otra cara" frente a los niños y niñas.

o con mal humor” (E1).

También a diferencia de los policías, que recurren a emociones negativas con frecuencia cuando deben enfrentar a los delincuentes, el vínculo de las maestras con los niños y niñas implica recurrir a las emociones negativas solo “cuando hay que llamar la atención”. Dice en tal sentido una de nuestras entrevistadas:

“Ya cambiás tu cara, cambiás el tono de voz, cambiás tu manera, cambiás tu postura corporal cuando quieres llamar la atención por algo negativo...sea que se pelearon, que no hicieron caso, ...depende de la situación, uno tiene que cambiar esa expresión positiva por una negativa para que se den cuenta que lo que están haciendo está mal” (E2).

También, hay varias referencias a actitudes relacionadas con las emociones negativas en relación a mantener un clima de respeto y convivencia, ya sea con los pequeños o con sus padres. Al decir de una de nuestras entrevistadas: “Es necesario en algunos momentos cuando no se cumplen las normas de convivencia en la clase, también con los padres en algunas situaciones” (E5).

También son importantes las diferencias expresadas en cuanto a la demanda de sensibilidad para con el público objetivo de cada profesión. Y es que, como se comprenderá, se trata de una profesión muy demandante en términos de sensibilidad. Ser una referencia para tantos niños y niñas, implica también abrirse al otro más allá incluso de lo estrictamente laboral:

“Hay situaciones en que tenes que dejar que se desahoguen que lloren y tratar de buscar la forma de ayudarles en momentos en que sabes que digas lo que digas nada podrá aliviar el dolor que están sintiendo, no podes arreglarles la vida pero tampoco podes dejar de escucharlos porque no es el horario o etc” (E100).

La policía, como dijimos, esboza indicios de empatía, pero se remarca un mayor énfasis en las emociones neutras: “...yo no puedo tener empatía” dice E1, por lo que prefieren adoptar cierta neutralidad. Mientras tanto, las maestras suelen centrar la demanda de sensibilidad como uno de los pilares de su profesión y no tiene dudas en cuanto a la importancia de la empatía y sensibilidad que ella requiere. Existe un grado de involucramiento importante en este aspecto.

Respecto a la disonancia, entre los maestros/as existen "días buenos y días malos". Hay referencias en algunos casos de "ocultamiento" o de "fingir" para evitar la percepción de la situación por parte de los alumnos, pero en algunos casos también respecto a los padres:

“Por ejemplo con los padres, muchas veces vienen enojados por algo y aún si la forma de su trato me provoque enojo, debo escuchar con tranquilidad y tratar de razonar a pesar de sus sentimientos. Obvio que intentando ser firme en poner los límites y exigiendo un mejor trato, pero no puedo contestar desde los sentimientos que me provoca su actitud” (E5).

Parece entonces bastante frecuente que las maestras muestren emociones que no coincidan con sus verdaderos sentimientos. Es que a diferencia de otros trabajos sin interacción, en este caso el relacionamiento con niños y niñas lleva a la necesidad de “ocultar”:

“Pero uno tiene que ocultar también porque ...ellos ven, ellos se reflejan en vos y absorben todo y saben cuando estás mal...pero bueno...uno a veces también tiene que fingir y poner una linda cara cuando tal vez tu trasfondo no es el mismo, pero para no transmitirles eso también a ellos. Si, me ha tenido que pasar...el tener días malos, estar triste o haber tenido pérdidas y tener que ir a trabajar...y tenés que poner una linda cara...aunque tal vez no la tengas” (E2).

## CONCLUSIONES

En las últimas décadas, y especialmente luego de los pioneros estudios sociológicos de Arlie Russell Hochschild, hubo un proceso de mayor detenimiento acerca de la importancia que asumen los afectos y las emociones en el mundo del trabajo. Es así, que por ejemplo, toman relieve algunas nuevas competencias laborales asociadas a la inteligencia emocional (Goleman, 1996), el papel de ciertas aptitudes para fingir o neutralizar emociones afectando de manera positiva el vínculo con los usuarios y/o clientes, o las exigencias emocionales asociadas al contenido de las tareas.

Numerosos estudios empíricos demuestran cómo operan diversas emociones en el mundo del trabajo y especialmente qué se espera de estas dimensiones emocionales respecto a la actuación concreta en diversos puestos de trabajo.

Surge de esta primera aproximación cuantitativa luego de aplicarse la escala FEWS, la alta demanda de emociones, fundamentalmente expresión de emociones positivas que tiendan a hacer sentir al cliente/usuario en un ambiente agradable. También se destaca una alta demanda en términos de empatía con el cliente/usuario. En el otro extremo, las demandas de emociones negativas son bastante infrecuentes en nuestra muestra, aunque con una importante varianza según tipo de oficio/ocupación. Respecto a la disonancia emocional, se obtienen valores más altos respecto al estudio de Ortiz et al con apreciable cuantía en aspectos relacionados a la acción de fingir o reprimir ciertas emociones.

Cuando nos enfocamos en los aportes de las técnicas cualitativas, mientras tanto, encontramos interesantes y contrastantes valoraciones sobre cómo las emociones forman parte del diario vivir en las profesiones vinculadas a la seguridad y educación de niños. Es así que entre policías, surgen expresiones como aquella que dice que un policía no puede mostrar ante los demás sus emociones, como si se tratara de una ocupación de la que se espera una reacción fría y distante ante el dolor y la angustia. O la expresión de una maestra, cuando nos dice que la túnica es una suerte de disfraz con el que entra a un escenario que muchas veces le demanda un rol como actriz. Claramente las vivencias de los policías entrevistados ponen el acento en el mayor uso de emociones negativas y neutras, en tanto entre las maestras predominan las emociones positivas. Aún así, en ambos casos estamos ante trabajos de mucha interacción social que no podemos resumir en un solo componente. De esta manera, entre los policías deberíamos distinguir el trato con el sujeto que va a hacer una denuncia (víctima) respecto al trato con el sujeto que viola alguna norma (victimario). Sobre la base de esta distinción podremos advertir cómo entre los policías también hay una alta demanda de sensibilidad y empatía. Por el lado de la educación inicial, las maestras entrevistadas tampoco interactúan con un único sujeto.

Por una parte, tenemos una relación privilegiada (tanto en el trato como en el tiempo) con los/as niños/as. Pero por otra parte, tenemos también una interacción también fundamental con los/as referentes adultos de esos niños. Es así, que más allá de algunos atributos relacionados a las emociones positivas, las educadoras también en la interacción con los padres y madres, hacen uso de emociones neutras, negativas o incluso actitudes que refieren al campo analítico de la disonancia emocional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aspol (2023). “¿Qué perfil debe tener un buen policía?”, en línea, <https://academiapoliciasapol.com/2020/10/que-perfil-debe-tener-un-buen-policia/>
- Bericat Alaustey, E. (2000). “La sociología de la emoción y la emoción en la sociología”, *Papers* 62, 145 – 176.
- Bueno, C., Teruel, M, Valero, A. (2005). “La inteligencia emocional en alumnos del Magisterio: la percepción y comprensión de los sentimientos y emociones”, *Revista Interuniversitaria del Profesorado*, 54 (2005), pp. 169-194
- Buric, I y Frenxxel, A. (2020). “Teacher emotional labour, instructional strategies, and students’ academic engagement: a multilevel analysis”, *Teachers and Teaching*, 27:5, 335-352
- Cejudo, J. Y Delgado, M. (2017). “Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros”, en línea, en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135755X16300331>
- De Puelles, C. (2009). Exigencia y Carga Emocional del Trabajo Policial: la intervención ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*. 9:171-196
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós, S.A
- Guedes, Hanna et al (2020). “Trabajo emocional y engagement en el trabajo en policías militares: mediación de la identidad profesional”. *Estud. psicol. (Natal)* vol.25, n.1, pp. 69-79.
- Hereñú, María (2019). “El machismo en la institución policial”, XIII Jornadas de Sociología, UBA, Buenos Aires.
- Hochschild, Arlie (2012) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, 3a Ed.
- Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T (2008). Leading with emotional labor. *J Manag Psychol* [Internet]. 2008 [citado 2021 Feb 9]; 23(2):151-68.

Jenna Crotett, A. (2017). “Early childhood teachers' emotional labour”, *New Zealand International Research in Early Childhood Education* Vol 20, p. 19 – 33.

López L., González J., y Blandón A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características. Revisión de literatura. *Civilizar*, 18(35), 103-114.

Martínez, David (2001). Evolución del Concepto de Trabajo Emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica, en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Volumen 17, n.º 2 - Págs. 131-153*

Martínez, Rosario y de Puellas, Concepción (2010). “Exigencia emocional de trabajo en unidades de intervención policial”, *Psicopatología Clínica Legal y Forense, Vol. 10, 2010, pp. 91-128*.

Moreno Jiménez et al. “Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo *"trabajo emocional"* y propuesta de evaluación” (en línea) *Revista Latinoamericana de Psicología*, en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342010000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342010000100006) (Recuperado 23/5/2022).

OIT (1944). Declaración de Filadelfia, (en línea) [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:62:0::NO:62:P62\\_LIST\\_ENTRIE\\_ID:2453907:NO#declaration](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:62:0::NO:62:P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907:NO#declaration) (Recuperado 24/5/2022)

Ortiz Bonnin, Silvia et al (2012). “Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt”, *Psicothema Vol. 24, nº 2, pp. 337-342*.

Pérez Gomar, Guillermo (2020). “Aprender a ser maestra : la construcción de la identidad profesional de las docentes de educación primaria en la formación inicial y los primeros años de trabajo”, Informe Final de Investigación, Montevideo.

Polanyi, Karl (2000). *La Gran Transformación*, México, JP Editores.

PreguntasPrincipales (2023). “¿Qué es un educador para niños?” en línea, en <https://preguntasprincipales.com/library/lecture/read/498873-que-es-un-educador-para-ninos>

Ramírez-Sánchez JC, Solarte-Tobar MC, Bastidas-Jurado CF, Matabanchoy-Salazar JM. (2022) *Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. Univ Salud.* 2022; 24(2):154-69

Rosental, M. Iudin, P. (1946). *Diccionario Filosófico Marxista*, México, Ediciones Pueblo Unido.

Salanova, Marisa et al (2005). “El trabajo emocional: concepto y prevención”, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. En: [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/articulos/2007\\_gracia\\_an.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/articulos/2007_gracia_an.pdf)

Sirimarco, Mariana (2004). “Marcas de género, cuerpos de poder: Discursos de producción de masculinidad en la conformación del sujeto policial”. *Cuad. antropol. soc.* [online]. 2004, n.20, pp.61-78. En [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-275X2004000200005&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-275X2004000200005&script=sci_abstract&tlng=pt)

Zapf, D., Vogt C., Seifert, C., Mertini, H. Isic, A.(1999). Emotion Work as a Source of Stress: The concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and organizational psychology*, 8 (3), 371-400.

## ANEXO (DESGRABACIÓN ENTREVISTAS)

### Maestra preescolar (E1)

#### **a) Demanda de expresiones positivas:**

En tu trabajo:

**-¿Tienes que expresar emociones agradables hacia los alumnos (por ejemplo, amabilidad)?**

-Bueno si. En realidad nosotros somos como un reflejo de lo que ellos ven todos los días, no? Con la cara que tu vas es con la que ellos te reciben. Creo que es muy importante tener una buena disposición y estar contenta con una sonrisa porque es como ellos te reciben a vos. Si vos vas con una sonrisa, con una buena cara, ellos lo reciben de esa manera también. De hecho...muchas veces me pasa que ellos se dan cuenta cuando estás mas enojada, cuando tenés que rezongar....ellos ya te preguntan...porque uno tiene que ir con esa dispo....bueno yo por lo menos estoy con esa disposición también.

**-¿Tienes que poner a los alumnos de buen humor en tu trabajo (por ejemplo, complaciendolos)?**

-Si, si si. Sin duda. Es la manera a la que a mi me gusta estar también en la clase. He estado en clases, en la práctica, con maestras un poco más serias o con otro tipo de carácter, pero la manera de la que a mi me gusta enfrentar la clase es siempre con buen humor o una buena sonrisa y predisposición para con los alumnos.

**-¿Tienes que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)?**

-En el día a día si o cuando no tenés que rezongar o llamar la atención. Ellos saben cuales son los momentos de relajación o cuando tienen que estar trabajando.

**-¿Tienes que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los alumnos (por ejemplo, alegre)?**

-Uno no pasa las cuatro horas con una sonrisa de oreja a oreja, pero es mejor encarar la clase desde la buena onda y una buena emoción a que si estás las cuatro horas rezongando o con mal humor.

**(b) Demanda de expresiones negativas:**

En tu trabajo:

**-¿Tienes que expresar emociones desagradables hacia los alumnos (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?**

-Si. Obviamente cuando uno tiene que llamar la atención...nunca vas a decir "bueno, pero que hiciste?" ....Uno tiene que ir como desde otro lugar para que el alumno se dé cuenta. Como te decía, ellos te ven la cara y te ven que si vos estás como con la cara un poco más alargada.... Ellos como son muy literales con todo lo que ven...ellos ya te ven que te cambió la cara...y cuando tengo que llamar la atención, cambiás la cara y dices "pero es lindo lo que hiciste?". Ya cambiás tu cara, cambiás el tono de voz, cambiás tu manera, cambiás tu postura corporal cuando quieres llamar la atención por algo negativo...sea que se pelearon, que no hicieron caso, ...depende de la situación, uno tiene que cambiar esa expresión positiva por una negativa para que se den cuenta que lo que están haciendo está mal.

**-¿Tienes que poner a los alumnos de un humor negativo en tu trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?**

-Miedo no sería la palabra correcta....uno no quiere que ellos sientan miedo, simplemente que se den cuenta que lo que hicieron no está bien. Pero no, no miedo. No hablaría de miedo.

**-¿Tienes que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?**

-Si. Sin dudas. Exacto. Como que no quiero que esa situación vuelva a suceder.

**-¿Tienes que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los alumnos (por ejemplo, enfadado)?**

-En algún momento de mi tarea si. Enfadada, decepcionada....exacto. Si.

**-¿Tienes que actuar de forma muy severa y estricta con los alumnos en tu trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?**

-Si, obviamente. Ellos saben que hay que cumplir con rutinas y que hay que cumplir con ciertas normas dentro de la clase, que tienen que ser respetadas. Si no son respetadas, se llama la atención.

### **(c) Demanda de ser sensible:**

En tu trabajo:

**-¿Es necesario en tu trabajo que simpatices con las emociones de los alumnos?**

-Sin duda. Creo que de eso se trata nuestro trabajo también. Estás tratando con niños chicos y sin duda tienes que ser empática y sensible. Creo que ...es gran parte de nuestro rol y de nuestra labor, el ser así.

**-¿Es importante saber cómo se sienten los alumnos en ese momento?**

-Si. Sin duda. Me parece sumamente importante. Me sucedió en una práctica, en observación, en Colonia...que tuvimos una maestra, referente en la práctica rural que era un ogro...A los niños los trataba mal. Lloraban, estaban tristes...los hacía pararse al lado de ella y les gritaba, los rezongaba....y viste cuando decís "no quiero ser ese tipo de maestra", quiero ser una maestra que pueda entender al niño...saber si tuvo un día malo...porqué tuvo ese día malo....Sin duda hay que ser empático y sensible...con el rol.

**-¿Es necesario ponerse en el lugar de los alumnos?**

-Cada vez que tengo una situación difícil, me es muy difícil separar el trabajo y me lo llevo a mi casa. Uno siente y cuando hay injusticias, hay conflictos...que realmente generan esa sensibilidad ...lo llevas a la casa...y me sucede mucho

### **d) Disonancia emocional**

En tu trabajo:

**-¿Tienes que reprimir tus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?**

-Si. Uno a veces ....tenemos días buenos y tenemos días malo.....y cuando tenés el día malo...eehh...Creo que también el ser maestra y el trabajar con niños te hace olvidar de cierta manera ese día malo. Si vas con un día malo...estás triste,,yo creo que en gran parte te ayuda a despejar la

cabeza y a olvidarte de las cosas malas que te están pasando....Pero uno tiene que ocultar también porque ...ellos ven, ellos se reflejan en vos y absorben todo y saben cuando estás mal...pero bueno...uno a veces también tiene que fingir y poner una linda cara cuando tal vez tu trasfondo no es el mismo, pero para no transmitirles eso también a ellos. Si, me ha tenido que pasar...el tener días malos, estar triste o haber tenido pérdidas y tener que ir a trabajar...y tenés que poner una linda cara...aunque tal vez no la tengas.

**-¿Tienes que expresar emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los alumnos?**

-Si. Te diría que si. Me ha sucedido.

**-¿Debes expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) cuando en realidad te sientes indiferente?**

-Si. Yo creo que si. Sin duda

**-¿Debes expresar emociones que no coinciden con tus verdaderos sentimientos?**

-Si. Medio que me pasa todos los días. Al ser niños tan chiquitos...para ellos pelearse con un amigo es el drama más grande de todos...Vienen llorando y te dicen "me pelié porque me dijo que no quiere ser más mi amigo" y ellos realmente sienten ese dolor...y uno tiene que decirles "bueno...." Pero en realidad te es indiferente por que ya sabés que son cosas del momento. Diferente es si te vienen con un problema mucho mayor..un problema familiar o algo por el estilo..Pero si son problemas que ellos los sienten como el fin del mundo pero en realidad nos son indiferentes...."bueno amor, son cosas que pasan", tratás de consentirlo, de mimarlo...pero sabés que no va más allá. Ya si es diferente cuando el alumno te viene con trasfondos familiares, peleas y discusiones con los padres. Ahí si es diferente cuando vos sabés que se trata de otro tipo de situación....y ahí si te llega y te toca, pero dependiendo de la situación de la que se trate....hay problemas mayores y hay problemas menores. En lo que son los problemas mayores si, sin duda uno se siente como....y mas que nada sobre todo en casos que me ha tocado trabajar en contexto...los problemas son diferentes a los que por ejemplo, trabajo hoy en día. Estamos hablando de situaciones...familiares en contextos completamente diferentes.

**a) Demanda de expresiones positivas:**

**En tu trabajo:**

**-¿Tienes que expresar emociones agradables hacia el público con el que tratas? (por ejemplo, amabilidad)?**

-Cada persona que se arrima a mi, no es porque esté bien ni nada por el estilo, sino porque tiene un problema. Como se dice...somos como Dios, somos olvidados pero cuando nos necesitan nos llaman. Entonces, si obviamente tenemos siempre que buscar y tratar de que la persona sienta confianza, se pueda arrimar más, independiente de como estemos nosotros, de lo que hayamos tenido un rato antes o como fuere.

**-¿Tienes que poner a las personas que atiendes de buen humor en su trabajo (por ejemplo, complaciendo al público)?**

-Eso no es que se te pida. La empatía un poco tiene que estar pero a su vez...así como tenemos que tener empatía tenemos que ser neutros, porque si hay un hecho de dos partes, como por ejemplo un problema familiar, yo no puedo tener empatía, tengo que ser neutra. No puedo creer lo que me digan o creerle a las dos partes hasta que después se siga la diligencia correspondiente de cualquiera sea el hecho. Diferente si vamos a hacer un traslado a un hospital o si vamos a un accidente o lo que fuere, que bueno, que la persona de repente nos insulta, nos dice cualquier cosa... o grita, está gritando demasiado un accidentado y la gente de afuera... eeh...no sabe que, bueno ta, que si está gritando está bien...O sea nosotros no tenemos más que hacer hasta esperar a la ambulancia. Entonces ahí tenemos que tener empatía con quien está dolorido, empatía con quien está mirando de afuera ...y olvidarnos un poco.,...el 99.99 por ciento de lo que estemos nosotros sintiendo en ese momento.

**-¿O sea que, estar de buen humor no es un requerimiento?**

-En mi profesión estar de buen humor no es lo que se requiere a un nivel general, cada situación lo va a requerir en el momento. Así como de repente estamos lo más bien o paramos a alguien para identificar y de repente salta que está requerido o nos falta el respeto y bueno...ya la amabilidad...cambia el tono..como que nos obligan a actuar de otra forma. Entonces, es imposible decir algo a nivel general porque...cada caso es un caso. A veces puede ser el mismo hecho pero con

diferentes personas y también, ya se va a trabajar diferente, lo vas a enfrentar diferente, vas a tratar a la gente diferente.

**-¿Te ha tocado atender algún parto de urgencia?**

-Sí. Hice un parto en el 2016, el 4 de abril de 2016, la niña al día de hoy es mi ahijada, Brenda, sí...Bueno, tá, ..yo no tuve reconocimiento ninguno...por la institución pero, ta...mi mayor reconocimiento fue el hecho de haber traído una criatura al mundo, de la nada, porque sin tener conocimiento de nada..yo no tengo hijos..eeh y tá, me la dieron como ahijada a la niña por ..como me tuve que desempeñar. Ella nació con el cordón umbilical enroscado en el pescuezo, me la tuve que ingeniar para sacárselo sin cortarlo..un montón de emociones y experiencia y que bueno.....estuvo lindo.

**-¿Tienes que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo,simpatía y cortesía)?**

-Yo estuve once años en la calle..doce años en la calle haciendo respuesta inmediata al 911..Se trabaja de una manera, se vive de una manera, se siente de otra manera...lo que es llevar el uniforme. Los casos a los que vamos, somos la primer línea de fuego en casos complicados, somos los primeros que recibimos un golpe, los primeros que recibimos un insulto y los años te llevan a que..cuando se acuerdan de toda tu familia...eeeh...te pongas un bloqueo y ello nos lleva a que nosotros olvidemos nuestras emociones, nuestras situaciones y como que nos va dejando también un poco más fríos. Como que ya...pueden pasar muchos hechos. Ahora nomás puede pasar un accidente...una mujer con una pierna quebrada..a ti te va a sorprender, para mí es algo de todos los días. Sucede una rapiña, un homicidio...y la gente se alarma, uno escucha las noticias, los comentarios y ...a nosotros no nos afecta. O sea a mí, particularmente, la verdad no... no, no siento nada. No me ha tocado gracias a Dios ningún hecho de importancia con niños. Entonces, no sé cómo sería. Demás..el resto...he pasado de todo. Hoy en día yo estoy en una comisaría..eeh...donde,,es un barrio...como decir...bastante conflictivo y todo lo que llega ahí lo trabajo de manera distinta a la calle..eeh..siento que,,voy a reventar de la carga de estrés que me agarro por todo lo que hay que diligenciar, por los hechos que vienen, por las cosas que vienen a denunciar...Vienen a veces con cosas que...no se...como por ejemplo viene un viejito al que le cortaron la luz y quiere que la policía llame a la UTE...No, tengo más cosas que hacer, no es mi trabajo. Como explicarle eso a la gente? Entonces ahí también entra un poco la empatía...de no ser grosera con la persona...aunque nos esté diciendo que mi mamá es divina...entonces tá...

**-¿Tienes que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con las personas (por ejemplo, alegre)?**

-Es todo, depende de...es muy objetivo, acotado a cada situación que se presente y a cada policía también...porque todos somos diferentes. No va a ser lo mismo uno que hace dos años que entró que si se le acuerdan de la madre capaz que no lo domina tan bien...a otro que tenga 25 años, que está para jubilarse..que todo le resbala. Y después los que estamos ahí en el medio como nosotros que..capaz que un día nos agarras bueno....cada uno tiene su día personal, pero ya sabemos manejarlo de otra manera, ya...los insultos...los miramos a las personas con lástima porque...es lo que genera.

**(b) Demanda de expresiones negativas:**

**En tu trabajo:**

**-¿Tienes que expresar emociones desagradables hacia las personas (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?**

-Si, claro. Siempre. Desde que vamos a una persona fallecida o hasta un operativo en la calle.

**-¿Tiene que poner al público de un humor negativo en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?**

-Miedo no, respeto si. El respeto está desde el primer momento que yo...le dije buenas tardes o buen día a una persona. Dependiendo ahí como a mi me contesten, va a ser la forma en que va a ser tratada

**-¿Tienes que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?**

-Es un trabajo donde si no tenemos firmeza. Yo no puedo ir a hablarle a un tipo que lo agarré robando en un supermercado...tampoco como..."mi negro no me acompaña por acá?" Porque entonces, que le estoy diciendo al hombre..."mijo siga robando"...Más allá de que no vamos a entrar en el tema de lo que es la justicia, no? Pero ya la penalidad de ellos ya no es tanto tampoco entonces....si.

**-¿Tienes que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con las personas (por ejemplo,**

**enfadado)?**

-No, a ver...Primero, yo particularmente voy a trabajar siempre bien porque estoy en lo que me gusta, no considero que trabajo. Para mi la policía es un hobby.

Segundo, no tenemos que fingir nada. Son....como dije, cada hecho es un hecho y las emociones que podamos expresar en el momento va a depender de la situación concreta. Si he llegado superbién al trabajo...en la mitad del turno, enseguida o al final se me cambia el humor de tal manera por la sobrecarga del estrés y muchas cosas que conlleva y muchas otras veces yo me he ido a mi casa llorando....pero eso son todos casos puntuales.

**-¿Tienes que actuar de forma muy severa y estricta con las personas en tu trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?**

-Si. Obvio. En la forma más estricta. Termina cuando se le pone un fin a lo que la persona te está planteando, se le pone un fin al problema de la persona que en lugar de decirte gracias...se vuelve a acordar de tu familia y se le pone un fin al problema de la persona o como lo tengas que tratar ...cuando lo terminas ingresando a un calabozo.

**(c) Demanda de ser sensible:**

En tu trabajo:

**-¿Es necesario en tu trabajo que simpatices con las emociones de las personas?**

-Yo lo voy a poner así. Acá adentro, en la institución, no se trata de que sea o no necesario. Pongo un ejemplo...Vas caminando por la calle, te encontrás con un señor que sufre alzheimer y está perdido...vos los vas a ignorar y vas a seguir como lo hace el 90% de las personas? O te vas a poner en el lugar de él y vas a decir...no, el hombre está perdido lo voy a llevar acá, lo voy a acompañar? La mayoría que va a pensar? No, me tengo que ir a trabajar, estoy perdiendo mi tiempo...que pase otro y lo ayude otro. Te obliga alguien porque andes en la calle a tener empatía con esa persona? No. Bueno, a nosotros tampoco.

**-¿Es importante saber cómo se sienten las personas en ese momento?**

-No es un requisito importante ponerte en el lugar de la persona que estás atendiendo. Es que eso creo no te lo pueden exigir en ningún lado. Repito, nosotros trabajamos basados en las leyes..no en

una....en algo que nos digan: mirá, tienes que ser así y tratar así y así. No. Nosotros mientras hagamos nuestro trabajo, como yo te trate....Te repito no va a venir ni el comisario ni nadie a decirme nada.. La empatía es muy subjetiva, muy subjetiva, porque de repente pasa un accidente ahora ahí...tu vas a mirar y capaz que no sé, te da empatía porque un familiar tuyo falleció de la misma manera,,o que se yo. Yo te lo voy a mirar y voy a decir...pahh, mirá como quedó la moto;¡ Son emociones que generan en cada individuo...de manera distinta, entonces la empatía va a surgir en cada uno de manera distinta. No se te puede exigir..pero ni donde yo trabajo ni en ningún lado que vos tengas empatía con la gente. Capaz que, en todo caso..se puede exigir más a un enfermero.

**-¿Pero tu puedes de alguna manera, atendiendo a una situación como esa, llegar a ponerte en el lugar de la persona y entender lo que le está pasando? Cual sería tu reacción?**

-El ponerme en el lugar del otro...primero que no estoy de acuerdo. Repito, cada uno sentimos diferente. Yo no puedo tenerle lástima a una persona porque le cortaron la luz. No sé. Si no tienes familia o lo que sea...lo lamento, pero yo no le puedo solucionar la vida. Un ejemplo: yo soy bastante fría, hablando coloquialmente, entonces es muy difícil que algo me llegue así...muy raro. Pero...los operativos. Se llevan los vehículos para la seccional o paran a alguien, le sacan la moto porque es menor, lo que sea. Cae la madre allá....la boca de esa señora es una escupidera... y nosotros que hacemos?...si ni siquiera fuimos nosotros que le sacamos la moto al muchacho?

**-¿Y en esa experiencia que tuviste atendiendo un parto? Te movió algo?**

-No. Para mi fue un logro el hecho de que no todos tienen un parto.

**-¿Tu lo viste desde el punto de vista profesional digamos?**

-Claro. No, yo en lo personal...primero no me gustan los niños...no, no tengo hijos. No me movió nada como a otras personas capaz que sí. Por eso digo es muy subjetivo, depende de cada uno...depende de cada uno.

-¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?

#### **d) Disonancia emocional**

En tu trabajo:

**-¿Tienes que reprimir tus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?**

-Si obviamente. Vuelvo a repetir...nosotros vamos para ayudar y se acuerdan de toda nuestra familia y yo ...podría dar una respuesta...reaccionar de mil y una maneras...sin embargo yo me tengo que callar.

Llega gente a la comisaría con temas desde lo mas banal a casos importantes o por ejemplo una persona ausente...van a denunciar una persona ausente o lo que sea, después van a ver si la persona apareció o no...o cualquier hecho... y la gente a veces no entiende que...nosotros tomamos la diligencia en la comisaría...después eso sigue por otra via que ya...es un poquito ajena a nosotros. Principalmente a nosotros que somos agentes y la gente no lo entiende y bueno...se acuerda de toda la familia y un poco más,,,y ta. Lo miramos y sonreímos.

**-¿Tienes que expresar emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia las personas?**

-Va a depender del día de cada uno...volvemos a la subjetividad. Puede que yo me siente y le explique a la señora todo lo que pasó a ver si la señora se tranquiliza...o puede que, bueno, la corte en seco a la mujer: Si le sacaron la moto a su hijo por algo fue.

**-¿Debes expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) cuando en realidad se siente indiferente?**

**-¿O sea que la situación te es indiferente, pero tienes que demostrarte estricta?**

-Siempre. En la amabilidad...no tan amable o como sea...

Te voy a poner un caso hipotético....viene una señora a denunciar que se le perdió el niño de tres años...¿óomo te pega ese tema? Te lo digo de dos maneras: primero...a mi cómo me pega, lo cual yo no voy a expresar: ¡que buena madre se te perdió un niño! Eso va a ser lo primero que voy a pensar. Lo segundo, que es lo que tengo si que hacer...es sentarme a tomar la denuncia. Listo. Si aparece o no aparece el niño...¿si a mi me preocupa eso? No. A mi particularmente no. No porque son demasiadas cosas que...bueno si uno quisiera que todo fuera perfecto...pero no. Se hace, se trabaja para que las cosas salgan bien y se llegue donde se tenga que llegar. No es que le demos más importancia a algo y a otra cosa no. Nos importe a nosotros personalmente o no, el trabajo es parejo para todos.

**-¿Te has ido preocupada algún día? Saliste de tu turno, te fuiste a tu casa y te has ido preocupada por un caso que te tocó atender? Que habrá pasado con tal cosa?**

-Si. Yo estoy constantemente...por algo somos policías las 24 horas del día. A mi lo que me preocupa es, cuando sé que saltó una rapiña, me fui del turno sabiendo la descripción de la persona...voy mirando para todos lados hasta llegar a mi casa y estoy atenta a ver si al tipo lo agarraron en la madrugada, si se mandó algo mas o algo...para trabajar ese hecho.. que son los que a mi me gustan, por eso estuve once años en la calle. Demás...no.

**-¿Debes expresar emociones que no coinciden con tus verdaderos sentimientos?**

-No podemos poner cara de enojado. No es algo como un empleado de comercio que tiene un patrón que lo está mandando y que tiene que ser la imagen del comercio...la política de la empresa. Nosotros no tenemos una política de empresa. Nosotros tenemos leyes que nos guían. Entonces nosotros mientras estemos dentro de la ley, trabajando de la manera que tengo que trabajar, ya lo personal, de como yo te hablo o te dejo de hablar...es un tema mío. No va a venir el jefe de policía a decirme Policía ud tiene que hablarle bien a la gente...no.

Entrevista a Daniela - Policía Comunitaria – 46 años - 24 años de servicio (E3)

- ¿ tiene que expresar emociones agradables hacia los ciudadanos , por ejemplo amabilidad ?

\_ Bueno, no está reglamentado digamos, no se nos dice pero obviamente que eso va a depender de la ética de cada uno y del comportamiento de cada uno , y si, se espera de que tengamos un, comportamiento agradable, así con las personas de transmitirle confianza y transmitir por supuesto amabilidad.

\_ ¿ Tiene que poner a los ciudadanos de buen humor en su trabajo ?

\_ No

\_ por ejemplo complaciendolos.

\_ No, tenemos que resolver problemas , que para eso vienen a nosotros.

\_ ¿ tiene que expresar según la situación, diferentes emociones positivas por ejemplo entusiasmo, simpatía, cortesía ....?

\_ Bueno, tampoco se nos indica , creo que eso va en la personalidad de cada uno no, de cómo se siente, y cómo quiere tratar al ciudadano que llega.

\_ Bueno, ¿ tiene que dar al impresión de estar de buen humor en su trato?

\_ Ah, si , creo que tiene que ser lo adecuado, porque ya que la persona viene con un problema no creo que sería nada agradable ver al policía que lo va a atender de cara larga ¿no? O de mal humor o que todavía lo traten mal así, que si, la idea es de que pueda ver una persona cordial y recibir un buen trato como debe ser.

\_ Bueno, demandas de expresiones negativas en su trabajo, ¿ tiene que expresar emociones desagradables hacia los ciudadanos, por ejemplo enfadarse si no se respetan las reglas?.

\_ No, no se debería, pero se hace. Lamentablemente muchas veces, dentro de la función policial , también a veces se espera que el policía sea rígido, ¿no?, y justamente cuando se omite la ley por ejemplo, o en un caso, que se agreda, por supuesto a la policía lo que se va a esperar es una reacción de ese estilo, de la otra parte.

\_ ¿ Tiene que poner a los ciudadanos de un humor negativo en su trabajo por ejemplo inquietarles para provocar le miedo?

\_ No, para nada, al contrario, eso no es la imagen que queremos darle a la policía.

\_ ¿ Tiene que expresar según las situaciones diferentes emociones negativas? por ejemplo: ¿enfado, decepción, o ser estricto?

\_ Bueno, la ultima palabra me gustó, el tema de ser estrictos, se espera o se debería e ser estrictos, pero yo tengo mis reservas , me parece que no tendría porqué serlo, ¿no?, tan estricto sino que uno puede hacer entender al otro y que cumpla la ley y no necesariamente no es la idea de

fundar el miedo sino educar, yo creo que el policía, lo que pasa es que se está con una visión muy antigua ¿no?, de reprimir , pero en realidad tiene que prevenir, entonces es más el trabajo de prevención que de reprimir, pero nos quedamos con esa imagen, entonces claro, se espera a veces es eso de la función del policía, que por suerte ha cambiado en el transcurso del tiempo, de los años ¿no?,y ahora que está entrando mucha gente nueva, porque uno que es un policía que tiene mas años, yo estoy compartiendo ahora el trabajo con milenials , compartiendo con chiquilines que pueden ser mis hijos , y evidentemente ellos vienen con otra formación con otros valores y con otra cabeza, entonces, la policía está cambiando sin dudas.

\_ ¿Tiene que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los con los ciudadanos?

\_ No

\_ De enfado por ejemplo

\_ Al contrario, tenemos que ser amables y demostrar, así nos sintamos mal, por supuesto atender correctamente este, y no demostrarlo ¿no? lo que uno está pasando o sintiendo en ese momento.

\_ ¿Tiene que actuar de forma muy severa y estricta con los ciudadanos en su trabajo , por ejemplo cuando no se sigue con ciertas reglas?.

\_ Bueno si es lo que se espera de la función policial, ¿no?, que uno sea estricto y que uno le marque al ciudadano si está cometiendo un error o no esta cumpliendo con las leyes o las reglas este,de que de que cambie su actitud ¿no ? ,es lo que se espera en realidad pero bueno no siempre se hace, eso va a depender de cada uno ¿no?,

\_ Demanda de ser sensible con el ciudadano en su trabajo ¿ es necesario en su trabajo que simpatice en las emociones de los ciudadanos ?

\_ Si, por supuesto es sumamente necesario recordar siempre que la persona que va por ejemplo por una seccional es porque no pudo solucionar por su cuenta el problema que tiene , por eso va a pedir ayuda , entonces quizás para nosotros lo que viene a plantear no tiene mucha importancia al lado de otros casos que pueden ser mas graves, pero para esa persona es el gran problema que tiene que no puede solucionar por lo cuanto, si, nosotros cada uno desde su rol y más en otras temáticas también tenemos que tener empatía es fundamental para trabajar en esto.

\_ ¿Es importante saber como se sienten los ciudadanos en ese momento?

\_ Si, por supuesto claro que es importante, porque también va a ser un factor de riesgo, porque yo tengo que saber si la persona está enojada hasta con ira, bajo el efecto de sustancias, de droga , en que circunstancias llega a pedir ayuda en que situación, porque lamentablemente según su sentir, sus emociones puede desencadenar otro hecho todavía aun peor.

\_ ¿Es necesario ponerse en el lugar de esos ciudadanos ?

\_ Si, claro, siempre. Siempre tenemos que tener esa empatía y tratar se sentir lo que el otro está sintiendo , porque es la manera de poder entender y de poder también brindar herramientas para

poder solucionar el problema.

\_ ¿Tiene que reprimir sus emociones para aparentar neutralidad , tranquilidad ?

\_ Bueno si, es lo que se espera y se pide en la formación policial ¿no? nosotros se nos dice que que tenemos que armarnos una coraza , para no demostrar las emociones, lo cual obviamente no es posible ¿no? Porque somos seres emocionales, no somos robots, por lo cual las emociones van a salir por algún lado, sin embargo, se espera de que uno no las demuestre. Y si las demuestra por ejemplo, si voy a algún hecho traumático donde me afecta, por ejemplo un suicidio, un accidente de tránsito fatal, una violación algo que realmente a mi me impacta y me pongo a llorar, no solamente la comunidad sino el propio compañero de trabajo a uno le dice que es débil que no sirve para policía, que es un manteca, entonces lamentablemente sufrimos también esa discriminación dentro de la Institución por poner de manifiesto las emociones que podamos llegar a sentir.

\_ ¿Tiene que expresar emociones que no corresponden con lo que siente en ese momento en concreto hacia los ciudadanos ?

\_ Y si. A veces me gustaría hasta ponerme a llorar junto con ellos pero no puedo. Tengo que poder ser operativa entonces realmente no me puedo poner a llorar como una madre que perdió a su hijo, pero que ganas no me faltan de poderlo hacer, entonces siento una cosa pero tengo que tapar ese sentimiento o esa emoción este porque no es lo que se espera de la función.

\_ ¿Debe expresar emociones agradables por ejemplo cordialidad o emociones desagradables por ejemplo ser estricto cuando en realidad se siente indiferente?

\_ Bueno, yo en mi caso nunca me siento indiferente , no , no creo en esa palabra indiferente. Todo te va a causar algo. Ser indiferente para mi es imposible porque se va a generar ya sea positivo o negativo alguna emoción, entonces, va a salir porque el cuerpo va a hablar por lo menos que yo no diga nada quizás no lo haga verbalmente pero se va a notar en mi cara se va a notar en mi postura se va a notar en mi accionar, entonces creo que indiferencia este no, no, no es posible ¿no?

\_ ¿Tú me puedes contar cómo transitaste tu carrera policial?

\_ Si, claro, tengo 24 años de servicio. Ingresé muy jovencita con 20 años, así que ya sabes la edad y, bueno estuve en varios lugares. Cuando empecé, empecé en comisaría en la seccional común, en Progreso, fue mi primer seccional, después pase a la cárcel de hombres, estuve 4 años en la cárcel de hombres en la revisaría , revisando a las mujeres, a los niños, a los familiares de los reclusos Estuve en la cárcel de mujeres también cuando estaba en Canelones aun, pero ahí estuve muy poco tiempo el pasaje de 4 o 5 meses, después estuve 7 años en violencia doméstica aca en Las Piedras en la llamada, mal llamada, comisaría de la mujer, estuve por la zona rural también de Canelon Chico, estuve en La Paz, y bueno y lo ultimo estuve en la seccional acá , a cargo de la Policía Comunitaria, que estuve 7 años, que me encantó, ese rol de policía comunitario porque es muy cercano a la comunidad justamente tiene que tener un perfil ¿no? diferente igual que violencia

doméstica tiene que tener un perfil diferente el policía que trabaja ahí, entonces fueron dos lugares, dos destinos que marcaron no solamente mi carrera , sino mi vida, porque de ver otras cosas ¿no? Estuve hasta febrero de este año (2022), que me sale un pase en comisión al Hospital Policial, donde estoy en la dirección de salud mental, con un nuevo rol ¿no?, con un nuevo desafío que es ser la primera tallerista que tiene el Hospital Policial, a nivel nacional , para recorrer todas las jefaturas, y darles talleres a los policías de prevención del suicidio, un tema que ni que hablar que es necesario por la tasa tan alta que tiene nuestro país, que obviamente esta institución no escapa a esa realidad, y es una gran preocupación que tiene el hospital policial entonces dentro de un paquete de medidas de acción que ha tomado este es uno ¿no? Es el policía el que va siempre va al hospital, sino que es el hospital que salga y recorra se vaya a territorio, y se pueda dar estos talleres de prevención , así que bueno estoy con ese nuevo rol, muy contenta, este, he trabajándolo y bueno , viendo porque nunca se sabe donde podemos llegar a terminar esto es lo que tiene la carrera , no saltando de un lado para el otro ¿no?, pero bueno por ahora es ahí, donde estoy y estoy feliz realmente de hacer algo que me gusta pero por sobre todas las cosas es algo que creo que pueda ayudar a muchos ¿no?.

\_ Bueno entonces como lo que tu decías depende de los distintos lugares donde estuviste trabajando como esto del tema de la de los roles que fuiste ocupando y esto de lo que tiene que ver con la entrevista en cuanto al trabajo emocional que cosas .., tu misma fuiste cambiando en tu trayecto y ahora “bueno estoy feliz donde estoy” ¿no?, como trabajadora.

\_ Tal cual, en mi caso, por ejemplo, yo no entré a la policía por vocación, entré por necesidad , porque a mi me criaron mis abuelos , mi abuelo falleció y en mi casa faltaba el dinero, y hubo que salir a trabajar, y bueno, surgió la posibilidad de entrar a la policía y no lo pensé dos veces. Pero si pensé después, que tenía que hacer algo que me gustara , porque es tremendamente triste trabajar en algo que no te gusta, porque realmente a uno lo hace muy infeliz, entonces dije ¿que puedo hacer dentro de la carrera que a mi me guste y que yo me sienta útil? Y ahí fue que fui como buscando acomodar el cuerpo, buscando estudiar, que fue muy sacrificado ¿no? Porque imagine que entré con 20 años, en seguida fui mamá, al poco tiempo, tuve que hacer liceo nocturno, empezar a estudiar de grande porque no lo había podido hacer en su momento , y me perfilé y me fui a violencia doméstica , un lugar donde aprendí muchísimo, que me dio también la posibilidad estudiar después la carrera de Psicología Social, porque yo me iba muy frustrada con la víctimas de violencia , yo no entendía, lo de la violencia , yo hasta me enojaba a veces con la víctima que le sacábamos al marido, una y otra vez, y ella a través de la cárcel le poníamos restricciones y la mujer lo volvía a aceptar, porque no entendía justamente eso. Y salí a buscar herramientas para ayudar a las personas pero ayudarme a mí, a no frustrarme a no sentirme mal , fue por eso que le debo también mi carrera, realmente a la Policía por estar en esa función , y bueno estuve 7 años allí, hasta

que me salió después, lo de policía comunitaria que también lo viví como una gran oportunidad de crecimiento porque es eso lo que me gusta estar cerca de la comunidad , los roles son diferentes , la policía si, todos somos policías y todos sabemos lo que tenemos que hacer pero si obviamente hay determinados perfiles no es lo mismo un policía que trabaja en una seccional que toca varios temas que puede haber una accidente de tránsito, la perdida de una cedula de identidad , un hurto, o una rapiña, un incendio, lo que sea que otro que trabaja específicamente en violencia doméstica por ejemplo que trabaja con el sufrimiento de las personas 24 horas ¿no?, todos los días, y es solamente ese tema no tiene otro. Lo mismo el policía de cárcel, un policía de cárcel es diferente un policía de la calle , o un policía que está recluido, también con los reclusos que hacen términos de horarios también a veces hacen días semana, por semana , a puertas cerradas que están allí junto a los presos, con lo que conlleva todo el sufrimiento de lo que están privados de libertad ¿no?, que es una población difícil también, Entonces también sus características , el policía que trabaja en investigación, que trabaja de particular, que no lleva su uniforme que no es visible muchas veces, ¿no?, parece un ciudadano común que también tiene que hacer investigaciones y andar en la calle, ¿no? Y recoger datos para poder trabajar, entonces cada uno tiene que tener un perfil diferente y eso también uno lo va adquiriendo con el tiempo y va viendo también , eso es conocerse uno mismo , por donde voy, a ver que me gustaría en cual me siento yo cómoda pero que también pueda ayudar al otro, un lugar donde yo me sienta bien porque estoy haciendo algo que me gusta y que puedo dar como una devolución a la comunidad y bueno por eso ahora estoy en este nuevo rol que me gusta , que me formé también para eso, este y creo que bueno que se me dio una linda oportunidad este, de seguir avanzando en mi carrera y de poder seguir ayudando.

Entrevista a Clara - maestra preescolar 47 años - 25 años como educadora (E4)

- ¿En su trabajo tiene que expresar emociones agradables hacia los niños y las familias, por ejemplo amabilidad ?

\_ si, siempre. Siempre se trata de recibir con energía, con atención, comunicándonos , porque lo más importante es comunicarnos, a ver como recibimos a ese niño, como viene ese niño, y también a veces muchos, creo que va en poniéndote un poco en el lugar de la persona que lo trae, no solo viendo, siendo amable y todo viendo algunos vienen yo que se, cansados, otro vienen un poquito tarde, un poquito este..., yo creo que en todo esto es en jardín en inicial, es este, es ponerle si mucha , mucha energía, mucha actitud, y mucha empatía con el otro, porque no puedes decir, bueno, entra a esta hora, entran un poquito antes, un poquito después, unos vienen con hambre, otros vienen con sueño, entonces tenés que ser como muy flexible , porque el niño no es un cronograma que viene completo. Entonces irte adecuando a ese niño y a esa familia: que cómo fue la mañana para ese niño y esa familia para saber cómo recibirlo; si está con toda la energía para jugar o si viene con sueño y necesita algo mas tranquilo. Como que va más por ese lado, me imagino, yo creo que si, siempre es importante recibirlos con una sonrisa, recibirlos tranquila, con el ambiente que esté lo mejor posible. Pero cada niño, cada familia es un mundo, entonces, depende de cómo llegue ese niño, un poco la actitud, que tomamos.

\_ ¿Tiene que poner a los niños de buen humor bueno en caso de que vengan , ¿no?, de que ellos no vengan con esa energía que tu decís?

\_ Si, eso de buen humor, en parte también, es eso, es ver como viene cada uno, porque, capáz que el niño, en ese instante viene con un berrinche y no está necesitando que vos lo pongas de buen humor, está necesitando que le des un espacio para que el saque ese berrinche o está triste y está necesitando hablar lo, poderle o darle, dar este, las herramientas para que pueda hablar, para que pueda expresar algo de,lo que le pasó, entonces el niño no siempre es , es tratar de sacarlo de ponerlo contento, en realidad es tratar de escucharlo de ver a ver como está, de ver que está necesitando. A veces puede ser que necesite llorar, entonces bueno conténelo agarralo un poco. Si, yo te entiendo que extrañes porque a mi me pasa también, tenia ganas de estar de estar en casa quedarte durmiendo, a mi me pasa también , como eso empatizar en los sentimientos , o sea nunca , no siempre uno tienen que estar diez puntos, y darles el lugar a eso si no está bien , porque no lo podemos traer, vení vamos a jugar, y no tiene ganas de jugar , hasta que no se sienta bien , no , no va a querer jugar.

- Bueno como esto ¿No?, tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los niños, por ejemplo este , ser alegre.

\_ ¿ La impresión hacia el afuera?

\_ Claro...

\_ (risas) yo creo que los chiquilines son muy transparentes. Para un padre yo creo que si que es importante que vos le des tranquilidad , que todo está bien, si vos lo agarras y estás nerviosa y está esto y está lo otro, yo creo que eso si, que es algo que uno tiene que mantener la calma.

\_ ¿Tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los niños o capáz que puede ser acá el trato con la familia también puede ser.

\_ Si, ya te digo para mi es como que el buen humor es como es cosa de a ratos, no se puede estar todo el tiempo de buen humor

\_ Te entiendo

\_ Sino seríamos un payaso. Pero si de empatizar con el momento, más que de buen humor sería un tema de actitud , actitud

\_ Claro.

\_ Actitud hacia los momentos. Si estamos punchi para arriba que estamos festejando un cumpleaños, o que estamos bailando. Pero si estamos, yo que sé, hablando de algo, que no se respetaron reglas o que o que estamos haciendo acuerdos para convivencia , con compañeritos y todo, tenemos que hablar de cosas que no se están respetando bueno, no vamos a estar claro, cada momento requiere un actitud diferente.

\_ Demanda de expresiones negativas en su trabajo ¿ tiene que expresar emociones desagradables hacia los niños por ejemplo enfadarse si no se respetan las reglas?

- No, enfadarnos no, o sea , no se debería. No hay necesidad ninguna, en lo que si, obviamente si son reglas o acuerdos que de la sala de convivencia en grupo de funcionamiento, hay que replantearla y hablarlas y bueno y jugarlas, de la manera que ellos lo vayan incorporando. De ninguna manera hay necesidad de enfadarse /.../ Porque desagradable son cosas que son del mundo de ellos de la cotidiana de ellos. Y que va de cómo van aprendiendo y se van desarrollando y que va en la naturaleza de ellos. De esa manera van a ir aprendiendo, entonces no es que sea desagradable, que no que esta para aprenderlas para ir incorporando, están en ese camino, tenes que ir ayudando.

\_ ¿tiene que expresar diferentes emociones negativas , por ejemplo : enfado, desepción ser estricto?

\_ Paramos la actividad, lo hablamos obviamente la cara no va a ser de alegría con ellos. También creo que es mucho lo gestual. Vuelvo a decir, a veces la actitud o de decir bueno ahora se nos fueron las ganas porque, yo que sé, estábamos planteando una actividad que teníamos mucho

entusiasmo y de repente bueno la actividad se fue por otro lado y digo “ que pena “, y bueno capaz, que ese día se deja de hacer se cierra así, se reflexiona, no lo pudimos hacer, bueno, vamos a ver otro día si lo podemos lograr, hoy no lo logramos. “Que pena”, y le das la sensación de ellos de tristeza de que no lo logramos. Pero dejas la puerta abierta de que bueno , vamos a volver a intentarlo. Otro día vamos a tratar de ponerle ganas, de cumplir las reglas , de hacer las cosas bien a sí, podemos jugar todos si lo lograron , la actividad lo que sea .

\_ Demanda de ser sensible con el niño en su trabajo, ¿es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones del niño?

- Sí, constantemente. Ya te digo desde que recibís a un niño a veces viene con sueño o a veces con ganas de jugar o a veces el papá lo rezongó y viene con un berrinche que te lo deja justo a la hora de epararse entonces bueno depende cómo venga ese niño. Empatizar con él , con la situación, con el momento que llega , y tratar de brindarle lo que está necesitando, capaz que justo en ese momento los compañeros están no sé, jugando en el patio, con pelotas con mucha energía y el está necesitando ser contenido, tranquilo. Entonces bueno, capaz que ese niño, la maestra del grupo no se lo puede dar, porque en ese momento está planteando una actividad , pero puedo estar yo libre, o las maestras de maternales, que hay una colchoneta que están tranquilos y entonces se lo podemos brindar a él, capaz que es el tema ese que yo siempre quise en el jardín de que, de que, sea como todo el jardín de ellos no es que sea su clase , entonces que ellos busquen, capaz que hay un nene que llega y que no tiene ganas de estar en la clase. Nos pasó hoy, que justo había un cumpleaños y claro, después que entró tarde y estaba el inflable afuera y ta pero ese nene obviamente que si había un inflable afuera ya habían entrado sus amigos, llegó y había un inflable en su jardín, quería ahora llegar a jugar, cómo le iba a decir que él se tenía que ir. Entonces entró, jugó un rato, y después, si, se fue a la clase. Yo creo que eso, si obviamente empatizar con cada niño, cada niño es diferente y el momento y la situación en que llega ese niño. La familia también, hay mucho, a veces en el transcurso del mes hay familias que están atravesando por diferentes situaciones o este ta ese niño necesita otro tipo de contención que ya sabemos que necesita quizás otra cosa.

- También es importante saber lo que le pasa al niño en la familia ¿no?.

- Claro, es un espejo. El niño es un espejo y a veces investigas un poquito, un poquito y enseguida sale, siempre ponemos énfasis que haya comunicación, que nos diga que llegue al jardín que crucen dos tres palabritas por lo menos antes de irse este, para que te cuenten que le pasó, como pasó y todo eso, para nosotros saber, en una de esas capaz que le estás ofreciendo algo que el niño este, no quiere , no tiene ganas o pensamos que , que , está mal por una cosa y en realidad está atravesando por algo en el núcleo familiar que que va mucho mas allá, de su, de su diaria, entonces sin lugar a dudas tiene que ver con la familia primero que

nada y después está , desde el equipo tratar de , de apoyar siendo flexible y buscando las herramientas para que se sientan bien.

\_¿Tiene que reprimir sus emociones para aparentar neutralidad o tranquilidad ?.

– Y si (risas). Si, seguro. Si porque bueno, el niño no tiene la culpa si vos estás nerviosa o pasaste algo este no se, o estas triste por otra cosa. Yo creo que cuando te ponés la túnica (risas), dejás o tapás un poco todo lo que pase y tratás de poner la mejor cara y poner todas las ganas. Y creo que la ventaja de trabajar con niños es que eso te lo hacen fácil, porque capaz si tuvieras otro trabajo... pero con los niños en un rato te logran sacar de eso, capaz que venís cargada con la mochila con problemas y con cosas te disfrazás un poco para tratar de de ponerle buena onda y arrancar el día pero después de un ratito te lo sacan porque si o si, porque a ellos no les podés mentir, si o si tenés que cambiar la actitud y si no te tenes que ir.

– Claro

\_ Si no te tenés que ir. A mi me ha pasado un día que estoy así les digo a las chiquilinas y me cubren y tengo que salir , o alguna se quiebra por alguna cosa que haya pasado tenés que salir porque son como muy, es lo que dicen ¿no?, es lo que es esos gurises son retransparente no la podés mentir , no podés camuflar mucho. Yo creo que lo que hacen es eso, uno llega cargado con esa angustia con todo eso pero al ratito este te sacan te sacan de eso si, tenemos suerte ( risas)

– ¿Tiene que expresar emociones que no se corresponden con lo que siente en ese momento?  
¿en ese momento concreto?

– Y bueno, si, un poquito. Ya te digo es como mentirla un poquito: si venís triste y todo no vas a venir obviamente los vas a saludar de la mejor manera posible, le vas a poner ganas, si capaz que entre comillas es un poquito mentirosa (risa), pero bueno es una cuestión de actitud de ponerle ganas. Yo creo que lo que uno trae y todo eso es imposible sacarlo así de golpe como te decía pero pero tá, después de a poquito se va , se va logrando.

– Claro, tiene que ver con esto también que dice como que ¿debe expresar emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos ?, tiene que ver con esto.

\_ Sí, si eso si

## **Entrevista a maestra (E5)**

### **a) Demanda de expresiones positivas:**

#### **En su trabajo:**

#### **1-¿Tiene que expresar emociones agradables hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?**

Sí, totalmente es parte del trabajo, lograr que el niño se sienta cómodo y apreciado es la forma de lograr su atención, y de esta manera poder interactuar con él.

#### **2-¿Tiene que poner a los clientes de buen humor en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?**

Sí, es necesario generar un clima alegre, tratando que los niños se sientan lo más alegres posibles para que la clase fluya adecuadamente.

#### **3-¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)?**

Sí, es necesario lograr establecer una empatía con los niños, así como también con los padres. Con los niños es imprescindible lograr que se sientan cómodos para lograr un clima adecuado de trabajo. El trato siempre debe ser cortés, debemos lograr entusiasmarlos con las tareas a realizar y si es posible involucrar a la familia.

#### **4-¿Tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?**

Con los niños es importante lograr un clima de buen humor, pero como se convive durante varias horas no es adecuado sea impuesto, siempre se puede explicar cuando uno no está pasando un buen momento, por ejemplo: “Hoy Yurema está con dolor de cabeza, les pido me entiendan y ayuden un poco, así que hoy vamos a jugar a algo divertido para que se me pase”. Suelen entender y apoyar.

### **(b) Demanda de expresiones negativas:**

#### **En su trabajo:**

#### **1¿Tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?**

Si, es necesario poner límites a los niños, reglas de convivencia, pero debe ser un enojo puntual, que no se mantenga en el tiempo, sólo para frenar la actitud negativa. Luego explicarle a él y también a sus compañeros qué generó ese enojo, y cómo es importante cumplir las reglas para que la clase

pueda cumplir sus tareas.

También puede suceder con los padres, hay que explicarles cómo trabajamos con los niños y que pueden consultar sobre nuestro trabajo pero siempre desde una posición de respeto y si no lo hacen de esta forma hay que ser firmes.

**2: Tiene que poner a los clientes de un humor negativo en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?**

No, eso no. Podemos ser firmes y mostrar enojo en el momento que una acción no es la adecuada, pero no se puede prolongar en el tiempo, ni provocar sentimientos negativos, sólo brindar las explicaciones para que cambien de actitud.

**3: Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?**

Es necesario en algunos momentos cuando no se cumplen las normas de convivencia en la clase, también con los padres en algunas situaciones.

**4: Tiene que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?**

Para lograr que la clase tenga una buena convivencia, se deben poner reglas de conducta aceptadas y respetadas por todos, así que ante casos que no se cumplan se puede mostrar enojo, pero sólo en ese momento, explicando porque se generó ese enojo, pero no estar de mal humor todo el rato.

**5: Tiene que actuar de forma muy severa y estricta con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)**

Si, es importante poner claros los límites. Tanto con los niños como con los padres.

**(c) Demanda de ser sensible con el cliente:**

**En su trabajo:**

**1-¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?**

Debo intentar reconocer sus emociones y lo que las genera, para poder entender sus reacciones, para lograr ver las posibles soluciones, ver cual sería mi papel para ayudar a encontrar solución, no siempre se trata de simpatía pero si comprensión.

## **2-¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?**

Debemos tener conocimiento de lo que está viviendo el niño o padre, para poder entender como ayudarlos. Su actitud en clase es un reflejo de sus emociones, por eso es importante tratar de conocer los sentimientos de los niños y desde allí pensar como se debe actuar para lograr que se integren mejor, y con los padres buscar establecer vínculos de confianza.

## **3-¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?**

Sí, es importante para entender lo que necesitan. Entender lo que están precisando es muy importante, aunque no siempre podemos cumplir sus necesidades, nos ayuda para entender sus reacciones. También en el CAIF hay familias con necesidades básicas incumplidas, nos ven a los maestros como personas en un lugar más beneficiado, por el estudio y situación económica, y eso los hace sentir en desventaja, tratar de entenderlos es muy importante.

### **d) Disonancia emocional**

#### **En su trabajo:**

#### **1-¿Tiene que reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?**

Sí, en distintas situaciones. Por ejemplo con los padres, muchas veces vienen enojados por algo y aún si la forma de su trato me provoque enojo, debo escuchar con tranquilidad y tratar de razonar a pesar de sus sentimientos. Obvio que intentando ser firme en poner los límites y exigiendo un mejor trato, pero no puedo contestar desde los sentimientos que me provoca su actitud.

Por otro lado puede pasar que lo que percibo que le está pasando a algún niño me provoque un sentimiento triste pero no es adecuado transmitir esa tristeza, por lo que debo comunicarle comprensión y apoyo aunque luego en casa me ponga a llorar al recordarlo. Y luego pensar que apoyo efectivo le puedo dar. Por suerte en este CAIF somos un grupo de maestros y auxiliares que tienen apoyo de psicólogo y asistente social donde podemos presentar los casos más complicados o simplemente pedir herramientas para ese caso puntual, eso no lo tienen en todos los CAIFS.

#### **2-¿Tiene que expresar emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?**

Lo expresé en la pregunta anterior, Es necesario según las circunstancias

#### **3-¿Debe expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) cuando en realidad se siente indiferente?**

No es común me sienta indiferente, por lo que creo que no

#### **4-¿Debe expresar emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos?**

En realidad intento ser auténtica, puedo cambiar la forma de expresar las emociones por el puesto que ocupo pero no miento al expresar los sentimientos, quizás lo que debo hacer es tener cuidado con la forma de demostrarlos, más que nada con los padres.

También puede pasar que deba rezongar a un niño por una travesura porque no es correcta esa actitud, pero en realidad pero en realidad sea algo gracioso y me provoque risa pero no puedo demostrarlo.

ANEXO 2  
CUESTIONARIO APLICADO escala FEWS

SEXO

EDAD

EMPRESA EN LA QUE TRABAJA

PUESTO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO

Siendo 1 muy raramente y 5 muy frecuentemente ¿cómo respondería las siguientes preguntas?

(a) Demanda de expresiones positivas:

¿Tiene que expresar **emociones agradables** hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?

¿Tiene que poner a los clientes de **buen humor** en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?

¿Tiene que expresar, según la situación, **diferentes emociones positivas** (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)?

¿Tiene que dar la impresión de estar **de buen humor** en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?

(b) Demanda de expresiones negativas:

¿Tiene que expresar **emociones desagradables** hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?

¿Tiene que poner a los clientes de **un humor negativo** en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?

¿Tiene que expresar, según la situación, **diferentes emociones negativas** (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?

¿Tiene que dar la impresión de estar de **mal humor** en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?

¿Tiene que actuar de forma muy **severa y estricta** con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?

(c) Demanda de ser sensible con el cliente:

¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?

¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?

¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?

(d) Disonancia emocional

¿**Tiene que reprimir sus emociones** para aparentar neutralidad/ tranquilidad?

¿Tiene que expresar emociones que **no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?**

¿Debe expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) **cuando en realidad se siente indiferente?**

¿Debe expresar emociones que **no coinciden con sus verdaderos sentimientos?**

**Muchas Gracias.**