

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

**VIDA POR VIDA: AS EMOÇÕES E A VIVÊNCIA EMOCIONAL  
NOS BOMBEIROS PROFISSIONAIS**

**Isabel Ribeiro Matias**

Outubro, 2018

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia,  
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da  
Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora  
*Filomena Jordão* (FPCEUP).

## **AVISOS LEGAIS**

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

## Agradecimentos

À **Professora Doutora Filomena Jordão**, por toda a orientação, disponibilidade, apoio e por todas as partilhas, sempre tão enriquecedoras. Obrigada por ter contribuído para o meu crescimento profissional e pessoal.

A todos os **Bombeiros** que participaram nesta investigação, uma muito obrigada por toda a dedicação e disponibilidade. Bem hajam!

Ao meu **Pai** e à minha **Mãe**, queria agradecer tudo, mas as palavras são tão vagas para tudo aquilo que representam. Obrigada por serem os melhores seres humanos que alguma vez conheci, prometo nunca vos desiludir!

Ao **Márcio**, o meu maior amor e companheiro da vida, obrigada por TUDO.

À minha **família**, por ser tão única e especial, e aos meus **irmãos**, por saber que posso contar com cada um de vocês.

Aos meus **amigos**, em especial à **Bia**, à **Cindy** e à **Carla**, por todos estes anos de amizade tão genuína, a vocês devo as melhores aventuras e as melhores histórias. À **Joana**, por ser a irmã que nunca tive e pela presença constante. À **Daniela**, pela amizade constante e por ter sido a melhor companheira deste percurso académico. À **Marli** e à **Mota**, por todas as gargalhadas de cumplicidade. À **Rita A.**, por todas as partilhas, pela ajuda constante e paciência. Às pessoas que mesmo longe me fazem companhia, especialmente à minha madrinha, **Xanda**, por ser uma segunda mãe. Também à **Patrícia**, por fazer parte da minha vida desde que me conheço. E à **Andreia**, pela amizade genuína e companheirismo. Não esquecendo o **Nico**, o meu melhor e mais especial amigo de quatro patas.

Dedico este trabalho à minha **avó**, que embora não esteja presente fisicamente, estará sempre comigo.

**Agradeço a todos, de coração.**

## Resumo

As emoções estão presentes em todos os contextos da vida do ser humano e podem ser as melhores fontes de informação acerca das dinâmicas de luta e de adaptação dos trabalhadores ao mundo organizacional (Lazarus e Cohen-Charash, 2001). Neste estudo adotamos a abordagem transacional do stress (Lazarus & Folkman, 1984) e a teoria cognitivo-motivacional-relacional da emoção (Lazarus, 1991), que reforça a ligação entre as emoções e o *stress*, considerando-as como um conceito mais abrangente, onde o *stress* se encaixa. Partindo-se do pressuposto de que o trabalho dos bombeiros é um trabalho com uma enorme carga emocional que implica lidar com diversas situações difíceis, inerentes às situações de *stress*, que exigem a gestão e a regulação das emoções (Marcelino & Figueiras, 2012), pretende-se explorar e descrever a vivência emocional em situações de *stress* em bombeiros profissionais.

Assim, através da utilização da técnica dos incidentes críticos (Flanagan, 1954), procurou-se especificamente: 1) Identificar as emoções experienciadas pelos bombeiros decorrentes do desempenho da sua função a nível operacional; 2) Explorar quais as estratégias que os bombeiros utilizam para gerir a vivência emocional associada à sua profissão; e 3) Compreender o impacto da vivência emocional decorrente do desempenho da função de bombeiro. Também foi utilizada como complemento uma lista de emoções previamente construída para uma melhor compreensão do fenómeno das emoções (Lazarus, 1993; Lazarus, 2006; & Lazarus & Cohen-Charash, 2001). Os dados foram recolhidos e analisados através da análise temática de Bardin (2011), com recurso ao *software* NVivo 11 (QSR).

Os resultados evidenciam que a vivência laboral dos bombeiros constitui uma experiência emocional com uma dimensão mais negativa do que positiva. Este estudo permitiu compreender o impacto da vivência emocional nos Bombeiros, sendo um contributo para alertar a comunidade e as organizações de poder político-governamental acerca da importância do desenvolvimento de estratégias e concretização de ações ao nível da prevenção secundária.

**Palavras chave:** Emoções, Vivência Emocional, *Stress* Ocupacional, Bombeiros Profissionais.

## **Abstract**

Emotions are present in all contexts of human life and can be the best sources of information about the dynamics of struggle and adaptation of workers to the organizational world (Lazarus and Cohen-Charash, 2001). In this study, we adopted the transactional stress approach (Lazarus & Folkman, 1984) and the cognitive-motivational-relational theory of emotion (Lazarus, 1991), which reinforces the link between emotions and stress, considering them as a more comprehensive concept, where stress fits. Marcelino & Figueiras, 2012). The work of firefighters is a work with an enormous emotional load that involves dealing with several difficult situations, inherent to stress situations, that require the management and regulation of emotions (Marcelino & Figueiras, 2012). we intend to explore and describe the emotional experience in situations of stress in professional firefighters.

Thus, through the use of the technique of critical incidents (Flanagan, 1954), we specifically sought: 1) To identify the emotions experienced by firefighters as a result of their operational performance; 2) Explore the strategies that firefighters use to manage the emotional experience associated with their profession; and 3) Understand the impact of the emotional experience resulting from the performance of the fireman's role. It was also used as a complement to a list of emotions previously constructed for a better understanding of the phenomenon of emotions Lazarus, 1993; Lazarus, 2006; and Lazarus & Cohen-Charash, 2001). The data were collected and analyzed through the thematic analysis of Bardin (2011) using the software NVivo 11 (QSR).

The results show that the firefighters' work experience is an emotional experience with a negative rather than a positive dimension. This study made it possible to understand the impact of the emotional experience in the Fire Brigade and is a contribution to alert the community and organizations of political and governmental power about the importance of developing strategies and implementing actions at the level of secondary prevention.

**Keywords:** Emotions, Emotional Experience, Occupational *Stress*, Professional Firefighters.

## Résumé

Les émotions sont présentes dans tous les contextes de la vie humaine et peuvent constituer les meilleures sources d'informations sur les dynamiques de lutte et d'adaptation des travailleurs au monde organisationnel (Lazarus et Cohen-Charash, 2001). Dans cette étude, nous avons adopté l'approche du stress transactionnel (Lazarus & Folkman, 1984) et la théorie cognitive-motivationnelle-relationnelle de l'émotion (Lazarus, 1991), qui renforce le lien entre les émotions et le stress, en les considérant comme un concept plus complet. (Marcelino & Figueiras, 2012) Le travail des pompiers est un travail chargé d'énormes charges émotionnelles impliquant de faire face à plusieurs situations difficiles, inhérentes aux situations de stress, qui nécessitent la gestion et la régulation des émotions (Marcelino & Figueiras, 2012). nous avons l'intention d'explorer et de décrire l'expérience émotionnelle dans des situations de stress chez les pompiers professionnels.

Ainsi, en utilisant la technique des incidents critiques (Flanagan, 1954), nous avons spécifiquement cherché à: 1) Identifier les émotions ressenties par les pompiers lors de leurs performances opérationnelles; 2) explorer les stratégies que les pompiers utilisent pour gérer l'expérience émotionnelle liée à leur profession; et 3) comprendre l'impact de l'expérience émotionnelle résultant de l'exécution du rôle du pompier. Il a également été utilisé en complément d'un tableau d'émotions précédemment construit pour une meilleure compréhension du phénomène des émotions. (Lazarus, 1993; Lazarus, 2006; et Lazarus et Cohen-Charash, 2001). Les données ont été collectées et analysées via l'analyse thématique de Bardin (2011) à l'aide du logiciel NVivo 11 (QSR).

Les résultats montrent que l'expérience de travail des pompiers est une expérience émotionnelle comportant une dimension négative plutôt que positive. Cette étude a permis de comprendre l'impact de l'expérience émotionnelle vécue dans les pompiers et constitue une contribution pour alerter la communauté et les organisations du pouvoir politique et gouvernemental sur l'importance de développer des stratégies et de mettre en œuvre des actions au niveau de la prévention secondaire.

**Mots-clés:** Émotions, expérience émotionnelle, stress professionnel, pompiers professionnels.

## Índice

|  |    |
|--|----|
| I. Introdução .....  | 1  |
| II. Enquadramento teórico .....  | 3  |
| 2.1. <i>Stress</i> ocupacional .....   | 3  |
| 2.1.1. Abordagem transacional do <i>stress</i> .....                               | 4  |
| 2.1.1.1. Estratégias de <i>coping</i> .....  | 5  |
| 2.2. Emoções .....   | 6  |
| 2.2.1. Teoria cognitivo-motivacional-relacional da emoção .....                    | 9  |
| 2.2.2. Trabalho emocional .....  | 10 |
| 2.2.2.1. Estratégias de regulação emocional .....                                  | 11 |
| 2.3. A vivência emocional dos bombeiros .....                                      | 12 |
| III. Estudo empírico .....   | 14 |
| 3.1. Objetivo do estudo e questões de investigação .....                           | 14 |
| 3.2. Método .....  | 14 |
| 3.3. Participantes .....   | 15 |
| 3.4. Técnica de recolha de dados .....   | 15 |
| 3.5. Procedimento .....  | 17 |
| 3.6. Técnica de análise de dados .....   | 18 |
| 3.7. Qualidade das inferências .....   | 18 |
| IV. Redução da informação, Resultados e Discussão .....                            | 20 |
| 4.1. Redução da informação .....   | 20 |
| 4.2. Resultados e Discussão .....  | 20 |
| 4.2.1. Emoções experienciadas pelos bombeiros no desempenho da sua função .....    | 20 |
| 4.2.2. Estratégias de gestão da vivência emocional no contexto dos bombeiros ..... | 24 |
| 4.2.3. Consequências da vivência emocional nos bombeiros .....                     | 30 |
| V. Conclusão e reflexões finais .....  | 35 |

|  |    |
|--|----|
| 5.1. Conclusões acerca dos resultados obtidos .....              | 35 |
| 5.2. Limitações do estudo e pistas futuras de investigação ..... | 36 |
| VI. Referências .....  | 38 |
| Apêndices .....  | 44 |

## Índice de Quadros

**Quadro 1.** Definição das Emoções proposta por Lazarus (1993), Lazarus (2006) e Lazarus e Cohen-Charash (2001)

**Quadro 2:** Emoções experienciadas pelos bombeiros

**Quadro 3.** Estratégias de gestão da vivência emocional

**Quadro 4.** Excertos dos participantes relativos às estratégias de  *coping*  focado nos problemas

**Quadro 5.** Excertos dos participantes relativos às estratégias de  *coping*  focado nas emoções

**Quadro 6.** Excertos dos participantes relativos às estratégias de  *coping*  focado no suporte social

**Quadro 7.** Excertos dos participantes relativos às estratégias de regulação emocional

**Quadro 8.** Consequências da vivência emocional dos bombeiros

**Quadro 9.** Excertos dos participantes relativos às consequências negativas da vivência emocional

**Quadro 10.** Excertos dos participantes relativos às consequências positivas da vivência emocional

## **Índice de Apêndices**

**Apêndice A.** Guião de entrevista

**Apêndice B.** Lista de emoções

**Apêndice C.** Declaração de consentimento informado

**Apêndice D.** Sistema de categorias e respectiva definição operacional

## I. Introdução

O estudo das emoções foi descurado pela ciência durante muito tempo, tal como as emoções foram deixadas à porta do trabalho também muitos anos (Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso, & Neves, 2016). É inquestionável que as emoções são inerentes à essência humana, pois todos as experimentamos ao longo da nossa vida, quer seja no âmbito pessoal, social, familiar ou organizacional. Todavia, quando falamos em emoções no contexto laboral, a questão torna-se complexa. Afinal, qual é a entidade patronal que quer ver o seu trabalhador triste ou com raiva? Num mundo totalmente mecanizado e industrial, onde tudo se desenvolve a um ritmo frenético, não há tempo a perder (Cunha *et al.*, 2016).

Todas as profissões, especialmente aquelas que implicam contacto e/ou interação com pessoas, possuem uma componente emocional, o que nos remete para o conceito de trabalho emocional, que genericamente se assume como sendo a capacidade de regulação das emoções de forma a demonstrar apenas as que são desejadas no desempenho de determinada função (Zapf & Holz, 2006). Segundo Lazarus e Cohen-Charash (2001), pela sua diversidade e complexidade, as emoções podem ser as melhores fontes de informação acerca das dinâmicas de luta e de adaptação dos trabalhadores ao mundo organizacional. Nesta perspetiva, as emoções decorrentes de experiências organizacionais associam-se ao *stress* percebido uma vez que ele não só gera emoções, como se assume parte integrante delas. Por conseguinte, *stress* e emoções estão indissociavelmente ligados na compreensão das relações entre as pessoas e o ambiente (Lazarus, 1993; Lazarus, 2006), aquilo que neste estudo denominamos como vivência emocional.

Embora todos os indivíduos, em menor ou maior grau, tenham que lidar com as próprias emoções a nível organizacional, existem grupos de destaque como por exemplo os bombeiros, operacionais de socorro ou polícias (Marcelino, 2012). De facto, uma das profissões de risco que exige um grau de envolvimento emocional elevado é a de bombeiro uma vez que estes profissionais são expostos a situações difíceis, que exigem um grande esforço emocional (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Miguel, 2013). Com efeito, a maioria dos bombeiros portugueses (71%) já vivenciou, pelo menos, um evento traumático no decorrer do seu trabalho (Marcelino, Figueiras, & Claudino, 2012).

Após o exposto, define-se como problemática deste estudo a vivência emocional de bombeiros profissionais portugueses. A sua pertinência justifica-se pela evidência de

que o trabalho dos bombeiros é um trabalho com uma enorme carga emocional, que pressupõe lidar com diversos incidentes críticos, inerentes às situações de *stress*, que exigem a gestão e a regulação das emoções (Marcelino & Figueiras, 2012). Embora esta problemática seja bastante estudada em algumas profissões (e. g., call-centers, enfermeiros), nos bombeiros está ainda pouco aprofundada.

Considerando o trabalho dos bombeiros como um trabalho emocional, pretende-se com este estudo explorar e descrever a vivência emocional em situações de *stress* em bombeiros profissionais, procurando-se especificamente: 1) Identificar as emoções experienciadas pelos bombeiros decorrentes do desempenho da sua função a nível operacional; 2) Explorar quais as estratégias que os bombeiros utilizam para gerir a vivência emocional associada à sua profissão; e 3) Compreender o impacto da vivência emocional decorrente do desempenho da função de bombeiro. Pretende-se assim dar resposta às seguintes questões de investigação: Q1. Quais são as emoções experienciadas pelos bombeiros no desempenho da sua função (a nível operacional)?; Q2: Quais são as estratégias utilizadas pelos bombeiros para lidar com a sua vivência emocional associada à sua profissão?; Q3: Quais são as consequências da vivência emocional nos bombeiros?

A presente dissertação divide-se em cinco partes. Na primeira, faz-se uma introdução e contextualização do tema e é justificada a pertinência do seu estudo; a segunda parte corresponde ao enquadramento teórico, focando os temas centrais do estudo: *stress* ocupacional, emoções e trabalho emocional; na terceira, será caracterizado o método com a definição dos objetivos do estudo e das respetivas questões de investigação; posteriormente, são apresentados e discutidos os resultados; e, por último, é elaborada uma reflexão final sobre as principais conclusões encontradas neste estudo.

## II. Enquadramento teórico

### 2.1. *Stress* ocupacional

O *stress* é um conceito muito abordado, não apenas pela comunidade científica, mas pelo senso comum. Afinal, quem é que nunca teve uma experiência de *stress*? O *stress* está presente nas nossas vidas, contudo, quando falamos em *stress* ocupacional, remete-nos, de imediato, para o contexto profissional (Santos & Cardoso, 2010). Assim, o *stress* ocupacional pode ser definido como um conjunto de exigências potenciadoras de *stress*, percecionadas segundo as diferenças individuais e a avaliação cognitiva do trabalhador. Assim, as exigências do trabalho podem manifestar-se quer em respostas negativas quer em respostas positivas (Nelson & Simmons, 2003).

Nos últimos anos, o *stress* tem sido alvo de grande interesse por parte da comunidade científica, em virtude dos efeitos que este acarreta tanto para os indivíduos como para as organizações (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010). Embora tenha vindo a ser classificado como a doença do século, considerando a sua dimensão negativa, o *stress* acompanha o homem desde a sua pré-história, quando este sofria de exaustão após o trabalho e de supressão das suas necessidades básicas (e.g, exposição ao frio, calor, fome, sede e doença). Com efeito, ao longo do tempo foram consideradas diferentes formas de conceptualização de *stress*, cujos marcos sociais e culturais contribuíram para uma compreensão mais incrementada deste fenómeno, pelo que urge relembrar algumas das suas abordagens (Bianchi, 2001).

Proposto por Selye (1959, cit. in Silva, Goulart, & Guido, 2018), o *stress* é, primeiramente entendido, numa perspectiva fisiológica, como uma *resposta* do organismo às situações stressantes que ameaçam o equilíbrio interno do indivíduo. Posteriormente, Selye (1975, cit in Silva *et al.*, 2018) dá outra importante contribuição para a definição do *stress*, distinguindo-o em dois tipos: (1) o *distress*, estado de tensão ou sofrimento emocional que leva à destruição, à doença e à morte prematura; e, (2) o *eustress*, visto como uma força poderosa que acarreta excitação e desafio, e induz felicidade, saúde e longevidade.

Só posteriormente a componente psicológica foi considerada na definição deste conceito através da *abordagem transaccional do stress* proposta por Lazarus e Folkman (1984), que aborda questões como a avaliação cognitiva e o *coping*, realçando a

importância da atividade mental e das emoções nas situações de *stress*. Atualmente, considera-se que o *stress* não é necessariamente mau ou que deva ser evitado de qualquer forma (Hespanhol, 2005). É neste âmbito que Nelson e Simmons (2003) e Simmons e Nelson (2007) propõem o *Modelo Holístico de Stress*, que assenta na perspectiva transaccional de Lazarus e Folkman (1984), sugerindo que o *eustress* se assume como algo mais do que a mera ausência de *distress*. Segundo este modelo, estas duas valências do *stress* dependem da avaliação cognitiva que o indivíduo faz das situações, como benéfica ou promotora do seu bem-estar, despertando respostas positivas (*eustress*) ou como prejudicial ao seu bem-estar, desencadeando respostas negativas (*distress*). De tal modo que poucos fatores potenciadores de *stress* são vistos como exclusivamente negativos ou positivos.

### **2.1.1. Abordagem transaccional do *stress***

A abordagem transaccional do *stress* proposta por Lazarus e Folkman (1984) centra-se essencialmente em dois processos cognitivos, mediadores da reação de *stress*, nomeadamente a avaliação cognitiva e o *coping*. A principal diferença deste modelo em comparação com os anteriores é a perspetiva *transaccional*, ou seja, as experiências desencadeadoras de *stress* não se devem apenas ao indivíduo e às suas características disposicionais, mas resultam da interação contínua entre as suas características e as do meio que o rodeia, ou seja, de fatores situacionais.

Assim, numa perspetiva cognitivista, o *coping* surge como um processo de interação entre o indivíduo e o ambiente que tem como função lidar com a situação de *stress* ao invés de a eliminar ou controlar. Assim, qualquer tentativa de lidar com o *stress* é considerada *coping*, independentemente do seu efeito ou resultado (Lazarus & Folkman, 1984).

Segundo Lazarus e Folkman (1984), esta perspetiva preconiza a existência de um processo de avaliação cognitiva de uma determinada situação, que pode ser de três tipos: a avaliação primária, a avaliação secundária e a reavaliação. A avaliação primária consiste na avaliação do significado das transações com o meio para o bem-estar do indivíduo, ou seja, uma avaliação que conduz à classificação dos acontecimentos como: dano, ameaça de dano ou desafio. Cada um deles representa um tipo de *stress* diferente, o dano assume-se como algo negativo que já aconteceu; ameaça de dano constitui a possibilidade de algo negativo vir a acontecer; e o desafio diz respeito a um acontecimento exigente que

acarretará ganhos para o indivíduo (Lazarus, 1993). De ressaltar que as percepções de uma situação como ameaçadora ou desafiante não são restritivas, uma vez que uma mesma situação pode desencadear ambas as interpretações. Assim, a percepção de *stress* está dependente da avaliação realizada pelo indivíduo, podendo as mesmas condições constituir uma fonte de *distress* para um indivíduo, enquanto que outro pode nem sequer considerá-las como ameaçadoras (Lazarus & Folkman, 1984).

No que concerne à avaliação secundária, esta refere-se à avaliação que o indivíduo faz dos recursos de que se dispõe para fazer face às exigências da relação com o meio, pelo que esta ocorre quando um acontecimento é percebido como constituindo uma ameaça para o indivíduo. Estas avaliações conduzem a respostas emocionais (e.g., medo), fisiológicas, cognitivas e comportamentais (Lazarus & Folkman, 1984).

Por último, a reavaliação diz respeito à análise do resultado e, caso seja necessário, ao repensar da estratégia para lidar com determinada situação (Lazarus & Folkman, 1984).

#### **2.1.1.1. Estratégias de *coping***

As formas de gerir o *stress* materializam-se naquilo que se denomina por estratégias de *coping* - conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais utilizados pelos indivíduos para lidar com situações de *stress* que excedem os seus recursos pessoais (Lazarus & Folkman, 1984). Podem ser consideradas três tipos de estratégias de *coping*, nomeadamente as estratégias focadas no problema, as estratégias focadas nas emoções (Lazarus & Folkman, 1984) e as estratégias focadas no suporte social (LaRocco, House, & French Jr, 1980).

O *coping* orientado para o problema, tal como o nome indica, é uma estratégia centrada na resolução do problema, que pressupõe o desenvolvimento de ações para eliminar, prevenir ou reduzir o mesmo. Desta forma, requer um esforço para atuar na situação que deu origem ao *stress*, tentando revertê-la (Lazarus & Folkman, 1984). Importa salientar que quando a fonte de *stress* é externa, o *coping* focado no problema implica estratégias como resolver conflitos interpessoais ou solicitar ajuda prática. Contudo, quando a fonte de *stress* é interna, requer uma reestruturação cognitiva que leva o indivíduo a redefinir a fonte de *stress* (Antoniazzi, Dell'Aglio, & Bandeira, 1998).

Por outro lado, o *coping* orientado para as emoções, ligado à regulação emocional, implica uma gestão das situações de *stress* com foco nas emoções, nomeadamente a

reunião de esforços que permitam ao indivíduo pensar e agir de uma forma eficaz, tais como desfoque do problema, prática de desporto e procura de apoio psicossocial (Cepeda, 2009). O *coping* focado nas emoções implica a redução de uma situação física desagradável associada ao *stress*, envolvendo mais o pensar do que o agir, utiliza-se frequentemente nas situações que não são modificáveis. Alguns exemplos são a aceitação de doença; pensamento positivo; distanciamento; distração; desvio de atenção; uso de substâncias e recursos ao apoio social (Antoniazzi *et al.*, 1998).

Salienta-se que o recurso a estratégias de *coping*, focadas no problema ou nas emoções, está dependente da avaliação cognitiva que o indivíduo faz da situação de *stress*, do grau de importância que este lhe atribui e, ainda, das estratégias e dos recursos de que dispõe para lhe fazer face (Ribeiro & Rodrigues, 2004). De acordo com Lazarus e Folkman (1984), o *coping* focado no problema tende a ser utilizado em situações passíveis de modificação, enquanto o *coping* focado na emoção tende a ser utilizado em situações avaliadas como inalteráveis, pelo que o *coping* focado no problema é tido como uma estratégia mais eficaz.

Por sua vez, o *coping* focado no suporte social é uma estratégia mais recentemente definida, centrada nas relações interpessoais e no apoio que advém do círculo social do indivíduo, para a resolução de eventos stressantes (Antoniazzi *et al.*, 1998). Este tipo de estratégia pressupõe que o indivíduo sinta desejo ou necessidade de pedir ajuda, procurando ser ouvido e reconfortado (Tap, Costa, & Alves, 2005).

## **2.2. Emoções**

Durante algum tempo, o estudo das emoções foi negligenciado pela ciência, pois estas eram entendidas como disruptivas, disfuncionais e irracionais, pelo que não pareciam constituir uma área de interesse no campo da investigação científica (Dias, Cruz, & Fonseca, 2008). Contudo, nos últimos anos, assistimos a uma valorização substancial do estudo das emoções, agora encaradas como elementos centrais para a compreensão do ser humano (Dias *et al.*, 2008).

É indiscutível que as emoções estão presentes ao longo de toda a história da vida humana, pois são elas as mediadoras do estabelecimento e do desenvolvimento das relações sociais, assumindo um papel preponderante no pensamento, na tomada de decisão, no bem-estar físico e mental dos indivíduos (Rodrigues & Gondim, 2014) e, ainda, na sinalização de situações de risco (Ekman, 2003).

Não existe um consenso na sua definição uma vez que estas constituem um domínio multidisciplinar, que integra aspetos fisiológicos, expressões faciais, experiências subjetivas e, também, a consciência (Gondim & Borges-Andrade, 2009). A palavra Emoção é oriunda do latim *e + movere*, que significa a migração ou transferência de um lugar para o outro (Cunha *et al.*, 2016), podendo ser entendida como um impulso para a ação. A sua conceção não sofreu grandes alterações ao longo do tempo. Segundo Mayer, Roberts e Barsade (2006), as emoções dizem respeito a um conjunto de respostas encadeadas, que envolvem alterações fisiológicas e motoras, impulsionando o indivíduo para agir. Sendo sujeitas a uma avaliação subjetiva pelo indivíduo, de acordo com os seus processos psicológicos e crenças cognitivas (Gazzaniga & Heatherton, 2005).

Ekman (2003) propõe sete emoções básicas ou primárias: medo, raiva, nojo, tristeza, alegria e surpresa e desprezo. Já Damásio (2013) distingue três tipos de emoções: primárias/universais; secundárias/sociais e emoções de fundo, considerando diferentes fases de aparecimento ao longo da vida. As emoções primárias são consideradas inatas, sendo as primeiras a surgir e podem existir sem termos consciência delas, refletindo mudanças de estado de espírito (e.g., tristeza, alegria, medo, raiva, aversão, surpresa, desprezo). As emoções secundárias surgem através da interação social do indivíduo e implicam uma avaliação cognitiva das situações (e.g., ciúme, culpa, orgulho, vergonha). As emoções de fundo são mais complexas, na medida em que são provocadas pelo surgimento de problemas, tais como a ansiedade em relação a um acontecimento, uma tomada de decisão ou um esforço físico intenso (e.g., mal-estar, bem-estar, tensão, calma).

Lazarus (1993, 2006) e Lazarus & Cohen-Charash (2001) propõem dezasseis emoções, designadamente nove emoções negativas (e.g., raiva, medo, ansiedade, culpa, vergonha, tristeza, inveja, ciúme e desgosto); quatro emoções positivas (e.g., felicidade, orgulho, alívio e amor) e três emoções mistas (e.g., esperança, compaixão e gratidão) (Lazarus, 1993; 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001). No quadro 1 serão apresentadas as definições das Emoções propostas por estes autores.

Quadro 1. Definição das Emoções proposta por Lazarus (1993), Lazarus (2006) e Lazarus e Cohen-Charash (2001)

|                   |            |   |
|-------------------|------------|---|
| Emoções negativas | Raiva      | É uma emoção negativa adaptativa e defensiva na medida em que surge como uma autoproteção para situações que o indivíduo percebe como provocadoras, está relacionada com a irritabilidade e com a intolerância. |
|                   | Medo       | É uma emoção negativa, também adaptativa, na medida em que prepara o indivíduo para enfrentar uma situação de ameaça.   |
|                   | Ansiedade  | A ansiedade assume-se como uma emoção antecipatória por excelência e desencadeia numa reação a uma ameaça real.   |
|                   | Culpa      | A culpa está relacionada com a transgressão de um imperativo moral  |
|                   | Vergonha   | A vergonha pode definir-se como o oposto do “orgulho”, ou seja, ao facto do indivíduo não ter conseguido algo.  |
|                   | Tristeza   | A tristeza é uma emoção com uma forte dimensão negativa e tende estar associada a uma perda irreparável, implicando o desamparo e a falta de controle.  |
|                   | Inveja     | A inveja ocorre quando um indivíduo anseia algo que outro sujeito tem e sente-se injustiçado por não o ter.   |
|                   | Ciúme      | O ciúme exige um ressentimento por um terceiro em relação à perda/ameaça em relação à emoção “amor”   |
|                   | Desgosto   | O desgosto é uma emoção negativa que expressa desânimo e está associada ao desprazer.   |
| Emoções positivas | Felicidade | A felicidade está relacionada com o progresso e com a realização de um objetivo.  |
|                   | Orgulho    | O orgulho é gerado quando alguma coisa ou circunstância realizada pelo próprio indivíduo ou por outrem é valorizada.  |
|                   | Alívio     | O alívio traduz-se na transformação de algo incómodo para algo que mudou ou se tornou positivo  |

|                |           |  |
|----------------|-----------|--|
|                | Amor      | Existem diferentes tipos de amor (romântico, de amizade ou parental) e diferentes contextos em que pode ocorrer tanto organizacional como fora do mesmo.   |
| Emoções mistas | Esperança | A esperança é uma emoção mista pois na presença dela o indivíduo tanto receio que aconteça o pior como espera que ocorra o melhor. Opõe-se ao desespero e atua como um recurso a este.   |
|                | Compaixão | É uma emoção que se relaciona muito com a empatia. Torna-se relevante num contexto organizacional, pois o sofrimento do outro e a vontade de ajudar pode gerar dificuldades no desempenho da sua função de uma forma profissional. |
|                | Gratidão  | A gratidão define-se como um estado psicológico de apreciação, reconhecimento e agradecimento da vida, está associada à empatia e ao altruísmo.  |

### 2.2.1. Teoria cognitivo-motivacional-relacional da emoção

Embora as considerasse centrais desde o início, Lazarus (1991) veio a enfatizar definitivamente o papel das emoções na *teoria cognitivo-motivacional-relacional da emoção*, considerando o conceito de emoções como sendo algo mais abrangente, onde o *stress* se pode encaixar, uma vez que o *stress* implica sempre emoções. Assim, o *stress* é considerado como uma parte muito importante no processo de vivência emocional, embora as emoções, por disporem de mais categorias de análise, tenham um papel mais rico na compreensão das relações entre as pessoas e o ambiente (Lazarus, 1993).

Esta teoria envolve três componentes base: a *cognitiva*, pois defende que as emoções são o resultado do processo de avaliação cognitiva que o indivíduo faz sobre os efeitos que uma determinada situação têm no seu bem-estar; a *motivacional*, pois defende que as emoções ocorrem em situações consideradas pelos indivíduos como fulcrais para o alcance das suas metas e objetivos; a *relacional*, uma vez que o indivíduo e o meio não devem ser considerados como entidades separadas uma vez que as emoções são o resultado da interação do indivíduo com o meio. As emoções podem ser negativas ou

positivas e são suscetíveis de modificação em função do tempo e das circunstâncias. Em suma, as emoções são entendidas como reações psicofisiológicas, compostas por três componentes que agem como uma unidade integrada: avaliações cognitivas, impulsos para a ação e reações somáticas padronizadas (Lazarus, 1991).

De salientar que esta teoria alterou totalmente a configuração do *coping*, outrora visto como uma resposta à emoção desencadeada por uma situação de *stress*, agora o *coping* passa a ser gerado pelas emoções, que podem ser positivas e/ou negativas, mediante a avaliação que o sujeito faz da situação. Sendo que a sua reavaliação é desencadeadora de novas emoções. Deste modo, o *coping* é visto não só como um mediador da emoção, mas como uma componente chave do processo emocional e, ainda, como processo central das situações de *stress* (Lazarus, 2006).

### **2.2.2. Trabalho emocional**

Cunha e colaboradores (2016) consideram que todas as profissões, em maior ou menor grau, possuem uma componente emocional. Contudo, o conceito de trabalho emocional é relativamente novo na história das organizações. Foi inicialmente proposto por Hochschild (1983) como um esforço que os trabalhadores fazem para gerir as suas emoções, de modo a demonstrar apenas aquelas que são esperadas no exercício da sua função e ocultando aquelas que são intrusas ou negativas, em troca de um salário. Assim, o objetivo é manter uma imagem exterior positiva, o que exige uma articulação entre a mente e os sentimentos.

Desde então, a sua definição não sofreu grandes alterações. Em consonância, Zapf e Holz (2006) definem o trabalho emocional como a capacidade de regular emoções de forma a que sejam demonstradas apenas as que são desejadas.

De acordo com Hochschild (1983), o trabalho emocional apresenta três características base: (1) decorre de interações face-a-face ou por via telefónica; (2) é executado para influenciar os estados emocionais, atitudes e comportamentos do outro; e (3) a expressão emocional implica obedecer a certas regras, isto é, de acordo com aquilo que é estipulado pelos gestores ou entidades da organização.

A referência a trabalho emocional remete-nos, de imediato, para a interação empregado-cliente, sendo que o cliente representa qualquer pessoa que interaja com o funcionário ou profissional em questão (Zapf, 2002). Esta interação é, muitas vezes, uma exigência para os colaboradores pois são obrigados a gerir as suas emoções,

demonstrando apenas aquelas que são positivas, mesmo quando estão perante situações que lhes causa emoções negativas como raiva, medo ou desapontamento (Zapf, 2002). Este processo através do qual os indivíduos alteram a sua expressão emocional e os seus estados internos, recorrendo a estratégias específicas, é definido como regulação emocional (Gross, 1998).

### **2.2.2.1. Estratégias de regulação emocional**

A regulação emocional diz respeito ao processo de utilização de estratégias, de forma consciente ou inconsciente, para manter, aumentar ou diminuir os aspetos associados a uma resposta emocional como sentimentos, comportamentos ou respostas fisiológicas (Gross, 1998). A regulação emocional tem um papel preponderante no nosso dia-a-dia, uma vez que todos nós enfrentamos situações que exigem a regulação de emoções, designadamente nas relações sociais, de amizade, familiares e de trabalho, sendo precisamente esta exigência que determina a qualidade dessas relações (Goleman, 2006).

Existem várias estratégias que são utilizadas para regular as emoções e demonstrar apenas as que importam no exercício de determinada função (Hulsheger & Schewe, 2011). As *display rules* que assumem um papel preponderante neste processo, correspondem às expectativas ou regras sobre a expressão emocional que devem ser exibidas publicamente num determinado trabalho (Hochschild, 1983). De acordo com Wharton e Erickson (1993), estas podem ser: Integrativas - quando há expressão de emoções positivas e supressão de emoções negativas; Diferenciadoras – quando se expressam emoções negativas e se suprimem as positivas; e Máscara – perante a necessidade de mascarar emoções positivas ou negativas, de modo a transparecer imparcialidade (e.g., juízes).

A regulação das emoções pode ser automática ou controlada. A regulação automática, como o próprio nome indica, ocorre automaticamente, quando as emoções que o indivíduo exhibe de forma espontânea são as desejadas organizacionalmente (Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007). Já, as estratégias de regulação emocional controladas não surgem naturalmente e exigem um esforço psicológico superior, designadamente o recurso a determinadas estratégias de regulação emocional: *deep acting* e *surface acting*. As estratégias de *deep acting* são uma forma de os indivíduos alterarem os seus estados sentimentais internos de modo a exhibir as emoções

apropriadas, ou seja, aquelas que são esperadas em determinada circunstância (Martínez-Iñigo *et al.*, 2007).

Por sua vez, as estratégias de *surface acting* ocorrem quando os indivíduos exibem as emoções que não são experimentadas, isto é, fingem sentir as emoções esperadas (Martínez-Iñigo *et al.*, 2007). Estas estratégias requerem uma constante monitorização das emoções desejadas e das sentidas, o que exige ao indivíduo o recurso a diversas estratégias cognitivas para mudar a sua expressão emocional, acabando por ser prejudicial para o mesmo, especialmente em atividades complexas que implicam a tomada de decisão ou a utilização da memória. Comparativamente, as estratégias de *deep acting* não exigem um esforço mental tão exigente do indivíduo (Totterdell & Holman, 2003).

Não obstante, Ashforth e Humphrey (1993) argumentam que o trabalho emocional não pressupõe obrigatoriamente um esforço consciente do indivíduo e que as estratégias de *surface* e *deep acting*, além de integrarem a sua rotina diária, contribuem ainda para o seu desempenho.

### **2.3. A vivência emocional dos bombeiros**

Desempenhar a profissão de "herói" não é tarefa fácil. Socialmente, ser bombeiro está associado ao sentido de heroísmo e salvação e, de facto, ser bombeiro é servir o outro, é ter de estar bem ou simplesmente não manifestar que está mal, suportando uma enorme carga emocional inerente às situações laborais (Monteiro *et al.*, 2007).

De acordo com o Decreto Lei nº 295/2000 de 17 de Novembro do Ministério da Administração Interna, os bombeiros desempenham um leque variado de atividades, atuando em diversas situações, nomeadamente assistência em incêndios, serviço de urgência médica e pré-hospitalar, auxílio a pessoas acidentadas ou doentes; resgate de pessoas de acidentes rodoviários e ferroviários; salvamentos; catástrofes naturais; desmoronamento de edifícios, entre outros.

A profissão de bombeiro ocupou, em 2018, o segundo lugar no ranking das profissões mais stressantes (CareerCast.com, 2018). De facto, são inúmeros os fatores de *stress* a que os bombeiros estão expostos, por exemplo, a morte ou acidente de colegas de trabalho, a prestação de ajuda a pessoas feridas, ou lidar com corpos mortos ou cadáveres (Murta & Tróccoli, 2007). Esta exposição dos bombeiros a eventos de carácter traumático, nomeadamente em situações que envolvam o sofrimento humano, a dor e a

morte é cada vez mais frequente (Jonsson & Segesten, 2004; Jonsson, Segesten, & Mattsson, 2003).

O trabalho dos bombeiros é, também, um trabalho emocional que pressupõe lidar com diversos incidentes críticos (IC), inerentes às situações de socorro, que exigem a gestão e regulação emocional (Marcelino & Figueiras, 2012). Como já supracitado, o trabalho emocional pode acarretar várias consequências tanto para os indivíduos como para as organizações (Zapf & Holz, 2006). Assumindo um carácter bidimensional, suscita tanto consequências positivas (e.g., realização pessoal) como negativas (e.g., *stress*, exaustão emocional; despersonalização ou queixas somáticas) (Zapf, 2002). O facto de o trabalhador ser obrigado a reprimir as emoções que está a sentir no momento induz-lhe um estado de dissonância emocional, isto é, situação em que há uma inconsistência lógica ou uma contradição entre as emoções sentidas e as emoções demonstradas. Não obstante, o trabalho emocional pode ter efeitos benéficos para o indivíduo, na medida em que reduz os efeitos negativos do trabalho e induz emoções positivas (Zapf, 2002).

### III. Estudo empírico

#### 3.1. Objetivo do estudo e questões de investigação

Com este estudo pretende-se explorar e descrever a vivência emocional em situações de *stress* em bombeiros profissionais. A partir deste objetivo geral, definiram-se os seguintes objetivos específicos: 1) Identificar as emoções experienciadas pelos bombeiros decorrentes do desempenho da sua função a nível operacional; 2) Explorar quais as estratégias que os bombeiros utilizam para gerir a vivência emocional associada à sua profissão; e 3) Compreender o impacto da vivência emocional decorrente do desempenho da função de bombeiro.

Procuraremos assim, nesta investigação, responder às seguintes questões de investigação:

Q1: Quais são as emoções experienciadas pelos bombeiros no desempenho da sua função (a nível operacional)?

Q2: Quais são as estratégias utilizadas pelos bombeiros para lidar com a vivência emocional associada à sua profissão?

Q3: Quais são as consequências da vivência emocional nos bombeiros?

#### 3.2. Método

As emoções e a vivência emocional assumem-se como um tema pouco estudado no contexto dos bombeiros. Deste modo, considerando a escassez de literatura e a consequente falta de conhecimento sobre o tema, optou-se por uma abordagem qualitativa, de carácter exploratório. Este tipo de metodologia permite realizar uma análise aprofundada, proporcionando um ponto de vista holístico do fenómeno (Flick, 2005), onde se pretende compreender não só os aspetos negativos, mas também os aspetos positivos associados à vivência emocional dos bombeiros profissionais. Essencialmente, com este estudo pretende-se *abrir caminhos a futuros estudos*” (Pardal & Correia, 1995, p.23).

Miles e Huberman (1994) consideram que a investigação qualitativa assume grande relevância na identificação dos significados atribuídos pelos indivíduos aos seus acontecimentos quotidianos, tornando-se ainda mais pertinente quando estamos a falar de uma atividade exigente, caracterizada por incidentes críticos, como é o caso da dos

bombeiros.

É também um estudo descritivo, dado que foi realizada uma descrição detalhada das emoções experienciadas pelos bombeiros no contexto da sua função. É, ainda, transversal e não-experimental, pois os dados foram recolhidos e analisados apenas num único momento e não houve uma manipulação intencional de variáveis, respetivamente (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

### **3.3. Participantes**

Nesta investigação serão considerados 12 bombeiros profissionais. Apesar de terem sido realizadas 14 entrevistas, não serão consideradas para análise as duas entrevistas piloto. Relativamente aos dados sociodemográficos dos participantes, considerou-se relevante recolher informação sobre o género, a idade, as habilitações académicas, a antiguidade na função e a antiguidade na corporação.

Os participantes têm idades compreendidas entre os 23 e os 51 anos ( $M= 36,46$ ;  $DP = 9,00$ ), sendo que 9 são do género masculino e 3 do género feminino. Quanto às habilitações académicas, 10 concluíram o 12ºano e 2 têm pós-graduação e mestrado, respetivamente.

Dos 12 bombeiros profissionais que participaram no estudo, 7 são bombeiros assalariados que trabalham numa Corporação de Bombeiros Voluntários – 4 Socorristas, 1 integra a Equipa de Intervenção Permanente (EIP), outro é Operador de Central e, o último é Adjunto de Comando; os restantes 5 são bombeiros profissionais sapadores, pertencentes a uma Corporação de Bombeiros Sapadores - 2 sapadores; 2 subchefes e 1 chefe de serviço. A atuação no terreno é diversificada e diferente consoante a especialidade que lhes é atribuída. A antiguidade na função varia entre 1 e 21 anos ( $M= 11,56$ ;  $DP = 7,89$ ). Por sua vez, a antiguidade na corporação varia entre os 5 e os 26 anos ( $M= 14,25$ ;  $DP = 7,02$ ).

### **3.4. Técnica de recolha de dados**

Considerando que grande parte do trabalho realizado pelos bombeiros é um trabalho emocional que pressupõe lidar com diversos IC que exigem a gestão e a regulação emocional (Marcelino & Figueiras, 2012), entendeu-se que a entrevista semiestruturada com recurso à Técnica dos Incidentes Críticos (TIC) seria o instrumento

de recolha de informação mais adequado. Flanagan (1973) define a TIC como *“um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimento para a coleta de incidentes observados, que apresentam significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos”* (p. 99). A TIC permite-nos aceder a emoções, sentimentos, experiências, valores e fatores culturais dos indivíduos que vivenciaram uma determinada situação, que despoletou um comportamento e uma consequência. Sendo a "situação", o "comportamento" e a "consequência" os três aspetos essenciais para a caracterização de um IC (Ribeiro, Souza, Barreto, Neves, & Barbosa, 2012). Um IC pode assim, ser definido como *"qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato."* (Flanagan, 1973, p.100). Designadamente, são acontecimentos especialmente relevantes para o indivíduo, positivos ou negativos, em função das suas consequências. Como já supracitado, para um acontecimento ser considerado crítico não basta simplesmente ocorrer, mas pressupõe que haja uma rutura no funcionamento normal do indivíduo (Coleta, 1974). Com efeito, necessita de ser suportado por uma justificação e por um significado, isto é, deve suscitar reflexão ao indivíduo que o vivenciou e as suas consequências devem ser bem claras de modo a que não deixem dúvidas quanto aos seus efeitos (Flanagan, 1973).

A utilização da TIC levou-nos a optar pela entrevista no seu formato semiestruturado. Entende-se que são duas técnicas que se harmonizam entre si, uma vez que a entrevista semiestruturada, através das suas questões abertas, permite que o entrevistado se expresse livremente sobre o assunto proposto, ao mesmo tempo que concede ao entrevistador liberdade para colocar questões adicionais ou esclarecer possíveis dúvidas (Fody, 1996). Além disso, seria difícil atingir a profundidade que os incidentes críticos requerem utilizando a entrevista na sua forma estruturada (Chell, 2004). Por sua vez, a TIC não deve ser concebida como um conjunto rígido de regras, mas como um conjunto de princípios flexíveis, que devem ser adaptados aos objetivos pretendidos (Flanagan, 1954). Deste modo, os comportamentos a registar podem ser feitos a partir da observação do contexto, através de depoimentos escritos, ou entrevistas - pedindo aos indivíduos para narrar esses acontecimentos (Amado, 2014), tal como foi realizado nesta investigação através da construção prévia de um guião de entrevista semiestruturado (cf. Apêndice A). De modo a responder aos objetivos do estudo, e

considerando que a construção e validação do guião de entrevista é determinante para o sucesso da mesma (Gaskell, 2011), construiu-se um guião de raiz que, para além das questões, continha uma folha de instruções com alguns exemplos de situações críticas de modo a clarificar junto dos participantes aquilo que se pretendia. Foi validado através de duas entrevistas piloto com reflexão falada (com áudio gravado e posterior transcrição). Após a análise destas entrevistas, procedeu-se à alteração do guião de forma a tornar as questões mais compreensíveis para os participantes e, desta forma, responder aos objetivos propostos.

Para dar resposta ao primeiro objetivo do estudo e por forma a aprofundar a variedade de emoções referidas pelos bombeiros, optamos por entregar aos participantes, após a realização da questão relativa às emoções experienciadas no exercício da sua função, uma lista de emoções constituída por emoções positivas, negativas e mistas elaborada com base em Lazarus (1993), Lazarus e Cohen-Charash (2001) e Lazarus (2006). Nessa altura, era solicitado aos entrevistados que indicassem se, para além das emoções que espontaneamente referiram, haviam experienciado também algumas das constantes da lista (cf. Apêndice B).

### **3.5. Procedimento**

Primeiramente, procedeu-se a um contacto inicial, mais informal, com duas Corporações de Bombeiros por forma a solicitar colaboração no estudo. Sendo necessário posteriormente, formalizar o pedido ao Comandante de cada uma das Corporações, através do envio de um e-mail para esclarecer o objetivo e enquadramento do estudo, confidencialidade da informação e número previsto de participantes. Concedida a autorização, realizaram-se duas entrevistas piloto com o intuito de testar o instrumento e detetar possíveis falhas (Cassel & Symon, 2004). Em cada Corporação, os participantes foram informados sobre o estudo através do Segundo Comandante e da Secretária do Comandante, respetivamente, de forma a reunir possíveis interessados em participar. Os mesmos procederam ao agendamento das entrevistas, que foram realizadas em salas concedidas por cada Corporação, entre os meses de dezembro e março. As entrevistas tiveram a duração média de 64 minutos. Num primeiro momento, foi solicitada a assinatura do consentimento informado (cf. Apêndice C), explicando o objetivo do estudo e as questões de anonimato e necessidade de gravação do áudio, existindo ainda um espaço para colocar dúvidas ou esclarecer possíveis questões. Após a realização das

entrevistas, os participantes foram ainda questionados sobre se gostariam de conhecer as principais conclusões do estudo.

### **3.6. Técnica de análise de dados**

A técnica de análise utilizada foi a análise de conteúdo temática de Bardin (2011), que permite analisar e organizar os dados através de procedimentos sistemáticos e objetivos do respetivo conteúdo, de forma a depreender os temas chave para a compreensão do fenómeno em questão. O processo de análise de informação foi efetuado com recurso ao *software* NVivo 11 (QSR), que permite armazenar, organizar e estruturar a informação recolhida, o que simplifica e facilita o tratamento dos dados.

Primeiramente, procedeu-se à transcrição integral das entrevistas, cujo material resultante se denomina *corpus* de análise. De seguida, efetuou-se uma leitura flutuante ao material transcrito, de modo a estabelecer um contacto mais aprofundado com os dados e começar a estruturar e confirmar idéias (Rocha & Deusdará, 2005). Por último, após a realização de uma leitura mais cuidada e aprofundada, inseriu-se a informação recolhida no *software* NVivo 11 (QSR).

### **3.7. Qualidade das inferências**

A investigação qualitativa não é um processo que está isento de influências. Como tal, existem diversas técnicas que podem ser adotadas para garantir a qualidade das inferências qualitativas (Lincoln & Guba, 1985). Assim, para garantir a credibilidade deste estudo realizaram-se duas reflexões faladas das entrevistas piloto de modo a perceber se existia algum item de difícil compreensão para o entrevistado ou até sugestões de melhoria, tornando o instrumento mais consistente. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra, por forma a não perder informação importante. Além disso, procurou-se atingir o ponto de saturação teórica, que definiu o número total de participantes, e também atingir a saturação dos participantes ao garantir que não teriam mais informação para dar (Patton, 2015). Foi, ainda, elaborado um cronograma de investigação por forma a definir os *timings* para a execução de cada etapa de investigação (Lincoln & Guba, 1985) (cf. Apêndice D).

Para assegurar a dependabilidade do estudo foi elaborado um quadro integrador e foram realizadas duas entrevistas piloto de forma a testar e melhorar o instrumento

construído (Lincoln & Guba, 1985).

De modo a evitar possíveis enviesamentos, foram, ainda, utilizados diferentes métodos de triangulação: a triangulação da informação entre o investigador e a orientadora; a triangulação das fontes dados, confrontando a informação obtida dos vários participantes; e a triangulação metodológica através da utilização do quadro que continha a listagem das várias emoções, apresentado após a colocação da questão referente às emoções experienciadas (Patton, 2015).

## **IV. Redução da informação, Resultados e Discussão**

### **4.1. Redução da informação**

De acordo com Miles e Huberman (1994), a redução dos dados é um processo contínuo que implica a seleção, o foco, a simplificação, a abstração e a transformação dos dados no seu estado bruto. Assim, procedeu-se à definição de categorias e à codificação de todos os excertos das entrevistas de acordo com as temáticas em estudo. A unidade de registo utilizada no processo de codificação foi o tema, ou seja, a presença de uma ideia chave no discurso do participante (Bardin, 2011).

De salientar que a identificação de categorias se apresentou como um processo evolutivo, pois apesar da sua definição prévia, emergiram novas categorias através da leitura flutuante do texto (Bardin, 2011). Surgindo, assim, um sistema de categorias misto (cf. Apêndice E), composto por categorias dedutivas, emergentes da literatura e dos modelos teóricos, e categorias indutivas, resultantes dos dados recolhidos (Bardin, 2011). Foi, ainda, elaborada uma definição operacional para cada categoria (idem).

Após a análise e redução da informação obteve-se um sistema de categorias composto por 48 categorias. As *tree nodes* são 40 e correspondem ao principal foco de análise. Estas dividem-se em 5 categorias de primeiro nível, 10 de segundo nível e 25 de terceiro nível (cf. Apêndice E). Por sua vez, as *free nodes* não foram objeto de análise pois correspondem a categorias livres, ou seja, que não respondem aos objetivos de estudo, contabilizando um total de 8 categorias.

Por último, de forma a contribuir para a qualidade das inferências, procedeu-se à validação inter-codificadores, sendo pelo menos 10% do corpus do texto e o sistema de categorias analisados por um investigador externo (Zhang & Wildemuth, 2009). Através da ferramenta *coding comparason query* do *software* NVivo avaliou-se o grau de concordância entre as duas codificações, obtendo-se valores de acordo superiores a 90%, o que poderá indicar que o sistema de categorias e a codificação apresentam uma boa consistência (Miles & Huberman, 1994).

### **4.2. Resultados e Discussão**

#### **4.2.1. Emoções experienciadas pelos bombeiros no desempenho da sua função**

Tendo em vista responder à primeira questão de investigação - Quais são as emoções experienciadas pelos bombeiros no desempenho da sua função? - procurou-se identificar quais as emoções que os bombeiros experienciam no exercício da sua função a nível operacional, ou seja, no terreno, considerando três tipos de emoções: positivas, negativas e mistas. Importa referir o contributo da lista de emoções que foi construída a partir de Lazarus (1993), Lazarus (2006) e Lazarus e Cohen-Charash (2001), dado que os participantes tinham dificuldade em verbalizar ou transmitir por palavras o que sentiam e este complemento ajudou substancialmente a resolver questão.

No quadro 2 são apresentados os resultados referentes às emoções decorrentes dos incidentes críticos relatados pelos participantes.

## Quadro 2

### Emoções experienciadas pelos bombeiros

|                   |            | Fontes | Referências (%) |           |
|-------------------|------------|--------|-----------------|-----------|
| Emoções positivas | Alívio     | 10     | 33 (41%)        | 81 (33%)  |
|                   | Amor       | 2      | 3 (4%)          |           |
|                   | Felicidade | 10     | 19 (23%)        |           |
|                   | Orgulho    | 12     | 26 (32%)        |           |
| Emoções negativas | Ansiedade  | 11     | 32 (27%)        | 117 (49%) |
|                   | Culpa      | 2      | 3 (3%)          |           |
|                   | Desgosto   | 5      | 5 (4%)          |           |
|                   | Medo       | 9      | 22 (19%)        |           |
|                   | Raiva      | 9      | 17 (14%)        |           |
|                   | Tristeza   | 13     | 36 (31%)        |           |
|                   | Vergonha   | 2      | 2 (2%)          |           |
| Emoções mistas    | Compaixão  | 8      | 14 (31%)        | 45 (18%)  |
|                   | Esperança  | 10     | 22 (49%)        |           |
|                   | Gratidão   | 7      | 9 (20%)         |           |

Os resultados deste estudo sugerem que as emoções mais experienciadas pelos bombeiros participantes são as emoções negativas (49%) especialmente, a tristeza, a ansiedade, o medo e a raiva. Verifica-se que a tristeza é a emoção negativa mais referenciada (31%). De facto, a tristeza tende a estar associada a perdas significativas (Ekman, 2003), e surge para assinalar ou sinalizar um propósito de que algo em que o

indivíduo esteve envolvido não foi atingido (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001; Melo, 2005;), algo que está presente nas várias situações em que os bombeiros vivenciam, como podemos constatar através da verbalização do participante 5: “...quando vamos para um acidente e há alguém que morre nós sentimos sempre tristeza.”

A ansiedade também foi bastante referenciada pelos participantes (27%) e, embora seja considerada como uma emoção negativa e antecipatória por excelência (Lazarus, 1993; Lazarus, 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001), sugere estar presente também em situações positivas: “*Há sempre alguma ansiedade, mas não estou a ver aquela ansiedade como algo que possa prejudicar o serviço... vejo essa ansiedade e esse stress como um impulsionador ... mas existe... existe sempre, há sempre aquela pontinha de ansiedade...*” (P5). Deste modo, a ansiedade pode ser encarada como uma forma de *eustress*, na medida em que impulsiona o indivíduo para a ação (Nelson & Simmons, 2003; Simmons & Nelson, 2007). Assim, importa salientar que a ansiedade é algo que faz parte do trabalho destes profissionais, tal como evidencia o participante 7: “*ansiedade ... ansiedade a gente tem sempre*”.

A terceira emoção negativa mais referenciada foi o medo (19%), que embora esteja relacionado com situações de risco que envolvem a própria pessoa ou outras pessoas significativas, pode ser encarada como uma emoção adaptativa uma vez que prepara o indivíduo para se defender do que o coloca em perigo (Casanova, Sequeira, & Silva, 2009; Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001): “*Senti muito medo, aliás, a partir daquele momento a nossa maneira de olhar para o incêndio foi completamente diferente, já não íamos tão à vontade, analisávamos as coisas mais calmamente, não arriscávamos*” (P2).

A raiva, a quarta emoção negativa mais referenciada (14%), é segundo Frazzetto (2013), uma emoção básica negativa que se manifesta quando os indivíduos sentem que foram mal tratados, enganados ou quando não toleram um determinado comportamento, tal como evidencia o participante 9: “*Se calhar um bocadinho também podemos pôr aqui um bocadinho de raiva inicial porque não é ... devido à não colaboração. Devido à não colaboração e depois, para além da não colaboração, é, é a maneira como as pessoas nos falam*”. Sendo evidente aqui a presença da intolerância e da irritabilidade (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001),

Além das referidas anteriormente, os bombeiros também experienciaram outras emoções negativas, embora com menos frequência, como o desgosto (4%), a culpa (3%) e a vergonha (2%).

Quanto às emoções positivas, verificamos que as mais experienciadas pelos bombeiros são: o alívio (41%), o orgulho (32%) e a felicidade (23%). O alívio pode ser sentido em qualquer momento do acontecimento, no início, quando os bombeiros se apercebem que a situação é reversível ou não é tão grave quanto imaginavam: “*ao subir as escadas alívio porque a pessoa não estava em paragem*” (P3); no decorrer do acontecimento, quando começam a ver os efeitos do seu trabalho: “*...a criança começou a recuperar e foi um alívio muito grande...*”(P5); ou no final do evento stressante: “*Foi um sentimento de alívio, ficamos a pensar que fizemos o nosso trabalho e que as coisas correram bem*” (P3), estando presente a transformação da situação em algo positivo (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001).

O orgulho, a segunda emoção positiva mais referenciada (32%), é uma emoção secundária, que surge através da interação social do indivíduo e implica uma avaliação cognitiva das situações (Damásio, 2013). Neste estudo, o orgulho surge associado à sensação de dever cumprido: “*Orgulho porque fizemos o trabalho bem feito*” (P5), o que reflete a valorização da situação pelo próprio indivíduo (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001),

Finalmente, a felicidade que, tal como o orgulho, está relacionada com o facto de De progredir com o trabalho realizado e concretizar o objetivo final (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001; Monteiro *et al.*, 2007). Tal facto é ilustrado pela participante 9: “*A alegria ou a felicidade de vermos que fizemos a diferença, que não foi mais um que foi chapa cinco e pronto, acabou ali.*”

O amor foi a emoção positiva menos referenciada pelos participantes (4%), “*olhe, amor... é aquilo que eu digo, eu era capaz de levar a velhotinha comigo porque tinha a casa cheia... a sério!*” (P9). Os resultados evidenciam que o amor está associado à incitação de sentimentos positivos, resultando numa experiência recíproca (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001).

Quanto às emoções mistas, a mais referenciada foi a esperança: “*Esperança sim, que a gente espera que corra sempre tudo bem, há sempre aquela esperança, isso esperança acho que está sempre em todo o lado*” (P9), estando associada ao desejo de um desfecho positivo e ao receio do que possa acontecer.

Por sua vez, a segunda emoção mista mais referida foi a compaixão: “*compaixão ... aí sim, um bocadinho ... pela senhora, sim*” (P10). Lazarus e Cohen-Charash (2001) referem que a compaixão pode prejudicar o desempenho dos trabalhadores de uma forma tão profissional, contudo, os resultados evidenciam que a compaixão experienciada pelos bombeiros está mais relacionada com a empatia com os seus “clientes”.

A emoção mista menos verbalizada foi a gratidão (20%): “*É muito bom, é a gratidão por aquilo que os foi transmitido e pudermos fazer alguma coisa*” (P6). Ainda assim, podemos ver refletido o estado psicológico de apreciação e reconhecimento que decorre das diversas situações com as quais têm que lidar (Lazarus, 1993; Lazarus 2006; Lazarus & Cohen-Charash, 2001).

#### **4.2.2. Estratégias de gestão da vivência emocional no contexto dos bombeiros**

Por forma a responder à segunda questão de investigação - Quais são as estratégias utilizadas pelos bombeiros para lidar com a vivência emocional associada à sua profissão? - procurou-se identificar as estratégias de gestão das emoções utilizadas pelos bombeiros no decorrer dos incidentes críticos relatados, contemplando quer as estratégias de gestão emocional (*deep acting* e *surface acting*) como as estratégias de *coping*.

Constata-se que os bombeiros participantes do estudo utilizam ambos os tipos de estratégia, verificando-se, contudo, uma maior prevalência das estratégias de *coping* (88%) face às estratégias de gestão emocional (12%).

No quadro 3 são apresentadas as estratégias de gestão da vivência emocional utilizadas pelos participantes deste estudo.

### Quadro 3

#### Estratégias de gestão da vivência emocional

|                                    |   |                                     | Fontes | Referências | Total    |
|------------------------------------|---|-------------------------------------|--------|-------------|----------|
|                                    |   |                                     |        | (%)         | (%)      |
| Estratégias de <i> coping</i>      | de <i> Coping</i> focado nas emoções    | Distanciamento do problema          | 1      | 10 (24%)    |          |
|                                    |   | Foco nos aspetos positivos          | 5      | 9 (21%)     | 42 (37%) |
|                                    |   | Relativização do problema           | 11     | 23 (55%)    |          |
|                                    |   | <i> Coping</i> focado nos problemas | 10     | 43          | (38%)    |
|                                    | <i> Coping</i> focado no suporte social | 7                                   | 14     | (13%)       |          |
| Estratégias de regulação emocional | de <i> Deep acting</i>                  |                                     | 5      | 10          | (9%)     |
|                                    |   | <i> Surface acting</i>              | 3      | 4           | (3%)     |

A estratégia de  *coping* focado nos problemas foi a mais verbalizada pelos participantes (38%), o que vai ao encontro dos resultados encontrados por Vara, Queirós e Gonçalves (2015), que verificam que os bombeiros recorrem a estratégias de  *coping* focadas nos problemas com mais frequência. Constatou-se que os bombeiros se centram na resolução do problema através da procura de ações para o eliminar ou reduzir. Por conseguinte, esta estratégia de  *coping* ocorre sempre no decorrer dos acontecimentos, surgindo como a principal preocupação dos bombeiros, resolver a situação ou, pelo menos, tentar revertê-la o máximo possível, sendo, a(s) vítima(s) o foco naquele momento (Lazarus & Folkman, 1984), como referencia o participante 4: “ *Enquanto estou a socorrer, enquanto estou a trabalhar, não tenho tempo para pensar, só penso como vou fazer, como lhe vou valer...*”. Esta preocupação está patente também quando os participantes demonstram ter consciência de que as emoções podem afetar o seu desempenho e reconhecem a necessidade de gerir as suas próprias emoções, permitindo, desta forma, a prestação de um serviço eficaz e adequado (Scott & Myers, 2005), tal como

evidencia o participante 2: “A gente sabe que se nos deixarmos afetar pela ansiedade, as nossas ações vão ser sempre por impulso e não podemos deixar! Então, eu foco-me sempre numa situação e em tentar resolvê-la... isso faz-me abstrair da parte de estar ansioso...”. Assim, leva-nos a refletir que os bombeiros fazem uso da estratégia de *coping* de resolução do problema para atenuar ou resolver a situação que deu origem ao *stress* (Lazarus & Folkman, 1984), algo que é explicitado pelo participante 11: “É a tal situação de a gente tentar sair daquela situação e estamos ali é para trabalhar ... e o que acontece é que tenho uma descarga de adrenalina e quando estou ali, estou para a vítima, e esqueço o que tenho no meio envolvente...se calhar é a minha maneira de gerir o stress”.

No quadro 4 são apresentados excertos de verbalizações dos participantes referentes às estratégias de *coping* focadas nos problemas.

| Quadro 4  |   |
|---|---|
| Excertos dos participantes relativos às estratégias de <i>coping</i> focado nos problemas |   |
| <i>Coping</i> focado nos problemas  | “Nós, muitas vezes, é como lhe digo, estamos tão envolvidos na situação que nem pensamos nisso, temos de ter sangue frio e não pensamos. Está aqui a pessoa, temos de trabalhar e acabou, temos de nos esquecer do resto.” (P4) |
|   | “Para quem está ali a trabalhar, desde que chega ao local, não pode mostrar parte fraca, está envolvido no trabalho ... não dá para pensar, não nos dá tempo para pensar.” (P6)   |

Destaca-se, também, a utilização do *coping* focado nas emoções (Lazarus & Folkman, 1984), emergindo três tipos de estratégias: relativização do problema, foco nos aspetos positivos e o distanciamento do problema. Estes resultados vão ao encontro dos encontrados por Antoniazzi e colaboradores (1998) que destacam a utilização de estratégias como o pensamento positivo, o distanciamento, a distração e o desvio de atenção das situações. Cepeda (2009) reforça também o desfoque do problema como uma das estratégias focada nas emoções utilizada pelos indivíduos.

Evencia-se a relativização do problema como o tipo de estratégia de *coping* focado nas emoções mais verbalizado (55%) pelos bombeiros. Estes endentem que devem relativizar ou mesmo desvalorizar determinadas situações, não apenas para se protegerem a si próprios, mas para tranquilizarem, de alguma forma, as vítimas. Para isso, tendem a

utilizar mecanismos como brincadeiras ou mesmo a “chacota”, como ilustra o participante 3: “*É assim, levando as coisas com o maior profissionalismo possível, mas, ao mesmo tempo, brincando com a situação*”. Mediante a gravidade da situação e onde se puder encaixar uma piada, tentar fazer com que as pessoas percebam que embora algo se passe, não está tudo perdido, não está tudo mal...”

O distanciamento do problema, a segunda estratégia mais verbalizada (24%), diz respeito ao evitamento da envolvimento emocional dos participantes, principalmente no momento da ocorrência da situação, tal como descreve o participante 4: “*Tento não me envolver, se tiver que pensar na situação, penso à posteriori, depois do serviço...*”. Contudo, esta estratégia é, também, utilizada após o acontecimento, quando os bombeiros decidem não querer saber qual foi o estado em que ficou a vítima após o término do seu trabalho, justificando-se pelo receio daquilo que poderiam vir a saber, algo que é ilustrado pelo participante 12: “*...eu sei que há colegas que procuram saber a continuidade da situação em si, eu nunca, porque tenho medo que, às vezes, venha a obter uma situação não tão positiva*”.

Por último, os bombeiros utilizam a estratégia de foco nos aspetos positivos (21% de verbalizações), procurando canalizar o pensamento para os aspetos positivos de cada situação de forma a atenuar os aspetos negativos, embora tenham consciência destes, como verbaliza o participante 3: “*O facto do homem estar consciente, estar vivo, digamos assim, é um ponto positivo, apesar do resto ..., mas, era um ponto positivo*”.

Salienta-se que as estratégias de *coping* focado nas emoções são utilizadas com o intuito de reduzir uma sensação desagradável associada ao *stress*, envolvendo mais o pensar do que o agir (Cepeda, 2009), facto que constatamos neste estudo uma vez que os resultados encontrados, nomeadamente o distanciamento do problema como a relativização do problema e o foco nos aspetos positivos são estratégias que envolvem mais a cognição do que a ação.

No quadro 5 são apresentados excertos de verbalizações dos participantes relativos às estratégias de *coping* focado nas emoções.

## Quadro 5

Excertos dos participantes relativos às estratégias de *coping* focado nas emoções

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Distanciamento do problema | <i>“...há situações em que muito rapidamente viro a página e ponho de lado, é uma maneira, se calhar, de me defender, não é ... porque se me puser a pensar em todos os serviços e nas situações que correm menos bem ...” (P5)</i> |
| Foco nos aspetos positivos | <i>“Mas depois foi aquela situação de canalizar, de pensar positivo, se tivesse sido uma coisa pior já se saberia ...” (P11)</i>  |
| Relativização do problema  | <i>“Quando há alguma situação mais caricata, como hei de lhe explicar, não é fazer chacota, mas desvalorizar um bocadinho e, se calhar, rirmo-nos da situação ...” (P8)</i>   |

As estratégias de *coping* focadas no suporte social foram as menos referenciadas (13%). Este tipo de estratégia centra-se nas relações interpessoais e no apoio que advém do círculo social do indivíduo (Antoniazzi *et al.*, 1998). Os bombeiros sugerem fazer uso desta estratégia principalmente entre colegas de profissão, sentindo necessidade de partilhar os acontecimentos e de ser ouvido e reconfortado (Tap *et al.*, 2005), como destaca o participante 4: *“Partilho a situação com outros colegas e, muitas vezes, o partilhar, o conversar ... é assim que vamos ultrapassando as situações, chegar ao quartel e falar sobre as situações, não guardar só para nós ... desabafar, chorar se for preciso ...”*. Esta estratégia focada no apoio social pode funcionar também como um atenuador do *distress* psicológico (LaRocco *et al.*, 1980), como podemos perceber através do participante 3: *“Há sempre aquele desabafo no fim do problema com o colega que está ao lado ... tenho de arranjar defesa, já que não me vou defender da pessoa ... pelo menos vou desabafar com o colega do lado”*.

No quadro 6 são apresentadas verbalizações referentes à estratégia de *coping* focada no suporte social.

## Quadro 6

Excertos dos participantes relativos às estratégias de *coping* focado no suporte social

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Coping focado no suporte social | <i>“Há sempre aquele desabafo no fim do problema com o colega que está ao lado ... insultou-me de tudo e eu sem culpa nenhuma e não me vou defender? Tenho de arranjar defesa, já que não me vou defender da pessoa, pelo menos vou desabafar com o colegado do lado.” (P3)</i>          |
|                                 | <i>“Como é que eu hei de explicar, normalmente a minha estratégia para quando tenho alguma situação destas de stress é falar, falar com os meus colegas, com a minha família, contar a situação ... É não guardar, é exteriorizar os sentimentos, a situação, o que se passou.” (P8)</i> |

No que concerne às estratégias de regulação emocional, destaca-se uma maior prevalência das estratégias de *deep acting* (9%) face às estratégias de *surface acting* (3%).

Os bombeiros utilizam as estratégias de *deep acting* em situações de trabalho emocional, onde têm que alterar os seus estados sentimentais internos de modo a exibir as emoções que são apropriadas naquelas circunstâncias (Martínez-Iñigo *et al.*, 2007), tal como referencia o participante 3: *“Tentei gerir de uma forma para não dar a entender o que se está a passar em concreto, mas também não fazer pensar que está tudo bem ....Tentar arranjar um meio termo”*.

Por sua vez, as estratégias de *surface acting* pressupõem que o indivíduo finja sentir as emoções que são esperadas em determinada situação, exibindo as emoções que não está a experimentar (Martínez-Iñigo *et al.*, 2007), o que exige um esforço cognitivo superior comparativamente à estratégia de *deep acting*, pois os profissionais são forçados a inibir as suas emoções, tal como ilustra o participante 10: *“Olhe que não é fácil gerir e, às vezes, quando chega tipo, um filho ou filha: “Ah, que se passou?”, assim com o nariz levantado, se você soubesse o que me apetecia dizer, mas não podemos, nós não podemos...”*.

O facto desta estratégia ter sido menos utilizada pode justificar-se pela evidencia de que o recurso à mesma é prejudicial para o indivíduo pois exige um esforço mental consideravelmente superior à estratégia de *deep acting* (Totterdell & Holman, 2003). Além disso, o *deep acting* associa-se a realização profissional enquanto o *surface acting* está relacionado com a exaustão emocional e com o cinismo (Zapf, 2002).

No quadro 7 são apresentadas as verbalizações referentes às estratégias de regulação emocional, *deep acting* e *surface acting*.

#### Quadro 7

Excertos dos participantes relativos às estratégias de regulação emocional

|                      |   |
|----------------------|---|
| <i>Deep acting</i>   | <i>“Eu fiquei naturalmente a ouvi-lo, ouvi tudo à espera que ele se calasse para eu poder dar uma justificação...” (P3)</i>                             |
| <i>Surfac acting</i> | <i>“É o que eu digo, eu na hora é sempre manter a calma para não tratar mal ninguém ... respirar fundo e tentar ser o minimamente educada ...” (P9)</i> |

#### 4.2.3. Consequências da vivência emocional nos bombeiros

Por forma a responder à terceira questão de investigação - Quais são as consequências da vivência emocional nos bombeiros? - procurou-se compreender o impacto causado pelas vivências emocionais dos bombeiros, considerando, igualmente, ambas as dimensões: positiva e negativa.

As consequências negativas da vivência emocional foram mais referenciadas pelos bombeiros (55%) do que as consequências positivas (45%), o que vai ao encontro do constatado no estudo de Capitaneo, Ribeiro e Silva (2012) que evidencia que a exposição a fatores de risco se repercute em consequências negativas no desempenho da função e nas diferentes esferas da vida dos bombeiros.

Relativamente às consequências negativas, a que mais se evidenciou foi o desgaste emocional (35%). Esta consequência refere-se ao facto dos participantes se encontrarem esgotados a nível psicológico e emocional (Sterud, Ekeberg, & Hem, 2006), justificando-se pelo tipo de situações a que estão expostos, diária e continuamente: *“E a qualquer momento somos chamados para uma situação...há um desgaste psicológico enorme... todas as situações são muito complicadas... a nossa profissão é desgastante, acho que é uma profissão de desgaste rápido ...” (P12).*

Os sentimentos de impotência foram a segunda consequência negativa mais referenciada (15%). Este efeito associa-se ao facto destes profissionais chegarem ao local de socorro e encontrarem o pior, ou seja, quando não é possível reverter as situações,

como é o caso de mortes ou incêndios (Silva, 2010). Assim, o sentimento de impotência está associado ao que está fora do seu alcance, como relata o participante 3: “*E depois é a nossa própria impotência de não conseguirmos fazer nada... não foi possível fazer nada. Pela situação da idade, a causa em si, dá sempre aquela sensação de não se poder fazer nada...*”

No quadro 8 são apresentadas as consequências da vivência emocional dos bombeiros.

#### Quadro 8

##### Consequências da vivência emocional dos bombeiros

|                         |                                     | Fontes | Referências (%) |          |
|-------------------------|-------------------------------------|--------|-----------------|----------|
| Consequências positivas | Criação de um sistema de autodefesa | 4      | 6 (5%)          |          |
|                         | Retirar ensinamento para a vida     | 2      | 8 (7%)          | 51 (45%) |
|                         | Sentimentos positivos               | 10     | 37 (33%)        |          |
| Consequências negativas | Bloqueio do pensamento e da ação    | 1      | 4 (4%)          |          |
|                         | Desgaste emocional                  | 11     | 39 (35%)        | 61 (55%) |
|                         | Sentimentos de impotência           | 8      | 17 (15%)        |          |
|                         | Sonhar com os acontecimentos        | 1      | 1 (1%)          |          |

O bloqueio do pensamento e da ação e o sonhar com os acontecimentos foram consequências apenas referidas por um bombeiro e, por isso, foram as consequências negativas menos referenciadas. O bloqueio do pensamento e da ação referem-se ao momento em que os bombeiros ficam com o pensamento bloqueado em determinada situação, o que, por sua vez, os impede de agir e realizar o seu trabalho em condições normais, como evidencia o participante 11: “*... e bloqueei aquele bocado, se não fosse o meu colega não conseguia ... ficava ali bloqueado ...*”. Não foram encontrados estudos que evidenciem esta consequência nos bombeiros. A consequência negativa sonhar com os acontecimentos foi referida apenas pelo participante 5: “*...no momento em que*

*paramos com as tarefas, naquele período de acalmia que temos que parar, a partir daí é que se começou a notar, eu pelo menos notei, e alguns dias sonhei...entretanto passou*". Embora tenha sido a consequência menos significativa, um estudo reforça a necessidade de estar atento aos problemas de sono nos bombeiros dado que estes são uma população afetada pelo *stress* laboral que, por sua vez, pode afetar o sono através de diferentes formas (Barros, Martins, Saitz, Bastos, & Ronzani, 2012).

No quadro 9 são apresentadas as consequências negativas da vivência emocional dos bombeiros.

#### Quadro 9

Excertos dos participantes relativos às consequências negativas da vivência emocional

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Bloqueio do pensamento e da ação | <i>"Não consegui decidir logo ali no momento o que fazer ..."</i> (P11)  |
| Desgaste emocional               | <i>"A qualquer momento somos retirados para uma situação em que há um desgaste psicológico enorme ... uma coisa é ir para um incêndio florestal, outra coisa é ir para um acidente com um cadáver ... uma doença súbita ... todas essas situações são muito complicadas, a nossa profissão é desgastante"</i> (P12). |
| Sentimentos de impotência        | <i>"Foi muito difícil gerir isso pela impotência, porque foi uma pessoa conhecida e eu não consegui fazer mais!"</i> (P8)  |

Quanto às consequências positivas, a mais referenciada foram os sentimentos positivos (33%). Este resultado corrobora o do estudo de Cremasco, Constantinidis e Silva (2008), onde se constatou que os principais efeitos positivos da profissão eram o reconhecimento pela população a quem prestam socorro e o sentimento de utilidade que lhe está inerente, facto que está patente na verbalização do participante 2: *"Mesmo assim o senhor veio agradecer todo o esforço que a gente tinha tido com o pai e sabia que dificilmente ia voltar a ter o pai vivo e agradeceu, sentiu-se que não era um obrigada por educação, foi um obrigado sentido e, para mim, esse é o melhor pagamento que temos em fazer o nosso trabalho, quando nos agradecem de forma sentida, faz-nos perceber que o nosso trabalho valeu a pena"*.

Os sentimentos positivos encontram-se também associados à sensação de utilidade após o cumprimento daquilo que os bombeiros entendem que é o seu dever, ou

seja, ajudar, valer e socorrer (Cremasco *et al.*, 2008). Tal é evidenciado pelo participante 8: *“O impacto foi muito positivo porque impedi que aqueles gatinhos acabassem por morrer naquele buraco escuro e fundo e, para mim, foi algo que evitei ali, duas mortes de animais que caíram acidentalmente, fui útil, senti-me útil”*. Salienta-se que os sentimentos positivos encontrados estão também associados ao trabalho emocional e têm efeitos benéficos para o indivíduo, ao induzir-lhe emoções positivas (Zapf, 2002). Facto que refere a participante 1: *“Uma pessoa sente-se melhor ao ver que consegue acalmar as pessoas, principalmente uma criança que não sabe o que se passa...”*.

Retirar ensinamentos para a vida é uma das consequências positivas que emergiu deste estudo (7%) e refere-se ao facto de os bombeiros encararem as situações como lições ou aprendizagens para o seu quotidiano, tal como refere o participante 8: *“Eu tento sempre pôr-me nas situações das vítimas e transportar para a minha vida pessoal ... para tentar evitar que elas aconteçam, percebe? E estar sempre alerta”*.

Finalmente, os bombeiros participantes deste estudo referem ainda como consequência da sua vivência emocional a criação de um sistema de autodefesa (5%), isto é, tornam-se mais resistentes após ultrapassarem determinado acontecimento, facto que os faz desvalorizar situações mais quotidianas, como refere o participante 12: *“...é assim, a nível familiar, modifiquei, concordo quando me dizem, fiquei mais frio, fiquei mais ... não é insensível, que sensível eu sou, mas pondero mais as coisas e trato as coisas, não me aflijo logo ...”*. Em concordância, Maissiat, Lautert, Pai e Tavares (2015) referem que os trabalhadores sentem a necessidade de desenvolver estratégias defensivas para lidar com as situações stressantes inerentes ao seu contexto de trabalho.

No quadro 10 são apresentados alguns excertos relativos às consequências positivas da vivência emocional.

Quadro 10

Excertos dos participantes relativos às consequências positivas da vivência emocional

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Criação de um sistema de autodefesa | <i>“A única consequência que eu tirei disto foi o sistema de autodefesa que eu criei ...” (P2)</i>   |
| Reconhecimento profissional         | <i>“... pela parte dos pais ficaram muito agradecidos pelo trabalho que fizemos ... e mesmo pela parte do médico, por reconhecer que fizemos um bom trabalho” (P5)</i>                   |
| Retirar ensinamentos para a vida    | <i>“Eu acho que muitas das situações eu transporto para a minha vida pessoal e tento levar como exemplo a não seguir, digamos assim. Acho que é a minha consciencialização ...” (P8)</i> |
| Sentimentos positivos               | <i>“Uma pessoa sente-se melhor ao ver que consegue acalmar as pessoas, principalmente uma criança que não sabe o que se passa ...” (P1)</i>  |

## V. Conclusão e reflexões finais

### 5.1. Conclusões acerca dos resultados obtidos

O presente estudo procurou explorar a vivência emocional decorrente da atividade operacional dos bombeiros, tendo por base a abordagem transacional de *stress* (Lazarus & Folkam, 1984) e a teoria cognitivo-motivacional-relacional da emoção (Lazarus, 1991), que veio reforçar e valorizar o papel das emoções na sua interligação com o *stress*, ao considerá-las como um conceito mais abrangente onde o *stress* se encaixa (Lazarus, 1993).

Sintetizando os resultados, relativamente às emoções podemos concluir que a vivência emocional dos bombeiros é bastante rica e diversificada. Ainda que se destaquem as emoções negativas como as mais experienciadas pelos bombeiros, nomeadamente a tristeza, a ansiedade, o medo e a raiva, as emoções positivas também assumem um papel relevante na experiência laboral dos bombeiros, sendo o alívio, o orgulho e a felicidade as emoções mais vivenciadas. Embora com menos referências, as emoções mistas estão também presentes, sendo a esperança a emoção mais referida.

No que diz respeito às estratégias de gestão das emoções utilizadas pelos bombeiros, verificou-se uma maior utilização de estratégias de *coping* comparativamente às estratégias de gestão emocional (*deep acting* e *surface acting*). O tipo de estratégia de *coping* mais utilizada foi o *coping* focado nos problemas, embora quase na mesma percentagem que o *coping* focado nas emoções, o que vai ao encontro do estudo de Vara e colaboradores (2015). As estratégias menos utilizadas para a gestão da vivência emocional nos bombeiros são o *coping* focado no suporte social, o *deep acting* e o *surface acting*.

Quanto às consequências da vivência emocional dos bombeiros, evidencia-se um maior número de consequências negativas face às positivas. Sendo o desgaste emocional a consequência negativa mais evidenciada neste estudo. Por sua vez, os sentimentos positivos foram a consequência positiva com um impacto mais notório. O que vai ao encontro do estudo de Cremasco et al. (2008).

A partir dos resultados deste estudo conclui-se que a vivência laboral dos bombeiros constitui uma experiência emocional com uma dimensão mais negativa do que positiva, uma vez que as referências relativas às emoções e consequências negativas foram superiores às emoções e consequências positivas, respetivamente. Este resultado

seria expectável visto que estes profissionais estão expostos a eventos de *stress*, possivelmente traumáticos, que envolvem a dor e o sofrimento humano (Murta & Tróccoli, 2007; Jonsson *et al.*, 2003; Jonsson & Segesten, 2004). Além disso, verificou-se que na função de bombeiro existe, de facto, uma forte componente de trabalho emocional, nomeadamente nas situações que envolvem a interação com a vítima e com os familiares, como é o caso das situações de socorro (Marcelino & Figueiras, 2012). Assim, conclui-se que estes profissionais suportam uma enorme carga emocional associada às situações de *stress* laboral, que exigem um enorme esforço de gestão das emoções (Maslach *et al.*, 2001; Miguel, 2013).

Posto isto, entende-se que este estudo tem implicações no âmbito da Psicologia Organizacional, nomeadamente ao nível da prevenção secundária, sendo um contributo no alertar à comunidade e, principalmente, às organizações de poder político e governamental acerca do impacto que a vivência emocional característica da profissão de bombeiro tem nas suas vidas. Com efeito, urge a necessidade de repensar a formação destes profissionais e apostar na prevenção através do desenvolvimento de estratégias e ações de intervenção precoce de forma a reduzir, a curto prazo, os danos associados a esta profissão e evitar consequências a longo prazo, nomeadamente o desenvolvimento de perturbações associadas ao desempenho da função destes profissionais, que tanto contribuem para “cuidar” do outro.

## **5.2. Limitações do estudo e pistas futuras de investigação**

Foram considerados diversos procedimentos metodológicos para assegurar a qualidade do estudo, contudo, o mesmo apresenta algumas limitações que passaremos a identificar. Apesar das vantagens já supracitadas da TIC, esta técnica implica uma grande capacidade do entrevistador para conduzir a entrevista e o entrevistado. Naturalmente, a falta de experiência do entrevistador apresentou-se como um condicionante em alguns momentos de entrevista, em que alguns temas poderiam ter sido mais aprofundados (Chell, 2004). Ao pedir aos participantes que narrassem acontecimentos, obtemos informação através de relatos baseados na perceção dos mesmos, numa perspetiva de retrospeção, apelando, desta forma, à memória seletiva dos participantes (*idem*), ainda que lhe fosse pedido que partilhassem acontecimentos críticos, que fossem significativos. Contudo, poderia ser interessante a utilização de outras técnicas, nomeadamente a técnica de histórias de vida uma vez que a vivência emocional associada ao desempenho

profissional é uma experiência subjetiva que está relacionada com aspetos da vida pessoal e social do indivíduo.

Os participantes deste estudo foram maioritariamente do sexo masculino, o que pode ser um fator limitativo na compreensão do fenómeno da vivência emocional uma vez que há estudos que indicam que existem diferenças significativas de género quanto à vivência de situações de *stress* (Rinaldi, 2007, cit. in Sadir *et al.*, 2010). Pelo que seria interessante estudar as diferenças de género da vivência emocional nesta população. Por outro lado, a amostra do presente estudo é composta por bombeiros profissionais sendo pertinente a replicação do mesmo com a diferentes tipologias de bombeiros (e.g., bombeiros voluntários) ou considerar um estudo apenas com bombeiros com a especialidade de emergência pré-hospitalar (i.e., Socorristas), de forma a proporcionar uma interpretação mais consistente dos resultados obtidos.

Importa salientar que as emoções constituem um conceito amplo, que integra múltiplos aspetos (e.g., psicológicos, fisiológicos, cognitivos) e que está sujeito a uma enorme subjetividade por parte dos indivíduos (Gazzaniga & Heatherton, 2005; Gondim & Borges-Andrade, 2009), o que dificulta a sua compreensão. Assim, entende-se que a conjugação de ambas as metodologias (qualitativa e quantitativa) seria uma mais valia para melhorar a compreensão da temática da vivência emocional e para alcançar uma medição mais objetiva das emoções e de todos os conceitos relacionados.

Tal como supracitado, com este trabalho pretendia-se abrir caminhos para futuros estudos e os resultados obtidos podem ser, de facto, um ponto de partida para futuras investigações. Com efeito, através da análise das *free nodes*, foi possível detetar um pedido de ajuda por parte dos bombeiros uma vez que muitos deles referiram a falta de um suporte ou apoio psicológico, constituindo um tema que deveria ser alvo de análise em futuras pesquisas. Desta forma, este estudo assume-se como um contributo naquilo que é um dos pressupostos base da Psicologia Organizacional - a compreensão do comportamento humano e o diagnóstico de necessidades dos indivíduos nos ambientes organizacionais de forma a promover o bem-estar e a felicidade dos trabalhadores (Battisti & Bavareco, 2013).

## VI. Referências

- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação* (2ªEd.). Coimbra: Coimbra University Press.
- Antoniazzi, A. S., Dell'Aglio, D. D., & Bandeira, D. R. (1998). O conceito de coping: Uma revisão teórica. *Estudos de psicologia*, 3(2), 273-294. doi: 10.1590/S1413-294X1998000200006
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi: 10.2307/258824
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (4ª Ed.). Lisboa: Edições 70.
- Barros, V. V., Martins, L. F., Saitz, R., Bastos, R. R., & Ronzani, T. M. (2013). Mental health conditions, individual and job characteristics and sleep disturbances among firefighters. *Journal of Health Psychology*, 18(3), 350-358. doi: 10.1177/1359105312443402
- Battisti, R. B., & Bavaresco, A. M. (2013). Psicologia organizacional e o comportamento humano nas organizações. *Unoesc & Ciência-ACSA*, 4(2), 203-212.
- Bianchi, E. R. F. (2001). Conceito de stress: Evolução histórica. *Nursing*, 4(39), 16-9.
- Capitaneo, D., Ribeiro, K., & Silva, J. C. (2012). O papel idealizado do bombeiro: E o ser humano por trás da farda?. *VITTALLE*, 24(1), 53-68. doi: 10.14295/vittalle.v24i1.5107
- CareerCast.com. (2018). *The Most Stressful Jobs of 2018*. [online] Available at: <https://www.careercast.com/jobs-rated/2018-most-stressful-jobs> [Accessed 7Out. 2018].
- Casanova, N., Sequeira, S., & Silva, V. M. (2009). Emoções. *Psicologia.pt - O Portal dos Psicólogos*.
- Cassel, C., & Symon, G. (2004). *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. London: Sage.
- Cepeda, F. I. (2009). *Os processos de coping e de savoring e a agressividade na adaptação académica e social dos adolescentes à escola*. (Dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Chell, E. (2004). Critical incident technique. In M. S. Lewis-Beck, A. Bryman, & T. F. Liao (Eds.), *The sage encyclopedia of social science research methods* (pp. 218-219). Thousand Oaks: Sage Publications. doi: 10.4135/9781446280119.n5

- Coleta, J. A. D. (1974). A técnica dos incidentes críticos: Aplicações e resultados. *Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada*, 26(2), 35-58.
- Cremaço L., Constantinidis, T. C., & Silva. (2008). A farda que é um fardo: O estresse profissional na visão de militares do corpo de bombeiros. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 16(2), 83-90.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (8ªEd.). Lisboa: Editora RH.
- Damáso, A. (2013). *O sentimento de si: Corpo, emoção e consciência*. Lisboa: Temas e Debates.
- Decreto Lei no 295/2000 de 17 de novembro do Ministério da Administração Interna*. Diário da República: I série, No 266. Retrieved Junho 2, 2017, from [http://www.prociv.pt/bk/PROTECAOCIVIL/LEGISLACAONORMATIVOS/BOMBEIROS/Documents/Decreto-Lei%20n.%C2%BA%20295\\_2000.pdf](http://www.prociv.pt/bk/PROTECAOCIVIL/LEGISLACAONORMATIVOS/BOMBEIROS/Documents/Decreto-Lei%20n.%C2%BA%20295_2000.pdf)
- Dias, C., Cruz, J. F., & Fonseca, A. M. (2008). Emoções: Passado, presente e futuro. *Psicologia*, 22(2), 11-31.
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional live*. New York: Times Books.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358. doi: 10.1037/h0061470
- Flanagan, J. C. (1973). A técnica do incidente crítico. *Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada*, 25(2), 99-141.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica* (2ªEd.). Lisboa: Monitor.
- Fody, W. (1996). Nome do capítulo consultado. In *Como Perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários* (1ª Ed., pp. ...). Oeiras: Celta.
- Frazzetto, G. (2013). *Alegria, culpa, raiva, amor*. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira Partições S.A.
- Gaskell, G. (2011). Entrevistas individuais e grupais. In G. Gaskel, & M. W. Bauer (Ed. 9), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som* (pp. 64-89). Petrópolis: Vozes.
- Gazzaniga, M. S., & Heatherton, T. F. (2005). *Ciência psicológica: mente, cérebro e comportamento*. Porto Alegre: Artmed.
- Goleman, D. (2006). The socially intelligent leader. *Educational Leadership*, 64(1), 76-81.

- Gondim, S. M., & Borges-Andrade, J. E. (2009). Regulação emocional no trabalho: Um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 29(3), 512-533. doi: 10.1590/s1414-98932009000300007
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271 -299. doi: 10.1037/1089-2680.2.3.271
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa Psicossomática*, 7, 153-162.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Hulsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. doi: 10.1037/a0022876
- Jonsson, A., & Segesten, K. (2004). Daily stress and concept of self in Swedish ambulance personnel. *Prehospital and Disaster Medicine*, 20(3), 226-234. doi: 10.1017/S1049023X00001825
- Jonsson, A., Segesten, K., & Mattsson, B. (2003). Post-traumatic stress among Swedish ambulance personnel. *Emergency Medicine Journal*, 20(1), 79-84. doi: 10.1136/emj.20.1.79
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French Jr, J. R. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 202-218. doi: 10.2307/2136616
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46(8), 819-834. doi: 10.1037/0003-066X.46.8.819
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21. doi: 10.1146/annurev.ps.44.020193.000245
- Lazarus, R. S. (2006). Emotions and interpersonal relationships: Toward a Person Centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, 74(1), 9- 46. doi: 10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x
- Lazarus, R. S., & Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. In R. Payne & C. Cooper (Eds.), *Emotions at work: theory, research and applications for management* (pp. 45-81). Chichester: John Wiley & Sons, LTD.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Establishing Trustworthiness. In *Naturalistic Inquiry* (pp. 289-33). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Maissiat, G. D. S., Lautert, L., Pai, D. D., & Tavares, J. P. (2015). Work context, job satisfaction and suffering in primary health care. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 36(2), 42-49. doi: 10.1590/1983-1447.2015.02.51128
- Marcelino, D. S. (2012). *Impacto psicológico da prática dos bombeiros: Trauma, saúde mental e expressão emocional*. (Dissertação de doutoramento). Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Marcelino, D., & Figueiras, M. J. (2012). Symptomatology related to trauma after the expressive writing technique: An exploratory study with Portuguese firefighters. *Psychology, Community & Health*, 1(1), 95-107. doi:10.5964/pch.v1i1.11
- Marcelino, D., Figueiras, M. J., & Claudino, A. (2012). Impacto da exposição a incidentes críticos na saúde e bem-estar psicológicos dos tripulantes de ambulância. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13(1), 110-116.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30-47. doi:10.1080/02678370701234274
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2006). Human abilities: Emotional intelligence. *The Annual Review of Psychology*, 59, 507-36. doi: 10.1146/annurev.psych.59.103006.093646
- Melo, A. (2005). *Emoções no período escolar: estratégias parentais face à expressão emocional e sintomas de internalização e externalização da criança*. (Dissertação de mestrado), Universidade do Minho, Braga.
- Miguel, L. V. A. (2013). *Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros*. (Dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. London: SAGE Publications, Inc.
- Monteiro, J. K., Maus, D., Machado, F. R., Pesenti, C., Bottega, D., & Carniel, L. B. (2007). Bombeiros: Um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 27(3), 554-565. doi: 10.1590/S1414-98932007000300014
- Murta, S. G., & Tróccoli, B. T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: Efeitos de

- intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24(1), 41-51. doi: 10.1590/S0103-166X2007000100005
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97–119). Washington, DC: American Psychological Association.
- Pardal, L., & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal Editores.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and methods: Integrating theory and practice*. California: SAGE Publications.
- Ribeiro, J. P., & Rodrigues, C. (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do Brief Cope. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5(1), 3-15.
- Ribeiro, L. C. M., Souza, A. C. S., Barreto, R. A. S. S., Neves, H. C. C., & Barbosa, M. A. (2012). Técnica de incidente crítico e seu uso na enfermagem: Revisão integrativa da literatura. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 65(1). doi: 10.1590/S0034-71672012000100024
- Rocha, D., & Deusdará, B. (2005). Análise de conteúdo e análise do discurso: Aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. *Alea: Estudos Neolatinos*, 7(2), 305-322. doi: 10.1590/S1517-106X2005000200010
- Rodrigues, A. P. G., & Gondim, S. M. G. (2014). Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: Um estudo com servidores públicos. *Revista de Administração Mackenzie*, 15(2), 38-65. doi: 10.1590/S1678-69712014000200003
- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E. N. (2010). Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. *Paideia*, 20(45). doi: 10.1590/S0103-863X2010000100010
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. (3ª ed.). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil Ltda
- Santos, A. F. D. O., & Cardoso, C. L. (2010). Profissionais de saúde mental: Estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. *Psicologia em estudo*, 15(2), 245-253. doi: 10.1590/S1413-73722010000200003
- Scott, C., & Myers, K. K. (2005). The socialization of emotion: Learning emotion management at the fire station. *Journal of Applied Communication Research*, 33(1), 67-92. doi: 10.1080/0090988042000318521

- Silva, M. (2010). *A inteligência emocional como factor determinante nas relações interpessoais. emoções, expressões corporais e tomadas de decisão*. (Dissertação de mestrado), Universidade Aberta, Lisboa.
- Silva, R. M. D., Goulart, C. T., & Guido, L. D. A. (2018). Evolução histórica do conceito de estresse. *Revista de Divulgação Científica Sena Aires*, 7(2), 148-156. doi: 10.1590/S1516-44462003000500003
- Simmons, B., & Nelson, D. (2007). Eustress at work: Extending the holistic stress model. In D. Nelson & C. Cooper (Eds.), *Positive organizational behavior* (pp. 40-53). London: Sage Publications.
- Sterud, T., Ekeberg., & Hem, E. (2006). Health status in the ambulance services: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 6(1), 82. doi: 10.1186/1472-6963-6-82
- Tap, P., Costa. E., & Alves. M. (2005). Escala Toulousiana de Coping (ETC): Estudo de adaptação à população portuguesa. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 6(1), 47- 56.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73. doi: 10.1037/1076-8998.8.1.55
- Vara, N., Queirós, C., & Gonçalves, S. P. (2015). Bombeiros: O papel das emoções e do coping na satisfação com a profissão. *Territorium*, 22, 267-276. doi: 10.14195/1647-7723\_22\_20
- Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486. doi: 10.5465/amr.1993.9309035147
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268. doi: 10.1016/S1053-4822(02)00048-7
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28. doi: 10.1080/13594320500412199
- Zhang, Y., & Wildemuth, B. M. (2009). Qualitative analysis of content. In B. Wildemuth (Ed.), *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science* (pp. 308-319). Santa Barbara: Libraries Unlimited.

## Apêndices

## Apêndice A – Guião da entrevista

### **Guião da Entrevista: Vida por vida: A vivência emocional nos bombeiros profissionais**

#### **1ª Parte: Introdução**

- Esta entrevista insere-se no âmbito da minha dissertação de Mestrado, que realizo na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, sob a orientação da professora Filomena Jordão. Este estudo visa a vivência emocional associada à profissão dos bombeiros, pelo que nesta conversa gostaria de explorar consigo as emoções que vivencia no decorrer da sua atividade de bombeiro e como as gere.

- Contextualizando o tema, o trabalho dos bombeiros é considerado um trabalho emocional uma vez que no decorrer da sua função estes têm que lidar com diversos incidentes críticos, inerentes às situações de socorro, que provocam *stress*. As situações de *stress* que vivenciou podem-lhe ter suscitado tanto emoções negativas como positivas.

- Deste modo, o objetivo deste estudo é explorar as emoções que os bombeiros sentem no exercício da sua função e compreender a forma como essas emoções são geridas pelos mesmos. Para tal, eu vou pedir-lhe que relate acontecimentos críticos e que clarifique alguns aspetos associados.

- Garante-se a confidencialidade e o anonimato dos dados recolhidos, sendo a sua sinceridade fundamental para a qualidade desta investigação.

- Solicito a gravação desta entrevista, de modo a não a ser o mais fiel possível a informação veiculada por si.

- Compreendeu o objetivo desta entrevista?

*(clarificar se necessário)*

#### **2ª Parte: Caracterização do entrevistado**

*(Recolha de dados sociodemográficos)*

- Idade:
- Habilitações académicas:
- Antiguidade na função:
- Antiguidade na corporação:

*(Para que possa acompanhar a explicação da técnica, vou-lhe dar uma folha de instruções)*

### **Folha de instruções**

PROCURE DESCREVER:

- 2 ou 3 situações que tenha vivenciado que tenha sentido como sendo desagradáveis e emocionalmente difíceis;
- 2 ou 3 situações que tenha sentido como sendo agradáveis e emocionalmente positivas;
- 2 ou 3 situações que tenha vivido como sendo difíceis e positivas em simultâneo.

INDICAR EM RELAÇÃO A CADA SITUAÇÃO:

- Contextualização da situação - O que aconteceu? Quem foram os intervenientes da situação?
- Comportamento dos envolvidos - O que fez? O que fizeram os intervenientes da situação?
- Emoções associadas à situação – O que sentiu?
- Gerir a situação - Que recursos/estratégias utilizou para gerir essas emoções?
- Desfecho da situação – Como ficou a situação?
- Impacto da situação – Quais foram as consequências de ter vivido essa situação?

AO DESCREVER AS SITUAÇÕES DEVE FAZÊ-LO:

- Da forma mais fiel que conseguir, ou seja, exatamente como aconteceram.
- O mais pormenorizadamente possível.
- Independentemente da hora a que tenham decorrido.
- Focar as situações em si – não interessam traços de personalidade ou características.

*(De forma a compreender o que realmente é pretendido, vamos ver dois exemplos, uma situação desagradável e uma situação agradável)*

1. Função: **Polícia**

**SITUAÇÃO DESAGRADÁVEL/DIFÍCIL**

**a) Contextualização da situação - O que aconteceu? Quem foram os intervenientes da situação?** Recebemos um telefonema na central para intervir de imediato pois estava a acontecer um distúrbio num centro comercial.

**b) Comportamento dos envolvidos - O que fez? O que fizeram os intervenientes da situação?** – Desloquei-me até ao local e ouvi gritos, vi pessoas mortas e muito sangue. Embora os assassinos me tivessem avisado para não avançar, eu fi-lo e, por causa disso, um deles disparou para um colega meu.

**c) Emoções associadas à situação – O que sentiu?** – Senti raiva, frustração, impotência e culpa pelo sucedido. Contudo, tive de ocultar estas emoções, demonstrando calma e serenidade, de modo a não alarmar os restantes civis.

**d) Gerir a situação - Que recursos/estratégias utilizou para gerir essas emoções?** – Tentei gerir a situação, convencendo-me a mim próprio e às pessoas envolvidas que eu estava tranquilo, mascarando aquilo que realmente estava a sentir.

**e) Desfecho da situação – Como ficou a situação?** – Não poia ter acabado pior. Houve muitas mortes de civis, incluindo quatro colegas meus de profissão.

**f) Impacto dessa situação – Quais foram as consequências de ter vivido essa situação?** – Cada vez que me lembro do sucedido sinto muita raiva e frustração por não ter conseguido lidar com a situação e tristeza pelas mortes que sucederam. Sonho, muitas vezes, com este acontecimento e cada vez que me lembro causa-me um desconforto enorme.

## 2. Função: **Paramédico**

### **SITUAÇÃO AGRADÁVEL/POSITIVA**

**a) Contextualização da situação - O que aconteceu? Quem foram os intervenientes da situação?** – Recebemos um alerta que uma mulher grávida estava prestes a iniciar o trabalho de parto e não tinha como se deslocar até ao hospital.

**b) Comportamento dos envolvidos - O que fez? O que fizeram os intervenientes da situação?** – Desloquei-me até ao local para a levarmos até ao hospital mais próximo. Mas, a situação descontrolou-se e tivemos que efetuar o parto a meio do percurso na estrada.

**c) Emoções associadas à situação – O que sentiu?** – Inicialmente senti-me um pouco ansioso por não saber o desfecho da situação, mas quando percebi que tudo acabou bem, senti-me muito aliviado, feliz e orgulhoso.

**d) Gerir a situação - Que recursos/estratégias utilizou para gerir essas emoções?** – Embora estivesse muito ansioso, tentei manter a calma, direcionando o meu pensamento para sentimentos positivos, de forma a que o meu estado emocional não interferisse no trabalho de parto e nas outras pessoas.

**e) Desfecho da situação – Como ficou a situação?** – Tudo acabou bem, apesar das circunstâncias, a criança nasceu normalmente e a mãe também ficou bem.

**f) Impacto dessa situação – Quais foram as consequências de ter vivido essa situação?** – Senti-me realizado, com um sentimento de dever cumprido. Senti que, apesar das situações stressantes da minha profissão, ela também me traz conforto e satisfação.

### **3ª Parte – Descrever as emoções associadas ao seu trabalho**

1. Peço que me descreva as tarefas que desempenha na sua função de bombeiro desta corporação tanto a nível operacional, ou seja, o trabalho que desenvolve no terreno.
2. Agora, focando-se no trabalho que realiza, peço que se recorde de 2 ou 3 situações que tenha vivido que tenha sentido como sendo desagradáveis e que tenham sido

emocionalmente difíceis. Descreva cada uma dessas situações o mais pormenorizadamente possível, considerando os seguintes aspetos:

- Contextualização da situação - O que aconteceu? Quem foram os intervenientes da situação?

- Comportamento dos envolvidos - O que fez? O que fizeram os intervenientes da situação?

- Emoções associadas à situação – O que sentiu? (*após esta questão, mostrar a lista de emoções*)

- Gerir a situação - Que recursos/estratégias utilizou para gerir essas emoções?

- Desfecho da situação – Como ficou a situação?

- Impacto dessa situação - Quais foram as consequências de ter vivido essa situação?

**3.** Focando-se novamente no trabalho que realiza, agora pense em 2 ou 3 situações que tenha sentido como sendo agradáveis e que tenham sido emocionalmente positivas. Descreva cada uma dessas situações o mais pormenorizadamente possível, considerando os aspetos anteriormente mencionados.

**4.** Focando-se, mais uma vez, no trabalho que realiza, peço-lhe que pense em 2 ou 3 situações que tenha vivido como sendo críticas/ difíceis e positivas em simultâneo, ou seja, que lhe tenham gerado ambas as sensações, considerando novamente os aspetos anteriormente mencionados.

#### **4ª Parte: Terminar a entrevista**

Bem, parece-me que já tenho informação muito rica e pertinente, pelo que se não tiver alguma questão, podemos dar a entrevista por terminada.

No caso de surgir alguma dúvida durante o processo de análise da informação, posso voltar a contactá-lo?

Da minha parte, resta-me agradecer a sua disponibilidade e colaboração, imprescindível para o desenvolvimento desta investigação. Muito obrigada!

## Apêndice B - Lista de emoções

Considerando a situação que acabou de relatar, agora gostaria que olhasse para esta lista de emoções e indicasse, colocando um (X), quais as emoções que experienciou.

|           |  |            |  |
|-----------|--|------------|--|
| Raiva     |  | Felicidade |  |
| Esperança |  | Culpa      |  |
| Compaixão |  | Vergonha   |  |
| Tristeza  |  | Alívio     |  |
| Desgosto  |  | Medo       |  |
| Amor      |  | Ansiedade  |  |
| Gratidão  |  | Orgulho    |  |
| Ciúmes    |  | Inveja     |  |

## Apêndice C – Declaração de Consentimento Informado

Esta entrevista surge a propósito da minha investigação sobre a vivência emocional nos bombeiros profissionais, realizada no âmbito da Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, sob a orientação da professora Filomena Jordão.

Esta investigação tem como objetivo compreender a vivência emocional associada à profissão de bombeiro. Como tal, gostaria de conversar consigo acerca da sua experiência enquanto bombeiro profissional.

Por questões de ordem científica, o áudio da entrevista terá de ser gravado. Contudo, garantimos a confidencialidade total da informação recolhida, que será utilizada apenas para fins académicos e/ou de investigação.

Agradecemos a sua disponibilidade para participar neste estudo.

Eu \_\_\_\_\_, participo de livre vontade nesta investigação, consciente de que a informação por mim divulgada será utilizada exclusivamente para os fins académicos enunciados.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_

## Apêndice D - Sistema de categorias e respectiva definição operacional

|                   |                                       |   |                                  |  |
|-------------------|---------------------------------------|---|----------------------------------|--|
| <b>Free Nodes</b> | <b>Intervenções da entrevistadora</b> | Esta categoria diz respeito a todas as verbalizações da entrevistadora no contexto de entrevista. |                                  |  |
|                   | <b>Intervenções do entrevistado</b>   | <b>Dados sociodemográficos entrevistado</b>   | <b>Idade</b>                     | Esta categoria diz respeito às verbalizações acerca das idades dos participantes do estudo.  |
|                   |                                       |   | <b>Habilitações acadêmicas</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações acerca das habilitações acadêmicas dos participantes do estudo.   |
|                   |                                       |   | <b>Antiguidade na função</b>     | Esta categoria diz respeito às verbalizações acerca do tempo de experiência na função dos participantes do estudo.   |
|                   |                                       |   | <b>Antiguidade na corporação</b> | Esta categoria diz respeito às verbalizações acerca do tempo de permanência na corporação de bombeiros onde os participantes do estudo desempenham funções.      |
|                   |                                       |   | <b>Outras verbalizações</b>      | Esta categoria diz respeito a todas as verbalizações do entrevistado no contexto de entrevista que não são relevantes para os objetivos definidos para o estudo. |

|  |   |
|--|---|
| Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às emoções experienciadas pelos bombeiros no contexto da sua função a nível operacional. |   |
| <b>Emoções positivas</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às emoções positivas experienciadas pelos bombeiros no contexto operacional da sua função.  |
|  | <b>Alívio</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas ao “orgulho”, referente à transformação de algo incómodo para algo que mudou ou se tornou positivo.  |
|  | <b>Amor</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas aos diferentes tipos de amor (romântico, de amizade ou parental) que podem ocorrer em contexto organizacional.   |
|  | <b>Felicidade</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas à felicidade, relacionada com o progresso e com a realização de um objetivo.   |
|  | <b>Orgulho</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas ao “orgulho”, gerado quando alguma coisa ou circunstância realizada pelo próprio indivíduo ou por outrem é valorizada.  |
| <b>Emoções negativas</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às emoções negativas experienciadas pelos bombeiros no contexto operacional da sua função.  |
|  | <b>Ansiedade</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas à “ansiedade”, sendo uma emoção antecipatória por excelência e desencadeia numa reação a uma ameaça real.   |
|  | <b>Culpa</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas à “culpa”, relacionada com a transgressão de um imperativo moral.   |
|  | <b>Desgosto</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas ao “desgosto”, referente ao desânimo ou ao desprazer de determinada situação.  |
|  | <b>Medo</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas ao “medo”, uma emoção negativa, mas adaptativa, na medida em que prepara o indivíduo para enfrentar situações de ameaça.   |
|  | <b>Raiva</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas à “raiva”, referente a uma emoção negativa, adaptativa e defensiva, que surge como uma autoproteção para situações que o indivíduo percebe como provocadoras, está relacionada com a irritabilidade e com a intolerância. |
|  | <b>Tristeza</b><br>Esta categoria integra todas as verbalizações relativas à “tristeza”, referente a uma emoção negativa que está associada a compromissos  |

|                              |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|--|
|                              |  | significativos para o indivíduo (e. g., emprego, papel social), implicando o desamparo e a falta de controle.  |  |  |
|                              | <b>Vergonha</b>  | Esta categoria integra todas as verbalizações relativas à “vergonha”, referente ao facto do indivíduo não ter conseguido algo. É o oposto do orgulho.  |  |  |
| <b>Emoções mistas</b>        | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às emoções mistas experienciadas pelos bombeiros no contexto operacional da sua função.  |  |  |  |
|                              | <b>Compaixão</b>   | Esta categoria integra todas as verbalizações relativas “compaixão”, que se relaciona muito com a empatia, com o sofrimento do outro e a vontade de ajudar.  |  |  |
|                              | <b>Esperança</b>   | Esta categoria integra todas as verbalizações referentes à “esperança”, é uma emoção mista pois indivíduo tanto receio que aconteça o pior como espera que ocorra o melhor. Opõe-se ao desespero e atua como um recurso a este.                |  |  |
|                              | <b>Gratidão</b>  | Esta categoria diz respeito à todas as verbalizações referentes à emoção mista “gratidão”, sendo um estado psicológico de apreciação, reconhecimento e agradecimento da vida, está associada à empatia e ao altruísmo.                         |  |  |
| <b>Estratégias de coping</b> | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às estratégias de <i>coping</i> (i.e., conjunto de esforços cognitivos e comportamentais) utilizadas pelos bombeiros na gestão da vivência emocional decorrente do desempenho da sua função. |  |  |  |
|                              | <b>Coping focado nas emoções</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às estratégias de <i>coping</i> focado nas emoções, que envolvem mais o pensar do que o agir, de forma a reduzir a sensação desagradável associada à vivência emocional dos bombeiros. |  |  |
|                              |  | <b>Distanciamento do problema</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes aos bombeiros se distanciarem e evitarem envolver-se emocionalmente nas situações de forma a reduzir a sensação desagradável associada à vivência emocional dos bombeiros. |  |
|                              |  | <b>Foco nos aspetos positivos</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes à canalização  |  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | do pensamento para os pontos positivos de uma determinada situação de forma a atenuar os aspetos negativos associados à vivência emocional dos bombeiros.  |
|   |   | <b>Relativização do problema</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes à relativização ou desvalorização das situações de <i>stress</i> através da utilização de mecanismos (e.g., brincadeiras) de forma a reduzir a sensação desagradável associada à vivência emocional dos bombeiros. |
|   | <b>Coping focado nos problemas</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às estratégias de <i>coping</i> focado nos problemas, centradas na resolução e no desenvolvimento de ações para o eliminar ou reduzir o problema, de forma a reduzir a sensação desagradável associada à vivência emocional dos bombeiros |  |
|   | <b>Coping focado no suporte social</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às estratégias de <i>coping</i> focado no suporte social, centradas nas relações interpessoais e no apoio que advém do círculo social do indivíduo.   |  |
| <b>Estratégias de regulação emocional</b> | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às estratégias utilizadas pelos bombeiros para regular as emoções e demonstrar apenas as que interessam para o exercício da sua função. |   |  |
|   | <b>Deep acting</b>  | Esta categoria diz respeito às estratégias de regulação emocional <i>deep acting</i> , que implicam uma alteração dos estados emocionais internos dos bombeiros de modo a exibirem apenas as emoções apropriadas no desempenho da sua função.   |  |
|   | <b>Surface acting</b>   | Esta categoria diz respeito às estratégias de regulação emocional que exigem um esforço mental superior às anteriores de forma a exibir as emoções não experimentadas no desempenho da sua função.  |  |

|                   |  |  |   |   |
|-------------------|--|--|---|---|
| <b>Tree Nodes</b> | <b>Consequências da vivência emocional dos bombeiros</b> | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às consequências que resultam da vivência emocional dos bombeiros. |   |   |
|                   |  | <b>Consequências positivas</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às consequências positivas decorrentes da vivência emocional dos bombeiros. |   |
|                   |  |  | <b>Criação de um sistema de autodefesa</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam que os bombeiros se tornam mais resistentes emocionalmente após ultrapassarem determinado(s) acontecimento(s), é uma conpositiva da vivência emocional.                             |
|                   |  |  | <b>Reconhecimento profissional</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam o reconhecimento e/ou a valorização do trabalho desempenhado pelos bombeiros, é uma consequência positiva da vivência emocional.  |
|                   |  |  | <b>Retirar ensinamentos para a vida</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam as aprendizagens ou lições que os bombeiros retiram para o seu cotidiano, é uma consequência positiva da vivência emocional.  |
|                   |  |  | <b>Sentimentos positivos</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam os sentimentos positivos associados à sensação de bem-estar e sentimentos de utilidade após o trabalho realizado pelos bombeiros é uma consequência positiva da vivência emocional. |
|                   |  | <b>Consequências negativas</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às consequências negativas decorrentes da vivência emocional dos bombeiros. |   |
|                   |  |  | <b>Bloqueio do pensamento e da ação</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam um bloqueio do pensamento e da ação (i.e., quando os bombeiros ficam bloqueados e não conseguem agir), é uma consequência negativa da vivência emocional.                           |
|                   |  |  | <b>Desgaste emocional</b>   | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam um desgaste psicológico e/ou emocional, é uma consequência negativa da vivência emocional.  |
|                   |  |  | <b>Sentimentos de impotência</b>  | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam sentimentos de impotência(i.e.,   |

|  |  |  |                                     |   |
|--|--|--|-------------------------------------|---|
|  |  |  |                                     | quando as situações estão fora do seu alcance e não conseguem fazer nada para as reverter), é uma consequência negativa da vivência emocional.  |
|  |  |  | <b>Sonhar com os acontecimentos</b> | Esta categoria diz respeito às verbalizações que evidenciam que os bombeiros têm alterações de sono ao sonhar com os acontecimentos ocorridos, é uma consequência negativa da vivência emocional. |