

# SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS BOMBEIROS: A INFLUÊNCIA DAS EMOÇÕES E DO COPING

**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

**Sónia P. Gonçalves**

Instituto Piaget  
sonia.goncalves@almada.ipiaget.pt

**Cristina Queirós**

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

## RESUMO

Os bombeiros estão diariamente expostos a situações stressantes e a uma variedade de emoções que têm de gerir. Estudos reconhecem que as emoções negativas prejudicam a capacidade de trabalho (Galloucis et al., 2000) e o stress laboral, a não satisfação com o trabalho e estratégias de coping pobres, parecem fazer-se acompanhar de um desconforto emocional significativo (Martins, 2004). Este estudo tem como objectivo compreender a influência das emoções expressas no trabalho sobre a satisfação 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 (Folkman & Lazarus, 1991).

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

## Introdução

A atividade profissional pode proporcionar emoções positivas, realização pessoal e profissional, mas também pode ser uma fonte de stress que gradualmente desgasta. 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, lidar com circunstâncias físicas desagradáveis, vítimas problemáticas, pressão temporal, expectativas dos outros e de si próprios.

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 (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 (Zapf et al., 2001). Estudos salientam que as emoções interferem com a saúde mental, e, nomeadamente o stress laboral, a vulnerabilidade ao stress, a insatisfação com o trabalho, a fadiga crónica, a 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 (Martins, 2004). Outros autores (Chiavenato, 2010) destacam que a qualidade de vida no trabalho é determinada pelas aspirações da pessoa 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, etc.

A satisfação no trabalho pode ser perspectivada como um estado emocional positivo que resulta da forma como o indivíduo percebe o seu trabalho (Chiavenato, 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 percepção 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 (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 (Bakker & Demerouti, 2014).

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, pois a emoção facilita e interfere 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 a influência das emoções expressas no trabalho sobre a satisfação e perceber se esta é mediada pelas estratégias de coping.

### **Método**

Os dados foram recolhidos numa amostra não-probabilística de 505 bombeiros de diferentes zonas do país, tendo uma média de idades de 33 anos (DP= 8,5), experiência profissional de 11,4 anos (DP= 7,9), sendo maioritariamente do sexo masculino (87%). Relativamente à situação profissional, 53% são profissionais (assalariados, sapadores, municipais) e 47% são voluntários. Foi utilizado um questionário de auto-preenchimento, anónimo e confidencial e os dados foram analisados usando o SPSS 19. O instrumento era composto por uma parte sócio-demográfica que avaliou as características individuais e profissionais, incluindo ainda o Brief COPE (Carver et al, 1989; versão traduzida por Pais-Ribeiro & Rodrigues, 2004) para avaliar as estratégias de coping, o QST - Questionário de satisfação com o trabalho (Pais-Ribeiro, 2008) e a FEWS - Frankfurt Emotion Work Scales (Zapf et al., 1999; versão traduzida por Vara & Queirós, 2012) para avaliar as emoções expressas no trabalho.

**Resultados**

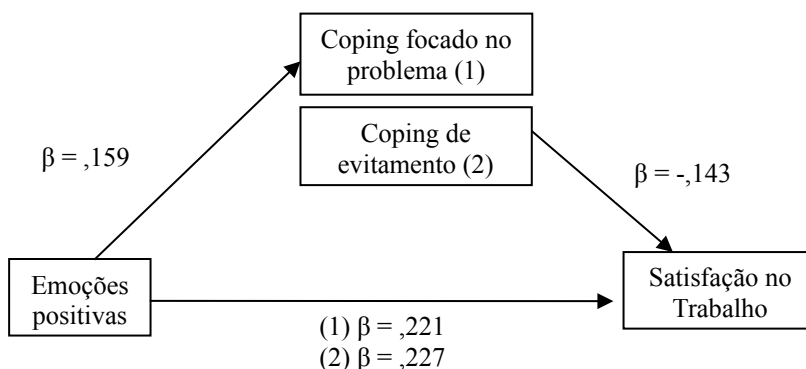
Foram encontrados (Tabela I) valores elevados na expressão de emoções positivas, no coping focado no problema e em todas as dimensões da satisfação com o trabalho. Existem correlações positivas significativas entre o expressar emoções positivas e o coping focado no problema e todas as dimensões da satisfação, 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 focadas nas emoções e no evitamento, sendo também estas últimas as que apresentam mais correlações negativas com as dimensões da satisfação.

**Tabela I. Média, Desvio padrão e Correlações entre as dimensões da satisfação, as emoções expressas no trabalho e estratégias de coping**

	Média	DP	1	2	3	4	5
1. Expressar Emoções Positivas	3,73	,66					
2. Expressar Emoções Negativas	1,70	,53					
3. Coping focado no problema	1,70	,67	,159**	,075			
4. Coping focado nas emoções	1,32	,75	,045	,109*			
5. Coping de evitamento	0,79	,60	,004	,333**			
6. Segurança c/ futuro da profissão	3,91	1,03	,176**	-,055	,108*	,038	,028
7. Apoio da hierarquia	4,15	1,12	,181**	-,100*	,067	-,013	,020
8. Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	4,41	,80	,208**	-,181**	,117*	-,009	-,123**
9. Condições físicas do trabalho	4,27	1,09	,124**	-,109*	,078	-,023	-,086
10. Relações com colegas	5,02	,82	,131**	-,341**	-,023	-,116*	-,316**
11. Satisfação com a profissão	3,75	,76	,201**	-,129**	,042	-,014	-,135**

\* p<0.05 \*\* p<0.010 (valores mínimos e máximos das escalas: emoções 1-5; coping 0-3; satisfação 1-6)

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



**Figura 1. Análise de regressão para os efeitos das emoções positivas sobre a satisfação no trabalho, com mediação das estratégias de coping**

Verificou-se que as emoções negativas são preditoras do uso de estratégias de coping focado nas emoções e do coping de evitamento (explicam 1,2% e 11% respetivamente), sendo também preditoras de baixa satisfação no trabalho (Figura 2). O coping focado no problema surge relacionado com a satisfação no trabalho mas numa percentagem pouco relevante (1%).

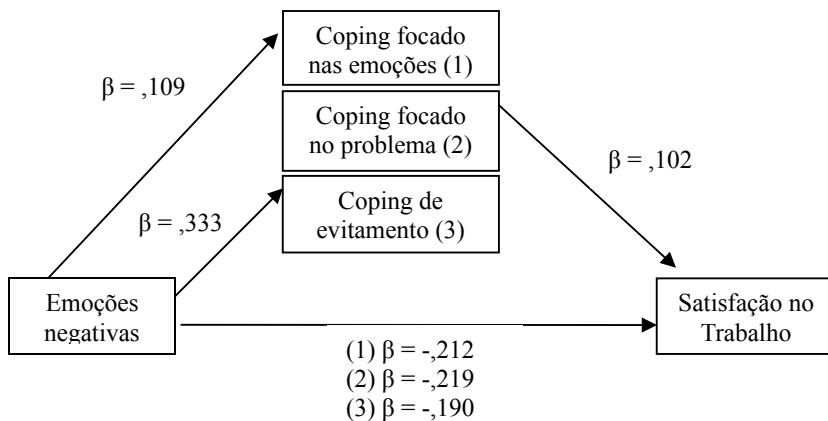


Figura 2. Análise de regressão para os efeitos das emoções negativas sobre a satisfação no trabalho, com mediação das estratégias de coping

### Conclusão

Este estudo abordou as emoções no local de trabalho, o coping e a sua relação com a satisfação, tendo verificado que as emoções positivas vividas no ambiente de trabalho parecem ser preditoras da satisfação e do uso das estratégias de coping focadas no problema. 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. Estes resultados alertam ainda para, do ponto de vista prático, se ter em consideração o papel das respostas afetivas na gestão de problemas em várias profissões. Assim, é importante pensar sobre os efeitos do ambiente de trabalho no qual os bombeiros operam, e onde, especialmente as emoções podem surgir e influenciar a satisfação, o stress e o desempenho. Estudos anteriores em que se testou a supressão de emoções revelaram que esta supressão aumentava o stress (Butler et al., 2003), enquanto a amplificação ou exagero de emoções positivas no trabalho parece ter um efeito positivo sobre a satisfação no trabalho (Côté & Morgan, 2002) e para a o uso de estratégias de coping adequadas para gerir o stress (Millen, 2009). 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 valorizados.

### Bibliografia

- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In C. Cooper & P. Chen (Eds.). *Wellbeing: A Complete Reference Guide* (pp.37-64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell.
- Butler, E.A., Egloff, B., Wilhelm, F.H., Smith, N.C., Erickson, E.A., & Gross, J. (2003). The Social consequences of expressive suppression. *Emotions*, 3, Washington, p.48-67.

- Chiavenato, I. (2010). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3ªed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 579 p.
- Côté, S., & Morgan, L. (2002). A longitudinal analysis o the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23, Chichester, p.947-962.
- Galloucis, M., Silverman, M., & Francek, H. (2000). The impact of trauma exposure on the cognitive schemas of a sample of paramedics. *International Journal of Emergency Health*, 2, Illinois, p. 5-18
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1991). Coping and Emotion,. In A. Monat, R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and Coping, an Antology* (pp.207-227). New York, Colombia University Press
- Martins, M.C. (2004) - Factores de Risco Psicossociais para a Saúde Mental. *Millenium - Educação, Ciência e Tecnologia, Revista do ISPV*, 29, Viseu, p.255-268.
- Millen, D. (2009). The Ability of Firefighting Personnel to Cope With Stress. *Journal of Social Change*, 3, Minneapolis, p.38-56
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001) - Emotion Work and Job Stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, London, p.527-545.