

The background of the cover is a photograph of a natural landscape. In the foreground, there is a wide, rocky riverbank covered with dark, smooth stones of various sizes. A river flows in the middle ground, its surface reflecting the light. The background is filled with tall, thin, bare trees, and in the distance, there are hazy mountains under a soft, overcast sky.

territorium • 22

RISCOS

TERRITÓRIOS DE CONVERGÊNCIA

Imprensa da Universidade de Coimbra
Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança

2015



BOMBEIROS: O PAPEL DAS EMOÇÕES E DO COPING NA SATISFAÇÃO COM A PROFISSÃO*

FIREFIGHTERS: THE ROLE OF EMOTIONS AND COPING ON JOB SATISFACTION

Natália Vara

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança
vara.natalia@gmail.com

Cristina Queirós

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto
cqueiros@fpce.up.pt

Sónia P. Gonçalves

Instituto Piaget
sonia.goncalves@almada.ipiaget.pt

RESUMO

A profissão de bombeiro implica gerir situações stressantes e uma diversidade de emoções. Este estudo pretende compreender a influência das emoções expressas no trabalho sobre a satisfação com a profissão e perceber se esta é mediada pelas estratégias de coping. Os resultados revelaram que a combinação das emoções expressas no trabalho com as estratégias de coping pode aumentar a satisfação profissional e pode conduzir a uma melhor gestão das situações stressantes no trabalho (S. Folkman e R. Lazarus, 1991).

Palavras-chave: Emoções, coping, satisfação, bombeiros.

ABSTRACT

Firefighter activity involves managing stressful situations and a variety of emotions. This study aims to understand the influence of expressed emotions at work on job satisfaction and understand if they are mediated by coping strategies. Results showed that the combination of emotions expressed in work with coping strategies can increase job satisfaction and can lead to better management of stressful job situations (S. Folkman and R. Lazarus, 1991).

Keywords: Emotions, coping, satisfaction, firefighters.

RESUMEN

Bomberos: el papel de las emociones y del afrontamiento sobre la satisfacción con la profesión - La profesión de bombero implica gestionar situaciones estresantes y una variedad de emociones. Este estudio quiere comprender la influencia de las emociones expresadas en el trabajo sobre la satisfacción con la profesión y comprender si estas son mediadas por las estrategias de afrontamiento. Los resultados mostraron que la combinación de emociones expresadas en el trabajo con las estrategias de afrontamiento pueden aumentar la satisfacción laboral y pueden conducir a una mejor gestión de las situaciones de estrés en el trabajo (S. Folkman y R. Lazarus, 1991).

Palabras clave: Emociones, afrontamiento, satisfacción, bomberos.

RÉSUMÉ

Pompiers: le rôle des émotions et de l'adaptation sur la satisfaction avec la profession - La profession de pompier implique la gestion des situations stressantes et une variété d'émotions. Cette étude veut comprendre l'influence des émotions exprimées dans le travail sur la satisfaction avec la profession et comprendre si celles-ci sont médiées par des stratégies d'adaptation. Les résultats ont montré que la combinaison d'émotions exprimées dans le travail avec les stratégies d'adaptation peut augmenter la satisfaction au travail et peut conduire à une meilleure gestion des situations stressantes au travail (S. Folkman et R. Lazarus, 1991).

Mots-clé: Emotions, adaptation, satisfaction, pompiers.

* O texto deste artigo corresponde a uma comunicação apresentada no III Congresso Internacional, I Simpósio Ibero-Americano e VIII Encontro Nacional de Riscos, tendo sido submetido em 30-01-2015, sujeito a revisão por pares a 30-04-2015 e aceite para publicação em 07-07-2015.

Este artigo é parte integrante da Revista *Territorium*, n.º 22, 2015, © Riscos, ISSN: 0872-8941.

Introdução

Recentemente tem-se observado um crescente interesse pela atividade profissional dos bombeiros, não só ao nível da importância da formação e treino de competências para o exercício das funções nas diversas áreas de atuação, mas em particular sobre as condições de trabalho e exigências emocionais geradoras de stress a que estão expostos e, os fatores que podem ser protetores da saúde mental e bem-estar destes profissionais que prestam serviços às comunidades. Eleito pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho como tema para 2014, o stress, é algo sempre presente na atividade dos bombeiros, nomeadamente, ao lidar com circunstâncias físicas desagradáveis, vítimas problemáticas, pressão temporal e expectativas dos outros e de si próprios.

O tema do bem-estar e saúde mental dos trabalhadores já existe há algum tempo, mas voltou a ser foco de discussão mais recentemente devido à recessão global e viragem económica que agravou a situação (C. Cooper, 2014). Em vários países europeus, o custo da diminuição da produtividade e do absentismo está associado, em parte, ao decréscimo da saúde psicológica e bem-estar (P. Chen e C. Cooper, 2014). Os bombeiros portugueses, voluntários ou profissionais, atuantes na proteção e socorro da sociedade há séculos, são um dos grupos sociais cuja capacidade de intervenção mais contribui para a melhoria da qualidade de vida das comunidades. Neste contexto, ser bombeiro pode proporcionar emoções positivas e realização pessoal/profissional associadas ao tipo de tarefas, à especificidade do serviço prestado e à interação com a vítima/utente ou comunidade. Contudo, também pode ser uma fonte de stress que gradualmente desgasta, quando as exigências profissionais se combinam com condições físicas e recursos inadequados, falta de suporte por parte da hierarquia, clima de conflito ou más relações com os colegas de trabalho, expressando, consequentemente, emoções de cariz negativo no contexto de trabalho.

Existem vários conceitos que podem ser enquadrados no contributo para o bem-estar dos profissionais, como por exemplo a satisfação com o trabalho, envolvimento profissional, compromisso organizacional, *engagement*, emoções positivas e negativas, estados de humor no trabalho, motivação intrínseca e vigor (C. Fisher, 2010). É de realçar que o bem-estar no contexto laboral é multidimensional (e.g. P. Warr, 2013), o que sugere formas diferenciadas de pensar e avaliar o papel que determinadas variáveis podem ter na proteção da saúde mental daqueles que trabalham em cenários de catástrofe e incidentes críticos.

Shapiro e colaboradores (2011) defendem que a regulação consciente das emoções reduz a agitação emocional e capacita o indivíduo a ver a situação com

mais clareza. Aprender a centrar-se no meio das pressões crónicas, conflitos de tempo e exigências competitivas, que frequentemente envolvem sofrimento humano e, por vezes, questões de vida e morte, são situações que fazem parte do quotidiano dos bombeiros, o que torna a regulação das emoções uma competência extremamente importante, podendo ser também um importante ponto de partida para ações ou respostas assertivas (J. Shapiro *et al.*, 2011). O auto-controle envolve inibir, modificar ou substituir reações espontâneas e automáticas, vontades, emoções e desejos que, de outra forma interfeririam com o comportamento dirigido para um objetivo e impediriam a realização dos objetivos no trabalho (Baumeister, Heatherton e TicE, 1994 cit. in S. Diestel e K. Schmidt, 2011). Pesquisas anteriores revelaram repetidamente que exercer autocontrolo implica custos psicológicos, que se manifestam como tensão psicológica (M. Muraven e R. Baumeister, 2000; J. de Jonge e C. Dormann, 2006). Esta regulação é particularmente importante para compreender a tensão psicológica que pode surgir no contexto de trabalho, no contacto cliente - trabalhador, porque as expressões são o que influencia o observador (neste caso o cliente). Os trabalhadores podem modificar a expressão das emoções no trabalho sem necessariamente mudar os seus sentimentos e regular a expressão das emoções (e não regular os sentimentos), o que tem sido associado a consequências stressoras para o trabalhador (C. Brotheridge e R. Lee, 2002; A. Grandey, 2003).

Em muitas profissões, incluindo a dos bombeiros, é esperado que os profissionais realizem as tarefas e exerçam esforço físico e mental, mas também lhes é exigida a gestão das suas próprias emoções no contexto de trabalho. Assim, enquanto prestadores de cuidados/serviços, se estes profissionais cumprirem com êxito a exigência para exibir e sentir emoções, isso vai ter efeitos positivos, contribuindo para o sentimento de autoeficácia ou realização pessoal (D. Zapf *et al.*, 2001). Acredita-se que lidar com outras pessoas satisfaz necessidades de afiliação, *status* e reconhecimento, comuns a um comportamento altruísta característico dos bombeiros, no qual o trabalho emocional desempenha um papel importante como stressor que afeta os profissionais de várias formas. Zapf e colegas (2001) definiram o trabalho emocional como os processos psicológicos necessários para regular as emoções desejadas/impostas pela organização como parte do trabalho ou função. Côté e Morgan (2002) demonstraram que amplificando ou exagerando as emoções positivas no trabalho estas podem ter um efeito positivo sobre a satisfação no trabalho. Além disso, outros estudos verificaram que a expressão de emoções positivas e requisitos de sensibilidade estavam positivamente relacionadas com a realização pessoal e satisfação no trabalho (D. Zapf *et al.*, 2001).

Estudos salientam que as emoções interferem com a saúde mental, e, nomeadamente o stress laboral, vulnerabilidade ao stress, insatisfação com o trabalho, fadiga crónica, ansiedade e estratégias de *coping* pobres, parecem acompanhar-se de um desconforto emocional significativo, contribuindo para o aumento da probabilidade dos profissionais desenvolverem problemas de comportamento (M. Martins, 2004). Outros autores (I. Chiavenato, 2010) destacam que a qualidade de vida no trabalho é determinada pelas aspirações do trabalhador em relação ao seu bem-estar e satisfação do trabalho, bem como com os interesses da organização e os seus efeitos nos objetivos organizacionais. Parece então existir uma interação entre as características individuais (necessidades, valores, crenças e expectativas) e as organizacionais (estrutura organizacional, recursos, sistemas de recompensas). Assim, se a qualidade de vida no trabalho for pobre, pode originar insatisfação do trabalho e comportamentos desajustados tais como erros de desempenho, absentismo, entre outros.

Considerando que a maior parte do dia é passada no local de trabalho e que continuamos algumas tarefas para fora dessas fronteiras (ex: casa, espaço familiar), é importante pensar que a atividade profissional e as funções desenvolvidas possam ser fonte de satisfação. Contudo, o trabalho pode tornar-se uma fonte de desgaste, causando tensão e conflito familiar. A satisfação com o trabalho é um fenómeno complexo de definir, consistindo num estado subjetivo que varia entre indivíduos, em função das circunstâncias e ao longo do tempo, implicando um sentimento global do indivíduo em relação ao seu trabalho ou um conjunto de atitudes em relação a diferentes aspetos deste (P. Spector, 1997; C. White, 2010). A manifestação de um elevado nível de satisfação costuma refletir a existência de um elevado nível de adaptação à tarefa, variando contudo de acordo com a perceção individual de cada trabalhador. No entanto, raramente a avaliação dos resultados e da eficácia organizacional tem em conta as consequências que o trabalho tem para as pessoas que o desempenham (M. Martins, 2004), apesar de o tipo de trabalho, as relações interpessoais, os papéis desempenhados, os sistemas de progressão na carreira e o estilo de liderança/chefia serem elementos determinantes do bem-estar, da saúde e da satisfação laboral (A. Bakker e E. Demerouti, 2014).

O clima organizacional é apontado como fonte direta e significativa com influência sobre a satisfação com o trabalho, e, nomeadamente, a gestão, os procedimentos, as políticas e estrutura organizacional, contribuem para a forma como os trabalhadores vivenciam as situações adversas (K. Burke e D. Paton, 2006). Tem sido, ainda, relacionado o clima organizacional com o stress ocupacional e *burnout*, destacando as relações com os colegas e superiores como variável que, conjugadas

com o baixo sentimento de dever e obrigação para com o trabalho, constituem fonte de insatisfação (B. López-Araujo *et al.*, 2007). Contudo, também possuem um efeito protetor, ou seja, quando existe satisfação em relação ao clima e estrutura organizacional, este parece possuir um efeito protetor em relação aos efeitos negativos do stress (C. Finney *et al.*, 2013). No caso dos bombeiros, a insatisfação parece estar associada à estrutura organizacional, sendo esta baseada em regras de funcionamento similares às instituições militares, ou seja, uma estrutura rígida na qual a baixa satisfação com as chefias pode aumentar os conflitos organizacionais, diminuindo a satisfação no trabalho (S. Wagner e M. O'Neil, 2012). Outra variável com relevância para a satisfação no trabalho tem sido o suporte organizacional e as relações interpessoais e quando existe suporte dos superiores verifica-se uma maior satisfação com o trabalho (N. Nghah *et al.*, 2010). A inexistência ou falta de apoio organizacional, baixo apoio da chefia, falta de apoio dos colegas e as dificuldades na relação interpessoal surgem como os mais fortes preditores de insatisfação (C. Maslach *et al.*, 2001; L. Paris e A. Omar, 2008; W. Souza e A. Silva, 2002; M. Visser *et al.*, 2003).

As respostas de *coping* parecem desempenhar um papel importante no bem-estar físico e psicológico do indivíduo quando este é confrontado com eventos stressantes e estas respostas envolvem o uso de várias estratégias cognitivas e comportamentais para gerir as exigências ambientais com as quais a pessoa se depara (S. Sears *et al.*, 2000). Moos e Schaefer (1993) dividiram as estratégias de *coping* em confronto e evitamento. As de confronto são dirigidas para o próprio stressor ou a reação do indivíduo para com o fator stressante, enquanto as estratégias de evitamento se focam no evitar do stressor ou da própria reação a este. Geralmente o *coping* de confronto ou ativo pode ser considerado adaptativo e inclui reavaliação positiva, buscando apoio emocional, planeamento para resolver o stressor e busca de informações relativas ao fator gerador de stress. Já as estratégias de evitamento podem ser consideradas não adaptativas e incluem desinvestimento comportamental e mental, negação, religião, descarga emocional e busca de recompensas em outras atividades (R. Moos e J. Schaefer, 1993). Na perspetiva de Lazarus e Folkman (1984) compreender e avaliar o *coping* supõe perceber as exigências contextuais, uma vez que se trata de um processo em constante mudança e deve ser analisado tendo em conta o contexto onde decorre o acontecimento stressante específico com que os indivíduos se confrontam (R. Lazarus e S. Folkman, 1984). De acordo com estes autores, as estratégias são geralmente agrupadas em: *coping* ativo, focado no problema (refere-se aos esforços orientados para tarefas que visam resolver o problema); e *coping* focado nas emoções ou *coping* emocional (inclui respostas

emocionais, como auto-culpabilização e expressão de sentimentos). Mais tarde outra dimensão foi adicionada, a das estratégias de evitamento que podem incluir quer *coping* focado nas emoções ou focado no problema (R. Lazarus, 1993). Endler e Parker (1994) descreveram o *coping* de evitamento como atividades e mudanças cognitivas destinadas a evitar a situação stressante, distraíndo-se com uma tarefa ou procurando atividades sociais para desviar a atenção do stressor. Neste sentido, as estratégias não podem ser referidas como corretas ou erradas no sentido adaptativo, mas como adequadas ou desadequadas à situação, e, como tal, as várias respostas de *coping* são altamente relevantes para o ambiente de trabalho onde um conjunto diversificado de estratégias são necessariamente utilizadas (S. Sears *et al.*, 2000).

Na literatura tem sido salientado o papel da emoção no processo de stress e *coping*. Folkman e Lazarus (1991) definiram as emoções como reações psicofisiológicas complexas e organizadas que resultam de avaliações cognitivas, operando como uma unidade que reflete a qualidade e a intensidade da emoção. Defendem que a emoção e o *coping* se influenciam mutuamente numa relação dinâmica e recíproca. Neste sentido, a emoção tanto pode facilitar como interferir com o *coping* (o qual não é apenas uma resposta à emoção, sendo também influenciado pela avaliação) e, numa perspetiva temporal, o *coping* pode afetar a reação emocional. A avaliação e o *coping* são, também, entendidos como mediadores da resposta emocional, e, tendo por base a perspetiva que o *coping* influencia a relação da pessoa-meio e a resposta emocional, pensa-se que o impacto das emoções expressas no trabalho sobre a satisfação laboral pode ser mediado pelo *coping*. Este estudo tem como objetivo compreender o papel das emoções expressas no trabalho sobre a satisfação com o trabalho e perceber se esta é mediada pelas estratégias de *coping*.

Método

Os dados foram recolhidos numa amostra não-probabilística de 415 bombeiros das zonas norte (59%) e sul (41%) do país, variando as idades entre os 20 aos 63 anos, com uma média de 34 anos (Desvio Padrão= 8,1). A experiência profissional é em média de 12,1 anos (Desvio Padrão= 7,9) e em termos percentuais, a maior parte da amostra está casada ou vive em união de facto (57%), 38% dos profissionais são solteiros e a percentagem de indivíduos separados e viúvos é muito baixa (5%). Predomina o sexo masculino (85%) e os profissionais com filhos (53%). Relativamente à situação profissional, 56% são profissionais (assalariados, sapadores, municipais) e 44% são voluntários. A maioria dos participantes tem funções de subalterno (73%) e 27% desempenha funções de comando ou chefia. Quanto ao número médio de horas semanais de trabalho enquanto bombeiro, observa-se

um valor mínimo de 1 hora e um valor máximo de 84 horas semanais, com média de 35 horas (Desvio Padrão = 8,1). Esta grande variação é compreensível, atendendo a que os bombeiros voluntários desempenham outras atividades profissionais e, como tal, o número de horas semanais que trabalham em regime de voluntariado é significativamente menor. Em contrapartida, outros podem por vezes realizar uma média de 12 horas/dia, situações comuns nos períodos dos incêndios em que são constituídas as Equipas de Intervenção Permanente (EIP). Observa-se uma predominância do trabalho por turnos (62%) e grande frequência de atuações no combate a incêndios florestais (75%), acidentes rodoviários (69%), transporte de doentes (68%) e serviços de emergência pré-hospitalar (78%).

Para o processo de recolha de dados, foram elaborados pedidos de colaboração dirigidos aos Comandantes dos diversos Corpos de Bombeiros (CB), Escola Nacional de Bombeiros e Comandantes Operacionais Distritais, com a apresentação dos objetivos da investigação em curso. Foi negociada a melhor estratégia de aplicação dos questionários, visando assegurar o maior número de respostas possíveis. Assim, a recolha de dados foi efetuada nos momentos em que os bombeiros estavam reunidos para frequentar formação, nos centros de formação da ENB ou Unidades Locais de Formação, bem como nos respetivos Corpos de Bombeiros.

Foi utilizado um questionário impresso de auto-preenchimento, anónimo e confidencial e os dados foram analisados usando o SPSS 21. O instrumento foi composto por uma parte sócio-demográfica que avaliou as características individuais e profissionais, englobando informações como idade, género, estado civil, existência de filhos, corpo de bombeiros a que pertence, zona do país onde atua, situação e categoria profissional, tipo de horário, número de horas semanais, anos de experiência profissional e frequência com que desempenha funções nas diversas áreas de atuação (cf. NOP, 2006). Em seguida foram avaliadas as estratégias de *coping* através do Brief COPE (C. Carver *et al.*, 1989; versão traduzida por J. Pais-Ribeiro e A. Rodrigues, 2004), instrumento que inclui 28 itens e divide-se em 14 dimensões, cada uma com dois itens: Coping ativo (e.g. “Tomei medidas para tentar melhorar a minha situação”); Planear (e.g. “Pensei muito sobre a melhor forma de lidar com a situação”); Utilizar suporte instrumental (e.g. “Pedi conselhos e ajuda a pessoas que passaram pelo mesmo”); Utilizar suporte social emocional (e.g. “Procurei apoio emocional de alguém (família, amigos)”); Religião (e.g. “Rezei ou meditei”); Reinterpretação positiva (e.g. “procurei algo positivo em tudo o que estava a acontecer”); Auto-culpabilização (e.g. “Fiz críticas a mim próprio”); Aceitação (e.g. “Tentei aprender a viver com a situação”); Expressão de sentimentos (e.g. “Fiquei aborrecido e expressei

os meus sentimentos”); Negação (e.g. “*Recusei-me a acreditar que isto estivesse a acontecer comigo*”); Auto-distração (e.g. “*Refugiei-me noutras atividades para me abstrair da situação*”); Desinvestimento comportamental (e.g. “*Simplesmente desisti de tentar lidar com a situação*”); Uso de substâncias (e.g. “*Refugiei-me no álcool ou noutras drogas (comprimidos, etc.) para me sentir melhor*”) e Humor (e.g. “*Enfrentei a situação levando-a para a brincadeira*”). Os itens são pontuados numa escala de quatro pontos, variando de 0 (“não fiz isto”) a 3 (“fiz isto”) uma vez que o nosso interesse se foca no *coping* estado e não no *coping* traço. Entende-se por *coping* estado as respostas ativadas em função das exigências contextuais, e, dependendo do acontecimento stressante específico, as estratégias selecionadas podem variar, sendo um processo em constante mudança, o que remete para um *coping* situacional, ou seja, as respostas não são rígidas. O *coping* traço supõe que o indivíduo possui um conjunto de respostas relativamente fixas ao longo do tempo e circunstâncias, como se fosse uma característica de personalidade do indivíduo (Pais Ribeiro, 2007). Previamente aos itens que são redigidos em termos da ação que as pessoas implementam, é solicitado ao participante para, resumidamente, descrever uma situação da sua vida profissional que tenha ocorrido recentemente e que tenha vivenciado como muito stressante (e.g. “*socorrer alguém num acidente*”). Partindo da situação descrita, o participante assinala se adotou ou não determinada estratégia para lidar com o acontecimento.

Para avaliar a satisfação com o trabalho recorremos ao QST - Questionário de satisfação com o trabalho (J. Pais-Ribeiro, 2008), instrumento que engloba 24 itens cujas opções de resposta se encontram formuladas numa escala de 6 pontos que vão de 1 (discordo totalmente) ao 6 (concordo totalmente) e se agrupam em 6 dimensões: Segurança com o Futuro da Profissão contém três itens (e.g. “*A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro*”); Apoio da Hierarquia com três itens (e.g. “*O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho*”); Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado que inclui cinco itens (e.g. “*As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem feitas*”); Condições Físicas do Trabalho com três itens (e.g. “*As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis*”); Relações com os Colegas que contém quatro itens (e.g. “*A minha relação com os meus colegas é boa*”); e Satisfação com a Profissão composta por seis itens (e.g. “*A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos*”).

Por fim, a FEWS - Frankfurt Emotion Work Scales (D. Zapf et al., 1999; versão traduzida por N. Vara e C. Queirós, 2012) foi utilizada para avaliar as emoções expressas no trabalho, incluindo 73 itens divididos em onze escalas e onde cada item é avaliado numa escala de cinco pontos

que vai de 1 (“nunca”) a 5 (“muito frequentemente”); Expressar emoções positivas que contém dez itens (e.g. “*No seu trabalho, com que frequência tem de demonstrar emoções positivas aos clientes (ex. simpatia, amabilidade...)*”); Expressar emoções negativas com dez itens (e.g. “*No seu trabalho, com que frequência tem de demonstrar emoções desagradáveis aos clientes (ex. rigidez ou raiva se as regras não são seguidas)*”); Expressar emoções neutras com cinco itens (e.g. “*No seu trabalho, com que frequência lhe é exigido não demonstrar nem emoções positivas nem emoções negativas aos clientes (ex. imparcialidade)*”); Expressar emoções específicas onde são apresentados uma lista de doze sentimentos (e.g. “*simpatia, esperança, raiva*”) em que é solicitado ao participante para assinalar a frequência com que deve demonstrá-los ao trabalhar com os clientes; Sensibilidade às emoções do outro, com quatro itens (e.g. “*No seu trabalho, com que frequência é necessário estar em sintonia com as emoções dos clientes*”); Empatia tem sete itens (e.g. “*No seu trabalho, com que frequência tem que demonstrar compreensão em relação aos clientes*”); Controlo da expressão emocional com quatro itens (e.g. “*Com que frequência pode decidir por si próprio sobre quais as emoções a demonstrar ao cliente*”); Controlo da interação com quatro itens (e.g. “*Com que frequência, o seu trabalho lhe permite terminar uma conversa com os clientes, se considerar isso apropriado*”); Dissonância emocional possui cinco itens (e.g. “*No seu trabalho, com que frequência tem de reprimir emoções de forma a aparentar “neutralidade” para o exterior*”); Normas para expressar emoções tem oito itens (e.g. “*As regras foram-me explicadas pelo meu chefe*”) e Quantidade de contacto com o outro com quatro itens (e.g. “*Em média, quanto tempo dura o contacto com um cliente*”), este último item é avaliado numa escala que vai de 1 (“menos de 5 minutos”) a 6 (“mais de 2 horas”).

Os dados recolhidos foram introduzidos numa matriz de dupla entrada criada no programa SPSS, procedendo-se a uma análise descritiva (média e desvio padrão) e a uma análise correlacional (Correlações de Pearson) entre as diferentes dimensões das emoções expressas no trabalho e as dimensões das estratégias de *coping* e da satisfação com o trabalho. Efetuou-se também uma análise correlacional entre a intensidade das emoções expressas e a frequência das áreas de atuação. Consideraram-se as sugestões de Field (2009) quanto à significância estatística das correlações e de Rubin (2013) quanto à intensidade das correlações. Por fim, procedeu-se a análise de regressão linear pelo método *enter* (Field, 2009) considerando as estratégias de *coping* como mediadoras do impacto das emoções na satisfação com o trabalho. Uma variável mediadora reporta-se a uma condição ou estado temporário, ou pode ainda referir-se a atividades, comportamento ou processos, sendo

uma terceira variável que liga uma causa e um efeito, e correlacionando-se com a variável independente (Wu & Zumbo, 2008).

Resultados

272

Foram encontrados valores elevados na expressão de emoções positivas, na sensibilidade às emoções do outro, empatia, controle da expressão emocional, no *coping* focado no problema e em todas as dimensões da satisfação com o trabalho (TABELA I).

Apesar da intensidade das correlações ser considerada fraca a moderada (segundo Rubin, 2013, entre 0.10 a 0.35 é considerada correlação fraca a moderada), existem correlações positivas estatisticamente significativas (Field,

2009) entre o expressar emoções positivas, a empatia e o *coping* focado no problema e todas as dimensões da satisfação, verificando-se uma correlação negativa entre o expressar emoções negativas e as dimensões da satisfação. Observaram-se ainda correlações positivas significativas entre as emoções negativas e as estratégias de *coping* de evitamento, sendo também estas últimas as que apresentam correlações negativas com o reconhecimento pelos outros do trabalho realizado e relações com os colegas, ambas dimensões da satisfação no trabalho. Observam-se, ainda, correlações negativas significativas entre o controle da expressão emocional e algumas dimensões da satisfação, exceto no que se refere à dimensão das relações com os colegas, onde a correlação é positiva (TABELA II).

TABELA I - Média e Desvio padrão das dimensões da satisfação, emoções expressas no trabalho e estratégias de *coping*.

TABLE I - Mean and standard deviation of satisfaction, emotions expressed at work and coping strategies' dimensions.

Variável (escala)	Dimensões	Média	Desvio Padrão
Emoções (1 a 5)	1. Expressar Emoções Positivas	3,70	,64
	2. Expressar Emoções Negativas	1,69	,50
	3. Sensibilidade às emoções do outro	3,26	,66
	4. Empatia	3,25	,62
	5. Controle da expressão emocional	3,02	,74
Coping (0 a 3)	6. Coping focado no problema	1,70	,67
	7. Coping focado nas emoções	1,32	,75
	8. Coping de evitamento	0,79	,60
Satisfação (1 a 6)	9. Segurança c/ futuro da profissão	3,91	1,03
	10. Apoio da hierarquia	4,15	1,12
	11. Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	4,41	,80
	12. Condições físicas do trabalho	4,27	1,09
	13. Relações com colegas	5,02	,82
	14. Satisfação com a profissão	3,75	,76

TABELA II - Correlações entre as dimensões da satisfação, as emoções expressas no trabalho e estratégias de *coping*.

TABLE II - Correlations between satisfaction, emotions expressed at work and coping strategies' dimensions.

	Expressar Emoções Positivas	Expressar Emoções Negativas	Sensibilidade às emoções do outro	Empatia	Controle da expressão emocional	Coping focado no problema	Coping focado nas emoções	Coping de evitamento
Coping focado no problema	,159**	,049	,084	,166**	,038			
Coping focado nas emoções	,050	,086	,050	,015	,033			
Coping de evitamento	,011	,283**	-,001	,014	-,011			
Segurança c/ futuro da profissão	,177**	-,053	,114*	,122*	-,106*	,123*	,039	,045
Apoio da hierarquia	,191**	-,080	,148**	,145**	-,192**	,067	-,047	,033
Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	,235**	-,200**	,158**	,142**	,010	,107*	-,032	-,122*
Condições físicas do trabalho	,136**	-,088	,054	,113*	-,129**	,110*	-,011	-,047
Relações com colegas	,162**	-,347**	,075	,079	,101*	,028	-,076	-,270**
Satisfação com a profissão	,228**	-,139**	,145**	,113*	,027	,063	,005	-,101

* p<0.05 ** p<0.010

Considerando que existem diferentes áreas de atuação dos bombeiros e que estas não são executadas com a mesma frequência, efetuou-se uma correlação ente a intensidade das emoções expressas e a frequência das áreas de atuação (de 1 para “Nunca” até 5 para “Quase todos os dias”), tendo-se encontrado (TABELA III) correlações fracas a moderadas, mas positivas estatisticamente significativas entre o desempenho de funções mais frequentes nas áreas da emergência pré-hospitalar, transporte de doentes, incêndios florestais e o expressar emoções positivas e empatia. O demonstrar sensibilidade às emoções do outro apresenta correlações positivas significativas com as atuações mais frequentes na área da emergência pré-hospitalar e transporte de doentes, pois são áreas que implicam o contacto direto com vítimas ou utentes mas também populações. Verifica-se, ainda, a existência de uma correlação positiva significativa entre o controle da expressão emocional e o atuar mais frequentemente em acidentes rodoviários.

Através de análises de regressão linear pelo método *enter* procurou-se perceber o impacto das emoções e das estratégias de *coping* na satisfação com a profissão, bem como verificar se as estratégias de *coping* mediavam a relação das emoções com a satisfação na profissão. Verificou-se (fig. 1), que as estratégias de *coping* não medeiam o impacto das emoções positivas na satisfação com a profissão, sendo também baixo o valor preditor das emoções positivas (apenas explicam 5,1%) na satisfação e nas estratégias de *coping* focadas no problema (2,5%). Verificou-se que o *coping* de evitamento é preditor de uma baixa satisfação com a profissão, pois o valor de Beta é negativo e prediz apenas 1,1% da satisfação com a profissão.

Verificou-se, ainda, que as emoções negativas são preditoras do uso de estratégias de *coping* de evitamento, mas com pouca intensidade, pois explicam apenas 8%, sendo também preditoras de baixa satisfação com a profissão (fig. 2). Não se observou qualquer efeito mediador das estratégias de *coping* no impacto das emoções negativas na satisfação com a profissão.

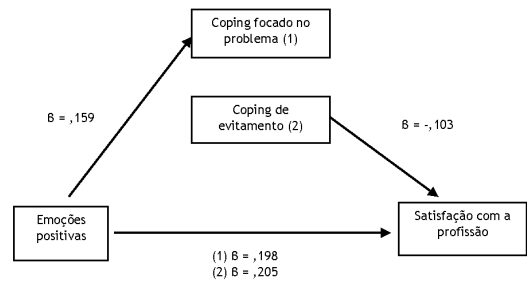


Fig. 1 - Análise de regressão para os efeitos das emoções positivas sobre a satisfação com a profissão, com mediação das estratégias de *coping*.

Fig. 1 - Regression analysis for the effects of positive emotions on satisfaction with the profession, with mediation of coping strategies.

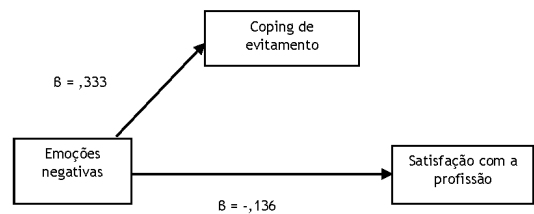


Fig. 2 - Análise de regressão para os efeitos das emoções negativas sobre a satisfação com a profissão, com mediação das estratégias de *coping*.

Fig. 2 - Regression analysis for the effects of negative emotions on satisfaction with the profession, with mediation of coping strategies.

Conclusão

Analisamos as emoções no local de trabalho, o *coping* e a sua relação com a satisfação laboral. A maioria dos estudos empíricos sobre a satisfação no trabalho têm estudado os efeitos das variáveis organizacionais ou sociais, e só mais recentemente os investigadores têm explorado diretamente as exigências emocionais no trabalho, através do conceito de emoção no trabalho ou trabalho emocional (D. Zapf *et al.*, 2001). Apesar de as correlações entre as variáveis analisadas serem

TABELA III - Correlações entre as emoções expressas no trabalho e a frequência por área de atuação.

TABLE III - Correlations between the emotions expressed at work and the frequency by operational area.

	Incêndios florestais	Acidentes rodoviários	Emergência pré-hospitalar	Transporte doentes
1. Expressar Emoções Positivas	,136**	,053	,128**	,138**
2. Expressar Emoções Negativas	,050	-,049	,023	,071
3. Sensibilidade às emoções do outro	,061	,089	,137**	,136**
4. Empatia	,178**	,059	,162**	,220**
5. Controle da expressão emocional	,031	,145**	,070	-,005

* $p < 0.05$ ** $p < 0.010$

fracas a moderadas, algumas são já estatisticamente significativas, acontecendo também na análise de regressão terem sido encontrados valores baixos de predição, mas já estatisticamente significativos (Field, 2009). Assim, este estudo sugere que as emoções positivas vivenciadas no ambiente de trabalho parecem ser preditoras da satisfação com a profissão e do uso das estratégias de *coping* focadas no problema, enquanto as emoções negativas parecem aumentar a insatisfação e o recurso das estratégias de *coping* de evitamento.

É importante notar que o trabalho dos bombeiros parece ser uma forte fonte de stress e tensão mental, evidenciando que essa ocupação pode até criar trauma psicológico que se poderia transformar em perturbação de stress pós-traumático (M. Lourel *et al.*, 2008). Os bombeiros podem ver-se envolvidos em interações sociais negativas, lidando com famílias que perderam elementos, pessoas em risco, feridas ou agressivas, conflitos com um superior ou colega, ou seja, situações onde não podem habitualmente exprimir emoções, o que conduz à exaustão e tensão psicológica (C. Dormann e D. Zapf, 2004). Os resultados são concordantes com o observado por Zapf e Holz (2006) que constataram que a exigência para exibir as emoções positivas contribuíam para a realização profissional. Constatou-se ainda que as áreas de atuação onde os bombeiros prestam socorro, ajuda e proteção com mais frequência (emergência pré-hospitalar, transporte de doentes, acidentes rodoviários e incêndios florestais) são também estas que mais apelo fazem à expressão de emoções positivas, demonstração de empatia e sensibilidade em relação às emoções do outro (vítima/utente). Os serviços prestados nestas áreas parecem contribuir para mais oportunidades de vivenciar emoções positivas e consequentemente aumentar o nível de satisfação com a profissão. Verificou-se, ainda, que o controle sobre a expressão emocional parece ser mais determinante no desempenho de socorro em acidentes rodoviários, uma vez que a função pressupõe mais do que a expressão de emoções, a articulação de *skills* e equipamentos específicos. Na prática, este controle das respostas emocionais permite ao profissional decidir o que é mais prioritário no momento do socorro, nomeadamente, focar a intervenção no desencarceramento ou acalmar a vítima. Se considerarmos os cenários onde os bombeiros trabalham, a pressão do tempo, as necessidades de concentração e a carga de trabalho, todos são importantes fatores de stress laboral. Assim, devido à intensidade e elevadas exigências desta atividade, é importante pensar em medidas que poderiam ser tomadas, tendo em vista a prevenção do sofrimento psicológico dos bombeiros e promover a sua saúde e bem-estar (M. Lourel *et al.*, 2008).

Os bombeiros recorrem as estratégias de *coping* focadas no problema com mais frequência e estas parecem também estar relacionadas com maior satisfação em relação à segurança com o futuro da profissão, o reconhecimento

pelos outros do trabalho realizado e as condições físicas do trabalho. No entanto, não se observou o efeito mediador do *coping* no impacto das emoções sobre a satisfação no trabalho, apesar de Folkman e Lazarus (1991) defenderem uma relação dinâmica e recíproca de influência entre emoção e *coping*. De um ponto de vista prático, estes resultados reforçam um pensamento amplo e atual sobre o impacto das restrições situacionais na expressão das respostas afetivas na gestão de problemas em várias profissões. Assim, a perceção das emoções pode ser uma forma de minimizar o impacto negativo e cumulativo das diferentes condições do ambiente de trabalho em que os bombeiros operam, especialmente as emoções que podem despertar e que poderiam influenciar a satisfação, o stress e o desempenho das funções. A nossa pesquisa tem também implicações teóricas para estudos futuros sobre a regulação de emoções no trabalho. Pesquisas anteriores já haviam manipulado instruções para suprimir emoções e demonstraram uma relação com o aumento de stress (E. Butler *et al.*, 2003; J. Gross e R. Levenson, 1997). Outros estudos têm demonstrado que amplificando ou exagerando emoções positivas no trabalho pode ter um efeito positivo sobre a satisfação no trabalho (S. Côté e L. Morgan, 2002) e no uso de estratégias de *coping* adequadas para gerir o stress (D. Millen, 2009). Assim, poderá ser importante incluir na formação dos bombeiros conteúdos sobre gestão do stress e regulação das emoções, bem como criar nos corpos de bombeiros equipas de suporte de pares (ex: modelo CISM) que previnam o trauma, a insatisfação com o trabalho e o stress, num ano em que os riscos psicossociais no trabalho são tão valorizados pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho com a sua campanha “Locais saudáveis de trabalho”. Contudo, nos bombeiros é difícil definir um local exato de trabalho e ainda menos que este seja saudável, o que alerta para a necessidade de se refletir sobre a gestão das emoções e estratégias de *coping*. O facto de se tratar de um estudo transversal, permitiu analisar o poder preditivo das emoções e das estratégias de *coping* na satisfação com o trabalho, mas não as suas conseqüências e efeitos na atividade profissional, o que implicaria estudos longitudinais de avaliação de programas de gestão de stress e emoções para elucidar essa causalidade, bem como análises sobre o impacto de formação específica sobre estes temas no comportamento e vivências dos bombeiros. Embora os resultados obtidos sejam coerentes com a literatura e os valores sejam estatisticamente significativos, quer a correlação quer a regressão apresentam valores baixos, e possivelmente uma amostra maior e mais variada em áreas do país, características sociodemográfica e profissionais, bem como funções, melhoraria estes valores, dando-lhes mais robustez. Este estudo deve, então, ser considerado como de carácter exploratório, mas útil para se refletir sobre a relação entre estas variáveis e seu impacto na atividade e formação dos bombeiros.

Bibliografia

- Bakker, Arnold e Demerouti, Evangelia. (2014). Job demands-resources theory. In Chen, Peter & Cooper, Cary (Eds.). *Wellbeing: A Complete Reference Guide vol. III*, Wiley Blackwell, Chichester, UK, p. 37-64.
- Brotheridge, Céleste e Lee, Raymond (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.7, Washington, p. 57-67.
- Burke, Karena e Paton, Douglas (2006). Well-being in Protective Services Personnel: Organisational Influences. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, vol. 2, Palmerston North, New Zealand, p. 1-13.
- Butler, Emily, Egloff, Boris, Wilhelm, Frank, Smith, Nancy, Erickson, Elizabeth e Gross, James. (2003). The Social consequences of expressive suppression. *Emotions*, vol.3, Washington, p.48-67.
- Carver, Charles, Scheier, Michael e Weintraub, Jagdish (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol.56, Washington, p. 267-283.
- Chen, Peter e Cooper, Carry (2014). *Wellbeing: A Complete Reference Guide vol.III*, Wiley Blackwell, Chichester, UK, 495 p.
- Chiavenato, Idalberto. (2010). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3ªed. Elsevier Editora, Rio de Janeiro, 579 p.
- Cooper, Carry (2013). Introduction to wellbeing: a complete reference guide. In Chen, Peter & Cooper, Cary (Eds.) - *Wellbeing: A Complete Reference Guide vol.III*, Wiley Blackwell, Chichester, UK, p. xxvii - xxxiv.
- Cote, Stéphane e Morgan, Laura (2002). A longitudinal analysis o the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, vol. 23, Chichester, p. 947-962.
- De Jonge, Jan e Dormann, Christian (2006). Stressors, resources, and strains at work: A longitudinal test of the triple-match principle. *Journal of Applied Psychology*, vol. 91, Washington, p. 1359-1374.
- Diestel, Stefen e Schmidt, Klaus-Helmut (2011). Costs of Simultaneous Coping With Emotional Dissonance and Self-Control Demands at Work: Results From Two German Samples. *Journal of Applied Psychology*, vol.96/3, Dortmund, p. 643-653, Doi:10.1037/a0022134.
- Dormann, Christian e ZAPF, Dieter (2004). Customer related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 9, Ohio, p. 61-92.
- Endler, Norman e Parker, James (1994). Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment*, 6, Washington, p. 50-60.
- Field, Andy. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage, London, 688 p.
- Finney, Caitlin, Stergiopoulou, Erene, Hensel, Jennifer, Bonato, Sarah e Dewa, Carolyn (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BioMed Central Public Health*, vol. 13/nº82, London, p. 1-13.
- Fisher, Cynthia (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, vol. 12, Chichester, p.384-412.
- Galloucis, Matthew, Silverman, Manuel, e Francek, Heather (2000). The impact of trauma exposure on the cognitive schemas of a sample of paramedics. *International Journal of Emergency Health*, vol. 2, Illinois, p. 5-18.
- Grandey, Alicia (2003). When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, vol. 46, Briarcliff Manor, p. 86-96.
- Gross, James e Levenson, Robert (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotions. *Journal of Abnormal Psychology*, vol.106, Stanford, p. 95-103.
- Lazarus, Richard (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, vol. 44/nº1, Palo Alto, p. 1.
- Lazarus, Richard e Folkman, Susan (1984). Coping and Adaptation. In Gentry, W. Doyle (Eds) - *Handbook of Behavioral Medicine*. Guilford Press, New York, p. 82-325.
- Folkman, Susan e Lazarus, Richard (1991). Coping and Emotion. In MonaT, Alan e Lazarus, Richard (Eds.) - *Stress and Coping, an Antology*. Colombia University Press, New York, p.207-227.
- López-Araújo, Blanca , Segovia, Amparo e Peiró, José (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, vol. 19/ nº1, Madrid, p. 81-87.
- Lourel, Marcel, Abdellaoui, Sid, Chevaleyre, Sandra, Paltrier, Maude e Gana, Kamel (2008). between psychological job demands, job control and burnout among firefighters. *North American Journal of Psychology*, vol. 10/nº 3, Ontario, p. 489-496.

- Martins, Maria (2004). Factores de Risco Psicossociais para a Saúde Mental. *Millenium - Educação, Ciência e Tecnologia, Revista do ISPV*, vol. 29, Viseu, p. 255-268.
- Maslach, Cristina, Shaufeli, Wilmar e Leiter, Michael (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, vol. 52, California, p. 397-422.
- Millen, David (2009). The Ability of Firefighting Personnel to Cope With Stress. *Journal of Social Change*, 3, Minneapolis, Walden, p. 38-56.
- Moos, Rudolf e Schafer, Jeanne (1993). Coping resources and processes: Current concepts and measures. In Goldberger, Leo e Breznitz, Shlomo (Eds.) - *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. Free Press, New York, 2nd ed., p. 234-257.
- Muraven, Mark e Baumeister, Roy (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, vol. 126, Washington, p. 247-259.
- Ngh, Noryati, Ahmad, Aminah, Hamid, Tengku Ab e ismail, Azahari (2010). The Mediating Role of Work-family Conflict in the Relationship between Supervisor Support and Job Satisfaction. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, vol. 4/nº11, Champaign, p. 187-197.
- Pais-Ribeiro, José (2008). Questionário de satisfação com o trabalho. Versão para investigação, FPCEUP, Porto, 2 p.
- Pais-Ribeiro, José e Rodrigues, António (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do Brief Cope. *Psicologia, Saúde & Doenças*, vol. 5/nº1, Lisboa, p. 3-15.
- Paris, Laura e Omar, Alicia (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudos de Psicologia (Natal)* vol. 13/nº3, Natal, p. 233-244.
- Rubin, Allen (2013). Statistics for evidence-based practice and evaluation (3rd edition). Brooks/Cole, Belmont, CA, 350 p.
- Sears, Samuel, Urizar, Guido e Evans, Garret (2000). Examining a Stress-Coping Model of Burnout and Depression in Extension Agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.5/nº1, Washington, p. 56-62, Doi:10.1031m076-g998.5J.56
- Shapiro, Johanna, ASTIN, John, Shapiro, Shauna, Robitshek, Daniel e Shapiro, Deane (2011). Coping With Loss of Control in the Practice of Medicine. *Families, Systems, & Health*, vol.29/nº1, Orange, CA, p. 15-28, Doi:10.1037/a0022921
- Souza, Wilma e Silva, Angela (2002). A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, vol. 19/nº 1, Campinas, p. 37-48.
- Spector, Paul (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publication Thousands Oak, CA, 96 p.
- Vara, Natália e Queirós, Cristina (2012). Emotions and Burnout Experienced by Firefighters: The Importance of Emotions' Management During Professional Activity. In Gonçalves, Sónia e Neves, José (Eds) - *Occupational Health Psychology from burnout to well-being*. Scientific & Academic Publishing, USA, p. 127-154.
- Visser, Mechteld, Smets, Ellen, Oort, Frans e Haes, Hanneke (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association or its licensors*, vol.168/nº3, Ottawa, p. 271-275.
- Wagner, Shannon e O'Neill, Melanie (2012). Job, Life, and Relationship Satisfaction for Paid-Professional Firefighters. *Journal of Loss and Trauma: International Perspectives on Stress & Coping*, vol. 17(nº 5, Oxford, p. 423-438.
- Zapf, Dieter e Holz, Melanie (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 15/nº. 1, Frankfurt, p. 1-28.
- Zapf, Dieter, Seifert, Claudia, Schmutte, B., Mertini, Heidrun e Holz, Melanie (2001). Emotion Work and Job Stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, vol.16, London, p.527-545.
- Zapf, Dieter, Vogt, Christoph, Seifert, Claudia, Mertini, Heidrun e ISIC, Amela (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and the development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 8, Frankfurt, p. 371-400.
- Warr, Peter (2010). How to think about and measure psychological well-being. In Wang, M., Sinclair, R. e Tetrick (Eds.) - *Research methods in occupational health psychology: measurement, design, and data analysis*, Routledge Psychology Press, New York, p. 76-90.
- White, Cristopher (2010). The impact of emotions on service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth intention over time. *Journal of Marketing Management*, Vol. 26/nº 5-6, Melbourne, p. 381-394.
- Wu, A.D., & Zumbo, B.D. (2008). Understanding and using mediators and moderators. *Soc.Indic. Res.*, vol. 87, 367-392, Doi:10.1007/s11205-007-9143-1