

## **TRABALHO RELACIONAL: Uma Revisão Sistemática da Literatura**

**FÁBIO AURELIO DE MARIO**

CENTRO UNIVERSITÁRIO DINÂMICA DAS CATARATAS (UDC)

**MARIA LUISA MENDES TEIXEIRA**

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)

Agradecimento à órgão de fomento:

Não se aplica

# TRABALHO RELACIONAL: Uma Revisão Sistemática da Literatura

## 1. INTRODUÇÃO

O conceito de trabalho relacional (TR) abrange uma ampla gama de interações e é interpretado de maneira variada por diferentes estudiosos, como Benjamin, (2008), Bandelj, (2012, 2020) e Zelizer (2005). Este tipo de trabalho é caracterizado por um espectro de interações que vai desde encontros breves e anônimos, comuns em locais como despensas de alimentos, até relacionamentos contínuos e profundos, típicos em centros residenciais com muitos programas e funcionários. Em um amplo empírico, o trabalho relacional envolve o engajamento com clientes ao longo do tempo, auxiliando-os em grandes mudanças de vida. Isso pode incluir o desenvolvimento de práticas diárias, habilidades de enfrentamento, atitudes positivas e a definição de metas claras. Embora seja menos comum, o trabalho relacional também pode se estender a ações de sensibilização que fomentam o envolvimento comunitário, mostrando sua versatilidade e impacto social (Gowayed, 2019; Jindra et al., 2020; Oselin & Hail-Dares, 2022).

Da mesma forma, as transações econômicas domésticas, por exemplo, como as divisões de trabalho dentro de um lar, são um reflexo de como homens e mulheres veem a si mesmos e seus papéis dentro do casamento. Essas interações econômicas são carregadas de significados pessoais e compartilhados que influenciam diretamente a dinâmica do relacionamento conjugal. No campo das emoções do TR, O'Brien & Linehan (2018) investigaram a gestão das emoções no ambiente de trabalho moderno, distinguindo entre emoções sentidas e expressas, e introduziu o conceito de "trabalho emocional", onde os trabalhadores gerenciam suas expressões emocionais para influenciar como os outros percebem e reagem a diferentes situações. Este aspecto do trabalho relacional é crucial, pois a gestão adequada das emoções pode prevenir mal-entendidos e conflitos, especialmente quando os limites são desafiados (Cederholm & Åkerström, 2016; Ibañez, 2021; Mears, 2015; Townsend et al., 2020).

Esta abordagem relacional da sociologia econômica (SE) foca em entender como as ações econômicas impactam e são influenciadas pelas relações interpessoais, especialmente em como os significados de gênero são mantidos ou alterados nas transações econômicas. Essa perspectiva considera que as transações econômicas entre parceiros não apenas refletem, mas também reforçam e constituem relações interpessoais profundas. Tendo suas raízes em estudos de Viviana Zelizer, o TR é uma atividade que pessoas realizam para alinhar esses significados com o tipo apropriado de transações econômicas. Além disso, o trabalho de Zelizer e Charles Tilly sobre trabalho relacional mostra que esse trabalho não se limita à estrutura social (Granovetter, 1973) ou cultural (Haylett, 2012) mas é também um processo dinâmico impregnado de significado, afeto e desigualdade. O trabalho relacional envolve estabelecer, manter, negociar e, por vezes, terminar relações interpessoais que são diretamente afetadas pelas transações econômicas e que, por sua vez, moldam essas transações de maneiras culturalmente significativas. Zelizer aprofunda a discussão sobre a complexidade do trabalho relacional ao destacar que ele envolve a definição e negociação dos nossos laços sociais através de atividades econômicas. Este processo não é apenas sobre trocas econômicas, mas também sobre como essas trocas são incorporadas em nossas relações sociais e culturais, desafiando as noções convencionais de como as economias funcionam.

As normas e os laços de rede, conforme discutido por Granovetter (1973), também desempenham um papel fundamental na forma como as pessoas realizam trocas de mercado, desafiando o modelo do "homem econômico" focado unicamente na maximização da

conveniência ou economia de custos. Em vez disso, algumas pessoas priorizam relações significativas que sustentam mercados para bens e serviços considerados sagrados. Além disso, o trabalho relacional é essencial para entender como as trocas entre laços interpessoais ocorrem, especialmente em condições de incerteza. A pesquisa nesse campo examina os processos envolvidos na formação, manutenção e negociação dessas trocas, mostrando como a compaixão e a toxicidade podem estar inextricavelmente unidas dentro de complexas estruturas de criação de sentido. Os esforços das pessoas para estabelecer, manter, negociar e, às vezes, encerrar relações interpessoais através da atividade econômica são constitutivos de relações sociais particulares que eventualmente se institucionalizam como formas culturais.

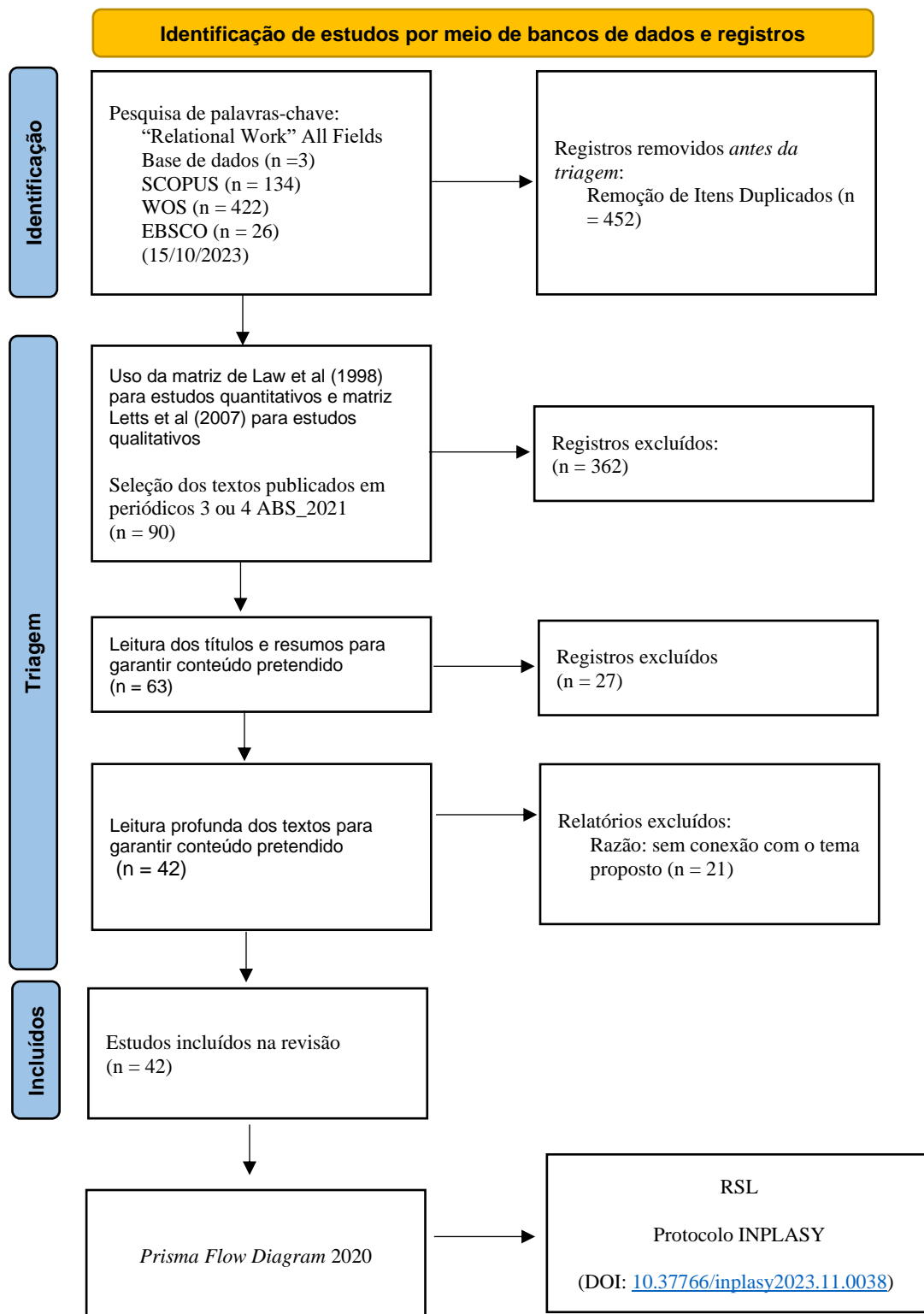
Ao reconhecer a importância do TR, Bandelj (2020) propôs uma agenda de investigação, bem como demonstrou pontos e temáticas relevantes para a temática. Com a finalidade de ampliar a discussão sobre um tema caro a SE, propomos nesta pesquisa, uma extensa Revisão Sistemática da Literatura (RSL) culminando de achados relevantes e reflexões importantes que possam trazer mais substância às necessidades de investigação do campo. Para a RSL tomamos como indagação principal: **Quais são as principais dimensões conceituais, teóricas e empíricas presentes na literatura que permitam uma reflexão sobre o TR?**

Com base nesta pergunta central, nossa RSL procura refletir amplamente sobre os achados incluídos na base. Para o desenvolvimento da RSL, nós organizamos da seguinte forma: além dessa (a) introdução, (b) demonstramos como foi o desenvolvimento da RSL enquanto sua execução e condução, bem como o tratamento dos achados (bibliometria), (c) desenvolvemos um bloco sobre conceitos, um panorama de pesquisas empíricas organizadas por temas dentro do TR, e por fim, (d) considerações sobre o tema.

## **2. PROCEDIMENTOS E CONDUÇÃO DA RSL**

Para o desenvolvimento da RSL nós protocolamos os passos de execução (identificação, triagem, técnicas, sensibilidade e critérios de inclusões e exclusões) via protocolo INPLASY®, um resumo da condução da RSL pode ser observado na Figura 01.

**Figura 01:** Matriz prisma Flow diagrama 2020



**Fonte:** Elaborado pelos autores e autoras (2024).

A RSL teve início considerando três bases de dados EBSCO, SCOPUS e WOS. Seguindo os elementos apresentados no protocolo INPLASY®, nossa base iniciou com 585 e após os procedimentos adotados, nossa chegamos em 42 textos que compuseram nossa base de dados para a construção da RSL. Para a RSL, utilizamos o software R Studio 4.3.1 e o Software Biblioshiny/ Bibliometrix (Aria & Cuccurullo, 2017).

A figura 02 destaca o número de artigos: 42; o número de autores: 83; o tempo de publicação (período) dos achados que compuseram o estudo (2006-2022). Referências: 1433 e palavras-chave 158.

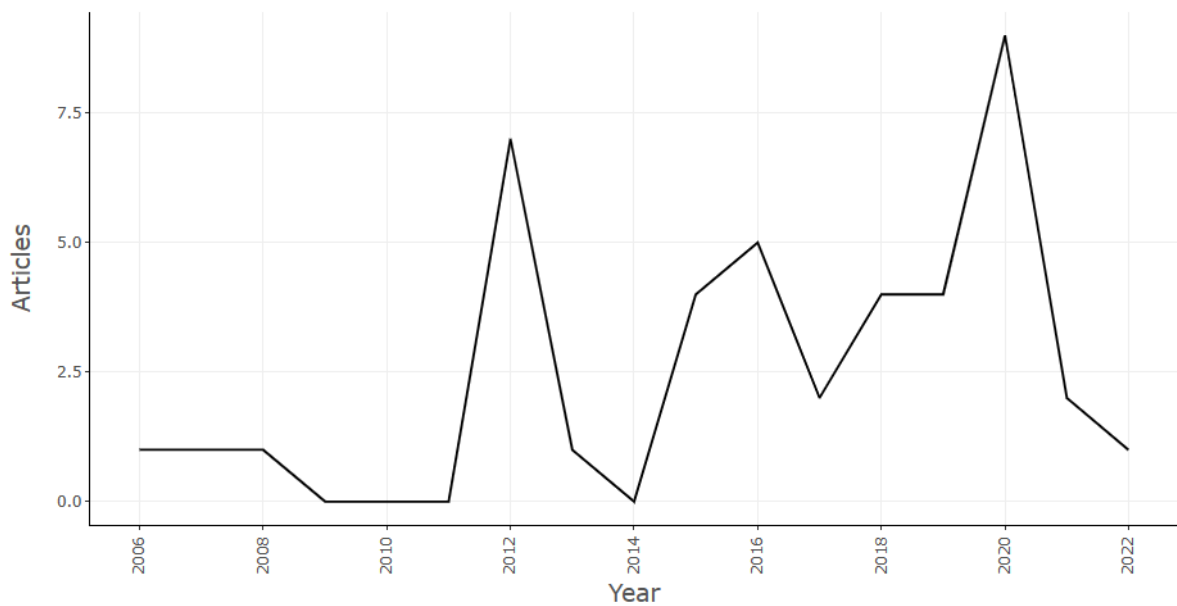
**Figura 02:** Dados gerais



**Fonte:** Elaborado pelos autores com uso do Biblioshiny (2024)

A Figura 03 destaca o comportamento de publicações por ano. Vale destacar que no ano de 2012 uma edição especial sobre TR foi publicada na revista *Politics & Society*, (*Miniconference on Relational Work in Market Economies*). Autores como Zelizer e Bandelj compuseram o corpo dos trabalhos publicados nesta edição. No ano de 2020, o trabalho de Bandelj que propôs uma agenda de pesquisa ao TR retrata a importância da temática em dado contexto.

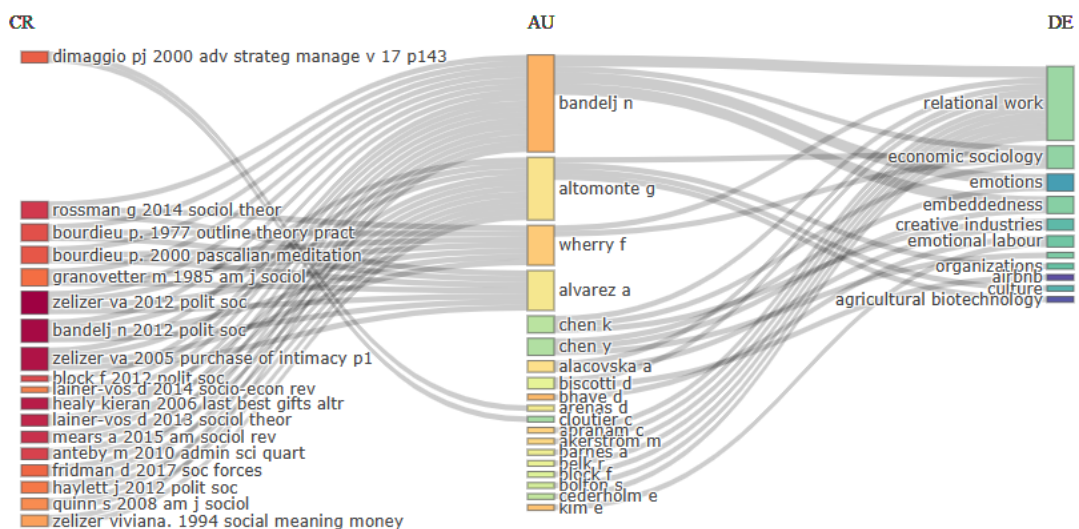
**Figura 03:** Comportamento das publicações anual



**Fonte:** Elaborado pelos autores com uso do Biblioshiny (2024)

A figura 04 retrata o *Three Field Plot* da base de dados da RSL. Na figura é possível observar que Bandelj aparece como principal autora da temática do TR, se conectando com palavras-chave como *'relational work'*; *'economic sociology'*; *'emotions'*; *'embeddedness'*. A autora se utiliza de bases conceituais da clássica SE como Bourdieu, Zelizer, Granovetter. Esta relação também é possível de ser estabelecida como Wherry (2019) e (Altomonte, 2020)

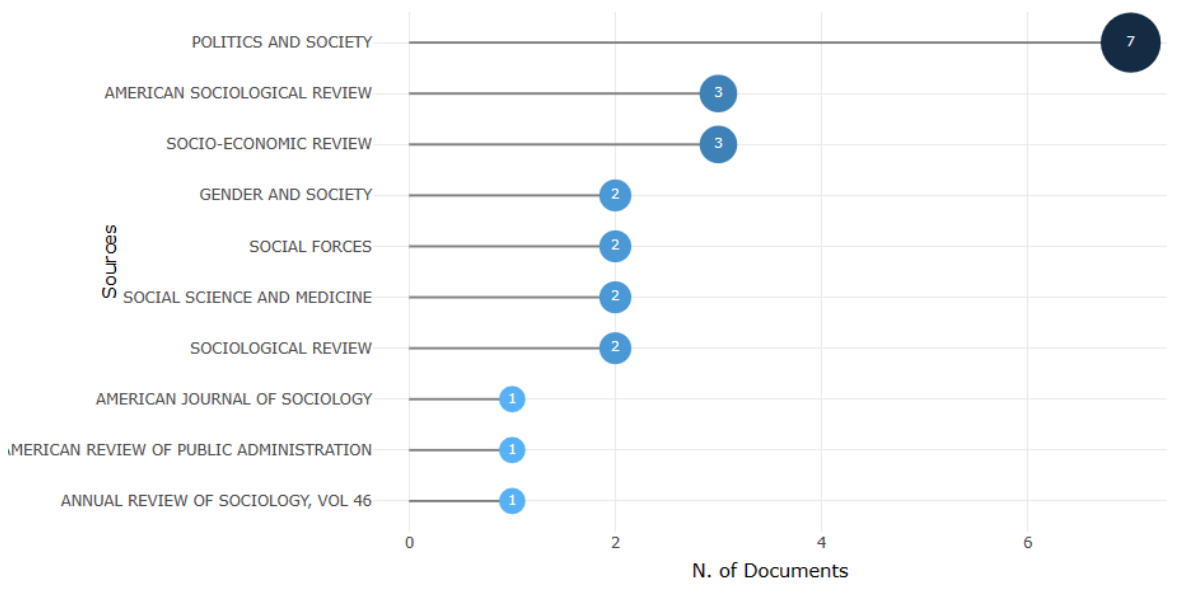
**Figura 04:** *Three Field Plot*



**Fonte:** Elaborado pelos autores com uso do Biblioshiny (2024)

A Figura 05 apresenta as principais revistas e periódicos com publicações sobre a temática do TR. Em primeiro lugar aparece o periódico: *Politics and Society*, seguido por *American Sociological review*; *Socio-economic review*; *Gender and Society*.

**Figura 05:** Revistas com mais publicações na área



**Fonte:** Elaborado pelos autores com uso do Biblioshiny (2024)

### 3. CONSTRUÇÕES TEMÁTICAS DA RSL

#### Panorama histórico e conceitual do TR

O trabalho relacional na sociologia econômica explora como as ações econômicas influenciam e são influenciadas por relações interpessoais, com um foco especial em como os significados de gênero são mantidos ou alterados nas transações. Este conceito, detalhadamente desenvolvido por autores como Zelizer (2005, 2012), destaca que as transações econômicas não apenas refletem, mas também moldam e consolidam as relações interpessoais, criando pacotes relacionais que combinam laços sociais distintos, transações econômicas e meios de comunicação de maneiras que respeitem a integridade das relações envolvidas. O TR oferece um quadro robusto para explorar como as relações econômicas e sociais são intrinsecamente interligadas, desafiando a ideia de que as esferas econômicas e íntimas são separadas e opostas. Ao invés disso, as pessoas criam pacotes relacionais que integram transações econômicas e laços sociais de maneiras que respeitam e reforçam suas relações interpessoais (Bandelj, 2012; Biscotti et al., 2012; Haylett, 2012; Wherry, 2012).

Viviana Zelizer expande o conceito de trabalho relacional na sociologia econômica, destacando a importância de diferenciar entre os múltiplos laços sociais nas relações íntimas e econômicas. Ela define "pacotes relacionais" como combinações de laços interpessoais distintos, transações econômicas, mídias (como dinheiro, presentes ou favores), e significados negociados (Alacovska, 2018). Esses componentes funcionam juntos para manter e criar fronteiras dentro das quais as transações econômicas são consideradas apropriadas ou inapropriadas, desafiando a noção de que as esferas íntimas e econômicas são mundos separados e hostis.

Uma abordagem similar encontrada ao TR foi o trabalho emocional. O trabalho emocional, conforme definido por Mastracci (2006), envolve a gestão de sentimentos para criar

uma exibição facial e corporal publicamente observável que produz um estado mental específico em outros. Essa gestão emocional é considerada um trabalho porque é vendida por um salário e tem valor de troca, tornando-se um ato público que é simultaneamente comprado e vendido como uma mercadoria. Este trabalho exige que os trabalhadores suprimam seus sentimentos privados para exibir emoções que são desejáveis no contexto do trabalho, transformando o desempenho emocional em uma forma de troca social (Fridman & Luscombe, 2017). A importância do trabalho emocional em contextos relacionais é sublinhada por pesquisas que distinguem entre regulação emocional focada na resposta e regulação emocional focada no antecedente. Estudos indicam que, enquanto a primeira pode ter efeitos negativos nos resultados dos funcionários, a segunda pode ser benéfica, especialmente em ambientes de trabalho diversificados onde é crucial gerir expressões externas para evitar conflitos.

O papel das emoções vai além do ambiente profissional, influenciando como os especialistas usam suas emoções para motivar e ensinar outros. Isso se aplica a várias áreas, incluindo a inovação, onde o trabalho relacional não é apenas uma troca econômica, mas também um meio de criar e gerenciar relacionamentos que podem levar a inovações significativas, como demonstrado nos setores de entretenimento e inovação tecnológica (Bhave et al., 2019).

As aplicações empíricas do trabalho relacional mostram sua relevância em contextos variados, desde a doação de óvulos até parcerias entre universidades e indústrias, onde as relações construídas influenciam significativamente os resultados econômicos e sociais. Essas interações frequentemente transcendem o cálculo econômico para incluir trocas de valores sociais e culturais que são essenciais para o desenvolvimento de práticas econômicas sustentáveis e éticas (Hoang, 2018; Kim, 2019). Em ambientes organizacionais e comunitários, o TR ajuda a formar subcentros de controle que influenciam os processos de planejamento e governança, destacando a importância de entender as relações sociais como central para qualquer atividade econômica. Isso enfatiza a necessidade de uma abordagem sociológica mais abrangente que considere as transações interpessoais como fundamentais para explicar e moldar práticas econômicas em todos os níveis da sociedade. Paralelamente, o trabalho relacional desempenha um papel crucial em ambientes organizacionais, especialmente em contextos de reforma e mudança institucional. Embora não esteja diretamente envolvido na implementação de reformas, o trabalho relacional é um componente fundamental que sustenta outras formas de trabalho institucional (Cloutier et al., 2016). Ele é essencial para criar vínculos, confiança e colaboração entre os indivíduos envolvidos, facilitando a adoção de novas estruturas e práticas. Sem um efetivo trabalho relacional, projetos operacionais, mesmo quando bem definidos teoricamente e apresentados profissionalmente, podem falhar em alcançar implementação bem-sucedida.

## **Panorama empírico de investigação do TR**

O TR abrange uma ampla gama de domínios e atividades que influenciam significativamente tanto o desenvolvimento pessoal quanto as interações profissionais. Em primeiro lugar, no âmbito pessoal e profissional, o TR está implicado na maneira como as pessoas definem e alcançam seus objetivos de carreira, frequentemente através da educação. Esses objetivos são fortemente influenciados por relações interpessoais que podem facilitar ou obstruir progressos significativos, incluindo a dinâmica dentro da família e as competências parentais que moldam o ambiente de desenvolvimento (Kim, 2019).

Além disso, o trabalho relacional se manifesta em práticas diárias relacionadas ao trabalho, consumo, lazer, saúde e gestão financeira, onde problemas administrativos podem surgir e necessitar de habilidades relacionais para serem efetivamente gerenciados. Outra área importante é a compreensão e gestão de comportamentos autodestrutivos ou destrutivos, muitas



vezes enraizados em traumas de infância. Promover a reflexividade sobre essas disposições pode ajudar os indivíduos a reconhecer e alterar padrões de resposta que prejudicam seu bem-estar e relacionamentos.

No contexto empresarial, o TR é fundamental para manter a fidelidade do cliente. Os funcionários que percebem maior autonomia interacional em suas interações com clientes tendem a sentir-se mais motivados intrinsecamente e encontram maior significado em suas tarefas. O trabalho emocional, definido em ocupações que exigem conformidade com regras de exibição emocional, como comissários de bordo e enfermeiros, também é um componente crucial. Estas profissões frequentemente demandam atuação em superfície para manter a qualidade do serviço (Jindra et al., 2020; Oselin & Hail-Dares, 2022). O trabalho relacional desempenha um papel vital em uma variedade de contextos, facilitando tudo, desde o avanço de carreira e a gestão de traumas até o fornecimento de serviços ao cliente e a manutenção de relacionamentos íntimos. Ao fazer isso, ele aborda tanto as necessidades tangíveis quanto emocionais, criando uma teia complexa de interações que sustentam tanto a vida pessoal quanto profissional dos indivíduos.

Em serviços como o Airbnb, a tecnologia facilita o TR e a combinação de intimidade social e trocas monetizadas (Hernández-López, 2019). Este enquadramento considera que o significado e valor do trabalho emergem através de sua informalidade e infraestruturas relacionais subjacentes, como laços de amizade e parentesco. No setor de hospitalidade, como ilustrado pelo Airbnb, a formação de relações é essencial e é facilitada pela plataforma, que ajuda a definir as expectativas para ambas as partes desde o início. A integração online instrui os anfitriões sobre como equilibrar o investimento em suas propriedades sem comprometer a segurança e a privacidade pessoal. A plataforma promove uma linha tênue entre hospedar e proteger espaços íntimos, influenciando como os anfitriões percebem e gerenciam suas interações com os hóspedes (Hernández-López, 2019). Conforme já apontava Zelizer, o TR, envolve a criação de pacotes relacionais que integram laços sociais distintos, transações econômicas, meios de comunicação e significados negociados. Este esforço coletivo permite que transações se tornem apropriadas em contextos específicos, desafiando a noção de transações econômicas como processos isolados de influências sociais e culturais (Makkar et al., 2020).

O estudo de Haylett (2012) ilustra que mesmo em transações íntimas, como doação de óvulos ou barriga de aluguel, o dinheiro não precisa ser desvinculado de considerações morais. Nestes contextos, os participantes engajam-se em um TR para redefinir suas interações como altruísmo ao invés de transações comerciais, desafiando a noção de que todos os pagamentos em contextos íntimos são necessariamente vistos de forma negativa.

Em práticas de doações e empréstimos, os indivíduos envolvidos em decisões sobre a quem emprestar ou doar engajam-se em TR, frequentemente ofuscando as verdadeiras intenções para evitar parecerem gananciosos ou insensíveis. Este ofuscamento pode envolver mentiras sobre a capacidade de ajudar, criando uma dinâmica onde tanto credores quanto mutuários podem esconder informações críticas (Wherry, 2012; Wherry et al., 2019). Tais interações podem resultar em conflitos quando as representações moralizadas se intensificam, prejudicando relações e fortalecendo a resistência a empréstimos futuros, mesmo quando os pedidos são genuínos. Nas transações econômicas, como doações a instituições de polícia, o trabalho relacional também é necessário para "purificar" transações que podem ser vistas como moralmente ambíguas. Essas doações existem em um espaço entre ser totalmente aceitável e completamente tabu, exigindo mecanismos que as tornem socialmente aceitáveis (Wherry et al., 2019).

Em contextos profissionais, como no trabalho dos enfermeiros, o TR inclui não apenas a gestão de conflitos, mas também a criação de um senso de comunidade e pertencimento. Profissionais como enfermeiros e professores utilizam índices linguísticos para negociar

solidariedade e reduzir diferenças, ampliando suas redes de apoio profissional e comunitário. Além disso, emoções desempenham um papel didático significativo, funcionando como ferramentas de intervenção Bhave et al (2019). Especialistas em diversos campos utilizam suas emoções para socializar neófitos nas "regras do sentimento" da profissão, influenciando como clientes e pacientes são tratados e como os problemas são resolvidos

Estudo recente de Jindra et al. (2020), destaca o TR como algo negativo. De acordo com os autores, correntes mais clássicas da economia argumentam que as interações sociais podem prejudicar relações econômicas. Em concordância com os autores, Gowayed (2019) afirma que o RW se centra na ação econômica, contextualizando como significados e elementos simbólicos são sustentados por relações sociais e econômicas. Desta maneira, os indivíduos combinariam interesses econômicos e sociais em suas relações sociais, como por exemplo em contratos de casamento (Gowayed, 2019)

Bhave et al. (2019) também concorda que o TR é frequentemente ancorado no envolvimento emocional. Em seu trabalho, Bhave et al. (2019) também adiciona na mesma perspectiva de Jindra et al. (2020) que o TR quando ocorre em ambientes de trabalho, de características mais formais, pode levar a um desvio de limites na relação social estabelecida. Chen (2019) acrescenta que os laços sociais também afetam a forma como as pessoas realizam trocas de mercado. Em contrário ao modelo do *homo economicus*, algumas pessoas não encaram a maximização da conveniência econômica como regras para a tomada de decisões, mas consideram objetivos sociais como mais importantes.

Nos tipos de relações que destacamos, presentes e trocas se refere ao ato de dar e receber presentes são atos carregados de significados sociais e emocionais. Eles não apenas transmitem mensagens sobre o valor que atribuímos aos outros mas também sobre o tipo de relação que desejamos cultivar ou manter. O trabalho relacional aqui envolve a seleção cuidadosa de presentes que refletem os gostos, os interesses e a importância da outra pessoa, bem como a adequação do presente ao contexto da relação, como marcadores de eventos importantes ou expressões de gratidão (Fridman & Luscombe, 2017; Garza, 2022; Kim, 2022). Em relações de trabalho o trabalho relacional abrange desde a negociação de salários até a interação cotidiana entre colegas e superiores. Ele se manifesta na forma como as expectativas são comunicadas e gerenciadas, como o feedback é dado e recebido, e como os conflitos são resolvidos. O trabalho relacional aqui busca equilibrar as metas profissionais com as necessidades pessoais, criando um ambiente de trabalho que seja produtivo, mas também apoiador e respeitoso (Bhave et al., 2019; Gowayed, 2018; Ibañez, 2021; Lainez, 2020; Montanari et al., 2016; O'Brien & Linehan, 2018; Oselin & Hail-Dares, 2022; Wherry, 2012; Zelizer, 2009).

Em economia compartilhada o trabalho relacional é essencial para construir e manter a confiança entre estranhos. Usuários e provedores de serviços dependem de avaliações, comunicações claras e expectativas realistas para garantir transações bem-sucedidas. O trabalho relacional ajuda a superar a impessoalidade potencial das transações online, criando uma sensação de comunidade e responsabilidade mútua (Makkar et al., 2020), neste mesmo trabalho, destacamos a categoria redes sociais online, das quais requerem um trabalho relacional constante, à medida que os usuários navegam pela apresentação de si mesmos, gerenciam sua rede de contatos e se envolvem em comunicações digitais. O trabalho relacional aqui inclui a curadoria de conteúdo que reflete a identidade desejada, bem como a manutenção de relações através de interações, como curtir, comentar e compartilhar.

Na Gestão de finanças pessoais e familiares envolve negociações que refletem prioridades e valores compartilhados. O trabalho relacional aqui pode envolver a discussão sobre metas financeiras de longo prazo, a distribuição de despesas ou a tomada de decisões sobre grandes compras. Isso requer comunicação aberta e honesta, além de compromisso e compreensão mútua (Haylett, 2012; Wherry, 2012). Em mercados financeiros o trabalho

relacional entre investidores e consultores financeiros é fundamental para estabelecer confiança e compreensão mútua. Isso envolve comunicação clara sobre objetivos, riscos e expectativas, bem como a construção de uma relação que possa suportar as flutuações do mercado e as decisões de investimento a longo prazo (Chen & Roscoe, 2017; Cochoy, 2007)

Na dimensão de cuidado e assistência, sejam familiares ou profissionais, o trabalho relacional envolve sensibilidade às necessidades emocionais e físicas do outro, bem como a negociação de expectativas e responsabilidades. Isso pode incluir a coordenação de cuidados, a comunicação com profissionais de saúde e o apoio emocional aos envolvidos (Kelly & Luxford, 2017; Lainez, 2020; Marchetti, 2022; Pauli et al., 2017; Ross, 2021). Por fim, em filantropia e doações o trabalho relacional reflete os valores pessoais e a intenção de contribuir para causas significativas. Isso envolve a seleção de organizações que alinham com os valores pessoais, bem como a consideração do impacto social das doações. Aqui, o trabalho relacional também pode incluir a promoção de causas nas redes sociais ou o envolvimento direto em atividades de caridade (Weinberger, 2015)

Em síntese, desde suas primeiras formulações até os desenvolvimentos mais recentes, o conceito de trabalho relacional evoluiu de uma ferramenta analítica para entender a intersecção entre o econômico e o social em contextos íntimos para um quadro amplamente aplicável que ilumina a natureza fundamentalmente social de toda atividade econômica. Essa evolução reflete um reconhecimento crescente da complexidade das vidas sociais e econômicas humanas e da necessidade de abordagens que abranjam essa complexidade.

#### 4. REFLEXÕES SOBRE O CAMPO DO TR

O TR promove um campo amplo de investigações. No decorrer de nossas reflexões sobre os achados, foi possível segmentar elementos relevantes que podem servir como constructos dos quais o TR pode servir como uma lente explicativa.

**Amizades / Relacionamentos estratégicos.** O trabalho de Cederholm (2016) investigou que a busca dos criadores de cavalos por relacionamentos com pessoas potencialmente úteis está profundamente entrelaçada com as características sociais dessa dinâmica empresarial. Em primeiro lugar, os haras, enquanto ambientes de lazer, naturalmente atraem uma ampla gama de pessoas. Nesse contexto, muitas vezes, não é necessário empreender esforços adicionais para cultivar essas relações, uma vez que tanto crianças quanto adultos passam tempo nos estábulos. As interações informais que ocorrem durante essas visitas, seja enquanto os pais aguardam seus filhos durante as aulas de equitação ou durante atividades de lazer, proporcionam oportunidades valiosas para estabelecer conexões significativas.

Em segundo lugar, é importante observar que os proprietários de fazendas de cavalos frequentemente residem em suas próprias propriedades. Essa proximidade física e simbólica entre casa e trabalho confunde as fronteiras entre o domínio pessoal e profissional, privado e público. Dessa forma, os interesses pessoais, estilo de vida e residência dos proprietários se entrelaçam com a base operacional da empresa. Essa integração intrínseca pode resultar em visitas frequentes de amigos, familiares e conhecidos dos proprietários, bem como de pessoas associadas a outros aspectos da vida familiar que se envolvem no negócio de cavalos. Esses contatos, sejam familiares, amigos ou visitantes, podem, eventualmente, expressar interesse em contribuir de alguma forma para o empreendimento. Portanto, a busca por relacionamentos estratégicos no contexto da criação de cavalos se beneficia tanto da natureza atrativa dos haras como locais de lazer quanto da intersecção entre a vida pessoal e profissional dos proprietários, proporcionando um ambiente propício para o estabelecimento e cultivo de conexões úteis.

**Interesses (contexto amplo).** O trabalho de Haylett 2012 investigou que no contexto da doação de óvulos, um dos principais elementos dos pacotes relacionais, conforme destacado por Zelizer, são os laços sociais. A Western Fertility, Inc. ilustra claramente a importância do

conteúdo dessas relações, com os funcionários dos centros de fertilidade dedicando-se a delinearlos desde o início. Há uma clara expectativa de que as doadoras possuam uma identidade específica, sendo examinadas sob essa ótica. É desejável que as mulheres demonstrem atenção e engajamento no processo, mas sem ultrapassar determinados limites. Esse equilíbrio é delicado, pois a agência não quer que as doadoras encarem a doação de óvulos meramente como uma transação financeira, ao mesmo tempo em que rejeita aquelas que tendem a se considerar mães potenciais dos futuros filhos concebidos com seus óvulos. A agência espera que as mulheres sejam preocupadas, altruístas e investidas no processo, mas não a ponto de desenvolverem um vínculo emocional forte com os possíveis filhos. A imagem ideal do doador é cuidadosamente cultivada, como evidenciado por um anúncio da agência que retrata doadores no céu, adornados com asas de anjo e segurando um bebê coletivamente. A palavra "anjo" é proeminente nesses anúncios, reforçando a narrativa de que a doação é uma dádiva pela qual os doadores recebem compensação, em vez de uma simples venda de óvulos. Esses esforços deliberados por parte do pessoal do centro de fertilidade visam construir uma percepção da doação de óvulos como uma transação altruística e significativa, em vez de uma simples troca comercial. Assim, a gestão cuidadosa das relações sociais e da imagem do doador é essencial para garantir o sucesso e a ética do processo de doação de óvulos.

**Troca de favores.** O Trabalho de Alascovka (2018) investigou que a prática de troca de favores é uma realidade comum em muitas comunidades, onde indivíduos realizam serviços artísticos ou outras tarefas em troca de pequenas quantias de dinheiro, mesmo abaixo do valor de mercado. Esses favores são frequentemente prestados a pessoas próximas social e espacialmente, como colegas locais, parentes ou vizinhos. No entanto, o aspecto monetário não altera a natureza da relação, pois tais "favores pagos" não são considerados transações orientadas para o lucro nem semelhantes às transações comerciais regulares. Os informantes destacam que as principais motivações por trás do envolvimento nesses favores pagos são a redistribuição e a ajuda mútua. Muitas vezes, os trabalhadores criativos percebem que alguém não tem condições de pagar pelo serviço, e a troca de favores surge como uma forma de solidariedade e apoio dentro da comunidade. Além disso, o dinheiro muitas vezes é visto como uma maneira de consolidar amizades, já que ao receber o pagamento, o destinatário é liberado da obrigação de retribuir o favor de outra forma. Essa prática ilustra como a troca de favores vai além de uma simples transação comercial, estabelecendo laços de confiança, solidariedade e amizade dentro de uma comunidade. É uma forma de apoio mútuo que transcende as relações puramente econômicas, destacando a importância da redistribuição de recursos e da construção de laços sociais em contextos comunitários.

**Controle sobre o outro.** O trabalho de Jindra, Paule e Jindra (2020) e Townsend (2020) investigou que as práticas associadas à Responsabilidade no Local de Trabalho, o TR pode facilmente se tornar prejudiciais quando conduzidas por funcionários incompetentes ou mal-intencionados. Essas práticas, se mal administradas, podem evoluir para formas de paternalismo prejudiciais e técnicas de vigilância invasivas. A transição de uma abordagem mais burocrática ou anônima para uma mais relacional implica em julgamentos, reciprocidades e responsabilidades típicas de qualquer relacionamento humano significativo. No entanto, assim como alguns indivíduos podem enfrentar dificuldades nesse processo, algumas organizações sem fins lucrativos também podem encontrar obstáculos semelhantes. Essa mudança requer um equilíbrio delicado entre estabelecer relações significativas no local de trabalho e garantir que essas interações não se transformem em formas de controle ou manipulação. É essencial que as organizações compreendam e abordem as nuances dessas dinâmicas para garantir que a TR seja implementada de maneira ética e eficaz.

**Reciprocidade, afetividade e poder.** O trabalho de Bandelj (2012) tratou a partir de Zelizer, que em 2010, Viviana Zelizer compartilha como desenvolveu suas ideias em conversas com Charles Tilly, que explorou o conceito de trabalho relacional em seu livro "Por quê?". Tilly

propõe que existem quatro tipos distintos de trabalho relacional: a criação de novas relações, a confirmação de relações existentes, a negociação de definições compartilhadas das relações em questão e a reparação de relações danificadas. Ele considera essa noção de trabalho relacional como uma ferramenta valiosa para compreender como e por que as pessoas fornecem razões para suas próprias ações, as ações de outros e os eventos que acontecem consigo mesmas ou com terceiros. Essa abordagem focaliza o processo social de dar razões em uma escala pessoal, ou seja, de pessoa para pessoa. Independentemente do contexto em que dão razões, as pessoas estão claramente negociando suas vidas sociais. Esse entendimento lança luz sobre a dinâmica das interações humanas, destacando como os indivíduos constroem, mantêm, interpretam e, quando necessário, reparam as relações sociais em que estão inseridos. Essa perspectiva revela a complexidade das interações humanas e a importância do trabalho relacional em nossa vida social cotidiana.

**Confiança / desconfiança (contexto amplo).** O trabalho de Ibanez (2020) destacou que o candidato a emprego e o contato com outros atores constroem uma "definição da situação do mercado" compartilhada, na qual o contato de estatuto superior concede um favor generoso a um candidato a emprego. Essa dinâmica reflete uma interação complexa entre as partes envolvidas, onde o candidato a emprego busca oportunidades e o contato influente desempenha um papel crucial na facilitação dessas oportunidades. Essa troca não apenas afeta a percepção do candidato sobre o mercado de trabalho, mas também molda as expectativas e as relações sociais dentro desse contexto. O trabalho de Bolton (2021) tratou a toxicidade estrutural que refere-se às estruturas, políticas e práticas formais que criam um cenário material no qual as pessoas podem ser potencialmente privadas da oportunidade de satisfazer suas necessidades relacionais. Exemplos disso incluem o subfinanciamento, a privação social e medidas de desempenho draconianas. Essas formas de toxicidade estrutural têm o potencial de desencadear toxicidade relacional, resultando em conflitos, sofrimento e desconexão no ambiente de trabalho. No entanto, é importante ressaltar que a toxicidade estrutural não leva inevitavelmente a "mazelas" relacionais, como desconfiança, alienação e comportamento calculado. De acordo com o autor, também pode levar ao compartilhamento de compaixão entre os membros da equipe. Isso destaca uma dimensão mais humana e empática que pode surgir mesmo em meio a ambientes de trabalho desafiadores e estruturas adversas. Assim, enquanto a toxicidade estrutural pode criar um terreno fértil para conflitos e desconexão, também pode ser um catalisador para a empatia e a solidariedade entre os colegas de trabalho. Isso ressalta a complexidade das relações humanas e como a resposta às condições estruturais pode variar de acordo com a dinâmica interna de um grupo ou organização.

Nessa considerações uma agenda de pesquisa que envolvam organizações poderia compor as seguintes investigações centrais para o TR: (a) **Impacto das Relações Estratégicas nos Negócios:** Investigar mais a fundo como as relações estabelecidas pelos criadores de valor e outros empresários em ambientes específicos afetam o sucesso dos negócios, explorando métricas como lucratividade, satisfação do cliente e inovação; (b) **Empatia e Resiliência nas Relações de Trabalho:** Explorar como a empatia e a resiliência podem ser cultivadas em ambientes de trabalho, examinando intervenções específicas, treinamentos e políticas organizacionais que promovem uma cultura de apoio e colaboração.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de trabalho relacional é fundamental para entender como as interações e transações sociais e econômicas são formadas, mantidas e transformadas. Esse trabalho vai além do mero contato social ou transações econômicas, envolvendo a gestão cuidadosa de emoções, significados e responsabilidades interpessoais que definem e sustentam as relações humanas em diversos contextos. Nos exemplos discutidos, fica claro que o trabalho relacional

influencia desde interações profissionais, como no atendimento ao cliente e gerenciamento de conflitos em empresas, até situações mais complexas e íntimas, como em serviços de saúde e situações de doação de óvulos. Em cada caso, os indivíduos engajam-se em práticas que equilibram as expectativas sociais com necessidades individuais, utilizando uma variedade de estratégias para negociar relações, minimizar conflitos e maximizar benefícios mútuos.

O TR também é importante para a resolução de conflitos e para a manutenção de relações saudáveis e produtivas, seja moderando as interações entre colegas de trabalho ou entre serviços e clientes. Além disso, desempenha um papel em contextos que requerem uma negociação cuidadosa de fronteiras morais e éticas, como nas transações entre polícia e comunidade ou na indústria da fertilização.

No decorrer desta RSL, considerando os diversos tópicos abordados, fica claro que as relações interpessoais desempenham um papel fundamental em uma variedade de contextos, desde o ambiente empresarial até questões de saúde e bem-estar. A busca por conexões estratégicas, a prática de troca de favores e o apoio emocional dentro de comunidades e organizações destacam a importância do trabalho relacional e da empatia nas interações humanas. Além disso, há uma ênfase crescente na compreensão das dinâmicas estruturais que influenciam essas relações. A toxicidade estrutural, por exemplo, pode criar desafios significativos para a construção de relações saudáveis e produtivas no ambiente de trabalho. No entanto, mesmo em meio a estruturas adversas, há espaço para a compaixão e solidariedade entre os indivíduos. Essas conclusões apontam para a complexidade das relações humanas e destacam a importância de abordagens holísticas que considerem não apenas as interações individuais, mas também os contextos sociais, políticos e organizacionais em que essas interações ocorrem. Ao reconhecer e enfrentar os desafios estruturais e promover uma cultura de empatia e colaboração, podemos construir ambientes mais saudáveis e sustentáveis tanto no trabalho quanto na sociedade como um todo.

Bandelj (2020) propôs que pesquisas futuras poderiam investigar o TR a partir de suas consequências para a confiança e desconfiança; igualdades e desigualdades e incompatibilidades. A pergunta que a autora considera como ainda necessária de desenvolvimento como ponto de descoberta para pesquisas futuras se resume em: “O que molda o TR?”. Embora nossa RSL não procurou tratar especificamente desta pergunta, nossos achados suportam caminhos possíveis para esses desdobramentos considerando questões como confiança e intimidade, além dos demais elementos. Embora outros pontos tenham sido levantados como: reciprocidade, controle, trocas. Os elementos comuns em consideração a todos os textos foram a confiança e intimidade como núcleos centrais do TR.

Como considerações, o TR se torna um elemento-chave na definição das dinâmicas econômicas modernas, especialmente em uma economia cada vez mais baseada em redes e na coordenação horizontal, em oposição às hierarquias verticais tradicionais. Ele permite que indivíduos e organizações naveguem em ambientes complexos e muitas vezes incertos, facilitando transações e interações que são essenciais para o desenvolvimento pessoal e econômico. Este conceito destaca a importância das relações interpessoais na moldagem das práticas econômicas e sociais, sugerindo que a compreensão e a aplicação eficaz do trabalho relacional são fundamentais para o sucesso em uma ampla gama de atividades humanas.

## REFERÊNCIAS

- Alacovska, A. (2018). Informal creative labour practices: A relational work perspective. *Human Relations*, 71(12), 1563–1589. <https://doi.org/10.1177/0018726718754991> WE - Social Science Citation Index (SSCI)

- Altomonte, G. (2020). Exploiting Ambiguity: A Moral Polysemy Approach to Variation in Economic Practices. *American Sociological Review*, 85(1), 76–105. <https://doi.org/10.1177/0003122419895986>
- Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959–975. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>
- Bandelj, N. (2012). Relational Work and Economic Sociology. *Politics & Society*, 40 (Miniconference on Relational Work in Market Economies), 175–201. <https://doi.org/10.1177/0032329212441597> WE - Social Science Citation Index (SSCI) WE - Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH)
- Bandelj, N. (2020). Relational Work in the Economy. In K. S. Cook & D. S. Massey (Eds.), *Annual Review of Sociology*, Vol 46 (Vol. 46, pp. 251–272). <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054719> WE - Book Citation Index– Social Sciences & Humanities (BKCI-SSH) WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Benjamin, L. M. (2008). Bearing more risk for results - Performance accountability and nonprofit relational work. *Administration & Society*, 39(8), 959–983. <https://doi.org/10.1177/0095399707309357> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Bhave, D. P., Halldórsson, F., Kim, E., & Lefter, A. M. (2019). The differential impact of interactions outside the organization on employee well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(1), 1–29. <https://doi.org/10.1111/joop.12232> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Biscotti, D., Lacy, W. B., Glenna, L. L., & Welsh, R. (2012). Constructing “Disinterested” Academic Science: Relational Work in University-Industry Research Collaborations. *Politics & Society*, 40 (Miniconference on Relational Work in Market Economies), 273–308. <https://doi.org/10.1177/0032329212441601> WE - Social Science Citation Index (SSCI) WE - Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH)
- Cederholm, E. A., & Åkerström, M. (2016). With a little help from my friends: relational work in leisure-related enterprising. *Sociological Review*, 64(4), 748–765. <https://doi.org/10.1111/1467-954X.12377>
- Cloutier, C., Denis, J. L., Langley, A., & Lamothe, L. (2016). Agency at the Managerial Interface: Public Sector Reform as Institutional Work. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 26(2), 259–276. <https://doi.org/10.1093/jopart/muv009> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Block, F. (2012). Relational work in market economies: Introduction. *Politics and Society*, 40(2), 135–144. <https://doi.org/10.1177/0032329212441576>
- Chen, X. R. (2019). “You’re a nuisance!”: “Patch-up” jocular abuse in Chinese fiction. *Journal of Pragmatics*, 139, 52–63. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.10.015> WE - Social Science Citation Index (SSCI) WE - Arts & Humanities Citation Index (A&HCI)
- Chen, Y. H., & Roscoe, P. (2017). Practices and meanings of non-professional stock-trading in Taiwan: a case of relational work. *Economy and Society*, 46(3–4), 576–600. <https://doi.org/10.1080/03085147.2017.1408214> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Cochoy, F. (2007). A brief theory of the “captation” of publics - Understanding the market with little red riding hood. *Theory Culture & Society*, 24(7–8), 203–+. <https://doi.org/10.1177/0263276407084704> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Fridman, D., & Luscombe, A. (2017). Gift-giving, disreputable exchange, and the management of donations in a police department. *Social Forces*, 96(2), 507–528. <https://doi.org/10.1093/sf/sox063>
- Garza, A. P. G. (2022). The intimacy of the gift in the economy of sex work. *American Anthropologist*, 124(4), 767–777. <https://doi.org/10.1111/aman.13782>
- Geissler, P. W., Kelly, A., Imoukhuede, B., & Pool, R. (2008). “He is now like a brother, I can even give him some blood” - Relational ethics and material exchanges in a malaria vaccine “trial

- community” in The Gambia. *Social Science & Medicine*, 67(5), 696–707. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.02.004> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Gowayed, H. (2018). The Unnecessary Nudge: Education and Poverty Policy in a Cairo Slum. *Sociological Forum*, 33(2), 482–504. <https://doi.org/10.1111/socf.12421> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Gowayed, H. (2019). Diverging by Gender: Syrian Refugees’ Divisions of Labor and Formation of Human Capital in the United States. *Gender & Society*, 33(2), 251–272. <https://doi.org/10.1177/0891243218819753>
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. In *Source: The American Journal of Sociology* (Vol. 78, Issue 6).
- Haylett, J. (2012). One Woman Helping Another: Egg Donation as a Case of Relational Work. *Politics & Society*, 40(Miniconference on Relational Work in Market Economies), 223–247. <https://doi.org/10.1177/0032329212441599> WE - Social Science Citation Index (SSCI) WE - Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH)
- Hernández-López, M. D. (2019). Relational Work in Airbnb reviews. *Vestnik Rossiiskogo Universiteta Druzhby Narodov-Seriya Lingvistika-Russian Journal Of Linguistics*, 23(4), 1088–1108. <https://doi.org/10.22363/2687-0088-2019-23-4-1088-1108> WE - Emerging Sources Citation Index (ESCI)
- Hoang, K. K. (2018). Risky Investments: How Local and Foreign Investors Finesse Corruption-Rife Emerging Markets. *American Sociological Review*, 83(4), 657–685. <https://doi.org/10.1177/0003122418782476>
- Hou, X. (2008). The social meaning of money and intimacy: Review of Viviana A. Zelizer, *The Purchase of Intimacy*. *Theory and Society*, 37(3), 311–315. <https://doi.org/10.1007/s11186-008-9060-6>
- Ibañez, L. M. (2021). Relational work in Nicaragua’s low-wage labor market. *Socio-Economic Review*, 19(1), 359–375. <https://doi.org/10.1093/ser/mwaa027>
- Jindra, M., Paille, B., & Jindra, I. W. (2020). Relational Work in the Struggle Against Poverty: Balancing Scholarly Critiques and Emancipatory Practices in the Nonprofit Sector. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(1), 160–179. <https://doi.org/10.1177/0899764019861716>
- Kelly, L., & Luxford, Y. (2017). Come walk with me: Homelessness, nursing and engaged care. *Collegian*, 24(5), 417–420. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2016.08.008> WE - Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Kim, J. S. (2019). Payments and Intimate Ties in Transnationally Brokered Marriages. *SOCIO-ECONOMIC REVIEW*, 17(2), 337–356. <https://doi.org/10.1093/ser/mwx061> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Kim, J. (2022). Between sacred gift and profane exchange: identity craft and relational work in asylum claims-making on religious grounds. *Theory and Society*, 51(2), 303–333. <https://doi.org/10.1007/s11186-021-09468-8>
- Lainez, N. (2020). Relational work and careers of intimacy: Rethinking the cultural interpretation of the sex trade in Vietnam. *Sociological Review*, 68(6), 1307–1321. <https://doi.org/10.1177/0038026120903949>
- Makkar, M., Yap, S. F., & Belk, R. (2020). Stabilising collaborative consumer networks: how technological mediation shapes relational work. *European Journal of Marketing*, 55(5), 1385–1410. <https://doi.org/10.1108/EJM-06-2019-0470>
- Makkar, M., Yap, S. F., & Belk, R. (2021). Stabilising collaborative consumer networks: how technological mediation shapes relational work. *European Journal Of Marketing*, 55(5), 1385–1410. <https://doi.org/10.1108/EJM-06-2019-0470>
- Marchetti, S. (2022). Care and Domestic Work. *IMISCOE Research Series*, 13–32. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-11466-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-031-11466-3_2)



- Mears, A. (2015). Working for Free in the VIP: Relational Work and the Production of Consent. *American Sociological Review*, 80(6), 1099–1122. <https://doi.org/10.1177/0003122415609730> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Montanari, F., Scapolan, A., & Gianecchini, M. (2016). “Absolutely free”? The role of relational work in sustaining artistic innovation. *Organization Studies*, 37(6), 797–821. <https://doi.org/10.1177/0170840616647419> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- O’Brien, E., & Linehan, C. (2018). The last taboo?: surfacing and supporting Emotional Labour in HR work. *International Journal of Human Resource Management*, 29(4), 683–709. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1184178> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Oselin, S. S., & Hail-Dares, K. (2022). It’s Not Just Sex: Relational Dynamics between Street-Based Sex Workers and Their Regular Customers. *Work Employment and Society*, 36(5), 893–910. <https://doi.org/10.1177/09500170211021723>
- Pauli, J., Goergen, C., & Goldoni, E. H. (2017). Intimidade negociada: a percepção dos cuidadores de idosos na perspectiva da economia do care. *Desenvolvimento Em Questão*, 15(39), 376. <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2017.39.376-399>
- Ross, F. C. (2021). Covid, cohesion, connection, care: thoughts on Connected Lives . *Anthropology Southern Africa*, 44(1), 41–43. <https://doi.org/10.1080/23323256.2021.1893772>
- Townsend, A., Abraham, C., Barnes, A., Collins, M., Halliday, E., Lewis, S., Orton, L., Ponsford, R., Salway, S., Whitehead, M., & Popay, J. (2020). “I realised it weren’t about spending the money. It’s about doing something together:” the role of money in a community empowerment initiative and the implications for health and wellbeing. *Social Science & Medicine*, 260. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113176> WE - Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Weinberger, M. F. (2015). Dominant Consumption Rituals and Intragroup Boundary Work: How Non-Celebrants Manage Conflicting Relational and Identity Goals. *Journal of Consumer Research*, 42(3), 378–400. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucv020> WE - Social Science Citation Index (SSCI)
- Wherry, F. F. (2012). Performance Circuits in the Marketplace. *Politics & Society*, 40(Miniconference on Relational Work in Market Economies), 203–221. <https://doi.org/10.1177/0032329212441598> WE - Social Science Citation Index (SSCI) WE - Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH)
- Whitford, J. (2012). Waltzing, Relational Work, and the Construction (or Not) of Collaboration in Manufacturing Industries. *Politics & Society*, 40(Miniconference on Relational Work in Market Economies), 249–271. <https://doi.org/10.1177/0032329212441600> WE - Social Science Citation Index (SSCI) WE - Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH)
- Use the "Insert Citation" button to add citations to this document.
- Zelizer, V. A. (2005). The purchase of intimacy. *The Purchase of Intimacy*, 25(3), 1–356. <https://doi.org/10.1177/009430610703600616>
- Zelizer, V. A. (2012). How I became a relational economic sociologist and what does that mean? *Politics and Society*, 40(2), 145–174. <https://doi.org/10.1177/0032329212441591>