

Ana Filipa Estaço Belchior

**Emoções positivas e negativas em Bombeiros: relação com
o Stress e o Burnout**

Orientadora: Marina Carvalho

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

Lisboa

2016

Ana Filipa Estação Belchior

**Emoções positivas e negativas em Bombeiros: relação com
o Stress e o Burnout**

Dissertação defendida em provas públicas para a obtenção do Grau de Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Escola de Psicologia e Ciências da Vida, no dia 8 de Julho de 2016 com o Despacho Reitoral nº 201/2016 com a seguinte composição de Júri:

Presidente-Professor Doutor Américo Batista

Arguente-Professor Doutor Pedro Rosa

Orientadora-Professora Doutora Marina Carvalho

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

Lisboa

2016

" Todos aqueles que dedicam uma parte da sua vida a ajudar os outros são dignos de reconhecimento "

Bombeiros da Freixianda

Ana Filipa Estação Belchior, Emoções Positivas e Negativas em Bombeiros: Relação entre o Stress e o
Burnout

À Professora Doutora Marina Carvalho

Agradecimentos

À professora Doutora Marina Carvalho, pela disponibilidade demonstrada, atenção dispensada, paciência, dedicação e profissionalismo.

A todos os bombeiros que participaram no meu estudo, pois sem o seu contributo a elaboração deste trabalho não teria sido possível.

A uma das pessoas mais importantes da minha vida, o meu namorado, pelo incentivo, compreensão, encorajamento e por aturar todas as minhas birras cada vez que algo corria mal. A ti o meu muito obrigada.

À minha família, principalmente aos meus pais, ao meu irmão, à minha sobrinha e aos meus avós, pela compreensão da minha falta de disponibilidade, pelo apoio e pelo incentivo dado em cada momento e à minha tia Manuela pelo incentivo e por todo o carinho.

Aos meus amigos, em especial à Patrícia, à Tara, à Ana e à Carla pelos momentos de partilha e troca de dúvidas mas, também, por todo o apoio e incentivo demonstrado.

À minha amiga Marta que, mesmo longe estava perto, sempre com uma palavra de incentivo.

Aos meus colegas desta caminhada, por todos os momentos de partilha e pelo companheirismo.

Porque sem vocês nada disto teria sido possível, a todos, um MUITO OBRIGADA!

Resumo

Este trabalho teve como objetivo, compreender as emoções em bombeiros e a relação existente entre o stress e o burnout, nesses profissionais.

Foi recolhida uma amostra de 476 participantes 350 do sexo masculino e 126 do sexo feminino com idades compreendidas entre os 18 e os 62 anos ($M=32.63$; $DP=9.320$). Que preencheram um protocolo composto pelo Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey, (Marques Pinto) a escala de afetos positivos e de afetos negativos (Galinha, Pereira, & Esteves, 2014) e a Depression, anxiety and stress scale (Alves, Carvalho, Baptista, S/D).

Observou-se que os indivíduos do sexo masculino demonstram ter maiores níveis de despersonalização comparativamente aos do sexo feminino. Verificou-se, ainda, que os bombeiros voluntários sentem mais ansiedade do que os bombeiros profissionais, tendo em conta os afetos positivos e negativos. Por último, constatou-se que os bombeiros profissionais se sentem mais realizados do que os bombeiros voluntários.

Todos os resultados obtidos nesta investigação foram analisados tendo em conta a literatura existente e as suas implicações para o trabalho na área.

Palavras-chave: Bombeiros, Emoções, Burnout, Stress

Abstract

This papers' main objective is to understand emotions in firefighters and the existent relation between stress and burnout in that professional segment.

A sample of 478 participants was gathered, 350 males and 126 females with an age range from 18 to 62 years old ($M=32.63$; $DP=9.320$). This sample filled an inquiry composed by Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey, () a scale measuring positive and negative affects (Galinha, Pereira & Esteves, 2014) and the Depression, anxiety and stress scale (Alves, Carvalho, Baptista, S/D).

It was observed that male respondents appear to have higher levels of depersonalization when compared to female respondents. It was verified, as well, that voluntary firefighters show more anxiety than professional ones, while accounting positive and negative affects. Lastly, it was seen that professional firemen feel more accomplished than voluntary firemen.

Keywords: Firefighters, Emotions, Burnout, Stress

Abreviaturas

AN- Afeto Negativo

ANPC- Autoridade Nacional de Proteção Civil

AP- Afeto Positivo

BO -Burnout

D- Despersonalização

DASS- Depression, anxiety and stress scale

DP- Desvio Padrão

EE- Exaustão Emocional

GIPS- Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro

GNR- Guarda Nacional Republicana

M- Média

MBI- Maslach Burnout Inventory

p - Significância

PANAS- Positive and negative affect Schedule

RP- Diminuição da Realização Pessoal

SGA – Síndrome Geral de Adaptação

SPSS- Statistical Package for the social Sciences

t- t-student

χ^2 - Teste estatístico chi-quadrado

Índice Geral

Introdução.....	13
Capítulo 1. Conceptualização teórica das emoções positivas e negativas, definições, modelos explicativos e fatores associados ao Stress e Burnout	16
1.1. Bombeiros	17
1.1.1. História dos Bombeiros Portugueses.....	17
1.1.2. Função dos Bombeiros	18
1.2. Stress	21
1.2.1. História e conceito do stress	21
1.2.2. Sintomas de Stress	23
1.2.3. Modelos explicativos do Stress	23
1.2.3.1. Modelo de Adaptação Geral.....	24
1.2.3.2. Modelo Transaccional do Stress	25
1.3. Emoções	26
1.3.1. Conceptualização histórica	26
1.3.2. Definições do conceito de emoção.....	28
1.3.3. Características das emoções positivas e negativas.....	29
1.4. Burnout.....	31
1.4.1. Conceptualização e definição do constructo.....	31
1.4.2. Causas do Burnout	35
1.4.3. Sintomas e consequências do Burnout.....	39
1.4.4. Modelos explicativos do Burnout.....	40
1.4.4.1. Modelo de Cherniss.....	41
1.4.4.2. Modelo de Maslach.....	43
1.5. Burnout nos Bombeiros	45
1.6. Stress nos Bombeiros.....	46
1.7. Diferença entre o Stress e o Burnout	47
1.7.1. Fatores moderadores e mediadores associados ao Stress e ao Burnout	47
Capítulo 2. Estudos sobre emoções positivas e negativas, stress e burnout em bombeiros	48
Capítulo 3. Relevância do estudo, objetivos e hipóteses.....	53
Capítulo 4. Método.....	55
4.1. Participantes	56
4.2. Medidas de avaliação.....	58
4.2.1. Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey (MBI-HSS).....	58
4.2.2. PANAS (positive and negative affect Schedule) – escala de afetos positivos e de afetos negativos.....	59
4.2.3. DASS-42, Depression, anxiety and stress scale	59
4.3. Procedimentos	60
Capítulo 5- Resultados	62
5.1. Análise de diferenças entre grupos	63

5.2. Relações entre a antiguidade e os níveis de burnout	64
5.3. Diferença entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais, no que diz respeito ao stress e ao burnout, tendo em conta as emoções.....	64
Capítulo 6- Discussão dos Resultados.....	67
6.1. Interpretação dos resultados	68
6.1.1 Comparações entre géneros	68
6.1.2. Diferenças entre os bombeiros voluntários e bombeiros profissionais no que diz respeito ao stress e às emoções.....	68
6.1.3. Relação entre a antiguidade e os níveis de burnout	69
6.1.4. Diferenças entre os bombeiros profissionais e os bombeiros voluntários para o stress e para o burnout tendo em conta as emoções	69
6.2. Limitações.....	69
6.3. Sugestões para estudos futuros	70
6.4. Implicações Clínicas dos resultados	71
Conclusão.....	73
Bibliografia	75
Anexos.....	I
Anexo I- Dass-42 - Depression, anxiety and stress scale.....	II
Anexo II- MBI- Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey.....	III
Anexo III- PANAS – Positive and negative affects schedule	IV
Apêndices	I
Apêndice I – Questionário sociodemográfico	II

Índice de Figuras

Figura 1- Esquemática do Modelo de James 1894	26
Figura 2- Aspectos Básicos que caracterizam a síndrome de Burnout (França & Rodrigues, 1999, citado por Teles, 2005).....	35
Figura 3- Processo de Burnout segundo o modelo tridimensional de Maslach e Jackson (1981).....	45

Índice de Tabelas

Tabela 1- Análise das variáveis sócio demográficas em função do género	57
Tabela 2 - Diferenças do género para as emoções, stress e burnout	63
Tabela 3 - Diferenças entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais no que diz ao stress e às emoções	63
Tabela 4 - Relação entre a antiguidade e os níveis de burnout	64
Tabela 5 - Diferenças entre os bombeiros voluntários e bombeiros profissionais, no que diz respeito à ansiedade, ao stress e ao burnout, tendo em conta as emoções positivas.....	65

Introdução

Atualmente tem-se verificado um aumento do interesse dos investigadores portugueses pelos temas da catástrofe, trauma e riscos inerentes. É um facto que essa situação se deve à ocorrência de números crescentes de fenómenos climatéricos e acidentes multivítimas, de consequências trágicas, em Portugal (Moura, 2007).

De entre todas as profissões que prestam ajuda em situações de emergência, uma das que exige um grau de envolvimento emocional mais elevado é a de Bombeiro. Estes profissionais, que trabalham de forma intensa com outros seres humanos e, consequentemente, com os seus problemas, estão expostos a um grande envolvimento emocional e, também, pessoal, que é próprio desse contacto contínuo e exaustivo. (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

A prestação de serviços feita por estes profissionais coloca-os constantemente em contacto com a morte, com a dor, com os riscos físicos, com as expectativas da sociedade e dos próprios profissionais, que são sempre elevadas. É notório que os serviços prestados exigem um grande esforço emocional por parte dos profissionais, o que pode dar origem a diversas situações negativas (Vara & Queirós, 2009).

A síndrome de Burnout, uma dessas consequências negativas, é um processo que se desenvolve de forma gradual e crescente e que ocorre quando a atividade profissional é uma fonte de stress e os recursos existentes são inferiores às exigências do trabalho. Esta situação leva ao aparecimento da exaustão emocional e posteriormente, do stress laboral crónico e, por fim, da síndrome de Burnout (Schaufeli & Bakker 2004 ; Schaufeli & Buunk,2003).

O Burnout é descrito como o processo onde há mudanças negativas quer nas atitudes quer nos comportamentos dos indivíduos, como resposta à tensão no trabalho, sendo designado como “um estado de exaustão emocional e mental causado por um grande período de envolvimento em situações emocionalmente exigentes” (Parreira & Sousa, 2000).

Segundo Maslach e Jackson (1981, 1984), o Burnout é composto por três dimensões: a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida realização pessoal.

É notório que o absentismo no trabalho, a reduzida produtividade e, ainda, dificuldades no relacionamento interpessoal, são algumas das consequências que o stress pode trazer à vida de um individuo mas, além dessas, existem também resultados ao nível da saúde e da qualidade de vida do indivíduo que sofre de stress, tal como das organizações onde estes desenvolvem funções (Lipp,2009).

Segundo Davidson (1994), as emoções são consideradas como sendo importantes para a compreensão do comportamento e funcionamento humano, o que faz com que sejam vistas como parte importante da vida e da experiência do Homem.

Através de trabalhos elaborados por Goleman (1996, 1999) e Damásio (1995, 2000), as emoções passaram a ser valorizadas novamente, sendo até consideradas um determinante principal do comportamento humano (Damásio, 1995). Esta situação é digna de realce pois, durante muitos anos, estas foram consideradas fenómenos transitórios e disruptivos.

O presente estudo é constituído por seis capítulos, sendo o primeiro capítulo sobre os aspetos conceptuais, relativo, às emoções positivas e negativas e tudo o que diz respeito a este tema e ainda abordar o stress e o burnout e os seus aspetos conceptuais. O segundo capítulo é composto por estudos empíricos sobre emoções, stress e burnout em bombeiros. No terceiro capítulo, encontra-se descrito a relevância do estudo, bem como a enunciação dos objetivos e hipóteses. O quarto capítulo relativo ao método de investigação, onde é feita a caracterização da amostra, das medidas utilizadas e os procedimentos utilizados. O quinto capítulo concerne aos resultados obtidos entre as variáveis em estudo. Por último, o sexto capítulo, que é referente à discussão dos resultados, que são sempre comprovados com a literatura existente, inclui também sugestões para futuros trabalhos, bem como as limitações sentidas no presente estudo.

Para a formatação deste trabalho foram utilizadas as normas para a apresentação de teses e dissertações da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (Primo & Mateus, 2008).

No que diz respeito às citações e às referências bibliográficas, este trabalho segue as normas da American Psychological Association (American Psychological Association, 2001).

Capítulo 1. Conceptualização teórica das emoções positivas e negativas, definições, modelos explicativos e fatores associados ao Stress e Burnout

1.1. Bombeiros

1.1.1. História dos Bombeiros Portugueses

A criação dos bombeiros portugueses remonta ao ano de 1395, mais propriamente ao dia 23 de Agosto, por D. João I, pela carta régia, onde tomou a iniciativa de publicar o planeamento do primeiro serviço de incêndio em Lisboa, ordenando que:

“... em caso que se algum fogo se levantasse, o que Deus não queira, que todos os carpinteiros e calafates venham aquele local, cada um com o seu machado, para haverem de atalhar o dito fogo e outros sim todas as mulheres que ao dito fogo acudirem tragam cada uma o seu cântaro ou pote para apagar o dito fogo.”

Esta preocupação começou a propagar-se por todo o nosso país e, a 14 de Julho de 1513, foi na cidade do Porto, através da reunião de câmara, que foi decidido que seria benéfico se “eleger diversos cidadãos para fiscalizar se os restantes moradores da cidade apagavam o lume das cozinhas à hora indicada pelo cair da noite.”

Em 1646, no reinado de D. João IV, houve uma tentativa de implementar, em Lisboa, o sistema utilizado em Paris, onde foi aprovada pelo senado a aquisição de vários materiais e equipamentos de luta contra o fogo e, onde se concederam vantagens a nível de vencimentos e habitações.

A 28 de Março de 1678, por D. Afonso IV, foram instalados em Lisboa os três primeiros quarteis (armazéns que serviam de arrecadação para os aparelhos e ferramentas).

Três anos mais tarde foram importadas, da Holanda, duas bombas e uma grande quantidade de baldes de couro, que foram distribuídos por diversos bairros.

Todos os mestres artesãos como carpinteiros, pedreiros e outros, foram listados para os sinistros e, caso não comparecessem, ficavam sujeitos a pena de prisão.

O senado da câmara municipal de Lisboa, apresentou a D. João V diversas medidas de prevenção, que tinham como objetivo o evitamento de catástrofes, tais como a criação de três armazéns, que iriam situar-se em pontos estratégicos da cidade. Um deles iria situar-se no meio do Bairro Alto, outro no meio do Bairro de Alfama e, um último, em bairros intermédios aos dois anteriores. Nestes armazéns iriam estar duas bombas, quatro escadas e uma dúzia de baldes com as suas respetivas cordas.

Ainda no reinado de D. João V, em 1722, foi fundado na cidade do Porto a Companhia do Fogo ou Companhia da Bomba que era constituída por 100 “homens práticos” que eram capazes de trabalhar com a bomba, machados e foices.

No ano de 1734, surgiu pela primeira vez o termo “bombeiro”, que está ligado às bombas, anteriormente referidas, que era um dos equipamentos mais avançados da altura e que eram consideradas, pelas corporações, como de grande utilidade. Assim, os homens dos serviços de incêndio, que trabalhavam com bombas, começaram a ser chamados de bombeiros. Nesta mesma altura foram mandadas vir de Inglaterra mais duas bombas.

Em 1868, foi criada a Companhia de Voluntários Bombeiros de Lisboa, que, mais tarde, em 1880 passou a Associação de Bombeiros Voluntários.

1.1.2. Função dos Bombeiros

Segundo Agostinho (1995), um bombeiro é um individuo que pode ser profissional ou voluntário, e que possui treino e equipamentos, para conseguirem dar respostas a todas as atividades por eles desenvolvidas quer sejam elas incêndios, proteger bens, socorrer pessoas em situações de perigo, e socorrer e fornecer auxílio em desastres naturais e ainda desastres causados pelo homem.

Em Portugal neste momento existe 472 corporações de bombeiros, que se dividem em 6 corpos de bombeiros sapadores, que são constituídos por bombeiros profissionais, estes são os únicos que fazem desta atividade a sua principal profissão, e que são assalariados. Estas corporações dependem das autarquias da localidade onde se inserem. 21 corpos de bombeiros municipais, e neste caso a corporação é constituída tanto por elementos profissionais como por voluntários, estes dependem diretamente dos municípios onde se inserem (Liga dos Bombeiros Portugueses, 2015).

Segundo Sebastião (2009), os 6 corpos de bombeiros sapadores que existem em Portugal são:

- Regimento de Sapadores Bombeiros Lisboa;
- Batalhão de Sapadores de Bombeiros do Porto;
- Companhia de Bombeiros Sapadores de Coimbra;
- Companhia de Bombeiros Sapadores de Braga;
- Companhia de Bombeiros Sapadores de Gaia,

- Companhia de Bombeiros Sapadores de Setúbal.

E ainda 435 corpos de bombeiros voluntários e estes encontram-se espalhados por quase todas as sedes de município e ainda por várias povoações em Portugal. Estas corporações são responsáveis pela maior parte das operações de socorro no país, dado que existem um número reduzido de corpos de bombeiros profissionais.

As corporações de bombeiros voluntários, não recebem qualquer tipo de remuneração, encontrando-se dependentes de associações humanitárias, de doações da população, através dos seus sócios e de subsídios públicos (Azevedo, 2009).

Existem ainda no nosso país 10 corpos de bombeiros privativos, que trabalham exclusivamente no interior de grandes empresas quer portuárias, industriais, aeroportuárias e florestais, sendo vocacionados para uma atuação especializada na sua área de atuação. Existem ainda bombeiros militares, o exército, a marinha (operadores de sistemas de assistência e socorro) e a força aérea (especialistas de limitação de avarias). Estes têm em algumas das suas unidades, corpos de bombeiros para operações de socorro e ainda combate a incêndios (Azevedo, 2009).

A 03 de Maio de 2006, foi apresentado publicamente o Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro (GIPS), este grupo foi criado pela Guarda Nacional Republicana (GNR), e é especializado em operações de combate a incêndios florestais e proteção civil.

Os GIPS funcionam como forças de bombeiros de elite, que atuam rapidamente, sendo transportados por veículos ligeiros ou por helicópteros, e atuam em zonas ameaçadas de catástrofe, e são eles que realizam a primeira intervenção, até à chegada de reforço, com mais equipamentos (Sebastião, 2009).

Inicialmente as funções dos bombeiros destinavam-se apenas ao combate de incêndios, mas posteriormente as suas funções alargaram-se para quase todas as áreas de proteção civil. A atuação dos bombeiros divide-se em três serviços, incêndio, saúde e socorro a náufragos (Santos, 1995).

Combate a incêndios florestais, urbanos e industriais, resgate em grande ângulo, emergência médica pré-hospitalar, salvamento aquático, desencarceramento em acidentes rodoviários e ferroviários, intervenção em incidentes elétricos, hidráulicos, com redes de gás, com matérias perigosas, corte de árvores em perigo de queda, captura de animais, resgate de

bens ou corpos submersos e prevenção contra incêndio, são as várias áreas de intervenção dos bombeiros (Azevedo, 2009).

1.2. Stress

“Quando um sujeito, sente que não tem capacidade para lidar com estímulos estressores, evoca em si a ausência de mecanismos e recursos para superar as exigências por si impostas”

Vaz Serra, 2000

1.2.1. História e conceito do stress

Originário da palavra latina *stricta*, ou seja, preso, comprimido, restringido, o termo stress é cada vez mais utilizado na sociedade contemporânea.

De facto, esta palavra é constantemente associada a situações negativas e que tem, muitas vezes, consequências negativas.

Apesar desta situação, o constructo stress pode ter vários significados, sendo utilizado em áreas científicas tão díspares como a física, a biologia, a psicologia ou a medicina.

A nível da física, podemos considerar o stress como a intensidade da deformação de um objeto perante determinada força que lhe é aplicada (Dunn, s.d.).

Quanto à biologia, o stress é considerado como a resposta do organismo a determinado estímulo.

As definições nas ciências medicinais e psicológicas advêm da biologia, sendo que podemos encarar o stress como a tensão causada por um fator de determinada origem (físico ou mental, por exemplo). Este stress poderá ser benéfico (eustress), impelindo o sujeito para a ação, ou prejudicial (distress), bloqueando qualquer capacidade de reação. (Kupriyanov & Zhdonov, 2014).

O Homem está sujeito e, sempre esteve, sujeito a diversas alterações inerentes ao ambiente em que se insere e à sua contextualização.

Denominados de stressores, as consequências que estas alterações contextuais terão, estão dependentes da perceção que os sujeitos têm dos mesmos, de experiências passadas, das características do fator stressante e de condições genéticas e/ou biológicas (referência).

Até se chegar a este conjunto de definições e a um consenso geral, várias etapas tiveram de ser ultrapassadas.

Segundo Lipp (2005), o stress é uma reação do organismo, perante a necessidade do organismo se adaptar a uma situação positiva ou negativa de grande importância para o indivíduo.

Pode-se dizer que um indivíduo se sente em stress quando este tem a perceção que não tem controlo sobre uma determinada situação, e as suas aptidões e recursos pessoais e sociais são insuficientes para que consiga fazer face ao mesmo (Vaz- Serra, 2005).

O stress foi descrito por Selye (1980), como sendo uma manifestação do Síndrome Geral de Adaptação (SGA), que ocorreria em três fases diferenciadas: reação de alarme, fase de resistência e a fase de exaustão. As quais Lipp (2005) acrescentou a fase de quase exaustão.

Todas estas fases corresponderiam a um contínuo, uma vez que passando por todas estas fases iria implicar uma maior e mais prolongadas fonte de stress.

A reação de alarme diz respeito a fase em que o indivíduo está focado e motivado no seu objetivo, tendo até ao momento um bom nível de produtividade. Quando essa fonte de stress se prolonga por algum tempo, o indivíduo entra na fase de resistência, fase esta que consiste no reequilíbrio da energia do sujeito no sentido de se adaptar a situação atual. É também nesta fase que o indivíduo se começa a sentir desgastado e com problemas de memória (Dantas, Brito, Rodrigues & Maciente, 2010).

Posteriormente temos a fase da quase exaustão, onde o indivíduo continua a dar resposta à situação, apesar de ser com muito esforço, mas que já ultrapassou o nível de tensão, e a sua resistência quer física quer emocional está bastante diminuída, é nesta fase que podem começar a manifestar-se doenças e que há um aumento de cortisol, que é prejudicial ao sistema imunológico. A última fase a exaustão, neste caso o organismo deixa de ter a capacidade de eliminar ou se adaptar à fonte geradora de stress, e entra em desequilíbrio e o sujeito deixa de ter capacidade de tomar decisões e de se concentrar (Lipp, 2005).

O stress até um determinado ponto pode ser positivo, na medida que faz com que o sujeito aumente a produtividade e criatividade, mas quando esta situação se prolonga por muito tempo pode tornar-se excessivo e difícil de controlar trazendo consequências negativas a vários níveis (Lipp, 2005). Neste caso é designado distress, esta é a fase negativa, de desmotivação, de fadiga, de pessimismo e de baixo desempenho, fase esta que se torna debilitante (Fraquilho, 2005).

1.2.2. Sintomas de Stress

Dependendo do individuo, o stress pode-se manifestar de diversas formas e a vários níveis. De facto, certos sujeitos podem percecionar dor física (dor de barriga, por exemplo), enquanto outros sentem desconforto a nível psicológico (ansiedade). Mesmo na mesma pessoa, as manifestações de stress podem assumir diferentes formas (Patel, 2000).

De acordo com vários autores (Bauld & Brown, s.d.; Patel, 2000), nenhuma parte do corpo é imune ao stress.

Como tal e, como já foi supracitado, existem várias manifestações do mesmo. A nível comportamental, pode ser notória uma mudança no padrão alimentar do sujeito, alimentando-se em excesso ou por defeito, no ciclo de sono (demasiadas ou poucas horas de sono), nos relacionamentos interpessoais (conflitos constantes, afastamento ou inibições), no ambiente profissional (excesso de procrastinação, por exemplo) ou até na repetição e intensidade de algumas atividades (exercício físico).

A nível emocional, podem ser notórias diferenças no humor (irritabilidade ou apatia fora do comum), incapacidade para relaxar, o que se reflete numa situação de tensão constante, episódios depressivos ou de isolamento (Bauld & Brown, s.d.; Patel, 2000).

Na esfera física, constantemente são relatadas dores de cabeça, tensão muscular, insónias, náuseas, problemas dermatológicos ou gástricos (diarreia, obstipação), ou mudanças rápidas de peso corporal. Por fim, a nível cognitivo, podem ser evidentes problemas de ansiedade, falta de objetividade ou dificuldade no processo de tomada de decisão. (Bauld & Brown, s.d.; Patel, 2000; Pico-Alfonso, Garcia-Linares, Celda-Navarro, Blasco-Ros, Echeburúa & Martinez, 2006).

Apesar de tudo, nunca é demais reforçar que o stress se manifesta de forma diferente de individuo para individuo quer a nível de sintomas como de intensidade.

1.2.3. Modelos explicativos do Stress

Modelo de luta ou fuga; modelo de adaptação geral; modelos de acontecimentos de vida e o modelo transacional de stress, são os modelos explicativos do stress que têm sido avançados ao longo do tempo pela literatura (Lazarus & Folkman, 1984; Sarfino, 2005; Ribeiro 2005; Ogden, 2007).

De seguida irei falar apenas do modelo de adaptação geral e do modelo transacional do stress.

1.2.3.1. Modelo de Adaptação Geral

Em 1956 Selye propôs o modelo de adaptação geral e segundo Ogden,2007; Sarafino, 2005 e Ribeiro 2005, este define o stress como sendo uma resposta biológica não específica do corpo a qualquer exigência. A essa resposta dá-se o nome de síndrome de adaptação geral, que implica uma reação de alarme, resistência e exaustão.

A reação de alarme é a primeira a acontecer e dá-se logo após a exposição ao agente stressor ao qual o organismo não está adaptado. Esta fase é composta por duas sub fases a reação choque e a reação contra-choque. A primeira sub fase é a reação inicial ao agente stressor e é marcada por várias características com taquicardia, diminuição da temperatura e da pressão sanguínea, já a segunda fase a contra-choque é marcada pelo aparecimento das forças defensivas onde há um aumento do córtex adrenal e da secreção das hormonas adrenocorticóides.

A segunda fase deste modelo é a resistência que é caracterizada pela adaptação completa ao agente stressor e há também a diminuição ou desaparecimento dos sintomas. A ativação continua o que faz com que o corpo se defenda e se adapte ao stressor.

A última fase é a exaustão e esta é caracterizada pelo facto dos recursos estarem muito limitados e a capacidade de o individuo resistir estar perto da rutura.

Os stressores podem ser categorizados de três formas, os pequenos, que são aqueles que não tem impacto no organismo e que por isso não provocam reação de alarme, os grandes, que são os que mobilizam o organismo ativando a síndrome geral de adaptação e por fim os stressores letais que são os mais fortes o que faz com que o organismo por vezes não consiga reagir, o que pode levar à morte (Ribeiro, 2005).

Neste modelo o sujeito é visto como passivo, não sendo considerado que a interpretação que faz da situação tem interferência no modo como lida com ela, sendo este ponto visto como uma limitação do modelo Selye (Ogden, 2007; Ribeiro, 2005; Sarafino, 2005).

1.2.3.2. Modelo Transaccional do Stress

Segundo este modelo Lazarus e Folkman (1984), cada individuo quando é confrontado com determinado acontecimento avaliam-no, e consoante essa avaliação são determinadas as suas reações emocionais e comportamentais.

A avaliação individual que é feita pelos sujeitos é mediada por diversas variáveis de natureza intra e inter individuais, posto isto pode-se dizer que não é linear.

Esta avaliação individual é um processo mental que avalia se as exigências ameaçam o seu bem-estar físico e psicológico, e também se este tem ou não recursos disponíveis para responder as mesmas (Lazarus e Folkman, 1984).

Lazarus e Folkman (1984), consideram três tipos de avaliação:

“O que é que se passa?” é a pergunta ao qual a **avaliação primária** procura dar resposta, a situação pode ser perspectivada como irrelevante, benigna- positiva ou stressante (podendo ser vista como perda, ameaça ou desafio).

A **avaliação Secundária** por sua vez pretende dar resposta a “quais os recursos que tenho para fazer face ao que se passa?” neste caso há uma avaliação das alternativas de respostas disponíveis, tendo sempre em conta os custos e benefícios antes de se escolher a estratégias a utilizar na situação de stress e por fim a **reavaliação**, esta ocorre tendo em conta as novas informações do meio envolvente.

Sarafino (2005) segundo o modelo de Larazus e Folkman (1984), destaca os fatores pessoais e situacionais. Assim sendo e segundo este autor fatores como a autoestima, motivações podem associar-se as avaliações feitas pelos sujeitos em relação as situações de stress bem como à forma de lidar com as mesmas.

Sarafino (2005), refere que quanto mais elevada é a autoestima do individuo mais este acredita que facilmente terá recursos para dar resposta a situação, no que diz respeito à motivação neste caso quanto maior a importância dada pelo individuo a situação, maior é a probabilidade de ficar stressado.

Os fatores situacionais, como por exemplo transições de vida, junção de acontecimentos, indesejabilidade entre outros, faz com que o individuo viva mais situações de stress.

1.3. Emoções

1.3.1. Conceptualização histórica

A palavra emoção, provem do latim “emotionem” que significa “movimento, ato de mover”. William James, descreveu as emoções como respostas diretas, de determinados comportamentos, advogando a natureza das emoções (Damasio, 1994; Gross, 1999; Price, 2005, citado por Dias, Cruz & Fonseca 2008).

Para entendermos o conceito da palavra emoção, torna-se fundamental efetuar um retrocesso histórico para compreendermos as principais origens do estudo deste conceito. “What is an emotion?” Foi esta a questão que levou James (1884) a aprofundar os seus escritos na sua obra Mind (Solomon, 2008). Segundo James, esta emoção resultaria da perceção de um objeto, ou seja, tal perceção provocaria um dado sentimento (emoção) que viria a exprimir-se através da postura corporal, provocando modificações basilares (Queirós, 1997). Modificações, essas, que James descreve como acontecimentos dos quais temos consciência que à medida que ocorrem são caracterizados como emoções de entidade psíquica, podendo ser esquematizado segundo uma ordem. (Figura 1) Se imaginarmos uma emoção sem que esta desencadeie sensações corporais, não restará nada na consciência, uma vez que estas só são sentidas durante a emoção e não depois desta.

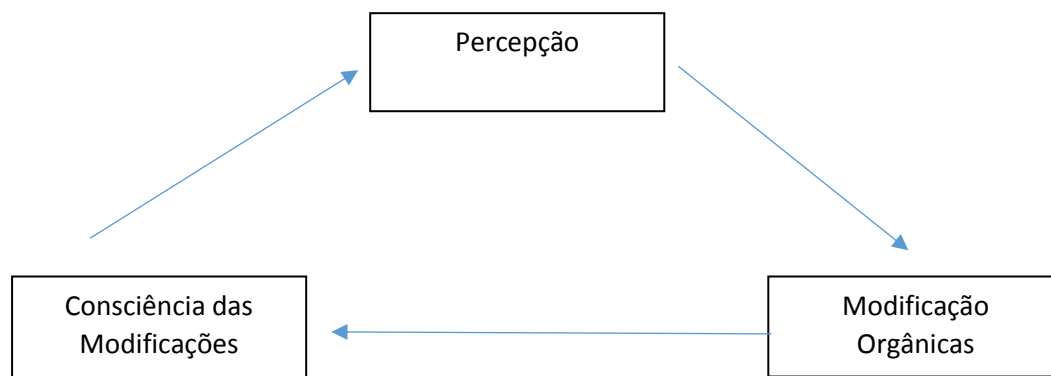


Figura 1- Esquematização do Modelo de James 1894

Segundo este modelo, James refere que a emoção resulta da tomada de consciência de alterações periféricas, resultantes de um estímulo e que estas alterações ao serem identificadas

pelo indivíduo, transformam-se em sentimentos, desencadeados pelas emoções (Queirós, 1997). Tendo sido o ponto de viragem para desmitificar a natureza das emoções.

As primeiras referências surgem na antiguidade clássica, por parte dos filósofos (e.g., Platão), em que as emoções eram vistas como algo que deveria ser desvalorizado dando ênfase somente à alma. Aristóteles foi dos poucos filósofos que explorou detalhada alguma das emoções, identificando-as como sendo um fator de extrema importância para a nossa existência, onde a vida cognitiva elevada e a vida sensorial inferior interligam-se, não sendo detentor de algo pejorativo (Strongman, 1986¹; Averill, 1996², citado por Dias, Cruz & Fonseca 2008). O estudo sobre as emoções também teve destaque em filósofos como Descartes ou Spinoza que tentaram encontrar um significado para este fenómeno, nas suas teorias (CF. Solomon, 2003³, citado por Dias, Cruz & Fonseca 2008).

Wundt, descreveu as emoções como sendo um conjunto de modificações internas, ou seja, é deferido que os sentimentos exercem efeitos imediatos sobre as representações, sendo que as sensações corporais são descritas como consequências das emoções, o que poderá afetar os estados da alma. Wundt, para compreender melhor as emoções, utilizava o método impressivo (baseado na introspeção) e expressivo (baseado nas respostas orgânicas) simultaneamente, que lhe permitiram abranger as componentes da emoção (Fraisse & Piaget, 1975⁴; Frijda, 1986⁵; Ortony, Clore & Collins, 1988⁶; Scherer, 1988⁷, citado por Queirós, 1997).

Em meados, do século XX, o estudo das emoções ganhou ênfase, deixando de ser encarado como um fenómeno impróprio ou até mesmo aborrecido pela parte dos investigadores, passando a ser visto como um construto de extrema importância que

¹ Strongman, K. T. (1996). *The psychology of emotion: Theories of emotion in perspective*. (4 th Ed.). West Sussex, UK: John Wiley & Sons.

² Averill, J. R. (1996). Analysis of psychophysiological symbolism and its influence on theories of emotion. In R. Harré & W.G. Parrot (Eds.), *The emotions: Social, cultural*

³ Solomon, R. C. (Ed.) (2003). *What is an emotion? Classic and contemporary readings*, (2nd Ed.). New York, NY: Oxford University Press.

⁴ Fraisse, P. & Piaget, J. (1975). *Traité de Psychologie Expérimentale, vol. V: Motivation, Émotion et Personnalité*. Paris : PUF.

⁵ Frijda, N. (1986). *The emotions*. Cambridge : Cambridge University Press.

⁶ Ortony, A., Clore, G. & Collins, A. (1988). *The cognitive structure of emotions*. Cambridge : Cambridge University Press.

⁷ Scherer, K. (1988a). *Facets of emotion, recent research*. Hillsdale : Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

influencia o comportamento humano (Lazarus, 1991a⁸; Smith & Kirby, 2000⁹, citado por Dias, Cruz & Fonseca 2008).

Durante muito tempo este fenómeno das emoções foi visto como disruptivo, atualmente assiste-se a um revalorizar do mesmo (emoções). Goleman (1996, 1999) e Damásio (1995, 2000), passaram a considerar as emoções como o principal determinante do comportamento humano. Num estudo de Izard (1991, 1993, 1994), o autor conseguiu desmitificar a existência de um conjunto de emoções primárias (Interesse, alegria, surpresa, cólera, nojo, desprezo, medo, angústia, vergonha, tristeza e culpa), caracterizando-as a um sistema inato universal onde seria possível desencadear emoções através do ponto de vista experimental, através de estímulos adequados (Karli, 1990; Damásio, 1995 citado por Queirós, Van Asselen & Oliveira 2000).

1.3.2. Definições do conceito de emoção

As emoções estão tão enraizadas na vida dos sujeitos, que é quase impossível identificarmo-nos sem qualquer tipo de emoção. As emoções permitem aos indivíduos estabelecerem ligação, ou o afastamento, em determinados aspetos, nomeadamente com pessoas, objetos, ideias, estratégias de ação (Vaz Serra, 1999 citado por Oliveira, 2008).

Spinoza, descreve as emoções como:

“For I regard human emotions and their properties as on the same footing with other natural phenomena. Assuredly human emotions indicate the power and ingenuity of nature, if not human nature, quite as fully as other things which we admire, and which we delight to contemplate.” (Spinoza, 1677/1957, pg. 114 citado por Izard, 2007).

Para Fraisse e Piaget (1975) o conceito de emoção é constituído por afetos e/ou sentimentos. Reuchlin (1981), descreve as emoções como uma vivência individual que surge no indivíduo através de manifestações corporais, nomeadamente, visíveis na expressão facial.

⁸ Lazarus, R. S. (1991a). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

⁹ Smith, C. A., & Kirby, L. D. (2000). Consequences require antecedents: Toward a process model of emotion elicitation. In J. P. Forgas (Ed.), *Feeling and thinking: The role of affect in social cognition* (pp. 83-108). Paris-Cambridge: Editions de la Maison des Sciences de L'Homme & Cambridge University Press.

Strongman (1987) define a emoção como um “estado corporal” (sentimentos) que permitem modificações comportamentais que ocorrem em situações específicas (Queirós, 1997). Autores como Bagozzi; Gopinath; Nyer, (1999, citado por Muller, 2007), descrevem as emoções como sendo um estado mental de agilidade que surge a partir de avaliações cognitivas despoletadas por uma reação fisiológica na qual resulta uma ação específica. Desta forma, as emoções são descritas como um conjunto altamente complexo de reações químicas e neurais que têm um papel regulador no organismo (Damásio, 2000, citado por Muller, 2007).

Ainda não é possível definir de uma forma consensual, perante a grande generalidade dos investigadores das emoções (Ekman & Davidson, 1994, citado por Dias, Cruz & Fonseca 2008). Fehr e Russell 1984, p. 464.) que descrevem, de forma sucinta e objetiva o significado das emoções:” Todas as pessoas sabem o que é uma emoção, até lhes pedirem para darem uma definição”.

1.3.3. Características das emoções positivas e negativas

Izard (2009) descreve-nos as emoções seguindo dois pólos, as emoções básicas positivas e as emoções básicas negativas.

- Emoções básicas Positivas

A estas emoções estão ligadas as emoções de alegria (por exemplo, o interesse de um bebé ativado pelo rosto de um ser humano, (Langsdorf et al., 1983 citado por Izard, 2009). Estas são emoções essenciais para a sobrevivência e evolução do desenvolvimento de qualquer ser humano. No que diz respeito às experiências do bebé, a alegria pode ser relativamente breve no que concerne às experiências de interesse. As emoções positivas básicas tem um surgimento precoce, tais como as emoções básicas negativas, elas estão sujeitas a mudanças no desenvolvimento.

- Emoções básicas Negativas

As emoções básicas negativas (tristeza, raiva, nojo, medo) são ativadas por processos sensoriais discriminativas em resposta a um estímulo (Ekman 2003, LeDoux 1996, Ohman 2005; citado por Izard, 2009).

Estas emoções têm como objetivo e função principal proteger a integridade física e psicológica do indivíduo motivando-o a liberta-se e a fugir de situações que sejam ameaçadoras, (Ekman 2003, LeDoux 1996, Ohman 2005; citado por Izard, 2009).

Em sùmula, podemos considerar as emoções como um subsistema psicológico separado dos restantes subsistemas, tais como a perceção e a cognição, ainda que estejam ligadas. A emoção é assim considerada como um subsistema de extrema importância, pois é através dela que o Homem expressa a sua comunicação no meio em que vive e pelo qual atribui significado ao mundo, o que leva Damásio (1995) a sugerir que a célebre frase de Descartes “penso, logo existo” seja reformulada para “sinto, logo existo” Queirós (1997).

1.4. Burnout

“O trabalhador envolve-se afetivamente com os seus clientes, desgasta-se e, num extremo, desiste, não aguenta mais, entra em Burnout.”

Maslach, 2001

1.4.1. Conceptualização e definição do constructo

O conceito burnout é um termo inglês que resulta da composição de “burn”+ “out”, que significa, “queimar” e “fora” respetivamente, ou seja “perder o fogo” ou “perder energia”, apontando que os indivíduos que sofrem desta síndrome, se consomem quer física quer psicologicamente (Santos & Cardoso, 2010).

Os primeiros artigos com este tema apareceram nos Estados Unidos nos anos setenta, por Freudenberger (1974) e pela psicóloga social Maslach (1976). Nestes artigos havia a descrição deste fenómeno, e ainda da ocorrência que esta síndrome tinha nos indivíduos que aparentemente eram normais, incidência esta que mostrou ser mais comum, do que era esperado, passando assim a ser um problema social.

Primeiramente, este termo foi utilizado por Freudenberger no ano de 1974, que o definiu como um “estado de fadiga ou frustração que se produz pela dedicação a uma causa, forma de vida, ou a uma relação que não correspondeu às expectativas” (Martín, Fernández, Gómez & Martínez, 2001).

Freudenberger, era psiquiatra e trabalhava numa unidade de cuidados de saúde. Observou os voluntários que trabalhavam com ele e verificou que estes apresentavam uma perda emocional gradual, juntamente com a perda de motivação e empenho, o que era, ainda, acompanhado por sintomas físicos e mentais. Para isso utilizou a terminologia “Burnout”, termo que era utilizado por eles para se referirem ao efeito de abuso de drogas (Freudenberger, 1974).

Em 1975 e 1977 Freudenberger complementou os seus estudos sobre o burnout, e incluiu na sua definição comportamentos de depressão, irritabilidade, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade (Perlman & Hartman, 1982).

O burnout seria assim uma experiência de esgotamento, com perda de interesse e exaustão física (Freudenberger, 1974). Contudo, foi nos anos oitenta que este tema foi mais aprofundado e desenvolvido por Maslach, pois foi desenvolvido um instrumento de avaliação, o *Inventário de Burnout de Maslach* (Maslach, 1993).

Para Maslach e Schaufeli (1993), “o burnout deve ser considerado como um prolongamento de stress ocupacional sendo o resultado de um processo de longa duração, em que o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências estão a esgotar”.

Os profissionais com maior expectativa de autoeficácia, são os mais afetados pela síndrome de burnout, pois uma vez que se deparam com a realidade, têm muitas vezes que restringir as suas expectativas elevadas, o que faz com que estes passem de uma atitude dedicada e comprometida, para uma atitude apática e de desinteresse.

Segundo Harrison (1999) citado por Dias, Queirós & Carlotto (2010), o burnout pode ser visto como resultado do stress crónico, que advém da atividade laboral diária visto que na grande maioria das vezes existem pressões excessivas e conflitos, sendo que os trabalhadores não têm ou raramente são reconhecidos e têm baixas recompensas emocionais.

Para Ballone (2002), o burnout forma-se através da elevada exaustão emocional, do julgamento negativo que o individuo faz de si próprio, depressão e indiferença face às relações interpessoais e à sua própria vida, daí o autor dizer que este é resultado do stress.

Para Cherniss (1980) citado por Queirós (2005), o burnout corresponde a “...mudanças pessoais negativas que ocorrem em profissionais que têm trabalhos exigentes ou frustrantes...”.

Para Maslach & Leiter (1997), cada pessoa manifesta a síndrome de burnout de forma única, mas, de forma de forma geral, o burnout é um processo gradual, onde o sujeito começa por perder o significado e o fascínio pelo seu trabalho, substituindo esses sentimentos por outros como aborrecimento e falta de realização. De forma progressiva os sentimentos positivos, dão lugar aos sentimentos negativos, que fazem com que o sujeito acredite que está a viver uma crise pessoal.

A definição mais aceite pelos investigadores é a de Maslach e Jackson (1981), onde definem o burnout como cansaço emocional que leva a uma perda de motivação e que aumenta para sentimentos de fracasso e inadequação.

Quando um sujeito não consegue lidar com o stress que é causado por diversas situações, este transforma-se em esgotamento, e muitos estudiosos definem-no como burnout (Coleta, 2007).

Para Gil-Monte (2008), o burnout é considerado um problema de saúde pública, tendo em conta todas as implicações na saúde quer física quer mental, do trabalhador e também da organização empregadora, pois pressupõe um processo na qual as atitudes e comportamentos dos trabalhadores se alteram de forma negativa, dando resposta a tensão gerada no trabalho (Cherniss, 1980; Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001).

O burnout é um processo patológico progressivo onde se verifica um desequilíbrio entre as exigências e os recursos que o individuo dispõe, quer profissionais ou pessoais, para fazer face as mesmas (Maslach & Leiter 1997).

Podemos juntar as definições de burnout tendo em conta um estado ou um processo, assim sendo as definições de burnout não se opõem, completam-se.

O burnout, segundo Maslach e Jackson (1981), tem uma configuração multidimensional, sendo constituído por três dimensões: Exaustão emocional (EE), despersonalização (D) e a diminuição da realização pessoal (DRP).

A primeira dimensão a manifestar-se é a exaustão emocional (EE), que está relacionada com a sobrecarga na atividade laboral e com os conflitos pessoais nas relações. Esta refere-se, também, à falta de energia e ao sentimento de frustração, tensão e ainda de esgotamento emocional. (Maslach, 1998). A EE, é também definida como falta de recursos emocionais. É uma componente básica do burnout, que pode ter demonstrações quer físicas que psíquicas (Maslach & Jackson, 1981).

O conflito entre fatores pessoais e organizacionais com o trabalho é a grande parte das fontes de exaustão.

Pines e Aronson (1981), referem que as pessoas relatam uma certa tendência a acidentes, constipações ou vírus e enxaquecas frequentes, frios incómodos, tensão muscular, dores nas costas, mudanças de hábitos alimentares (ou comem muito, ou comem pouco), isto no processo de burnout associado a esta exaustão emocional.

A EE envolve vários sentimentos que em casos extremos pode levar a um esgotamento emocional, ou a pensamentos suicidas. A EE difere de pessoa para pessoa, enquanto numas provoca choros incontroláveis, noutras causas depressão paralisante (Pines & Aronson, 1981).

Segundo Mendes (2005), a EE pode ser dividida em três componentes básicos: a exaustão física, a emocional e a mental.

A exaustão física corresponde à falta de energia ou esgotamento, tensão muscular, insónias entre outros, a exaustão emocional refere-se aos sentimentos de abandono ou solidão, de fracasso, irritabilidade, crises de choro, e por fim a exaustão mental que diz respeito ao descontentamento do próprio indivíduo consigo, com a sua atividade e com a sua vida em geral. Esta dimensão tem sido a maior característica do Burnout.

Posto isto, surge a despersonalização (DP), que é utilizada como estratégia para o afastamento, trata-se do distanciamento entre o indivíduo e o mundo organizacional envolvente que caracteriza a relação com as pessoas.

O afastamento funciona como reação direta à exaustão, havendo uma forte relação entre a exaustão e a despersonalização. Nesta fase existe um desenvolvimento de sentimento e atitudes negativas para com aqueles que dão auxílio.

Para Maslach (1982) a D, é caracterizada, como resposta de indiferença perante os indivíduos que precisam dos seus cuidados e ou serviços, tratando-os como números ou objetos e não como pessoas.

Indivíduos no estado de despersonalização assumem atitudes frias e distantes com o trabalho e com as respetivas pessoas que fazem parte desse contexto (Maslach & Leiter, 1997).

Segundo Maslach & Leiter, (1997) o indivíduo quando se distancia não pretende a perda da sua entidade, mas sim o desapego dos outros. Os indivíduos utilizam a D, na esperança de se auto protegerem da exaustão e da desilusão.

Muitas pessoas descobrem nelas uma frieza e uma maldade que até então era desconhecida, e atitudes desumanas são praticadas por estas para com os indivíduos a quem prestam serviços, sendo que essas atitudes são características de pessoas que prestam serviços e ou cuidados, sendo que estão associadas à síndrome de burnout (Pines & Aronson, 1989).

E por fim, temos a diminuição da realização pessoal (DRP), que é terceira dimensão do burnout, que se refere à diminuição dos sentimentos de competência e da expectativa de eficácia, pois o indivíduo tende a avaliar o seu trabalho de forma negativa, o que faz com que se sinta insatisfeito e infeliz (Maslach, 1982).

Trata-se de uma dimensão que é repetitivamente contrária as duas anteriormente descritas, no entanto em certas situações a ineficiência ocorre em paralelo com as outras duas dimensões (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Nesta dimensão é característica a evolução de atitudes negativas quer a nível profissional, pessoal e ainda face a si próprio. É frequentemente relatado pelos indivíduos que sofrem de burnout a sua insatisfação com o seu trabalho, e com a sua vida e ainda uma baixa auto estima.

Para estes indivíduos, o facto de se sentirem incapazes faz com que se sintam imperfeitos e insuficientes. Posto isto, aos sujeitos que sofrem de burnout, parece que o mundo não os deixa progredir, e o pouco que conseguem fazer parece banal. Estes indivíduos perdem a confiança na sua capacidade de fazer a diferença e o facto de estes perderem a confiança em si, faz com que os outros também a percam (Maslach & Leiter, 1987).

É unanime entre os autores que o burnout atua como uma resposta, em consequência das condições de stress no trabalho.

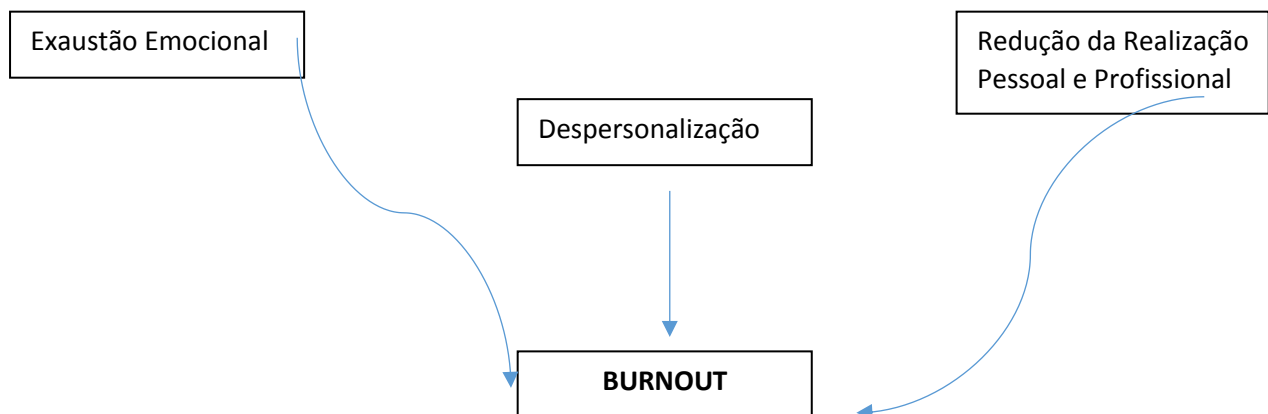


Figura 2- Aspectos Básicos que caracterizam a síndrome de Burnout (França & Rodrigues, 1999, citado por Teles, 2005).

1.4.2. Causas do Burnout

O stress crónico pode ser originado, através de um trabalho contínuo de sujeitos que já se encontram em sofrimento quer físico, social ou psicológico, o que pode ser emocionalmente desgastante, contribuindo para o aparecimento da síndrome de Burnout (Maslach & Jackson, 1981).

Segundo Pines e Aronson, (1989), “o Burnout é frequentemente o resultado do insucesso na busca de um significado existencial, sendo experienciado por muitos como um processo muito mais terreno”.

Para Pines (2000), a necessidade que o sujeito tem em acreditar que a vida faz sentido e que o seu trabalho é importante, é a principal causa do burnout, atitude esta que pode fazer a diferença, pois se o individuo achar que pode falhar, poderá apresentar burnout.

Posto isto, Freudenberg (1974), diz que os profissionais que têm maior tendência a sofrer de burnout, são aqueles que são mais dedicados e mais comprometidos com o trabalho.

Para Maslach e Leiter (1987), existe um maior risco de desenvolver a síndrome de burnout quanto maior é a diferença entre o individuo e o trabalho.

Existem na literatura vários fatores individuais ou organizacionais, que poderão estar ligados ao aparecimento do burnout.

Seis foram as fontes de burnout identificadas por Maslach e Leiter que, segundo eles, contribuem para essa diferença. As fontes são: Sobrecarga no trabalho, que se refere à quantidade e qualidade excessiva de tarefas que são superiores à capacidade de desempenho do individuo, quer por falta de tempo, técnica ou estrutura organizacional.

Para Maslach et al., (2001) esta fonte é a que mais se associa com a dimensão de exaustão emocional do burnout. Uma outra fonte referida pelos autores é a falta de controlo, pois quando o individuo não tem controlo pelas atividades, conhecimento do seu trabalho, ou quando a sua participação na tomada de decisão, no que respeita às mudanças comportamentais é baixa, ocorre a baixa realização pessoal e grandes níveis de stress.

Um indicador de desfasamento é o não existir recompensa. Ou seja, o facto de as pessoas não se sentirem recompensadas justamente pelo seu trabalho e sentirem que não são reconhecidas a vários níveis (social/ financeiro).

Para Maslach et al., (2001) os factos descritos anteriormente, estão inteiramente ligados a sentimentos de ineficácia.

A ausência de sentimento de comunidade é também um fator importante no aparecimento de burnout. Muitas vezes o trabalho faz com que as pessoas se isolem, provocando conflitos, que caso não sejam resolvidos podem destruir as relações de trabalho, fazendo aumentar os sentimentos de frustração, ansiedade, raiva, desrespeito, que por sua vez diminuem os sentimentos de entreaajuda entre colegas (Maslach & Leiter, 1987).

Outro fator para a ocorrência de burnout é a presença de justiça e de respeito pelos colegas de trabalho, para que haja um bom ambiente. É muito fácil existirem aspetos que quebrem esse fator como por exemplo subidas de categorias sem merecimento, as diferenças de salários em postos de trabalho iguais, diferenças na carga horária, o que leva com que haja a perda de confiança do trabalhador para com a organização, que demonstra que não há imparcialidade no tratamento dos trabalhadores (Maslach & Leiter, 1987).

O desgaste emocional e a despersonalização com o local de trabalho são duas formas que fazem aumentar o burnout, no que respeita a falta de justiça.

Outro fator para a manifestação de burnout é o conflito de valores. Estes conflitos urgem quando existem diferenças entre as condições da profissão e os valores do individuo, estes podem ainda ocorrer quando os interesses pessoais não acompanham os valores da organização (Maslach & Leiter, 1997).

Para os investigadores, os fatores organizacionais são apontados como os principais responsáveis pelo stress laboral, daí serem alvo de maior atenção por parte dos mesmos (Oliveira & Gouveia, 2004; Zamora, Castejón e Fernández, 2004).

Em 2004, Guevara, Henoa e Herrera, referiram que a literatura descrevia fatores de risco como o sexo, idade, estado civil, trabalhadores por turnos e ainda fatores de personalidade.

No que respeita à idade, vários estudos revelam que os indivíduos mais novos comparativamente com os mais velhos, apresentam níveis mais elevados de burnout. Para esta situação a possível explicação prende-se ao facto de existir uma grande probabilidade de esta síndrome aparecer nos primeiros anos de atividade profissional, o que nos incute que os indivíduos não tiveram capacidades de lidar com as dificuldades e posteriormente acabam por abandonar a sua profissão, enquanto os indivíduos mais velhos conseguiram ultrapassar essas adversidades dos primeiros anos da sua atividade profissional (Maslach e Jackson, 1981).

Segundo Maslach et al., (2001); Maslach & Jackson (1981), a única diferença entre homens e mulheres é que os indivíduos do sexo masculino pontuam mais na dimensão da despersonalização e falta de realização, enquanto as mulheres sofrem sobretudo de exaustão emocional.

No que alude ao estado civil, verifica-se que os indivíduos solteiros e divorciados apresentam níveis de burnout mais elevados do que os casados, mais propriamente na dimensão exaustão emocional, sendo que os solteiros apresentam níveis mais elevados que os divorciados (Queirós, 2005; Maslach & Jackson 1981; Maslach et al 2001).

Um outro fator é a escolaridade dos indivíduos, neste caso as investigações indicam que sujeitos com maior escolaridade experienciam também maiores níveis de burnout, quando comparados com indivíduos com menor escolaridade. Não existe uma explicação para este facto, sendo que esta situação pode estar associada a maiores responsabilidades e mais stress (Maslach et al 2001).

No que diz respeito às horas de trabalho por semana, no estudo de Varoli e Souza (2004) citado por Queirós (2005), encontra-se uma associação entre as horas trabalhadas e os níveis elevados de burnout, já nos estudos de Queirós (2005) nos resultados encontrados não se verificam diferenças significativas entre indivíduos que trabalham mais horas quando em comparação com os sujeitos que trabalham menos horas.

Huebner e Mills (1997) citados por Gomes (1998), estudaram um outro fator que se encontra associado ao burnout: os anos de prática profissional, esses autores referem que indivíduos com menos anos de prática experienciam níveis mais elevados de burnout, quando comparados como que tem menos experiência, uma explicação para esta situação é o facto de os que têm mais anos de prática profissional já terem assimilado melhores competências e estratégias de coping.

A personalidade do tipo A, é característica de indivíduos bastante competitivos e ativos, com estabelecimentos de objetivos pouco realistas. Segundo isto, Maslach et al (2001), associam este tipo de personalidade com a dimensão de exaustão emocional.

Para Schaufeli (1999) citado por Oliveira (2008), há uma relação entre o neuroticismo e a dimensão exaustão emocional, pois indivíduos com esta personalidade normalmente são emocionalmente instáveis e ainda percecionam o seu contexto laboral como ameaçador, o que para Schaufeli é um fator de risco para a ocorrência de burnout.

Segundo Maslach et al., (2001), o locus de controlo é uma variável da personalidade, e estes autores dizem que indivíduos com locus de controlo externo, experienciam níveis mais elevados de burnout, pois estes sujeitos atribuem as causas do acontecimento aos outros, quando comparado com os indivíduos com o locus de controlo interno, pois estes indivíduos ao contrário dos referidos anteriormente atribuem as causas do acontecimento a si próprio.

A literatura tem apontado para o facto de o coping estar associado ao burnout (Zamora, Castejón & Fernández, (2004). Segundo Tamayo & Tróccoli (2002), as estratégias de coping centradas no problema, previnem a ocorrência do burnout, enquanto que as estratégias de evitamento, provocam o aparecimento de burnout.

Outras variáveis associadas ao burnout são o suporte organizacional, sendo que a falta deste está associado a níveis de burnout elevados, a informação e o controlo, também estão associados a esta síndrome, pois a falta ou a reduzida informação e a pouca participação nas tomadas de decisão estão associadas as três dimensões do burnout (Tomayo & Triccolli, 2002).

1.4.3. Sintomas e consequências do Burnout

Nem todos os indivíduos que têm síndrome de Burnout apresentam os mesmos sintomas. Groch e Olsen apresentam um quadro onde surgem todos os sintomas possíveis estes podem ser físicos como por exemplo Fadiga, irritabilidade, dores de cabeça, problemas gastrointestinais, insónias, dores de costas, alteração de peso, fraqueza, náuseas, tensão muscular, alterações dos hábitos alimentares, esses sintomas podem ser também comportamentais como perda de entusiasmo, atrasos no trabalho, alheamento durante horas, frustração e raiva, aumento de rigidez, dificuldade em tomar decisões, resistência à mudança, afastamento dos colegas, irritação face aos colegas, uso de drogas e álcool, conflitos maritais outro tipo de sintomas podem ser psicológicos e ainda clínicos como por exemplo depressão, diminuição da autoestima, pessimismo, culpa, sentimentos de onipotência, sentimentos de afastamento/indiferença, mudança de valores, perda de objetivos, diminuição de empenhamento, ansiedade, paranoia, desespero e cinismo face aos “clientes”, alheamento durante as sessões, hostilidade face aos “clientes”, rapidez no diagnóstico, rapidez em

medicar, gritar, falar alto aos “clientes”, perda de empatia respetivamente. Nesta síndrome, a falta de identificação com as tarefas realizadas no trabalho, a desmotivação em realiza-las e ainda a dificuldade nas relações interpessoais estão presentes de tal forma que tende a prejudicar não só o individuo como à organização para a qual desempenha funções.

No que respeita às consequências do burnout, estas são graves pois além de a nível individual refletem-se também a nível organizacional e ainda das interações existentes, prejudicando o sujeito a nível individual e também a sua produtividade para a instituição.

Vários autores como Bakker et al., 2014 Schaufeli et al., 2009 Maslach et al., 2001 entre outros afirmam que existem essas consequências e que no que respeita ao nível individual a sua saúde fica afetada, e que sujeitos com síndrome de burnout apresentam problemas físicos e psicológicos superiores quando comparados com indivíduos que não padecem desse síndrome.

Podem surgir problemas como dores de cabeça, distúrbios de sono, infeções, depressão, ansiedade, consumos excessivos de álcool, isolamento e até divórcios.

Ao fim de alguns anos o burnout pode levar à morte (Hakanen & Schaufeli, 2012 e Leiter et al., 2013).

No que respeita ao nível organizacional há uma diminuição da produtividade e da qualidade do desempenho prestado pelo sujeito, o que conseqüentemente faz com que exista um aumento dos acidentes de trabalho, o começo de más relações com os clientes, um aumento do absentismo e a rotatividade por serviços, há ainda também um aumento das ausências no trabalho causadas por doença de longa duração (Bakker et al., 2014; Maslach et al., 2001; Schaufeli et al., 2009).

1.4.4. Modelos explicativos do Burnout

Seguidamente, serão abordados dois dos inúmeros modelos existentes que explicam esta síndrome, o modelo de Cherniss e o modelo de Maslach (1976, 1978, 1982), sendo que este é o mais utilizado nas investigações neste campo.

1.4.4.1. Modelo de Cherniss

O modelo de Cherniss (1980), foi criado com base numa série de entrevistas com 27 profissionais de diferentes áreas profissionais como enfermeiros, advogados, professores e profissionais de saúde mental. Neste estudo observou-se que havia uma grande decepção nestes indivíduos, sendo que, segundo o autor o burnout deriva de um desequilíbrio entre os recursos do sujeito, quer sejam pessoais ou organizacionais e as exigências do trabalho.

Esse desequilíbrio resulta da diferença entre as expectativas iniciais e o que é a realidade.

Para Cherniss (1980), o seu modelo é um processo em três fases. Numa primeira fase, o stress que é percebido, advém do desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os recursos do indivíduo, posto isto dá-se a segunda fase, a tensão, que se trata de uma resposta emocional a esse desequilíbrio. E por fim a última fase, onde ocorrem as mudanças nas atitudes e comportamentos, (coping defensivo).

O Coping “é um conjunto de esforços cognitivos e comportamentais, constantemente em mudança, permitindo gerir as exigências internas ou externas, que abalam ou excedem os recursos do indivíduo” (Lazarus & Folkman, 1984).

Quando o sujeito não pode aliviar diretamente o stress quando confrontado com problemas, dá-se a “fuga” psicológica, que são as modificações de atitudes e comportamentos praticados pelo mesmo.

Para Cherniss (1980), o stress pode ser gerado por vários fatores que posteriormente levam ao burnout, como por exemplo:

- Orientação de carreira desadequada, onde os mais novos e os mais antigos têm as mesmas exigências e desafios;
- Elevada sobrecarga de trabalho, muitas tarefas fazem com que a hipótese de ter sucesso na mesma diminua;
- Rotina;

- Possibilidade reduzidas de contato com os clientes;
- Rigidez das regras, (falta de autonomia);
- Objetivos institucionais e valores pessoais diferentes;
- Práticas de supervisão inadequadas,
- Isolamento social no trabalho.

Cherniss (1980), para além destes fatores enunciou ainda mais dois, mas estes de caráter pessoal, o equilíbrio entre as exigências e apoios noutros contextos sem ser o profissional, (relações pessoais e familiares) e ainda as discrepâncias das perspetivas pessoais iniciais, que este autor dividiu em 4, ativistas sociais, artesãos, carteiristas e ainda os voltados para si próprios.

Assim sendo pode-se referir que as duas primeiras perspetivas (ativistas sociais e artesãos) têm uma maior probabilidade de sofrer de burnout quando comparadas com as últimas duas perspetivas (carteiristas e voltados para si), visto que os seus objetivos intensos estavam mais suscetíveis a serem defraudados, sendo que são muito elevados (Silva, 2009).

Pode-se afirmar segundo isto que tanto fatores pessoais como organizacionais condicionam a experiência do stress bem como as estratégias utilizadas pelos trabalhadores para lidar com a fadiga, a tensão emocional e a exaustão.

Para Cherniss (1995), as fontes de stress nos profissionais em início de carreira devem-se principalmente às diferenças existentes entre as expectativas iniciais e a realidade profissional, e para este autor agrupam-se em 5 áreas de conflito:

- Dúvida quanto à sua competência;
- Perda de autonomia pelos constrangimentos administrativos do sistema;
- Dificuldades na relação com os clientes;
- Dificuldades de realização pessoal num trabalho caracterizado pela rotina,
- Falta de apoio social por parte dos colegas.

Mais tarde Cherniss (1995), efetuou uma nova investigação com os mesmos elementos da investigação de 1980, e constatou que esses profissionais poderiam ser separados em três grupos: os que tinham mudado radicalmente de emprego, os que mantiveram o seu idealismo inicial e os que tinham superado o burnout.

Segundo isto pôde-se verificar que é possível lidar e recuperar o burnout, que o idealismo não era o mesmo juntamente com a preocupação e o compromisso, com que tinham entrado inicialmente na atividade profissional.

Cherniss (1995), referiu ainda que os profissionais que experienciavam burnout no início da carreira, tendiam a não a abandonar, tornando-se mais flexíveis ao abordar o trabalho.

Para o autor isto deve-se a 4 fatores: os relacionados com o trabalho, o crescimento da autoeficácia do profissional ao longo do tempo, das competências de negociação a nível organizacional e a capacidade de equilibrar as dimensões profissionais e extra profissional das suas vidas.

Para este modelo as características do contexto interagem com os indivíduos, bem como as expectativas e exigências do mesmo, quando este se inicia no mundo do trabalho. Todos esses fatores resultam em focos de stress, que variam de acordo com a situação no trabalho.

1.4.4.2. Modelo de Maslach

Para Maslach e Jackson (1981), o burnout é resultado de um longo período de exposição ao stress que é provocado pelo trabalho, e não uma situação repentina. Este modelo foi construído na perspetiva organizacional. A autora contruiu-o tendo em conta as suas investigações sobre as emoções e os processos cognitivos, ou seja, estratégias utilizadas para lidar com a situação.

Para Maslach e Jackson (1981), o burnout é constituído por 3 fases, a exaustão emocional, a despersonalização e a realização pessoal. A EE, e caracterizada pela perda de energia psíquica, falta de recursos emocionais, o que leva a sensação de esgotamento físico e mental, face às exigências interpessoais, que ocorrem nos relacionamentos que tem uma grande interação com indivíduos com várias necessidades e de diferentes problemáticas.

Nesta fase o sujeito não se sente capaz de se envolver emocionalmente no seu trabalho, nem de responder às necessidades exigidas (Maslach & Jackson, 1981; & Maslach et al., 2001).

Para Maslach & Leiter (1997) a EE é composta por três componentes básicos a exaustão física, a emocional e a mental. A falta de energia, a tensão muscular, sentimentos de solidão, fracasso, irritabilidade e diminuição da autoestima, são exemplos respetivamente.

A D., refere-se ao desenvolvimento de atitudes negativas, de irritabilidade e cinismo do profissional para com o indivíduo a quem se destina o seu serviço. Os sujeitos nesta fase não sentem interesse no seu trabalho e colocam uma barreira que os isola dos destinatários dos seus serviços e dos colegas (Truchot, 2004).

Para estes profissionais, os destinatários dos serviços, deixam de ser vistos como pessoas e passam a ser vistos como objetivos ou números. Nesta fase, os profissionais assumem uma atitude fria e distante para com o seu trabalho e colegas. Essas atitudes de distanciamento são utilizadas como estratégias de autodefesa, para a proteção dos mesmos face a sentimentos de devastação emocional. Esta é ainda uma reação imediata à exaustão (Maslach et al., 2001).

Para Maslach (1982), a despersonalização pode tomar formas mais duras, como por exemplo, comportamentos de rejeição e maus tratos.

E por fim a baixa realização pessoal, que é manifestada pela perda do sentimento de competência, desmotivação, perda de autoestima, abandono de tarefas e de trabalho etc.

Para Truchot (2004), a RP, representa a dimensão auto-avaliativa do burnout. O sujeito com baixa RP, desenvolve atitudes negativas face a si próprio, ao trabalho e ainda a sua vida pessoal (Silva, 2009).

Para as autoras deste modelo, a EE, desempenha um papel central por ser a primeira dimensão a surgir no sujeito sendo que a ocorrência de uma dimensão vai levar a ocorrência de outra.

Esta hipótese veio ser comprovada por um estudo feito por Maslach & Leiter (1988), com enfermeiras de hospitais, onde verificaram uma sequência de 3 pontos:

1. Interações stressantes com os supervisores aumentam os sentimentos de exaustão dos profissionais;
2. Altos níveis de exaustão conduzem ao cinismo, sobretudo se os profissionais não têm contato com os colegas;
3. Como o cinismo persiste, o sentimento de eficácia dos profissionais diminui, apesar do contato com os colegas ajudar a desacelerar esse processo (Maslach et al., 2001).

Para Schaufeli e Van Dierendonck (1993), a EE é classificada como sendo a componente afetiva do burnout enquanto que a componente atitudinal ou cognitiva, se referem a D. e RP.

Em suma, podemos referir que o burnout ocorre sequencialmente, sendo um processo que se inicia com a EE, exigências emocionais que se instalam no sujeito quando estes tem de lidar com os seus clientes, e à medida que estes vão arranjanado estratégias de coping desadequadas e disfuncionais, para lidar com essa EE, a sua relação com os clientes vai-se quebrando, dando-se a D., o que faz com que os profissionais não sejam capazes de realizar as suas tarefas de forma adequada, o que faz com que com o passar do tempo o número de fracassos seja maior, o que por sua vez leva a uma grande diminuição do seu sentido de RP (Figura 4), (Maslach & Leiter 1997).

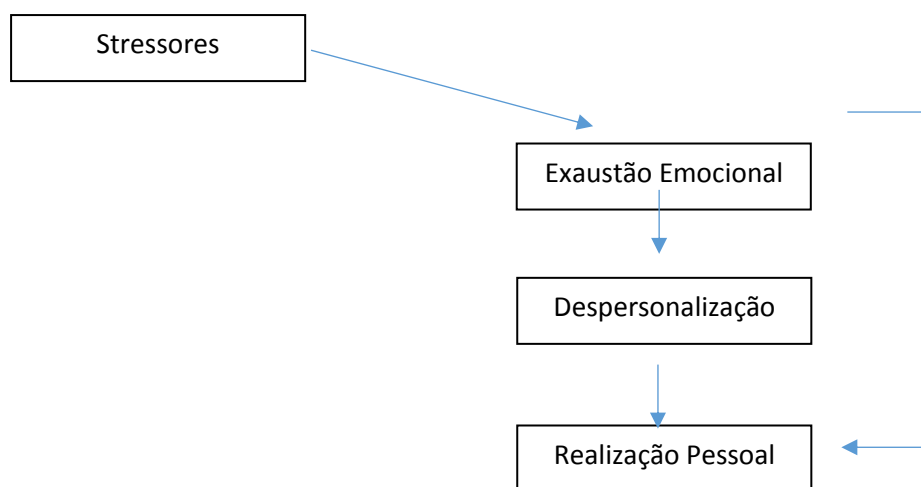


Figura 3- Processo de Burnout segundo o modelo tridimensional de Maslach e Jackson (1981).

1.5. Burnout nos Bombeiros

Primeiramente, o termo Burnout referia-se a uma reação de stress crónico em profissionais, que desempenhassem, as chamadas, “profissões de ajuda”, como é o caso dos bombeiros enfermeiros, polícias entre outros, devido ao facto de terem um elevado grau contato com pessoas, profissões como a dos bombeiros, são mais vulneráveis ao desenvolvimento de stress no trabalho, visto que lidam com situações de emergência em saúde (Reinhold, (s.d) citado por Burguer (2003).

Burnsnall *et al.* Citado por Baptista; Morais; Carmo, Souza & Cunha (2005), referem que em muitas profissões como é o caso das forças policiais e os bombeiros, estes são expostos a uma elevada quantidade de situações que exigem um alto grau de controlo a nível emocional, que conseqüentemente leva um elevado grau de stress, pois estes têm de disfarçar as suas

emoções, alterando as suas expressões para as adequadas a situação, sendo isto uma característica da despersonalização.

Saraiva; Adami; Boff, Bernardi & Scherer, (2006) realizaram um estudo em bombeiros, com uma amostra de 81 profissionais, onde resultados mostraram que não há incidência significativa de sintomas de burnout, sendo que nos resultados obtidos no MBI, os participantes mostravam um nível médio de Realização Profissional, e níveis baixos em Despersonalização e Exaustão Emocional.

Baptista *et al.* (2005) realizaram um estudo com uma amostra de 101 bombeiros, que tinha o objetivo correlacionar a sintomatologia depressiva, síndrome de Burnout e a qualidade de vida. Os resultados desse estudo mostraram que há satisfação com a maioria das situações (apresentadas nos instrumentos aplicados) relacionadas ao trabalho, confirmando os estudos de Kalimo *et al.* (1980), citado por Baptista *et al.* (2005) com uma amostra de 260 bombeiros, onde estes se mostravam satisfeitos com o seu trabalho, sendo que isto foi relacionado com os raros sinais de problemas psicológicos crónicos.

Segundo Baptista *et al.* (2005), essa falta de suporte empírico, dá asas a um trocadilho investigando se os estudiosos não acreditam que os Firefighters (combatentes do fogo) que significa bombeiros em inglês) estariam isentos da síndrome de Burnout, que é caracterizada pela “queima” de recursos emocionais do sujeito.

1.6. Stress nos Bombeiros

Num estudo feito em 1998 por Outlinger, a 161 bombeiros americanos, este identificou como fontes stressoras principais, a morte ou acidentes com colegas de trabalho em serviço, a prestação de ajuda a pessoas jovens seriamente feridas ou mortas e ainda a presença em situações, onde não tem controlo e que não há ajuda por parte de outros para que isso seja diminuído (Murta, Tróccoli, 2007).

Para além dos riscos psicossociais, estes profissionais estão também exposto a riscos biológicos, como a privação do sono, risco este que se encontra associado à diminuição de células do sistema imunológico, fazendo com que este grupo de profissionais esteja mais suscetível a problemas imunológicos, a longos períodos de trabalho-descanso e ainda a exposição a sangue contaminado (Cohen e Herbert, 1996; Kiecolt-Glaser, 1999; O’Leary, 1990).

1.7. Diferença entre o Stress e o Burnout

O stress e o burnout são duas problemáticas bastante parecidas, mas que não devem ser confundidas, pois o burnout é muito mais prejudicial à saúde, do que o stress, visto que este pode ser controlado. Guebur (2011), exemplifica bem esta situação onde explica que se um profissional sofrer de stress quando tira férias, volta ao seu local de trabalho recuperado, enquanto se o indivíduo sofrer de síndrome de burnout, este volta ao seu local de trabalho e os seus problemas também.

1.7.1. Fatores moderadores e mediadores associados ao Stress e ao Burnout

As alterações existentes no meio ambiente não são intrinsecamente causadoras de stress, mas sim geradoras do mesmo.

São muitos os fatores pessoais que fazem com que o indivíduo seja mais vulnerável ao stress, como é o caso dos fatores psicológicos, dos fatores físicos, dos fatores associados às diferentes fases da vida do indivíduo, os fatores demográficos e profissionais e por fim as ocupações e vocações, (características comportamentais, bem estar físico/ sono/ hábitos alimentares, família/profissão, idade/género, estatuto económico respetivamente).

O burnout e o stress desenvolvem-se não só da natureza das situações que o provocam mas também em função de um conjunto importante de fatores, que se denominam fatores moderadores. Estes fatores exercem uma influência difusa sobre as pessoas que a eles estão sujeitos. Como anteriormente já foi referido estes dizem respeito a variáveis como a personalidade, o género, a idade, a cultura, entre outros.

Existe ainda outro conjunto de fatores, os denominados fatores mediadores, que podem potenciar ou proteger os sujeitos do stress e do burnout, como por exemplo o trabalho por turnos, a perceção de redes efetivas de suporte social, a qualidade do ambiente familiar percebido, o relacionamento interpessoal, os estilos de vida entre outros.

Capítulo 2. Estudos sobre emoções positivas e negativas, stress e burnout em bombeiros

Nos dias de hoje a profissão de bombeiro é uma das consideradas profissões de risco, visto que estes profissionais estão expostos diariamente a situações de risco e muitas das vezes os recursos existentes não correspondem às suas necessidades. A atividade destes profissionais pode ter um efeito negativo na sua vida quer a nível físico quer psicológico (Miguel, 2013).

Segundo Gomes, Kaiseler, Lopes, Faria, Queirós e Coimbra (2013), estes profissionais são grupo duplamente vulnerável a riscos.

Silady (1996) desenvolveu um estudo relativo ao burnout nos profissionais de emergência médica pré-hospitalar, onde procurou avaliar os níveis de burnout apresentados pelos sujeitos através da aplicação do MBI. Foi utilizada uma amostra de 69 sujeitos e os resultados obtidos na dimensão realização pessoal eram relativamente baixos, quando comparados com os da média nacional, sendo que o valor médio mais baixo dizia respeito aos profissionais que desempenhavam funções há mais de 3 anos.

Num estudo elaborado por Cydulka et al. (1997), em 3000 profissionais de emergência médica pré-hospitalar norte americanos, indicou-nos que os níveis de stress variam consoante o género, o estado civil, a idade, a formação profissional, o salário e o tempo de atividade na emergência médica. Este estudo mostrou-nos ainda que os sujeitos em estudo apresentavam níveis de stress bastante elevados. Ainda neste estudo foi observado que os indivíduos com níveis de stress bastante elevados apresentavam manifestações significativas a nível psicossomático, bem como atitudes inadequadas para os utentes.

Em 1997 Cydulka et al. elaboraram um estudo com o objetivo de determinar os níveis de stress dos profissionais de emergência pré-hospitalar, com uma amostra de 658 indivíduos. Neste estudo verificou-se que os níveis de stress encontrados nesses indivíduos eram bastante elevados, o que numa primeira fase se expressava em formas somáticas de distress e numa segunda fase em stress organizacional, em insatisfação profissional e por fim em atitudes inadequadas para com os utentes. Os autores destes estudo acrescentam ainda que esse níveis de stress encontrado nos sujeitos estava diretamente relacionado com a idade, com o género, estado civil, salário, categoria profissional e ainda com o tempo de serviço e o tempo livre.

Em 2008 foi elaborado um estudo por Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltrier e Gana, com o objetivo de testar o modelo demand-control de Karasek e o impacto psicológico do burnout nos bombeiros. Para isso, foi usada uma amostra de 101 bombeiros voluntários franceses. Observou-se que o controlo no trabalho podia ser preditor da exaustão emocional e que a idade dos indivíduos que participaram no estudo estava diretamente relacionada com a exaustão emocional. Foi ainda observado que as exigências no trabalho eram preditoras da despersonalização e da exaustão emocional.

Queirós, Vara e Dias em 2011, elaboraram um estudo com uma amostra de 90 bombeiros do sexo masculino, de três zonas do país (30 indivíduos do norte, centro e sul). Este estudo tinha como objetivo conhecer o burnout nos bombeiros e verificar se existiam diferenças em função de variáveis sociodemográficas, como a idade, o estado civil, zona do país onde atuam, número de horas semanais de trabalho, entre outras. Os resultados obtidos apresentam baixos níveis de exaustão emocional e despersonalização e valores elevados de realização pessoal. Observou-se ainda que no que diz respeito ao estado civil, os indivíduos solteiros apresentam maior nível de despersonalização. Constatou-se também que os bombeiros voluntários assalariados apresentam níveis mais elevados de exaustão emocional, quando comparados com os bombeiros sapadores, voluntários e municipais. Foi ainda

verificado que os bombeiros da zona norte apresentavam maiores níveis de despersonalização, enquanto que os bombeiros do centro apresentavam níveis mais elevados na dimensão da exaustão emocional e, por fim, os profissionais do sul apresentavam maior nível de realização pessoal.

Murta (2013), efetuou um estudo com o objetivo de identificar os valores de vida cristalizados na função de bombeiros, com o intuito de compreender em que medida estes podem contribuir para neutralizar ou atenuar os riscos psicossociais. Foi utilizada uma amostra de 84 bombeiros da companhia de bombeiros sapadores da Câmara Municipal de Coimbra. Neste estudo foram observados baixos níveis de exaustão emocional e de despersonalização e níveis moderados na realização pessoal. Estes resultados vêm indicar uma relação condicionante entre os valores de vida e o burnout.

O estudo efetuado por Miguel (2013), numa amostra de 54 bombeiros, tinha como objetivo conhecer a frequência dos sintomas de stress, e os níveis de burnout e de satisfação com o trabalho, bem como a relação entre as três dimensões. Neste estudo verificou-se que havia uma presença reduzida de sintomas de stress e níveis elevados de realização pessoal e baixos valores de exaustão emocional e despersonalização o que mostrou baixos níveis de burnout, sendo que havia uma correlação positiva entre a exaustão emocional e a despersonalização com os sintomas de stress. Constatou-se ainda que os sintomas de stress e burnout variam consoante as características sociodemográficas. Ao nível das características sociodemográficas averiguou-se ainda que existiam diferenças entre sexos ao nível dos sintomas de stress, sendo que o género feminino apresentou maiores níveis de stress nas últimas 24 horas e no último mês, e ainda maior número de sintomas físicos do que os homens. Verificou-se ainda que os indivíduos casados são aqueles que se sentem mais realizados. Observou-se ainda que havia maior exaustão emocional e maior stress nos bombeiros voluntários.

Segundo um estudo elaborado por Vara, Queirós e Kaiseler (2013), com uma amostra de 250 bombeiros de várias zonas do país, onde a média de idades é 31.9 anos, onde há a predominância do sexo masculino, procurava-se verificar se as estratégias de coping e as emoções predizem o risco de experienciar burnout. Neste estudo foi efetuada uma análise para testar o valor preditivo das emoções no burnout, onde se verificou que as emoções predizem aproximadamente 12% da exaustão, 22% da despersonalização e por fim sensivelmente 28% da realização pessoal. Verificou-se ainda que a expressão de emoções negativas explica 4%

da exaustão emocional e 3% da despersonalização, ou seja, são um preditor positivo, sendo um preditor negativo apenas para a dimensão realização pessoal. No entanto a expressão de emoções positivas, vai ser um preditor negativo nas duas dimensões anteriores mas vai explicar 11.9% da realização pessoal.

Um estudo feito por Gomes e Teixeira em 2013, que pretendia analisar a relação entre a atividade laboral e os processos de avaliação cognitiva em bombeiros portugueses. Este estudo tinha uma amostra de 163 bombeiros do Distrito do Porto, verificou-se que 32.5% descreviam elevados níveis de stress, observou-se ainda que 8% dos profissionais mostraram problemas ao nível da exaustão emocional, 8.6% mostraram problemas ao nível da despersonalização e por fim 9.9% apresentaram baixos indices de realização pessoal mas, no entanto, não foi detetado um caso de burnout no seu estado pleno.

Num estudo efetuado por Possamai et al. (2014), no 4º comando regional de bombeiros de Santa Maria, pretendia-se analisar a incidência da síndrome de burnout em bombeiros militares. Tinha uma amostra de 32 indivíduos, todos do sexo masculino, com uma idade média de 36 anos, em que se verificou que 31.2% dos inquiridos possuem indicativos de Síndrome de Burnout, 21.9% dos participantes tem tendência a adquirir Síndrome Burnout e por fim 46.9% não têm qualquer tipo de tendência a Síndrome de Burnout.

Capítulo 3. Relevância do estudo, objetivos e hipóteses.

3. Pertinência do estudo:

Na profissão de bombeiro são experienciadas diversas situações de risco que podem ter um efeito prejudicial, não só a nível físico mas também a nível psicológico. Posto isto, é notório que o stress e a ansiedade, são uma constante na vida destes profissionais.

Os bombeiros são apresentados como um grupo duplamente vulnerável aos riscos, quer pela exposição ao perigo e a acidentes, quer pelo impacto emocional stressante e até traumático das tarefas que desempenham (Marcelino e Figueiras, 2012).

Apesar de fazerem parte de uma profissão que se orgulha de ajudar o próximo, segundo Corte-Real (2004), os bombeiros referem que há falta de reconhecimento pelo bom desempenho praticado, o que contrasta com as críticas e sanções que recebem cada vez que cometem um erro.

Tendo em conta tudo isto, é importante estudar este segmento profissional, a vários níveis, para que possamos averiguar o seu bem-estar e, quem sabe, possibilitar a conceção de um projeto que aumente, caso necessário, o seu bem-estar e, conseqüentemente, a sua satisfação geral.

O presente trabalho tinha como objetivo geral o estudo das emoções positivas e negativas em Bombeiros e a relação entre o stress e o burnout. Pretende-se estudar mais especificamente:

- Quais as diferenças de género para as emoções, stress e burnout?
- Quais as diferenças entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais no que diz respeito ao stress e às emoções?
- Qual a relação entre a antiguidade e os níveis de burnout?

Hipóteses

Com base nos objetivos descritos em cima, foram formuladas as seguintes hipóteses:

- As mulheres são mais emotivas e sentem mais stress e burnout que os homens.
- Os bombeiros profissionais são menos emotivos e sentem menos stress que os bombeiros voluntários.
- Quanto maior o número de anos de trabalho maiores serão os níveis de burnout.

Capítulo 4. Método

4.1. Participantes

Para a realização da presente investigação, recorreu-se a uma amostra de conveniência, constituída por 476 participantes de ambos os sexos sendo que 350 era do género masculino com uma média de idades de 34.6 anos e um (DP =9.38) e 126 do género feminino com uma média de idades de 27.9 anos e um (DP=7.38). Destes verificou-se que 218 eram solteiros, 224 eram casados ou viviam em união de facto, 30 divorciados ou separados e 3 viúvos verificando-se diferenças estatisticamente significativas (tabela 1).

No que concerne às habilitações literárias apurou-se que 1 individuo tinha apenas o 4º ano de escolaridade, 93 tinha o 9º ano de escolaridade, 217 dos inquiridos tinham o ensino secundário, 84 o ensino superior e 20 mestrado ou doutoramento, verificando-se diferenças estatisticamente significativas (tabela 1).

No que diz respeito à sua situação profissional 241 eram voluntários, 231 eram bombeiros profissionais sendo estes divididos pelas várias hierarquias existentes nas corporações como por exemplo bombeiro profissional de 3ª classe, bombeiro profissional de 2ª classe entre outros, verificando-se também diferenças estatisticamente significativas entre os sexos (tabela 1).

Tabela 1- *Análise das variáveis sociodemográficas em função do género*

Ana Filipa Estação Belchior, Emoções Positivas e Negativas em Bombeiros: Relação entre o Stress e o Burnout

	Feminino		Masculino		t
	M	DP	M	DP	
Idade	27.9	7.38	34.3	9.38	6.91
	Feminino		Masculino		
	N	‰	N	‰	x ²
Estado civil					32.78***
Solteiro (a)	85	39	133	61	
Casado(a) / união de Fato	35	16	189	84.4	
Divorciado(a) / Separado(a)	6	20	24	80	
Viúvo (a)			3	100	
Habilitações Literárias					24.27***
4º ano de escolaridade		1		100	
6º ano de escolaridade	2	25	6	75	
9º ano de escolaridade	13	14	80	86	
Ensino Secundário	53	24.4	164	76	
Ensino Médio	13	25	39	75	
Ensino Superior	38	45.2	46	54.8	
Mestrado / Douturamento	7	13	35	65	
Situação Profissional					29.68***
Bombeiro Voluntário	80	161	33.2	66.8	
Bombeiros Profissionais-3ª Classe	28	57	32.9	67.1	
Bombeiros Profissionais-2ª Classe	11	49	18.3	81.7	
Bombeiros Profissionais-1ª Classe	4	15	21.1	78.9	
Bombeiros Profissionais-Subchefe	1	22	4.3	95.7	
Bombeiros Profissionais-Chefe		6		100	
Bombeiros Profissionais- Oficial		11		100	
Bombeiro Sapador		21		100	
Subchefe de 2ª Classe	1	4	20	80	
Subchefe Principal		1		100	

***p<.001

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre a variável género e o estado civil $x^2(3) = 32.78, p=.000$, as habilitações literárias $x^2(6) = 24.26, p=.000$ e para a situação profissional $x^2(9) = 29.68, p=.000$, o que indica que o sexo masculino apresenta um

maior nível académico e um maior número de profissionais voluntários do que o sexo feminino.

4.2. Medidas de avaliação

O protocolo foi composto por um conjunto de medidas, nomeadamente, um questionário sociodemográfico composto por 13 questões, Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey, (Marques Pinto), para avaliar o burnout em profissionais de saúde, a escala de afetos positivos e de afetos negativos (Galinha, Pereira, & Esteves, 2014), para avaliar as emoções positivas e negativas dos indivíduos e a Depression, anxiety and stress scale (Alves, Carvalho, Baptista, S/D) que avalia a depressão, ansiedade e o stress.

4.2.1. Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey (MBI-HSS).

Para recolher dados acerca da Síndrome de burnout, foi utilizado o Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey (MBI-HSS), adaptado para a população portuguesa, por Marques Pinto (2000).

O MBI para profissionais de Saúde é constituído por 22 itens sobre sentimentos relacionados com atividade profissional dos sujeitos. A resposta dada a cada item diz respeito à frequência com que ocorre cada sentimento. Esta resposta pode variar num intervalo de 7 pontos, de 0 até 6, onde 0 corresponde a “nunca”, 1 a “algumas vezes, ou menos, por ano”, 2 a “uma vez, ou menos, por mês”, 3 a “algumas vezes por mês”, 4 a “uma vez por semana”, 5 a “algumas vezes por semana” e 6 a “todos os dias”.

Esta escala divide-se em três subescalas: a exaustão emocional, a despersonalização e a realização pessoal.

Na versão original a análise fatorial identificou três fatores relacionados às três dimensões inicialmente identificadas pelo inventário. Esses três fatores explicaram 55.69% da variância total da resposta dos indivíduos. Tanto a exaustão emocional, como a realização pessoal e a despersonalização apresentaram um nível satisfatório da consistência externa, mas apenas a exaustão emocional e a realização pessoal podem funcionar independentemente. O fator despersonalização por ter apresentado um baixo nível de consistência interna inferior a 0.80, não têm poder explicativo como escala independente, mas contribui para a compreensão da configuração de burnout.

No que respeita à consistência interna deste instrumento, podemos dizer que esta é boa, visto apresentar valores de 0.84 para a subescala da exaustão emocional, 0.78 para a da realização pessoal e de 0.70 para a despersonalização.

No que diz respeito ao teste de fidedignidade, avaliado pelo alfa de cronbach, verificou-se que as sub-escalas, exaustão emocional (0.81) e a realização emocional (0.74), apresentam uma boa consistência interna (alfa >0.70).

4.2.2. PANAS (positive and negative affect Schedule) – escala de afetos positivos e de afetos negativos

Segundo Watson et al. (1988), a PANAS surgiu a partir da necessidade de desenvolver medidas breves, fáceis de administrar e válidas, para avaliar os afetos positivos e negativos.

O instrumento PANAS é constituído por 20 emoções, com duas subescalas: o afeto positivo e o afeto negativo. A subescala de afeto positivo é constituída pelos seguintes itens: entusiasmo, encanto, inspiração, excitação, determinação, agradavelmente surpreso, caloroso, grau de atividade, interesse e orgulho. A subescala de afeto negativo é composta pelos seguintes itens: perturbação, atormentação, culpabilização, assustado, repulsa, irritação, remorsos, nervos, trémulo e amedrontação.

A versão portuguesa foi adaptada por Iolanda Costa Galinha e José Luís Pais-Ribeiro, que optaram por seguir um processo semelhante ao desenvolvido por Zevon e Tellegen (1982), fazendo uma réplica da metodologia seguida pelos autores da escala.

No que diz respeito à consistência interna, os resultados obtidos foram os seguintes: alpha de cronbach de 0.86 para a escala de afeto positivo e de 0.89 para a escala de afeto negativo (Galinha & Ribeiro, 2005). No que diz respeito à correlação entre a escala de afeto positivo e afeto negativo, tal como à semelhança da escala original, esta situou-se perto do 0 ($r = -0.10$) (Galinha et al., 2013).

Para a escala original a correlação é de -0.17 e para a escala adaptada para português é de -0.10, o que indica que ambas as escalas são de magnitude idêntica.

4.2.3. DASS-42, Depression, anxiety and stress scale

Em 1995 foi desenvolvida por P. Lovibond e S. Lovibond a escala DASS – Depression, anxiety, stress scale. Essa escala foi mais tarde adaptada para a versão portuguesa

primeiramente por Alves, Carvalho e Batista em 1999, e posteriormente, por Pais- Ribeiro, Honrado e Leal em 2004.

Será utilizado neste trabalho a versão adaptada por Alves, Carvalho e Batista.

Esta escala é constituída por 42 itens, em que cada um corresponde a uma frase que remete para sintomas emocionais negativos. O objetivo corresponde a assinalar uma das quatro alternativas que são apresentadas (0 – não se aplicou nada a mim, 1- aplicou-se a mim algumas vezes, 2- aplicou-se a mim muitas vezes e 3- aplicou-se a mim a maior parte do tempo).

Esta escala está dividida em três dimensões: ansiedade, depressão e stress.

A análise das qualidades psicométricas revelou que a escala apresenta um alpha de Cronbach de 0.93. No que diz respeito às dimensões, o estudo da consistência interna mostrou que a dimensão da depressão tinha um alpha de cronbach de 0.96, 0.77 para a ansiedade e de 0.94 para o Stress, o que indica uma boa fidelidade.

4.3. Procedimentos

Para a realização deste trabalho, foi necessária a autorização dos comandantes distritais e posteriormente dos comandantes das corporações para a recolha dos dados, esta autorização foi pedida em duas fase, inicialmente, foi falado com os comandantes distritais dos bombeiros, com o intuito de pedir autorização e para isso foi enviado para todos um e-mail, onde explicavam todos os procedimentos, dada essa autorização foi feita uma pesquisa de todos os contactos (emails e telefone) de todas as corporações de bombeiros de Portugal, para que posteriormente, já numa segunda fase fosse enviado um email a todos os comandantes para novamente pedir autorização para a passagem dos questionários visto que os comandantes distritais referiram que cada comandante tinha a autonomia de dar essa resposta. Após obtidas as respostas dos comandantes foram enviados novos emails com o link do questionário para que esse os pudessem difundir por todos os elementos das suas corporações

Esse questionário era composto por um outro questionário sociodemográfico elaborado especialmente para este trabalho, o MBI – HSS- Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey, que avalia os níveis de burnout, adaptado para a população portuguesa em 2000 pela professora Doutora Alexandra Marques Pinto; para avaliar o stress e a ansiedade foi utilizada a DASS-42 Depression, anxiety and stress scale, adaptada para a

população portuguesa em 2004 por Pais-Ribeiro, Honrado e Leal; e, por último, para avaliar as emoções positivas e negativas, utilizou-se a PANAS (positive and negative affect schedule) – escala de afetos positivos e afetos negativos, adaptada para a população portuguesa por Iolanda Costa Galinha e José Luís Pais-Ribeiro em 2005.

A recolha de dados foi obtida através de um questionário online, no período de 01 de Março até 02 de Outubro de 2015.

A participação de cada indivíduo foi voluntária, sendo que a qualquer momento poderiam interromper o preenchimento do questionário. Todos os dados recolhidos são anónimos e apenas utilizados na elaboração deste trabalho e guardados durante o tempo necessário.

Os dados que foram sendo recolhidos foram analisados com recurso ao programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Capítulo 5- Resultados

5.1. Análise de diferenças entre grupos

A Tabela 2 apresenta os valores médios e de desvio padrão por género para as emoções stress e burnout, bem como os resultados obtidos, por género, em cada uma das variáveis estudadas e o valor do teste T-Student para amostras independentes (ver tabela 2).

Tabela 2 - Diferenças de género para as emoções, stress e burnout

	Feminino		Masculino		T
	M	DP	M	DP	
Emoções positivas	34.1	7.3	33.8	7.85	-.474
Emoções Negativas	16.3	5.32	15.8	6.55	-.808
Stress	8.39	7.05	7.4	7.11	-1.33
Burnout					
Exaustão Emocional	12.5	11.3	13.4	11.5	.696
Realização pessoal	29.7	12.7	28.8	12.1	-.647
Despersonalização	3.92	4.85	5.67	5.41	3.19

Não foram encontrados valores estatisticamente significativos para as variáveis em estudo.

Tabela 3- Diferenças entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais no que diz ao stress e às emoções

	Bombeiros		Bombeiros		T
	Voluntários		Profissionais		
	M	DP	M	DP	
Emoções positivas	33.9	7.43	33.9	7.99	-.021
Emoções Negativas	15.5	5.67	16.4	6.78	-1.69
Stress	7.61	6.85	7.76	7.43	-.218

Não foram obtidos resultados estatisticamente significativas entre as variáveis a cima mencionadas.

5.2. Relações entre a antiguidade e os níveis de burnout

De forma a medir o grau e direção das relações lineares entre a antiguidade e os níveis de burnout, foi utilizado o coeficiente de correlação de Pearson.

Os resultados obtidos encontram-se na tabela 4.

Tabela 4 - Relação entre a antiguidade e os níveis de burnout

	Antiguidade	Exaustão Emocional	Realização Pessoal	Despersonalização
Antiguidade				
Exaustão Emocional	-.044			
Realização Pessoal	-.021	.215**		
Despersonalização	-.046	.526**	.217**	

** $p < .01$

Os resultados obtidos evidenciaram a existência de correlações estatisticamente significativas entre as dimensões do burnout.

A exaustão emocional apresenta uma correlação positiva moderada ($r=.215$; $p=.000$) com a realização pessoal indicando que os participantes com mais exaustão emocional relatavam mais realização pessoal.

A despersonalização correlacionou-se de forma estatisticamente significativa com a exaustão emocional ($r=.217$; $p=.000$) e com a realização pessoal ($r=.526$; $p=.000$) o que dá a indicação que indivíduos com mais despersonalização relatam mais exaustão emocional e realização pessoal.

A variável antiguidade não se correlacionou com nenhum dos níveis de burnout.

5.3. Diferença entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais, no que diz respeito ao stress e ao burnout, tendo em conta as emoções

Tabela 5 – Diferenças entre os bombeiros voluntários e bombeiros profissionais, no que diz respeito ao stress e ao burnout, tendo em conta as emoções positivas

	Situação Profissional				F
	Bombeiros Voluntários		Bombeiros Profissionais		
	M	DP	M	DP	
Stress	7.59	6.86	7.66	7.26	.085
Exatão Emocional	11.65	10.48	14.24	12.16	1.025*
Realização Pessoal	27.55	13.14	30.48	11.33	8.256**
Despersonalização	4.67	5.31	5.73	5.38	2.971

*p <.05; **p <.01

Verificou-se um efeito estatisticamente significativo da situação profissional no stress e no burnout quando os afetos positivos e negativos são controlados. $\Delta=.9647$ $F(5, 450)=3.318$; $p<0.01$

A covariável afetos positivos é estatisticamente significativa quando relacionada com o stress ($F(1, 458) = 5.064$; $p <0.05$), esta covariável é ainda estatisticamente significativa quando relacionada com uma das dimensões do burnout, a realização pessoal, ($F(1, 458) =134.524$; $p <0.001$).

Por outro lado a covariável afetos negativos é estatisticamente significativa quando relacionada com o stress ($F(1, 458) = 255.831$; $p <0.001$), com a ansiedade ($F(1, 458) =89.709$; $p <0.001$), com a exatão emocional ($F(1, 458) =155.641$; $p <0.001$) e ainda com outra dimensão do burnout a despersonalização ($F(1, 458) =64.323$; $p <0.001$).

A situação profissional tem um efeito estatisticamente significativo com a ansiedade ($F(1,458) =4.002$; $p <0.05$), com a exatão emocional ($F(1,458) = 4.025$; $p <0.05$) e ainda com a realização pessoal ($F(1, 458) =8.256$; $p <0.01$).

Os bombeiros voluntários ($M=1.907$) sentem maior ansiedade do que os bombeiros profissionais ($M=1.549$) tendo em conta os afetos positivos e negativos, por outro lado, os bombeiros profissionais ($M=13.854$) sentem maior exaustão emocional quando comparados com os bombeiros voluntários ($M=12.014$). No que concerne à realização profissional verificou-se que os bombeiros profissionais ($M=30.490$) sentem-se mais realizados do que os bombeiros voluntários ($M=27.535$).

Capítulo 6- Discussão dos Resultados

6.1. Interpretação dos resultados

O presente estudo teve como objetivo principal analisar as emoções positivas e negativas, stress e burnout em bombeiros. Nos objetivos mais concretos pretendia-se analisar as diferenças de género nas emoções, no stress e no burnout, as diferenças entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais no que diz respeito ao stress e às emoções, pretendia-se ainda saber se os bombeiros profissionais são mais emotivos e se sentem mais stress do que os bombeiros voluntários. Desejava-se, também, saber qual a relação entre a antiguidade e os níveis de burnout e ainda quais as diferenças entre os bombeiros voluntários e os bombeiros profissionais no que diz respeito ao stress e ao burnout, tendo em conta as emoções positivas.

Posto isto era esperado que existissem diferenças estatisticamente significativas, a nível do género para as emoções, stress e para o burnout, que houvesse diferenças estatisticamente significativas a nível da situação profissional para as emoções e para o stress, era ainda de esperar que existissem diferenças estatisticamente significativas a nível da antiguidade para os níveis de burnout.

6.1.1 Comparações entre géneros

Pretendeu-se com este estudo verificar quais as diferenças do género para as emoções, stress e burnout, contudo não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas.

Este é um fator bastante controverso, pois há autores que encontram diferenças e outros que não encontram.

Cardoso, Ramos, Araújo, Rijo e Freitas (1999) citado por Ferreira, (2006¹⁰) refere que os níveis de burnout são mais elevados em sujeitos do sexo feminino.

6.1.2. Diferenças entre os bombeiros voluntários e bombeiros profissionais no que diz respeito ao stress e às emoções

Constatou-se, no que diz respeito às diferenças entre bombeiros profissionais e voluntários para o stress, que não existiam diferenças estatisticamente significativas, o que vem contradizer a literatura existente. Segundo Miguel (2013) os bombeiros voluntários

¹⁰Cardoso, R., Ramos, M., Araújo, A., Rijo, D., e Freitas, J. (1999). O Stress na Profissão Docente. Porto: Porto Editora.

apresentam maiores níveis de stress do que os bombeiros profissionais, níveis esses que se devem ao contacto com o sofrimento e possível morte do outro (Escribá, Artazcoz & Pérez, 2008).

6.1.3. Relação entre a antiguidade e os níveis de burnout

Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre a antiguidade e os níveis de burnout, o que contradiz a literatura.

Martinez (1997), encontrou uma relação significativa entre a antiguidade na profissão e a realização pessoal, pois indivíduos com mais anos de profissão revelam níveis inferiores de realização pessoal.

Barria (2002), Friedman (1991) referem que os profissionais com mais experiência apresentam menores níveis de burnout. Este efeito pode ser explicado pelo facto dos profissionais com mais anos de serviço se sentirem mais seguros na realização das suas tarefas, e ainda por estes indivíduos já terem aprendido a lidar melhor com os stressores e já terem conseguido desenvolver relações laborais mais significativas (Santos, et al. 2010).

6.1.4. Diferenças entre os bombeiros profissionais e os bombeiros voluntários para o stress e para o burnout tendo em conta as emoções

Observou-se que os bombeiros profissionais sentem maior exaustão emocional do que os bombeiros voluntários. Isto acontece pois os primeiros estão expostos diariamente a várias situações de grande stress, ansiedade e risco, o que faz com se sintam mais rapidamente frustrados e sem energia. Este facto pode ainda dever-se à sobrecarga da atividade laboral ou dos conflitos pessoais que possam existir.

Verificou-se ainda que no que concerne à realização profissional, os bombeiros profissionais se sentem mais realizados do que os bombeiros voluntários. Isto pode dever-se ao facto de os primeiros terem como única ocupação o “ser bombeiro”, enquanto que os bombeiros voluntários também se podem sentir realizados numa outra área de atuação.

6.2. Limitações

Tendo este trabalho um tema com alguma pertinência, e apesar dos resultados obtidos, esta investigação apresenta algumas limitações, principalmente no tamanho da amostra, pois para um estudo a nível nacional, a amostra é bastante pequena. Uma outra limitação prende-se com a homogeneidade da amostra. Seria mais benéfico se o mesmo estudo tivesse sido dividido em três fases (norte, centro, sul), e que posteriormente houvesse o cruzamento dos dados.

O questionário também demonstrou ser bastante extenso, pois foram recebidos bastantes e-mails onde os indivíduos expressavam essa opinião, daí haver uma grande quantidade de respostas em branco, este facto poderá ter sido uma outra limitação.

Uma outra limitação poderá ter sido o carácter transversal do estudo, pois assim não existe a possibilidade de se avaliar, ao longo do tempo, eventuais diferenças nos níveis das variáveis estudadas.

Por fim, considero uma dificuldade do estudo a barreira em conseguir encontrar os contactos dos bombeiros nacionais, pois alguns eram inexistentes ou estavam incorretos.

6.3. Sugestões para estudos futuros

Com o intuito de eliminar algumas incorreções existentes no estudo, sugere-se que em futuras investigações se reduza a amostra, por exemplo três mais pequenas (norte, centro, sul) e posteriormente fazer o cruzamento dos dados.

Seria ainda pertinente em futuras investigações compreender qual é a satisfação no trabalho desses profissionais, e qual a relação entre esta variável e o número de horas trabalhadas.

É ainda importante tentar perceber qual é o tipo de personalidade destes indivíduos, e fazer a comparação entre os bombeiros profissionais e os bombeiros voluntários.

Em estudos futuros faria todo o sentido a realização de estudos longitudinais, para se averiguar a evolução dos níveis de stress, ansiedade e burnout, ao longo de um determinado espaço de tempo, o que poderia compreender momentos de maior ou menor trabalho, mais ou menos causador de stress

Sabe-se que a maioria dos estudos desta área são baseados em escalas e questionários com a finalidade de avaliar os sintomas de stress, ansiedade, depressão, entre outros e como

qualquer outra estratégia a recolha de dados, única e exclusivamente feita através de escalas e questionários, tem as suas limitações, sendo particularmente suscetíveis aos efeitos de desejabilidade social e de distorções de memória. Assim sendo, o resultado nas medidas pode não corresponder à realidade. Para que este facto seja minimizado, é necessário que juntamente aos indicadores verbais sejam associados outro tipo de indicadores como fisiológicos, observacionais e organizacionais de modo a se conseguir obter um “retrato” da situação mais vasto (Van Der Heck & Plomp, 1997).

6.4. Implicações Clínicas dos resultados

O facto de os bombeiros estarem expostos a um elevado risco de stress demonstra que estes fazem parte do grupo de profissionais que precisam de programas de controlo de stress. Esses programas variam conforme o foco e incluem intervenções que podem ser: focadas no individuo, focadas na organização e focadas na relação individuo-organização. Os programas de intervenção focados no individuo envolvem intervenções baseadas em estratégias comportamentais e cognitivas de coping, atividade física, entre outros. Nos programas focados na organização, são feitas intervenções como treinos e mudanças das condições físicas e ambientais. Já nos focados na relação individuo-organização, são realizadas ações para melhorar a comunicação e o trabalho em equipa. Temos ainda intervenções combinadas, que resultam do agrupamento de dois ou mais tipos de intervenção com focos distintos (Van Der Keck & Plomp, 1997).

Para Van Der Klin, Blonk, Schene & Van Dijk (2011), as intervenções mais frequentes, são as focalizadas em coping individual, visto que segundo Bellarosa & Chen (1997), são as menos intrusivas na rotina organizacional, por não entrarem em confronto direto com as práticas administrativas da organização e resistências à mudança e ainda o facto de terem menos custos no planeamento e implementação.

A existência de comportamentos de saúde, estados emocionais positivos e relações interpessoais gratificantes, são resultado do uso de estratégias de coping saudáveis (Salovey, Rothman, Detweiler & Steward, 2000).

Segundo Harris, Baloglu & Stacks (2002) e Haslam & Mallon (2003), existem também evidências, que este grupo de profissionais está particularmente exposto a fatores de risco para o desenvolvimento de doenças cardíacas, stress pós-traumático e stress.

Van Der Klink, et al (2001), investigou a eficácia dos diferentes tipos de intervenção no que respeita ao stress ocupacional. Para isso, utilizou dados referentes a 48 estudos experimentais. Os resultados mostraram que as intervenções mais eficazes são aquelas onde há o agrupamento de técnicas cognitivo-comportamentais e de relaxamento, quando comparadas com as de relaxamento e intervenções organizacionais. Segundo os mesmos autores, estas intervenções mostram-se mais eficazes em ambientes organizacionais, onde o trabalhador tem algum controlo e decisão. Quando os contextos organizacionais não dão esse controlo e decisão ao trabalhador as intervenções organizacionais seriam as mais adequadas juntamente com as cognitivo-comportamentais.

Este grupo de profissionais, mesmo estado constantemente exposto a fontes de stress, raramente é inserido em programas de controlo de stress rigorosamente avaliados (Murphy, 1996).

Calais (2004), fez um estudo nesse sentido, onde avaliou os efeitos de uma intervenção clínica para o tratamento de stress. Para isso participaram 45 bombeiros, divididos em três grupos, o experimental, o de controlo e o sem tratamento. O grupo experimental participou em 8 sessões de duas horas cada, com técnicas cognitivo-comportamentais para controlo do stress pós traumático. Já o grupo de controlo participou em 8 palestras dadas por profissionais, não psicólogos, sobre prevenção de diversas doenças. Por último, o grupo sem tratamento não beneficiou de intervenção. Todos os participantes responderam à escala de stress pós-traumático, pré e pós intervenção

Os resultados deste estudo mostraram que houve uma diminuição, nos sintomas de stress pós-traumático, no grupo experimental e sem tratamento e houve a manutenção dos sintomas no grupo de controlo (Calais, 2004).

Conclusão

Na atividade profissional dos bombeiros são frequentes os cenários de risco e de falta de recursos (Vara, Queirós & Kaiseler, S/D).

Estes profissionais desenvolvem uma atividade geradora de stress, em que os recursos são excedidos, desenvolvendo o aparecimento da exaustão emocional, do stress laboral crónico e por fim da síndrome de burnout (Maslach et al. 2001; Schaufeli et al. 2004), sendo este um risco psicossocial que tem motivado um grande interesse por parte de investigadores e entidades internacionais (Carlotto & Gobbi, 1999).

Podemos dizer que a profissão de bombeiro é uma das profissões de ajuda mais exigentes, pois estes profissionais desempenham funções, que poderiam colocar a sua profissão nas profissões de risco, pois estes são diariamente confrontados com situação limite, onde os seus recursos emocionais são constantemente colocados à prova.

Os resultados deste estudo não evidenciaram diferenças de género para a variável do burnout, do stress e das emoções.

No que respeita às diferenças entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais para as variáveis stress e emoções, os resultados obtidos não revelaram diferenças estatisticamente significativas, facto este que se pode ser justificado, pela discrepância entre o número de bombeiros voluntários e os bombeiros profissionais existentes no estudo.

Relativamente à relação da variável antiguidade com os níveis de burnout, não foi possível identificar diferenças estatisticamente significativas. Já na relação entre as 3 dimensões do burnout, foram identificados resultados estatisticamente significativos.

O presente estudo é inovador na medida em que utilizou um conjunto de variáveis que no seu combinado não foram utilizadas.

Procuramos assim contribuir para uma melhor compreensão dos bombeiros perante infinitas situações vivenciadas por estes diariamente.

Bibliografia

Agostinho, E.; (1995). Desenvolvimento do Serviço de Saúde nos Bombeiros Portugueses.

Agostinho, E.; (1995). Desenvolvimento do Serviço de Saúde nos Bombeiros Portugueses.

Bombeiros Portugueses- Seis Séculos de História 1395-1995, Vol.1

Azevedo, N. (2009). Caracterização e análise do índice de capacidade laboral em Bombeiros.

Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho.

Bauld R. & Brown R. F., (N.D.). Stress, psychological distress, menopause symptoms and physical health in women. Journal: Maturitas.

Bellarosa, C.; Chen, P. Y. (1997). The effectiveness and practicality of occupational stress management interventions. Journal of Occupational health Psychology. No 2.

Bombeiros Portugueses – Seis Séculos de História 1395-1955, Vol.2

Calais, S. L. (2004). Stress pós- traumático: intervenção em vítimas secundárias. O stress no Brasil: pesquisas avançadas.

Cherniss, C. (1980). Professional Burnout in The Human Service Organization. New York: Praeger\3w2

Cohen, S.; Herbert, T. B., (1996). Health psychology: psychological factors and physical disease from the perspective of human psychoneuroimmunology. Annual Review of Psychology, No. 47.

Cydulka, R. K. et al. (1997). Stress Levels in EMS Personnel: a national Survey. Prehospital and Disaster Medicine,12, 136-140.

D'Andrea W., Sharma R., Zelechowski D.A. & Spinozzola J., (2011). Physical Health Problems After Single Trauma Exposure: When Stress Takes Root in the Body. Journal of American Psychiatric, 378-392.

- Damásio, A. (1995). *O erro de Descartes: emoção, razão e cérebro humano*. Lisboa: Publicações Europa-América.
- Davidson, R. J. (1994). On Emotion, mood and related affective constructs. In P. Ekman & R. J. Davidson (Eds), *The nature of emotion: Fundamental questions*. New York: Oxford University Press.
- Dias, C.S., Cruz, J.F., & Fonseca, A.M. (2008, publicado em 2010). Emoções: Passado, presente e futuro. *Revista PSICOLOGIA*, XXII (2), 11-31 (Associação Portuguesa de Psicologia - Número temático: Emoções e comportamento social).
- Dias, S., Queirós, C. & Carlotto, M. (2010). Síndrome de burnout e factores associados em profissionais da área da saúde: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal. *Aletheia*, 32, 4-21. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoz, L. & Pérez-Hojos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22, 4, 300-308.
- Ferreira, N., (2006). *Stress, burnout e coping*. Instituto Piaget, Viseu
- Frasquilho, M.A. (2005). *Medicina, Médicos e Pessoas. Compreender o stresse para prevenir o burnout*. *Acta Medica Portuguesa*, 18, 433-444.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- Gil-Monte, P. R. (2008). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Informació Psicológica*
- Goleman, D. (2003). *Inteligência Emocional*. Lisboa: Temas e Debates.

- Gomes, A. R.; (1998). Stress e Burnout nos profissionais. Dissertação de Mestrado em psicologia Clínica. Braga: Universidade do Minho.
- Guebur, L. S. Estresse ocupacional e a síndrome de Burnout na vida profissional das mulheres. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós Graduação), Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR, 2011.
- Guevara, C.A., Henao, D.P. & Herrera, J.A. (2004). Síndrome de desgaste profissional en médicos internos y residentes. Colombia Médica, 35(4), 173-178.
- Harris, M. B., Baloglu, M., Stacks, J. R., (2002). Mental Health of trauma-exposed firefighters and critical incident stress debriefing. Journal of Loss and Trauma, No 7.
- Haslam, C., Mallon, K. (2003). A preliminar investigation of post-traumatic stress symptoms among firefighters. Work & Stress, No 17
- Kiecolt-Glaser, J. (1999). Stress, personal relationships, and immune function: health implications. Brain, Behavior and Immunity, No.13.
- Kiecolt-Glaser, J.; (2009). Stress, personal relationship, and immune function: health implications . Brain, behavior and immunity nº13
- Kupriyanov R. & Zhdonov R. (2014). The Eustress Concept: Problems and Outlooks. World Journal of Medical Science. 11(2) 179-185.
- Lazarus, R. e Folkman S. (1984), Stress, Appraisal and coping, New York: Springer Publishing Company
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer
- Lipp, M. (2005). Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL). São Paulo: Casa do psicólogo.

- Lourel M., Abdellaoui S., Chevaleyre S., Paltrier M., & Gana K. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and burnout among Firefighters, *North American Journal of Psychology*, 10(3), 489-496.
- Lyno B. L. (N.D.). *Stress, Coping, and Health. A Conceptual Overview* Capter 1.
- Mallar, S. C. & Capitaio, C. G. (2004). Burnout e hardiness: um estudo de evidência de validade. *Psico-USF*, 9 (1), 19-29.
- Martín, M., Fernández, F., Gómez, R. & Martínez, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención Primaria*, 27 (5), 313-317.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco-US: Jossey-Bass.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. Em W.B.Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.19-32). New York.
- Maslach, C.(1982). *Burnout: the costs of caring*. Englewood Cliffs.
- Maslach, C.; & Jackson, S. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*.
- Maslach, C.; & Jackson, S. (1984). Burnout in Organizational setting. *Applied Social Psychology* anual, vol.5.
- Maslach, C.; & Shaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout in C. Maslach, W. Schaufeli e T. Marker (eds). *Professional Burnout: Recent Developments in theory and research*.

- Maslach, C.; Jackson, S. - The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. Vol.2 (1981) 99-113;
- Maslach, C.; Schaufeli, W.; Leiter, M. - Job Burnout. *Annual Rev. Psychol.* 52:397- 422 (2001);
- Mendes, M. (2005). Emoções no contexto de policiamento: medo, exaustão emocional e procura de sensações, estudo comparativo na PSP do Porto. Dissertação de mestrado em criminologia. Porto: FDUP
- Moura, A.; (2007). Estratégias de coping e estilos de vida como mediadores entre o stress e o burnout nos bombeiros do distrito de Setúbal. Dissertação de Mestrado. Universidade do Algarve.
- Murphy, R. L. (1996). Stress management in work settings: a critical review of the health effects. *Stress Management*. No11.
- Murta, S.; & Tricolli, B. (2007). Stress ocupacional em Bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*.
- O'Leary, A. (1990). Stress, emotion, and Human immune function. *Psychological Bulletin*. No.108.
- O'Leary, A. (1990). Stress, emotion, and human immune function. *Psychological Bulletin*, No 108.
- Odgen, J. (2007), *Health Psychology: A textbook (4th edition)* London: Open University Press
- Oliveira, M. Q. (2008). Burnout e emoções: Estudo exploratório em médicos de um hospital do Porto. Dissertação de mestrado em Psicologia da Saúde. Porto: F.P.C.E.U.P.

- Oliveira, M. & Guerra, M.P. (2004). Burnout nos profissionais de saúde mental: expectativas, auto-actualização e outras variáveis associadas. *Saúde Mental*, VI (1), 15-25.
- Patel V. Culture and mental health consequences of trauma. *Indian Journal of Social Work*. 2000.
- Pauld, R.; & Brown. R.; (S.d) Stress, Psychological distress, menopause symptoms and physical health in woman. *Jornal: Maturitas*.
- Perlman, B. & Hartman A. E., (1982). Burnout: Summary and Future research. *Human Relations*, No.35 pp283-305.
- Pico- Alfonso M. A., Garcia-Linares M. I., Celda-Navarro N., Blasco-Ros C., Echeburúa E. & Martinez M. (2006). The Impacto of Physical, Psychological, and Sexual Intime Male Partner Violence on Women's Mental Health: Depressive Symptoms, Posttraumatic Stress Disorders, State Anxiety and suicide. *Journal of Women's Health*. V.15 N°5.
- Pines, A. & Aronson, E., (1989). *Career burnout, causes and cures*. Collier Macmillan Publishers, London, p257.
- Pines, A. (2000). Treating Career burnout: A Psychodynamic Existencial Perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 633-642.
- Pines, A.; & Arosón, E. (1981). *Carrer burnout. Causes e cures*. New York: the free press.
- Pinto, A. M., Lima, M. L., & Silva, A. L. (2005). Stress sources, burnout and coping among Portuguese teachers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 125-143.

- Possamai, O. L.; Ibdaiwi, K. T.; Almeida, M. D.; Lopes F. L. & Machado, V.; (2014). Síndrome de Burnout: um estudo de caso no 4º Comando Regional de bombeiros. 3º Fórum Internacional Ecoinnovar. Santa Marta.
- Primo, J. & Mateus, D. (2008). Normas para a elaboração e apresentação de Teses de Doutoramento (Aplicáveis às Dissertações de Mestrado). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Reitoria, Lisboa
- Queirós, C. (1997). Emoções e comportamento desviante. Um estudo na perspetiva da personalidade como sistema auto-organizador. Tese de Doutoramento. Tese apresentada para o grau de Doutor à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Queiros, C.; Asselen, M.; Oliveira, A. (2000). Desencadear emoções através de estímulos olfativos: um estudo experimental. Volume II. Nº4 Julho / Agosto.
- Queirós, P. J. P. (2005). Burnout no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses. Coimbra: Formasau, Formação e Saúde. 1ª Edição
- Ribeiro, J. L. (2005), Introdução à Psicologia da Saúde, Coimbra: Quarteto Editora
- Ritter, R.; Stumm, E.; & Kircher, R.; (2009). Análise de burnout em profissionais de uma unidade de emergência de um hospital geram. Revista eletrónica de enfermagem.
- Salovey, P.; Rothman, A. J.; Detweiler, J. B.; Steward, W. T. (2000). Emotional states and physical health. *American Psychologist*, No55.
- Santos, A.; & Cardoso. C. (2010). Profissionais de Saúde Mental: manifestações de Stress e Burnout. *Estudos de Psicologia*.

- Santos, C. (1995). *Evolução da Organização corporacional. Bombeiros Portugueses – Seis Séculos de História 1395-1995. Vol.1.*
- Santos, C., Pereira, K. W., & Carlotto, M. S. (2010). Burnout em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência. *Barbarói*, (32), 69-81.
- Sarafino, E. (2005), *Health Psychology: Biopsychosocial interations*, 5th edition, Hoboken: John Wiley e Sons, Inc.
- Sebastião, A. (2009). *Implementação de um sistema de E-learning na formação de Bombeiros. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa.*
- Selye, H. (1956). *The Stress of life*. New York: Mc Grawhill
- Silady, M. F. (1996). Cardiovascular changes, stress and burnout on paramedics. *American Journal of Emergency Medicine*, 7, 640-644.
- Silva, R. (2009). *Burnout Coping e Resiliência em Auxiliares de Acção Educativa.*
- Tamayo, M. R. & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7(1) 37-46.
- Truchot, D. (2004). *Epuisement professionnel et burnout*. Paris. Dunod.
- Van Der Hek, H.; Plomp, H. N. (1997). Occupational stress management programmes: a practical overview of published effect studies. *Ocupational Medicine*, No47.
- Van Der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B.; Schene, A. H., Van Dijk, J. H.(2001). The benefits of interventions for work related stress. *American Journal Of Health Promotion*, No 91.
- Vara, N.; & Queirós, C. (2009). Burnout um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar.

Ana Filipa Estação Belchior, Emoções Positivas e Negativas em Bombeiros: Relação entre o Stress e o Burnout

Vara, N.; Queirós, C. & Kaiseler, M. (2013). Estratégias de Coping e emoções como preditoras do risco de Burnout em bombeiros.

Vaz Serra, A. (1999). O stress na vida de todos os dias. Coimbra.

Zamora, G., Castejón, E. & Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), 323-336.

Anexos

Anexo I- Dass-42 - Depression, anxiety and stress scale

DASS: P. F. Lovibond & S. H. Lovibond, 1995

Tradução: A. Baptista, R. Santos, A. I. Silva, I. Baptista, J. Rosa & M. Carvalho, 2000

Instruções: Para cada uma das frases que vai ler seguidamente assinale com uma cruz o número que melhor indica até que ponto cada uma das frases se aplicou a si DURANTE A ÚLTIMA SEMANA.

Não existem respostas certas ou erradas responda de acordo com a seguinte escala:

0-Não se aplicou nada a mim	1-Aplicou-se a mim algumas vezes	2-Aplicou-se a mim muitas vezes	3-Aplicou-se a mim a maior parte do tempo
-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---

1. Fiquei perturbado com facilidade por coisas triviais do dia a dia 0 1 2 3
2. Senti a minha boca seca 0 1 2 3
3. Não consegui sentir nenhum sentimento positivo 0 1 2 3

Anexo II- MBI- Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey

COM QUE FREQUÊNCIA:	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Algumas vezes, ou menos, por ano	Uma vez, ou menos, por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

1. _____ Sinto-me emocionalmente esgotada (o) pelo meu trabalho
2. _____ Sinto-me desgastada (o) no fim do dia de trabalho
3. _____ Sinto-me fatigada (o) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho
4. _____ Posso compreender facilmente como os meus doentes se sentem em relação às coisas
5. _____ Sinto que trato alguns doentes como se fossem objectos impessoais

Anexo III- PANAS – Positive and negative affects schedule

A PANAS

Esta escala consiste num conjunto de palavras que descrevem diferentes sentimentos e emoções. Leia cada palavra e marque a resposta adequada no espaço anterior à palavra. Indique em que medida sentiu cada uma das emoções, Inserir aqui as instruções de tempo de resposta adequada*:

1 Nada ou muito Ligeiramente 2 Um Pouco 3 Moderadamente 4 Bastante 5 Extremamente

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Interessado | <input type="checkbox"/> Orgulhoso |
| <input type="checkbox"/> Perturbado | <input type="checkbox"/> Irritado |
| <input type="checkbox"/> Excitado | <input type="checkbox"/> Encantado |
| <input type="checkbox"/> Atormentado | <input type="checkbox"/> Remorsos |
| <input type="checkbox"/> Agradavelmente surpeendido | <input type="checkbox"/> Inspirado |
| <input type="checkbox"/> Culpado | <input type="checkbox"/> Nervoso |
| <input type="checkbox"/> Assustado | <input type="checkbox"/> Determinado |
| <input type="checkbox"/> Caloroso | <input type="checkbox"/> Trémulo |
| <input type="checkbox"/> Repulsa | <input type="checkbox"/> Activo |
| <input type="checkbox"/> Entusiasmado | <input type="checkbox"/> Amedrontado |

Apêndices

Apêndice I – Questionário sociodemográfico

É do interesse deste estudo a compreensão dos níveis de ansiedade, stress e burnout e das emoções positivas e negativas vividas pelos bombeiros. Para tal, foi desenvolvido este questionário, onde gostaria de contar com a sua colaboração na resposta às questões colocadas.

A sua participação é voluntária e toda a informação que nos for prestada neste questionário será sempre confidencial e anónima, não sendo pedido qualquer tipo de identificação.

Não existem respostas certas ou erradas, sendo que se pretende, apenas, a sua opinião. Da mesma forma, poderá terminar a sua participação a qualquer altura caso não se sinta confortável, bastando para isso entregar o questionário ao investigador ou deixar de responder.

Muito obrigada pela sua colaboração

Questionário Sociodemográfico

1. Sexo

Masculino

Feminino

2. Idade _____ (Anos)

3. Estado Civil

Solteiro (a)

Casado (a) / União de Facto

Divorciado (a) / Separado (a)

Viúvo (a)

4. Habilitações Literárias

4º Ano de Escolaridade (Antiga 4ª classe)

6º Ano de Escolaridade (Antigo 2º ano ou ciclo preparatório)

9º Ano de Escolaridade (Antiga 5ª ano)

Ensino Secundário

Ensino Médio (Formação Técnica)

Ensino Superior (Bacharelato; Licenciatura)

Mestrado / Doutoramento

5. Em que corporação desenvolve atualmente o seu trabalho

6. Situação Profissional Atual

Bombeiro Voluntários

Bombeiro Profissional – 3ª Classe

Bombeiro Profissional – 2ª Classe

Bombeiro Profissional – 1ª Classe

Bombeiro Profissional – Subchefe

Bombeiro Profissional – Chefe

Ana Filipa Estação Belchior, Emoções Positivas e Negativas em Bombeiros: Relação entre o Stress e o Burnout

Bombeiro Profissional – Oficial de bombeiro

Bombeiro Sapador

Subchefe de 2ª

Subchefe de 1ª

Subchefe Principal

Chefe de 1ª

Chefe de 2ª

Chefe Principal

7. Em que conselho reside? _____

8. Trabalha por turnos

Não

Sim

9. Quantas horas trabalha por semana? _____

10. Há quantos anos é Bombeiro? _____

11. Alguma vez esteve exposto(a) a situações de risco? (Entenda-se por situações de risco, uma situação que ponha em causa a sua própria vida).

11a. A que situação / situações de risco esteve exposto? (Se nunca esteve exposto a uma situação de risco coloque “Não aplicável”).

12. Para além das situações que podem ocorrer no seu local de trabalho como Bombeiro, já experienciou, alguma situação que tenha tido algum impacto negativo na sua vida?

Não

Sim

12a. A que situação / situações de risco esteve exposto? (Se nunca esteve exposto a uma situação de risco coloque "Não aplicável").

13. Qual o impacto que esse evento negativo teve sobre si? Assinale, na escala abaixo, o número que corresponde ao impacto que sentiu, sendo que 1 corresponde a "nenhum impacto negativo", 2 corresponde a "pouco impacto negativo", 3 corresponde a "algum impacto negativo", 4 corresponde a "impacto negativo" e 5 corresponde a "muito impacto negativo".

|-----|-----|-----|-----|

1 2 3 4 5