

# Estratégias de *coping* e emoções como preditoras do risco de *burnout* em bombeiros

## Natália Vara

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto e 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

## Marina Kaiseler

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

## Resumo:

Os cenários de risco são frequentes na actividade profissional dos bombeiros, aliados, por vezes, a recursos insuficientes. As tarefas e interações desenvolvidas no âmbito da sua profissão potenciam a emergência de emoções que se reflectem no desempenho profissional. As estratégias de *coping* são considerados métodos conscientes e deliberadamente usados para regular as emoções negativas ou para gerir situações em que há uma discrepância percebida entre as exigências e os recursos disponíveis. Este estudo pretende verificar numa amostra de 250 bombeiros se as estratégias de *coping* e as emoções predizem o risco de experimentar *burnout*. Verificou-se que o *coping*, mais do que as emoções, prediz o *burnout*, e que a expressão de emoções negativas e estratégias de *coping* menos positivas podem ser preditoras do *burnout*.

**Palavras Chave:** *Coping*. Emoções. *Burnout*. Bombeiros.

## Abstract:

### *Coping strategies and emotions as predictors of burnout among firefighters*

Emergency settings are common in firefighters' activity, sometime associated with insufficient resources. Job tasks and interactions developed during their profession, enhance the emergence of emotions which are reflected in the performance. Coping strategies are assumed to be consciously and deliberately used methods to regulate negative emotions or to manage situations in which there is a perceived discrepancy between stressful demands and available resources. This study aims to verify if emotions and coping strategies are predictors of burnout among 250 firefighters. We have found that coping, more than emotions, explain burnout, and that displaying negative emotions and coping strategies less positive can be predictive of burnout.

**Key-words:** Coping. Emotions. Burnout. Firefighters.

## 1. Introdução

Portugal tem estado nas últimas décadas exposto a fenómenos climatéricos e acidentes multi-vítimas de trágicas consequências, assistindo-se a um interesse crescente dos investigadores pelos temas da catástrofe, trauma e riscos. Habitualmente, falar de riscos remete-nos mais para riscos naturais ou antrópicos (MARTINS e LOURENÇO, 2009; LOURENÇO, 2007; REBELO, 2008), embora actualmente seja recorrente o interesse nos riscos psicossociais no trabalho, entre os quais o stress no trabalho assume preponderância (CABRAL, 2011; INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, 2012; LEKA *et al.*, 2003, 2008; STOLK *et al.*, 2012). Na sua actividade profissional os bombeiros surgem como um grupo duplamente vulnerável aos riscos, sejam estes pela exposição ao perigo e desastre ou pelo impacto emocional stressante e até traumático das tarefas que desempenham. Constituem alvo de estudos sobre o stress e gestão das emoções (GOMES *et al.*, 2012, 2013; MARCELINO e FIGUEIRAS, 2012; VARA e QUEIRÓS, 2012), pois o facto de os bombeiros enfrentarem acontecimentos potencialmente traumáticos constitui uma ameaça à qualidade dos serviços prestados e à saúde física e psicológica do indivíduo.

Quando a actividade profissional é fonte de stress e as exigências do trabalho excedem os recursos disponíveis, progressivamente surge a exaustão emocional, o stress laboral crónico e a síndrome de *burnout* (DEMEROUTI *et al.*, 2001; MASLACH *et al.*, 2001; SCHAUFELI *et al.*, 2003, 2004). Ora, os bombeiros prestam serviços que exigem esforço emocional intenso no contacto com a dor e morte, com o risco físico e com as elevadas expectativas por parte da sociedade e dos próprios (VARA e QUEIRÓS, 2009). Facilmente podem ter dificuldade em lidar com o stress e sentirem-se emocionalmente exaustos. Diferentes autores (CHERNISS, 1980; MASLACH *et al.*, 2001) descreveram o *burnout* como um processo no qual as atitudes e comportamentos dos profissionais mudam de forma negativa em resposta à tensão no trabalho, sendo um “um estado de exaustão, emocional e mental causado por um grande período de envolvimento em situações emocionalmente exigentes” (PARREIRA e SOUSA, 2000: 18). Esta exaustão física manifesta-se por quebra de energia, fadiga crónica, fraqueza, dores de cabeça, taquicardia, hipertensão, enquanto a exaustão emocional se caracteriza por sentimentos de abandono, desespero, sensação de “beco sem saída” e depressão, que podem desencadear, em caso extremo, distúrbios mentais e pensamentos suicidas. Surgem atitudes negativas para consigo mesmo e para com o trabalho e a vida em geral, cinismo, frieza, sentimentos de inadequação e incompetência, e as relações interpessoais podem ser afectadas (LLOR, 1995; MASLACH *et al.*, 2001; PARREIRA e SOUSA, 2000; TÜMKAYA, 2007). Assim, problemas de saúde psicológica, mesmo que não impliquem interrupção da actividade profissional, podem aumentar o risco de acidentes, reduzir o potencial do indivíduo, influenciar a sua produtividade, as suas relações sociais e o seu equilíbrio familiar. De acordo com MCINTYRE (1994) o stress ocupacional provoca maior incidência de problemas físicos e psicológicos, que conduzem a diminuição de produtividade, taxas elevadas de absentismo, acidentes de trabalho, erros de desempenho, invalidez e problemas familiares.

A gestão do stress no trabalho é efectuada de forma diferente pelos indivíduos, dependendo das suas características. Factores demográficos como a idade estão relacionados com o *burnout* (LEE e ASHFORTH, 1996; SCHAUFELI e ENZMANN, 1998) e alguns autores afirmam que o jovem profissional tende a experimentar maior exaustão emocional (BILGE, 2006; MASLACH *et al.*, 2001; PRICE e SPENCE, 1994; SCHWAB e IWANICKI, 1982). Numa meta-análise sobre a relação da idade e anos de experiência com o esgotamento do trabalhador foi encontrada uma correlação

negativa, sugerindo que o *burnout* diminui com a idade e experiência profissional (BREWER e SHAPARD, 2004). A capacidade de adaptação à tarefa é também útil para enfrentar problemas (TÜMKAYA, 2007) e, nos bombeiros, a capacidade de adaptação aos diferentes cenários é uma importante competência para o seu desempenho profissional.

Na gestão do stress as estratégias de *coping* e as emoções têm um papel importante, sendo já vasta a literatura sobre as emoções no trabalho. Os investigadores (GIL-MONTE, 2005; MARQUES-PINTO e CHAMBEL, 2008; ZAPF e HOLZ, 2006) referem a ligação entre emoções no trabalho e a avaliação de acontecimentos relacionados com o bem-estar, a prossecução de objectivos, os interesses pessoais, as características do posto de trabalho e da tarefa, o sistema de recompensas, o feedback sobre o desempenho e a conduta do superior e dos colegas de trabalho. LOUREL *et al.* (2008) sugerem que as exigências no trabalho são predictoras da despersonalização e exaustão emocional, enquanto ZAPF e HOLZ (2006) referem que as emoções no trabalho são um construto multidimensional com efeitos positivos e negativos na saúde. Num estudo com enfermeiras, verificou-se que quanto mais tempo passavam em contacto directo com os doentes, maior era o risco de *burnout* (SCHAUFELI e JANCUR, 1994). Contudo, alguns autores têm referido que profissionais que experienciam exaustão emocional são selectivos na forma como investem recursos (HALBESLEBEN e BOWLER, 2007). É também importante atender à dissonância emocional, que significa que a emoção exigida e demonstrada naquele momento pode não corresponder ao que espontaneamente é sentido, ou até implica a supressão de emoções negativas. GROSS e LEVENSON (1997) verificaram que a supressão de emoções está relacionada com a activação simpática do sistema cardiovascular, estando este associado a saúde mais frágil e respostas de *coping* desadequadas. Tem sido sugerido que suprimir emoções negativas para apresentar uma atitude positiva no contexto de trabalho é um predictor da exaustão emocional e despersonalização (BROTHERIDGE e LEE, 2002; BROTHERIDGE e GRANDEY 2002; HEUVEN e BAKKER, 2003; LEWIG e DOLLARD, 2003; NÄRING *et al.*, 2006; ZAMMUNER e GALLI, 2005) e também um indicador de interacções desagradáveis e stressantes com clientes (HOCHSCHILD, 1983; ZAPF e HOLZ, 2006), que, ao prolongarem-se, aumentam a manifestação de reacções de tensão, ansiedade e mal-estar físico (ZAPF *et al.*, 1999; VAN DER DOEF e MAES, 1999). Os bombeiros podem ver-se envolvidos em interacções sociais negativas, lidando com famílias que perderam membros, pessoas em risco, feridas ou agressivas, conflitos com um superior ou colega, onde não podem habitualmente exprimir emoções, o que conduz a exaustão, mau humor e tensão psicológica (DORMANN e ZAPF, 2004).

Alguns estudos sugerem que a percepção de stressores no trabalho é maior nas profissões de emergência (BROUGH, 2004). Recentemente, investigações com bombeiros estudaram variáveis como experiências de trauma, stressores organizacionais, exigências do trabalho, desempenho profissional e *burnout*, encontrando relações entre o *burnout*, a capacidade de funcionar de forma eficaz e as estratégias de *coping* (BROUGH, 2004; HALBESLEBEN e BOWLER, 2007; LOUREL *et al.*, 2008; MILEN, 2009). As estratégias de *coping* são considerados métodos conscientes e deliberadamente usados para regular as emoções negativas ou para gerir situações em que há uma discrepância percebida entre as exigências stressantes e os recursos disponíveis (VULIC-PRTORIC *et al.*, 2009). Ora, os bombeiros enfrentam diariamente situações stressantes e de intenso envolvimento emocional, que podem levar à exaustão se não desenvolverem estratégias de *coping* eficazes, dificultando ainda a sua forma de actuar eficazmente em situações de emergência (GALLOUCIS *et al.*, 2000).

Actualmente as corporações de bombeiros voluntários e profissionais estão conscientes dos efeitos da exposição a eventos stressantes e potencialmente traumáticos e como estes podem afectar o normal funcionamento do profissional. Contudo, os estudos em Portugal ainda não são tão frequentes como noutros países, e por isso pretendemos neste estudo verificar se as estratégias de *coping* e as emoções constituem preditores do *burnout* em bombeiros.

## 2. Método

### 2.1. Participantes e Procedimento

Os dados foram recolhidos numa amostra não-probabilística de 250 bombeiros de diferentes zonas do país, tendo uma média de idades de 31,9 (DP= 8,3) e predomínio do sexo masculino (88%) e sem filhos (54%). Em relação ao estado civil 50% são casados ou em união de facto, 44% são solteiros e 6% são separados. Relativamente à situação profissional, 54% são profissionais (assalariados, sapadores e municipais) e 46% são bombeiros voluntários, estando 26% em postos de chefia ou comando e 74% subalternos. A experiência de trabalho variou entre 1 e 40 anos (M= 10,9 e DP= 8,4), trabalhando sobretudo por turnos (68%) e com uma média de 34 horas semanais (DP= 18).

Foi utilizado um questionário de auto-preenchimento, anónimo e confidencial e os dados foram analisados usando SPSS 19 para estatística descritiva, análise de R Pearson e análise de regressão linear/stepwise. Devido às dificuldades na recolha de dados nesta população, os dados reportam-se ao período entre 2011 e 2012, excluindo as épocas de incêndios florestais.

### 2.2. Material

O questionário sócio-demográfico avaliou características individuais (sexo, idade, estado civil e filhos) e profissionais (categoria, experiência profissional, tipo de horário e número de horas semanais) e para avaliar o *burnout* utilizou-se a versão portuguesa do Maslach Burnout Inventory (MASLACH e JACKSON, 1997; MARQUES-PINTO e CHAMBEL, 2008). O instrumento incluiu 22 itens divididos em três escalas: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal. A escala de exaustão emocional contém 9 itens e avalia sentimentos de estar emocionalmente sobrecarregado e de ter esgotado os seus recursos emocionais (e.g. “Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho”). A escala de despersonalização tem 5 itens, e remete para a indiferença para com os colegas ou pessoas com as quais o indivíduo trabalha (e.g. “Sinto que trato alguns utentes como se fossem objectos impessoais”). A escala de realização pessoal engloba 8 itens e avalia os sentimentos de competência e realização no trabalho (e.g. “Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho”). O *burnout* está relacionado com altas pontuações nas duas primeiras escalas e baixas pontuações na terceira escala. Todos os itens são pontuados numa escala de 7 pontos, que vai de 0 (“nunca”) a 6 (“todos os dias”).

O Brief COPE (CARVER *et al*, 1989) na sua versão traduzida por PAIS RIBEIRO e RODRIGUES (2004) foi utilizado para avaliar as estratégias de *coping*, incluindo 28 itens divididos em 14 dimensões de dois itens cada: *coping* activo (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-distracção (e.g. “Refugiei-me noutras actividades 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”).

Para avaliar as emoções expressadas no contexto de trabalho foi utilizada a Frankfurt Emotion Work Scales (ZAPF *et al.*, 1999) cuja adaptação para português autorizada pelos autores estamos a preparar. Este instrumento engloba 73 itens avaliados numa escala de cinco pontos, que vai de 1 (“nunca”) a 5 (“muito frequentemente”). Está dividida em 11 escalas: expressar emoções positivas (e.g. “No seu trabalho, com que frequência tem de demonstrar emoções positivas aos clientes como simpatia, amabilidade”, 10 itens), expressar emoções negativas (e.g. “No seu trabalho, com que frequência tem de demonstrar emoções desagradáveis aos clientes como rigidez ou raiva se as regras não são seguidas”, 10 itens), expressar emoções neutras (e.g. “No seu trabalho, com que frequência lhe é exigido não demonstrar nem emoções positivas nem emoções negativas aos clientes”, 5 itens), frequência com que deve expressar emoções específicas (e.g. “simpatia, esperança, raiva, 12 itens), sensibilidade às emoções do outro, (e.g. “No seu trabalho, com que frequência é necessário estar em sintonia com as emoções dos clientes”, 4 itens), empatia (e.g. “No seu trabalho, com que frequência tem de demonstrar compreensão em relação aos clientes”, 7 itens), controlo da expressão emocional (e.g. “Com que frequência pode decidir por si próprio sobre quais as emoções a demonstrar ao cliente”, 4 itens), controlo da interacção (e.g. “Com que frequência, o seu trabalho lhe permite terminar uma conversa com os clientes, se considerar isso apropriado” 4 itens), dissonância emocional (e.g. “No seu trabalho, com que frequência tem de reprimir emoções de forma a aparentar “neutralidade” para o exterior”, 5 itens), normas para expressar emoções (e.g. “As regras foram-me explicadas pelo meu chefe”, 8 itens) e quantidade de contacto com o outro (e.g. “Em média, quanto tempo dura o contacto com um cliente”, 4 itens), sendo este último item avaliado numa escala que vai de 1 (“menos de 5 minutos”) a 6 (“mais de 2 horas”).

### 3. Resultados

Os testes de normalidade evidenciam (Tabela I), de acordo com o teste Kolmogorov-Smirnov, a ausência de normalidade de distribuição para a maioria das variáveis, sugerindo a utilização de testes não paramétricos. No entanto, como a amostra tem mais de 30 participantes (250 bombeiros), de acordo com o Teorema do Limite Central da teoria da probabilidade, quando

o tamanho da amostra aumenta, a distribuição das médias aproxima-se de uma distribuição normal (BARNES, 1994; MAROCO, 2010). Além disso, a assimetria (skewness) é inferior a 3 e a curtose (kurtosis) é inferior a 7 (KLINE, 2005; MAROCO, 2010), sugerindo que os resultados não são afectados pela ausência de normalidade. Por isso, foram utilizados os testes paramétricos.

Tabela I

Alpha Cronbach, Skewness, Kurtosis e Kolmogorov-Smirnov para variáveis dependentes

Dimensões	Alpha Cronbach	Skewness	Kurtosis	Kolmogorov-Smirnov	p
Exaustão emocional	0,92	0,796	0,398	1,517	0,020
Despersonalização	0,89	0,987	-0,135	1,894	0,002
Realização pessoal	0,94	-0,494	1,009	1,444	0,031
<i>Coping</i> activo	0,98	-0,598	-0,594	2,936	0,000
Planear	1,00	-0,621	-0,379	3,090	0,000
Utilizar suporte instrumental	1,00	0,009	-1,011	2,189	0,000
Utilizar suporte social emocional	1,00	0,143	-1,083	2,225	0,000
Religião	0,98	0,942	-0,123	3,687	0,000
Reinterpretação positiva	0,98	-0,454	-0,554	3,180	0,000
Auto-culpabilização	1,00	0,233	-0,607	2,222	0,000
Aceitação	1,00	-0,388	-0,710	2,696	0,000
Expressão de sentimentos	0,98	-0,054	-0,913	2,095	0,000
Negação	0,89	0,339	-0,952	2,774	0,000
Auto distracção	0,90	0,395	-0,799	2,397	0,000
Desinvestimento comportamental	0,91	1,019	0,294	4,224	0,000
Uso de substâncias	0,89	2,407	5,290	7,381	0,000
Humor	1,00	0,252	-0,959	2,427	0,000
Expressar emoções positivas	0,89	-,484	,017	1,315	0,063
Expressar emoções negativas	0,75	1,220	1,330	2,772	0,000
Expressar emoções neutras	0,51	0,391	0,378	1,660	0,008
Expressar emoções específicas	0,93	-0,443	3,154	1,034	0,236
Sensibilidade às emoções do outro	0,79	-0,312	-0,108	1,826	0,003
Empatia	0,58	-0,863	1,697	2,162	0,000
Controlo da expressão emocional	0,84	-0,593	0,978	2,099	0,000
Dissonância emocional	0,86	-0,470	1,022	1,277	0,077
Normas para expressar emoções	0,93	0,133	0,366	1,172	0,128
Quantidade de contacto	0,91	-0,217	-0,526	1,398	0,040

Encontramos elevados valores de realização pessoal e baixos valores de exaustão emocional e despersonalização, sugerindo baixo nível de *burnout* (Tabela II). Para o *coping* foram encontrados valores elevados associados, principalmente, a estratégias activas e positivas, nomeadamente, *coping* activo, planear, reinterpretação positiva e aceitação. Em relação às emoções experienciadas no contexto de trabalho, observam-se valores acima da média na dissonância emocional, controlo da expressão emocional, sensibilidade às emoções do outro e na expressão de emoções específicas. Esta última dimensão agrupa emoções de pendor positivo e negativo, e quando se observa com mais detalhe prevalecem as emoções positivas com valores elevado. As correlações entre as dimensões de *burnout* (exaustão emocional e despersonalização) e as dimensões de *coping* são quase todas estatisticamente e positivamente significativas, excepto entre uso de substâncias e realização pessoal. Foram encontradas correlações positivas da exaustão emocional e despersonalização com algumas dimensões

## Estratégias de *coping* e emoções como predictoras do risco de *burnout* em bombeiros

das emoções negativas e dissonância emocional. A realização pessoal surge positivamente correlacionada com a expressão de emoções positivas, sensibilidade às emoções do outro, empatia e quantidade de contacto com o outro.

Tabela II

Médias, desvios-padrão e correlações de Pearson do *burnout* com o *coping* e emoções

Dimensões	M	DP	Exaustão	Despers.	Realização
Exaustão emocional	1,57	1,12			
Despersonalização	1,36	1,12			
Realização pessoal	3,87	1,24			
<i>Coping</i> activo	1,78	0,94	0,203 <sup>**</sup>	0,124 <sup>*</sup>	0,105
Planear	1,75	0,90	0,239 <sup>**</sup>	0,116	0,060
Utilizar suporte instrumental	1,31	0,92	0,258 <sup>**</sup>	0,154 <sup>*</sup>	-0,033
Utilizar suporte social emocional	1,31	0,96	0,240 <sup>**</sup>	0,122	-0,007
Religião	0,77	0,87	0,325 <sup>**</sup>	0,343 <sup>**</sup>	-0,112
Reinterpretação positiva	1,61	0,86	0,115	0,046	0,071
Auto-culpabilização	1,09	0,81	0,272 <sup>**</sup>	0,245 <sup>**</sup>	-0,068
Aceitação	1,63	0,90	0,164 <sup>**</sup>	0,083	0,107
Expressão de sentimentos	1,34	0,90	0,292 <sup>**</sup>	0,185 <sup>**</sup>	0,037
Negação	1,04	0,89	0,388 <sup>**</sup>	0,213 <sup>**</sup>	-0,060
Auto distração	1,12	0,92	0,336 <sup>**</sup>	0,301 <sup>**</sup>	0,004
Desinvestimento comportamental	0,67	0,79	0,345 <sup>**</sup>	0,334 <sup>**</sup>	-0,190 <sup>**</sup>
Uso de substâncias	0,30	0,67	0,293 <sup>**</sup>	0,358 <sup>**</sup>	-0,199 <sup>**</sup>
Humor	1,17	0,93	0,183 <sup>**</sup>	0,143 <sup>*</sup>	-0,016
Expressar emoções positivas	1,94	0,45	-0,114	-0,167 <sup>**</sup>	0,344 <sup>**</sup>
Expressar emoções negativas	1,65	0,55	0,208 <sup>**</sup>	0,286 <sup>**</sup>	-0,191 <sup>**</sup>
Expressar emoções neutras	2,56	0,67	0,103	0,146 <sup>*</sup>	0,056
Expressar emoções específicas	3,02	0,58	-0,025	-0,025	0,192 <sup>**</sup>
Sensibilidade às emoções do outro	3,26	0,74	0,030	0,083	0,286 <sup>**</sup>
Empatia	1,86	0,40	0,070	0,077	0,289 <sup>**</sup>
Controlo da expressão emocional	2,89	0,87	0,000	-0,003	0,254 <sup>**</sup>
Dissonância emocional	2,75	0,75	0,186 <sup>**</sup>	0,324 <sup>**</sup>	0,095
Normas para expressar emoções	2,09	0,68	0,106	0,029	0,002
Quantidade de contacto	3,06	1,14	0,167 <sup>**</sup>	0,094	0,343 <sup>**</sup>

\*  $p \leq 0.05$  \*\*  $p \leq 0.01$

A análise de regressão hierárquica (FIELD, 2009) foi realizada para testar o valor preditivo global do *coping*, emoções no contexto de trabalho e características sócio-demográficas no burnout (Tabela III). Utilizando-se como primeiro bloco as variáveis sócio-demográficas (idade, anos de experiência de trabalho e número de horas semanais como variáveis quantitativas; estado civil, filhos, categoria e situação profissional, sexo e tipo de horário transformado em variáveis ordinais em que o valor menor significa menos na variável, como sem filhos, sem cônjuge ou categoria profissional mais baixa), como segundo bloco todas as dimensões de *coping* e por último o bloco com todas as dimensões das emoções no trabalho. Os resultados mostram que as dimensões de *coping* são um predictor mais forte para duas dimensões do *burnout*, explicando 24% da exaustão emocional e 22% da despersonalização, comparativamente às variáveis sócio-demográficas e às emoções. No que se refere à realização pessoal, são as emoções (19,8%) que a explicam de forma mais significativa do que o *coping* e as variáveis sócio-demográficas.

Tabela III

Valor preditivo das variáveis socio-demográficas, *coping* e emoções no *burnout*

Variável dependente	Predictores	R <sup>2</sup>	F	p
Exaustão emocional	Variáveis sócio-demográficas	0,021	0,533	0,849
	<i>Coping</i>	0,240	3,174	0,000
	Emoções	0,119	3,520	0,000
Despersonalização	Variáveis sócio-demográficas	0,060	1,560	0,129
	<i>Coping</i>	0,222	3,523	0,000
	Emoções	0,176	4,856	0,000
Realização pessoal	Variáveis sócio-demográficas	0,098	2,661	0,006
	<i>Coping</i>	0,097	2,173	0,002
	Emoções	0,198	3,721	0,000

Foram seguidamente efectuadas análises de regressão linear pelo método *stepwise*, considerando as variáveis ou dimensões em cada bloco e seu efeito preditivo no *burnout*. Como se verificou anteriormente, as variáveis sociodemográficas são predictoras (mas pouco) da realização pessoal, tendo-se encontrado o número de horas como preditor positivo da realização pessoal ( $R^2 = 0,019$  *coeficiente Beta* = 0,14  $p = 0,031$ ). A regressão linear pelo método *stepwise* relativa ao efeito preditivo do *coping* no *burnout* (Tabela IV) revelou valores de cerca de 19% para a exaustão e despersonalização, e de 8% para realização, sendo mais predictoras a religião e o desinvestimento.

Tabela IV

Valor preditivo do *coping* no *burnout*

Variável dependente	Predictores	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> change	B	F	p
Exaustão Emocional	Negação	0,151	0,151	0,243	20,2870	0,000
	Desinvestimento	0,175	0,031	0,162		
	Religião	0,189	0,016	0,148		
Despersonalização	Consumo de substâncias	0,128	,128	0,191	18,564	0,000
	Religião	0,167	00,039	0,186		
	Desinvestimento	0,185	0,017	0,157		
Realização Pessoal	Consumo de substâncias	0,040	0,040	-0,144	7,003	0,000
	Aceitação	0,059	0,020	0,175		
	Desinvestimento	0,079	0,019	-0,165		

Atendendo a que nas profissões de prestação de serviços, os profissionais necessitam muitas vezes exprimir ou suprimir emoções que nem sempre correspondem ao que realmente estão a experienciar, as emoções expressadas em contexto laboral podem ser predictoras da exaustão emocional (NÄRING *et al.*, 2006; ZAMMUNER e GALLI, 2005). Foi realizada outra análise de regressão linear utilizando o modelo *stepwise* para testar o valor preditivo das emoções no *burnout* (Tabela V), tendo-se verificado que predizem quase 12% da exaustão, mas 22% da despersonalização e quase 28% da realização. A expressão de emoções negativas apenas explica 4% da exaustão emocional e 3% da despersonalização (coeficiente Beta mostra que são um preditor positivo) sendo um preditor negativo para a realização pessoal (2,7%). A expressão de emoções positivas é um preditor negativo destas duas dimensões mas explicam 11,9% da realização pessoal (preditor positivo). A dissonância emocional explica 10,5% da despersonalização e apenas 2,8% da exaustão.

Tabela V

Valor preditivo das emoções no *burnout*

Variável dependente	Predictores	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> change	B	F	p
Exaustão Emocional	Expressão emoções negativas	0,043	0,043	0,158	8,276	0,000
	Quantidade de contacto com o outro	0,074	0,031	0,190		
	Expressão de emoções positivas	0,091	0,016	-0,179		
	Dissonância emocional	0,119	0,028	0,182		
Despersonalização	Dissonância emocional	0,105	0,105	0,310	17,431	0,000
	Expressão de emoções positivas	0,173	0,068	-0,350		
	Expressão emoções negativas	0,203	0,030	0,171		
	Empatia	0,222	0,018	0,177		
Realização Pessoal	Expressão de emoções positivas	0,119	0,119	0,193	18,473	0,000
	Quantidade de contacto com o outro	0,209	0,091	0,271		
	Expressão emoções negativas	0,236	0,027	-0,183		
	Controlo da expressão emocional	0,262	0,026	0,168		
	Sensibilidade às emoções do outro	0,275	0,012	0,133		

#### 4. Discussão e conclusões

Pretendemos neste estudo verificar se as estratégias de *coping* e as emoções experienciadas no contexto constituíam predictoras do *burnout* em bombeiros. Os resultados sugerem que a expressão de emoções negativas, a supressão de emoções que não são apropriadas e a dissonância emocional são predictoras da exaustão emocional e da despersonalização. Verificamos também que estratégias de *coping* menos pró-activas surgem como predictoras do *burnout*. Estes dados são coerentes com vários estudos na área da perspectiva do trabalho emocional, salientando que a regulação das emoções quando estas não são compatíveis com as emoções vivenciadas desencadeia stress (HOCHSCHILD, 1983), e que quando essas situações se repetem aumenta a manifestação de reacções de tensão, ansiedade e mal-estar físico (VAN DER DOEFF e MAES, 1999) conduzindo progressivamente à exaustão emocional (BROTHERIDGE *et al.*, 2002, 2003).

Além disso, encontramos também suporte para a visão de que a actividade profissional dos bombeiros é uma profissão stressante, com elevadas exigências e situações de risco (LOUREL *et al.*, 2008; MILEN, 2009; VARA e QUEIRÓS, 2012), sendo por isso importante o uso de estratégias adaptativas para lidar com as situações-problema e cenários imprevisíveis. Observou-se nesta amostra uma preferência pelo recurso às estratégias mais positivas e uma elevada realização pessoal, o que vem reforçar as conclusões de MILEN (2009), ou seja, quanto mais eficazes forem as estratégias de *coping* que os bombeiros utilizam para lidar com as situações com as quais se deparam no seu quotidiano, menor stress, exaustão e pensamentos negativos irão experienciar. Estratégias como a negação, o desinvestimento comportamental, e o consumo de substâncias surgem como predictoras do *burnout*, apresentando também positiva correlação com a expressão de emoções negativas. Esta relação deveria ser mais estudada, pois o papel das respostas afectivas na gestão das estratégias de *coping* pode funcionar como tentativa de minimizar os factores stressantes ou aceitar as condições stressantes que estão presentes (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

Os nossos resultados levam-nos a concluir que existem alternativas para prevenir o *burnout* nos bombeiros, uma vez que as variáveis sócio-demográficas não parecem ter uma influência significativa sobre a exaustão emocional e a despersonalização, sendo mais elevados

preditores passíveis de intervenção como o *coping* e emoções. Ou seja, preditores alavancados nas formas como os bombeiros lidam com situações em que há uma discrepância percebida entre as exigências stressantes e os recursos disponíveis (VULIC-PRTORIC *et al.*, 2009) e no surgimento de emoções cujas dimensões têm efeitos positivos e negativos sobre a saúde do trabalhador (ZAPF e HOLZ, 2006). Estes dados abrem a perspectiva para a criação de programas de treino que assentem em estratégias adaptativas e pró-activas de forma a melhor gerir as emoções experienciadas no âmbito da actividade profissional. Técnicas desenvolvidas em programas como “*Critical Incident Stress Management - CISM*” (EVERLY e MITCHELL, 2000; MITCHELL, 2004) permitem dotar os profissionais de ferramentas adequadas para ventilar as emoções e assim proteger aqueles que actuam neste tipo de cenários do *burnout*. A formação e treino que estes profissionais recebem têm privilegiado técnicas e procedimentos de actuação. Contudo, se queremos garantir a qualidade dos serviços que os bombeiros prestam à população sem terem afetadas a sua saúde e bem-estar psicológico, é urgente contribuir com informação sobre como lidar com os stressores e as suas emoções. A promoção de grupos de pares CISM nas corporações pode resultar numa mais-valia para enfrentar situações indutoras de elevado stress, eventos traumáticos e gestão das exigências no desempenho profissional (DYREGROV, 1999).

Este estudo tem algumas limitações, nomeadamente o facto de a amostra ser maioritariamente masculina e ser um estudo transversal que permitiu analisar apenas o poder preditivo das emoções e estratégias de *coping* no *burnout*, mas não as suas consequências e efeitos na actividade profissional, o que implicaria estudos longitudinais de avaliação de programas de gestão de stress e emoções. Seria também importante no futuro analisar a coesão e o suporte social da equipa, pois o contexto em que uma equipa trabalha é importante na diminuição da ansiedade, promoção do bem-estar e satisfação dos profissionais (SCHAUFELI e BUUNK, 2003; OSTERMANN *et al.*, 2010). Estudos recentes defendem que os estados cognitivos e os processos comportamentais influenciam a capacidade adaptativa da equipa (RANDALL *et al.*, 2011). Trabalhando os bombeiros maioritariamente em equipa, esta variável poderá ter efeitos na forma como os membros da equipa expressam as suas emoções negativas e gerem os conflitos. Pesquisas futuras nesta área devem contemplar um projecto longitudinal e o estudo do impacto de programas de gestão de stress no sentido de ajudar os bombeiros a reduzir o impacto nocivos dos incidentes críticos e traumatizantes no seu desempenho profissional.

## 5. Bibliografia

---

- BARNES, J. Wesley (1994) - *Statistical analysis for engineers and scientists: a computer based approach*. McGraw-Hill, New York.
- BILGE, Filiz (2006) - “Examining the burnout of academics in relation to job satisfaction and other factors”. *Social Behavior and Personality*, vol.34/nº 9, New Zealand, pp. 1151-1160.
- BREWER, Ernest e SHAPARD, Leslie (2004) - “Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship between Age or Years of Experience”. *Human Resource Development Review*, vol. 3/nº. 2, Tennessee, pp. 102-123.
- BROTHERIDGE, Céleste e GRANDEY, Alicia (2002) - “Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on people work”. *Journal of Vocational Behavior*, vol.60, Regina, pp. 17-39.

## Estratégias de coping e emoções como predictoras do risco de burnout em bombeiros

- BROTHERIDGE, Céleste e LEE, Raymond (2003) - "Development and validation of the emotional labor scale". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 76, Regina, pp. 365-379.
- BROUGH, Paula (2004) - "Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire, and Ambulance Officers". *International Journal of Stress Management*, vol. 11/nº 3, Griffith, pp. 227-244.
- CABRAL, Fernando (2011) - *Segurança e saúde do trabalho: manual de prevenção de riscos profissionais*. Verlag Dashofer, Lisboa.
- CARVER, Charles (1997) - "You want to measure coping but your protocol's too long: consider the brief COPE". *International Journal of Behavioral Medicine*, vol. 4/nº 1, Miami, pp. 92-100.
- CHERNISS, Carry (1980) - *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. Praeger, New York.
- DEMEROUTI, Evangelia; BAKKER, Arnold; NACHREINER, Friedhelm e SCHAUFELI, Wilmar (2001) - "The job demands-resources model of burnout". *Journal of Applied Psychology*, vol.86, Michigan, pp. 499-512.
- DORMANN, Christian e ZAPF, Dieter (2004) - "Customer related social stressors and burnout". *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 9, Ohio, pp. 61-92.
- DYREGROV, Atle (1999) - "Helpful and hurtful aspects of psychological debriefing groups". *International Journal of Emergency Mental Health*, vol. 3, Baltimore, pp. 175-181.
- EVERLY, George e MITCHELL, Jeffrey (2000) - "The debriefing "controversy" and crisis intervention: a review of lexical and substabtive issues". *International Journal of Emergency Mental Health*, vol. 2/nº 4, Baltimore, pp. 211-225.
- FIELD, Andy (2009) - *Discovering statistics using SPSS*, 3<sup>rd</sup> ed. Sage, London.
- 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, pp. 5-18.
- GIL-MONTE, Pedro (2005) - *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) - una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Psicología Pirámide, Madrid.
- GOMES, Pedro; KAISELER, Mariana; LOPES, Bruno; FARIA, Sérgio; QUEIRÓS, Cristina e COIMBRA, Miguel (2013) - "Are standard heart rate variability measures associated with the self-perception of stress of firefighters in action?" *Accepted for EMBC'13 Proceedings of the 35<sup>th</sup> Annual International IEEE EMBC'13*, Osaka, Japan.
- GOMES, Pedro; KAISELER, Mariana; QUEIRÓS, Cristina; OLIVEIRA, Mónica; LOPES, Bruno e COIMBRA, Miguel (2012) - "Vital Analysis: Annotating sensed physiological signals with the stress levels of first responders in action". *Proceedings of the 34<sup>th</sup> Annual International IEEE EMBC*, San Diego, pp. 6695-6698.
- GROSS, James e LEVENSON, Robert (1997) - "Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotions". *Journal of Abnormal Psychology*, vol.106, Stanford, pp. 95-103.
- HALBESLEBEN, Jonathon e BOWLER, Matthew (2007) - "Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation". *Journal of Applied Psychology*, vol. 92/nº 1, Washington, pp. 93-106.
- HEUVEN, Ellen e BAKKER, Arnold (2003) - "Emotional dissonance and burnout among cabin attendants". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol.12, Utrecht, pp. 81-100.
- HOCHSCHILD, Arlie (1983) - *The managed heart*. University of California Press, Berkeley, CA.
- INTERNATIONAL LABOUR OFFICE (2012) - *Stress prevention at work checkpoints: practical improvements for stress prevention in the workplace*. International Labour Office, Geneva.
- KLINE, Rex (2005) - *Principles and practice of structural equation modeling (2nd ed.)*. Guilford Press, New York.
- LAZARUS, Richard e FOLKMAN, Susan (1984) - "Coping and Adaptation". In: GENTRY, W. Doyle (Ed) - *Handbook of Behavioral Medicine*. Guilford Press, New York, pp. 82-325.

- LEE, Raymond e ASHFORTH, Blake (1996) - "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout". *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, Winnipeg, pp. 123-133.
- LEKA, S. Stavroula; GRIFFITHS, Amanda e COX, Tom (2003) - *Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Institute of Work, Health and Organisations of the University of Nottingham, Nottingham
- LEKA, Stavroula e COX, Tom (2008) - *PRIMA-EF guidance on the European Framework for psychosocial risk management: a resource for employers and worker representatives*. World Health Organization, Geneva.
- LEWIG, Kerry e DOLLARD, Maureen (2003) - "Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 12/nº. 4, Adelaide, pp. 366-392.
- LLOR, Bartolomé; ABOD, Mateo; GARCIA, Mariano e NIETO, Joaquin (1995) - "Fundamento psicosociales del comportamiento en las organizaciones". In *Ciencias Psicosociales Aplicadas a la Salud*, Interamericana McGraw-Hill, Madrid, pp. 295-305.
- LOUREL, Marcel; ABDELLAOUI, Sid; CHEVALEYRE, Sandra; PALTRIER, Maude e GANA, Kamel (2008) - "Relationship between psychological job demands, job control and burnout among firefighters". *North American Journal of Psychology*, vol. 10/nº 3, Ontario, pp. 489-496.
- LOURENÇO, Luciano (2007) - "Riscos naturais, antrópicos e mistos". *Territorium*, vol.14, Coimbra, pp. 109-113.
- MARCELINO, Dália e FIGUEIRAS, Maria João (2012) - "Sintomatologia associada ao trauma após a técnica da escrita terapêutica: um estudo exploratório com bombeiros portugueses". *Psychology, Community e Health* vol. 1/nº.1, Lisboa, pp. 95-107.
- MAROCO, João (2010) - *Análise estatística com o Pasw Statistics*. Report Number, Pêro Pinheiro.
- MARQUES-PINTO, Alexandra e CHAMBEL, Maria José (2008) - *Burnout e engagement em contexto organizacional: estudos com amostras portuguesas*. Livros Horizonte, Lisboa.
- MARTINS, J. A. Leal e LOURENÇO, Luciano (2009) - "Os riscos em protecção civil: importância da análise e gestão de riscos para a prevenção, o socorro e a reabilitação". *Territorium*, vol. 16, Coimbra, pp. 19- 217.
- MASLACH, Christina e JACKSON, Susan (1997) - *MBI, Inventário Burnout de Maslach, síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial, manual*. TEA, Madrid.
- MASLACH, Christina; SHAUFFELI, Wilmar e LEITER, Michael (2001) - "Job Burnout". *Annual Review Psychology*, vol. 52, California, pp. 397-422.
- MCINTYRE, Teresa (1994) - "Stress e os profissionais de saúde: os que tratam também sofrem". *Análise Psicológica*, vol. 12/nº 2/3, Lisboa, pp. 193-200.
- MILEN, David (2009) - "The Ability of Firefighting Personnel to Cope With Stress". *Journal of Social Change*, vol.3, Walden, pp. 38-56.
- MITCHELL, Jeffrey (2004) - "Characteristics of successful early intervention programs". *International Journal of Emergency Mental Health*, vol. 6/nº. 4, Baltimore, pp. 175-184.
- NÄRING, Gérard; BRIET, Mariette e BROUWERS, André (2006) - "Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers". *Work and Stress*, vol. 20/nº. 4, Nijmegen, pp. 303-315.
- OSTERMANN, Thomas; BERTRAM, Mathias e BUSSING, Arndt (2010) - "A pilot study on the effects of a team building process on the perception of work environment in an integrative hospital for neurological rehabilitation". *BMC Complementary and Alternative Medicine*, vol. 10, Herdecke, pp. 1-10.
- PAIS RIBEIRO, José e RODRIGUES, António (2004) - "Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do Brief Copc". *Psicologia, Saúde e Doenças*, vol. 5/nº. 1, Lisboa, pp. 3-15.

- PARREIRA, Pedro e SOUSA, Fernando (2000) - "Contacto com a morte e síndrome de burnout: estudo comparativo com três grupos de enfermeiros de oncologia". *Revista Investigação em Enfermagem*, vol.1, Lisboa, pp. 7-23.
- PRICE, Lory e SPENCE, Susan (1994) - "Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: gender differences in the interaction between work and home stressors". *Anxiety, Stress and Coping*, vol.7, Griffith, pp. 67-84.
- RANDALL, Kenneth; RESICK, Christian e DECHURCH, Leslie (2011) - "Building Team Adaptive Capacity: The Roles of Sensegiving and Team Composition". *Journal of Applied Psychology*, vol. 96/nº 3, Michigan, pp. 525-540.
- REBELO, Fernando (2008) - "Um novo olhar sobre os riscos: o exemplo das cheias rápidas (flash floods) em domínio mediterrâneo". *Territorium*, vol. 15, Coimbra, pp. 7-14.
- SCHAUFELI, Wilmar e BAKKER, Arnold (2004) - "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study". *Journal of Organizational Behavior*, vol. 25, Hoboken, pp. 293-315.
- SCHAUFELI, Wilmar e BUJUNK, Bram (2003) - "Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing". In SCHABRACQ, Marc; WINNUST, Jacques e COOPER, Cary (Eds.) - *The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons, Chichester, pp. 383-425.
- SCHAUFELI, Wilmar e ENZMANN, Dirk (1998) - *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor e Francis, London.
- SCHAUFELI, Wilmar e JANCUR, Beata (1994) - "Burnout among nurses: A Polish-Dutch comparison". *Journal of Cross-Cultural Psychology*, vol. 25/nº. 1, Utrecht, pp. 95-113.
- SCHWAB, Richard e IWANICKI, Edward (1982) - "Who are our burned out teachers?". *Educational Research Quarterly*, vol. 7/nº. 2, New Hampshire, pp. 5-17.
- STOLK, Christian, STAETSKY, Laura, HASSAN, Emmanuel e KIM, Chong (2012) - *Management of psychosocial risks at work: an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*, European Risk Observatory Report of the European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- TÜMKAYA, Songül (2007) - "Burnout and humor relationship among university lecturers". *Humor-International Journal of Humor Research*, vol. 20/nº. 1, Amsterdam, pp. 73-92
- VAN DER DOEF, Margot e MAES, Stan (1999) - "The job demand control - support model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research". *Work and Stress*, vol. 13, Gelsema, pp. 87-114.
- VARA, Natália e QUEIRÓS, Cristina (2009) - "Burnout - Um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar" *Territorium*, vol. 16, Coimbra, pp. 173-178.
- 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 (Ed.) - *Occupational Health Psychology from burnout to well-being*. Scientific & Academic Publishing, USA, pp. 127-154.
- VULIC-PRTORIC, Anita; SORIC, Izabela e PRIZMIC, Zvezdana (2009) - "Coping strategies and psychosomatic symptoms in children". In: FREIRE, Teresa (Ed.) - *Understanding Positive Life Research and Practice on Positive Psychology*. Cimepsi Editores, Lisboa, pp. 181-196.
- ZAMMUNER, Vanda e GALLI, Carlo (2005) - "Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings". *International Review of Psychiatry*, vol. 17 Padova, pp. 355-364.
- 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, pp. 1-28.

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, pp. 371-400.