

Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

**Fontes de Stresse nos Bombeiros Portugueses: Diagnóstico e Recomendações  
para a Intervenção**

Liliana Isabel Alves Carvalho

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:  
Doutora Sibila Marques, Professora Auxiliar  
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Co-orientador:  
Doutora Sónia P. Gonçalves, Investigadora Auxiliar, CIS-IUL, ISCTE-IUL,  
Professora Adjunta, Instituto Politécnico de Tomar

Outubro, 2017

*‘Nenhum dever é mais importante do que a gratidão.’*

Cícero

Aos Bombeiros Portugueses.

## Agradecimentos

Seguramente, o espaço dedicado aos agradecimentos não me permite agradecer como deveria a todas as pessoas, que ao longo do meu percurso académico, me ajudaram e inspiraram de forma a chegar a este momento. Se hoje sou o que sou, é devido ao efeito de todas as pessoas que de uma forma ou de outra, influenciaram a minha vida: os amigos, os familiares, os colegas, os professores, especialmente as professoras orientadoras, Professora Sibila Marques e Professora Sónia P. Gonçalves, que desde o início mais que uma referência foram fonte de conhecimento e apoio.

Embora, por vezes, este seja um caminho solitário, sempre que precisei senti o companheirismo de pessoas, que na mesma situação, conseguiram ouvir-me, encorajar-me, aconselhar-me ou simplesmente estar lá, comigo. Diana, Ana, Beatriz, Sónia e Rafaela, vocês foram essas pessoas.

Amigas de Vila Real, vocês sabem quem são, obrigada! Obrigada por continuarem a gostar de mim e por me receberem em cada regresso de braços abertos, sempre mostrando orgulho em mim.

A ti, Tiago, meu porto de abrigo, que me deste todo o teu amor, sabendo desculpar e compreender a minha indisponibilidade.

Por último, mas a mais importante, à minha Mãe, exemplo de mulher que me faz querer ser mais e melhor a cada dia que passa.

## Resumo

Os bombeiros, devido à natureza da sua atividade, que inclui funções como a proteção de vidas humanas e bens, bem como o combate a incêndios, o que implica, muitas vezes o risco da própria vida, estão expostos a situações extremas que, sendo geradoras de stresse, provocam um impacto negativo no seu bem-estar psicológico (Monteiro, 2008). Ao contrário do que se verifica com outros grupos profissionais, os estudos sobre as causas e os efeitos do stresse no trabalho dos bombeiros ainda são escassos. Nesse sentido, torna-se pertinente a realização de estudos que possam identificar as suas fontes de stresse, com vista a conceber uma intervenção que as possa diminuir. Esta intervenção deverá incidir na promoção de recursos de trabalho, seja nos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais, que aumentem a motivação e o compromisso com o trabalho e com a organização e, subsequentemente, contribua para a redução do stresse ocupacional destes profissionais. Os resultados, no que concerne às fontes de stresse deste grupo profissional vão de encontro à literatura sugerindo que estas estão relacionadas com as exigências crónicas e organizacionais. Respeitante aos recursos que estes profissionais utilizam, concluímos que recorrem, essencialmente, a estratégias de *coping* orientadas para a tarefa e ao suporte social. Assim, o principal objetivo inicial deste trabalho foi realizar um diagnóstico de necessidades acerca das principais fontes de stresse ocupacional, nos bombeiros portugueses, para posteriormente ser possível sugerir recomendações de intervenção que potenciem os recursos profissionais existentes.

*Palavras-Chave:* bombeiros, stresse ocupacional, intervenção, psicologia da saúde ocupacional.

### **Códigos PsycINFO:**

3660 Comportamento Organizacional

3300 Saúde & Tratamento da Saúde Mental & Prevenção

3670 Condições de Trabalho & Segurança Industrial

## Abstract

The nature of their activity, which includes functions such as the protection of lives and property, as well as fire-fighting, which often involve the risk of life itself, they are exposed to extreme situations which, generators of stress, have a negative impact on their psychological well-being (Monteiro, 2008). Contrary to other professional groups, studies on the causes and effects of stress on the work of firefighters are still scarce. In this sense, it is pertinent to carry out studies that can identify their sources of stress, in order to design an intervention that may decrease them. This intervention should focus on the promotion of work resources, whether in physical, psychological, social or organizational aspects, that increase motivation and commitment to work and organization and, subsequently, contribute to the reduction of occupational stress of these professionals. This intervention should focus on the promotion of work resources, whether in physical, psychological, social or organizational aspects, that increase motivation and commitment to work and organization and, subsequently, contribute to the reduction of occupational stress of these professionals. The results, regarding the sources of stress of this professional group, are in agreement with the literature suggesting that these are related to the chronic and organizational requirements. Regarding the resources that these professionals use, and we conclude, they essentially resort to task-oriented coping strategies and social support. Thus, the main objective of this study was to perform a diagnosis of the needs of the main sources of occupational stress in Portuguese firefighters, so that it may be possible to suggest intervention recommendations, that enhance the capabilities of existing professionals.

**Keywords:** firemen, occupational stress, intervention, occupational health psychology

**PsycINFO Codes:**

3660 Organizational Behavior

3300 Health & Mental Health Treatment & Prevention

3670 Working Conditions & Industrial Safety

## Índice

I.	Introdução.....	1
II.	Definição do Problema de Investigação.....	3
III.	Enquadramento Teórico .....	4
3.5.1.	Variável resultado – stress ocupacional.....	15
3.5.2.	Variáveis independentes. ....	16
3.5.2.1.	Exigências organizacionais no contexto profissional dos bombeiros. ....	16
3.5.3.	Variáveis moderadoras. ....	19
3.5.3.1.	Suporte social. ....	19
3.5.3.2.	Estratégias de coping.....	20
IV.	Diagnóstico de Necessidades.....	24
4.2.1.	Entrevistas a Atores Chave.....	26
4.2.1.1.	Amostra .....	26
4.2.1.2.	Instrumento.....	27
4.2.1.3.	Procedimento.....	28
4.2.2.	Questionário de Diagnóstico de Necessidades .....	29
4.2.2.1.	Amostra .....	29
4.2.2.2.	Instrumento.....	30
4.2.2.2.1.	Caracterização sócio-profissional.....	31
4.2.2.2.2.	Escala de Exigências Profissionais dos Bombeiros Portugueses (Ângelo & Chambel, 2010).....	31
4.2.2.2.3.	Social Support Scale (adaptada de Greller, Parsons & Mitchell, 1992)..	32
4.2.2.2.4.	Coping Inventory for Stressful Situations - CISS 21 (de Endler e Parker (1990), adaptada para português por Pereira e Queirós (2016) .....	32
4.2.2.2.5.	Programas de intervenção. ....	33
4.2.2.3.	Procedimento.....	33
4.3.	Resultados .....	34
4.3.1.	Os bombeiros sentem que esta atividade causa stresse?.....	34
4.3.2.	Quais as principais fontes de stresse? .....	36
4.3.2.1.	Entrevistas a atores chave. ....	36
4.3.2.2.	Questionário de diagnóstico de necessidades.....	37
4.3.3.	Os bombeiros estão preparados para lidar com situações de stresse?.....	39
4.3.3.1.	Entrevistas a atores chave. ....	39
4.3.3.2.	Questionário de Diagnóstico de Necessidades .....	41
4.3.4.	Sendo criado um programa de intervenção, em que áreas deveria incidir? .....	42

4.3.4.1. Entrevistas a atores chave.....	42
4.3.4.2. Questionário de diagnóstico de necessidades.....	43
4.3.5. Análise Estatística do Modelo.....	45
V. Proposta de Recomendações para Intervenção – Gestão do Stresse Ocupacional.....	48
5.3.1. Participantes e Caracterização do grupo de intervenção.....	50
5.3.2. Modelo Lógico de Processo.....	50
5.3.4. Recursos.....	52
VI. Discussão Final.....	55
Referências Bibliográficas.....	60



## Índice de Quadros

Quadro 1: Programas de Intervenção nos Bombeiros – revisão bibliográfica. ....	10
Quadro 2: Caracterização da Amostra a Atores Chave. ....	27
Quadro 3: Caracterização da Amostra do Questionário de Diagnóstico. ....	29
Quadro 4: Médias e desvios padrão das dimensões da Escala de Fontes de Stresse.....	37
Quadro 5: Médias e desvios padrão das dimensões da Social Support Scale. ....	41
Quadro 6: Médias e desvios padrão das dimensões do Coping Inventory for Stressful Situations. ....	42
Quadro 7: Principais conclusões dos resultados do diagnóstico. ....	49
Quadro 8: Modelo Lógico de Processo. ....	51
Quadro 9: Sugestão de design para a aplicação de programa ‘Fireless, positive stress’ .....	55

## Índice de Figuras

Figura 1: Modelo Teórico de Processo .....	23
Figura 2: Em que medida os bombeiros consideram a sua atividade geradora de stresse. ....	36
Figura 3: Principais fontes de stresse em cada dimensão. ....	38
Figura 4: Outras fontes de stresse selecionadas pelos participantes.....	39
Figura 3: Áreas que devem ser trabalhadas e/ou intervencionadas. ....	44
Figura 4: Atividades que os participantes gostavam de ter num programa. ....	44

## I. Introdução

De acordo com o Decreto de Lei N.º 241/2007 o ‘Bombeiro é o indivíduo que, integrado de forma profissional ou voluntária num corpo de bombeiros, tem por atividade cumprir as missões deste, nomeadamente a proteção de vidas humanas e bens em perigo, mediante a prevenção e extinção de incêndios, o socorro de feridos, doentes ou náufragos, e a prestação de outros serviços previstos’. Tendo em conta estas funções, compreendemos que estes profissionais são confrontados regularmente com situações com grande impacto no bem-estar psicológico (Bacharach, Bamberger & Doveh, 2008).

Noutros grupos profissionais já se verifica uma extensa literatura sobre stresse, no entanto verificam-se poucos estudos que examinem as causas e os efeitos do stresse no trabalho dos bombeiros (Malek, Mearns & Flin, 2010). Embora se verifiquem alguns estudos dentro desta temática, a pesquisa sobre as fontes de stresse e programas de treino e prevenção do stresse para profissionais de emergência é escassa (Varker & Devilly, 2012 cit. por Haus *et al.*, 2016).

Desta forma, torna-se fundamental identificar as fontes de stresse nos bombeiros portugueses e conceber um programa que as possa diminuir.

É fulcral a construção de uma intervenção que incida na promoção de recursos de trabalho (i.e., aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais), que aumentem a motivação e o compromisso com o trabalho e com a organização (Bakker *et al.*, 2003) diminuindo os efeitos negativos do stresse.

Ultimamente existe mais interesse pela atividade dos profissionais de emergência, quer acerca da importância da formação e treino de competências, quer sobre as condições de trabalho e exigências emocionais (Vara, Queirós & Gonçalves 2016). Este interesse decorre também da ocorrência de acontecimentos traumáticos de grande escala a que temos vindo a

assistir cada vez mais nos últimos tempos (e.x., ataques terroristas, incêndios de grande dimensão).

Esta dissertação insere-se na área da psicologia da saúde ocupacional. Este ramo aponta os princípios e práticas da psicologia, para o estudo dos aspetos psicológicos, sociais e organizacionais inerentes à relação dinâmica entre o trabalho e a saúde dos trabalhadores (European Academy of Occupational Health Psychology, EAOHP cit. por Gonçalves, 2011) de forma a proteger e a promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores (National Institute of Occupational Health, NIOSH cit. por Gonçalves, 2011).

O principal objetivo deste trabalho é efetuar um diagnóstico de necessidades que permita fornecer recomendações para futuramente se desenvolver um programa de intervenção para a diminuição do stresse ocupacional nos bombeiros.

Seguindo o formato de teses de projeto, podemos dividir a dissertação em cinco partes:

- i) Definição do problema de investigação;
- ii) Enquadramento Teórico, ou seja, a revisão de literatura acerca das variáveis que compõe o modelo teórico;
- iii) Diagnóstico de necessidades, onde são detalhados os instrumentos, procedimentos e resultados;
- iv) Proposta de intervenção;
- v) Discussão final, que analisa as conclusões assim como as limitações e propõe sugestões para investigações futuras;

## II. Definição do Problema de Investigação

São várias as profissões que prestam socorro em situações de emergência, uma das que exige um grau de envolvimento emocional mais elevado é a de bombeiro. Estes profissionais, estão expostos a um grande envolvimento emocional e pessoal, que é próprio do contacto contínuo e exaustivo, com pessoas em situações de risco (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

As profissões relacionadas com a saúde têm mais tendência de provocar stresse pois envolvem a vivência de situações desgastantes procedentes do contacto com as pessoas (Cozens, 1997 cit. por Monteiro, 2008), acrescentando ainda a responsabilidade por outras vidas humanas, podendo desta forma prejudicar os profissionais tanto a nível físico como a nível psicológico. Ou seja, as características do trabalho tornam os bombeiros mais suscetíveis ao desenvolvimento de stresse pelo que a satisfação com o trabalho possui um papel essencial para estes profissionais. O quotidiano destes profissionais está repleto de situações de stresse, como por exemplo emergências pré-hospitalares, incêndios, salvamentos entre outras (Monteiro, 2008).

Este grupo profissional está altamente vulnerável à exposição a incidentes traumáticos durante a atividade profissional, é por isso pertinente a aplicação de programas para prevenir e mitigar os sintomas daí decorrentes, que se manifestam muitas vezes através da raiva, culpa, depressão, ansiedade, dificuldades em tomar decisões, entre outras (Neely, & Spitzer, 1997 cit. por Marcelino, 2012).

Um estudo de Murta & Troccoli (2007), identificou quatro categorias de fontes de stresse: alusivas á organização do trabalho (42,5%), relativas ás condições de trabalho (38,3%), respeitantes ás relações interpessoais (12,8%) e associadas ao conflito trabalho - família (6,4%).

Sendo assim, é fundamental a criação de intervenções com ênfase em variáveis organizacionais e individuais, de forma a promover a saúde em profissionais de emergência (Bennett, *et al.*, 2005 cit. por Ângelo, 2010). Torna-se também ainda importante compreender os fatores de risco e protetores que os bombeiros utilizam como estratégias de *coping* (Chamberlin & Green, 2010).

Neste sentido, com este trabalho para além de identificar quais as principais fontes de stress nos Bombeiros pretendemos apresentar recomendações de intervenção baseadas nos resultados obtidos, na literatura e em programas de intervenção usados para a diminuição do stress ocupacional.

### **III. Enquadramento Teórico**

Os trabalhadores de emergência são frequentemente expostos a condições de emergência indutoras de stress, incluindo a ameaça de lesões, mutilações e morte. As situações podem envolver diretamente o resgate das vítimas de um desastre, como inundações, incêndios, acidentes de trânsito ou mesmo uma emergência médica. Embora a responsabilidade de resgatar as vítimas de um desastre particular seja uma responsabilidade compartilhada entre os membros da comunidade, as pessoas diretamente envolvidas no socorro e resgate são os trabalhadores de emergência compostos por bombeiros, polícias, militares, paramédicos e outros trabalhadores de emergência (Corneil, 1993).

Os trabalhadores de emergência ajudam a proteger a população contra essas situações de emergência, respondendo rapidamente às chamadas para prestar apoio. Estes são frequentemente os primeiros a chegar ao local de um desastre e a oferecer assistência.

A profissão de bombeiro é considerada como uma das profissões mais exigentes uma vez que designa uma profissão de risco pela natureza das suas funções. Estes profissionais

são confrontados, diariamente, com situações limite, envolvendo, por vezes, danos pessoais e materiais. Estas situações podem, eventualmente, induzir elevados níveis de stresse.

Esta profissão é geradora de stresse elevado com o qual é necessário lidar de forma eficaz. Para compreendermos o significado desta ameaça para os bombeiros é importante compreender em que consiste o conceito de stresse ocupacional.

### **3.1. Stresse Ocupacional**

Sarafino (2002) relatou que alguns investigadores concetualizaram o stresse de três formas. Na primeira abordagem, a pressão é vista como estímulo e em estudos focados no impacto das fontes de stresse. A segunda abordagem examina a pressão física e psicológica criada pelas fontes de stresse, enquanto a terceira abordagem sugere que o stresse é um processo que envolve interação e adaptação, ou transações entre pessoas e o meio ambiente. Estas três abordagens levam a uma definição de stresse: uma condição que ocorre quando as transações humano-ambiente levam ao fosso entre a situação da exigência e as fontes do sistema biológico, psicológico e social de uma pessoa.

Tendo em consideração a relação próxima entre o stresse e o trabalho, a Comissão Europeia (2002), definiu o stresse ocupacional como um conjunto de reações emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas face às adversidades no trabalho, caracterizadas por elevados níveis de excitação e perturbação, normalmente acompanhadas por sentimentos de incapacidade.

Karasek (1979) postula que o stresse ocupacional não se encontra no indivíduo, mas sim nas características e exigências da tarefa e do trabalho a realizar. De acordo com este autor, os ambientes profissionais com demasiada tensão, tendem a resultar em efeitos negativos, sendo possível a sua inversão através da adoção de medidas adicionais de controle do sujeito sobre o seu trabalho, assim como, de vivências de apoio social, de modo a serem produzidos efeitos positivos na saúde e bem-estar pessoal do trabalhador.

Lazarus (1995) acrescentou que o stresse ocupacional é uma questão que envolve a compreensão dos padrões individuais de resposta às várias condições ambientais e não apenas uma identificação das condições adversas de trabalho.

Segundo Ross e Altmaier (1994) o stresse ocupacional pode ser compreendido como a interação das condições laborais e as características do indivíduo, isto é, as exigências a que está exposto ultrapassam a sua capacidade de lidar com as mesmas.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) acrescentaram, ainda, que o stresse ocupacional pode ser apresentado como resultado das consequências negativas do trabalho, podendo evoluir para quadros patológicos e crónicos como é o burnout.

Cooper (1983, cit. por Malek, Nor & Kamil, 2016) desenvolveu uma lista com as seis fontes de stresse ocupacional:

- 1) Condições de trabalho – sobrecarga qualitativa e quantitativa de trabalho, decisões, perigo físico, etc;
- 2) Papel– ambiguidade do papel, preconceito relativamente ao género, e estereótipos;
- 3) Fatores interpessoais – baixo suporte social, ausência de gestão no que concerne ao trabalhador, rivalidade política, inveja, etc;
- 4) Desenvolvimento da carreira – despromoção, promoção, segurança no trabalho, ambições frustradas;
- 5) Estrutura organizacional – estrutura rígida e impessoal, batalhas políticas, supervisão ou treino inadequado, ausência de participação no processo de tomada de decisão;
- 6) Interface casa-trabalho – ausência de apoio por parte da família, conflitos conjugais, etc.

Aguiar e colaboradores (2000) afirmam que o stresse ocupacional é uma das formas mais importantes de manifestação do stresse uma vez que a organização do trabalho exerce, sobre o indivíduo, uma ação específica, sendo que o impacto se sente no aparelho psíquico.



Em determinadas condições surge o sofrimento no trabalho, que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, com projetos, esperanças e desejos, e uma organização do processo de trabalho que os ignora. De acordo com a perspectiva de Gomes (1998), pode-se verificar que as respostas disfuncionais por parte do indivíduo em relação à sua ocupação tendem a ocorrer sempre que se verifica uma das seguintes situações: *“quando o profissional se sente incapaz de controlar as condições de trabalho; quando não possui estratégias de confronto adequadas e adaptadas à situação e, por fim, quando não possui qualquer fonte de apoio social que o ajude a lidar com as dificuldades colocadas pela sua profissão”* (p. 12). Estas três situações podem dar origem a inúmeros tipos de reações comportamentais, fisiológicas, emocionais e cognitivos. Deste modo, Tattersall e Farmer (1995, cit. por Gomes, 1998), afirmam que o stresse ocupacional pode ser compreendido como uma incapacidade do indivíduo em ajustar-se às constantes mudanças e exigências que o seu contexto de trabalho coloca.

### **3.2. Stresse Ocupacional nos Bombeiros**

Os bombeiros, e outros profissionais que laboram com situações de emergência estão sujeitos a stresse ocupacional, e a desenvolver problemas associados à saúde ocupacional (Careercast, 2017).

Comparativamente com o stresse experienciado por outros grupos profissionais, os bombeiros experienciam situações de elevado stresse, pois necessitam de prestar cuidados de saúde primários a doentes, feridos, vítimas e seus familiares em momentos de tensão emocional (Monteiro, 2008; Malek et al., 2003 cit. por Malek, Mearns & Flin, 2010). A estas circunstâncias chamam-se incidentes críticos de stresse que podem ser, por exemplo: Ameaça de violência física, mortes traumáticas, morte de um membro da equipa, acidentes com crianças, lidar com situações novas, intervenção em lugares críticos, e todas estas

dificuldades profissionais podem impedir os bombeiros de gerir o incidente potencialmente traumático (Monteiro, 2008).

Ou seja, este grupo profissional não está apenas sujeito a stressores comuns a vários contextos de trabalho, mas também está exposto a stressores extremos associados à sua atividade profissional (Malek, Mearns & Flin, 2010).

Alguns estudos sugerem que a perceção de stressores no trabalho é maior nas profissões de emergência (Brough, 2004, cit. por Vara, Queirós & Kaiseler, 2013). Relativamente aos bombeiros, estes identificam como fontes de stress no trabalho os aspetos relacionados com a organização e condições de trabalho, relações interpessoais e conflitos trabalho-família (Murta & Tróccoli, 2007). A organização de trabalho é caracterizada como stressante, principalmente pela pressão do tempo e o controlo, as exigências de produtividade, os problemas quanto às regras e as características da tarefa. As condições de trabalho são stressantes maioritariamente pela ausência de suporte organizacional, problemas quanto ao ambiente físico, ao desenvolvimento pessoal, instrumentos, equipamentos e remuneração. As relações sociais no trabalho são descritas pelos bombeiros como stressantes pela interação entre o grupo de trabalho e também pela interação com agentes externos ao grupo de trabalho (Varvel et al., 2007).

Embora este grupo profissional venha a ser estudado desde há vários anos, existem poucos estudos que abordam a questão do stress no contexto específico dos bombeiros (Beaton *et al.*, 1995). Atualmente, assiste-se em Portugal a um interesse crescente no que se refere à investigação sobre o stress e bem-estar dos bombeiros (Fernandes & Pinheiro, 2004; Gomes et al., 2013; Vara & Queirós, 2009).

A atividade profissional dos bombeiros implica frequentemente ter uma resposta eficaz face a uma situação de emergência e competências de decisão e ação rápidas em cenários de catástrofe e destruição (Regehr *et al.*, 2003), expondo o bombeiro a situações

crónicas de stresse intenso ou incidentes críticos de gravidade variada. Estas situações vão provocando um desgaste lento das capacidades físicas e psicológicas do colaborador, podendo originar burnout e uma diminuição da satisfação com o trabalho, com consequências negativas tanto ao nível do trabalhador que o vivencia, como também naqueles que recorrem aos serviços por ele prestados (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

### **3.3. Programas de Intervenção nos Bombeiros**

Atualmente a profissão de bombeiro faz parte do grupo das profissões com mais probabilidade de desenvolver stresse (Varvel et al., 2007), visto que estes profissionais estão expostos diariamente a situações de risco e muitas vezes os recursos existentes não correspondem às suas necessidades (Monnier, Cameron, Hobfoll, & Gribble, 2002 cit. por Ângelo, 2010).

Consequentemente, o interesse dos investigadores neste grupo profissional tem crescido, e já se verificam diversos estudos nacional e internacionalmente. Contudo, os estudos são maioritariamente de diagnóstico, pelo que existe uma lacuna no que respeita aos programas de intervenção neste contexto profissional, nomeadamente acerca da gestão do stresse no trabalho.

Pesquisando na internet, encontrei as seguintes investigações acerca de intervenções neste contexto profissional (ver quadro 1):

Quadro 1: Programas de Intervenção nos Bombeiros – revisão bibliográfica.

<b>Tema</b>	<b>Título</b>	<b>Autores</b>
PTSD	Sintomatologia associada ao trauma após a técnica da escrita terapêutica: um estudo exploratório com bombeiros portugueses.	Marcelino & Figueiras, 2012
Promoção de recursos de bem-estar psicológico	An experimental study with firefighters to promote psychological occupational health according to the Job Demands-Resources Model.	Ângelo, 2010
Intervenção baseada no diagnóstico de necessidades	Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades.	Murta & Tróccoli, 2007

Assim, é necessário a conceção de intervenções direcionadas para a diminuição do stresse ocupacional neste grupo profissional, pois as mesmas são escassas.

O foco da intervenção deverão ser as variáveis organizacionais e individuais, para promover a saúde ocupacional em geral (Kohler & Munz, 2006 cit. por Ângelo, 2010).

A estratégia da intervenção será promover os recursos profissionais dos bombeiros o que fomentará a motivação e conseqüentemente irá diminuir os efeitos do stresse.

Há muito que se discute qual o tipo de intervenção mais eficaz nesta área (Newman & Beeher, 1979), um estudo de Van der Klink *et al.*, (2001) investigou a eficiência dos diferentes tipos de intervenções no controlo do stresse ocupacional, utilizando dados de 48 estudos experimentais. Os resultados demonstram que intervenções multimodais com foco individual (conjunto de técnicas cognitivo-comportamentais e de relaxamento) são mais eficazes, comparando com intervenções organizacionais. No entanto, os autores salientam que essas intervenções se mostraram mais eficazes em ambientes organizacionais que permitem mais controlo e decisão por parte do trabalhador. Já em contextos com pouco

controle e decisão, as intervenções organizacionais são as mais indicadas. Pelo que no contexto profissional em estudo deveremos intervir também ao nível organizacional.

Estes programas variam muito quanto ao foco, incluindo intervenções focadas no indivíduo (i.e., intervenções baseadas em competências comportamentais e cognitivas de *coping*, meditação, educação em saúde e atividade física), na relação indivíduo-organização (como por exemplo ações para melhorar a comunicação e o trabalho em equipa), na organização (propondo a mudança das condições físico-ambientais) e intervenções combinadas (conjugação de dois ou mais tipos de intervenção) (Van der Heck & Plomp, 1997).

As intervenções focalizadas no *coping* individual são, atualmente, as mais frequentes nesta área uma vez que apresentam menos custos com o planeamento e implementação, pois são menos intrusivas na rotina organizacional e não entram em confronto direto com práticas administrativas da organização (Bellarosa & Chen, 1997, cit. por Murta & Troccoli, 2007).

Estudos anteriores têm verificado que a utilização de estratégias saudáveis de *coping* podem gerar estados emocionais positivos, relações interpessoais gratificantes e uma resposta mais eficaz ao stresse (Salovey, Rothman, Detweiler & Steward, 2000).

De acordo com Hawe, Degeling e Hall (1990), a inserção de um diagnóstico sobre os stressores ocupacionais e os seus efeitos antes da intervenção, parece um procedimento indispensável para o sucesso, pois indica quais os aspetos em que devemos intervir.

Para criar um programa eficaz de intervenção na gestão do stresse Comcare (2008) delineou as seguintes etapas:

- 1) Identificar os potenciais danos para a saúde e bem-estar dos funcionários;
- 2) Avaliar sistematicamente o risco de prejudicar os funcionários;
- 3) Desenvolver e implementar um plano para:

- a) Abordar os fatores do local de trabalho que são riscos de lesões psicológicas (intervenção primária);
  - b) Minimizar o impacto do stresse nos funcionários (intervenção secundária);
  - c) Fornecer uma reabilitação segura e eficaz (intervenção terciária);
- 4) Acompanhamento e revisão da implementação e eficácia das intervenções para assegurar a melhoria contínua.

### **3.4.Pertinência da Intervenção**

A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera o stresse um problema grave, comparando-o às doenças cardiovasculares, cancro e cáries dentárias.

Lipp e Tanganelli (2002 cit. por Monteiro, 2008), descobriram consequências negativas do stresse no funcionamento físico e psicológico. De acordo com Bicho e Pereira (2006 cit. Monteiro, 2008) as respostas fisiológicas mais comuns são: problemas cardiovasculares e gastrointestinais; dores de cabeça; sinusite; e contribuição para o aparecimento e evolução do cancro. Relativamente às respostas psicológicas estas consistem em pouca satisfação, baixo envolvimento no trabalho, tensão, ansiedade, depressão, fadiga psicológica, frustração, irritabilidade e *burnout*.

Estas consequências conduzem a uma diminuição da performance e da qualidade do trabalho, ao aumento do absentismo, aumento de acidentes, problemas no relacionamento familiar e social (Monteiro, 2008). É por isso fulcral diagnosticar as causas e criar métodos para a diminuição do stresse.

O elevado risco de desenvolver stresse a que os bombeiros estão expostos prova que estes fazem parte de um grupo ocupacional que necessita de programas de gestão de stresse ocupacional (Murta & Troccoli, 2007).

O stresse profissional é um problema com custos significativos para os colaboradores e para as organizações (Spielberger & Reheiser, 1994b cit. por Branco, 2010).

Para o colaborador, existem os custos para a saúde e custos monetários do tratamento médico e da redução/perda de salário. No entanto, os custos afetam não só o colaborador, mas também a organização, nomeadamente na perda de produtividade, baixa por doença, ou à reforma antecipada (Clarke & Cooper, 2004; Rafael, 2003; Spielberger & Reheiser, 1994b; cit. por Branco, 2010).

A prevenção e o tratamento do stresse pode originar um aumento da produtividade da equipa, aumento da eficiência do serviço público oferecido à sociedade, redução do número de reformas precoces relacionadas com a incapacidade originada pelo stresse, redução do número de acidentes de trabalho, diminuição do número de ações judiciais originadas de comportamentos inapropriados, aumento do comprometimento dos profissionais de forma a gerar um vínculo forte e duradouro com a corporação (Vasconcelos, 2011).

Apesar de haver evidências que os bombeiros estão expostos a fatores de risco para o desenvolvimento de stresse, estes raramente têm sido alvo de programas de gestão de stresse (Murphy, 1996 cit. por Monteiro 2008). Como supracitado anteriormente, apenas tive conhecimento de três estudos acerca de intervenções neste grupo profissional, e estes não abordam diretamente o fenómeno do stresse ocupacional, pelo que esta investigação se torna pertinente nos dias de hoje.

É sabido que o ano de 2017, poderá ser o pior ano no que concerne a situações de incêndio. No período de 1 de janeiro a 30 de setembro foram registadas 17.097 ocorrências de incêndios florestais, o que corresponde a uma área ardida de 215.988 hectares (ICNF, 2017). Os dados indicam que desde o ano de 2000 ocorreram pelo menos 200 mortes relacionadas com os incêndios florestais, sendo que 112 foram civis e 53 operacionais (Sapo 24, 2017).

As situações de incêndio, são apenas um exemplo de uma das exigências excepcionais a que os bombeiros estão expostos. Contudo quando pesquisamos quais os recursos a que estes podem recorrer para lidar com estas circunstâncias, percebemos que apenas têm ao seu alcance as equipas de apoio psicossocial. Encontramos ainda a divulgação de programa de atribuição de um prémio de boas práticas no âmbito da segurança e saúde ocupacional dos corpos de bombeiros (PROCIV, 2016), que tem como objetivo promover e premiar as boas práticas nas diversas áreas de atuação dos bombeiros.

Consultado o catálogo de formação da Escola Nacional de Bombeiros, verificamos que a formação é fundamentalmente focalizada em aspetos pertencentes à atuação profissional dos bombeiros (e.x., incêndios, salvamentos, condução de viaturas, entre outros) (Oferta Formativa, Escola Nacional de Bombeiros, 2017).

Por conseguinte, o desenvolvimento de competências de gestão são importantes, pois facilitará lidar com os problemas e dificuldades que surgem em contexto de ambiente de trabalho, assim como dá suporte aos trabalhadores, facultando condições de qualidade de vida dentro e fora da organização, melhorando ainda a qualidade do cuidado prestado à vítima (Beaton, Murphy, Johnson, Pike, & Corneil, 1999; Moran, 2001; Moreno et al., 2011 cit. por Melo, 2014).

De seguida apresentamos o modelo teórico de processo, que sintetiza as relações estabelecidas entre as variáveis quando se tem como alvo a realização de uma intervenção (Buunk & Van Vugt, 2007), a criação deste modelo não tem como objetivo ser testado experimentalmente, mas sim orientar e estruturar a intervenção.

Posteriormente serão conceptualizadas as variáveis do modelo, incluindo a variável resultado que corresponde ao fenómeno que pretendemos mudar com este estudo.



### **3.5. Definição de Conceitos**

#### **3.5.1. Variável resultado – stress ocupacional.**

Segundo Trucco, Valenzuela e Trucco (1999) o stress ocupacional designa o conjunto de processos e respostas fisiológicas, emocionais e comportamentais perante situações que são percebidas e interpretadas pelo indivíduo como ameaça ou perigo, quer seja para a sua integridade biológica ou psicológica. O stress emerge quando há uma discrepância entre as capacidades do indivíduo e as exigências do seu meio ambiente.

Apesar da relevância na compreensão das exigências particulares que afetam os bombeiros, assim como as possíveis consequências acerca do seu funcionamento, atualmente, ainda não há muitas indicações relativamente aos fatores que podem contribuir para provocar reações mais ou menos positivas nos locais de trabalho (Gomes & Teixeira, 2013).

Um bombeiro deve estar bem preparado tanto física como mentalmente, uma vez que o trabalho de resgate de emergência é uma atividade muito desafiadora e de alto risco. Os bombeiros, na sua linha de trabalho, são confrontados com inúmeras emoções, assim como com o sofrimento e medo vivenciado pelas vítimas e familiares. Devido às condições que são obviamente stressantes, os bombeiros utilizam, geralmente, todos os seus recursos de modo a conseguirem fazer frente às exigências psicológicas com que são confrontados, o que pode dar origem à exaustão emocional (Schaufeli & Buunk, 2003).

Observa-se, não raras vezes, que estes profissionais de emergência desenvolvem atitudes distanciadas com a finalidade de ultrapassar os stressores emocionais e conseguir, assim, prestar auxílio às pessoas que necessitam. Contudo, estas atitudes podem ter um cariz disfuncional quando o sujeito adota uma postura negativa e impessoal perante o trabalho (Schaufeli & Buunk, 2003).

Segundo Mitchell e Silver (1990), o estabelecimento de objetivos ajuda o bombeiro a compreender as suas expectativas relativamente ao desempenho pretendido e o processo

necessário para o alcançar. Este estabelecimento de objetivos pode diminuir a ansiedade bem como o stress organizacional vivenciado por estes profissionais.

A existência de recursos no trabalho encontra-se positivamente relacionado com baixos níveis de exaustão nos trabalhadores (Bakker et al., 2007). Os recursos profissionais devem facilitar o cumprimento dos objetivos de trabalho, reduzindo assim as exigências profissionais e os custos fisiológicos e psicológicos. Estes podem ser aos aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho (Ângelo, 2010).

A utilização de processos de interação na equipa dos bombeiros pode levar a uma diminuição das exigências do trabalho o que, conseqüentemente, pode conduzir a um decréscimo dos níveis de stress e de ansiedade experienciados pelos bombeiros (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Os bombeiros trabalham, maioritariamente, em equipa e dada a natureza das tarefas que executam. Deste modo, a própria participação pode funcionar como um recurso para os bombeiros conseguirem lidar, de forma eficaz, com as exigências da função (Lynch, 2007).

Lourel e colaboradores (2008) levaram a cabo uma investigação com o objetivo de avaliar o impacto psicológico do burnout nos bombeiros. Neste estudo verificou-se que o controlo no trabalho podia ser preditor da exaustão emocional e que a idade dos indivíduos que participaram no estudo estava diretamente relacionada com a exaustão emocional. Verificou-se ainda que as exigências no trabalho eram preditoras da despersonalização e da exaustão emocional.

### **3.5.2. Variáveis independentes.**

#### ***3.5.2.1. Exigências organizacionais no contexto profissional dos bombeiros.***

O modelo exigências-recursos (Job-Demand-Resources) de Demerouti e colegas (2001) atribui o bem-estar, a satisfação e o *engagement* às características do trabalho. As exigências são aspetos provenientes da profissão e da organização que exigem esforço físico,

cognitivo e emocional significativo por parte dos trabalhadores. Os recursos laborais são aspetos do trabalho que podem mitigar as exigências laborais e facilitar, assim, o alcance dos objetivos e metas. Assim, enquanto as exigências estão relacionadas com o stresse, incluindo elevado *burnout*, os recursos estão relacionados com a motivação, isto é, o *engagement*, elevada energia e dedicação face ao trabalho (Demerouti *et al.*, 2001).

No que diz respeito ao contexto profissional dos bombeiros, é consensual, a nível mundial, que no âmbito das suas funções profissionais estes são confrontados regularmente com riscos que podem ter impacto no seu bem-estar psicológico (Bacharach, Bamberger & Doveh, 2008).

No caso dos bombeiros, existem riscos que não podem ser eliminados devido à natureza do trabalho. Os bombeiros estão expostos a condições perigosas e substâncias perigosas. Eles são obrigados a participar em eventos potencialmente traumáticos, trabalhar sob pressões de tempo e são obrigados a operar a sua capacidade física máxima em algumas circunstâncias. Por estas razões, os bombeiros estão expostos a maiores tensões do que outros grupos de trabalhadores (Malek, Mearns & Flin, 2010). Portanto, o suporte do supervisor, é um excelente recurso para minimizar o impacto das exigências organizacionais, até porque tem o poder de modificar uma determinada situação profissional (Peeters & Blanc, 2001 cit, por Ângelo, 2010) é por isso importante que as chefias utilizem estratégias eficazes para oferecer suporte aos funcionários que trabalham em condições stressantes, uma vez que em termos práticos são quem aplica as diretivas do comando.

Segundo uma investigação de Outtlinger (1998) com bombeiros americanos acerca de fontes de stresse experienciadas no local de trabalho identificou, como principais fontes de stresse: acidente ou morte de colegas de trabalho em serviço, a prestação de ajuda a pessoas jovens gravemente feridas ou mortas e a capacidade de suportar problemas sobre os quais não se tem controlo e que prevalecem sem que sejam

tomadas as devidas providências, com o intuito de minimizá-los. Podemos contemplar estes exemplos no grupo das exigências crônicas.

Atinente às exigências organizacionais, podemos referir que a maioria dos bombeiros trabalham por turnos, sendo que estes turnos englobam transições rápidas entre períodos de monotonia e situações de emergência que exigem um grande grau de precisão e profissionalismo (Aasa, Brulin, Ängquist & Barnekow-Bergkvist, 2005). Alguns destes turnos são noturnos, provocando a privação do sono. De acordo com investigações como a de Kiecolt-Glaser (1999) e O’Leary (1990), a privação de sono encontra-se na lista dos stressores associados à diminuição de células do sistema de defesa imunológico, o que supõe uma conseqüente vulnerabilidade para contrair inúmeras doenças.

Estudos internacionais sobre saúde ocupacional comprovam que os perigos físicos e o stress psicológico são uma presença quotidiana para muitos bombeiros, em virtude da grande variedade de situações de crise a que têm de responder, nomeadamente, emergências médicas, desastres de viação, derramamentos de materiais perigosos e incêndios florestais e urbanos (Varvel *et al.*, 2007).

A nível nacional ainda não existem muitos estudos focalizados nesta área, contudo, importa referir um estudo da Escola Nacional de Bombeiros que incide fundamentalmente nas exigências e na perturbação pós-stress traumático destes profissionais e as conclusões do estudo mencionam que os bombeiros têm maior probabilidade, em relação à população em geral, de desenvolver esta perturbação, sendo que 81.9% dos bombeiros esteve exposto a mais do que uma situação traumática (Fernandes & Pinheiro, 2004). Os acontecimentos traumáticos podemos considerar uma exigência aguda, no sentido em que ocorre pontualmente e dificulta a capacidade de resposta dos profissionais.

### **3.5.3. Variáveis moderadoras.**

#### **3.5.3.1. Suporte social.**

De acordo com Sarason (p.127, 1983), citado por Ribeiro (1999) o suporte social envolve a existência e/ou disponibilidade de pessoas em que podemos confiar, que se preocupam conosco, nos valorizam e gostam de nós.

O meio ambiente em que o indivíduo se encontra inserido tem influência na sua saúde e na sua qualidade de vida. O suporte social reflete os recursos pré e pós existentes, na medida em que em situações traumáticas este poderá funcionar como um fator protetor do desenvolvimento de perturbação psicológica (Serra, 2003). Neste sentido, podemos considerar que o suporte social é anterior aos acontecimentos traumáticos, mas também visa proteger as pessoas de resultados e consequências negativas, ou seja, quanto maior o apoio social que o indivíduo tem, menores os efeitos negativos e indesejáveis na saúde após o incidente.

Numa situação de crise o apoio social é fundamental para o restabelecimento do equilíbrio, quando as cognições sobre o mundo, sobre o próprio e o estado emocional estão abaladas. Os intervenientes em acontecimentos traumáticos que percebem e avaliam o apoio social como inadequado tem risco acrescido de resultados negativos podendo revelar mais dificuldades de adaptação (Haden, Scarpa, Jones, & Ollendick, 2007).

O apoio social entre colegas é considerado o apoio nuclear numa organização de emergência (Regehr & Bober, 2005, cit. por Ângelo & Chambel, 2013). O treino de supervisores sobre questões de saúde mental fortalece o suporte de supervisor percebido por subordinados. Mineyama e colaboradores (2007) revelaram que os subordinados que trabalhavam com supervisores com um maior nível de atitude e habilidade de escuta relataram uma reação ao stresse psicológico mais favorável.

Um estudo no Reino Unido revelou que os bombeiros favorecem o apoio do parceiro e da própria organização e consideram-nos potenciais fontes de apoio (Haslam & Mallon,

2003, cit. por Chamberlin & Green, 2010). Os bombeiros canadianos que percebem um menor apoio social apresentaram maiores níveis de depressão e trauma e observou-se que os bombeiros experientes relataram menor apoio social do que bombeiros com menor experiência (Regehr et al., 2003, cit. por Chamberlin & Green, 2010).

O suporte dos pares é mais aceito e eficaz do que o suporte dos coordenadores ou chefias, na medida em que estes são menos tolerantes à vulnerabilidade emocional dos bombeiros (Gallagher, & McGilloway, 2008). A falta de apoio dos colegas de trabalho e dos coordenadores após a exposição aos eventos críticos foi o stressor mais grave e frequentemente identificado nos tripulantes de ambulância da Noruega (Sterud, Hem, Ekeberg, & Lau, 2008).

Outros estudos indicam que os recursos no trabalho têm um efeito negativo no burnout e reduzem o mesmo (Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001; Honorato, Schaufeli & Aholaa, 2008 cit. por Ângelo & Chambel, 2013) que é causado pelo stress.

Quando não é possível intervir no ambiente de trabalho para reduzir fatores que gerem stress ocupacional, a investigação sugere que o suporte social pode atenuar o impacto psicológico negativo das exigências (Varvel *et al.*, 2007).

Estudos demonstraram que os profissionais de emergência que sentem o suporte do supervisor (Bacharach *et al.*, 2008) e suporte dos colegas (Løvseth & Aasland, 2010) mostram menos stress.

Westman e colegas (2005) citados por Ângelo & Chambel, 2013 afirmam que intervenções que promovam o suporte social contribuem para a redução do stress.

### ***3.5.3.2. Estratégias de coping.***

Podemos definir *coping* como o conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, usados pelos indivíduos para lidar com exigências, que surgem em situações de stress (Lazarus & Folkman, Anexo H cit. por Cardoso, 2010).

As estratégias de *coping* consistem em métodos conscientes e deliberadamente usados para regular as emoções negativas ou para gerir situações em que há uma discrepância percebida entre as exigências stressantes e os recursos disponíveis (Cardoso, 2010).

Lazarus e Folkman (1986) afirmam que qualquer esforço para lidar com um acontecimento gerador de stress é uma resposta de *coping*. O estilo de *coping* frente aos acontecimentos stressores é habitualmente a principal variável moderadora (Paschoal & Tamayo, 2004). Caso o stress tenha origem numa relação desfavorável entre pessoa e ambiente, então cada indivíduo vai modificando constantemente as suas circunstâncias e a interpretação das mesmas, de forma a parecerem mais favoráveis. Se este procedimento funcionar de modo ideal verifica-se um final positivo, ou seja, o processo de *coping* teve efeitos adaptativos (Ribeiro, 2007). Segundo Snyder e Dinoff (1999, citados por Vaz Serra, 2011) o indivíduo responde com estratégias de coping com a finalidade de atenuar a "carga" física, emocional e psicológica, ligada aos eventos indutores de stress.

As estratégias podem ser orientadas para dois objetivos diferentes: a resolução do problema ou o controlo das emoções. No primeiro caso, o indivíduo orienta os seus esforços para resolver a situação que lhe induziu stress. Implica uma abordagem e confronto com o problema. Este tipo de estratégia visa estabelecer um plano de ação que é seguido até eliminar de vez a causa do stress. Evita que se prolongue um estado que é desagradável e que pode ser prejudicial para a sua saúde e bem-estar. As estratégias focadas na resolução do problema são sempre aconselháveis pois removem de uma vez só a fonte de perturbação. O indivíduo tende a utilizá-las quando o stress é sentido como pouco intenso e a situação tida como controlável e resolúvel (Lazarus & Folkman, 1986).

Recentemente, investigações com bombeiros estudaram variáveis como experiências de trauma, stressores organizacionais, exigências do trabalho, desempenho profissional e burnout, encontrando relações entre o burnout, a capacidade de funcionar de forma eficaz e

as estratégias de coping (Brough, 2004, Milen, 2009, cit. por Vara, Queirós & Kaiseler, 2013).

Os bombeiros utilizam diversos métodos para combater agentes stressores. Uma estratégia de *coping* que tem sido aplicada no contexto dos trabalhadores de emergência é a gestão dos incidentes, a um nível cognitivo e técnico, de forma a manter a distância emocional (Regehr, Goldberg, & Hughes, 2002). No entanto, uma estratégia muito defensiva também pode ter efeitos negativos a longo prazo, em termos das relações interpessoais. O menor uso das estratégias de coping está associada a maior exposição ao trauma (Maia, & Ribeiro, 2010) e a maiores níveis de stresse (Chamberlin, & Green, 2010).

As estratégias para lidar com o stresse focadas na interação social referem-se à forma como a pessoa lida e mantém o relacionamento social com as outras pessoas em situações de stresse. Independentemente dos recursos da rede social onde o indivíduo esteja inserido, é muito valorizada a qualidade de apoio recebido. O grau de eficácia pode ser determinado pelo tipo de recursos que o indivíduo apresenta, assim como pelo problema com que é confrontado.

Segundo a perspetiva adotada por Vaz Serra (2011), caso as estratégias de *coping* sejam bem-sucedidas, assiste-se a uma redução do stresse havendo uma promoção do bem-estar do indivíduo. No entanto, se estas estratégias não tiverem êxito, o stresse mantém-se, dando origem a mal-estar e doença. O grau de eficácia pode ser determinado pelo tipo de recursos que a pessoa possui bem como pelo problema que enfrenta.

Uma vez que, os bombeiros enfrentam diariamente situações stressantes e de intenso envolvimento emocional, se não desenvolverem estratégias de coping eficazes, atuar de forma eficaz torna-se mais complicado (Galloucis *et al.*, 2000, cit. por Vara, Queirós & Kaiseler, 2013).

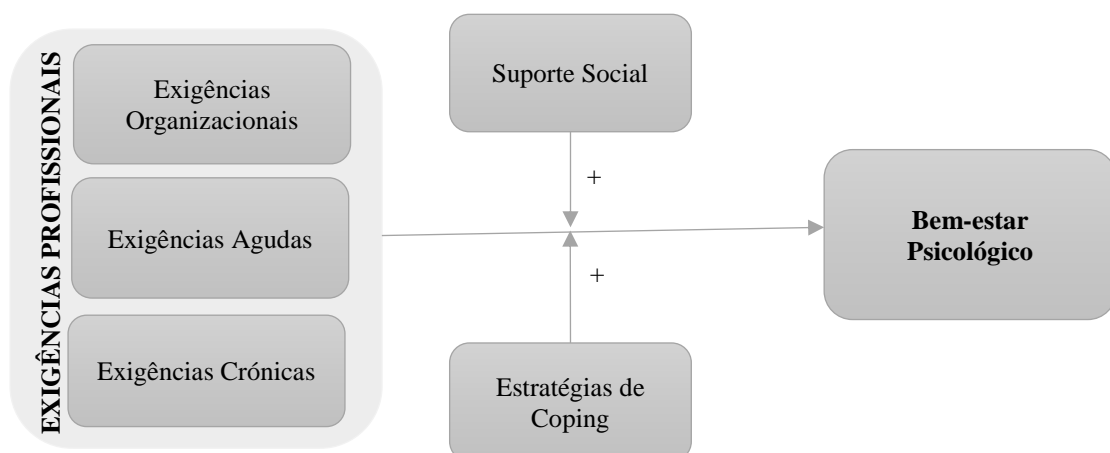


### 3.6. Modelo Teórico de Processo

O objetivo primordial da revisão de literatura foi identificar diversas variáveis com impacto positivo no stress, principalmente no contexto profissional em estudo, para tal foi construída uma tabela de balanço (Anexo A), que indica a alterabilidade das variáveis do modelo assim como o tamanho do efeito na variável resultado. Desta forma, foi possível criar relações entre variáveis através de um modelo teórico de processo (Bunnk & Van Vugt, 2007). As variáveis que foram explicadas anteriormente influenciam a variável resultado, por via de moderação, todavia o objetivo deste modelo não é ser testado experimentalmente, mas sim orientar a intervenção.

O modelo teórico de processo apresentado (figura 1) demonstra que as exigências profissionais sugeridas por Ângelo (2010) (organizacionais, agudas e crónicas) têm um impacto negativo no stress ocupacional. Todavia o suporte social e as estratégias de *coping*, podem ajudar a diminuir o stress ocupacional.

Figura 1: Modelo Teórico de Processo



### **3.7.Objetivos**

Os objetivos do presente trabalho que temos vindo a mencionar e são apresentados no modelo teórico de processo que será o guião para construir uma proposta de intervenção, são:

1. Melhorar o suporte social nas corporações de bombeiros;
2. Potenciar as estratégias de *coping* utilizadas pelos bombeiros;
3. Diminuir o stresse ocupacional sentido pelos bombeiros;

### **3.8.Hipóteses**

O modelo teórico de processo (figura 1) estabelece três hipóteses:

H1: Quanto menos forem as exigências profissionais maior será o bem-estar psicológico sentido pelos bombeiros.

H2: O suporte social positivo modera positivamente o impacto das exigências profissionais (organizacionais, agudas e crónicas) no bem-estar psicológico nos bombeiros.

H3: As estratégias de coping utilizadas pelos bombeiros moderam positivamente o impacto das exigências profissionais (organizacionais, agudas e crónicas) no bem-estar psicológico nos bombeiros.

## **IV. Diagnóstico de Necessidades**

### **4.1.Enquadramento**

Depois de realizado o enquadramento teórico, partiu-se para o diagnóstico de necessidades. Numa fase inicial consideramos imprescindível realizar entrevistas a atores chave de forma a confirmar o que se verificou na literatura e compreender se as questões de partida seriam pertinentes no contexto profissional dos bombeiros.

Estes dados foram fundamentais para orientar a construção do questionário que foi aplicado posteriormente nos Bombeiros da Cruz Branca em Vila Real. A corporação de Bombeiros da Cruz Branca foi fundada em 1897 e conta neste momento com 123 bombeiros. Esta tratou-se de uma amostra de conveniência, devido à proximidade com a minha área de residência e facilidade de contacto.

O principal objetivo do diagnóstico consistiu em identificar as fontes de stresse de forma a ser criada uma intervenção que colmate as mesmas. Desta forma, a recolha de dados foi orientada pelas seguintes questões:

1. Os bombeiros sentem que esta atividade causa stresse?
2. Quais as principais fontes de stresse no contexto profissional dos bombeiros?
3. Os bombeiros estão preparados para lidar com situações causadoras de stresse?
4. Sendo criado um programa de intervenção, em que áreas deveria incidir?

Com as primeiras questões (1, 2 e 3) pretendemos entender se os bombeiros percecionam a sua atividade como stressante e quais são para eles as principais fontes de stress, assim como as estratégias usadas para fazer face ao stresse. A última questão procura confirmar a pertinência da intervenção nas variáveis independentes e moderadoras identificadas no nosso modelo, nomeadamente, as exigências organizacionais, agudas e crónicas assim como o suporte social e estratégias de *coping*.

#### **4.2.Método**

Tendo em conta as questões de partida para o diagnóstico consideramos que a triangulação de metodologias seria a melhor opção para a recolha de informação.

Segundo Rossman e Wilson (1985) combinar métodos qualitativos com quantitativos tem três vantagens: corroborar um método através do outro através da triangulação, ter uma análise com mais dados e criar novas formas de pensar através dos paradoxos que surgem dos dados de ambos os métodos. Ou seja, a utilização de diferentes métodos diminui a

ocorrência de erros e garante mais precisão e rigor na recolha e interpretação de dados (Jick, 1979).

De seguida serão apresentados os dois instrumentos utilizados no diagnóstico de necessidades, a entrevista a atores chave e o questionário que contempla informações socioprofissionais, escala de fontes de stresse, escala de suporte social e escala de estratégias de *coping*. Consoante os instrumentos, recorreremos a amostras diferentes pelo que ambas serão caracterizadas.

#### **4.2.1. Entrevistas a Atores Chave**

As entrevistas são uma das formas de recolher dados em investigação qualitativa, pois são uma oportunidade para recolher dados com significado (Frels & Onwegbuzie, 2013) assim como aprender mais sobre o mundo dos outros (Qu & Dumay, 2011).

Nas ciências sociais tem-se demonstrado vantajoso recolher dados através desta técnica pois é possível obter uma maior quantidade de informação e conhecer a opinião dos entrevistados acerca de assuntos específicos (Boni & Quaresma, 2005).

De acordo com Silverman (2010) citado por Rowley (2012), nas entrevistas a nossa amostra deve ser intencional, ou seja, os entrevistados devem fazer parte do grupo que estamos a estudar e devem conseguir responder às perguntas e fornecer diretrizes importantes. O critério a ter em consideração neste processo não é o número da amostra, visto que o objetivo é explorar e compreender diferentes pontos de vista num contexto (Frazer & Gondim, 2004).

##### **4.2.1.1. Amostra**

Foram realizadas duas entrevistas a indivíduos inseridos no contexto em estudo, nomeadamente um bombeiro voluntário e um investigador na temática em questão que é gestor de projetos na Autoridade Nacional da Proteção Civil.

O quadro 3 resume as características principais dos atores chave.

*Quadro 2: Caracterização da Amostra a Atores Chave.*

<b>Entrevistados</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	
<b>Nacionalidade</b>	Portuguesa	
<b>Idade</b>	Entre 20-30 anos	Entre 30-40 anos
<b>Escolaridade</b>	Ensino Secundário	Doutoramento
<b>Função</b>	Bombeiro Voluntário	Gestor de Projetos na ANPC

Consideramos que para efeitos de diagnóstico, os participantes nas entrevistas deveriam ser pessoas que nos poderiam dar pontos de vista diferentes, devido ao facto de terem funções distintas. De forma a contextualizar, o entrevistado 1 desempenha funções de bombeiro na corporação onde foram recolhidos os dados. O entrevistado 2 é gestor de projetos na Autoridade Nacional da Proteção Civil, estando por isso envolvido nos procedimentos formativos e de apoio psicológico aos bombeiros.

#### **4.2.1.2. Instrumento**

Como a entrevista semiestruturada permite a exploração e adaptação de questões ao entrevistado (Gaskell, 2003), optamos por construir um guião de entrevista semiestruturada (Anexo C e D).

O guião orientador da entrevista tem cerca de 20 questões divididas por quatro secções: questões sociodemográficas, atividade operacional, pertinência de um programa e recolha de dados. As questões que compõem a secção da atividade operacional e programa de intervenção vão de encontro às questões de partida para o diagnóstico. As questões sociodemográficas foram colocadas de forma a ser possível caracterizar a amostra assim como compreender melhor o contexto profissional em estudo. Por último consideramos pertinente perceber qual a melhor abordagem para recolher dados.

De acordo com o entrevistado o guião foi sendo adaptado, no entanto não foram descurados os objetivos da entrevista.

#### ***4.2.1.3. Procedimento***

Precedentemente à realização das entrevistas construiu-se o guião da entrevista tendo por base as questões de partida para o diagnóstico mencionadas anteriormente, assim como a escolha da amostra a entrevistar. Foram entrevistados apenas dois atores chave, visto que o intuito era recolher opiniões iniciais de especialistas que facilitassem a construção do questionário, e não um estudo qualitativo aprofundado.

As entrevistas ocorreram em ambientes controlados, tendo em conta a disponibilidade dos atores chave. Os mesmos consentiram a gravação da mesma de forma a ser possível realizar a transcrição posteriormente.

Para a análise das entrevistas foi utilizado o método de análise de discurso proposto por Willig (2001), baseado na psicologia do discurso. Este método foca-se na linguagem englobando o discurso psicológico usado para estabelecer interações sociais, sendo por isso ideal para analisar uma conversa, em que os participantes conceptualizam de forma subjetiva acerca de um fenómeno (Willig, 2001).

A autora sugere quatro fases: ler, codificar, analisar e escrever.

Desta forma, inicialmente foi necessário ler e reler as transcrições, assim como ouvir as gravações. Esta é uma fase importante para as fases seguintes, a codificação e análise. Depois da leitura segue-se a codificação, ou seja, a seleção de informação para análise. A codificação foi realizada de acordo com as questões de diagnóstico, pelo que é fundamental reunir a informação mais relevante. Na análise é dada atenção à dimensão construtiva e funcional do discurso tendo em conta a variabilidade da linguagem e consistência (Willig, 2001). Por fim, são apresentados durante este trabalho pequenos excertos da informação

recolhida nas entrevistas que respondem às questões de partida, em anexo é ainda possível ler a transcrição das entrevistas (Anexo E e F).

#### **4.2.2. Questionário de Diagnóstico de Necessidades**

Com a finalidade de obter mais informações sobre o contexto profissional dos bombeiros procedeu-se à construção de questionário.

Os questionários são uma forma de recolher informação das pessoas que responda às questões de investigação (Gillham, 2008). Estes permitem aceder a opiniões menos propensas à desajustabilidade social já que são respondidos anonimamente (Patten, 2016). Uma das vantagens deste método é a possibilidade de obter respostas dos indivíduos acerca dos assuntos (Benjamin & Rodolphe, 2001) neste sentido, o questionário foi construído tendo em conta as variáveis do modelo teórico com o objetivo de compreender se os bombeiros sentem stress ocupacional, se consideram que tem suporte social e quais as estratégias de coping que utilizam.

De seguida será caracterizada a amostra assim como o questionário.

##### **4.2.2.1. Amostra**

O questionário de diagnóstico foi aplicado a 111 bombeiros que se encontravam em serviço no distrito de Vila Real, no período entre junho e agosto.

No quadro seguinte é apresentada a caracterização geral da amostra.

*Quadro 3: Caracterização da Amostra do Questionário de Diagnóstico.*

Idade	Dos 17 aos 64 anos
Sexo	13.5% Feminino 85.6% Masculino
Escolaridade	15.3% Ensino Básico 66.7% Ensino Secundário 16.2% Ensino Superior

Estado Civil	27% Casado
	54.1% Solteiro
	10.8% União de Facto
Vinculo com os Bombeiros	27.9% Profissional
	67.6% Voluntário

É de salientar que a média de idades é 34 anos (DP= 12.13), sendo a idade mínima 17 e a idade máxima 64 anos.

Através do questionário é ainda possível identificar quais as profissões dos participantes, no caso dos bombeiros voluntários. As profissões variam entre estudantes (7.2%), desempregado (6.3%), enfermeiros (1.8%), motoristas (1.8%), funcionários públicos (1.8%), entre outras (81%). Verificamos ainda que entre a amostra existem estudantes e desempregados.

Podemos perceber ainda que a maioria dos participantes se dividem pela categoria de Bombeiro de 3ª (52.3%) e Bombeiro de 2ª (26.1%).

#### **4.2.2.2. Instrumento**

O questionário construído (Anexo B) foi dividido em três partes. A primeira parte corresponde à caracterização sócio-profissional dos participantes. A segunda parte, que nomeamos de experiência profissional como bombeiro é composta por três escalas: A escala de exigências profissionais dos bombeiros portugueses (Ângelo & Chambel, 2010), escala de suporte social (Greller, Parsons & Mitchell, 1992) e o inventário de coping em situações de stress (CISS) de Endler e Parker (1990), adaptada para português por Pereira e Queirós (2016). A última parte diz respeito a questões relacionadas com programas de intervenção.

No início de cada questionário é explicado ao participante o objetivo do estudo e pedido o consentimento para o tratamento dos dados de forma anónima e confidencial. Antes do



mesmo ser aplicado foi revisto por um bombeiro de forma a compreender se a linguagem se adequava, não tendo sido necessário realizar ajustes.

#### 4.2.2.2.1. *Caracterização sócio-profissional.*

De forma a ser possível caracterizar a amostra foram considerados itens como: idade, género, estado civil, habilitações académicas. Assim como itens relacionados com a sua situação profissional nos bombeiros.

#### 4.2.2.2.2. *Escala de Exigências Profissionais dos Bombeiros Portugueses (Ângelo & Chambel, 2010)*

A escala reflete as exigências organizacionais dos bombeiros portugueses. Depois dos autores realizarem *focus grupo* com bombeiros foram identificadas as principais exigências profissionais deste contexto que compõe a escala (Ângelo & Chambel, 2013).

A escala é composta por 36 afirmações que estão divididas em três dimensões: Exigências Organizacionais que correspondem a situações que ocorrem na vertente organizacional (ex.: ‘As Chefias não respeitarem e valorizarem a formação especializada que um bombeiro possui.’); Exigências Agudas que dizem respeito a situações que ocorrem poucas vezes, podendo afetar a resposta dos bombeiros provocando fortes reações emocionais (ex.: ‘Vítimas conhecidas- amigos ou familiares.’) e Exigências Crónicas que consistem em situações que ocorrem com frequência durante o socorro (ex.: ‘Vítimas com perturbações psiquiátricas.’).

Consideramos pertinente adicionar mais quatro afirmações relacionadas com fontes de stresse que não estavam mencionadas na escala, no entanto são muito relatadas na literatura (ex.: ‘Sentimento de culpa associado a casos graves’).

Os itens são pontuados numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a ‘Muito Raramente’ e 5 a ‘Muito Frequentemente’. Neste trabalho a escala apresentou uma boa consistência interna ( $\alpha = .912$ ), assim como as dimensões: exigências organizacionais  $\alpha = .905$ , exigências agudas  $\alpha = .803$  e exigências crónicas  $\alpha = .726$ .

#### 4.2.2.2.3. *Social Support Scale (adaptada de Grellier, Parsons & Mitchell, 1992).*

Para avaliar o suporte social, escolhemos uma escala que avalia quatro dimensões: colegas ( $\alpha = .827$ ), família ( $\alpha = .852$ ), superiores ( $\alpha = .906$ ) e amigos ( $\alpha = .917$ ). Esta medida é composta por 16 itens adaptados de Grellier, Parsons & Mitchell (1992 cit. por Gonçalves & Neves, 2008).

Cada dimensão é composta por 4 itens iguais, como por exemplo ‘Os meus colegas [família/ superiores/ amigos] de trabalho dão atenção aos meus sentimentos e problemas. Os itens são cotados numa escala de Likert de cinco pontos, sendo que 1 corresponde a ‘Nunca’ e 5 ‘Muito frequentemente’.

#### 4.2.2.2.4. *Coping Inventory for Stressful Situations - CISS 21 (de Endler e Parker (1990), adaptada para português por Pereira e Queirós (2016)*

O CISS-21 foi desenvolvido por Endler e Parker (1990 cit. por Pereira & Queirós, 2016) e consiste num instrumento que avalia qual o estilo de coping usado pelo participante, ou seja, qual é a estratégia que por norma o indivíduo utiliza numa situação de stresse (Martins, 2005).

Existem duas versões do instrumento, uma com 48 itens e uma versão mais curta com 21, que foi a escolhida para utilizar nesta investigação. Foi utilizada a tradução de Pereira e Queirós (2016)

Os itens dividem-se por três dimensões sendo elas: orientação para a tarefa (ex.: ‘Analisar o problema antes de reagir.’), gestão das emoções (ex.: ‘Ficar muito aborrecido.’) e evitamento (ex.: ‘Ligar a um amigo.’). A escala de resposta é de cinco pontos, variando de (1) ‘poucas vezes’ a (5), ‘muitas vezes’.

No que concerne às características psicométricas a escala apresentou boa consistência interna ( $\alpha = .798$ ), sendo o  $\alpha = .828$  na dimensão orientação para a tarefa, de  $\alpha = .837$  na gestão

das emoções, e no evitamento de  $\alpha = .725$ , depois de retirado o item ‘Dar um miminho a mim próprio como a minha comida ou bolo preferido’. Pelo que as análises futuras serão realizadas sem este item.

#### *4.2.2.2.5. Programas de intervenção.*

Nesta secção procurámos compreender quais as outras fontes de stresse para além das mencionadas e se existem programas de intervenção. Existem ainda questões relacionadas a construção de um programa (ex.: Quais as barreiras à sua implementação?; Áreas que deviam ser intervencionadas?; etc.)

Ainda nesta parte, com uma questão cotada numa escala de *Likert* de sete pontos, pretendemos avaliar qual o interesse dos participantes num programa de intervenção.

Todas as questões apresentam diversas opções de resposta, à exceção da questão ‘Que programa/projetos de intervenção têm sido realizados na sua cooperação de bombeiros?’, que é de resposta aberta.

#### **4.2.2.3.Procedimento.**

Depois de uma conversa formal com o comandante da corporação de bombeiros da Cruz Branca de Vila Real, foram estabelecidas as datas e horários para a recolha de dados, de forma a não prejudicar o bom funcionamento da organização.

A aplicação decorreu em cinco momentos distintos, na sala de formação em grupos que variavam de 15-25 pessoas, sendo que as mesmas se encontravam separadas e na presença da aluna.

Depois de explicado o questionário foi pedido silêncio e em caso de dúvida poderia retirar a mesma sem perturbar os restantes.

Aquando a entrega do questionário preenchido foi entregue um reбуçado, como agradecimento por terem participado, que acabou por simultaneamente funcionar com um

quebra gelo, uma vez que os participantes acabavam por conversar sobre os temas em estudo e fornecer mais ideias.

### **4.3.Resultados**

A seguir serão apresentados os resultados de acordo com as questões de partida para o diagnóstico, e respetiva ordem.

#### ***4.3.1. Os bombeiros sentem que esta atividade causa stresse?***

##### *4.3.1.1. Entrevistas a atores chave.*

A resposta a esta questão não é obtida diretamente através das entrevistas, no entanto, podemos obter informação, examinando os vários momentos durante as entrevistas que sugerem que este grupo profissional sente stresse. Através dos excertos apresentados, é possível verificar que esta atividade é percecionada como geradora de stresse.

O entrevistado 1 considera a atividade desgastante, indo de encontro ao que o entrevistado 2 afirmou, pois este chama a atenção para o facto de existirem diversas fontes de stresse (excerto 1 e 2).

#### **EXERTO 1**

‘Isto é uma atividade muito desgastante, é difícil lidar com algumas ocorrências. [...] mas eu gosto.’ (Entrevistado 1)

#### **EXCERTO 2**

‘Tem tudo desde fontes de stress emocionais, sentimentos de angústia por não salvarem alguém, dissonância emocional, tomada de decisão sob pressão, do ponto de vista emocional é muito exigente e mesmo em termos físicos (entrevistado 2).’

Ao longo da análise do discurso podemos observar que são narradas situações que podem potenciar o desenvolvimento de stresse ocupacional. Como por exemplo, fracas relações interpessoais e poucos recursos humanos (Excerto 3 e 4).

#### EXCERTO 3

‘[...] os bombeiros são uma segunda casa e devia ser uma família. Mas cada vez se vem a perder mais estes valores. Cada vez é mais um por si, fala-se mal um dos outros, cada vez mais política e interesses. Tentam beneficiar A, B e C.’ (Entrevistado 1)

#### EXCERTO 4

‘No papel cada cooperação devia ter 120 bombeiros, na realidade se cada uma tiver 40 bombeiros já é muito [...]’ (Entrevistado 1)

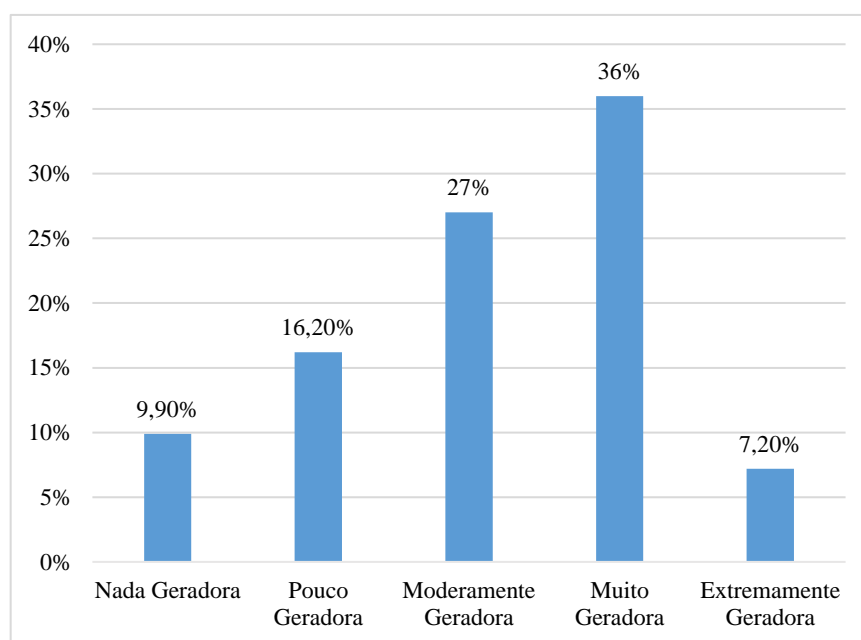
#### *4.3.1.2. Questionário de diagnóstico de necessidades.*

De forma a responder a primeira questão de diagnóstico vamos analisar os resultados relativos à questão ‘Em que medida considera que a sua atividade profissional, enquanto bombeiro é geradora de ansiedade, desconforto ou stresse?’. Estes dados advêm da análise do questionário utilizado para o diagnóstico de necessidades.

A perceção de stresse relatada pelos participantes compreende uma média que sugere que estes consideram a sua atividade geradora de stresse ( $M=3.15$ ;  $DP=1.11$ ), este nível de stresse é estatisticamente significativo  $t_{(106)} = -899.09$   $p < .05$ .

Apenas 7.2% da população considerou a atividade ‘extremamente geradora’, no entanto grande parte dos participantes (36%) consideraram ‘muito geradora de stresse’ (ver figura 2).

Figura 2: Em que medida os bombeiros consideram a sua atividade geradora de stresse.



#### 4.3.2. Quais as principais fontes de stresse?

##### 4.3.2.1. Entrevistas a atores chave.

Quanto á segunda questão de partida, é suficiente analisar a resposta dos entrevistados, quando pedido para enunciar fontes de stresse. Os próximos excertos para além de corroborarem a ideia de existe stresse, tornam possível identificar algumas das fontes de stresse que um bombeiro pode evidenciar (Excerto 5 e 6).

Ambos os entrevistados mencionaram situações que remetem para as relações interpessoais ('conflito entre colegas'; 'na interação entre a equipa'), que podem ser inseridas nas exigências organizacionais. Na análise do discurso compreendemos ainda que nos falam de fontes de stresse que podemos considerar que pertencem à dimensão exigências crónicas, uma vez que se tratam de variáveis relacionadas com a atuação profissional ('nas ocorrências há muitas'; tomada de decisão sob pressão').

EXERTO 5

‘Sem ser as ocorrências. Má liderança, os conflitos com colegas, conflito de interesses, falta de condições. Nas ocorrências há muitas, o perigo, o stress da própria situação, e próprio ambiente do incêndio’. (Entrevistado 1)

#### EXCERTO 6

‘Tem tudo desde fontes de stress emocionais, sentimentos de angústia por não salvarem alguém, dissonância emocional, tomada de decisão sob pressão, do ponto de vista emocional é muito exigente e mesmo em termos físicos com o equipamento para um incendio urbano por exemplo. Na interação entre a equipa. Entra quase tudo, com o acréscimo de ser uma organização de emergência, ambiguidade de funções, carga de funções, acumulação de profissões.’ (Entrevistado 2)

#### *4.3.2.2. Questionário de diagnóstico de necessidades.*

A questão “Quais as principais fontes de stresse?” será analisada tendo em conta os resultados da escala de exigências profissionais dos bombeiros (Ângelo & Chambel, 2010).

Realizando uma MANOVA, verificamos que existem diferenças significativas entre os três tipos de exigências profissionais  $F(12; 252) = 1.79$   $p = .05$ . Numa primeira abordagem podemos concluir que as exigências crónicas são a dimensão com mais impacto ( $M = 2.80$ ;  $DP = .67$ ). A dimensão com menos impacto são as exigências agudas ( $M = 2.40$ ;  $DP = .78$ ).

*Quadro 4: Médias e desvios padrão das dimensões da Escala de Fontes de Stresse.*

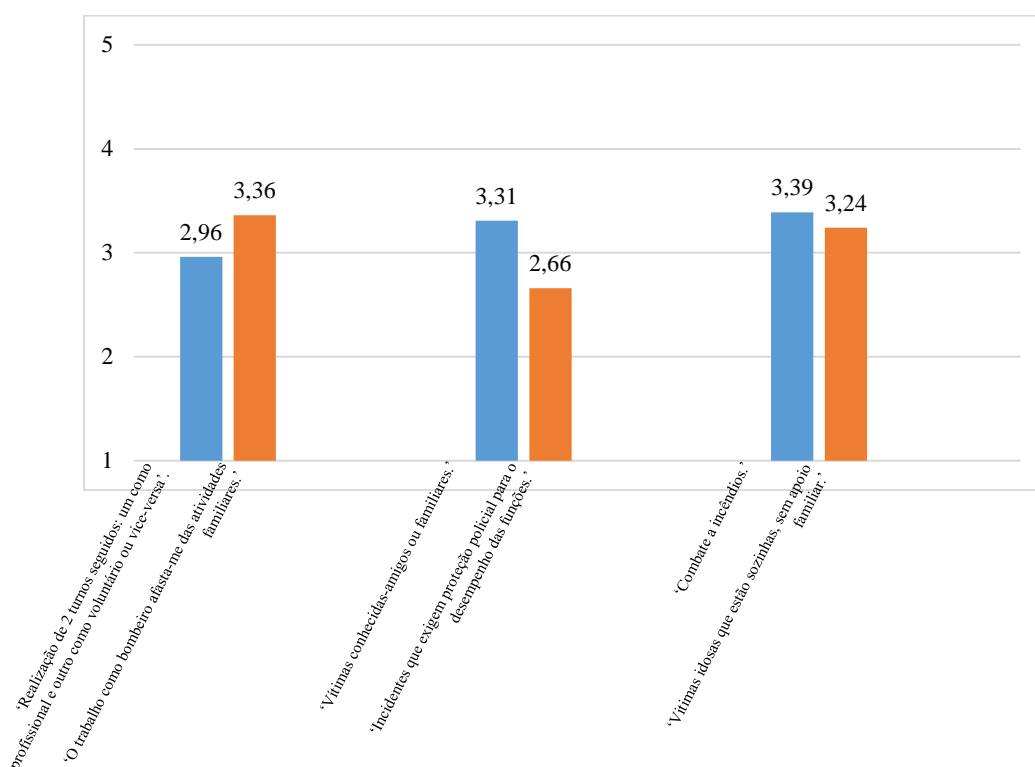
<b>Dimensões</b>	<b>N*</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Exigências Organizacionais	99	2.48	.74
Exigências Agudas	105	2.40	.78
Exigências Crónicas	105	2.80	.67

*Nota:* Escala de 1 a 5 pontos; \*Número de participantes que responderam à questão.

De forma a responder melhor à questão, é fundamental compreender quais as fontes de stresse com níveis mais altos em cada dimensão. A figura 3 representa os dois itens com a

média mais elevada, em cada dimensão. Relativamente às exigências organizacionais, a fonte de stresse com mais impacto ( $M=3.36$ ;  $DP=1.29$ ) diz respeito ao conflito trabalho-família, seguida da fonte de stresse relacionada com o facto destes profissionais terem um horário de trabalho noutra profissão e depois o horário de bombeiro ( $M= 2.96$ ;  $DP=1.34$ ). Nas exigências agudas o item ‘Vítimas conhecidas- amigos ou familiares’ é sugerido pelos participantes como algo que surge algumas vezes ( $M=3.31$ ;  $DP= 3.08$ ), os incidentes que exigem proteção policial acontecem menos vezes, no entanto causam algum stresse ( $M=2.66$ ;  $DP=.96$ ). A fonte de stresse com mais impacto diz respeito ao combate a incêndios ( $M=3.39$ ;  $DP=1.42$ ), verificando-se logo a seguir o apoio a vitimas idosas ( $M=3.24$ ;  $DP=1.16$ ).

Figura 3: Principais fontes de stresse em cada dimensão.

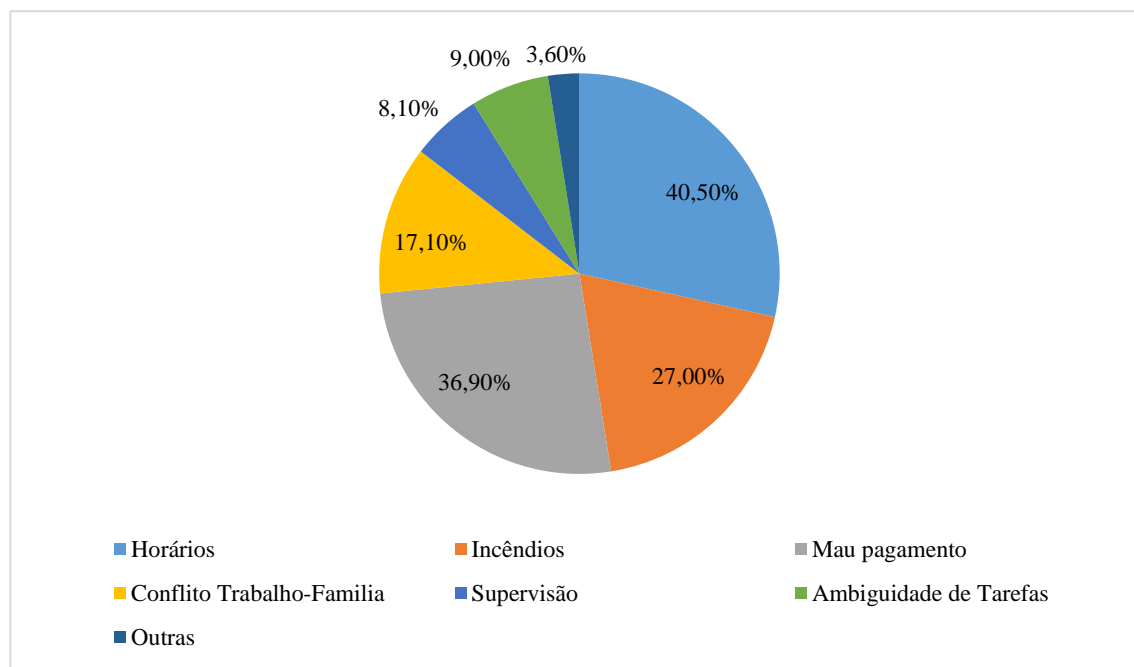


Uma vez que a escala não contempla fontes de stresse mencionadas na literatura, procedeu-se de forma qualitativa à recolha de outras variáveis geradoras de stresse, em que



foi dado aos participantes várias opções de escolha que correspondiam a outras fontes de stress. Na imagem seguinte é possível analisar a percentagem de escolha de cada opção.

Figura 4: Outras fontes de stress selecionadas pelos participantes.



Concluimos, portanto, que os horários são um dos aspetos que os participantes consideram stressante (40.5%), seguido do mau pagamento (36.9%). Embora mencionadas na literatura com tendo impacto no bem-estar destes profissionais, a ambiguidade de tarefas (9%) e supervisão (8.1%) não apresentam valores muito expressivos, sugerindo que não será necessário intervir nestas vertentes.

### 4.3.3. Os bombeiros estão preparados para lidar com situações de stress?

#### 4.3.3.1. Entrevistas a atores chave.

Quando questionados acerca da preparação para lidar com o stress, as respostas são complementares, mas não respondem diretamente à pergunta supracitada (Excerto 7 e 8).

Os entrevistados focaram-se na formação, alertando para as melhorias da mesma ('melhorou muito, mas ainda não é suficiente'; 'tem havido muita formação'). Formação essa

voltada para o bom desempenho das funções de bombeiro (‘Emergencia Médica Pre-Hospitalar é onde eles têm mais formação.’), o que nos leva a deduzir que em termos de psicologia ocupacional, nomeadamente na gestão do stresse não existe formação, como aliás é referenciado pelo entrevistado 2 (Excerto 9).

#### EXCERTO 7

‘A nível de recursos humanos cada vez menos. As pessoas não estão dispostas a dar do seu tempo para serem bombeiros voluntários. Também há situações que ajudam às pessoas a sair dos bombeiros, como por exemplo o problema das intrigas e comandantes que não sabem gerir, coisas assim. Meios materiais, nunca houve tanto investimento como tem havido nos últimos anos, mas como querem tudo do bom e melhor às vezes investe-se em coisas que não são precisas. E a formação, desde que sou bombeiro há 11 anos melhorou muito, mas ainda não é suficiente.’ (Entrevistado 1)

#### EXCERTO 8

‘Há uns que estão e outros não, não os podemos esquecer que isto é em regime de voluntariado. Mas em 20 000 muito deles estão. Tem havido muita formação. Incêndios Florestais houve um grande investimento de formação depois de 2013, ano em que morreram 8 bombeiros. Emergencia Médica Pre-Hospitalar é onde eles têm mais formação. Incêndios Urbanos por sua vez, como não é tão comum em Portugal não têm tanta formação e equipamento. [...] Todos os bombeiros recebem formação inicial. Para além dessa formação inicial podem depois complementar com cursos que lhes permitem ter outras responsabilidades e funções. No entanto há bombeiros que tiram esses cursos e praticam no dia a dia pois apanham ocorrências constantemente, como há outros que têm o curso mas acabam por não aplicar no dia a dia por falta de serviço, fazendo com desta forma as competências adquiridas nesses cursos acabem por ser um pouco esquecidas, por falta de prática.’ (Entrevistado 2)

## EXCERTO 9

‘[...] Desde programas de seleção que não existe formação na área comportamental, lidar com o stress, gestão comportamental. Na psicologia ocupacional há imensas coisas para fazer.’  
(Entrevistado 2)

### 4.3.3.2. *Questionário de Diagnóstico de Necessidades*

Para compreender se os bombeiros estão preparados para lidar com situações de stress, vamos recorrer aos resultados da *Social Support Scale* e do *Coping Inventory for Stressful Situations*. As escalas avaliam respectivamente o suporte social e as estratégias de *coping*, que são variáveis que a literatura considera que atenuam as fontes de stress.

Examinando os resultados reportados no quadro 6, concluímos que o suporte da família é o mais sentido pelos participantes ( $M=3.96$ ;  $DP=.82$ ), o menos sentido é o suporte dos superiores ( $M=3.21$ ;  $DP=.84$ ) todavia o valor é satisfatório, uma vez que se encontra acima do ponto médio.

Quadro 5: Médias e desvios padrão das dimensões da *Social Support Scale*.

<b>Dimensões</b>	<b>N*</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Suporte dos Colegas	108	3.34	.78
Suporte da Família	106	3.96	.82
Suporte dos Superiores	103	3.21	.84
Suporte dos Amigos	108	3.54	.86

Nota: Escala de 1 a 5 pontos; \*Número de participantes que responderam à questão.

Em suma, os valores reportados indicam que os participantes percebem suporte social nas quatro dimensões: colegas, família, superiores e amigos.

No que concerne, às estratégias de *coping* os resultados apontam para o uso deste tipo de estratégias por parte dos bombeiros. As estratégias mais usadas são a orientação para a tarefa

( $M=3.73$ ;  $DP=.68$ ) e o evitamento ( $M=3.42$ ;  $DP=.79$ ). Analisando o Teste de Pillai corroboramos que existem diferenças significativas entre as estratégias de coping utilizadas pelos participantes  $F(12, 276)=2.15$   $p < .05$ .

*Quadro 6: Médias e desvios padrão das dimensões do Coping Inventory for Stressful Situations.*

<b>Dimensões</b>	<b>N*</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Orientação para a Tarefa	105	3.73	.68
Orientação para as Emoções	101	2.73	.83
Evitamento	108	3.42	.79

*Nota:* Escala de 1 a 5 pontos; \*Número de participantes que responderam à questão.

#### **4.3.4. Sendo criado um programa de intervenção, em que áreas deveria incidir?**

##### **4.3.4.1. Entrevistas a atores chave.**

A ultima parte da entrevista é orientada para o desenvolvimento de um programa de intervenção positive stress. A análise destes excertos permite-nos identificar lacunas que na opinião dos participantes seria importante intervir.

Enquanto nas respostas às questões anteriores ambos os entrevistados partilhavam da mesma opinião, nesta secção as opiniões divergem. O entrevistado 1 dá relevo às boas condições (Excerto 10), aludindo ainda que qualquer um pode ser bombeiro, acabando por ir de encontro à resposta do entrevistado 2 que fala na necessidade de programas de recrutamento e seleção (Excerto 11). Somos ainda confrontadas com a necessidade de programas de intervenção, pois diagnóstico já existente bastante (Excerto 12).

#### **EXCERTO 10**

‘[...] O que nos preocupa mais é haver boas condições, bons meios materiais para trabalhar e meios humanos bons, porque nem todos são bons porque qualquer um pode ser bombeiro,

porque às vezes prefere-se quantidade em vez de qualidade e esse é outro mal. E mais formação para uma pessoa se poder desenvolver.’ (Entrevistado 1)

#### EXCERTO 11

‘Quando não há quase nada feito, há um mundo de coisas para fazer. Desde programas de seleção que não existe formação na área comportamental, lidar com o stress, gestão comportamental. Na psicologia ocupacional há imensas coisas para fazer. Na liderança já existem algumas coisas feitas.’ (Entrevistado 2)

#### EXCERTO 12

‘Sim, bom é estudos centrados na intervenção. [...] não precisamos de mais diagnóstico o que nós precisamos é de orientações para ultrapassar isso’ (Entrevistado 2)

#### ***4.3.4.2. Questionário de diagnóstico de necessidades.***

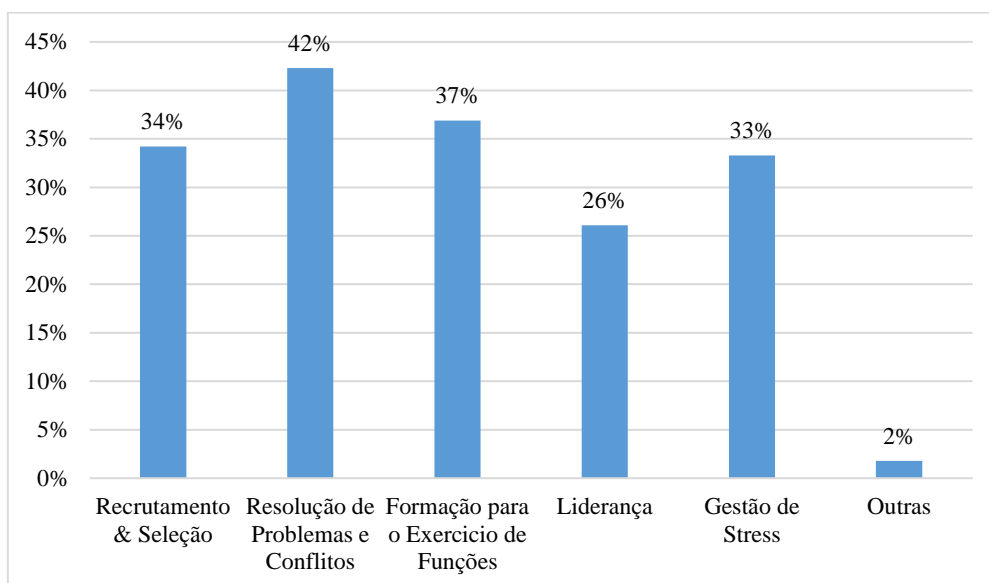
Para responder a esta questão, procedeu-se à análise da questão de escolha múltipla.

Os participantes tinham ao seu dispor várias opções de resposta para indicar quais aquelas que consideravam ser importante intervir. A opção mais seleccionada foi a ‘Resolução de problemas e conflitos’ (42.3%) seguida da ‘Formação para o exercício das funções’(37%).

Conforme referido em estudos anteriores é pertinente intervir na gestão do stresse (33.3%).

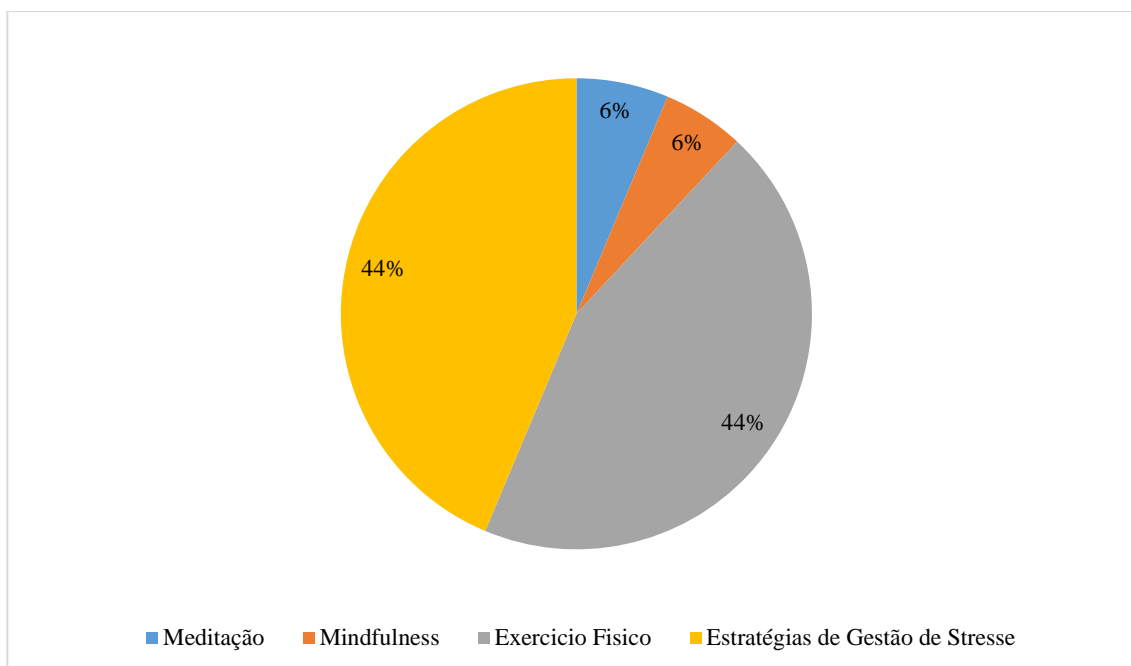
Uma área que não é indicada em investigações anteriores, e neste estudo apresentou uma elevada percentagem de escolha foi o recrutamento & seleção (34.2%).

Figura 3: Áreas que devem ser trabalhadas e/ou intervencionadas.



Ainda que os dados anteriores sejam suficientes para responder à questão de partida, a possibilidade de entender que género de atividades os participantes gostavam de ver incluídas num programa de intervenção é fulcral para a conceção de um programa com mais probabilidade de aceitação.

Figura 4: Atividades que os participantes gostavam de ter num programa.



É de salientar que a atividade mais selecionada foi o exercício físico (56.8%). Com pouca diferença observamos as estratégias de gestão de stresse (55.9%), o que corrobora a ideia deste grupo profissional necessitar de intervenção nesta área.

Recorremos à MANOVA para responder à questão ‘Em que grau gostaria de participar num programa de intervenção positive stresse?’, para compreender o nível de adesão a uma proposta de intervenção. Os resultados indicam que este é estatisticamente significativo  $t_{(100)} = -496.25$   $p < .05$ . Numa escala de 1 (pouco) a 7 (muito) pontos, a média de resposta foi 4.36 com um desvio padrão de 1.9, o que demonstra interesse por parte dos participantes.

Os dados recomendam que a modalidade do programa deverá ser presencial (54.1%) com a duração de uma vez por semana (55.9%) com a uma duração de uma hora e trinta minutos cada sessão (44.1%).

#### **4.3.5. Análise Estatística do Modelo**

Embora a finalidade do estudo não seja testar experimentalmente o modelo, a título de curiosidade, testamos o mesmo. Para testar o modelo apresentado inicialmente, que propõe que as estratégias de coping e o suporte social podem moderar o impacto das exigências profissionais positive stresse ocupacional, utilizámos o modelo 14 da macro PROCESS para SPSS (Hayes, 2013). De modo a contornar o tamanho reduzido da amostra, usámos 10000 amostragens de *bootstrap*, a um intervalo de confiança de 95%. Com esta análise concluímos que o modelo explica 15.9% ( $R^2_{adj} = .159$ ,  $p < .05$ ) da variação do nível de stresse ocupacional.

#### **4.4. Síntese do Diagnóstico de Necessidades**

Na secção anterior foi exposto o diagnóstico de necessidades efetuado. O mesmo teve por base quatro questões de partida: 1) ‘os bombeiros sentem que esta atividade causa

stresse?'; 2) 'quais as principais fontes de stresse no contexto profissional dos bombeiros?'; 3) 'os bombeiros estão preparados para lidar com situações causadoras de stresse?' e 4) 'sendo criado um programa de intervenção, em que áreas deverá incidir?'.

No que concerne à pergunta: **'os bombeiros sentem que esta atividade causa stresse?'** não foi possível ter dados suficientes através da análise das entrevistas, todavia foi possível compreender que os mesmos estão expostos a situações geradoras de stresse, devidas à sua atuação profissional e às relações interpessoais. Os dados quantitativos reforçam esta ideia uma vez que indicam que os participantes percecionam a sua atividade enquanto bombeiros como stressora. Neste estudo, como em estudos anteriores (Costa & Patrão, 2006; Miguel, 2013; Miguel, Vara & Queirós, 2014; Costa, 2017) os resultados não são elevados, mas já se encontram acima do ponto médio.

Relativamente à questão: **'quais as principais fontes de stresse no contexto profissional dos bombeiros?'**, a Escala de Exigências Profissionais dos Bombeiros (Ângelo & Chambel, 2010), foi um instrumento fundamental para identificar as fontes de stresse com mais impacto nos participantes. Os dados quantitativos indicam que as exigências crónicas são as mais produtoras de stresse, seguidas das exigências organizacionais, atestando assim o que foi descrito pelos entrevistados, uma vez que estes descreveram fontes de stresse contempladas nestas dimensões. Os dados qualitativos apoiam estes resultados uma vez que os bombeiros indicaram como fonte de stresse os horários e o mau pagamento. A presença de exigências crónicas que podem gastar os recursos do indivíduo e conseqüentemente gerar stresse (Gonçalves, 2011).

Para Carvalho (1988 cit. por Vara, 2007) prevenir o stresse no trabalho deve abranger os problemas da organização e o desenvolvimento de estratégias para resolver os mesmos.

Para a pergunta: **'os bombeiros estão preparados para lidar com situações causadoras de stresse?'** optamos por medir variáveis que a literatura apresenta como fatores



protetores do stresse ocupacional. As estratégias de coping são essenciais para o bem-estar físico e psicológico do indivíduo quando este é confrontado com eventos stressantes (Vara, Gonçalves & Queirós, Anexo H), assim como o suporte social (Finney *et al.*, 2013; Ngh *et al.*, 2010 cit. por Vara, Gonçalves & Queirós, Anexo H).

É de salientar que os participantes experimentam suporte social, nas várias dimensões, sendo que o suporte que percebem mais é o da família. Por parte dos superiores é sentido menos suporte, pelo que se torna pertinente intervir nesta vertente.

Quanto às estratégias de *coping* concluímos que as mesmas são utilizadas pela amostra em investigação, com preferência pelas estratégias da dimensão orientação para a tarefa e evitamento.

Os esclarecimentos obtidos nas entrevistas não abordam estes tópicos, contudo é possível determinar que o foco é na formação, que julgam que está a melhorar, não obstante de ser possível investir mais na preparação destes profissionais, uma vez que não foram citados programas de intervenção, principalmente na gestão do stresse.

Por fim, quanto à questão **‘sendo criado um programa de intervenção, em que áreas deverá incidir?’** os dados quantitativos mostram que é relevante intervir na resolução de conflitos o que é explicado pelas conclusões anteriores, designadamente os problemas nas relações interpessoais. Também a área do recrutamento e seleção tinha sido sugerida nas entrevistas e foi selecionada pelos participantes no questionário.

Embora, o que foi mencionado anteriormente justifique a conceção de um programa de gestão do stresse, os dados que nos possibilitam dar resposta a esta pergunta indicam que os bombeiros consideram que esta deve ser uma área a ser intervencionada.

Em suma, através deste diagnóstico percebemos a prevalência de fontes de stresse no contexto profissional dos bombeiros, prejudicando o bem-estar destes profissionais. Apesar

disso, os resultados apontam para o uso de estratégias de coping e suporte social, o que funciona como fatores protetores em eventos stressantes.

De seguida será apresentada uma proposta com recomendações para o desenvolvimento de um programa de intervenção que tenha como intuito aumentar os níveis de suporte social e dotar os profissionais de outras estratégias de coping e consequentemente diminuir o stresse ocupacional.

## **V. Proposta de Recomendações para Intervenção – Gestão do Stresse Ocupacional**

### **5.1. Enquadramento Teórico**

Após o diagnóstico de necessidades na corporação de bombeiros, vamos expor recomendações para a criação de um programa de intervenção, cujo principal objetivo é diminuir o stresse ocupacional destes profissionais.

As recomendações serão fundamentadas pelos resultados obtidos e pela revisão teórica exposta anteriormente. O modelo teórico de processo postula que as estratégias de *coping* e o suporte social podem diminuir o stresse ocupacional, pelo que a intervenção será nesse sentido.

Neste capítulo, vamos abordar os aspetos relativos à intervenção, desde aos participantes, sessões, atividades e recursos. Para facilitar o desenvolvimento de atividades, será facultado o manual de apoio com as nossas sugestões (Anexo H).

Sugerimos ainda uma possibilidade de denominação para o programa de intervenção com as características supracitas – ‘*Fireless, positive stress.*’

## 5.2. Conteúdos a desenvolver

O quadro 8 contextualiza as questões de investigação e os principais resultados.

Analisando esta informação, compreendemos quais os aspetos em que a intervenção deverá incidir.

*Quadro 7: Principais conclusões dos resultados do diagnóstico.*

<b>Questões de Diagnóstico</b>	<b>Variáveis do Modelo</b>	<b>Principais Resultados</b>
<b>1. Os bombeiros sentem que esta atividade causa stresse?</b>	- Stresse Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"><li>Os bombeiros percecionam a sua profissão como geradora de stresse;</li></ul>
<b>2. Quais as principais fontes de stresse no contexto profissional dos bombeiros?</b>	- Exigências Profissionais dos Bombeiros	<ul style="list-style-type: none"><li>Nível de stresse elevado nas exigências crónicas;</li><li>Nível de stresse elevado nas exigências organizacionais;</li></ul>
<b>3. Os bombeiros estão preparados para lidar com situações causadoras de stresse?</b>	- Estratégias de Coping;  - Suporte Social;	<ul style="list-style-type: none"><li>Pouco suporte por partes dos superiores;</li><li>Necessidade de estratégias de gestão de stresse;</li></ul>
<b>4. Sendo criado um programa de intervenção, em que áreas deverá incidir?</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>Resolução de Conflitos;</li><li>Recrutamento e Seleção;</li></ul>

Verifica-se que os resultados vão de encontro à literatura e ao modelo teórico de processo, todavia surgiram na investigação aspetos relevantes que não foram considerados inicialmente, mas sobre os quais é importante intervir (e.x., recrutamento e seleção). Sabemos que maioritariamente as equipas de bombeiros são constituídas por voluntários, todavia verifica-se alguma carência dos mesmos, pelo que compreendemos o motivo pelo qual o recrutamento não obedece uma metodologia rigorosa. Seria necessário criar condições de uniformidade de e seriedade nos processos de recrutamento e seleção (Amaro, 2009), pois concluímos que um recrutamento e seleção ineficaz poderá trazer

problemas organizacionais futuramente. O programa de intervenção será desenhado de forma a intervir nas fontes de stresse identificadas no diagnóstico de necessidades, para trabalhar as variáveis moderadoras, e ainda nas variáveis que surgiram na investigação. Sendo assim, serão desenvolvidos conteúdos para aumentar o suporte social e diminuir os conflitos interpessoais, para prover os responsáveis pela gestão das equipas de estratégias de gestão, incluído técnicas de recrutamento e seleção e por último minimizar o impacto as exigências profissionais e fornecer estratégias de coping para lidar com as situações indutoras de stresse.

### **5.3. Caracterização da Intervenção**

#### **5.3.1. Participantes e Caracterização do grupo de intervenção**

A população alvo a que se destina este programa são os bombeiros portugueses.

O Programa *Fireless, positive stress*, está preparado para ser aplicado em todas as corporações de Portugal, independentemente das idades e das funções.

Para que a intervenção seja eficaz é fundamental que os grupos sejam compostos por elementos das várias hierarquias, visto que a intervenção terá foco em aspetos que devem ser trabalhados em todos os níveis hierárquicos.

Os grupos de intervenção devem ser compostos por 15-20 pessoas, idealmente.

#### **5.3.2. Modelo Lógico de Processo**

Nesta secção, iremos identificar que género de atividade poderá ser preparada para trabalhar cada variável, assim como os recursos, participantes e objetivos da mesma. Para tal é possível observar o quadro 9:

Quadro 8: Modelo Lógico de Processo.

VARIÁVEL	ATIVIDADE	RECURSOS	OUTPUTS	PARTICIPANTES	PERIODICIDADE	OBJETIVOS
<b>Suporte Social</b>	<b>‘Suportar para Superar’</b>	- Canetas - Impressos da atividade - 1 Sala - Facilitador	- Relatório acerca do comportamento dos colegas; - Relatório dos superiores acerca dos comportamentos dos subordinados.	- Bombeiros e os seus superiores hierárquicos	- 1 vez por mês durante 4 meses.	<b>Curto-prazo:</b> promover as relações interpessoais entre colegas e superiores, na corporação; <b>Médio-prazo:</b> diminuir os conflitos o contexto de trabalho; <b>Longo-prazo:</b> aumentar o suporte social sentido no local de trabalho.
<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>Técnicas de RH</b>	- 1 Sala - Projetor - Formador	- Manual acerca do <i>workshop</i> ;	- Responsáveis pelos recursos humanos;	- 3 Workshop’s	<b>Curto-prazo:</b> descobrir as falhas no recrutamento e seleção; <b>Médio-prazo:</b> melhorar os horários de trabalho e a distribuição de tarefas; <b>Longo-prazo:</b> Melhorar o quadro do pessoal;
<b>Estratégias de Coping</b>	<b>Keeping Stronger</b>	- 1 Sala - Psicólogo	- Guião da dinâmica de grupo	- Bombeiros;	- 6 Meses, uma vez por mês.	<b>Curto-prazo:</b> partilha de experiências. <b>Médio-prazo:</b> promover uma alteração psicológica e comportamental. <b>Longo-prazo:</b> fornecer estratégias de <i>coping</i> .
<b>Exigências Profissionais</b>	<b>Reuniões Informais</b>	- 1 Sala - Facilitador	- Ata da reunião. - Proposta de alteração da postura organizacional.	- Bombeiros e seus superiores;	- 2 Reuniões.	<b>Curto-prazo:</b> debate sobre as exigências profissionais com mais impacto; <b>Médio-prazo:</b> preparação de proposta de possíveis alterações na postura organizacional; <b>Longo-prazo:</b> atenuar o impacto das as exigências do ambiente de trabalho.

Antes de iniciar a intervenção, deverá ser agendada uma sessão de esclarecimento com o grupo de intervenção, para dar a conhecer o programa de intervenção.

As primeiras atividades desenvolvidas serão relacionadas com o suporte social, simultaneamente, devem realizar-se os *workshop’s* que vão trabalhar as técnicas de gestão.

Posteriormente, serão desenvolvidas as intervenções que visam diminuir o impacto das exigências profissionais e fornecer os participantes de estratégias de *coping*.

Aquando o fim da intervenção, aplicaremos uma avaliação com intuito de verificar os resultados obtidos a curto prazo, bem como colmatar possíveis falhas antes do o programa ser implementado noutras corporações.

Um ano após a conclusão de todo o programa, aconselhamos a concretização de uma avaliação *follow-up*, para verificar se houve diminuição dos níveis de stresse.

#### **5.3.4. Recursos**

Para a concretização das atividades sugeridas para o programa '*Fireless, positive stress*', serão necessários diversos recursos, como: uma sala, computador, projetor, os impressos necessários para cada atividade, folhas brancas e canetas.

Como recursos humanos serão fundamentais o facilitador, formador de Recursos Humanos e um psicólogo.

#### **5.5. Outputs**

Na eventualidade de ser verificar possível avançar com o desenvolvimento e aplicação do programa '*Fireless, positive stress*', o primeiro output obtido será o Manual Prático Completo, que deverá pormenorizar as sessões, atividades, estrutura do programa e respetiva avaliação. Em anexo (Anexo H) disponibilizamos as nossas recomendações e ideias para a conceção de atividades.

Havendo a possibilidade de aplicação do programa, no fim de cada sessão será possível obter outros *outputs*. Por exemplo, na atividade 'Suportar para Superar', será possível obter as respostas relativas descrição do comportamento tido entre colegas, assim como as respostas dos superiores acerca dos comportamentos respeitadores e desrespeitadores dos subordinados. Para trabalhar as técnicas de gestão, serão realizados três

*workshop's*, pelo que será necessário a conceção de materiais de apoio à formação. Será ainda criado um guião de dinâmica de grupo para fornecer estratégias de *coping*. Por fim, nas reuniões acerca das exigências organizacionais será possível ter acesso à acta da reunião assim como proposta de possíveis alterações organizacionais.

## **5.6. Possíveis Riscos e Limitações**

No decorrer da construção de um programa de intervenção para uma futura implementação, podem surgir fatores de risco e ameaças adjacentes, dificultando assim o seu objetivo.

Podemos salientar como ameaças na aplicação do programa, a mudança na estrutura da corporação aquando da administração do programa, a fraca adesão dos participantes. De forma a contornar estes acontecimentos, é importante divulgar as mais-valias do programa e os resultados que a sua frequência pode originar.

Devemos ter em consideração o horário em que acontecem as sessões, pois é fundamental a existência de disponibilidade para a participação. As sessões devem ser realizadas com bombeiros que não estejam de serviço, para evitar saídas durante as mesmas.

Outros fatores que podem influenciar o sucesso do programa, podem ser a inexistência de recursos necessários que visem a mudança destes profissionais interferindo assim no efeito dessa intervenção. Outro fator corresponde à conjuntura económica atual que é pouco favorável para a implementação de propostas de intervenção.

Como algumas das tarefas exigem a interação grupal, uma das competências do facilitador deve ser a gestão de conflitos, para evitar enviesamentos dos resultados. A confidencialidade e a privacidade devem ser tidas em consideração, sugere-se que se debata os termos de confidencialidade das sessões no início da intervenção, garantindo que os materiais desenvolvidos pelos participantes sejam guardados no final de cada sessão.

## 5.7. Avaliação da Intervenção

A avaliação dos programas de intervenção é uma das etapas mais relevantes num programa de intervenção (sobretudo na prevenção do stresse). A avaliação permite à organização determinar as vantagens e os resultados do investimento dessa intervenção, como sustentar a decisão tomada relativamente à atuação no futuro. (Ramos, 2001).

Para a avaliação de um programa, deve ser adotado um conjunto de normas, tais como, a utilização dos instrumentos que medem as variáveis tem de possuir características psicométricas válidas, os resultados obtidos têm de ser repetidos num período de tempo determinado e é desejável que haja um controle adequado dos mesmos (Ramos, 2001).

Recomendamos para a avaliação deste Programa *'Fireless, positive stress'*, a avaliação formativa e a avaliação somatória. A avaliação formativa é executada durante o processo de aplicação do programa, com o objetivo de obter informações relevantes que contribuam para a sua melhoria. Para tal será necessário aplicar um questionário de avaliação de cada sessão, no final da mesma.

No que concerne à avaliação somatória, esta corresponde ao apuramento dos resultados da intervenção, ou seja, avaliar se os objetivos propostos foram cumpridos (Mendes & Sordi, 2013). Pelo que devem ser aplicadas as escalas utilizadas no diagnóstico de necessidades, isto é, Escala de Exigências Profissionais dos Bombeiros Portugueses, *Social Support Scale* e *Coping Inventory for Stressful Situations* - CISS 21.

Dito isto, a recolha de dados deverá ocorrer em dois momentos, para compreender se ocorreram alterações significativas. Pelo que deve ser realizado um pré-teste no início da implementação do programa e um pós-teste no final do programa apurando se houve ou não alterações nas variáveis do modelo.

Ainda de forma a validar a eficácia da intervenção deverá ser constituído um grupo de controlo, que posteriormente por questões éticas deverá receber a intervenção.



Quadro 9: Sugestão de design para a aplicação de programa 'Fireless, positive stress'.

<b>Instrumentos</b>	<b>Grupo</b>	<b>Pré-Teste</b>	<b>Pós-Teste</b>	<b>Intervalo de Tempo entre avaliações</b>
<b>Escala de Exigências Profissionais dos Bombeiros Portugueses</b>	- Grupo de Intervenção; - Grupo de Controlo;	X	X	
<b>Social Support Scale</b>	- Grupo de Intervenção; - Grupo de Controlo;	X	X	± 6 Meses
<b>Stressful Situations - CISS 21</b>	- Grupo de Intervenção; - Grupo de Controlo;	X	X	
<b>Avaliação da Sessão</b>	- Grupo de Intervenção;	X	X	

## VI. Discussão Final

Os resultados demonstram que, ao nível do stresse ocupacional, os bombeiros percecionam a sua profissão como geradora de stress, indo de encontro às conclusões da pesquisa de Gomes e Teixeira (2013), em que 32.5% dos bombeiros descreveram a sua atividade como muito stressante, ou seja os bombeiros que consideram ter uma experiência profissional negativa avaliam o trabalho como mais ameaçador, menos desafiante e consideram não ter condições para lidar com as exigências da profissão.

Quanto às principais fontes causadoras de stresse, que os bombeiros podem encontrar no seu contexto profissional verificou-se que no que respeita às exigências profissionais, os mesmos consideram existir níveis de stresse elevado tanto no que toca às exigências crónicas, como no respeitante às exigências organizacionais. Confirma-se assim a hipótese 1 apresentada para este estudo de que quanto menos forem as exigências profissionais menor será o stresse ocupacional sentido pelos bombeiros.

Um dos objetivos deste estudo visava aferir se os bombeiros estão preparados para lidar com situações geradoras de stresse e qual o impacto que as estratégias de *coping* e o suporte social poderia ter na diminuição do stresse ocupacional.

Os resultados demonstraram que os participantes sentem que recebem pouco apoio por parte dos seus superiores e sentem necessidade de estratégias de gestão de stresse para moderar o impacto das exigências profissionais (organizacionais, agudas e crónicas). Estes dados vão de encontro ao postulado por Wagner & O'Neill, 2012, que concluíram que os principais motivos de insatisfação nos bombeiros estão relacionados com o clima organizacional, pois estamos perante um contexto profissional paramilitar, o que pode contribuir, não só para uma baixa satisfação com os supervisores, como também despoletar conflitos organizacionais.

Por último, os resultados recolhidos permitem concluir que, em caso de criação de um programa de intervenção, para além das áreas mencionadas anteriormente o programa deverá incidir na resolução de conflitos, assim como no recrutamento e seleção

## **6.1. Conclusões**

Em face dos resultados, é possível concluir a necessidade da diminuição das exigências profissionais de natureza organizacional que estão sob o controlo do comando e das direções dos Corpos de Bombeiros, especificamente, ao nível do desenho do trabalho, sistema de ativação e procedimentos de comunicação na emergência, modalidades de funcionamento por turnos, entre outros.

Os resultados deste estudo revelam que ao efetuar mudanças neste tipo de exigências é possível diminuir os níveis de stresse que afetam os bombeiros, pelo que é crucial desenvolver programas de mudança organizacional a este nível. O facto da natureza das exigências organizacionais, ao contrário das exigências agudas que são inerentes à missão de

socorro, serem suscetíveis de serem intervencionadas e reduzidas é encorajador em termos da eficácia de um programa desta natureza.

Posteriormente, é crucial desenvolver um programa de formação específico ao nível dos quadros de Comando e das chefias dos Corpos de Bombeiros portugueses. Esta formação teria como objetivo aumentar o suporte social prestado pelos supervisores aos seus subordinados, o que tem um efeito direto na promoção do bem-estar psicológico e na redução dos níveis de stresse nos bombeiros. Para potenciar este efeito, o programa de formação deve contemplar a gestão de incidentes críticos, que inclui técnicas e ações que podem ser desenvolvidas pelos supervisores para facilitarem o retorno à normalidade dos bombeiros envolvidos em incidentes críticos, ou seja, situações pouco comuns que dificultam a capacidade de resposta do bombeiro e conduzem a fortes reações emocionais, e ao aumento dos níveis de stresse que os mesmos padecem.

## **6.2. Implicações Práticas**

No que se refere às implicações práticas deste estudo, os resultados são encorajadores na medida em que dão suporte empírico à expansão teórica apresentada.

Se analisarmos as estratégias de *coping*, verificamos que paralelamente a estarem associadas à diminuição de stresse, também podem estar associadas a níveis mais elevados de aspetos positivos do bem-estar psicológico.

Estes resultados constituem um incentivo para aprofundar o papel desempenhado pelas estratégias de coping proactivas no quadro da saúde ocupacional dos bombeiros, bem como da população trabalhadora em geral.

As conclusões confirmam também que o suporte social pode ser um recurso robusto para os indivíduos responderem às suas exigências ambientais e para reduzirem o impacto causado pelas situações geradoras de stresse. A importância do suporte social é, portanto,

realçada, contradizendo o princípio geral de que o mérito das organizações deve ser exclusivamente o evitamento de exigências profissionais.

Pelo que consideramos que este projeto, do ponto de vista da sua aplicação, fundamenta o desenvolvimento de um programa de promoção de saúde ocupacional dos bombeiros portugueses que incide em duas vertentes: organizacional e individual. O facto da natureza destas exigências profissionais, ao contrário das exigências agudas que são inerentes à missão de socorro, serem suscetíveis de serem intervencionadas e reduzidas é encorajador em termos da eficácia de um programa desta natureza.

### **6.3. Limitações**

A primeira limitação refere-se ao próprio projeto em si e diz respeito ao facto de focar exclusivamente o contexto profissional dos bombeiros, o que limita a generalização dos resultados.

A segunda limitação corresponde ao facto da maior parte da recolha de dados, ter sido através de questionários feitos aos bombeiros, o que aumenta a possibilidade das relações entre as variáveis serem afetadas pelo método da variância comum. No entanto, existe o argumento de que este tipo de constructos avaliados é quase impossível de medir por qualquer outro método alternativo ao questionário.

A ausência de indicadores objetivos para analisar as exigências (e.g., problemas operacionais durante as missões) e recursos profissionais (e.g., número de interações sociais) constitui a terceira limitação geral. Uma possível solução para esta questão envolveria a existência de um grande número de observadores para proceder aos registos, o que implicaria uma logística difícil de operacionalizar.

Em linha com esta questão das medidas objetivas ao nível das variáveis independentes, a quarta limitação refere-se à ausência de medidas fisiológicas para analisar objetivamente as variáveis dependentes, ou seja, os níveis de stresse.

#### **6.4. Direções Futuras**

Esta investigação poderá ser uma linha orientadora para estudos futuros, uma vez que as conclusões possibilitam a continuidade de estudos acerca deste tema e podem colmatar as limitações identificadas.

Futuramente, sugiro a realização do mesmo estudo noutros grupos profissionais, de forma a possibilitar a generalização dos resultados para grande parte dos trabalhadores.

A segunda sugestão consiste na elaboração de um novo desenho de investigação, de forma a dar resposta à limitação das medidas de estudo e incide na metodologia de triangulação da recolha de dados, pertencentes a três fontes distintas. Informação proveniente de questionários feitos aos bombeiros, aos seus superiores hierárquicos e indicadores de desempenho e de saúde (análises médicas).

No que concerne à aplicação de novas metodologias de investigação nesta população, a terceira sugestão baseia-se na análise de dados multinível no contexto profissional dos bombeiros. Esta sugestão apresenta um elevado potencial, na medida em que é um contexto profissional com uma cultura organizacional muito intensa e que se pressupõe com grande influência nos mecanismos psicológicos subjacentes à psicologia da saúde ocupacional.

Por fim, uma vez que foi proposto um programa deveriam ser realizados estudos com o intuito de verificar a sua eficácia.

## Referências Bibliográficas

- Aasa, U., Brulin, C., Ängquist, K., & Barnekow-Bergkvist, M. (2005). Work-related psychosocial factors, worry about work conditions and health complaints among female and male ambulance personnel. *Scandinavian journal of caring sciences*, 19(3), 251-258.
- Aguiar, K., da Silva, ., de Faria, C., de Lima, ., de Souza, P., & Stacciarini, J. (2000). O estresse em uma equipe militar de resgate pré-hospitalar. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 2(2).
- Amaro., A. (2009). *O socorro em Portugal: organização, formação e cultura de segurança nos corpos de bombeiros, no quadro da Protecção Civil*. Tese de Doutoramento. Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Ângelo & Chambel (2010). A utilização do Questionário “Exigências Profissionais dos Bombeiros. Lisboa, Portugal, Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.
- Ângelo, R. (2010). *Psicologia da saúde ocupacional dos bombeiros portugueses: o papel das exigências e recursos profissionais na promoção do bem-estar psicológico*. Tese de Doutoramento, Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Ângelo, R., & Chambel, M. (2013). An intervention with firefighters to promote psychological occupational health according to the Job Demands-Resources Model. *Revista de Psicologia Social: International Journal of Social Psychology*, 28, 2, 197-210. doi:10.1174/021347413806196753
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. A., & Doveh, E. (2008). Firefighters, critical incidents, and drinking to cope: The adequacy of unit-level performance resources as a source of

vulnerability and protection. *Journal of Applied Psychology*, 93, 155–169.

doi:10.1037/0021-9010.93.1.155

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art.

*Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328. doi:10.1108/02683940710733115

Bakker, A. B., Schaufeli, W.B., Demerouti, E. & Euwema, M.C. (2007). An organizational and social psychological perspective on burnout and work engagement. In M. Hewstone, H.A.W. Schut, J.B.F. De Wit, K. Van Den Bos & M.S. Stroebe (Eds.). *The scope of social psychology: Theory and applications* (pp.227-250). Hove: Psychology Press.

Bakker, A., Demerouti, E., Taris, T. & Schreurs, P. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*. 10 (1), 16-38.

Beaton, R., Murphy, S., Pike, K., & Jarrett, M. (1995). Stress-symptom factors in firefighters and paramedics. *Organizational risk factors for job stress*, 227-245). doi:

<http://dx.doi.org/10.1037/10173-014>

Benjamin, M. & Rodolphe, G (2001). *O inquérito*. Lisboa: Celta Editora.

Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em Tese*, 2(1), 68-80.

Branco, A. (2010). *Stress profissional na Polícia: um estudo exploratório sobre a influência das variáveis tempo de serviço e sexo*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Buunk, A., & Van Vugt, M. (2007). *Applying Social Psychology: From Problems to Solutions*. London: SAGE Publications.

- Cardoso., C. (2010). *Estratégias de coping, bem-estar e adaptação nas crianças e adolescentes com cancro: estudo exploratório*. Tese de Doutoramento. Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Careercast (2017, fevereiro, 10) The Most Stressful Jobs of 2017. Retirado de: <http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2017>.
- Chamberlin, M. J. A., & Green, H. J. (2010). Stress and coping strategies among firefighters and recruits. *Journal of Loss and Trauma*, 15(6), 548-560.  
doi:10.1080/15325024.2010.519275
- Comcare (2008). *Working well – an organizational approach to preventing psychological injury*. Australian Government.
- Comissão Europeia (2002). *O Stress no trabalho – sal da vida ou morte anunciada?* Síntese. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.
- Corneil., D.(1993). *Prevalence of post traumatic stress disorders in a metropolitan fire department*. Doctoral dissertation, Johns Hopkins University.
- Costa, A. (2017). *Stress nos bombeiros portugueses: a influência das estratégias de coping nos riscos psicossociais e o papel moderador da antiguidade*. Dissertação de Doutoramento. Católica Faculdade de Psicologia e Educação, Porto, Portugal.
- Costa, R. & Patrão, I. (2006). *Stress e Burnout em profissionais de saúde- Actas do 6º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*, Faro: Universidade do Algarve.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The Job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.  
doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Escola Nacional de Bombeiros (2017, Agosto, 2) Catálogo de Oferta Formativa. Retirado de: [http://www.enb.pt/admin/docs/repositorio/Catalogo-Oferta\\_Formativa-ENB.pdf](http://www.enb.pt/admin/docs/repositorio/Catalogo-Oferta_Formativa-ENB.pdf)



- Fernandes, F., & Pinheiro, R. (2004). Avaliação da Perturbação de Stresse Pós-Traumático nos Bombeiros Voluntários Portugueses. *Revista Técnica e Formativa – Escola Nacional de Bombeiros*, 32, 7-19.
- Fraser, M., & Gondim, S. (2004). Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. *Paidéia*, 14 (28), 139 -152
- Frels, R., & Onwuegbuzie, A., (2013) Administering Quantitative Instruments with Qualitative Interviews: A Mixed Research Approach. *Journal of Counseling & Development*, 91(2), 184-194. doi: 10.1002/j.1556-6676.2013.00085.x
- Gallagher, S., & McGilloway, S. (2008). Living in critical times: The impact of critical incidents on frontline ambulance personnel: a qualitative perspective. *International Journal of Emergency Mental Health*, 9 (3), 215-224.
- Gaskell, G. (2003). *Entrevistas individuais e grupais*. In M.W. Bauer, & G. Gaskell (Eds.). *Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som* (2ª ed., pp. 64-88). Petrópolis: Editora Vozes.
- Gillham, B. (2008). *Developing a questionnaire*. A&C Black.
- Gomes, A. R. (1998). *Stress e Burnout nos Profissionais de Psicologia*. Tese de Mestrado em Psicologia. Área de Especialização em Psicologia Clínica. Instituto de Educação e Psicologia. Braga: Universidade do Minho.
- Gomes, R., & Teixeira, F. (2013). *Influência dos processos de avaliação cognitiva na atividade laboral de bombeiros portugueses*. *Psico-USF, Bragança Paulista*, 18, 2, 309-320. doi:10.1590/s1413-82712013000200014
- Gonçalves, S. (2011). *Bem-estar no trabalho em contexto policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais*. Tese de Doutoramento, ISCTE-IUL, Lisboa, Portugal.

- Haden, S., Scarpa, A., Jones, R., & Ollendick, T. (2007). Posttraumatic stress disorder symptoms and injury: the moderating role of perceived social support and coping for young adults. *Personality and Individual Differences, 42*, 1187-1198.  
doi:10.1016/j.paid.2006.09.030
- Haus, M., Adler, C., Hagl, M., Maragkos, M., & Duschek, S.(2016). Stress and management in European crisis managers. *International Journal of Emergency Services, 5*(1)
- Hawe, P., Degeling, D., & Hall, J., (1990). Evaluating health promotion: a health worker's guide. Sydney: MacLennan & Petty.
- Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas, ICNF (2017, Outubro, 2) 8º Relatório provisório de incêndios florestais – 2017 de 1 de janeiro a 30 de setembro. Retirado de: <http://www.icnf.pt/portal/icnf/noticias/destaques/relatorios-incendios-florestais>.
- Jick, T., (1979). Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action. *Administrative Science Quarterly, 24*, 602-611.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*, 285-308. doi:10.2307/2392498
- Kiecolt-Glaser, J., (1999). Stress, personal relationships, and immune function: health implications. *Brain, Behavior and Immunity, 13*, 61-72. doi:10.1006/brbi.1999.0552
- Lazarus, R. S. (1995). *Psychological stress in the workplace*. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook* (pp. 3-14).. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S., (1986). *Stress, coping and adaptation*. New York: Springer.

- Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevaleyre, S., Paltrier, M. & Gana, K. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and burnout among firefighters. *North American Journal of Psychology*, 10, 3, 489-496.
- Løvseth, L. T., & Aasland, O. G. (2010). Confidentiality as a barrier to social support: A cross-sectional study of Norwegian emergency and human service workers. *International Journal of Stress Management*, 17, 214-231.
- Lynch, J. (2007). *Burnout and engagement in probationary police officers: a scoping paper*. Australasian Centre for Police Research. Scope.
- Maia, A., & Ribeiro, E. (2010). The psychological impact of motor vehicle accidents on emergency service workers. *European Journal of Emergency Medicine*, 17 (5), 296-301.
- Malek, M. D. A., Mearns, K. and Flin, R. (2010). Stress and psychological well-being in UK and Malaysian fire fighters. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17, 50-61. doi:10.1108/13527601011016907
- Malek, M. D., Nor, M. A., & Kamil, I. S. (2016). The sources of occupational stress and coping strategies among emergency workers in Sabah, Malaysia. *International Journal of Humanities and Social Science*, 6, 6, 155-162.
- Marcelino, D. (2012). *Impacto psicológico da prática dos bombeiros: Trauma, saúde mental e expressão emocional*. Tese de Doutoramento, ISPA, Lisboa, Portugal.
- 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.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397

- Melo., L. (2014). *Síndrome de burnout em bombeiros: prevalência, fatores de risco e proposta de intervenção*. Tese de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Mendes, G. & Sordi, M. (2013). Metodologia de avaliação de implementação de programas e políticas públicas. *Eccos Revista Científica*, 30, 93-111.
- Miguel., V. (2013). *Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Miguel., V., Vara, N., & Queirós, C. (2014). Satisfação com o trabalho como preditor do burnout em bombeiros assalariados. *Internacional Journal of Work Conditions* 8, 98-113.
- Mineyama, S., Tsutsumi, A., Takao, S., Nishiuchi, K., & Kawakami, N. (2007). Supervisors' attitudes and skills for active listening with regard to working conditions and psychological stress reactions among subordinate workers. *Journal of Occupational Health*, 49, 81–87.
- Mitchell, T. R., & Silver, W. S. (1990). Individual and group goals when workers are interdependent: Effects on task strategies and performance. *Journal of Applied Psychology*, 75 (2), 185-193. doi:10.1037/0021-9010.75.2.185
- Monteiro., J. (2008). *Experiência de stress ocupacional em bombeiros portugueses: chorar por dentro*. Tese de Mestrado, ISPA, Lisboa Portugal.
- Murta, S. G., & Tróccoli, B. T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*, 24 (1), 41-51. doi:10.1590/s0103-166x2007000100005
- Newman, J. E., & Beehr, T. A. (1979). Personal and organizational strategies for handling job stress: A review of research and opinion. *Personnel Psychology*, 32(1), 1-43.

- O'Leary, A. (1990). Stress, emotion, and human immune function. *Psychological Bulletin*, 108, 363-382. doi:10.1037/0033-2909.108.3.363
- Outlinger, J. M., (1998). Stress and firefighters: An exploratory study. *Dissertation Abstract International*, 58.
- Paschoal, T., & Tamayo, Á. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de psicologia*, 9(1), 45-52.
- Patten, M. L. (2016). *Questionnaire research: A practical guide*. Routledge.
- Pereira, I., & Queirós, C., (2016). Coping em trabalhadores e estudantes: análise fatorial exploratória do Coping Inventory for Stressful Situations. *International Journal on Working Conditions 11*. 1-21.
- PROCIV. (2016, junho, 20). Prémio das boas práticas da ANPC de Anexo H. Retirado de: <http://www.prociv.pt/ptpt/BOMBEIROS/PBPANPCAnexoH/APRESENTACAO/Paginas/default.aspx>.
- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative research in accounting & management*, 8(3), 238-264. Doi 10.1108/11766091111162070
- Ramos, M. (2001). Stresse, coping e desenvolvimento: Questões conceptuais e dificuldades metodológicas. *Psychologica*, 48, 175-195.
- Regehr, C., Goldberg, G., & Hughes, J. (2002). Exposure to human tragedy, empathy, and trauma in ambulance paramedics. *The American Journal of Orthopsychiatry*, 72 (4), 505-513. doi:10.1037/0002-9432.72.4.505
- Regerh, C., Hill, J., Goldberg, G. & Hughes (2003). Postmortem Inquiries and Trauma

- Responses in Paramedics and Firefighters. *Journal of Interpersonal Violence*, 18, 6, 607-622. doi:10.1177/0886260503251131
- Ribeiro, J. (1999). Escala de satisfação com o suporte social (ESSS). *Análise psicológica*, 3(7), 547-558.
- Ribeiro, J. (2007). *Introdução à psicologia da saúde*. (2ª ed.). Coimbra: Quarteto.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress: A handbook of counselling for stress at work*. Sage.
- Rossmann, G. B., & Wilson, B. L. (1985). Numbers and words: Combining quantitative and qualitative methods in a single large-scale evaluation study. *Evaluation review*, 9(5), 627-643.
- Rowley, J. (2012). Conducting research interviews. *Management Research Review*, 35(3/4), 260-271.
- Salovey, P., Rothman, A. J., Detweiler, J. B., & Steward, W. (2000). Emotional states and physical health. *American Psychologist*, 55 (1), 110-121. doi:10.1037/0003-066x.55.1.110
- Sapo. (2017, outubro, 16). Pelo menos 200 mortes desde 2000 em incêndios. 2017 é o pior ano. Retirado de: <http://24.sapo.pt/atualidade/artigos/pelo-menos-200-mortos-desde-2000-em-incendios-2017-e-o-pior-ano>.
- Sarafino, E. P. (2002). *Health psychology: biopsychosocial Interactions*. John Wiley and Sons, Inc.
- Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (2003). *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper. (Eds.). *The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons, Ltd. doi:10.1002/0470013400.ch1

- Serra, A. V., (2003). *As múltiplas facetas do stress. Stress e bem-estar: modelos e domínios de aplicação*. Lisboa: Climepsi.
- Sterud, T., Hem, E., Ekeberg, Ø. & Lau, B. (2008). Occupational stressors and its organizational and individual correlates: a nationwide study of Norwegian ambulance personnel. *BMC Emergency Medicine*, 8 (16), 1-11. doi:10.1186/1471-227x-8-16
- Trucco, M., Valenzuela, P., & Trucco, D. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Revista médica de Chile*, 127(12), 1453-1461.
- Van der Hek, H., & Plomp, H. N. (1997). Occupational stress management programmes: a practical overview of published effect studies. *Occupational Medicine*, 47, 133-141.
- Van der Klink, J., Blonk, R., Schene, A. H., & Van Dijk, F. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91(2), 270-276. doi:10.2105/ajph.91.2.270
- Vara, N. & Queirós, C. (2009). Burnout – Um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar. *Territorium*, 16, 173-178. doi:10.14195/1647-7723\_16\_17
- Vara, N.(2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*. Tese de Mestrado. Universidade do Porto, Porto, Portugal
- 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.
- Vara, N., Queirós, C., & Kaiseler, M. (2013). Estratégias de coping e emoções como preditoras do risco de burnout em bombeiros. *Riscos: naturais, antropomórficos e mistos*, 379-392.

- Varvel, S., He, Y., Shannon, J. K., Tager, D., Bledman, R. A., Chaichanasakul, A., Mendoza, M. M. & Mallinckrodt, B. (2007). Multidimensional, Threshold Effects of Social Support in Firefighters: Is More Support Invariably Better? *Journal of Counseling Psychology*, 54(4), 458-465. doi:10.1037/0022-0167.54.4.458
- Vaz Serra, A. (2011). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Dinalivro.
- Wagner, S., & O'Neill, M. (2012). Job, life, and relationship satisfaction for paid-professional firefighters. *Journal of Loss and Trauma*, 17(5), 423-438. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/15325024.2011.650129>
- Willig, C. (2001). Discursive Psychology. Willig, Carla. *Introducing Qualitative Research in Psychology*. Buckingham and Philadelphia: Open University Press, 87-105.



## Índice de Anexos

ANEXO A – Tabela de Balança.....	72
ANEXO B - Questionário de Diagnóstico de Necessidades .....	73
ANEXO C – Guião da Entrevista (Bombeiro) .....	79
ANEXO D – Guião de Entrevista (Especialista).....	81
ANEXO E – Transcrição da Entrevista (Entrevistado 1) .....	83
ANEXO F - Transcrição Entrevista (Entrevistado 2).....	89
ANEXO H - Manual de Apoio e Recomendações. ....	94

## ANEXO A – Tabela de Balança

	VARIÁVEL	ALTERABILIDADE	TAMANHO DO EFEITO
	<b>Estratégias de Coping</b> (Melo & Carlotto, 2016; Chamberlim & Green, 2010; Malek, Mearns & Flin, 2010)	++	++
	<b>Suporte Social</b> (Carpenter et. al., Anexo H; Malek, Mearns & Flin, 2010)	++	++
Exigências Organizacionais	Organização do Trabalho (Murta & Troccoli, 2007)	+	++
	Condições de Trabalho (Murta & Troccoli, 2007)	0	++
	Relações Interpessoais (Mosadeghrad, 2014)	+	++
Exigências Crônicas	Natureza das Tarefas (Melo & Carlotto, 2016; Murta & Troccoli, 2007)	0	+
	Tomada de Decisão (Roque <i>et al.</i> , Anexo H; Vidotti et al., Anexo H)	+	+
	Situações de Emergência (Vidotti <i>et al.</i> , Anexo H)	0	++
Exigências Agudas	Sentimento de Perigo (Vidotti <i>et al.</i> , Anexo H)	+	++
	Lidar com a Morte ( Beaton & Murphy, 1993)	++	+
	Morte ou acidente de colegas (Ferreira, 2010)	0	+

## ANEXO B - Questionário de Diagnóstico de Necessidades



Instituto Universitário de Lisboa

No âmbito da dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, procuro identificar quais as principais fontes de stresse no contexto profissional dos Bombeiros.

As respostas são anónimas e os dados serão tratados de forma totalmente confidencial. O seu preenchimento demora cerca de 10 minutos.

Deseja participar neste estudo?

- SIM
- NÃO

2. Idade: \_\_\_\_\_

### A) QUESTÕES SÓCIO-PROFISSIONAIS

**1. Sexo:**

- Feminino
- Masculino

**4. Habilitações Académicas:**

- Ensino Superior
- Ensino Secundário
- Ensino Básico

**3. Estado Civil:**

- Casado
- Solteiro
- Viúvo
- União de Facto

**5. Vínculo com os bombeiros:**

- Profissional
- Voluntário
- No caso, de ser bombeiro voluntário, qual é a sua **profissão atual**?

\_\_\_\_\_

**6. Antiguidade nos bombeiros (anos):** \_\_\_\_\_

**7. Função/Graduação:**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Estagiário                 | <input type="checkbox"/> Chefe         |
| <input type="checkbox"/> Bombeiro de 3 <sup>a</sup> | <input type="checkbox"/> Comandante    |
| <input type="checkbox"/> Bombeiro de 2 <sup>a</sup> | <input type="checkbox"/> 2º Comandante |
| <input type="checkbox"/> Bombeiro de 1 <sup>a</sup> | <input type="checkbox"/> Adjunto       |
| <input type="checkbox"/> Subchefe                   | <input type="checkbox"/> Outro: _____  |

**8. Já sofreu acidentes no exercício das suas funções:**

- Sim
- Não

### B) EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL COMO BOMBEIRO

Em geral, em que medida considera a sua atividade profissional, enquanto bombeiro **é geradora de ansiedade, desconforto ou stress**? Por favor, assinale com uma **cruz (X)** a resposta que melhor corresponde à sua opinião:

1	2	3	4	5
Nada geradora de <i>stress</i>	Pouco geradora de <i>stress</i>	Moderadamente geradora de <i>stress</i>	Muito geradora de <i>stress</i>	Extremamente geradora de <i>stress</i>

Nesta parte é lhe pedido que reflita sobre as fontes de stresse na função de Bombeiro. Estas afirmações estão relacionadas com situações e características presentes no desempenho das suas funções. Não existem respostas certas ou erradas.

Pense **com que frequência se depara com exigências desta natureza** e assinale a resposta que melhor se adequa.

Muito Raramente	Raramente	Às Vezes	Frequentemente	Muito Frequentemente
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
1. Vítimas crianças que ainda não conseguem comunicar.					
2. Vítimas crianças (idade inferior a 10 anos) com capacidade de comunicar.					
3. Vítimas de paragem cardio-respiratória.					
4. Vítimas com doenças infecto-contagiosas.					
5. Vítimas colegas de corporação ou profissão.					
6. Vítimas conhecidas- amigos ou familiares.					
7. Vítimas com o corpo mutilado ou queimado.					
8. Vítimas com perturbações psiquiátricas.					
9. Vítimas de violência doméstica.					
10. Vítimas Idosas que estão sozinhas, sem apoio familiar.					
11. Transportes de vítimas de grande “porte”, ou seja, muito pesadas.					
12. Cenários de multi-traumatizados (3 ou mais vítimas com lesões graves).					
13. Incidentes que apresentam mais de 2 cadáveres à chegada..					
14. Ocorrências em territórios sociais problemáticos, que pode implicar comportamentos hostis da população para com os bombeiros.					
15. Incidentes que exigem proteção policial para o desempenho das funções.					
16. Quadros clínicos, em termos de socorro, que ultrapassam a formação recebida.					
17. Dúvidas sobre os procedimentos e técnicas a aplicar de acordo com o diagnóstico efetuado à vítima.					
18. Incidente com uma situação com que nunca se tinha deparado anteriormente.					
19. Défice de equipamento de intervenção pré-hospitalar nas ambulâncias de socorro.					
20. Falta de recursos humanos para lidar com uma ocorrência.					
21. Vítimas crianças que morrem durante a intervenção.					
22. Comunicação de óbito aos familiares das vítimas (crianças e/ou adultos).					
23. Cenários de ocorrência incorretos, transmitidos pela central.					
24. Moradas do local de ocorrência incorretas.					
25. Queixas dos familiares e amigos da vítima porque o socorro demorou muito tempo.					
26. Final dos turnos mais de 2 horas depois da hora marcada.					
27. Realização de 2 turnos seguidos: um como profissional e outro como voluntário ou vice-versa.					

28. Existência de “tédio” devido a longos períodos sem ocorrências.					
29. Colegas mais “antigos” não aceitam ordens suas, mesmo sendo você mais graduado.					
30. As Chefias não respeitarem e valorizarem a formação especializada que um Bombeiro possui.					
31. Má articulação com as forças da autoridade (GNR e PSP) no local da ocorrência.					
32. Má articulação com o INEM no local da ocorrência.					
33. Cobertura negativa por parte da comunicação social da intervenção que realizou como Bombeiro.					
34. Lesões físicas, no próprio, no decorrer das suas funções como Bombeiro.					
35. Sentimento de vida em perigo, do próprio, no decorrer das suas funções como Bombeiro.					
36. Conflito entre valores e ideais do próprio e os do Corpo de Bombeiros ou dos seus colegas.					
37. Sentimento de culpa associado a casos graves.					
38. Desconsideração e julgamento do trabalho dos bombeiros.					
39. Combate de incêndios.					
40. O trabalho como bombeiro afasta-me das atividades familiares.					

Relativamente às afirmações que se seguem, indique-nos **com que frequência** ocorrem as situações descritas, assinalando a sua resposta com um **círculo (O)** ou com uma **cruz (X)**:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Muito frequentemente

Os meus colegas de trabalho dão atenção aos meus sentimentos e problemas.	1	2	3	4	5
Os meus colegas de trabalho mostram que apreciam a forma como eu faço o meu trabalho.	1	2	3	4	5
Se for necessário os meus colegas de trabalho dão-me conselhos sobre a forma como lidar com as situações com as quais me deparo.	1	2	3	4	5
Se for necessário os meus colegas de trabalho ajudam-me a lidar com determinadas tarefas.	1	2	3	4	5
A minha família dá atenção aos meus sentimentos e problemas.	1	2	3	4	5
A minha família mostra que aprecia a forma como eu faço o meu trabalho.	1	2	3	4	5
Se for necessário a minha família dá-me conselhos sobre a forma como lidar com as situações com as quais me deparo.	1	2	3	4	5
Se for necessário a minha família ajuda-me a lidar com determinadas tarefas.	1	2	3	4	5
Os meus superiores dão atenção aos meus sentimentos e problemas.	1	2	3	4	5
Os meus superiores mostram que apreciam a forma como eu faço o meu trabalho.	1	2	3	4	5
Se for necessário os meus superiores dão-me conselhos sobre a forma como lidar com as situações com as quais me deparo.	1	2	3	4	5
Se for necessário os meus superiores ajudam-me a lidar com determinadas tarefas.	1	2	3	4	5
Os meus amigos dão atenção aos meus sentimentos e problemas.	1	2	3	4	5
Os meus amigos mostram que apreciam a forma como eu faço o meu trabalho.	1	2	3	4	5
Se for necessário os meus amigos dão-me conselhos sobre a forma como lidar com as situações com as quais me deparo.	1	2	3	4	5
Se for necessário os meus amigos ajudam-me a lidar com determinadas tarefas.	1	2	3	4	5

De seguida são apresentados alguns comportamentos que podemos utilizar para lidar com as situações do dia-a-dia.

Peço que preencham de acordo com a quantidade de vezes que têm determinado comportamento.  
(Colocar um circulo ou X)

	Poucas Vezes				Muitas Vezes
1. Tentar gerir o tempo de forma melhor.	1	2	3	4	5
2. Focar-me no problema e tentar resolvê-lo.	1	2	3	4	5
3. Culpar-me por estar nessa situação.	1	2	3	4	5
4. “Dar um miminho” a mim próprio com a minha comida ou bolo preferido.	1	2	3	4	5
5. Sentir-me ansioso por não ser capaz de lidar com a situação.	1	2	3	4	5
6. Pensar como anteriormente já resolvi problemas semelhantes a este.	1	2	3	4	5
7. Visitar um amigo.	1	2	3	4	5
8. Definir um plano de ação e segui-lo.	1	2	3	4	5
9. Comprar alguma coisa nova para mim.	1	2	3	4	5
10. Culpar-me por ficar tão emocionalmente afetado com a situação.	1	2	3	4	5
11. Esforçar-me para tentar compreender a situação.	1	2	3	4	5
12. Ficar muito aborrecido.	1	2	3	4	5
13. Tentar fazer algo para corrigir a situação de imediato.	1	2	3	4	5
14. Culpar-me por não saber o que fazer.	1	2	3	4	5
15. Passar algum tempo com uma pessoa especial para mim.	1	2	3	4	5
16. Pensar no que aconteceu e aprender com os meus erros.	1	2	3	4	5
17. Desejar mudar o que aconteceu e a forma como me sinto.	1	2	3	4	5
18. Sair para comer qualquer coisa.	1	2	3	4	5
19. Analisar o problema antes de reagir.	1	2	3	4	5
20. Concentrar-me nos meus defeitos ou incapacidades.	1	2	3	4	5
21. Ligar a um amigo.	1	2	3	4	5

### C) PROGRAMAS DE INTERVENÇÃO

Para ajudar na resposta a estas questões, devem entender por **programas de intervenção** qualquer projeto que seja implementado com o objetivo de melhorar a qualidade de vida assim como a aquisição de novos conhecimentos que facilitem o exercício da função de bombeiro.

#### 1. Para além das fontes de stresse mencionadas anteriormente, deseja destacar mais algumas? Quais?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Horários                  | <input type="checkbox"/> Supervisão             |
| <input type="checkbox"/> Incêndios                 | <input type="checkbox"/> Ambiguidade de Tarefas |
| <input type="checkbox"/> Mau pagamento             | <input type="checkbox"/> Outras: _____          |
| <input type="checkbox"/> Conflito trabalho-família | _____   |

2. **Que programas/projetos de intervenção têm sido realizados na sua cooperação de bombeiros?**

---

---

---

3. **No caso de se implementar um programa de intervenção quais julga serem as barreiras/dificuldades na sua na implementação?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Resistência dos Bombeiros | <input type="checkbox"/> Falta de conhecimento         |
| <input type="checkbox"/> Muita Burocracia          | <input type="checkbox"/> Falta de Recursos Financeiros |
| <input type="checkbox"/> Chefias                   | <input type="checkbox"/> Outras: _____                 |
| <input type="checkbox"/> Mentalidades              |  |
| <input type="checkbox"/> Falta de Disponibilidade  |  |

4. **Que áreas considera que devem ser trabalhadas e/ou intervencionadas?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Recrutamento e Seleção de Bombeiros   | <input type="checkbox"/> Liderança         |
| <input type="checkbox"/> Resolução de Problemas e Conflitos    | <input type="checkbox"/> Gestão de Stresse |
| <input type="checkbox"/> Formação para o exercício das funções | <input type="checkbox"/> Outras: _____     |

5. **Em que grau gostaria de participar num programa de intervenção positive stresse?**

Pouco							Muito
1	2	3	4	5	6	7	

6. **Que atividades gostava de ver incluídas nesse programa (assinale com um X):**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Meditação        | <input type="checkbox"/> Estratégias de gestão de stresse |
| <input type="checkbox"/> Mindfulness      | <input type="checkbox"/> Outras. Quais? _____             |
| <input type="checkbox"/> Exercício Físico |   |

7. **Qual seria a melhor modalidade do programa (assinale com um X):**

- Presencial
- E-learning
- Presencial e E-learning
- Aplicação no Telemóvel

**8. Sendo construído um programa, como deveria ser (assinale com um X) A**

**Frequência:**

- 1 vez por semana
- 2 vezes por semana
- Outra. Qual? \_\_\_\_\_

**1. A duração das sessões:**

- 1H30 Minutos
- 2 Horas
- Outra. Qual? \_\_\_\_\_



## ANEXO C – Guião da Entrevista (Bombeiro)

### GUIÃO DE ENTREVISTA

---

#### Caracterização da Realidade Profissional – Bombeiros

O principal objetivo desta entrevista consiste em perceber a realidade profissional dos Bombeiros, nomeadamente na zona de Vila Real, de forma a caracterizar esta população alvo e delinear as próximas etapas de acordo com as características dos bombeiros.

#### 1. Questões Sociodemográficas:

- Média de idades dos bombeiros
- Escolaridade
- Tempo de serviço
- Quantidade de homens e mulheres
- Número de bombeiros voluntários e profissionais
- Características dos bombeiros

#### 2. Atividade Operacional:

- Quais as principais diferenças dos bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?  
As vivências são diferenciadas?
- Número de bombeiros em Vila Real e Cooperações;
- Todos os bombeiros de Vila Real lidam com incêndios, ou apenas grupos específicos?
- Conhece ou vivenciou acidentes com bombeiros em situação de incêndio? E mortes?  
Como lidaram com a situação?
- Considera que os bombeiros estão preparados (psicologicamente, fisicamente, com meios e formação adequada) para atuar em incêndios?
- Relativamente aos comandantes e órgãos superiores dos bombeiros, seria fácil abordá-los? Estariam disponíveis para ajudar e participar nesta investigação?

#### 3. Pertinência de um Programa:

- Sente que existe alguma lacuna, necessidade ou problema ao qual os responsáveis pelas cooperações deveriam dar resposta? (e.g., mais formação, mais meios, recursos humanos, possibilidade de existirem bombeiros com problemas psicológicos, etc. )
- Sendo os bombeiros um grupo profissional suscetível a desenvolver stress, consegue nomear algumas fontes de stress que considere as principais?
- Conhece algum programa destinado para os bombeiros?
- Considera pertinente a criação de um programa, que possa ser aplicado aos bombeiros com o objetivo de colmatar possíveis falhas? A ser criado um programa deveria ser para intervir no quê?

#### **4. Recolha de Dados:**

- Melhor formato para um questionário: Papel ou Digital?
- Número de questões suportadas pelos bombeiros?
- *Focus Group* seria uma boa opção?

## ANEXO D – Guião de Entrevista (Especialista)

### GUIÃO DE ENTREVISTA

---

#### Caracterização da Realidade Profissional – Especialista na Área

O principal objetivo desta entrevista consiste em perceber a realidade profissional dos Bombeiros, de forma a caracterizar esta população alvo e levantamento de necessidades.

#### A) Investigações no Contexto Profissional dos Bombeiros

5. Poderia descrever-me o seu cargo, assim como as suas funções.
6. Há quanto tempo, já estabelece contacto com este grupo profissional?
7. Sei que realizou a sua tese dentro desta temática, porquê a escolha deste tema?
8. Como correu a experiência de investigação neste contexto? Sei que teve oportunidade de aplicar um programa, como foi a adesão?
9. Para si, o que é que ainda falta estudar?
10. Que recomendações/estratégias daria para quem está a criar um programa na área da saúde ocupacional?
11. Pertinência de um Programa:
  - Sente que existe alguma lacuna, necessidade ou problema ao qual os responsáveis pelas cooperações deveriam dar resposta? (e.g., mais formação, mais meios, recursos humanos, possibilidade de existirem bombeiros com problemas psicológicos, etc. )
  - Sendo os bombeiros um grupo profissional suscetível a desenvolver stresse, consegue nomear algumas fontes de stresse que considere as principais, neste grupo?
  - Conhece algum programa destinado para os bombeiros? Internacionais e nacionais. E na área da saúde ocupacional.
  - Considera pertinente a criação de um programa, que possa ser aplicado neste contexto profissional com o objetivo de colmatar possíveis falhas? A ser criado um programa deveria ser para intervir no quê?
12. Recolha de Dados:
  - Melhor formato para um questionário: Papel ou Digital?

- Número de questões suportadas pelos bombeiros?
- *Focus Group* seria uma boa opção?
- Relativamente aos comandantes e órgãos superiores dos bombeiros, seria fácil abordá-los? Estariam disponíveis para ajudar e participar nesta investigação?

## **B) Caracterização dos Bombeiros**

1. Onde poderei ter acesso a este tipo de informação: Questões Sociodemográficas:
  - Média de idades dos bombeiros
  - Escolaridade
  - Tempo de serviço
  - Quantidade de homens e mulheres
  - Percentagem de bombeiros voluntários e profissionais
  - Características dos bombeiros
  
2. Atividade Operacional:
  - Quais as principais diferenças dos bombeiros voluntários e bombeiros profissionais? As vivências são diferenciadas?
  - Número médio de bombeiros em cada Cooperação;
  - Consoante a zona geográfica considera que a natureza das funções muda?
  - Considera que os bombeiros da zona Norte estão mais predispostos para lidar com incêndios?
  - Conhece bombeiros em situação de incêndio? E mortes? Como lidaram com a situação?
  - Considera que os bombeiros estão preparados (psicologicamente, fisicamente, com meios e formação adequada)? E para atuar em situações de incêndio?
  - Qual a ligação entre a Proteção Civil e os Bombeiros?

## ANEXO E – Transcrição da Entrevista (Entrevistado 1)

NOME: Entrevistado 1

DATA: 06.12.2016

ENTREVISTADOR: Liliana Carvalho

### 1. QUESTÕES SOCIODEMOGRÁFICAS

**Pergunta (Perg.):** Média de idades dos bombeiros:

**Entrevistado (Ent.):** ‘Cada vez mais novos 18-35. Porque quando começam a construir família os bombeiros acabam por sair. Agora com a escola de bombeiros, como entra muita gente nova saem para os quartéis pessoas jovens, entre os 20 anos.’

**Perg.:** Escolaridade:

**Ent.** ‘9º ano e 12º ano, porque o mínimo é 9ºano. Se bem que alguns nem parece.’

**Perg.:** Tempo de serviço:

**Ent.:** ‘Ficam por norma 10-15 anos nos bombeiros’

**Perg.:** Quantidade de homens e mulheres:

**Ent.:** ‘Cada vez mais mulheres. É possível já ser tendência a nível nacional. Existem mais homens, mas já verifica a entrada de mais mulheres.’

**Perg.:** Número de bombeiros voluntários e profissionais:

**Ent.:** ‘Todos os quartéis têm bombeiros profissionais que é para assegurar os serviços, para além de nos locais mais urbanos existirem 5 homens, que são as equipas permanentes que estão prontos a sair. Em Vila Real devem ser 20 bombeiros profissionais por cooperação. Temos duas cooperações em Vila Real.’

**Perg.:** Características dos bombeiros:

**Ent.:** ‘A meu entender, os bombeiros são uma segunda casa e devia ser uma família. Mas cada vez se vem a perder mais estes valores. Cada vez é mais um por si, fala-se mal um dos outros, cada vez mais política e interesses. Tentam beneficiar A, B e C.

## **2. ATIVIDADE OPERACIONAL**

**Perg.:** Quais as principais diferenças dos bombeiros voluntários e bombeiros profissionais? As vivências são diferenciadas?

**Ent.:** ‘Há diferenças. Se formos a olhar para os bombeiros profissionais que prestam socorro, teoricamente eles deviam ter mais capacidades porque é a profissão deles e eles têm mais formação, mas às vezes não corresponde à realidade porque há voluntários com mais capacidades físicas e mentais e desempenham melhor as funções. Mas num quartel de sapadores em que existem outras exigências para entrar e são função pública, aqui no geral a fasquia de profissionalismo é muito alta. Nos bombeiros voluntários qualquer um entra. Eu até vou com a tua cara e chamo-te para trabalhar. Mas a nível de desempenho não notas muita diferença entre profissionais e voluntários.’

**Perg.:** Número de bombeiros em Vila Real e Cooperações;

**Ent.:** ‘No papel cada cooperação devia ter 120 bombeiros, na realidade se cada uma tiver 40 bombeiros já é muito. Andam a enganar, porque quanto mais bombeiros estiverem no papel mais regalias têm aquele quartel como por exemplo viaturas. No total devem existir 80 bombeiros em Vila Real ou nem isso. Ou seja, 40 em cada cooperação.’

**Perg.:** Todos os bombeiros de Vila Real lidam com incêndios, ou apenas grupos específicos?

**Ent.:** ‘Todo o bombeiro tem a formação base igual, depois há aqueles que gostam mais de saúde prestam mais serviço em saúde, quem gosta mais de incêndios faz mais incêndios. No

Verão temos as equipas para os incêndios em que todos recebem, mesmo os voluntários, mas só vai quem quer. Criam-se equipas 24 horas de reforço para que estejam prontas a sair para incêndios florestais. Não há divisões, há especialidades. Uns têm em salvamento e altura, outros mergulho. Isto é um grupo restrito que faz, porque não se justifica investir em tantas pessoas. Mas todos podem ir para incêndios a partir do momento que fizeram a escola de bombeiros.’

**Perg.:** Então se eu escolher cooperações do Norte é provável que os bombeiros tenham estado em situações de incêndio?

**Ent.:** ‘O norte em si como tem grande área verde, há muito mais incêndios cá do que se formos a comparar com o Algarve. No Verão há anos que arde mais em Vila Real e Bragança, outros no Porto e em Braga ou Viseu, depende dos anos. Mas a nível de incêndios urbanos, incêndios em casas há mais no inverno e em zonas com mais população, por exemplo Porto. Vila Real em incêndios urbanos é uma zona tranquila, existem raramente, mas florestais no verão no norte é geral. Se escolheres cooperações do Norte apanhas pessoas que estiveram em incêndios, mas também como se criam as equipas de reforço que vêm pessoas de outras cidades como por exemplo Lisboa que há menos incêndios, nessas cooperações também pode haver bombeiros que estiveram em incêndios’

**Perg.:** Conhece ou vivenciou acidentes com bombeiros em situação de incêndio? E mortes? Como lidaram com a situação?

**Ent.:** ‘A última pessoa a morrer aqui em Vila Real foi em 2005, antes de eu entrar para os bombeiros, por isso não lidei com esta situação. Já lidei com acidentes mas nada de maior. Mas é uma coisa que acontece, mas normalmente que eu saiba nunca é nada grave.’

**Perg.:** Considera que os bombeiros estão preparados (psicologicamente, fisicamente, com meios e formação adequada) para atuar em incêndios?

**Ent.:** ‘A nível de recursos humanos cada vez menos. As pessoas não estão dispostas a dar do seu tempo para serem bombeiros voluntários. Também há situações que ajudam às pessoas a sair dos bombeiros, como por exemplo o problema das intrigas e comandantes que não sabem gerir, coisas assim. Meios materiais, nunca houve tanto investimento como tem havido nos

últimos anos, mas como querem tudo do bom e melhor às vezes investe-se em coisas que não são precisas. E a formação, desde que sou bombeiro há 11 anos melhorou muito mas ainda não é suficiente. Mas toda a estrutura tem culpa nisto, não é culpa de um comandante ou da escola ou dos bombeiros é tudo junto. Mas tem vindo a melhorar. Acho que as formações mais específicas deviam ser dadas a todos os bombeiros. Porque existem vários níveis e todos os bombeiros deviam fazer esses níveis, mas os responsáveis é que decidem quem vai para formação e escolhem quem querem.’

**Perg.:** Relativamente aos comandantes e órgãos superiores dos bombeiros, seria fácil abordá-los? Estariam disponíveis para ajudar e participar nesta investigação?

**Ent.:** ‘Depende se for para dar nome ao corpo de bombeiros qualquer um aceita, mas se for para contar a realidade dizem-te que não, porque eles querem fazer parecer uma instituição perfeita e não é. Eles trabalham muito a imagem, porque para os comandantes mete coisa de políticas e querem outros cargos importantes e por isso, preocupam-se pouco com os bombeiros mas sim em fazer parecer que tudo funciona bem. Os comandantes são escolhidos pelas direções e o comandante é que vai construir o comando. Se a direção estiver preocupada em formar uma boa equipa, aí o comandante é presente, mas nos casos em que só querem números o comandante não é tão presente.’

### 3. PERTINÊNCIA DE UM PROGRAMA

**Perg.:** Sente que existe alguma lacuna, necessidade ou problema ao qual os responsáveis pelas cooperações deveriam dar resposta? (e.g., mais formação, mais meios, recursos humanos, possibilidade de existirem bombeiros com problemas psicológicos, etc. )

**Ent.:** ‘Tantos, dizia-te dez páginas. O que nos preocupa mais é haver boas condições, bons meios materiais para trabalhar e meios humanos bons, porque nem todos são bons porque qualquer um pode ser bombeiro, porque às vezes prefere-se quantidade em vez de qualidade e esse é outro mal. E mais formação para uma pessoa se poder desenvolver.’



**Perg.:** Sendo os bombeiros um grupo profissional suscetível a desenvolver stress, consegue nomear algumas fontes de stress que considere as principais?

**Ent.:** ‘Isto é uma atividade muito desgastante, é difícil lidar com algumas ocorrências. .Sem ser as ocorrências. Má liderança, os conflitos com colegas, conflito de interesses, falta de condições. Nas ocorrências há muitas, o perigo, o stress da própria situação, e próprio ambiente do incêndio.’ Mas eu gosto.

**Perg.:** Conhece algum programa destinado para os bombeiros?

**Ent.:** ‘Há simuladores virtuais, e a associação tem desenvolvido alguns programas para facilitar o trabalho.’

**Perg.:** Considera pertinente a criação de um programa, que possa ser aplicado aos bombeiros com o objetivo de colmatar possíveis falhas? A ser criado um programa deveria ser para intervir no quê?

**Ent.:** ‘Nós quando chegamos a um certo nível fazemos a formação de motivação e liderança em que devemos aprender alguma coisa mas não se aprende nada. Porque muitas formações é toma lá o diploma e pronto. Depois a associação tem psicólogos que deviam dar apoio nestas situações [de stress, stress pós traumático], eu como nunca recorri não sei se funciona ou não. Sei que quando há incêndios é montada uma estrutura para dar apoio caso necessário. Se for um programa para benefício sim, a aceitação depende do corpo de bombeiros e dos comandantes.’

#### **4. RECOLHA DE DADOS**

**Perg.:** Melhor formato para um questionário: Papel ou Digital?

**Ent.:** ‘Digital seria acessível para quase todos.’

**Perg.:** Número de questões suportadas pelos bombeiros?

**Ent.:** ‘Para aí 40, porque depois não dá mais.’

**Perg.:** Focus Group seria uma boa opção?

**Ent.:** ‘Depende de quem estiver presente. A nível individual é mais fácil responder.’

## ANEXO F - Transcrição Entrevista (Entrevistado 2)

NOME: Entrevistado 2

DATA: 15.02.2017

ENTREVISTADOR: Liliana Carvalho

### A) Investigações no Contexto Profissional dos Bombeiros

**Pergunta (Perg.):** Poderia descrever-me o seu cargo, assim como as suas funções.

**Entrevistado (Ent.):** 'Neste momento sou chefe da Divisão de Segurança, Saúde e Estatuto Social, acabo por ser gestor de projetos focados nos bombeiros, como medidas de apoio ao estatuto, projetos de sensibilização e apoio psicológico. Tenho implementado algumas coisas da tese, mas devagarinho. Só em 2017 é que poderei ter oportunidade de aplicar o programa da resiliência (em 2009) a título piloto numa cooperação de bombeiros. O que desenvolveu mais desde que estou nesta função foi mesmo o apoio psicológico, temos equipas de apoio psicossocial constituídas por bombeiros que são psicólogos ou assistentes sociais. Neste projecto foi mesmo criado um modelo e programa de formação específica. Este modelo segue uma metodologia muito usada na psicologia ocupacional que é o chamado apoio de pares, fardado que vai falar com o fardado. É uma mais valia porque conhecem as metodologias e a linguagem. Infelizmente é um projeto de voluntariado.'

**Perg.:** Há quanto tempo, já estabelece contacto com este grupo profissional?

**Ent.:** 'Começou com a tese em 2008. Vai fazer quase 10 anos.'

**Perg.:** Sei que realizou a sua tese dentro desta temática, porquê a escolha deste tema?

**Ent.:** 'Eu comecei por fazer a tese em profissionais que atuavam em territórios, já não me recordo mas era em bairros sociais (psicólogos, assistentes sociais) muito expostos a elevadas exigências emocionais. Sempre gostei da óptica da saúde ocupacional, ou seja mais virada para os profissionais e não população civil. Fiz uma primeira tese com este grupo que na altura não havia quase investigação e nesta linha de investigação achei fascinante trabalhar com outros profissionais que têm ainda menos atenção que são os bombeiros. Não tinha

nenhum vínculo com os bombeiros anterior, mas achei que a fazer uma investigação devia ser com um público alvo que pudesse beneficiar da investigação.’

[...]

‘Em Portugal já há alguma investigação, mas o que faz é diagnóstico, vamos medir o burnout, PTSD e uma série de baterias, e chegamos a conclusões que há burnout e PTSD, mas não precisamos de mais diagnóstico o que nós precisamos é de orientações para ultrapassar isso. Mas é sempre positivo fazer diagnóstico. Pode ser um diagnóstico que complemente a investigação já feita. Na altura fiz o levantamento das exigências e dos recursos.’

**Perg.:** Como correu a experiência de investigação neste contexto? Sei que teve oportunidade de aplicar um programa, como foi a adesão?

**Ent.:** ‘A adesão é baixa. Por isso é que alertei as professoras. Que é importante escolher um corpo de bombeiros que esteja suscetível a participar, porque regra geral eles não estão recetivos a participar. Até porque a ANPC não manda nos bombeiros ou seja não podemos mandar eles participar, somos apenas uma entidade de coordenação.’

**Perg.:** Para si, o que é que ainda falta estudar?

**Ent.:** ‘Claramente, que para tese de mestrado o que está a propor faz sentido, mas em algo mais a longo prazo era importante ver diferentes metodologias de intervenção e qual o resultado, quais as mais benéficas, se é formação, terapia ...’

**Perg.:** Que recomendações/estratégias daria para quem está a criar um programa na área da saúde ocupacional?

**Ent.:** ‘Conseguir explicar bem o porquê de querer estudar os bombeiros. Na primeira abordagem deverá mostrar que há ganhos em participar. Por exemplo dê um relatório.’

## **B) Pertinência de um Programa:**

**Perg.:** Sente que existe alguma lacuna, necessidade ou problema ao qual os responsáveis pelas cooperações deveriam dar resposta? (e.g., mais formação, mais meios, recursos humanos, possibilidade de existirem bombeiros com problemas psicológicos, etc. )

**Ent.:** ‘Quando não há quase nada feito, há um mundo de coisas para fazer. Desde programas de seleção que não existe formação na área comportamental, lidar com o stress, gestão comportamental. Na psicologia ocupacional há imensas coisas para fazer. Na liderança já existem algumas coisas feitas.’

**Perg.:** Sendo os bombeiros um grupo profissional suscetível a desenvolver stresse, consegue nomear algumas fontes de stresse que considere as principais, neste grupo?

**Ent.:** ‘Tem tudo desde fontes de stress emocionais, sentimentos de angústia por não salvarem alguém, dissonância emocional, tomada de decisão sob pressão, do ponto de vista emocional é muito exigente e mesmo em termos físicos com o equipamento para um incendio urbano por exemplo. Na interação entre a equipa. Entra quase tudo, com o acréscimo de ser uma organização de emergência, ambiguidade de funções, carga de funções, acumulação de profissões.’

**Perg.:** Conhece algum programa destinado para os bombeiros? Internacionais e nacionais. E na área da saúde ocupacional.

**Ent.:** ‘Como há muitos corpos de bombeiros eles podem estar a fazer projetos e nós não sabemos. Da nossa parte o que existe é um prémio de boas práticas para programas da psicologia ocupacional, isto para nós sabermos o que está a ser feio e incentivar outros corpos a fazer o mesmo. Na área da saúde existem programas de atividade física e nutrição. Em psicologia só as equipas de apoio psicossocial. Internacional os EUA têm tudo, trabalham muito o trabalho por pares, na prevenção do suicídio.’

**Perg.:** Considera pertinente a criação de um programa, que possa ser aplicado neste contexto profissional com o objetivo de colmatar possíveis falhas? A ser criado um programa deveria ser para intervir no quê?

**Ent.:** ‘Sim, bom é estudos centrados na intervenção.’

### **C) Recolha de Dados:**

**Perg.:** Melhor formato para um questionário: Papel ou Digital?

**Ent.:** ‘Digital chega alguns, mas se tiveres uma amostra pequena é preferível ser em papel, que sabemos que estão concentrados e à sua frente.’

**Perg.:** Número de questões suportadas pelos bombeiros?

**Ent.:** ‘É como todos nós. 30-40 menos de 100’

**Perg.:** Focus Group seria uma boa opção?

**Ent.:** ‘Sim, e teria adesão. Até acho que teria mais adesão para focus group do que questionário. Se ganhar a confiança do comandante e deles e o focus group for focado nas dificuldades vai é ter dificuldade em eles pararem de falar.’

**Perg.:** Quanto à caracterização dos bombeiros, onde poderei ter acesso a este tipo de informação?

**Ent.:** ‘Mande email, académico, que nós dizemos.’

#### **D) Atividade Operacional:**

**Perg.:** Quais as principais diferenças dos bombeiros voluntários e bombeiros profissionais? As vivências são diferenciadas?

**Ent.:** ‘A única diferença é que um recebe e outro não. E depois depende muito da zona onde estão. Por vezes o profissional é o que faz o transporte de doentes. A distinção entre ambos depende da zona.’

**Perg.:** Consoante a zona geográfica considera que a natureza das funções muda?

**Ent.:** ‘Sim, claro que muda’

**Perg.:** Considera que os bombeiros estão preparados (psicologicamente, fisicamente, com meios e formação adequada)? E para atuar em situações de incêndio?

**Ent.:** ‘Se fosse político dava outra resposta. Há uns que estão e outros não, não os podemos esquecer que isto é em regime de voluntariado. Mas em 20 000 muito deles estão. Tem havido muita formação. Incêndios Florestais houve um grande investimento de formação depois de 2013, ano em que morreram 8 bombeiros. Emergência Médica Pre-Hospitalar é onde

eles têm mais formação. Incendios Urbanos por sua vez, como não é tão comum em Portugal não têm tanta formação e equipamento. De cooperação para cooperação varia, porque cada uma tem a sua realidade. Algumas corporações estão muito bem equipadas outras nem tanto. Todos os bombeiros recebem formação inicial. Para além dessa formação inicial podem depois complementar com cursos que lhes permitem ter outras responsabilidades e funções. No entanto há bombeiros que tiram esses cursos e praticam no dia a dia pois apanham ocorrências constantemente, como há outros que têm o curso mas acabam por não aplicar no dia a dia por falta de serviço, fazendo com desta forma as competências adquiridas nesses cursos acabem por ser um pouco esquecidas, por falta de prática.’

**Perg.:** Qual a ligação entre a Proteção Civil e os Bombeiros?

**Ent.:** ‘Cada corpo de bombeiros tem poder de decisão. A pc manda nos bombeiros no teatro de operações, mas no quartel são uma entidade privada. Depois em termos legislativos há um serie de regras reguladas pela PC. Em termos administrativos a PC é a entidade quase supervisora, nas operações é quem comanda mas o corpo de bombeiros do seixal tem um presidente que é eleito pelos associados do seixal.

Em situações de incêndios florestais os corpos de bombeiros têm que dar resposta no seu concelho e para irem para outro concelho o pedido é feito pela PC mas o comandante dos bombeiros pode recusar esse pedido, o que geralmente nunca acontece. A PC tem poder de decisão na formação dos bombeiros até porque o presidente da escola nacional de bombeiros é escolhido pela proteção civil pelo MAI e pela liga dos bombeiros portugueses. A legislação é o governo que a faz, os cursos têm sempre uma legislação própria. A PC representa o estado, neste sector.’



**PROGRAMA DE GESTÃO DE STRESSE NOS BOMBEIROS**

*Manual de Apoio com Recomendações para o desenvolvimento da Intervenção*



## 1. INTRODUÇÃO

Este manual surge com a finalidade de ser uma linha orientadora para a aplicação do programa *Fireless, positive stress*.

A seguir serão descritas na generalidade as atividades que devem ser desenvolvidas no programa de gestão de stresse nos bombeiros. Cada atividade é passível de ser modificada pelo formador responsável pela aplicação da intervenção.

Optamos por explicitar aquilo que deve ser realizado para trabalhar cada variável do modelo teórico de processo, todavia a organização da sessão deverá ser adaptada pelo formador, tendo em conta o grupo em que está a intervir e as condições da corporação.

## 2. ENQUADRAMENTO DAS ATIVIDADES

### 2.1. ATIVIDADE: Apresentação

<b>FIRELESS, positive stress</b>	
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentar o programa e suas vantagens;</li><li>• Formular as regras de funcionamento e participação;</li><li>• Preenchimento do questionário pré-teste;</li></ul>
<b>Atividade</b>	<p>O aconselhável seria esta atividade incluir todos os profissionais ativos pertencentes à corporação de bombeiros, de forma a recrutar os participantes para a intervenção.</p> <p>Inicialmente, deverá ser apresentada a problemática do stress ocupacional, seguida da apresentação do programa e suas vantagens.</p> <p>No caso do estudo ser de design de pré e pós teste, o formador deverá realizar aqui o pré-teste, antes de iniciar a sessão.</p> <p>Depois de construído o grupo de intervenção, deverão ser estabelecidas as regras de funcionamento. Poderá ser ainda interessante a realização de um jogo quebra-gelo entre os participantes.</p>
<b>Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Sala</li><li>• Formador</li><li>• Jogo Quebra-gelo</li></ul>

## 2.2. ATIVIDADE: Suportar para Superar

<b>Suportar para Superar</b>	
<b>Variável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suporte Social e Conflitos Interpessoais;</li></ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover as relações interpessoais entre os colegas e os superiores, dentro da corporação;</li><li>• Diminuir os conflitos dentro do contexto de trabalho;</li><li>• Aumentar o suporte social, no contexto de trabalho.</li></ul>
<b>Atividade</b>	<p>A investigação mostra, que independentemente do nosso nível de emoção, a forma como conseguimos provocar emoções positivas nos outros influencia o nosso desempenho e bem-estar. Ou seja, se nos sentirmos positivos, podemos induzir estados de positividade naqueles que nos rodeiam (Cunha, Rego, Lopes &amp; Ceitil, 2008).</p> <p>Seguindo esta ideia, vamos propor aos bombeiros da mesma posição hierárquica, para abordarem os seus colegas numa tentativa de induzir um estado psicológico positivo (e.x.: sorrir, fazer um elogio), registando num quadro (impresso fornecido pelo formador) o comportamento que este teve e como reagiu o seu colega.</p> <p>A intervenção com os superiores, consiste em registar os comportamentos respeitadores e desrespeitadores dos subordinados, e como foi a sua reação enquanto líder.</p> <p>Sugerimos que estas atividades se mantenham durante quatro meses, uma vez por mês.</p> <p>Para ambas as etapas, o canal será o Treino de Grupo, para obtermos uma mudança comportamental, com médio/grande efeito, uma vez que vamos perceber quais os comportamentos que podem influenciar negativa e positivamente as relações interpessoais.</p> <p>O método será a implementação de intenções, tendo como estratégia o registo de comportamentos positivos e negativos.</p>
<b>Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impressos para a atividade (Anexo A e B)</li><li>• Canetas</li><li>• Sala</li><li>• Formador</li></ul>

### 2.3. ATIVIDADE: Reuniões Informais

<b>Reuniões Informais</b>	
<b>Variável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exigências Profissionais;</li></ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debate sobre as exigências profissionais com mais impacto;</li><li>• Preparação de proposta de possíveis alterações na postura organizacional;</li><li>• Atenuar o impacto das exigências do ambiente de trabalho.</li></ul>
<b>Atividade</b>	<p>Na variável exigências profissionais, é pertinente fazer uma intervenção baseada num canal de mudanças estruturais no seio organizacional com o objetivo de reduzir a tensão no ambiente de trabalho. Assim, esta será direcionada tanto para líderes como para colaboradores. Para isto, em reunião com estes ir-se-á realizar uma troca de experiências para compreender quais as principais dificuldades sentidas no trabalho devido às suas exigências para mais tarde se levar a cabo novas medidas que possam diminuir o impacto das mesmas. Estes encontros focam-se no tema “Exigências do ambiente de trabalho, quais as dificuldades e como as reduzir?”. Iram-se realizar dois encontros, com a duração de aproximadamente 45 minutos, recorrendo a métodos como a discussão de ideias (debate informal) e sugestão de medidas para a resolução de problemas. Esta recolha de dados será a base para uma proposta de alteração da postura organizacional perante as dificuldades sentidas pelos colaboradores ao nível das exigências do seu trabalho.</p>
<b>Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Sala;</li><li>• Formador;</li></ul>

## 2.4. ATIVIDADE: Técnicas de RH

<b>Técnicas de RH</b>	
<b>Variável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de Pessoas;</li></ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descobrir as falhas no recrutamento e seleção;</li><li>• Melhorar os horários de trabalho e a distribuição de tarefas;</li><li>• Melhorar o quadro do pessoal;</li></ul>
<b>Atividade</b>	<p>Tendo em conta que a falta de recursos e as más práticas de gestão por parte da organização afetam o stresse nos bombeiros, é pertinente realizar uma intervenção na corporação que vise a avaliação dessas práticas e dos recursos necessários, de maneira a preencher as lacunas em falta e melhorar a gestão de pessoas. O canal será as mudanças estruturais no meio, de modo a que o efeito seja grande, através de ações de formação junto dos bombeiros responsáveis pela gestão dos diversos recursos, que forneçam estratégias para colmatar a carência destes ou melhorar a gestão dos mesmos.</p> <p>Serão realizados três <i>workshop</i>'s, que devem incidir em técnicas básicas de recursos humanos. O principal objetivo destas pequenas formações, incide na necessidade de facultar aos responsáveis pelos recursos humanos, técnicas de recrutamento e seleção assim como técnicas para a gestão de equipas, como por exemplo organização de horários.</p> <p>Para tal, será implementando o método de estabelecimento de objetivos, sendo a sua estratégia, as metas a alcançar num período de quatro meses para que a corporação possa gerir e integrar mais recursos.</p>
<b>Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Sala;</li><li>• Manual de formação;</li><li>• Formador;</li></ul>

## 2.5. ATIVIDADE: Keeping Strong

<b>Keeping Strong</b>	
<b>Variável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias de Coping;</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partilha de experiências;</li> <li>• Promover uma alteração psicológica e comportamental;</li> <li>• Fornecer estratégias de coping.</li> </ul>
<b>Atividade</b>	<p>A natureza operacional destes trabalhadores tem pouca capacidade de alteração, contudo, é relevante apresentar uma intervenção no sentido de atenuar o impacto do stresse no contexto profissional dos bombeiros. Esta atividade tem como objetivo lidar com as consequências psicológicas causadas pelas experiências de stresse, e minimizar a relação desses profissionais com o seu ambiente, ou seja, a vivência do stresse em atuação profissional. Esta atividade consiste numa dinâmica de grupo com apoio de um psicólogo, em que os participantes vão relatar as suas experiências que provocaram efeitos negativos no seu bem-estar.</p> <p>Com base no contacto pessoal, o canal a ser utilizado será um treino de grupo, para que os bombeiros possam partilhar as suas experiências pessoais e grupais, sendo o efeito médio/grande, com o objetivo de provocar uma alteração psicológica e comportamental. Os profissionais da área de psicologia através de método <i>feedback</i> vão tentar resolver questões, tais como, “Se algum dia passar por uma situação mais stressora em campo o que poderá fazer para controlar esse stresse?”, com a estratégia de consciencializar quanto às práticas de motivação dos colaboradores e formas de otimizar os efeitos negativos do stresse vivenciado em situação de socorro.</p> <p>De forma a ser possível fornecer estratégias de <i>coping</i> adequadas aconselhamos que as dinâmicas de grupo se mantenham durante seis meses, uma vez por mês.</p>
<b>Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Sala;</li> <li>• Psicólogo;</li> </ul>

### 3. MATERIAIS NECESSÁRIOS

#### A) Tabela para os bombeiros da mesma posição hierárquica

De forma a fomentar as relações interpessoais, vamos fazer um pequeno jogo. O jogo consiste em ir de encontro ao primeiro colega que encontrar e fazer-lhe um elogio, sorrir ou simplesmente cumprimenta-lo. Deverá reparar na reação do seu colega ao seu comportamento e registá-la no seguinte quadro.

COMPORTAMENTO QUE EU TIVE	REAÇÃO DO MEU COLEGA

**A) Tabela para os superiores hierárquicos (chefes de equipa, comandantes, entre outros)**

Para melhorar o relacionamento entre superiores e subordinados, aconselho a que pensem em situações do dia-a-dia, e que descrevam comportamentos respeitadores e desrespeitadores dos subordinados, e qual foi a sua reação perante esse comportamento.

		<b>REAÇÃO</b>
<b>COMPORTAMENTOS</b>	<b>Respeitadores</b>	
	<b>Desrespeitadores</b>	
	<b>Respeitadores</b>	
	<b>Desrespeitadores</b>	
	<b>Respeitadores</b>	
	<b>Desrespeitadores</b>	