

Broches, bugigangas e penduricalhos: como trabalhadores remotos utilizam símbolos para representar suas identidades

Gustavo Rubert Rodrigues e Bruno Felix

RESUMO

O objetivo deste trabalho é compreender o uso de símbolos na representação da identidade por profissionais cuja atuação ocorre nos locais de trabalho de seus clientes e outros stakeholders, ou em locais combinados com estes para a realização de atividades profissionais. A premissa adotada no presente trabalho é a de que o símbolo seria correntemente utilizado no ambiente de trabalho de forma intencional, como elemento comunicativo. Essa premissa encontra-se alinhada com fundamentos encontrados no campo da psicologia social. Após a realização de entrevistas semiestruturadas com funcionários de organizações públicas e privadas, foi desenvolvida uma teoria fundamentada nos dados. Por meio das duas categorias centrais (expressão e lembrete do self), identificou-se que esses trabalhadores remotos utilizam objetos com carga simbólica (p.e., broches, adesivos no carro, bonecos e chaveiros), para representarem aspectos de suas identidades a outros (interpessoal) e a si mesmos (intrapessoal). Em termos teóricos, identificou-se que tais processos produzem efeitos positivos para seus trabalhos, como mediação de interações e autodeterminação.

Palavras-chave: identidade; *self*; símbolos; trabalhadores remotos.

Brooches, trinkets and pendants: how remote workers use symbols to represent their identities

ABSTRACT

The objective of this work is to understand the use of symbols for representing the identity, as made by professionals whose work takes place in the workplaces of their clients and other stakeholders or in places combined with these for the performance of professional activities. The premise adopted in the present work is that the symbol would currently be used in the work environment, intentionally, as a communicative element. This premise is aligned with foundations found in the field of social psychology. After conducting semi-structured interviews with employees of public and private organizations, we developed a grounded theory. Through the two central categories (expression and reminder of the self), we identified that these remote workers use objects with symbolic meaning (eg., brooches, car stickers, dolls and key chains), to represent aspects of their identities to others (interpersonal) and to themselves (intrapersonal). In theoretical terms, we identified that such processes produce positive effects for their work, such as mediation of interactions and self-determination.


Keywords: *identity; self; symbols; remote workers.*

Recebido em: 16/12/2019

Revisado em: 22/01/2020


Aprovado em: 15/04/2020



Gustavo Rubert Rodrigues 

Fucape Business School, Brasil
Mestre em Administração, Fucape Business School, Brasil

gustavo.rubert@outlook.com

Bruno Felix 

Fucape Business School, Brasil
Doutor em Administração,
Universidade Presbiteriana Mackenzie,
Brasil

bfelix@fucape.br

Introdução

A personalização do ambiente de trabalho tem sido um fenômeno crescente no contexto laboral atual (Felix & Cavazotte, 2019) dado que diversos indivíduos buscam expressar elementos de sua identidade no ambiente de trabalho por meio desse ato (Byron & Laurence, 2015). Apesar de muitas organizações, especialmente as associadas a temas como tecnologias e inovação, permitirem e estimularem que seus empregados personalizem seu ambiente de trabalho, há uma série de outras que preferem ambientes mais neutros, como geralmente ocorre com bancos, por exemplo (Byron & Laurence, 2015). Porém, e quanto aos trabalhadores remotos, que não possuem uma estação de trabalho fixa? Como eles utilizam o universo simbólico para expressarem quem são e quem querem ser? Essa é uma questão que ganha relevância crescente, dado o surgimento de estruturas organizacionais que desafiam o pensamento da gestão tradicional, como a organização virtual, composta por indivíduos que trabalham sob uma meta comum, mas não em locais centralizados ou em plantas físicas (Desai & Kouchaki, 2017). Neste trabalho, entende-se por trabalho remoto a atividade laboral desempenhada fora das dependências físicas de uma organização (Staples, Hulland, & Higgs, 1999).

Estudos sobre o tema têm explorado o papel da utilização de símbolos no ambiente de trabalho. Alguns deles encontraram evidências de que a personalização do ambiente de trabalho pode ter um importante significado para os empregados (Elsbach, 2004) e que performance e satisfação seriam decorrentes de efeitos simbólicos nesse ambiente (Elsbach, 2004; Donald, 1994). Há resultados que apontam que tal personalização também pode ser um instrumento para influenciar superiores hierárquicos (Desai & Kouchaki, 2017). Por sua vez, Byron e Laurence (2015) desenvolveram um estudo na busca de responder a questões como o que levariam empregados a personalizarem ou não seus espaços de trabalho, como se daria essa personalização e quais seriam as consequências da personalização ou da sua ausência.

Em comum, esses estudos contribuíram no sentido de associar as literaturas de símbolos/personalização do ambiente de trabalho e de identidades no trabalho. Apesar da sua inegável contribuição, notam-se algumas lacunas que serão exploradas neste estudo. Primeiro, há a centralização em elementos simbólicos dispostos no posto de trabalho de indivíduos (Byron & Laurence, 2015; Desai & Kouchaki, 2017), e que não consideram os trabalhadores remotos. Segundo, em decorrência disso, autores têm enfatizado a relação dos indivíduos que utilizam os símbolos com seus colegas de trabalho (Byron & Laurence, 2015; Desai & Kouchaki, 2017), e não têm dirigido a atenção para a relação deles com outros *stakeholders*, como clientes e fornecedores.

Assim, este estudo objetiva compreender o uso de símbolos na representação da identidade por profissionais cuja atuação ocorre nos locais de trabalho de seus clientes e outros *stakeholders*, ou em locais combinados com estes para a realização de atividades profissionais. Para isso, realizou-se um estudo qualitativo por meio de entrevistas com trabalhadores remotos de organizações públicas e privadas no estado do Espírito Santo, utilizando-

se do método da análise fundamentada nos dados (Charmaz, 2009). Mais especificamente, a pesquisa foi realizada com profissionais cuja atuação ocorre nos locais de trabalho de seus clientes e outros *stakeholders* ou em locais combinados com estes para a realização de atividades profissionais. Volta-se, então, para outros espaços em que símbolos podem estar expostos, tais como o veículo de transporte do trabalhador, o próprio corpo do indivíduo (vestimentas e acessórios) e outros adereços, como malas, bolsas e mochilas, nos quais estão inseridos objetos de menor porte.

Como implicação teórica, será possível a expansão do entendimento quanto às estratégias de personalização de ambiente de trabalho, considerando-se que a pesquisa abarca uma categoria de trabalhador que tem, naturalmente, restrições não vivenciadas por empregados que possuem uma estação fixa de trabalho. Em termos práticos, será possível que os trabalhadores remotos e as organizações nas quais estão inseridos utilizem, modifiquem e/ou fomentem padrões de comportamentos que supram a ausência de oportunidades presenciais de autorregulação e expressão do *self*.

Referencial teórico

Identidade de trabalhadores: uma visão psicológica social

Devido à ampla gama de correntes teóricas que discutem o conceito de identidade, há diferentes significados para o termo. Visto que foge de o objetivo desta revisão reconciliar as diferentes visões citadas, optamos por nos ater a delinear a sugestão de Pratt e Foreman (2000) para que autores realizem uma delimitação clara do conceito quando este for utilizado. Tal delineamento é realizado com base nas categorias de nível de análise, tempo e grau de estabilidade.

Quanto ao nível de análise, este estudo se centraliza nos níveis individual e relacionais ou grupais. Para realizar a definição de identidade nesses diferentes níveis, adotamos uma combinação de duas correntes teóricas: a teoria da identidade social (Ashforth & Mael, 1989) e a teoria da identidade (Stryker, 1987). De acordo com essas teorias, a identidade de um indivíduo é definida a partir de sua participação em grupos ou em relacionamentos e papéis (identidades sociais), ou em traços e características pessoais (identidades pessoais) (Ashforth & Mael, 1989; Ashforth & Kreiner, 1999). Enquanto a identidade social provê ao indivíduo benefícios como senso de pertença, a identidade pessoal provê um senso de distintividade pessoal (Leavitt & Sluss, 2015). Assim, por vias diferentes (senso de pertença a coletividades ou sentir-se especial em relação aos demais), ambas as formas de responder à pergunta “Quem sou eu?” possibilitam ao indivíduo expressar uma visão mais positiva a seu próprio respeito.

O aspecto temporal também constitui uma dimensão relevante no que se refere à constituição da identidade. Apesar de intuitivamente o *self* (aqui utilizada de forma intercambiável com o termo “identidade”, de acordo com as perspectivas teóricas apresentadas no parágrafo anterior) ser visto

sob um posicionamento temporal presente, a identidade se manifesta por meio de uma estrutura cognitiva de complexas representações do eu (Gomes & Felix, 2019). A identidade inclui o passado (“Quem eu era”), o presente (“Quem eu sou”), identidades desejáveis e possíveis (“Quem eu espero me tornar no futuro”), identidades temidas e possíveis (“Quem eu receio me tornar no futuro), identidades ideais (“Quem eu gostaria de ser idealmente”), identidades de dever (“Quem eu acho que deveria ser”) e identidades alternativas (“Quem eu poderia ter sido caso algo no passado tivesse ocorrido de forma diferente”) (Markus & Wurf, 1987; Obodaru, 2012). Neste estudo, todas essas orientações serão alternativas possíveis para o conceito de identidade.

Em termos do grau de estabilidade das identidades, existe um debate a respeito do quanto as definições que indivíduos fazem para o autoconceito são estáveis ou mutáveis (Markus & Wurf, 1987; Ashforth & Schinoff, 2016; Watson, 2008). Alguns estudos recentes têm focado na maleabilidade de uma identidade, que pode ocorrer por meio da alteração do nível de importância (Shamir, 1991), mudando os significados associados a uma identidade (Pratt, Rockmann, & Kaufmann, 2006; Walsh & Gordon, 2008), abandonando uma identidade (Ebaugh & Ebaugh, 1988) e adquirindo uma nova identidade (Ibarra, 1999). O grau de maleabilidade de uma identidade pode ser influenciado por diversos fatores, como o fato de ela ser ou não imposta (Markus & Wurf, 1987). Assim, pode-se deduzir que seria muito mais difícil abandonar uma identidade de “negro” ou “homem” do que fazê-lo quando se trata de uma característica discricionária, como “ser pontual”. Neste estudo, consideramos que identidades podem ser mutáveis, dada a natureza dinâmica das relações sociais e papéis.

Em suma, adotamos um conceito de identidades individuais e coletivas, com diferentes perspectivas temporais e sujeitas a mudanças. Tais identidades podem ser expressas de diferentes formas, como por meio de símbolos.

Símbolos e personalização do ambiente de trabalho

Neste artigo, definimos personalização do ambiente de trabalho como uma decoração ou modificação física deliberada da estação de trabalho, não associada a imposições decorativas organizacionais, mas sim a escolhas pessoais (Byron & Laurence, 2015). Diversos trabalhadores modificam e decoram suas estações com objetos como fotos, diplomas e bibelôs. Tal personalização pode abarcar aspectos sensoriais, como o acender um incenso, mas, neste estudo, nós nos atemos a apenas elementos perceptíveis à visão. A personalização do ambiente de trabalho (ou sua falta) pode ser entendida como uma forma de representar a identidade de um indivíduo (Khazanchi, Sprinkle, Masterson, & Tong, 2018; Desai & Kouchaki, 2017).

Símbolos são manifestações físicas que representam algum outro significado para além do objeto que o comunica. Um símbolo representa algum significado (Spreitzer, Cameron, & Garrett, 2017; Charon, 1992), assim, identidades pessoais ou coletivas podem ser representadas por objetos cujos significados são compreendidos pelo destinatário dessa

comunicação simbólica. Esse processo possui, então, uma função de permitir a indivíduos promover uma visão positiva a respeito de si, na medida em que o significado desses símbolos é apreciado e validado socialmente e pelo próprio indivíduo (Byron & Laurence, 2015). Tais representações do *self* podem refletir identidades em diferentes perspectivas temporais, como o *self* atual, o desejado ou uma identidade alternativa, por exemplo. Além disso, uma mudança no padrão desses símbolos pode ser influenciada e influenciar o processo de representação de uma identidade (Pan, Gruber, & Binder, 2019).

Símbolos podem representar identidades em diferentes níveis. Assim como símbolos organizacionais representam as identidades dessas entidades (Brown, 2017), símbolos individuais apresentados na estação de trabalho refletem a identidade dos indivíduos que as usam. Outros estudos já adotaram esse entendimento, como os achados indicadores de que símbolos representam um “*self* estendido” (Belk, 1988), podendo, ainda, completar o senso de *self* de uma pessoa (Gollwitzer, Wicklund, & Hilton, 1982) ou facilitar a expressão do *self* (Byron & Laurence, 2015). Apesar de reconhecermos que símbolos possibilitam a expressão do *self* a outras pessoas, suspeitamos que eles possuam outras funções adicionais e que sejam mais complexos do que a literatura tradicional sobre o tema propõe.

Um exemplo disso são as evidências de que símbolos possuem funções estruturais, como estabelecer padrões para a interação social (Pratt & Rafaeli, 2001). Isso ocorre porque símbolos podem ser capazes de facilitar a comunicação entre indivíduos, ao comunicarem elementos que criam sintonia e aparência de compatibilidade (Byron & Laurence, 2015). Exemplificando, há estudos indicativos de que símbolos organizacionais atuam como um veículo para a ocorrência de conversas entre membros da organização (Pratt & Rafaeli, 1997) e que a vestimenta no trabalho comunica significados os quais moldam interações entre indivíduos (Rafaeli, Dutton, Harquail, & Mackie-Lewis, 1997).

Além disso, há também indícios de que símbolos influenciam processos de autorregulação (Baumeister & Vohs, 2003). Isso significa dizer que símbolos são capazes de comunicar para os próprios indivíduos que os ostentam estados-fim desejáveis e de incentivar indivíduos a regularem seus comportamentos de maneira que o alcance desses estados seja mais provável. A teoria da conclusão simbólica oferece subsídio para esse entendimento ao sugerir que símbolos podem direcionar a atenção e motivar o comportamento em direção a determinadas metas. Inclusive, há evidências de que esse processo regulatório também abarca emoções, ou seja, o contato com um símbolo que o próprio indivíduo escolheu pode levá-lo a tornar-se mais capaz de administrar suas emoções (Rafaeli & Vilnai-Yavetz, 2004).

Os exemplos reportados até aqui fornecem conceitos sensibilizadores para o argumento de que símbolos escolhidos de forma deliberada para personalizar o ambiente de trabalho atuam como formas de representação de uma identidade. Entretanto, este trabalho trata de um grupo específico de trabalhadores que não contam com um posto de trabalho em específico: os trabalhadores remotos.

Trabalhadores remotos

O trabalho remoto é uma tendência crescente ao redor do globo (Eddleston & Mulki, 2017), e com os avanços da tecnologia da informação, tem se tornado cada vez mais comum (Staples, 2001; Staples, Hulland, & Higgins, 1999). Devido a tendências nas áreas de sociedade e tecnologia, o próprio local de trabalho está mudando, em resposta a essas tendências (Perry, Rubino, & Hunter, 2018). Staples (2001) menciona que o trabalho remoto é a atividade laboral ocorrida em local fisicamente separado dos seus gerentes. Como exemplos podem ser dados o trabalho exercido em escritório diverso, em casa ou mesmo no ambiente do cliente (Staples, 2001).

Na literatura, são apontadas diferenças entre o trabalho remoto e não remoto. Shamir e Salomon (1985) destacam que as relações sociais no local de trabalho são conhecidas por serem uma das maiores fontes de satisfação no trabalho. O trabalhador não remoto teria oportunidades de relacionamentos além do seu grupo primário (Shamir & Salomon, 1985). Ainda no que é pertinente às relações pessoais, Staples (2001) observa a baixa disponibilidade para o trabalhador remoto receber orientações por parte de seus colegas.

Um aspecto a ser explorado é o de que os trabalhadores remotos, por não terem um espaço físico a ser personalizável, teriam maiores restrições no aspecto comunicativo de expressão de suas identidades, diante da impossibilidade de utilização de objetivos físicos (Perry, Rubino, & Hunter, 2018). O uso de uniformes e adereços impostos pelas organizações teoricamente visam transmitir uma imagem mais profissional e impessoal do trabalhador, o que seria algo do interesse corporativo (McInerney, 1999). No entanto, este trabalho visa desafiar essa crença dominante e explorar de que forma o uso deliberado e intencional de símbolos por trabalhadores remotos contribui para que eles representem suas identidades. Dado que a expressão identitária é um elemento central para a constituição da autoestima humana (Ashforth & Mael, 1989), é de se esperar que, com ou sem a anuência organizacional, trabalhadores remotos se expressem por meio de personalização simbólica no trabalho.

No Brasil, a literatura sobre trabalhadores remotos, em sua maioria, se refere a profissionais que atuam na modalidade de teletrabalho (p.e., Abbad *et al.*, 2019, Fincato, 2016, Gatti *et al.*, 2018, Oliveira, Silva, Santos & Souza, 2017, Mello, Santos, Kuniyoshi, Gaspar & Kubo, 2014), e não foram encontrados estudos que incluíssem questões simbólicas ou identitárias do tipo de profissionais remotos aqui estudados. Todavia, faz-se relevante ressaltar que tais estudos têm explorado questões como as percepções desses profissionais sobre o desenho do trabalho (Abbad *et al.*, 2019), flexibilização das relações de trabalho (Amaral, Costa, Costa, Froes & Dorigatte, 2016), regulamentações jurídicas (Fincato, 2016), vantagens e desvantagens (Nogueira e Patini, 2012, Gatti *et al.*, 2018) e possibilidades de inclusão social (Mello *et al.*, 2014) no modelo de *home-office* e equilíbrio trabalho-lar (Oliveira *et al.*, 2017).

Metodologia

Com o intento de cumprir o objetivo deste estudo, foi aplicada a metodologia da *grounded theory* (teoria fundamentada nos dados) (Charmaz, 2009). Portanto, realizamos um estudo de natureza qualitativa a partir de entrevistas semiestruturadas com 35 trabalhadores remotos. A seguir, apresentamos os preceitos que caracterizam uma teoria fundamentada nos dados, os critérios para a obtenção da amostra inicial, a abordagem para a coleta de dados e as etapas de análise e coletas posteriores de dados.

Fundamentos da teoria fundamentada

A *grounded theory* é uma metodologia de pesquisa qualitativa que objetiva criar explicações substantivas que possuam transferibilidade para outros contextos. Segundo essa metodologia, busca-se desenvolver uma teorização sintética que não somente descreva, mas também teorize a respeito do tema explicitado. Refere-se a uma metodologia exploratória e qualitativa, aplicável em casos em que não há uma teoria prévia que explique o fenômeno em questão. Para alcançar esse objetivo, alguns critérios foram seguidos (Charmaz, 2009):

- a. Envolvimento simultâneo entre coleta e análise dos dados. De forma distinta das várias metodologias qualitativas de pesquisa nas quais os dados são coletados e, posteriormente, são analisados, foram realizadas ondas sucessivas de idas ao campo, análise de dados, retornos ao campo, novas análises, até o encerramento desse processo.
- b. Construção de códigos e categorias agregadas derivadas dos dados. Nas etapas consecutivas de análise dos dados, eles foram construídos e codificados não com base em categorias definidas a priori, nem mesmo hipóteses concebidas com base na literatura. Em etapa posterior, retornamos à literatura para identificar se as categorias geradas se assimilavam ou se diferenciavam em relação a conteúdos propostos em estudos anteriores.
- c. Emprego da comparação constante e avanço da teorização nas etapas sucessivas de coleta e análise de dados. As categorias e os dados construídos foram constantemente comparados de maneira a serem encontrados padrões que permitissem a criação de códigos conectados entre si. Desta forma, a cada onda de realização de entrevistas, o roteiro para a sua realização foi aprimorado de maneira a responder às contestações dos pesquisadores. Tal processo permitiu o refinamento das categorias e da elaboração teórica derivada.
- d. Amostragem teórica. O principal critério para definir quem deveria ser entrevistado eram as reflexões obtidas durante o processo de comparação constante. Por exemplo, após a terceira entrevista,

notamos que até então tínhamos entrevistado apenas homens. Com base em questionamentos que nos vieram à mente a respeito de uma possível influência do gênero no comportamento dos entrevistados, fomos levados, na sequência, a entrevistar mulheres (tal suposição que cogitamos não se mostrou presente nos dados seguintes). Processos similares ocorreram e nos levaram a entrevistar pessoas de diferentes idades, tipos de organizações ou área (pública e privada). Esse processo foi encerrado quando se obteve a saturação dos dados (ou suficiência, para estudos com pressupostos menos positivistas e mais construtivistas, como é o caso desse trabalho). Sendo assim, encerramos o processo de coleta e análise de dados quando se entendeu que a explicação gerada era suficientemente capaz de atender aos objetivos da pesquisa.

Crerios da amostragem inicial e coleta de dados

Para a seleção da amostra inicial, identificamos empregados de organizações públicas e privadas que trabalhassem de forma remota. Não foram includos trabalhadores que atuavam em escritórios remotos fora da empresa, de maneira fixa. Assim, foram entrevistados profissionais que atuam na maior parte do tempo sem uma estação de trabalho física e permanente.

Os dez primeiros entrevistados foram escolhidos entre os participantes de um evento realizados em Vitória/ES, a saber, uma palestra sobre auditoria externa. Posteriormente, os entrevistados iniciais indicaram outros participantes, segundo os critérios sugeridos pelo entrevistador. Nesse processo, algumas vezes foi solicitada a indicação de pessoas com características específicas relacionadas ao trabalho remoto, de forma a permitir comparações. No Quadro 1 apresenta-se uma lista dos 35 entrevistados e suas características demográficas.

O roteiro semiestruturado incluiu perguntas que envolviam aspectos como idade, profissão, natureza do trabalho, os objetos ou outra forma de personalização da aparência que a pessoa eventualmente usaria no trabalho para representar quem é e o motivo desse uso. Durante as entrevistas procuramos criar um clima de descontração, de forma que as perguntas fossem feitas sem um formato de questionário, mas de conversa informal.

Código do Entrevistado – Ocupação	Gênero	Idade	Área
E1 – Auditor 1	M	Entre 30-39	Privada
E2 – Auditor 2	M	Entre 50-59	Pública
E3 – Auditor 3	M	Entre 30-39	Pública
E4 – Auditor 4	F	Entre 20-29	Privada
E5 – Auditor 5	F	Entre 30-39	Pública
E6 – Auditor 6	M	Entre 40-49	Pública
E7 – Auditor 7	M	Entre 50-59	Privada
E8 – Auditor 8	M	Entre 40-49	Privada
E9 – Auditor 9	F	Entre 20-29	Privada
E10 – Auditor 10	M	Entre 30-39	Pública
E11 – Auditor 11	F	Entre 30-39	Pública
E12 – Vendedor 1	M	Entre 20-29	Privada
E13 – Vendedor 2	M	Entre 30-39	Privada
E14 – Vendedor 3	M	Entre 40-49	Privada
E15 – Vendedor 4	F	Entre 40-49	Privada
E16 – Palestrante 1	F	Entre 30-39	Privada
E17 – Professor 1	M	Entre 20-29	Privada
E18 – Professor 2	F	Entre 30-39	Pública
E19 – Professor 3	M	Entre 30-39	Privada
E20 – Motorista 1	M	Entre 30-39	Privada
E21 – Motorista 2	M	Entre 30-39	Privada
E22 – Motorista 3	M	Entre 40-49	Privada
E23 – Analista TI 1	M	Entre 30-39	Privada
E24 – Analista TI 2	F	Entre 20-29	Privada
E25 – Analista TI 3	M	Entre 30-39	Privada
E26 – Consultor 1	M	Entre 40-49	Privada
E27 – Consultor 2	M	Entre 30-39	Privada
E28 – Consultor 3	M	Entre 30-39	Privada
E29 – Gestor/Gerente 1	F	Entre 30-39	Privada
E30 – Gestor/Gerente 2	M	Entre 30-39	Privada
E31 – Gestor/Gerente 3	M	Entre 30-39	Privada
E32 – Gestor/Gerente 4	F	Entre 20-29	Privada
E33 – Gestor/Gerente 5	M	Entre 30-39	Privada
E34 – Analista Marketing	M	Entre 20-29	Privada
E35 – Engenheiro 1	M	Entre 30-39	Privada

Quadro 1. Descrição dos Entrevistados

Fonte: Dados da pesquisa

Etapas de análise e novas coletas de dados

A partir das 10 primeiras entrevistas, nós iniciamos o processo de codificação inicial (Charmaz, 2009). Nessa etapa, agrupamos sob o mesmo código de primeira ordem os trechos que possuíam significados comuns. Por

Resultados

A seguir, apresentamos o Quadro 3, no qual sintetizamos os códigos de primeira ordem (gerados a partir das falas dos entrevistados) e os de segunda ordem (dimensões agregadas dos códigos de primeira ordem) segundo os quais os dados foram agrupados. Essa organização da codificação dos dados permite um melhor entendimento a respeito da fundamentação empírica do processo de codificação.

Exemplo de Evidência Empírica	Código de 1ª ordem	Código de 2ª ordem
“Fiz questão de colocar no meu carro o adesivo do Conselho. Me sinto parte da equipe, mesmo estando fora, e isso tem me ajudado”. (E6, objeto: adesivo automotivo)	Buscando similaridade	Expressão do self
“Ninguém deixa de puxar assunto ao ver a caneca do meu time em cima da mesa, seja para me cumprimentar ou para me ‘zoar’”. (E2, objeto: caneca)	Quebra-gelo	
“Eu não represento a instituição, eu a presento. É ela ali presente. Me visto, sim, de modo imponente”. (E10, objeto: roupa)	Gerenciando Impressões	
“O broche do Boca mostra que não sou brasileiro. Acho que isso me livra de certas brincadeiras que não gosto, que são próprias de brasileiros”. (E22, objeto: broche de time de futebol estrangeiro)	Criando Afastamento	
“Tento entrar em sintonia com meu público, mas somos diferentes, e meu modo de vestir reflete isso. Meus óculos são de nerd, minhas gravatas não são das mais tradicionais. Isso tudo compõe quase um personagem”. (E5, objeto: óculos, gravata)	Criando Distintividade	
“Trabalho em casa, na sala de estar. A cozinha fica ao lado. Mas, só consigo me concentrar e fazer o trabalho quando coloco a garrafa de vidro com água em cima da mesa. Tenho uma quase idêntica na firma. Isso me torna uma pessoa mais dedicada ao trabalho”. (E24, objeto: garrafa de vidro)	Regulando Comportamento	Lembrete do self
“Coloco em cima da mesa do órgão que estou visitando no momento o Vade Mecum. Na maioria das vezes nem uso, mas isso me lembra o que quero: passar em um concurso jurídico”. (E18, objeto: livro Vade Mecum)	Lembrando-se de Metas	
“Quando estou trabalhando fixo, tenho vários objetos católicos em cima da minha mesa, objetos discretos, elegantes. Fora, em viagem, preencho esse vazio com um chaveiro com a medalha de São Bento, que me dá paz. Isso me ajuda a controlar o nervosismo, a ansiedade em momentos de mais tensão”. (E17, objeto: chaveiro com tema religioso)	Regulando Emoções	

Quadro 3. Estrutura da codificação

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O enfoque da pesquisa foram trabalhadores que laboram em ambiente não fixos e, por isso, não possuem as mesmas possibilidades de personalização de seu local de trabalho. Esses indivíduos não têm o mesmo acesso a espaços físicos individuais para personalizarem, se comparados aos trabalhadores fixos. No entanto, constatou-se que trabalhadores remotos também utilizam objetos de forma instrumental para a representação de uma identidade, exercitando funções de expressão e lembrete de *self*.

Além da ausência de um local de trabalho fixo que permitiria a exibição de elementos que comunicam aspectos de suas identidades, trabalhadores remotos não possuem uma rotina de interações. Essa ausência aponta para o risco de esses trabalhadores terem dificuldades em relação às condições de criação de uma identidade profissional. Trabalhadores remotos contam com um menor espaço para a manipulação de objetos pessoais (muitos não possuem uma mesa privativa, por exemplo), devendo buscar estratégias para o preenchimento dessa lacuna física.

Para sanar essa ausência de condições para o desenvolvimento de uma identidade no trabalho, as entrevistas apontaram a utilização de táticas ou estratégias que preenchem uma função comunicativa externa (para outros) e interna (para o próprio sujeito). Inicialmente, apresentam-se os mecanismos que aqui chamamos de “Expressões do *Self*” (processos interpessoais), e na sequência explicamos os mecanismos de “Lembretes do *Self*” (processos intrapessoais).

Expressão do *self*

Símbolos contidos na personalização do ambiente de trabalho podem ser um meio de expressão da identidade (*self*). Neste estudo foram encontradas cinco estratégias utilizadas pelos trabalhadores que preenchem essa função de comunicar para outros os aspectos de suas identidades: “buscando similaridade”; “quebra-gelo”; “gerenciando impressões”; “criando afastamento” e “criando distintividade”.

Buscando similaridade

Considerando que a imitação é inata em humanos, pessoas no ambiente de trabalho podem buscar alcançar similaridade entre aqueles que dividem o mesmo ambiente. Em relação aos trabalhadores remotos, as entrevistas sugerem que diante de uma ausência de espaço personalizável, é substancial a utilização da vestimenta na tentativa de se buscar essa similaridade, empreendimento esse de comunicação de identidade. O ato de vestir envolve aspectos culturais muito fortes.

Algumas organizações possuem a obrigatoriedade de utilizar determinado uniforme, ou mesmo um padrão fixo e rígido de vestimenta. Isso pode diminuir o potencial de expressão da identidade. Já outras não exigem o uso de uniformes ou não há um código rígido acerca do ato de se vestir. Essa ausência de rigidez abre espaço para uma maior discricionariedade em relação às escolhas no sentido de personalizações e o uso da vestimenta em seu aspecto simbólico. A maioria dos trabalhadores remotos não possuem uma rotina rígida de trabalho, não sendo duradouras as relações

interpessoais. Não obstante, as entrevistas sugerem o interesse e a efetiva utilização da vestimenta com a finalidade de se buscar alcançar similaridade no ambiente de atuação.

Um participante que exerce a função de auditor em uma empresa privada multinacional, com uma atuação voltada para conformidade e combate à fraude, pontuou:

Uso a roupa apropriada a cada ocasião. Como interrogo pessoas, utilizo o mesmo tipo de roupa do interrogado, se mais humilde, se maior na hierarquia, no intuito de me aproximar (...). Assim, eu me apresento como uma pessoa mais amigável quando preciso de alguma coisa para quebrar a barreira de auditor (E8).

A atividade de interrogatório naturalmente pode colocar os participantes em lados opostos, em uma relação de antagonismo, fazendo surgir uma tensão no ambiente. No caso, vê-se que o entrevistado é consciente que ao se apresentar semelhantemente ao interrogado, poderá tornar o diálogo mais aberto.

A pesquisa encontrou exemplos de outros entrevistados utilizando objetos diversos da vestimenta, ainda no intuito de se atingir similaridade. Em relação ao objeto *adesivo*, destacou um participante:

Eu coloco esse adesivo mostrando uma família com dois filhos no carro porque sei lá, o pessoal bate o olho e acaba se identificando, porque muitos dos meus clientes são pais também. Então isso transmite algo a meu respeito que cria uma conexão (E23).

Nas entrevistas, notou-se a utilização do carro como um espaço personalizável, como no exemplo citado anteriormente.

Quebra-gelo

Aqui entende-se o quebra-gelo como um artifício utilizado para iniciar conversações. É de se esperar que pessoas que laboram em diferentes e variáveis locais sintam, de forma mais frequente, a necessidade de iniciar conversações com pessoas acerca das quais se sabe muito pouco ou quase nada. Um participante assim expressou:

O broche do Vasco aqui no uniforme é de propósito mesmo. O Vasco está mal, então o pessoal já chega me zoando, pode ser uma pessoa que não me conhece, mas ela meio que se sente no direito de já me sacanear. É como se eu me vulnerabilizasse mostrando essa parte de sacaneável de mim (risos) (E34).

Essa tentativa de aproximação também se evidencia na seguinte frase de outro participante:

Sou mãe de duas crianças, e uso um cordão de ouro com dois bonequinhos. Como sou tímida, isso tem me ajudado a iniciar conversas com algumas pessoas que também são pais ou mães. Começamos a falar sobre como é ter filhos. Aquele será meu ambiente de trabalho durante aquela semana, é um esforço para ter um ambiente amigável (E11).

Os exemplos acima sugerem que o símbolo foi utilizado no sentido de proporcionar uma maior aproximação inicial entre pessoas que trabalharão juntas de forma temporária, auxiliando até mesmo na expressão de narrativas de vida que independem do exercício laboral, seja o fato de ser mãe, ou

o fato de ser torcedor de determinado time de futebol. Os objetos, nos exemplos, foram utilizados como pretexto para o início de relacionamentos que, devido à contingência de como o trabalho é executado, tendem a não ser duradouros, ao menos no aspecto profissional.

Gerenciando impressões

A pesquisa sugere a utilização de objetos no sentido de se gerenciar impressões no ambiente de trabalho, o que pode permitir que o trabalhador module a forma como seu interlocutor o verá. Uma palestrante, que pertence a duas esferas profissionais distintas, descreveu utilizar de forma consciente determinado objeto como instrumento que define qual dessas esferas predomina no momento ao executar o seu trabalho:

Eu mesma quando vou fazer palestra, quando estou na atuação, as roupas são mais compostas, mais compatíveis com o trabalho que estou executando. O modo de vestir quando você é um palestrante, tem o cuidado de passar uma mensagem, inconscientemente, de uma mensagem, de um grau de atuação, de postura, que merece respeito (E16).

Em outro momento, a mesma entrevistada relata: “Sou dentista e advogada. Quando dou palestra para dentistas, me visto como advogada, e uso o broche da OAB, porque quero salientar que estou ali para abordar assunto jurídico, e não da minha outra profissão” (E16). A fala a seguir também exemplifica a função de gerenciamento de impressões:

Esses adesivos do Vale do Silício, dos labs do *Youtube*, do *Google*, das feiras de Israel, do Vale da Moqueca (grupo de inovação capixaba), da Acate (grupo de inovação catarinense) são para mostrar que eu sou meio antenado, um cara global em tecnologia. O pessoal acaba que me vê de um jeito diferente, respeita mais, porque percebe que eu estive nesses lugares, que sou bem relacionado (E23).

Os trechos acima sugerem uma consciência, por parte dos detentores, acerca do aspecto simbólico por detrás dos objetos portados e dos efeitos que eles seriam capazes de desencadear, impressionando outras pessoas. Das falas, verifica-se uma intencionalidade e discricionariedade no seu uso, já que parte de uma escolha pessoal, e não de uma imposição, configurando-se em um gerenciamento.

Criando afastamento

A pesquisa sugere que nem todos os indivíduos que laboram remotamente sentem a necessidade de aproximação com *stakeholders*. Na verdade, alguns buscam até mesmo a sensação de afastamento de outros. Esse achado decorreu da análise de falas que demonstram a intencionalidade de se utilizar determinado objeto como uma barreira entre seu possuidor e outros significantes. De acordo com o entrevistado E13:

Uso esse ‘tampão’ de ouvido quando estou analisando a documentação de clientes. Meu trabalho envolve reuniões, mas só em momentos muito específicos, geralmente no início e no final dos ciclos de trabalho. Sempre entra alguém na sala para conversar e acaba falando pouco, porque percebe que me interrompeu em algo importante (...) Vou ficar pouco tempo naquele ambiente, e não preciso fazer ‘amizade de elevador’ (E13).

Nesse sentido, a vestimenta do indivíduo também pode ser utilizada como estabelecimento de barreiras. Pontuou outro participante:

Acho que a minha roupa tem esse papel de colocar uma barreira, uma distância, que é importante para o meu trabalho. Eu sou o único professor aqui que usa terno e gravata para dar aula, não é comum aqui. Então isso cria uma certa distância que eu acho que é boa para a minha imagem, porque gera um mistério a meu respeito. O mistério gera uma imaginação no outro, uma curiosidade, e eu gosto dessa posição, desse papel (E19).

Nos exemplos acima, pode-se inferir que o estabelecimento de barreira física, por diminuir a quantidade e qualidade de interações, pode dificultar a transmissão de aspectos da identidade dos indivíduos. Particularmente em relação à última fala exemplificada nesse item, é significativo o fato de que o entrevistado é consciente de que o distanciamento redundaria na necessidade de outros indivíduos “imaginares” acerca de si, preenchendo uma lacuna.

Criando distintividade

Alguns participantes desta pesquisa demonstraram essa necessidade de se buscar distinção no ambiente de trabalho, mesmo no caso em que geralmente não vivenciavam interações mais duradouras com outros colegas ou clientes. Assim, verificou-se a utilização de objeto com carga simbólica, que funciona como instrumento de construção social de uma distintividade pessoal. O seguinte comentário ilustra o achado:

Eu levo esse panda de pelúcia comigo para as auditorias e uso como uma forma de ser meio diferente dos demais auditores. Eles são formais, acho que o cargo pede, mas nessa de querer ser formal, acho que o pessoal vai além do que seria necessário. Eu coloco esse panda em cima da mesa, e peço para os gestores olharem para ele e dizerem para ele o que eles podem melhorar. É um momento engraçado, o pessoal ri, mas ajuda a marcar o momento. É uma marca pessoal, me diferencia. (E7)

Outro participante expressou:

Eu trabalhava mais interno, tinha na minha mesa um boneco dos *Simpsons* pra descontrair o ambiente (...) Agora que sou supervisor e vivo viajando visitando clientes, coloquei no papel de parede do meu notebook e do meu celular um tema “engraçado”. Isso mostra que não sou um robô sem sentimentos como outros supervisores (E).

As entrevistas realizadas sugerem que a necessidade de se distinguir de outros colegas de profissão levou os indivíduos a abandonarem uma certa ortodoxia da profissão que desempenhavam, conscientes de que, com isso, deixavam de cumprir certos rituais que se esperaria do executor daquele papel.

Lembrete do self

A seguir, são apresentados os códigos mais recorrentemente encontrados entre os entrevistados, no que se refere a símbolos utilizados pelos indivíduos para recordarem a si sobre aspectos do *self*. Tais códigos são: “regulando comportamento”; “lembrando-se de metas” e “regulando emoções”.

Regulando comportamento

Em alguns casos os indivíduos mostraram que tomam decisões em relação à adoção de determinados comportamentos, o que revela um aspecto de planejamento. Dessa forma, decisões em relação a comportamentos futuros podem guardar relação com processos de representação de identidades, já que o modo de se comportar distingue os indivíduos. Um dos entrevistados expressou:

No meu chaveiro eu carrego essa ampulheta com o meu sangue. Eu tive um acidente há uns anos dirigindo no trabalho, no qual tive que fazer uma transferência muito perigosa de sangue. Sobrevivi e depois disso, eu passei a ser muito cuidadoso com a direção quando trabalho, sei que não posso mais dar bobeira como motorista de ônibus. Então esse amuleto me ajuda a tomar as decisões mais corretas no dia a dia, ser mais cuidadoso, me lembrar da importância de voltar vivo para casa (E22).

Esse achado demonstra a utilização de um objeto com um significado muito pessoal para o seu detentor, influenciando-o não apenas a tomar decisões constantemente, mas, de forma mais radical, levando-o a uma mudança no padrão de comportamento. Sendo assim, a fala sugere uma certa tendência à adoção de um comportamento pouco cauteloso que, no caso, seria o abuso de velocidade.

Lembrando-se de metas

Outros entrevistados destacaram a presença de objetos dotados de significados aparentes apenas a seus possuidores, e não a outras pessoas. Nota-se nesses casos que o objeto é diferente do seu significado, exercendo o símbolo um papel representativo, concretizando um conceito abstrato. Nesse sentido, uma tatuagem em local do corpo não visível sugere a apreensão interna de sentido, ausente qualquer intenção de expressão externa. Uma entrevistada, com um símbolo tatuado em local do corpo não aparente, assim pontuou:

Tenho uma tatuagem que representa um conceito importante na minha vida de transformação e adaptação a situações novas, principalmente na capacidade de trabalho. Está nas costas e não é visível. É um *triskle* celta. Tenho objetivo de construir um espírito preparado para qualquer mudança. Tenho isso como meta desde mais jovem, mas a tatuagem é mais recente (E29).

Já outro entrevistado, motorista de aplicativo, dono de um carro de determinada marca, utilizava um chaveiro da marca do veículo que pretendia adquirir, segundo ele, brevemente. Assim expressou: “Meu objetivo é no ano final do ano que vem comprar um Honda. Esse chaveiro não é para dizer para os outros que tenho um, mas para me lembrar que quero e que terei um carro desses” (E21).

Os exemplos acima sugerem a utilização de artifício ou objeto dotado de um aspecto simbólico relacionado não apenas a metas de identidade, como no caso do *triskle* celta, mas também a metas materiais, de desenvolvimento financeiro, e da busca da carreira almejada, como exemplificado no Quadro 2 acima.

Regulando emoções

Em alguns casos, entrevistados reportaram que utilizam símbolos com a função de lembrar-se de que precisam controlar suas emoções de forma que elas possam desempenhar um papel funcional para seu alcance. Ao observarem o símbolo, que em alguns casos não possuíam significado perceptível para outras pessoas, esses entrevistados se sentiam mais motivados a administrar suas emoções a fim de produzirem estados psíquicos e emocionais mais adequados para o desempenho de seu trabalho.

Quando estou fora, trabalhando, costumo colocar em cima da mesa de trabalho a chave do meu carro e a chave da minha casa. Ao final do dia, eu vou para o quarto de hotel, e vou de motorista, não com o meu carro. Mas isso me tira a sensação de estar longe de casa, me aproxima do meu ambiente (...) Vou pro hotel com um humor melhor (E35).

Nesse caso, foi possível inferir que o objeto simbólico possibilitou, na visão do entrevistado, a diminuição de uma emoção negativa, a de “sentir-se longe de casa”, e a sua substituição por uma sensação de familiaridade (emoção positiva).

Uma outra participante expressou que sempre que está atuando longe da sede da empresa em que trabalha leva um brinquedo, um carrinho para se lembrar do filho e de que precisa trabalhar por ele. A seguinte fala ilustra a situação:

Meu filho tem um monte desses carrinhos “hot wheels”. Sempre que estou fora estou com um deles na bolsa. Não é sempre o mesmo, mas sempre estou com um, para matar a saudade e ficar tranquila. Também me ajuda a passar uma imagem e reforçar para mim que sou mãe e que tenho de trabalhar por ele (E4).

Dessa forma, pela fala dos entrevistados, há a indicação de que estar no ambiente de trabalho portando objetos que os remetem ao lar ou à família proporciona conforto emocional contra a distância.

Discussão

O objetivo deste estudo foi compreender o uso de símbolos na representação da identidade por profissionais cuja atuação ocorre nos locais de trabalho de seus clientes e outros *stakeholders*, ou em locais combinados com estes para a realização de atividades profissionais. A análise dos dados foi fundamentada em categorias relacionadas a dois processos identitários: expressão e lembrete do *self*. Embora tenhamos nos mantido abertos a possíveis novos processos que pudessem surgir, os códigos gerados foram muito similares aos dois processos previamente encontrados na literatura. Expressão do *self* compreende as situações em que objetos físicos servem para transmitir aspectos identitários do exibidor que permitem que sua definição a respeito de “quem sou eu” seja representada a partir de processos interpessoais de validação social (Byron & Laurence, 2015). Lembrete do *self*, por sua vez, são as situações em que objetos físicos servem para transmitir ao próprio exibidor características presentes na definição de “quem sou eu”, que é representada a partir de processos intrapessoais (Byron & Laurence, 2015).

Esse resultado inicial – a identificação de dois processos macro (Expressão e Lembretes do *Self*) indicam que os símbolos identificados não foram utilizados somente para comunicar aspectos do “quem sou eu”, como tradicionalmente sugere a literatura sobre símbolos. O uso de símbolos foi tanto destinado a comunicar aos outros algumas características do *self* quanto a si mesmo. Desta forma, os lembretes do *self* funcionam sob mecanismo não comumente explorado, de maneira a apoiar indivíduos em um processo de autoafirmação a respeito de quem são. Assim, eles se somam, por exemplo, à noção de *self* estendido (Belk, 1988), na função de explicar como pessoas buscam representar suas identidades por meio de símbolos (Gollwitzer, Wicklund, & Hilton, 1982).

As pessoas estão continuamente engajadas no trabalho que se refere à formação, reparação, manutenção, fortalecimento ou revisitação das construções que produzem um senso de coerência e distinção (Leavitt & Sluss, 2015), demonstrando, assim, que identidades são construídas e trabalhadas ao longo do tempo, em um processo dinâmico e não estático. Pesquisadores já utilizaram termos como “construção de identidade”, “gerenciamento de identidade”, “realização de identidade”, “fabricação de identidade” e “projeto de identidade” a fim de expressarem os aspectos de atuação em relação à modelagem da identidade (Watson, 2008). Nota-se, dessa forma, a existência de todo um processo constitutivo por meio do qual as pessoas se esforçam para representar uma noção relativamente coerente e distinta dessa identidade pessoal (Ashforth & Kreiner, 1999). Portanto, *self* no local de trabalho é múltiplo e dinâmico (Leavitt & Sluss, 2015).

Byron e Laurence (2015) demonstraram a importância de se estudar a personalização do local de trabalho, direcionando sua lente aos aspectos simbólicos que emergem dos objetos pessoais presentes naquele ambiente, identificando, assim, algumas funções que, depois de agregadas, expressaram dois processos relacionados aos chamados “expressão do *self*” e “lembrete do *self*”. Esses processos estão relacionados à representação de identidade. Essa, em termos gerais, se refere a quem o indivíduo pensa que é, e quem ele apresenta ao mundo em forma de palavras e ações (Charon, 1992). A importância de se desenvolver estudos que abordem seus aspectos se apresenta quando se parte da premissa de que as identidades sugerem aos indivíduos o que fazer, pensar e até mesmo sentir (Ashforth & Kreiner, 1999).

Enquanto pesquisas sobre o tema tiveram como foco trabalhadores que podem ser chamados de “tradicionais”, isto é, que laboram em ambientes fixos e enfatizam a utilização de símbolos em direção aos colegas de trabalho com os quais compartilham o mesmo ambiente (Byron & Laurence, 2015; Desai & Kouchaki, 2017), o presente estudo voltou a atenção para os trabalhadores remotos, investigando relações não só com colegas de trabalhos, mas também com outros *stakeholders*, como clientes e fornecedores. Essa foi a principal contribuição à literatura apresentada por este estudo.

A adoção dessa abordagem permitiu também contestar a visão de impessoalidade de funcionários que geralmente é praticada por meio de práticas como o uso do uniforme ou a proibição do uso de determinados adornos. Neste estudo, a personalização da própria imagem por meio de adornos físicos é apontada como uma estratégia não apenas estética, mas também funcional por dois motivos. Primeiro, permitiu que os entrevistados

fizessem uma proposta de identidade (Ashforth e Schinoff, 2016) que, se absorvida pelos *stakeholders* envolvidos em uma dada interação, podem levar a resultados superiores.

Além disso, tal personalização se mostrou funcional e estratégica para o desempenho desses trabalhadores na medida em que permitiu que eles se engajassem em processos intrapsíquicos benéficos. A literatura já citava o caso de amuletos, frequentemente usados por pessoas como objetos vistos como algo que atrai a sorte, mas, neste caso, tratou-se do uso de objetos que possibilitaram um nível superior de regulação emocional e comportamental.

Nas entrevistas realizadas, verificou-se a preocupação dos participantes em utilizarem objetos que, de uma forma ou de outra, serviram de instrumento para o desenvolvimento dos processos identitários no âmbito laboral. Apesar de a “identidade laboral” ser somente um aspecto das muitas identidades pessoais do indivíduo e importar menos em relação ao que as pessoas pensam sobre si mesmas e em relação à forma de agir fora do trabalho, seja no lar ou em atividades sociais ou recreacionais, ela ocupa um papel central no contexto do exercício do trabalho, afinal, é a maior parte da identidade de muitos (Walsh & Gordon, 2008). Sendo assim, a identidade e sua expressão por meio de símbolos é chave para se entender e explicar parte considerável do que acontece dentro e ao redor das organizações (Brown, 2015).

Considerações finais

Os trabalhadores que serviram de substrato para a presente pesquisa são do tipo que, pelo exercício do trabalho que desenvolvem, podem passar menos tempo dentro das organizações para as quais trabalham. No intuito de lançar luzes ao papel que as organizações podem desempenhar no processo de regulação da identidade, sugere-se que estudos futuros abordem as possíveis diferenças desse processo em relação a trabalhadores internos e externos, a fim de que eventuais lacunas na representação do *self* sejam detectadas.

Ademais, a presente pesquisa não abordou os efeitos positivos ou negativos advindos da utilização dos objetos simbólicos, como o senso de pertencimento à organização ou neutralização de estigma em relação ao exercício de certas profissões, por exemplo. Pesquisas futuras que adotem o método quantitativo poderão abordar eventuais efeitos.

Uma limitação relevante se refere ao fato de que, apesar de a literatura apontar a existência de motivos para a representação de identidades no contexto do trabalho (Ashforth, Schinoff, 2016), o presente estudo não realizou um detalhamento desses motivos. Futuramente, outros pesquisadores poderão, a partir das funções identificadas em relação aos trabalhadores remotos, extrapolar a oitiva dos indivíduos para alcançar seus interlocutores (clientes, colegas, chefes etc.), e investigar a eficácia dos objetos no alcance da identidade desejada e transmitida. Especificamente em relação ao processo de lembrete do *self*, detectou-se a utilização do

símbolo também como uma forma de minimizar o impacto de estar longe de casa e da família, o que pode denotar um efeito de assegurar conforto emocional para o indivíduo.

O melhor entendimento acerca do modo como os trabalhadores, especialmente aqueles que não laboram em um ambiente fixo tradicional, representam suas identidades traz implicações práticas tanto para o nível do próprio trabalhador quanto para o nível da organização. Para o trabalhador, a compreensão do importante papel que o objeto simbólico representa no cotidiano de seu trabalho pode ajudá-lo na adoção discricionária de símbolos que facilitem esses processos identitários nos níveis individual, relacional e organizacional. Nesse sentido, o objeto simbólico funcionaria como um “atalho” a ser utilizado nesses processos de representação.

Para as organizações, por outro lado, poderá haver uma maior sensibilização a respeito da necessidade que seus funcionários têm de representar suas identidades e expressá-las, seja em qual ambiente estiverem, alertando-as ainda que uma normatização mais restritiva quanto ao uso de objetos pessoais e vestimentas não uniformizadas podem dificultar esses processos, restringindo a margem de atuação dos seus empregados.

Agradecimentos

Agradecemos à construtiva e qualificada contribuição de ambos(as) os(as) pareceristas anônimos(a) e do Editor que participaram no processo de avaliação deste artigo.

Referências

- Abbad, G. D. S., Legentil, J., Damascena, M., Miranda, L., Feital, C., & Neiva, E. R. (2019). Percepções de teletrabalhadores e trabalhadores presenciais sobre desenho do trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 772-780.
- Amaral, E., Costa, L., Costa, K., Froes, G., & Dorigatte, E. (2016). Flexibilização das relações de trabalho: a flexibilização e a inovação da implementação do trabalho remoto no Brasil. *Revista Eletrônica FACP*, (9), 1-14.
- Armitage, C. J., & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: a meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40(4), 471-499.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (1999). “How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *Academy of Management Review*, 24(3), 413-434.
- Ashforth, B. E., & Schinoff, B. S. (2016). Identity under construction: how individuals come to define themselves in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 111-137.
- Ashkanasy, N. M., & Dorris, A. D. (2017). Emotions in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 67-90.

- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2003). Self-regulation and the executive function of the self. *Handbook of Self and Identity*, 1, 197-217.
- Becker, M., Vignoles, V. L., Owe, E., Brown, R., Smith, P. B., Easterbrook, M., & Camino, L. (2012). Culture and the distinctiveness motive: constructing identity in individualistic and collectivistic contexts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(4), 833.
- Belk, R. W. (1988). Possessions and the extended self. *Journal of Consumer Research*, 15(2), 139-168.
- Brown, A. D. (2015). Identities and identity work in organizations. *International Journal of Management Reviews*, 17(1), 20-40.
- Brown, A. D. (2017). Identity work and organizational identification. *International Journal of Management Reviews*, 19(3), 296-317.
- Byron, K., & Laurence, G. A. (2015). Diplomas, photos, and tchotchkes as symbolic self-representations: understanding employees' individual use of symbols. *Academy of Management Journal*, 58(1), 298-323.
- Charmaz, K. (2009). *A construção da teoria fundamentada: guia prático para análise qualitativa*. Porto Alegre: Bookman Editora.
- Charon, J. M. (1992). *Symbolic interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Conner, M., Povey, R., Sparks, P., James, R., & Shepherd, R. (2003). Moderating role of attitudinal ambivalence within the theory of planned behaviour. *British Journal of Social Psychology*, 42(1), 75-94.
- Desai, S. D., & Kouchaki, M. (2017). Moral symbols: a necklace of garlic against unethical requests. *Academy of Management Journal*, 60(1), 7-28.
- Donald, I. (1994). Management and change in office environments. *Journal of Environmental Psychology*, 14(1), 21-30.
- Ebaugh, H. R., & Ebaugh, H. R. F. (1988). *Becoming an ex: the process of role exit*. Chicago: University of Chicago Press.
- Eddleston, K. A., & Mulki, J. (2017). Toward understanding remote workers' management of work-family boundaries: the complexity of workplace embeddedness. *Group & Organization Management*, 42(3), 346-387.
- Elsbach, K. D. (2003). Relating physical environment to self-categorizations: identity threat and affirmation in a non-territorial office space. *Administrative Science Quarterly*, 48(4), 622-654.
- Elsbach, K. D. (2004). Interpreting workplace identities: the role of office décor. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(1), 99-128.
- Felix, B., & Cavazotte, F. (2019). When a calling goes unanswered: exploring the role of workplace personalizations as calling enactments. *Frontiers in psychology*, 10, 1-14.
- Fincato, D. (2016). A regulamentação do teletrabalho no Brasil: indicações para uma contratação minimamente segura. *Revista Jurídica Luso Brasileira*, 2(3), 365-396.
- Gatti, D. P., Souza Terra, G., Santos Portugal, N., Souza, W. G., Junior, P. D. S. P., & Silva, S. W. (2018). Home Office: vantagens, desvantagens e desafios para empresas e funcionários. *Revista de Administração do UNIFATEA*, 16(16).

- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). The discovery of grounded theory. *London: Weidenfeld and Nicholson*, 24(25), 288-304.
- Gollwitzer, P. M., Wicklund, R. A., & Hilton, J. L. (1982). Admission of failure and symbolic self-completion: extending Lewinian Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(2), 358.
- Gomes, R., & Felix, B. (2019). O *self* no armário: uma teoria fundamentada sobre o silêncio de gays e de lésbicas no ambiente de trabalho. *Cadernos EBAPE. BR*, 17(2), 375-388.
- Greenaway, K. H., Thai, H. A., Haslam, S. A., & Murphy, S. C. (2016). Spaces that signal identity improve workplace productivity. *Journal of Personnel Psychology*, 15(2), 35-43.
- Ibarra, H. (1999). Provisional selves: experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 764-791.
- Jacobi, J. (2016). *Complexo, arquétipo e símbolo na psicologia de CG Jung*. Petrópolis: Editora Vozes Limitada.
- Khazanchi, S., Sprinkle, T. A., Masterson, S. S., & Tong, N. (2018). A spatial model of work relationships: the relationship-building and relationship-straining effects of workspace design. *Academy of Management Review*, 43(4), 590-609.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: an introduction to its methodology*. California: Sage publications.
- Leavitt, K., & Sluss, D. M. (2015). Lying for who we are: an identity-based model of workplace dishonesty. *Academy of Management Review*, 40(4), 587-610.
- Markus, H., & Wurf, E. (1987). The dynamic self-concept: a social psychological perspective. *Annual Review of Psychology*, 38(1), 299-337.
- McInerney, C. R. (1999). Working in the virtual office: providing information and knowledge to remote workers. *Library & Information Science Research*, 21(1), 69-89.
- Mello, Á. A. A., Santos, S. A., Kuniyoshi, M. S., Gaspar, M. A., & Kubo, E. K. D. M. (2014). Teletrabalho como fator de inclusão social e digital em empresas de Call Center/Contact Center. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 7(3), 373-388.
- Meltzoff, A. N., & Decety, J. (2003). What imitation tells us about social cognition: a rapprochement between developmental psychology and cognitive neuroscience. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 358(1431), 491-500.
- Nogueira, A. M., & Patini, A. C. (2012). Trabalho remoto e desafios dos gestores. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 9(4), 121-152.
- Obodaru, O. (2012). The self not taken: how alternative selves develop and how they influence our professional lives. *Academy of Management Review*, 37(1), 34-57.
- Oliveira, A. M., Silva, J. E. F., Santos, T. J., & Souza, E. C. P. (2017). Secretariado remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal? *Revista Expectativa*, 16(1), 1-19.
- Pan, N. D., Gruber, M., & Binder, J. (2019). Painting with all the colors: the value of social identity theory for understanding social entrepreneurship. *Academy of Management Review*, 44(1), 213-215.

- Perry, S. J., Rubino, C., & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: two studies testing the Demand-Control-Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 27*(5), 577-593.
- Pratt, M. G., & Foreman, P. O. (2000). Classifying managerial responses to multiple organizational identities. *Academy of Management Review, 25*(1), 18-42.
- Pratt, M. G., & Rafaeli, A. (1997). Organizational dress as a symbol of multilayered social identities. *Academy of Management Journal, 40*(4), 862-898.
- Pratt, M. G., & Rafaeli, A. (2001). Symbols as a language of organizational relationships. *Research in Organizational Behavior, 23*, 93-132.
- Pratt, M. G., Rockmann, K. W., & Kaufmann, J. B. (2006). Constructing professional identity: the role of work and identity learning cycles in the customization of identity among medical residents. *Academy of Management Journal, 49*(2), 235-262.
- Rafaeli, A., Dutton, J., Harquail, C. V., & Mackie-Lewis, S. (1997). Navigating by attire: the use of dress by female administrative employees. *Academy of Management Journal, 40*(1), 9-45.
- Rafaeli, A., & Vilnai-Yavetz, I. (2004). Emotion as a connection of physical artifacts and organizations. *Organization Science, 15*(6), 671-686.
- Shamir, B. (1991). Meaning, self and motivation in organizations. *Organization studies, 12*(3), 405-424.
- Shamir, B., & Salomon, I. (1985). Work-at-home and the quality of working life. *Academy of Management Review, 10*(3), 455-464.
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative work arrangements: two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4*, 473-499.
- Staples, D. S., Hulland, J. S., & Higgins, C. A. (1999). A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations. *Organization Science, 10*(6), 758-776.
- Staples, D. S. (2001). A study of remote workers and their differences from non-remote workers. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC), 13*(2), 3-14.
- Stern, P. N. (2007). On solid ground: essential properties for growing grounded theory. *The SAGE Handbook of Grounded Theory*, 114-126.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (2008). *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada*. Porto Alegre: Artmed.
- Stryker, S. (1987). The vitalization of symbolic interactionism. *Social Psychology Quarterly, 50*(1), 83-94.
- Walsh, K., & Gordon, J. R. (2008). Creating an individual work identity. *Human Resource Management Review, 18*(1), 46-61.
- Watson, T. J. (2008). Managing identity: identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization, 15*(1), 121-143.