

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

EXPERIÊNCIA DE STRESS OCUPACIONAL EM BOMBEIROS PORTUGUESES

Chorar por dentro

Joana Fernandes Monteiro

Dissertação orientada por Prof. Dr. José Carvalho Teixeira

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Psicologia Aplicada

Especialidade em Psicologia da Clínica

2008

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do Prof. Dr. José Carvalho Teixeira, apresentada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada para obtenção de grau de Mestre na especialidade de psicologia Clínica conforme o despacho da DGES, nº 19673/2006 publicado em Diário da República 2.ª série de 26 de Setembro 2006.

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação de Mestrado não seria possível de se concretizar sem a força e colaboração das várias pessoas envolvidas nesta etapa de aprendizagem profunda, não só académica mas pessoal. Não seria justo, portanto, não deixar, desde já aqui, um agradecimento:

À Dra. Fernanda Almeida, por me ter apoiado durante o ano lectivo na busca de sabedoria e conhecimento na arte da Psicologia, que me ensinou como se pratica a Psicologia Clínica, abraçando o outro como ser único no mundo, a quem devemos dedicação e o melhor de nós. Obrigado pelo encorajamento e por acreditar sempre no meu valor.

Ao Dr. Jorge Silva pela sua ampla simpatia e disponibilidade. Obrigado por me ter aberto uma porta nos Bombeiros, quando se fechava uma janela na policia para efectuar este estudo.

Ao Dr. Abel Ramos, Responsável pela Direcção Nacional da Protecção Civil de Portugal, agradeço o me ter recebido tão gentilmente. Obrigado por me ter posto á vontade, por me fazer sentir em casa no seio da Protecção Civil, por me ter estendido prontamente a mão para que pudesse conhecer melhor a classe profissional dos Bombeiros que tanto respeito e admiro.

Ao meu Pai, um gigante obrigado por estar presente em todos os momentos da minha vida. Agradeço pelo apoio incondicional, pelo ombro amigo em todas as circunstâncias, pelo afecto, pela dedicação, pelo empenho diário e por acreditar em mim, na minha força, no meu esforço, na minha luta para ser sempre melhor.

À minha mãe e irmã pelo amor incondicional, por me ajudarem a fazer aquelas coisas pequenas que, a maior parte das vezes, são vitais.

Ao Wilson, minha cara-metade, que conforme prometido me apoiou nos bons e nos maus momentos, suportou as minhas faltas de atenção, angústias e também ausências. Por partilharmos projectos e sonhos. Por todo o amor e carinho, e toda a confiança em mim depositada. Pela ajuda e motivação. Pela companhia.

As amigas incondicionais Clara, Patrícia, Maria José e Inês por todo o esforço para me verem feliz. Por tantas horas de empenho, de apoio literal na execução desta dissertação. Por toda a amizade que me dedicam diariamente, gratuitamente. Sem vocês, não teria sido possível concretizar este sonho.

Aos bombeiros pela amabilidade em dedicarem o seu tempo a este estudo, por partilharem comigo as suas experiências profissionais e pessoais dotadas de tanto significado e emoção. Por olharem o futuro com esperança e por dedicarem a vida a uma causa tão nobre, tão pura, tão dignificante...

Aos Bombeiros.... Sem eles nada faria sentido!

RESUMO

O stress laboral é o resultado de um desajuste, real ou percebido, entre as exigências das circunstâncias e as aptidões ou desejos do sujeito para ultrapassar essas exigências. O objectivo deste estudo consiste em compreender o que é que os bombeiros portugueses entendem por stress no trabalho, como o experimentam, o que acham que provoca o stress ocupacional, que significados lhe atribuem e se existem diferenças das referidas experiências consoante o género de pertença. Este estudo apresenta o relato de 7 bombeiros profissionais e o método utilizado foi qualitativo, tendo o auxílio da análise fenomenológica e Interpretativa (IPA). Com entrevistas semi-estruturadas foi possível obter dados acerca do modo como os bombeiros entendem e enfrentam o stress ocupacional e em que medida este afecta as suas vidas. Resultaram cinco temas gerais e transversais a todos os testemunhos: causas da existência de stress; lidar com um evento traumático; manifestações de stress; formas de diminuir o stress; e pressão exterior. Estes profissionais referem que as características do próprio serviço incrementam por si só o stress no trabalho de bombeiro e sentem-se inadaptados face à singularidade desta profissão. Possuem falta de controlo e de gestão do bloqueio emocional por lacuna de suporte efectivo. Seria essencial orientar estes profissionais para a gestão de conflitos, treino de competências, formas de lidar com a ansiedade subjacente, conter e gerir os traços depressivos associados a sentimentos de inadequação. Os resultados foram igualmente discutidos com relação ao Modelo geral de Kahn e Byosiere que explica a existência de stress ocupacional.

Conceitos-chave: Experiência de stress ocupacional; Bombeiros portugueses.

ABSTRAT

The occupational Stress is the result of an imbalance between the demands of the situations and the abilities and desires of the person. The aim of this study was to understand what the Portuguese fire-fighters think about work stress, how they handle it, witch factors they consider responsible for the existence of stress in the work and what differences exists between the experiences of stress in man and woman. This study presents the accounts of seven professional fire-fighters and the analysis of them occurred using the qualitative method of interpretative phenomenological analysis (IPA). A semi-structured interview covered several aspects of their experience which included details of the problem they faced working under stress and how the problem affected their lives. Five general themes emerged from the analysis: causes of stress; handle a critic incident; manifestations of stress; how to overcome the problem, extinguishing the stress and external oppression. These professionals referred that the characteristics of the service, improve it selves, the stress in the work of a fire-fighter and that they feel inadequate due to the requirements of their job. They have locus of control and cannot deal with their feelings because they don't have efficient and technical support. It would be excellent to be possible to provide to these professionals the right knowledge to deal with conflicts, to give them abilities, diminishing the anxiety. It would be great if one psychologist could improve their depressive side associated to inadequate feelings. The findings are also discussed in relation to the Kahn e Byosiere Model that explains the causes of stress in the work.

Key-words: Experience of Occupational Stress; Portuguese Fire-fighters.

ÍNDICE

PROBLEMA

1. Objecto de estudo	8
2. Objectivos	9
3. Questões a investigar	9
4. Fundamentação teórica	10
4- Stress Ocupacional	10
4.1. - Conceito	10
4.2. - Modelos teóricos	22
4.2.1. - Modelo exigências / controlo de Karavek	23
4.2.2. - Modelo de Vitamina de Warr	25
4.2.3. – Modelo geral de Kahn e Byosiere	26
4.3. - Stress Ocupacional e saúde	35
4.4 - Stress Ocupacional em Bombeiros	37
4.5. - Estudos Quantitativos	41
4.6. - Estudos Qualitativos	44
5. Importância do estudo	49
6. Limitações	50

METODOLOGIA

1. Tipo de estudo	51
2. Selecção e caracterização da amostra	51
3. Instrumento	52
4. Técnica de recolha de dados	54
5. Tratamento de dados	54
6. Apresentação e discussão de resultados	60
7. Consideracoes finais	72

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

75

ANEXOS- Índice de anexos

• Anexo I: Guia das entrevistas semi-estruturadas	85
• Anexo II: Entrevistas	86
1. Entrevista Bombeira P	87
2. Entrevista Bombeiro S	94
3. Entrevista Bombeiro G	101
4. Entrevista Bombeira T	110
5. Entrevista Bombeiro CR	120
6. Entrevista Bombeiro CS	126
7. Entrevista Bombeiro JC	136

PROBLEMA

1. Objecto de estudo

Revelou-se para mim de extrema importância entender como é que os bombeiros portugueses entendem, vivem e sentem o stress ocupacional e qual o discurso que constroem acerca das suas fontes. Gostaria também de verificar se existem diferenças significativas na experiência do stress em bombeiros do sexo masculino e do sexo feminino.

A motivação para estudar o stress nos bombeiros portugueses surge em consenso com a minha experiência de estágio clínico que tem lugar no gabinete de psicologia da PSP, e onde tenho o prazer de trabalhar com o Psicólogo responsável pelo gabinete de Psicologia da corporação de bombeiros de Cacilhas. Conto o apoio deste psicólogo para efectuar o meu estudo, trazendo á instituição algumas noções dos seus agentes e da sua experiência pessoal de stress.

O presente estudo toma como objecto saber *quais são e como se caracterizam as experiências de stress ocupacional nos bombeiros portugueses.*

Conceitos-chave: Experiência de stress ocupacional; bombeiros portugueses.

Key-words: Experience of Occupational Stress; Portuguese Fire-fighters.

Por experiência de stress ocupacional, segundo Ross e Altmeier (1994 cit in Serra 1999), entende-se “a interacção das condições de trabalho com características do trabalhador de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade de lidar com elas.”

2. Objectivos do estudo

A finalidade deste estudo consiste em recolher dados para compreender como é que os bombeiros portugueses experimentam o stress no seu trabalho, o que acham que provoca o stress ocupacional e que significados lhe atribuem. Especificamente os objectivos são:

- Conhecer quais são e que significam as experiências de stress ocupacional em bombeiros portugueses;
- Saber quais as semelhanças e diferenças das experiências de stress ocupacional dos bombeiros portugueses consoante o género de pertença.

Encontrar as fontes de stress ocupacional em bombeiros portugueses pode contribuir significativamente para melhor conhecimento do problema e para a intervenção em programas de gestão de stress destinados especificamente a estes profissionais.

3. Questões a investigar

- O que é que os bombeiros portugueses entendem sobre o que é estar em stress?
- Qual o discurso que os bombeiros portugueses constroem sobre o que é estar em stress?
- Quais as fontes de stress ocupacional dos bombeiros portugueses?
- Quais as fontes de stress ocupacional dos bombeiros portugueses associadas á relação entre o trabalho e a vida familiar?
- Quais os comportamentos que os bombeiros portugueses acham que podem atenuar as suas experiências de stress ocupacional?
- Quais as semelhanças e diferenças que existem nas características das experiências de stress ocupacional de bombeiros portugueses de género masculino e feminino?

4. Fundamentacao Teorica

4.1 Stress Ocupacional

4.1.1 Conceito

Ao constituir uma fonte de rendimento, a actividade profissional permite ao indivíduo sobreviver, desligar-se da dependência financeira de terceiros e obter um estatuto social. Ao desempenhar um trabalho de que gosta, sente-se motivado, realizado pessoalmente e verifica-se o seu crescimento psicológico, construindo desta forma a sua própria identidade. Ao desempenhá-lo com competência, é reconhecido pelos outros ajudando-o a enriquecer a sua auto-estima. É também, no meio profissional que as pessoas estabelecem a maioria dos seus conhecimentos e contactos sociais. No entanto, o trabalho pode ter também aspectos negativos.

Não conseguir acompanhar as novas tecnologias inerentes ao trabalho, possuir atritos com as pessoas com quem trabalha (superiores hierárquicos, colegas ou subordinados) e ter de trabalhar em excesso, são alguns exemplos que demonstram que o trabalho pode significar uma fonte de stress que desgasta o sujeito progressivamente.

Posto isto, sabe-se que o stress na actividade profissional pode ser bastante enriquecedor para o sujeito, como também prejudicá-lo fisicamente, podendo ter repercussões drásticas para a saúde psíquica do funcionário (Serra, 1999).

Reconhece-se mundialmente que o stress no trabalho pode influenciar negativamente a saúde dos indivíduos, e o estudo aprofundado deste facto deve-se às repercussões negativas para a economia que as situações de stress criam nas organizações (Chambel, 2005).

Em 1981, Cox e Mckay organizaram as diversas definições do conceito de stress, criando uma classificação que visa distinguir as diferentes conceptualizações existentes. Primeiramente, o stress é definido como uma força externa ao indivíduo, isto é, como estímulo. Analisamos esse ponto de vista na concepção de Appley e Trunbull (1967) sendo o stress encarado como uma situação nova e intensa e que invoca uma mudança urgente e inesperada.

Cary Cooper da Universidade de Manchester e Tom Cummings da Universidade do Sul da Califórnia (cit in Earnshaw, 2001), também chegaram á mesma concepção

argumentando que os indivíduos tentam manter os seus pensamentos, emoções e relações com o mundo em estabilidade. Cada factor que integra o estado físico e emocional de uma pessoa possui um determinado espectro de estabilidade no qual cada pessoa se sente confortável. O stress para estes autores é entendido então como uma força que põe um factor físico ou psicológico fora do seu espectro de estabilidade, provocando desregulações no indivíduo. Assim sendo, o conhecimento de que o stress tem muita propensão para ser desencadeado, representa uma ameaça para o sujeito.

Numa segunda conceptualização, o stress é apontado como uma resposta, o conjunto de reacções físicas ou psíquicas no indivíduo perante certos estímulos stressores (Selye, 1956; Matteson e Ivancevich, 1967). Coerentemente a esta definição, na década de noventa, em Lisboa, na conferência “ Gestão do Stress e Prevenção das Doenças Cardiovasculares” do Grupo Português de Intervenção Comunitária na Área do Stress Psicossocial, definiu-se stress como um termo original que reúne o acontecimento, as respostas e a experiência da situação e que incorpora a relação entre o biológico e o social, a saúde e a doença. Bicho & Pereira (2006), também nutrem a mesma concepção sobre o stress defendendo-o como “uma força exercida sobre o indivíduo, que resulta numa reacção do organismo, que tem apenas um certo nível de tolerância, para além do qual poderão ocorrer certos danos, temporários ou permanentes.” Estes autores vêem a abordagem do stress como interacção que tem por objectivo o estudo das relações entre os estímulos e as respostas. Apontam também que o conceito transaccional de stress refere que o sujeito age e reage às interacções com o ambiente, deste modo, não está nem na pessoa nem no ambiente, mas sim na relação entre os dois. No mesmo sentido, o departamento de emprego e assistência social da União Europeia vê o stress ocupacional como “uma reacção cognitiva, comportamental e fisiológica a aspectos aversivos e perniciosos do ambiente e da organização do trabalho. Considera que o estado de stress é caracterizado por altos níveis de alerta, angústia e frustração por não se conseguir lidar com o problema.”

A concepção de Metz, & Rothe (2007), também percorre as mesmas linhas de pensamento assegurando que a reacção de stress é despoletada quando houver uma hipótese de impossibilidade de superação da situação que se pode verificar quando a realidade representa uma ameaça, um perigo, para que o sujeito consiga alcançar metas pessoais (por exemplo o ter de desperdiçar a oportunidade de se formar, de tirar um curso superior), ou uma perda (como a restrição de tempo livre). Numa terceira conceptualização, o stress é entendido como o resultado de percepções e cognições do sujeito.

Reforçando esta concepção, Lazarus (1966) considera o stress como a consequência de processos de apreciação e avaliação que influenciam a interação entre os elementos stressores e o sujeito. De acordo com o referido autor, avaliação primária é a avaliação que o sujeito faz de uma situação em particular. Mediante esta avaliação, poderá tornar-se para o indivíduo um acontecimento irrelevante, não constituindo por isso ameaça e sendo ignorada. Deste modo, pode ser vista como positiva para o bem-estar do sujeito, isto é, benigna, ou contrariamente, stressante. Isto só é possível com base numa avaliação secundária, ou seja, a avaliação das capacidades que o indivíduo possui para enfrentar o acontecimento ao nível dos aspectos físicos (saúde e energia,...), sociais (sistema de suporte social), psicológicos (capacidade de resolução dos problemas, auto-estima) e materiais (dinheiro, infra-estruturas...).

No mesmo sentido, Metz & Rothe (2007), referem que a avaliação secundária tem em consideração a experiência individual, a sabedoria e as aptidões disponíveis, assim como o apoio externo e tem por base as hipóteses que cada pessoa considera ter para superar os desgastes em curto, médio ou longo prazo.

A última conceptualização refere que o stress é o resultado de um desajuste, real ou percebido, entre as exigências das circunstâncias e as aptidões ou desejos do sujeito para ultrapassar essas exigências (Sells, 1970; McGrath, 1970). Com a mesma opinião surge Tom Cox Da Universidade de Nottingham (cit in Earnshaw, 2001) sugerindo que o stress pode ser compreendido como parte de um completo e dinâmico sistema de transição entre o sujeito e o meio ambiente. Este autor acredita que vendo o stress como uma desregularização entre o indivíduo e o seu ambiente, podemos começar a compreender porque uma pessoa se adapta bem a determinada situação e outra não.

A junção das duas últimas concepções criou uma percepção mais concreta do estudo do stress nas organizações (Buunk, De Jonge, Ybema e De Wolf, 1998). Esta abordagem, que aparece bastante referida em muita bibliografia acerca de stress nas organizações, considera que o stress surge quando as exigências da situação excedem as capacidades e os recursos do indivíduo.

De acordo estão Ross & Altmaier (1994), defendendo que o stress laboral é entendido como as dificuldades intrínsecas do trabalhador em integrar as exigências e as condições de trabalho. No mesmo sentido, Bicho & Pereira (2006), definem o stress ocupacional como o conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico relacionado com as experiências de trabalho. Vinculam que quando o indivíduo tem a percepção da sua incapacidade para desempenhar satisfatoriamente as tarefas que lhe são propostas,

provocando esta situação sofrimento ao mesmo, mau-estar e frustração, estamos perante stress ocupacional. Quanto mais exigentes são as tarefas, maior tende a ser o nível do stress que se experimenta. “O grau de tolerância e o impacto negativo dos acontecimentos é tanto pior quanto o maior número de circunstâncias desagradáveis nos vários ambientes que o indivíduo percorre.” Além do stress ter características cumulativas também nos torna mais sensíveis às circunstâncias aversivas com que nos deparamos (Serra, 1999).

Segundo Chambel (2005), o desajustamento entre o indivíduo e as exigências colocadas pela organização na qual trabalha, pode surgir porque realmente as exigências do trabalho superam as capacidades do sujeito, ou porque este as percebe como tal. O sujeito, na sua actividade percebe o seu ambiente e quando percebe e interpreta que as exigências apresentadas excedem os seus recursos, caracteriza a situação pela presença de stressores. Isto vai proporcionar um conjunto de respostas negativas, que podem ser tanto emocionais (tais como o aumento da insatisfação, do desinteresse e da irritabilidade), como fisiológicas (tais como o aumento da pressão sanguínea, do ritmo cardíaco e dos níveis hormonais) mas também poderão ser comportamentais (isto é, deterioração das relações interpessoais, consumo de drogas ou aumento do consumo de tabaco). Viver estas situações de forma contínua, e proporcionando também de forma repetida as respostas negativas supracitadas, a saúde dos sujeitos fica seriamente prejudicada, quer do ponto de vista mental (ex: depressão e burnout), quer do ponto de vista físico (ex: ataques cardíacos e úlceras de estômago).

Mediante o tempo de exposição ao stress, este pode ser considerado agudo ou crónico. Por stress agudo entende-se aquele que surge em tempo limitado, como o caso de uma agressão violenta, de carácter físico ou emocional, que desencadeia no sujeito uma resposta urgente de sobrevivência. Stress crónico é o referente a uma repetição do seu surgimento e que desenvolve no organismo reacções de adaptação frequentes (Leal, 1998).

Na generalidade, denominam-se stressores aos factores e condições que desencadeiam stress, o termo strain refere-se á resposta dos sujeitos a esses estímulos stressores e como stress as circunstâncias em que stressores e strain estão presentes (Chambel, 2005).

Por outras palavras, o stress é percebido como um processo básico de excitação do sistema nervoso central e do sistema nervoso periférico enquanto o termo strain é utilizado para reflectir a tensão, isto é, os sintomas de stress (Leal, 1998).

De acordo com Chambel (2005), e no cerne da investigação da psicologia das organizações, o conceito de bem-estar no trabalho considera-se bastante associado á motivação e á satisfação no contexto organizacional. Existem inúmeros factores provenientes

do contexto organizacional que têm sido apontados como stressores e prejudiciais ao bem-estar dos sujeitos, uma vez que correspondem a tarefas no trabalho que excedem as potencialidades dos sujeitos, desencadeando, deste modo, strain da sua parte. No entanto, sabe-se que cada indivíduo reage de maneira muito própria as condições stressoras que surgem no local de trabalho, dependendo isto, das suas características pessoais que influenciam tanto a percepção e interpretação dessas condições como as relações por si demonstradas. O contexto organizacional, é um contexto social e cada empregado está em constante interacção com os outros trabalhadores. Esta situação pode potenciar a experiência de stress vivida naquele contexto, criando-se percepções, interpretações e respostas colectivas aos stressores da organização. Intervir, agir, na tentativa de controlar ou evitar as situações de stress no contexto organizacional ou tentar promover o bem-estar dos seus trabalhadores implica uma série de acções combinadas que devem operar a vários níveis: individual, grupal e organizacional.

Segundo Leal (1998), o confronto ou enfrentamento (coping), tendo por base a emoção, tem como papel a homeostase interna do stress e das emoções e a função de lidar directamente com o problema que origina a emoção, modificando o medo ou o próprio comportamento. Após resolução da situação, o sujeito analisa os resultados obtidos em função das estratégias utilizadas para esse efeito. Este procedimento será útil para, face a uma situação semelhante que provoca determinado comportamento, o indivíduo possa alterar a sua forma de avaliação, conseguindo um resultado mais vantajoso.

De acordo com Leal (1998), existem factores que influenciam a avaliação cognitiva de determinado acontecimento e são especificamente os de ordem cultural, que explicitam em que condições os acontecimentos são entendidos como stressantes e o grau e o tipo de respostas ao stress (Trumbull, 1975, cit in Leal 1998) e as diferenças individuais, pois uma situação para uma pessoa pode ser percebida como stressante e para outra poderá constituir um desafio (Eckerman, 1966, Goldstein, 1959, cit. in Grath, 1977).

Para Metz & Rothe (2007), a maneira como os acontecimentos stressantes são ultrapassados não está dependente apenas das possibilidades objectivas de acção, mas é também influenciada pelo estilo pessoal de reacção ao stress e pelas vivências de cada indivíduo. A acção pode modificar a situação desencadeadora de stress (redução da pressão de prazos por meio de uma organização realista do tempo disponível para executar tal tarefa), aumento do esforço próprio, da intensidade ou da duração do trabalho (reduzindo as pausas, fazendo horas extra), repensar a quantidade de trabalho e organizá-lo eficientemente (manter todas as informações necessárias prontas para serem utilizadas), delinear metas e corrigir

objectivos (empenhamento). A experiência de stress também pode ser tranquilizada de acordo com a reavaliação da situação desgastante que desconsidera, tira importância, à questão em causa “ Os outros também cometem erros”.

Segundo Serra (1999), sabe-se que as pessoas que estão mais sujeitas a sofrerem de stress são as ambiciosas e que se empenham excessivamente, com demasiada perfeição, trabalhando até ficarem completamente esgotadas, revelando pouca ou nenhuma capacidade para se distanciarem do trabalho, não resignando em caso de não serem bem sucedidas e demonstrando elevada dificuldade em pedir ajuda a terceiros.

De acordo com Metz & Rothe (2007), os jovens conseguem lidar bastante bem com o stress organizacional mas quando chegam á velhice, durante a sua aposentação, surgem, em grande escala, prejuízos para a saúde, danos físicos, psicológicos e emocionais que nesta idade se tornam perceptíveis.

■ Burnout

O conceito de Burnout foi definido em 1974 por Freudenberger segundo Pines & Aronson (1989) que o descrevem como “um estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento, por longo tempo, em situações emocionalmente desgastantes”.

Nos últimos tempos houve um aumento significativo de estudos sobre o Stress e o Burnout devido às suas implicações a nível individual e organizacional, especialmente nas profissões de contacto humano com o publico tendo em conta as suas exigências.

O conceito Burnout surge pela primeira vez em 1974, por Freudenberger, na tentativa de explicar um síndrome que se pensava existir nos profissionais de saúde e que podia provocar a deterioração da qualidade do serviço, o absentismo, uma baixa da moral, exaustão física, insónia, abuso do álcool e culminar em problemas conjugais e familiares (Leal, 1998).

Este síndrome foi conotado como um multidimensional, presente em várias profissões de ajuda devido á proximidade com os problemas sociais, físicos e psíquicos, dos sujeitos, repleto de sentimentos de raiva, embaraço, medo, e desespero. O Burnout tem efeitos psicológicos prejudiciais e é um factor muito preponderante para a baixa de auto-estima, abesentismo e turn-over no trabalho, assim como para a má gestão e inadequação da prestação de serviços na educação, saúde, etc. (Pines & Aronson, 1989).

Segundo Schaufeli e Bakker (2004), é derivado das exigências de trabalho e falta de recursos no trabalho e há desajustamento no indivíduo criado pelo uso de estratégias (coping) de suporte e as exigências do trabalho. Isto provoca cansaço emocional, perda de motivação e sentimentos de fracasso. Os idealistas, aqueles que se dedicam genuinamente à profissão, dando tudo aos outros, na tentativa de ajudar, são os que são mais afectados pelo fenómeno do Burnout. O Burnout atinge os médicos, enfermeiros, psicólogos, e psiquiatras, assistentes sociais, advogados, polícias, professores, entre outros, sendo estas profissões que requerem um trabalho intenso, profissões de stress pelo grau de exigência.

Desenvolveu-se o MBI- Maslach Burnout Inventory- operacionalizando-se o conceito como uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal (Maslach e Jackson, 1981).

O Burnout está intrinsecamente associado à vivência do Stress, sabendo-se que é uma resposta a este. De acordo com Maslach e Schaufeli (1993, cit in Patrão & Costa, 2006), pode-se dizer que o Burnout é uma consequência do Stress Ocupacional, sendo a consequência de um processo de longa duração, em que o indivíduo sente que os seus recursos para gerir as exigências situacionais estão “esgotados”.

As profissões relacionadas com a saúde podem ser conotadas como altamente tendenciosas a provocar Stress e Burnout uma vez que envolvem a vivência de situações amplamente desgastantes com tarefas e exigências provenientes do contacto directo com os pacientes (Cozens, 1997), assim como a responsabilidade acrescida por vidas humanas, podendo desta forma prejudicar os profissionais tanto a nível físico como a nível psicológico (McIntyre, 1994). É necessariamente, a natureza relativamente à sua carreira, que ingressam com muita motivação e muito idealismo, investindo muito e depois, ao não atingirem os seus objectivos sentem-se frustrados. Esta situação costuma surgir quando se é desvalorizado no emprego e quando existem conflitos interpessoais dentro da empresa. São estas relações entre os profissionais de saúde e os seus pacientes que potenciam o risco de experimentar Burnout (Maslach & Leiter, 1997), pois incrementa os níveis de stress emocional, produz percepções negativas dos pacientes e diminui a eficácia.

Pines (1989) refere que apesar de qualquer pessoa poder experimentar stress, o Burnout só é alcançado por aqueles que têm expectativas muito altas. O autor vincula que um indivíduo pode ser compatível com um emprego stressante se sentir que o seu trabalho é valorizado e estimulado.

Para Leal (1998), o custo social do stress é muitíssimo elevado e a contabilização das pessoas que sofrem de stress é complicada de efectuar.

Se pensarmos um pouco à cerca dos custos que as situações de stress causam nas organizações, vemos facilmente que, as suas consequências não se repercutem apenas ás vividas pelos trabalhadores, mas também incluem efeitos nocivos para as empresas. Os custos económicos que surgem do absentismo, do abandono e do tratamento dos colaboradores que vivem situações de stress, em concordância com a diminuição do seu desempenho, têm sido apontados como efeitos prejudiciais do stress para o contexto organizacional (Chambel, 2005). Peiró e Salvador (1993), mantêm-se nesta linha de pensamento referindo que taxas de stress elevadas entre os trabalhadores podem mesmo comprometer a eficácia organizacional, impedindo a sua viabilidade, rentabilidade ou posição de liderança no mercado.

Bicho & Pereira (2006) também discutem as consequências organizacionais que o stress pode despoletar na empresa e defendem que existem os custos directos e os custos indirectos. Os primeiros estão relacionados com o aumento do absentismo, o incremento da taxa de rotatividade, uma quebra acentuada da performance dos trabalhadores, aumento do número de acidentes de trabalho e erros na produção, custos de saúde, custos do pagamento de indemnizações e custos de compensações por lesões associadas ao stress. Os custos indirectos têm a ver com a redução da motivação dos trabalhadores, desmoralização e insatisfação no trabalho, surgimento de falhas na comunicação e erros de decisão (Bicho & Pereira, 2006).

A saúde e o bem-estar do indivíduo são muito influenciados pelos aspectos de organização da empresa em que trabalha. Contudo, Hepburn et al (1997) constataram que, no geral, as empresas não estão preocupadas em instaurar medidas que eliminem os factores que originam o stress, só actuando após o trabalhador já estar com problemas.

■ Qualidade de Vida no trabalho

A Organização Mundial de Saúde (OMS) já conota o stress como um problema real e gravíssimo, a par das doenças cardiovasculares, o cancro e a cárie dentária. As suas consequências físicas e psicológicas levam a uma diminuição da performance e da qualidade do trabalho desenvolvido, a um aumento do absentismo, a um acrescer do número de acidentes, a perturbações de relacionamento familiar e social, gerando um sentimento crescente de insatisfação pessoal e profissional. Pode-se por isto dizer, que a qualidade de vida e o estado de saúde dos indivíduos que sofrem de stress piora consideravelmente.

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), surgiu por volta de 1980, em Inglaterra, em investigações de Eric Trist e seus colaboradores, que se preocupavam com o trinómio empresa, trabalho e indivíduo.

Em 1999, Goulart & Sampaio, construíram a perspectiva sociotécnica de organização do trabalho, baseando-se na satisfação e motivação do indivíduo no e com o trabalho.

Hoje em dia, a QVT tem sido uma preocupação crescente e fundamentada uma vez que as organizações têm procurado desenvolver o bem-estar dos seus trabalhadores para se tornarem mais competitivas e alcançarem o mercado globalizado. A QVT é compreendida como uma forma de pensamento que deve englobar indivíduos, trabalho e organizações (corporações, escolas, hospitais, igrejas, exércitos e empresas). Os trabalhadores devem ser participantes e deve haver uma boa integração destes com os seus superiores, colegas e estarem bem adaptados ao ambiente de trabalho, tendo sempre em atenção as diferentes necessidades dos funcionários (Moretti & Treichel, 2003).

A QVT visa a preocupação com o stress e com as estratégias que devem ser implementadas para evitá-lo, com a procura de satisfação no trabalho, em focalizar-se na importância da saúde mental e a necessidades de garanti-la no local de trabalho.

Para Goulart & Sampaio (1999), a QVT deve procurar possibilidades concretas dos sujeitos serem vistos como trabalhadores integrais, com as suas expectativas, necessidades, desejos e prazeres contemplados.

Cañete (2004), propõe outra definição de QVT que deve associar o que o indivíduo aspira e o que efectivamente consegue obter na vida. Assim sendo, a QVT, será uma dimensão subjectiva e a sua avaliação de muita relevância para medir os níveis de stress que influencia várias áreas da vida como a profissional, a familiar, a social, etc.

Outros autores defendem que a QVT deve ser definida como o conjunto de atitudes de uma empresa que envolvem diagnóstico e instauração de melhorias e inovações dentro e fora do ambiente de trabalho para que o desenvolvimento humano seja exponencial durante a realização de tarefas (Albuquerque & França, 1998).

As características do trabalho (Hackman e Oldham, 1980) e as práticas das organizações, associadas ao ambiente de trabalho (Kopelman, Brief e Guzzo, 1990) são questões essenciais para entendermos porque em algumas actividades os indivíduos estão motivados e satisfeitos e noutras sentem precisamente o oposto.

As estratégias para se alcançar QVT devem englobar uma organização pensada para o ser humano, baseada numa responsabilização acrescida no trabalho, assim como na promoção da autonomia e a atribuição de reconhecimento da qualidade de serviço prestado, com tarefas

apropriadas, diversidade, enriquecimento do trabalho e foco no desenvolvimento pessoal do sujeito (Watson, 1973).

De acordo com Fernandes (1996), a qualidade é uma questão de atitude. São as pessoas que garantem a qualidade, em primeiro lugar, não é o sistema, as ferramentas e os métodos de trabalho. Desta maneira, a gestão de QVT deve englobar todos os níveis e direccionar energias para o compromisso e comprometimento humano.

▣Gestão entre o trabalho e a família

Diariamente repartimos o nosso tempo por três ambientes diferentes: profissional, familiar e social, que não são indissociáveis porque as circunstâncias negativas que surgem num dos ambientes podem ser incrementadas ou apaziguadas nas suas consequências pelos acontecimentos positivos ou negativos que acontecem nos outros. Ou seja, tendo um ambiente familiar estável, agradável, sendo apoiado e estimulado, o ser humano consegue tolerar por mais tempo as más condições de trabalho (Metz & Rothe (2007)).

Segundo Chambel (2005), a relação entre o trabalho e a vida familiar, principalmente a gestão que cada sujeito faz destas duas dimensões da sua vida, tem sido um tema bastante investigado e concluiu-se que esta relação pode ocorrer de três diferentes formas: a vivência numa das dimensões pode prejudicar a vida do sujeito no outro sector da sua vida; o sujeito consegue compensar a sua vivência negativa numa das áreas, com aspectos positivos da outra dimensão da sua vida; ou o indivíduo consegue separar essas duas áreas da sua vida.

De acordo com Clark (2000), os indivíduos, consoante a forma como gerem as fronteiras entre estas duas esferas da sua vida, podem funcionar de forma independente em ambas ou procurar integrá-las. Estas fronteiras são físicas porque ocupam diferentes espaços, temporais porque fazem parte de tempos diferentes e psicológicas, uma vez que remetem para os padrões de comportamento, de pensamento, e de emoções que são adequados apenas a um ambiente. Estas fronteiras têm vários graus de permeabilidade e é através dela que a vida no trabalho e a vida dentro do seio familiar se influenciam mutuamente, negativa ou positivamente. Existem certos comportamentos e emoções negativas vividas no local de trabalho que podem ser trazidas para a vida familiar, prejudicando-a. Da mesma forma, as exigências de tempo dedicado á família, podem ser prejudiciais para a vida do sujeito no seu emprego. Esta permeabilidade pode também ser positiva já que uma pessoa pode utilizar as aptidões que adquiriu em contexto laboral para funcionar em equipa ou melhorar a comunicação na sua vida familiar. Segundo o autor supra referido, o sujeito pode conciliar

estas duas áreas da sua vida através da flexibilidade na gestão destas fronteiras. A possibilidade de ter horários flexíveis, espaços flexíveis, que possibilitem por exemplo o trabalhar em casa, e aplicar os conhecimentos adquiridos numa dimensão à outra, podem potenciar o bem-estar do indivíduo. No entanto, a gestão de fronteiras depende também da maneira como as pessoas dentro do mesmo sistema o fazem, por exemplo, se o chefe e toda a equipa de trabalho têm horários rígidos e desequilibrados, o que os faz dedicarem muito tempo à actividade laboral, o sujeito terá certamente dificuldades em fazer uma gestão mais rentável e benéfica dessas fronteiras.

Kossek e Ozeki (1998), concentraram-se especialmente nas influências mútuas e prejudiciais entre estas dimensões da vida, distinguindo um conflito subjacente a esta problemática que se prende com o tempo, ou seja, ocorre quando o tempo dispendido numa área da vida torna complicada a boa performance na outra área; um conflito baseado no stress, que supõe que o stress experimentado em determinada área afecta a outra; e o conflito que tem por base um comportamento, que revela comportamentos necessários num papel, mas que se tornam incongruentes para o que é esperado noutra.

Frone, Yardley e Markel (1997) preocuparam-se em mostrar a influência do conflito entre família e o trabalho e o trabalho e a família. Concluíram que o conflito entre a família e o trabalho influenciava o conflito entre a o trabalho e a família uma vez que incrementava a quantidade de trabalho e o stress nesse contexto. Por outro lado, o conflito entre o trabalho e a família despoletava o conflito entre a família e o trabalho uma vez que incrementava o trabalho em excesso para os pais e também o stress em família, consequência de um aumento das exigências e as preocupações no emprego, reduzindo o tempo, a disponibilidade psicológica e a energia para manter as responsabilidades familiares. Estes autores descobriram que estes conflitos eram não só influenciados pelo stress vivido em cada um dos sectores, ou pelo tempo dedicado a cada um deles, mas também pelas características específicas do contexto familiar ou laboral. O suporte social no trabalho (apoio dos colegas e do chefe) e o suporte na família (apoio do cônjuge ou de outro parente), diminui com total convicção a ocorrência destes conflitos, melhorando o bem-estar do indivíduo e apaziguando o seu stress. Tem-se observado, curiosamente, que os sujeitos mais dedicados ao trabalho têm maior consciência do conflito entre o trabalho e a família, enquanto os indivíduos com elevados níveis de envolvimento com a família, acreditam ter elevados níveis de apoio por parte da família, o qual tem uma correspondência positiva na sua satisfação com a vida.

▣ Limitações metodológicas na investigação sobre stress e bem-estar no contexto organizacional

Torna-se realmente necessário adoptar medidas para tomar o conhecimento do stress e bem-estar no contexto organizacional mais robusto. Normalmente são utilizadas medidas auto-referenciadas para avaliar as variáveis independentes (stressores) e as variáveis dependentes (as respostas dos sujeitos), o que nos faz pensar que podemos estar a medir a consistência das respostas do indivíduo ao invés da pretendida relação entre as variáveis. É muito importante desenvolver medidas objectivas, avaliando os colegas e chefes, a par destas medidas auto-referenciadas, para que se possa chegar á relação entre as variáveis e também distinguir o que se entende por estímulo externo ou stressor, segundo Lazarus, e a sua avaliação subjectiva por parte do sujeito.

No entanto, ao desenvolver-se a investigação num só momento e analisando a relação entre variáveis correlacionalmente, não se conhece qual a relação causal entre as diferentes variáveis ou a sua evolução ao longo do tempo. Só ao executarem-se estudos longitudinais, que privilegiam o elemento tempo, se pode entender não só a relação causal entre variáveis como também os efeitos stressores ao longo do tempo. Para se compreender inteiramente a relação entre o trabalho e a saúde, é realmente necessário ter atenção ao contexto laboral, não esquecendo de incluir na pesquisa quer as características da empresa, quer da vida da pessoa.

No sector da saúde, o stress ocupacional abrange muitas profissões que são conotadas como de alto risco em termos de propensão para os indivíduos experimentarem stress.

Calhoun (1980), efectuou um estudo com várias profissões e constatou que as que são relacionadas com os cuidados de saúde possuem ambientes de trabalho geralmente stressantes, possuindo características organizacionais relacionadas com o stress, como a coexistência de níveis múltiplos de autoridade, grande heterogeneidade de pessoal, interdependência das responsabilidades e especialização profissional.

Outros investigadores são da opinião que a responsabilidade por seres humanos é bastante mais stressante do que a responsabilidade por objectos, incluindo, nas profissões ligadas à saúde, a responsabilidade perante os doentes, perante os familiares preocupados, a equipe de trabalho, o pessoal responsável pela administração, entre muitos outros (Pines, Aronson & Kafry, 1981).

Os controladores de tráfego aéreo têm grande propensão a sofrerem de stress ocupacional uma vez que estão susceptíveis a ter sobrecarga de trabalho tanto qualitativa

como quantitativa, isto é, em aeroportos de grande envergadura podem ter de tomar decisões complexas rapidamente, vitais para os aviões, é necessário que recebam e emitam informações exactas e adequadas em curtos espaços de tempo.

Um estudo acerca dos efeitos do stress organizacional em professores, realizado por Bhagat et al (1991) mostra que o stress destes profissionais está associado á grande responsabilidade que têm relativamente aos alunos, fracos recursos materiais e decréscimo de disciplina dos alunos. Foi descoberto que as estratégias centralizadas nas dificuldades de trabalho não só impediam que os sujeitos adoecessem como diminuam as consequências do stress ocupacional em relação ao burnout. Os que utilizavam mais estratégias focalizadas na emoção para ultrapassar o stress, atravessavam períodos de maior despersonalização.

Lipp & Tanganelli (2002), apresentam um estudo onde se pretendia averiguar os níveis de stress ocupacional em magistrados da justiça do trabalho, os seus níveis de qualidade de vida, fontes de stress e estratégias de gestão. Foi observado que 71% dos juizes inquiridos possuíam sintomas de stress, aparecendo mais mulheres do que homens com esta sintomatologia. Relataram também que a qualidade de vida se mostrou comprometida nas áreas social, afectiva, profissional e na saúde.

Torna-se evidente que o stress pode ter um efeito facilitador no aparecimento de inúmeras doenças, prejudicar a qualidade de vida e a produtividade dos indivíduos, o que nos faz procurar extensivamente as suas causas e métodos de redução de stress (Serra, 1999).

4.2 Modelos Teóricos

A identificação de factores stressores e de bem-estar no contexto organizacional

Segundo pesquisa bibliográfica efectuada por Metz & Rothe (2007), os primeiros estudos realizados na década de cinquenta sobre o stress ocupacional, conotavam o sujeito como entidade exposta passivamente aos desgastes ambientais. Os estudos dos anos 80 vieram contrapor os modelos formulados até então defendendo o ser humano como activo no lidar com as situações stressantes, o que implica uma avaliação muito própria das circunstâncias.

Da mesma maneira que pessoas diferentes podem perceber de forma oposta os mesmos stressores, a avaliação cognitiva das fontes de pressão tem um papel vital na compreensão do ciclo do stress.

De acordo com Chambel (2005), na actualidade, existem variadas condições vividas pelas organizações, especificamente a implementação de novas tecnologias, a globalização dos mercados, a elevada competição internacional e a grande instabilidade económica, que têm sido consideradas factores potenciadores de situações de stress no contexto profissional, pelas elevadas exigências propostas aos seus trabalhadores.

De acordo com Serra (1999) os potenciais danos que o stress ocupacional pode gerar e a necessidade de criar estratégias com vista á sua gestão e apaziguamento, encaminharam muitos investigadores a debruçarem-se sobre o stress ocupacional e a desenvolverem modelos teóricos a seu respeito:

4.2.1. Modelo exigências/controlo de Karasek

Este é um dos modelos mais populares para explicar o stress no trabalho (Karasek e Theorell, 1990; Johnson e Hall, 1988), e tem o benefício de tentar explicar não só as situações laborais que implicam o aumento do stress, mas também revela a importância de se fomentar a motivação, a aprendizagem e o desenvolvimento das pessoas na execução da sua actividade (Buunk e col., 1998). Este modelo determina que as situações de maior stress no trabalho (que aumentam a probabilidade de exaustão, sintomas psicossomáticos e problemas cardiovasculares) equivalem á junção entre as exigências do trabalho (excesso de trabalho e pressão de tempo) e o pouco controlo do indivíduo na empresa (pouca possibilidade de tomar decisões e de pôr em prática as suas aptidões ou desenvolver as suas competências). De acordo com Cooper & Marshall (1978), o ambiente de uma organização induz stress no sujeito se lhe criar obstáculos para a sua identidade, autonomia e liberdade. Estes aspectos são o retracto de como a empresa o trata.

O modelo Exigência - Controlo tenta demonstrar que se o indivíduo tiver controlo no contexto laboral, as elevadas exigências podem apaziguar os efeitos do stress no trabalho. A autonomia no local de trabalho tem um efeito moderador na relação entre as exigências e o stress organizacional. Os problemas de saúde, nomeadamente a exaustão e a depressão surgem quando o sujeito tem grandes exigências profissionais e baixo controlo. Em sentido oposto, elevada motivação, aprendizagem e possibilidade de desenvolvimento surgem quando o trabalho tem elevadas exigências, mas o sujeito possui autonomia na sua actividade. As

situações de trabalho passivo acontecem quando existem poucas exigências e baixo controlo e as situações de menor stress ocorrem quando existem baixas exigências e elevado controlo. Pode-se assim diferenciar dois eixos do modelo, um do nível de actividade, que varia entre passivo e activo, e o outro de strain, que varia entre alto e baixo. Sabe-se que a dimensão da actividade não tem grandes efeitos na saúde, esperando-se níveis médios quer nos trabalhos activos quer nos passivos, por contraposto o nível de strain tem consequências negativas para a saúde física e mental.

Johnson e colaboradores (Johnson et al., 1988; Johnson, 1989) desenvolveram o modelo das exigências-controlo de Karasek acrescentando o suporte social e defendendo que as situações laborais com grandes exigências, pouco controlo e baixo suporte eram as mais stressantes. Para estes autores, o suporte social pode ajudar o sujeito nas circunstâncias mais adversas (elevadas exigências e baixo controlo), auxiliando-o a gerir os problemas ou apresentando maneiras de os solucionar.

De acordo com Parkes, Mendham e Von Rabenau (1994), a saúde é pior nas situações de trabalho com elevadas exigências, baixo controlo e baixo suporte.

Para Metz & Rothe, (2007) se o stress for entendido como um desequilíbrio entre as responsabilidades laborais e a capacidade de superação do sujeito, as metodologias de diminuição desse mal deviam ter por base as causas de desgaste, não descartando as mudanças comportamentais. As últimas alterações estão ligadas ao desenvolvimento de competências adequadas para lidar com possíveis situações stressantes, aprimoramento e motivação pessoal, assim como evoluir qualitativamente na sua vida social e melhorar as técnicas de resolução de conflitos. As competências pessoais para superar o stress são influenciadas positivamente por alterações no estilo de vida, pela modificação de hábitos como por exemplo ter uma alimentação saudável, dormir o suficiente e ir alternando os momentos de grande tensão e de stress com tempo dedicado ao relaxamento.

Em 2000, Sargent e Terry constataram que o apoio social dado pelo chefe apaziguava o efeito negativo das situações laborais com elevadas exigências e pouco controlo tanto no nível de satisfação com o trabalho como na despersonalização, uma das dimensões do burnout. Também verificaram que o suporte dado pelos colegas tinha igualmente esse efeito moderador na ligação entre os factores stressores do trabalho e a performance.

Para este modelo, torna-se necessário estudar as características do trabalho dos grupos profissionais e desenvolver hipóteses sobre a importância específica que o suporte social tem, para que se possa extrair conclusões acerca do efeito moderador da referida variável.

4.2.2. O modelo de vitamina de Warr

O modelo vitamina de Warr (1987,1990) revela que a saúde mental do indivíduo é plenamente influenciada pelo ambiente vivido no local de trabalho e depende de três factores principais entre eles a competência (habilidade do sujeito para lidar com sucesso com os problemas); aspiração (tendência para traçar objectivos reais e capacidade de gerir a sua actividade para alcançar os objectivos tendo em vista o seu melhoramento); e habilidade para controlar o efeito prejudicial do trabalho na sua vida (principalmente as consequências na vida familiar e nos tempos de lazer).

Para este autor, o bem-estar afectivo no trabalho deve ser visto como um indicador da saúde mental laboral e pode ser avaliado em três eixos ortogonais: contentamento/descontentamento; conforto/ansiedade; entusiasmo/ depressão. O bem-estar do indivíduo no trabalho deve caracterizar-se (em termos da sua localização) nestes eixos relacionados entre si.

Este modelo teórico considera que distintas características do trabalho se relacionam diferentemente com o bem-estar do sujeito, assim como diversas vitaminas têm consequências múltiplas na saúde física do indivíduo. Segundo este autor, as exigências do trabalho (excesso de trabalho ou pressão temporal para o realizar) relacionam-se mais com a dimensão conforto/ansiedade e a autonomia no trabalho (possibilidade de tomar decisões) relaciona-se mais com a dimensão entusiasmo/depressão.

De acordo com o Modelo de Vitamina de Warr a relação entre as especificações do trabalho e o bem-estar do indivíduo não é sempre constante, no seguimento do que acontece com a saúde física e as vitaminas. O aumento da remuneração, a segurança e o significado da tarefa, corresponde a um efeito constante no bem-estar psicológico do sujeito, tal como as vitaminas C e E. A autonomia, as exigências da tarefa, o suporte social, a utilização de competências, a variedade de aptidões e o feedback do trabalho, mantêm uma relação curvilínea de U invertido com o bem-estar psicológico do sujeito no emprego.

Pode-se apontar as características e aptidões pessoais, como a afectividade positiva e a negativa (são características da personalidade que representam a predisposição do individuo para ter emoções positivas ou negativas), como tendo consequências moderadoras entre as particularidades do trabalho e o bem-estar do sujeito. As características organizacionais produzem um maior efeito negativo no bem-estar dos sujeitos quando têm uma afectividade negativa e, contrariamente, influenciam menos quando os sujeitos possuem uma afectividade positiva.

Em 1990, Warr conseguiu comprovação para a relação curvilínea entre as exigências do trabalho e a satisfação, a ansiedade e a depressão. A autonomia estaria relacionada curvilíneamente com a satisfação.

4.2.3. - Modelo geral de Kahn e Byosiere

Em 1962, French e Kahn (cit in Kahn e Byosiere, 1991) propuseram um modelo de stress que pressupõe que existam características do contexto laboral que podem favorecer o stress. No entanto, só se transformam em factores stressores quando o indivíduo os entender como tal (meio circundante psicológico). Estes factores têm efeitos a curto prazo modificando os estados afectivos, comportamentais e fisiológicos dos sujeitos e, a longo prazo, podem potenciar a diminuição da saúde física e mental. Existem ainda, nesta perspectiva teórica, dois grupos de variáveis moderadoras que são as características pessoais de cada indivíduo e as características organizacionais (natureza das relações interpessoais). Estes moderadores podem modificar a relação entre as características objectivas da organização ou do trabalho e a percepção que os sujeitos têm dessas mesmas características; a percepção que o sujeito tem do seu trabalho e da organização e as suas respostas; as suas respostas e consequentes estados de saúde.

Em 1991, Kahn e Byosiere desenvolveram este modelo incluindo variáveis de outros modelos. Incorporaram características organizacionais e do trabalho que geram stressores específicos, introduziram a cognição ou o sistema de avaliação como um processo que intervém entre os stressores e as respostas dadas pelos sujeitos e determinam resultados a nível organizacional, a par dos resultados a nível individual.

As variáveis que têm sido mais estudadas com relação ao stress vivido referem-se ao próprio trabalho ou á actividade que o sujeito elabora. A monotonia das tarefas, a impossibilidade de tomar decisões relativas ao trabalho, incluindo a ausência de controlo, a falta de suporte dos superiores e dos colegas contribuem para o surgimento do stress e/ ou deterioram o bem-estar dos colaboradores. Alguns dos factores de risco que têm sido apresentados como responsáveis pelo aparecimento do stress são a poluição, o ruído, as condições de luminosidade e a vibração. Existem mais elementos que prejudicam o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores por potenciarem o stress e que estão relacionados directamente com o papel que o indivíduo desempenha na organização, tais como: a sobrecarga de trabalho, o conflito e a ambiguidade de papel.

È na interacção entre a empresa, o indivíduo e a tarefa que pode o stress pode ser alimentado. O sujeito, com o seu próprio tipo de personalidade, com as capacidades que possui para responder aos diversos acontecimentos, com o seu nível de tolerância, com a motivação que traz e com a panóplia de padrões de comportamento que manifesta, vai-se ver influenciado pela ligação às tarefas que tem de desempenhar, á sua função na organização, às suas expectativas de carreira profissional, á maneira como se relaciona com os outros, á forma como a empresa é gerida e á maneira como tudo isto interfere com os seus interesses pessoais (Sutherland & Cooper, 1990).

A adaptação do indivíduo ao trabalho depende de vários factores sendo eles, a personalidade (que determina como o sujeito lida com os acontecimentos e como se relaciona com os seus superiores, com os seus pares e com os clientes), o grau de conhecimentos que possui (que lhe permite estar mais ou menos á vontade no desempenho das suas funções), e a motivação (que aumenta o interesse na realização das tarefas e leva ao esclarecimento de dúvidas).

De acordo com Hackman & Oldman (1980) (cit in Hepburn, Loughlin & Barling, 1997) para um indivíduo se sentir motivado e satisfeito com o seu trabalho deve desenvolver sentido de responsabilidade que evolui consoante o nível de autonomia que possui relativamente aos procedimentos que tem de elaborar, deve sentir que a tarefa que desempenha é significativa (deriva das oportunidades que surgem ao sujeito para desempenhar as suas capacidades, possibilidade de se identificar com o trabalho que executa e de acreditar que pode contribuir positivamente para a vida de outras pessoas), deve ter feedback do seu trabalho da parte dos seus superiores, colegas e empresa para que possa sempre melhorar.

Entre as características do trabalho que podem ter efeitos nefastos para o sujeito sobressaem-se a sobrecarga, a subcarga, a fraca autonomia de decisão, a existência de trabalho por turnos e condições físicas extremas no local de trabalho.

Fala-se em sobrecarga de trabalho quando as tarefas a executar pelo sujeito ultrapassam a sua capacidade para desempenhá-las adequadamente, sendo necessário prolongar o horário de trabalho, saltar refeições ou levar trabalho para casa de maneira a conseguir concluí-lo. Este comportamento, além de ser obviamente cansativo, é penalizante em termos de tempo útil para as relações sociais que podem atenuar as tensões consequentes da actividade profissional. Este tipo de atitudes pode produzir efeitos negativos na saúde do ser humano. Existe uma sobrecarga quantitativa quando o trabalhador está limitado de tempo para executar demasiado trabalho, tendo de estar activo continuamente sem períodos de

descanso adequados. Surge uma sobrecarga qualitativa quando o indivíduo não possui suficiente competência técnica ou intelectual para desempenhar determinada tarefa. A sobrecarga mista representa aspectos da sobrecarga qualitativa e da quantitativa.

Diz-se que um sujeito está a desempenhar funções em subcarga quando se envolve em actividades monótonas, em relação às quais não se envolve intelectual nem emocionalmente, não se sentindo por isso motivado. Nesta situação, o indivíduo é sub-aproveitado nas suas capacidades e aptidões o que se pode tornar bastante frustrante, causando constrangimento. Pode-se verificar esta situação quando alguém ingressa numa empresa onde, de início, lhe são atribuídas funções básicas, sem grande significado para si.

A existência de trabalho por turnos é essencial em serviços de utilidade pública que necessitem de estar continuamente a prestar serviços, como é o caso dos bombeiros, da polícia, dos hospitais e das companhias de aviação (Serra, 1999).

De acordo com Ross & Altmeier (1994), o trabalho por turnos gera ao nível da sociedade problemas no convívio social e dificulta o acesso a bens de consumo, já que está orientado para a vida nocturna. No seio familiar pode ser constrangedor ao nível da educação e supervisão dos filhos e na vida do lar. Na vida conjugal, pode desenvolver falhas de comunicação entre marido e mulher e gerar dificuldades no ajustamento sexual.

Não podemos deixar de referir que o trabalho por turnos vai contra o ritmo natural do sujeito, que delibera que se deve dormir durante a noite e aproveitar o dia para trabalhar. Se a mudança de turnos for efectuada com muita rapidez, os ritmos circadianos são alterados o que pode trazer ao indivíduo problemas de adaptação.

Todos estes factores podem causar no sujeito que trabalha por turnos stress. A alteração do ritmo circadiano, devido às modificações que ocorrem no ciclo sono/vigília, no padrão de temperatura e no ritmo de secreção da adrenalina, influencia aspectos biológicos e emocionais (Serra, 1999).

Existem condições físicas no local de trabalho que se podem considerar como adversas ao bom funcionamento do sujeito podendo ser também despoletadoras de elevados níveis de stress produzindo alterações psicológicas no indivíduo tais como o ruído, a temperatura, a vibração produzida por máquinas, a intensidade da iluminação, a ventilação e o grau de humidade. Sabe-se que o barulho que é excessivo mas esperado produz menos stress no sujeito do que aquele que é imprevisível (Sutherland & Cooper, 1990).

Existem vários factores que podem constituir fontes de stress, relacionados com o papel que o sujeito desempenha na organização.

Segundo Serra (1999), surge um conflito pessoal quando é pedido para o trabalhador executar tarefas que vão contra os seus valores morais. Verifica-se um conflito de desempenho de papel quando as expectativas que são criadas a nível profissional colidem com as expectativas sociais, por exemplo ao nível do que a família espera do sujeito. Há um conflito entre os superiores e o utente quando são colocadas exigências ao sujeito que vão contra as expectativas dos clientes a quem também tem de responder. Pode também surgir um conflito intrapessoal quando pedem ao sujeito para desempenhar tarefas para si incompatíveis.

A ambiguidade de papel pode também ser indutora de stress na medida em que ao sujeito não é precisamente explicado que função tem de cumprir., despoletando sentimentos de insegurança relativamente às metas que se propôs alcançar. Se existirem supervisores treinados para esclarecer os empregados do papel que têm de desempenhar dentro da empresa, diminui-se a ambiguidade (Schaubroeck et al, 1993).

A ambiguidade pode ainda surgir pela promoção na carreira, pela vinda de um novo superior, por uma transferência ou pela mudança de emprego, ao trazer incerteza às tarefas que o sujeito deve desempenhar.

De acordo com Havlovic & Keenan (1991), dependendo do tipo de dificuldades que vão surgindo no local de trabalho, o sujeito vai arquitectando estratégias de coping, sendo que quanto maior for o conflito de papel, maior a propensão para se usar estratégias de escape. Nestas circunstâncias, elevados níveis de stress, fazem com que o trabalhador se distancie das suas responsabilidades profissionais e a se desprender de estratégias de resolução de problemas.

Relativamente ao desempenho de funções, estas podem-se tornar demasiado frustrantes se o sujeito não tiver possibilidade de adquirir novos conhecimentos ou de utilizar os recursos que tem disponíveis, as suas aptidões.

Segundo Sauter et al (1990), as relações interpessoais na empresa (ao nível dos pares, da comunicação com os superiores e com os subordinados) podem diminuir ou incrementar o grau de satisfação com o emprego, a motivação para executar as tarefas e a sua própria elaboração. Boas relações interpessoais dentro da empresa são sinónimas de bem-estar do sujeito e aumentam o envolvimento na actividade profissional. As más relações entre indivíduos da mesma empresa surgem da falta de confiança que um tem em relação ao outro, resultam da falta de apoio, da escassez de reconhecimento do valor profissional, ou da hostilidade que nasce entre esses trabalhadores. Estas situações podem tornar-se muito desgastantes, de forma tão mais intensa para o sujeito quanto maior o valor que se dá.

A burocracia exagerada pode constituir um entrave ao desenvolvimento profissional e pessoal, uma vez que propicia acomodação, prejudica a criatividade individual e a comunicação entre as pessoas.

Existem factores específicos de stress que podem ocorrer numa carreira profissional e que são relativos à insegurança sentida com a estabilidade do emprego, à discrepância relativa às aspirações pessoais, à promoção para desempenhar funções para as quais o sujeito ainda não se sente capaz, ou para enfrentar o facto de não se ser promovido quando se considera justo que tal aconteça. Estas situações podem despoletar insatisfação e desmotivação pelo trabalho, a uma pioria das relações interpessoais e ao absentismo.

A mudança de trabalho pode também ser outra fonte de stress na carreira profissional de um indivíduo, não só compreendendo a adaptação a uma nova empresa com novas formas de estruturação e gestão, como também podem surgir necessidades de adaptação aos progressos tecnológicos, e às novas responsabilidades.

Hartley (1995), defende que existem quatro circunstâncias consideradas como potenciais fontes de stress que podem afectar a saúde física e mental do sujeito tais como: a incerteza, o desenvolvimento tecnológico, a distribuição do trabalho e as habituais taxas de desemprego. A incerteza provém das alterações a nível económico que se experimenta actualmente. Os avanços tecnológicos estão associados ao uso obrigatório de computadores que implicam plena adaptação a esta ferramenta muito complexa. A distribuição do trabalho está associada a uma nova forma de se trabalhar, em que actualmente aumentou o número de empregos em part-time, que são vistos como postos de pior qualidade, mas que para muitos é a única possibilidade de rendimento. A acrescentar a estes factores verificam-se as elevadas taxas de desemprego, resultado da fusão de muitas empresas, o trabalhador com uma certa idade, uma vez despedido já tem grandes dificuldades em encontrar novo emprego.

O conflito entre diversos papéis, especialmente o ocupacional e o familiar também determina a existência de stress e bem-estar no contexto laboral. Este conflito aparece mais frequentemente em profissões (como os policias, os militares e os professores) onde a separação das condições experimentadas no trabalho e no núcleo familiar não podem ser independentemente geridas. O trabalho por turnos faz igualmente suscitar este tipo de questões.

Embora o processo de avaliação dos stressores por parte do sujeito possa ser considerado extremamente importante para entender o stress e o bem-estar por si vivido, a sua análise tem sido muito limitada em estudos de contexto organizacional. Este processo, no qual se evidencia uma avaliação primária (consiste na determinação á priori se uma circunstância é

positiva, negativa ou indiferente nas suas interferências com o bem-estar) e uma secundária (que consiste no julgamento imediatamente posterior, acerca do que pode e deve ser efectuado para diminuir as perdas ou maximizar os ganhos com a situação) ajuda-nos a entender porque face a situações parecidas, ou face aos mesmos stressores, os sujeitos revelam níveis diferentes de stress ou de bem-estar. Em 1991, Kahn e Byosiére, de modo a investigarem o papel deste processo cognitivo, alertaram para a necessidade de se desenvolverem estudos que diferenciem este estado daquele que os precede (representação subjectiva das condições de trabalho) e daquele que os segue (atitudes para se gerir essas situações de trabalho).

Distinguem-se, neste modelo, três categorias de resultados de respostas às situações de stress: respostas físicas, psicológicas e comportamentais. A inclusão de respostas fisiológicas nos estudos em contexto laboral é bastante reduzida, apesar de existirem algumas pesquisas que encontraram medidas de sintomas cardiovasculares, medidas bioquímicas, ou medidas de sintomas gastrointestinais. Contrariamente, as medidas psicológicas abundam nos estudos sobre o stress e bem-estar em contexto organizacional. Kahn e Byosiére (1991) aglomeraram 43 respostas psicológicas. A medida psicológica mais habitualmente utilizada consiste na insatisfação com o trabalho, mas varias vezes são incluídas medidas de ansiedade, de fadiga, de depressão, de burnout, de tensão e de irritação. Não existe muito conhecimento acerca das respostas psicológicas referidas anteriormente no que concerne aos comportamentos dos sujeitos e á sua saúde. É limitado o numero de estudos que se debruçaram sobre as respostas comportamentais (tais como desempenho laboral, anti-productividade, absentismo, acidentes de trabalho e consumo de álcool e drogas) acerca do bem-estar e do stress organizacional. Sabe-se que as divergências pessoais medeiam a relação entre as condições laborais e as respostas dos sujeitos, apesar de não se conhecer bem a dimensão desta influência.

Em 1999, Payne, Wall, Borril e Cárter revelaram que as exigências laborais não têm uma relação directa com o stress ocupacional, mas são controladas pelo grau de satisfação do sujeito com essas exigências. A auto-eficácia e a auto-estima também têm sido referenciadas como ferramentas para o sujeito gerir as condições laborais adversas, as quais podem prejudicar a avaliação das circunstâncias, a escolha do comportamento para encarar a situação ou a determinação que se empenha no comportamento escolhido, minimizando o efeito de vários stressores em contexto organizacional (Mossholder, Bedeian e Armenakis, 1982). O locus de controlo também é conotado como uma característica muitíssimo importante para explicar o stress e o bem-estar do sujeito no trabalho, sendo que alguns estudos mostram que as pessoas internas resistem melhor às circunstâncias stressantes. A tendência para avaliar as situações de forma negativa, ou seja, a afectividade negativa, tem sido apresentada como uma

variável pessoal com influência no stress experimentado no contexto laboral uma vez que potencia a possibilidade de avaliar as circunstâncias como stressantes e porque os sujeitos com esta característica terão maior propensão para optar por situações de trabalho mais stressantes.

Neste modelo, Kahn e Byosiere (1991) demonstram que algumas características pessoais no contexto laboral, podem beneficiar a relação entre os stressores e o stress e o bem-estar dos sujeitos.

Tem sido feita muita investigação no sentido de se entender quais são os factores responsáveis por induzir stress e consequentemente prejudicar a saúde, tendo-se concluído que a exigência do trabalho (determinada pelas responsabilidades e a sobrecarga laboral), a autonomia da decisão (que envolve a capacidade do sujeito de poder tomar decisões relativas à rapidez de executar o trabalho, à sua natureza e procedimentos usados para o efectuar) e a satisfação com o emprego (reconhecimento e concretização de expectativas pessoais) são os principais determinantes (Wells, 1985).

O controlo pessoal é o factor principal a desencadear consequências negativas para a saúde despoletadas pelas exigências das tarefas a desempenhar (Sauter et al, 1990).

O rendimento e o bem-estar psicológico melhoram quando os trabalhadores podem ter mais autonomia, mais controlo sobre as tarefas que desempenham (Wall et al 1990).

Segundo Earnshaw (2001), nos anos 80, foram efectuadas pesquisas acerca do stress no local de trabalho e determinaram-se 6 causas principais. Dentro dos factores intrínsecos ao trabalho encontram-se as fracas condições de trabalho, o trabalho por turnos, a existência de horário prolongado, a necessidade de viajar, o risco e o perigo eminentes em determinada actividade, as novas tecnologias e o excesso de trabalho ou mesmo défice de actividade.

Referente às condições de trabalho, o barulho, a luminosidade, o cheiro, tudo o que possa estimular em excesso os nossos sentidos, pode afectar o nosso estado de espírito ou sanidade mental dependendo se os consideramos ou não prejudiciais. Cada tipo de actividade possui as suas próprias e potenciais fontes de stress.

No que diz respeito ao trabalho por turnos, hoje em dia, muitos trabalhadores têm empregos que requerem o trabalho por turnos. Foram encontrados vários estudos que assumem os turnos como potenciadores de stress nos indivíduos. Foi até descoberto que influencia a temperatura sanguínea, o metabolismo, os níveis de açúcar no sangue, a eficiência mental e a motivação laboral, já para não falar dos padrões de sono e do quanto afecta a vida familiar e social.

O longo período de trabalho exigido em vários empregos parece influenciar a saúde dos trabalhadores. Vários estudos estabeleceram uma comparação entre as horas de trabalho e as mortes devidas a doenças do coração. Muitos indivíduos, como os executivos que trabalham muitas horas e os médicos que podem não dormir durante 36 horas ou mais, podem facilmente entender que tanto os próprios como a qualidade do seu trabalho são afectados consideravelmente. É comumente aceite que trabalhar entre 40 e 50 horas por semana resulta em tempo gasto que é incrivelmente não produtivo (ou mal aproveitado!). Infelizmente ainda não foi efectuado nenhum estudo sistemático, e á grande escala, que permita confirmar esta influência do número de horas em excesso, sendo necessária mais informação.)

Apesar de existirem muitas oportunidades para os executivos seniores viajarem, esta também pode ser uma fonte de stress. Ter de estar sujeito a engarrafamentos, a potenciais atrasos de voos ou comboios, e os procedimentos específicos dos locais desconhecidos e sua maneira de funcionar, pode significar grandes promotores de stress ou potenciais desafios. A família pode sofrer consideravelmente se um dos membros estiver longe de casa por grandes períodos de tempo. Em adição, um executivo viajante passa menos tempo com os colegas de trabalho e pode perder oportunidades valiosas que vão surgindo dentro da empresa ou sentir-se desadequados com novas políticas internas organizacionais da mesma.

A introdução de novas tecnologias no local de trabalho exigiu readaptação e trabalhadores dispostos a adaptarem-se continuamente aos novos equipamentos, aos mais recentes sistemas e diferentes maneiras de se trabalhar. Ter um chefe que conheça a antiga maneira de trabalhar pode ser bastante complicado para um novo empregado que foi treinado com os métodos mais recentes porque lhe surgem dúvidas acerca da eficácia da supervisão assim como acerca da assertividade dos que estão nos mais altos cargos.

Foram discriminados dois tipos de excesso de trabalho. Excesso quantitativo que se refere ao ter demasiado trabalho para se fazer e excesso qualitativo que se prende com o tipo de trabalho que pode ser demasiado difícil para que determinada pessoa o desenvolva. No primeiro caso, demasiado trabalho quantitativo leva a prolongar-se o número de horas de trabalho, com as consequências que já foram descritas anteriormente. Um trabalho demasiado pesado/ difícil de efectuar pode desencadear o aumento do consumo do tabaco, consumo exacerbado de álcool e outro tipo de comportamentos típicos do stress.

Quando a função de determinado sujeito está claramente definida e entendida e quando as expectativas colocadas no indivíduo são consistentes e não ambíguas (não geram conflito), o stress pode ter apenas níveis mínimos. No entanto, como os investigadores

analisaram, não é o que se verifica na maior parte das situações. Surgem, desta maneira, algumas fontes de stress específicas, relacionadas com o papel do indivíduo na organização.

A função ambígua do sujeito no seu local de trabalho surge quando este não tem uma noção clara de quais são os seus objectivos de trabalho, das expectativas dos seus colegas e das responsabilidades inerentes ao trabalho. Muitas vezes, esta ambiguidade surge porque o superior não explica concretamente ao novo empregado qual é o seu exacto papel. Este facto pode gerar consequências do stress tais como: humor depressivo, baixa auto-estima, insatisfação com a vida, baixa motivação para o trabalho e propiciar mesmo o despedimento do sujeito.

O conflito surge quando os indivíduos estão a desempenhar tarefas que realmente não querem fazer, ou que acreditam nem fazerem parte do seu trabalho. Os seus superiores podem inclusivamente sentir-se divididos entre dois grupos de pessoas que exigem diferentes tipos de comportamento ou que acreditam que o trabalho deveria integrar diferentes funções. Como era expectável, vários estudos demonstram que pessoas com níveis de ansiedade elevados sofrem mais conflitos de papel do que os sujeitos que são mais flexíveis na sua abordagem á vida.

A responsabilidade também foi caracterizada como outro stressor da organização do trabalho sendo que existem dois tipos de responsabilidade: para com as pessoas e para com as coisas (tais como orçamentos, equipamentos e construção). A responsabilidade para com as pessoas foi descoberta como sendo bastante stressante e potenciadora de ataques cardíacos uma vez que implica dedicar mais tempo á interacção com os outros, participar em reuniões e responder a datas-limite.

No trabalho, especialmente ao lidar com chefes, colegas e subordinados, a maneira como nos sentimos ao final do dia pode ser dramaticamente afectada. De acordo com Hans Selye (1956), aprender a viver com outras pessoas é um dos aspectos mais stressantes da vida “Bons relacionamentos entre os membros de um grupo são a chave para a saúde/sanidade organizacional e individual. Existem três tipos de relações críticas no local de trabalho e que são: relações com os superiores, com os colegas e com os subordinados. Explorando um pouco a relação que se constrói com os superiores, os psicólogos clínicos defendem a ideia de que os problemas de desajustamento emocional surgem muitas vezes quando a relação entre um subordinado e o seu chefe é psicologicamente disfuncional por qualquer razão.

Um estudo americano acerca das relações estabelecidas entre os trabalhadores e o seu chefe concluiu que, quando o chefe é percebido como compreensivo existe amizade, confiança mútua, respeito e empatia por todos. Os trabalhadores que responderam que o seu

superior é “low on consideration” queixaram-se de se sentirem muito pressionados no trabalho. Estes trabalhadores que executam o seu trabalho sobre pressão argumentam que o seu chefe não os critica de uma maneira construtiva, nutrindo favoritismos por determinados colegas e dá-lhes benefícios e vantagens sempre que existe oportunidade. A maneira como um gestor supervisiona o trabalho dos outros foi sempre considerado um aspecto do seu trabalho sujeito a críticas. Uma crítica frequentemente usada é evocar que o chefe não tem competência para gerir e para delegar funções. O stress ocupacional pode ser bastante elevado para aqueles indivíduos com percurso académico do tipo técnico ou científico, que pode ter maior aptidão para a organização material e para a gestão de tarefas. Para estes gestores, as relações interpessoais podem parecer mais complicadas e mais dispendiosas em termos de tempo do que para aqueles superiores que estão mais inclinados para a gestão interpessoal. Isto verifica-se nos indivíduos que não têm treino para serem gestores, para organizar diversas funções tendo por base as suas aptidões técnicas. Estes sujeitos encontram normalmente graves problemas relacionais no trabalho. O stress entre colegas pode surgir da competição e dos conflitos de personalidade geralmente descritos como “política de escritório”. O suporte social adequado pode ser crítico para a saúde e para o bem-estar e para a atmosfera de sucesso de uma organização. Como muitas pessoas passam demasiado tempo no local de trabalho, as relações entre colegas podem promover um suporte positivo ou, pelo contrário, ser uma enorme fonte de stress. Existe um tipo especial de personalidade que pode potenciar o stress no trabalho: a abrasiva. Harry Levinson da Universidade de Havard sugere que este tipo de personalidade pode causar stress nos outros porque ignoram os aspectos interpessoais de sentimentos e de sensibilidade nas interacções sociais. O indivíduo que é altamente técnico, orientado para as metas e objectivos não encontra tempo para investir nos relacionamentos, e como tal, pode ser um potencial stressor para os restantes.

4.3. Stress Ocupacional e Saúde

Nos últimos tempos têm-se verificado uma explosão de investigações acerca do stress. Segundo Cooper (1994), este fenómeno deve-se ao papel relevante que o stress desempenha no aparecimento de doenças contemporâneas, especialmente as cardiovasculares, e de estudos recentes apontarem o stress como responsável pelo aparecimento de doenças do foro cancerígeno (Cooper & Watson).

Lipp & Tanganelli (2002), encontraram consequências negativas do stress no funcionamento físico (Di Martino, 1992; Mancina & Parati, 1987) e no psicológico (Myers,

1995; Teicher, Ito, Glod, Schiffer & Gelbard, 1996), uma vez que pode despoletar múltiplas doenças físicas e psiquiátricas. Também encontraram influências negativas de um estado prolongado de stress no bem-estar psicológico e na qualidade de vida dos sujeitos (Kaplan, 1995; Lipp, 1997).

De acordo com Bicho e Pereira (2006) as respostas fisiológicas ao stress mais comuns são: problemas cardiovasculares e gastrointestinais; dores de cabeça; sinusite; alergias e reumatismo; aumento das catecolaminas, corticoesteroides e ácido úrico; e contribuição para o aparecimento e evolução do cancro. As respostas Psicológicas ao stress manifestam-se por baixa satisfação, baixo envolvimento para o trabalho, tensão, ansiedade, depressão, fadiga psicológica, frustração, irritabilidade e burnout (esgotamento).

Se um trabalhador ocupa na empresa um estatuto superior ao seu nível de conhecimentos e preparação (sobrecarga de trabalho qualitativa) tem maior risco de vir a desenvolver Doença Cardíaca Coronária desencadeada pelo maior consumo de tabaco, subida de colesterol e de frequência cardíaca. A sobrecarga quantitativa pode comprometer a sua saúde mental, nomeadamente ao nível da diminuição da sua auto-estima. A grande responsabilidade do sujeito relativamente ao trabalho, a pessoas e a objectos pode estar associada negativamente com o aumento da tensão arterial.

Analisando estudos efectuados por Karaseck, Baker et al. (1981) & Karaseck, Theorell et al. (1982) pode-se, concluir que as condições de grande exigência de trabalho combinadas com poucas oportunidades de controlo de decisão podem ajudar a desenvolver Doença Cardíaca Coronária.

No que concerne aos factores de protecção de aparecimento de Depressão Major, Link, Lennon & Dohrenwend (1998) concluíram através dos seus estudos que possuir um estatuto sócio-económico elevado leva as pessoas a ocuparem cargos que permitem ter a direcção e controlo sobre a sua própria actividade e a de outros.

Estudos sobre a mudança de turnos em pessoal de voos comerciais, realizado por Ono, Watanabe, Kaneko, Matsumoto & Miyao (1991), determinaram que, devido às alterações do ritmo biológico dos trabalhadores, estes sofriam de fadiga acentuada e dores musculares na região lombo-sagrada.

Os trabalhadores por turnos tendem a sofrer de cansaço exagerado e de dificuldades gastro-intestinais (provavelmente associadas às alterações dos hábitos alimentares). Também se queixam de possuírem um sono de má qualidade, com grande dificuldade em começar a dormir e várias interrupções quando o conseguem. Durante a actividade profissional sentem-

se exaustos, com muito pouca motivação e mais propensos a cometerem erros no desempenhar das suas tarefas.

A exposição ao barulho, que já observamos ser indutora de stress, associa-se a fadiga, enxaquecas, irritabilidade e dificuldades de concentração, perturbando o desempenho de tarefas (Sutherland & Cooper, 1990).

Segundo Link, Lennon & Dohrenwend (1998) existe uma forte ligação entre as actividades profissionais de cariz nocivo (com condições de risco, barulho excessivo e condições atmosféricas adversas) e as psicoses.

Observando as relações interpessoais dentro da empresa, Kasl (1978), perceberam que os sujeitos que têm conflitos apresentam maior risco de virem a contrair angina de peito, uma vez que tal situação indutora de stress é passível de provocar perturbações emocionais, possa levar os indivíduos a consumir maior quantidade de cigarros.

Em 1970, Matsumoto, observou que existia uma frequência baixa de Doença Cardíaca Coronária nos trabalhadores japoneses em comparação com os americanos. Conseguiu explicar que esta discrepância se deve ao facto dos japoneses olharem para o seio profissional como uma extensão da sua própria família, significado de uma grande estabilidade que perdura ao longo do tempo. (Também se tem procurado investigar qual a influência que a actividade profissional do indivíduo pode ter no seio familiar e até que ponto é que este funciona como factor atenuante do stress no trabalho).

4.4 Stress Ocupacional em Bombeiros

Wallington (2003) explica que no século XXI, o fogo descontrolado é tão mortífero como o era na Roma antiga. Apesar de todas as mensagens de apelo á segurança contra o fogo e ao avançar das tecnologias, a sociedade, por todo o mundo, continua vulnerável como sempre ao fogo e á ameaça que representa à vida e às propriedades. Homens e mulheres que pertencem às brigadas de incêndio de todo o mundo, são treinados e devidamente equipados para estarem em posição a qualquer hora do dia e da noite, de modo a poderem intervir num fogo ou em qualquer tipo de situação emergente com vista a protegerem os da sua comunidade. Ser bombeiro é uma tarefa extremamente complicada, no final de contas, quando a equipa de fogo é chamada para uma situação de perigo, todas as pessoas fogem para o lado oposto.

Em 1971, Sir Charles Cunningham (cit in Wallington, 2001) concluiu que um bombeiro deve ter qualidades especiais. Deve possuir coragem física. Tem de estar

constantemente disponível para responder a situações de perigo extremo. É o risco constante e a demanda de coragem que evidencia o trabalho de bombeiro do das outras profissões. Mas a bravura não é a única qualidade necessária. Um bombeiro deve ser capaz de trabalhar como parte integrante de uma equipa unida. Também precisa de estar preparado para obedecer a ordens sem questioná-las, especialmente na zona de fogo. Ao mesmo tempo tem de ser capaz de mostrar iniciativa no desempenho das suas próprias tarefas. O autor acredita que em mais nenhuma profissão tem de se conjugar tão perfeitamente a coragem e a habilidade para lidar com o perigo.

Os bombeiros, e outros profissionais que lidam com situações de emergência em saúde têm mais propensão a desenvolverem stress no trabalho.

No imaginário social, a palavra “ bombeiro”, na maioria das vezes, aparece carregada de um sentido de heroísmo e salvação. De facto, ao ser tarefa de um bombeiro todo e qualquer tipo de salvamento – entre eles o combate e resgate de vitimas em incêndios, primeiros socorros e resgate em situações de acidentes de transito, buscas e salvamentos terrestres e aquáticos, ajuda em situações de calamidades como destelhamentos e desabamentos, salvamento em altura, captura de animais, corte de arvores, vistorias contra incêndios, palestras preventivas, e até mesmo partos de emergência a caminho do hospital – fica subjacente ao título um certo brilho de “super-herói”, um “super-homem” invencível, a solução nas piores tragédias, quando tudo está perdido.” (Monteiro et al, 2007)

O dia-a-dia dos soldados da paz portugueses é repleto de situações propensas a despoletar stress, principalmente as relacionadas com emergências pré - hospitalares onde existe uma grande vulnerabilidade psíquica. Além da exposição a sérios riscos profissionais, os bombeiros lidam a todas as horas com riscos biológicos desregulados, combatem a ferocidade dos incêndios, confrontam-se com ciclos de trabalho e descanso dolorosos, derivados de escalas nocturnas, vivem o acidente por vezes de forma violenta, prestam socorro a doentes e feridos e são obrigados muitas vezes a encarar a morte olhos nos olhos com a agressividade que forçosamente este conjunto de situações provoca.

Não há fenómeno registado de stress que se possa comparar com o que é experimentado gravemente pelos bombeiros que necessitam de prestar cuidados de saúde primários a doentes, feridos, vítimas e seus familiares nos momentos mais repletos de angústia e de tensão emocional. As circunstâncias de cariz mais stressante são chamadas de incidentes críticos de stress e podem estar intimamente ligados a este tipo de ocorrências: Ameaça de violência física, mortes traumáticas, qualquer morte de um membro da equipa, falecimento ou acidentes com crianças, o facto de estar sempre sujeito a ter de lidar com

situações novas que podem requerer a necessidade de serem tomadas decisões rápidas, intervenção em lugares críticos, e todas estas dificuldades profissionais podem impedir os bombeiros de assimilar o trauma, ultrapassá-lo, conseguindo lidar com os seus próprios sentimentos.

Dejours (1988) comenta que os bombeiros podem padecer não só fisicamente em consequência do esforço que é requerido no trabalho como também revelar sofrimento mental como consequência da organização do trabalho, que inclui a “divisão do trabalho, no conteúdo da tarefa (na medida que ele dela deriva), no sistema hierárquico, nas modalidades de comando, nas relações de poder, nas questões de responsabilidade, etc.” Assim sendo, o sofrimento psicológico deriva do confronto entre a personalidade do sujeito, detentor de inúmeras vivências, de uma história pessoal, com a organização do trabalho, que possui uma “injunção despersonalizante”.

No mesmo sentido, Cruz (2005), refere que a existência de sofrimento físico e psicológico em simultâneo despoletam prejuízos na capacidade individual de controlar a intensidade de sofrimento, seja esse dano entendido como uma inabilidade para lidar com a frustração no trabalho ou como um esgotamento ou lesão.

Um bombeiro que actua na “linha da frente de combate” trabalha, habitualmente, 24 horas e tem direito a descansar 48. Quando estão no quartel a aguardar serem chamados passam por estados elevado de excitação, a adrenalina é sentida com muita intensidade, por saberem que a qualquer momento a sirene toca e têm de responder prontamente qualquer que seja a solicitação. A tensão emocional é levada ao extremo: “...Quando a sirene toca acabo ficando nervoso. É uma espécie de angústia, eu acho, porque não sei se vou encontrar um incêndio, um atropelamento, um afogamento, ou apenas uma árvore que caiu e está atrapalhando o trânsito. Sem falar na hipótese de ter vítimas... Eu só me acalmo quando chego ao local, se bem que a tensão continua, só que de uma outra forma...”; “Só trabalho quando sei que alguém está em uma situação difícil, de sofrimento. Por isso prefiro ficar no quartel aguardando, mesmo que parado, porque se sou chamado, é porque alguém está passando um momento muito complicado.”

Sabe-se que toda a tarefa é investida de emoção, de afectividade por parte do sujeito que a realiza, sendo esta a base do psiquismo, elemento crucial para o código de conduta e para as reacções individuais. Para Leontiev (1978, cit in Cruz, 2005) os sentimentos e as emoções são muito importantes uma vez que estão patentes no sistema motivacional que, levando á

acção e á actividade, irão constituir as características próprias que identificam a individualidade.

Deste modo, o bombeiro enfrenta constantemente uma forte carga afectiva ao desempenhar as suas funções. Nas circunstâncias que envolvem vítimas podem ter de estar frente a frente com a morte, com cenas muito graves, que envolvem muito sofrimento “ É difícil lidar com a morte, também somos humanos.”; “ Quando a vítima é um adulto, eu fico chateado, claro... mas, com criança, a dor é maior... às vezes tenho vontade de chorar, mas tenho de ser forte...”; “ Não podemos nos envolver com a situação, temos de ter auto controlo. Os colegas mais experientes dão força para os que ficam mais abalados. Não podemos ser emotivos, somos obrigados a ser frios.”

É de importância extrema relembrar que após o socorro, os bombeiros retomam ao quartel, e ao trabalho, sem terem nenhuma ajuda psicológica, nenhum apoio que os ajudasse a ultrapassar as emoções que viveram, as cenas que viram, as impossibilidade de salvar todos. Por mais habituais que estas tragédias sejam, nunca deixam de ser extremamente traumatizantes para estes profissionais. Precisam de agir como se nada tivesse acontecido, e estarem mentalmente capazes para assegurarem outro chamamento “ Seria importante um acompanhamento psicológico pós-acidentes, pois, com o tempo, corremos o risco de “ficar meio 18” (gíria do quartel para designar os que ficam “meio loucos”).

Torna-se obvia a importância de se dar um suporte emocional, em forma de acompanhamento psicológico ou de um grupo de apoio, para ajudar os bombeiros a lidar com estas experiências e eventos traumáticos.

A realidade do mundo do trabalho, de um modo frio impõe que se” deixem as emoções no portão e se entre para trabalhar”. Para que o rigor e a objectividade predominassem, a organização Científica do Trabalho erradicou o afecto das relações de trabalho, tornando a actividade mental mais pobre e expondo os indivíduos à existência de somatizações e sofrimento psíquico (Dejours et al., 1993/1994).

Também existem evidências de que os bombeiros são muitíssimo expostos a factores de risco para o desenvolvimento de doenças cardíacas, stress pós-traunático e burnout (Corneil, 1995; Harris, Baloglu & Stacks, 2002; Haslam & Mallon, 2003; Regehr, Hill, Knott & Sault, 2003).

Murphy (1996) comenta que apesar de estarem tão expostos a diversas fontes de stress, os bombeiros raramente têm sido ajudados com programas de gestão de stress pormenorizadamente avaliados.

De acordo com Van der Heck & Plomp (1997), o grande risco de stress a que os bombeiros estão constantemente expostos faz com que necessitem de programas de gestão do stress ocupacional. Estas intervenções variam muito quanto à sua centralização e incluem o foco no indivíduo (técnicas baseadas em habilidades comportamentais e cognitivas de coping, meditação, educação em saúde e actividade física), na relação indivíduo - organização (como acções para melhoramento da comunicação e trabalho em equipe), na organização (como treino e mudança das condições físico - ambientais) e intervenções combinadas (conjugação de dois ou mais tipos de intervenção com focos diferentes).

As intervenções, direccionadas para o coping individual, são as mais frequentes (Blonk, Schene & Van Dijk, 2001) o que pode ser explicado pelos seus reduzidos custos de planeamento e implementação, por perturbarem menos a rotina organizacional e por não se confrontarem directamente com as práticas administrativas da organização e resistências à mudança (Bellarosa & Chen, 1997).

As investigações que têm sido feitas na área têm constatado que o uso de estratégias saudáveis de coping pode desenvolver comportamentos de saúde, estados emocionais positivos, relações interpessoais gratificantes e melhor resposta imune, estimulando a criação de programas com esse foco (Salovey, Rothman, Detweiler & Steward, 2000).

4.5. Estudos Quantitativos

Vara e Queirós (2006) efectuaram um estudo quantitativo que se debruçou sobre a prevalência do Burnout em bombeiros que trabalham na área de emergência pré-hospitalar. Os dados foram recolhidos a 119 bombeiros tripulantes de ambulância. Utilizaram-se questionários para verificar diferenças entre o aparecimento do Burnout e determinadas variáveis profissionais (zona do país, situação profissional como bombeiros voluntários ou profissionais) e se há associação entre o Burnout e a satisfação profissional neste grupo.

Em função do sexo não foram encontradas diferenças significativas na satisfação do trabalho, nem do Burnout. Com excepção na dimensão “despersonalização”, é superior no sexo masculino. Relativamente à zona do país verificaram que existem diferenças significativas na satisfação do trabalho (zona norte e sul maior satisfação), as diferenças na “exaustão emocional” manifestam-se no centro em comparação com o norte e sul. Na despersonalização os valores elevados situam-se a norte em comparação com o centro e sul. Nos diferentes bombeiros não há diferenças significativas no que diz respeito à satisfação no

trabalho mas os bombeiros assalariados sentem-se menos satisfeitos comparando com os municipais.

De um modo geral a amostra apresenta elevada satisfação no trabalho, elevada realização pessoal e baixa exaustão pessoal, baixa despersonalização. Não se encontram níveis de Burnout significativos como é sugerido em estudos anteriores que se encontram correlacionados com a fraca satisfação laboral (Brewer e Clippard, 2002; Pines & Keinan 2005) havendo a hipótese de esta funcionar com preditos de exaustão (Marques – Teixeira, 2002).

Costa e Patrão (2006) realizaram um estudo quantitativo, exploratório, comparativo e transversal para avaliar os níveis de stress e de Burnout em Profissionais de Saúde (Médicos e Enfermeiros) e compara-lo entre eles. O facto de se ter encontrado níveis reduzidos de stress e valores médios de Burnout destes profissionais de saúde pode-se explicar pela carga horária dos sujeitos não ser superior a 8 horas e não possuírem mais ocupações profissionais, não se sentindo sobrecarregados profissionalmente. Este factor está directamente relacionado com o incremento da exaustão emocional (Shirom, 1989, cit in Costa e Patrão (2006)), o que significa que se existir uma melhor gestão do tempo conseguem obter melhor performance reforçando a sua auto-confiança e auto-eficácia, diminuindo, desta maneira, o stress e Burnout (Gil-Monte & Peiró, 1998, cit in Costa e Patrão (2006)). O exercício físico que a maior parte dos inquiridos pratica pode também resultar como estratégia de luta contra o stress. Estes resultados podem-se entender pelo facto da Síndrome de Burnout ser um processo de longo prazo, contínuo, podendo ainda estar numa fase inicial que habilmente se confunde com cansaço ou fadiga (Maslach, 2001).

À medida que aumentam os níveis de stress aumentam níveis de Burnout nos profissionais de saúde.

A verificação de que os Médicos sofrem menos de Burnout do que os Enfermeiros, pode explicar-se porque, a nível institucional, consegue racionalizar os problemas que aparecem por desempenharem um papel de chefia e de supervisão. Esta constatação também pode surgir das relações formais e hierarquizadas entre as classes, constituindo, desta forma, um factor de maior Burnout nos Enfermeiros. Muito importante também de referir é que os Enfermeiros lidam directamente com a população, com os doentes e esta proximidade aumenta seriamente o risco de exaustão emocional.

A existência de uma relação positiva entre Stress e Burnout é referida pela literatura, sendo o último considerado uma reacção cognitivo-emocional ao stress crónico, no contexto dos serviços humanos.

Pensando acerca das relações entre as variáveis Stress e Burnout e as variáveis Sócio-demográficas sabemos que são vários os factores que podem estar no seu fundamento, podendo-se exemplificar que os profissionais com vínculo laboral “afectivo” tendem a vivenciar mais o Stress e Exaustão emocional já que têm uma maior tendência para se empenharem e envolverem emocionalmente nos propósitos da instituição, desenvolvendo elevado sentido de responsabilidade e experimentando de forma intensa as pressões físicas e psicológicas resultantes do ambiente laboral (Lee & Ashforth, 1990, cit in Costa e Patrão (2006)).

Neste estudo, concluiu-se que os Profissionais de saúde são uma população com tendência a experimentar Stress e Burnout e que vários factores sócio-demográficos podem implicar o desenvolvimento destas problemáticas.

Foram efectuados estudos sobre as reacções emocionais em bombeiros voluntários envolvidos no “1983 Australian Ash Wednesday Bush Fires” e levantaram-se algumas questões acerca da personalidade de cada um anteriormente ao episódio de stress pos-traumático. Nestes estudos, a relativa importância do desastre, as experiências que se seguiram ao acontecimento e os factores de personalidade foram examinados 4, 11 e 29 meses depois dos fogos. Apesar de ter existido uma extrema exposição ao desastre e as perdas que daí advieram terem desempenhado um papel significativo nos níveis de imediato stress, eles não têm expressão daí a 29 meses. Outros acontecimentos de vida que sucederam o desastre, até 4 meses após, parecerem igualmente importantes no desenvolvimento de stress, deixando a sugestão que os acontecimentos de vida têm um papel mais importante na perpetuação da morbilidade pós-traumática.

Nos 3 níveis observados, os factores pré-existentes de personalidade que podem determinar vulnerabilidade tiveram como papel muito importante em assegurar o Stress, um papel que foi progressivamente aumentando com o passar do tempo indicando que os factores personalísticos foram mais importantes em estabelecer um distúrbio a longo termo. O neuroticismo (medido através do inventário de Personalidade de Eysenck) foi o factor principal mas uma história passada de tratamento para desordens psiquiátricas também foi um preditor de stress por traumático. Uma preocupação emocional e cognitiva com o fogo revelou-se como despoletadora de perturbação nos meses imediatamente a seguir ao desastre mas os danos desta primeira preocupação não se estenderam aos 29 meses. Muitas das vítimas mostraram-se abaladas com imagens dolorosas sem desenvolver uma perturbação a longo tempo.

Também surgiu uma ligação entre a tal imagem e o neuroticismo, sugerindo que tanta preocupação cognitiva como o trauma podem ser factores importantes no desenvolvimento do Stress pós-traumático, mas também indicar um estilo emocional pré-existente.

Estes resultados indicam que diferentes factores têm influências contraditórias na recuperação após o desastre divergentes a seu tempo. No entanto, a relação entre os factores e o desastre nunca superou os efeitos da personalidade pré-existente (Hodgkinson & Stewart (1991)).

4.6. Estudos Qualitativos

Em 2007, o Núcleo de Excelência em Psicologia do Trabalho realizou um estudo, supervisionado por Monteiro, J. et al, intervindo com o corpo de bombeiros da cidade de S. Leopoldo. Utilizaram a entrevista semi-estruturada para conseguirem informações acerca do trabalho destes profissionais e sobre o funcionamento da corporação. Valorizou-se o risco de stress ocupacional por situações de cariz traumatizante tais como o perigo eminente para a própria saúde e o confronto com a morte durante os salvamentos.

Questionados sobre o que é ser bombeiro, os entrevistados responderam prontamente e unanimemente que trata-se de ajudar qualquer pessoa a resolver os seus problemas, “fazendo o bem, sem olhar a quem”, e lidar com o ter de ser herói para acompanhar as expectativas da comunidade.

Relativamente ao reconhecimento que pensavam ter na profissão, alguns consideraram-se satisfeitos, enquanto colegas consideram que esse reconhecimento, quando existe é unicamente dirigido ao comando. No que concerne a valorização da parte da comunidade, dos cidadãos, alguns relatam que existe uma grande aprovação relativa aos serviços que prestam e á maneira como os executam, mas sentem-se pressionados para tentar resolver tarefas que não fazem parte do seu repertório de responsabilidades tais como gerir o transito ou controlar a falta de materiais.

Consideram também, que em termos de remuneração monetária, esta tem decrescido ao longo dos tempos, apenas acompanhada pelas promoções injustas, com muitos poucos critérios de selecção para os que devem ser beneficiados desta maneira. Esta falta de capital, leva os bombeiros a procurar, a maior parte das vezes um trabalho complementar que dê um salário a mais para superar as exigências familiares básicas. Estes trabalhadores também se queixaram de falta de momentos de distração, de confraternização entre os vários colegas da

equipe, que poderia servir para promover a união entre eles, o desenvolvimento de relações de amizade que ajudariam a ultrapassar as dificuldades que surgem no trabalho.

A escala por turnos de trabalho e a estabilidade que os bombeiros podem reservar aos seus colaboradores foram interpretados como factores positivos relativamente às condições de trabalho.

A insuficiência de recursos materiais e a escassez de pessoas no activo, acrescentados á falta de formação técnica sobre a reciclagem, foram discriminados como pontos negativos.

No que diz respeito ás relações interpessoais no trabalho, estas foram avaliadas como benéficas visto constituírem um grupo unido e terem um comando bastante acessível, no entanto vinculam que as constantes alterações de comando prejudicam seriamente o grupo.

Surgiram algumas sugestões para minimizar estes efeitos menos benéficos da organização do trabalho: oferecer formação qualificada com treino técnico de competências essenciais (primeiros socorros, motoristas, etc.), acompanhamento nutricional, ajuda psicológica, prestação de cuidados de enfermagem, elaboração de aulas de educação física, criar um espaço de intercâmbio de questões associadas com o trabalho e realizar campanhas, palestras e seminários relacionados com a promoção urgente da saúde.

Foi efectuada uma primeira conferência para se reflectir sobre a qualidade de vida no trabalho e foi possível observar o quanto de dedicação e amor pela profissão existe, mas também o quanto é penoso carregar o nome de bombeiro e de militar, que para os cidadãos (e para eles mesmos), implica alguém muito forte, física e psicologicamente, que resolve os problemas de todo o mundo, não podendo exprimir que também os tem.

Foi dito que muitas vezes não transpõem o seu sofrimento porque não existe um espaço onde o possam fazer ou porque temem que sejam criticados e gozados por colegas e superiores.

Outro factor focado pelos participantes da palestra como perturbante tem a ver com a demanda de trabalho. Com o começo do Verão, existe um aumento dos pedidos de socorro, derivados dos fogos que a seca fomenta. A quantidade de trabalho em demasia torna-se muito stressante como se pode verificar pela expressão de um bombeiro entrevistado: “Se eu estou muito cansado, não tenho como estar motivado para o trabalho. Se eu não aguentar mais o cansaço e não tiver como parar, não vai ter psicóloga que me consiga ajudar.”

A necessidade de ter empregos complementares aumenta o nível de exaustão piorando a disponibilidade física e mental para desempenhar o serviço com qualidade: “ Não há como ter qualidade quando não se consegue desligar nunca...quando não se está em um trabalho, se está noutro.”

. Um dos bombeiros presentes na palestra comparou os bombeiros, que na instituição de base militar são vistos como “servidores” (implicando a função de servir o outro), com os colaboradores de uma empresa privada que estão envolvidos no negócio numa perspectiva que não é só a de servir.

Na segunda palestra abordou-se o tema do stress no trabalho.

Rapidamente foi comentado que para se minimizar ou extinguir os sintomas de stress, é absolutamente necessário entender em primeiro lugar quais são as causas para a existência de stress e em seguida delinear estratégias para reduzi-lo eficazmente .

Comentou-se também a extrema importância de se comer saudavelmente, de praticar desporto e de manter um equilíbrio emocional para se conseguir lidar com o stress. Prontamente ouviu-se a constatação da parte de alguns bombeiros de que não praticam exercício físico. Gostariam de o fazer, no quartel, enquanto aguardam pelo pedido de socorro, tal como acontecia no passado. No entanto, tal iniciativa foi interdita porque, na opinião da sociedade, o bombeiro deve estar sempre pronto para responder ao chamamento e não se desconcentrar em actividades laterais. Para estes bombeiros é muito difícil integrarem esta impossibilidade de fazerem desporto no horário de trabalho já que os prepararia muitíssimo melhor fisicamente e ajudava consideravelmente a libertar o stress acumulado, logo a reduzir os problemas psicológicos. O serviço seria executado com mais perícia, não comprometendo os socorros. “ A sociedade precisa de saber que, atrás do bombeiro, tem um ser humano!”

Falou-se também acerca do chamamento imprevisível, do constante despoletar de picos de adrenalina, ligados a angústia e ao mau-estar que se sente por não se ter conhecimento do que está especialmente a acontecer. A tensão emocional que se gera deve ser libertada através de um ponto de “escape”, que muitas vezes é encontrado através do álcool, das drogas e da medicação.

Como se nota nas expressões de bombeiros da corporação atrás referida “ Ser bombeiro é servir, servir, sempre servir!”, “ Ser bombeiro é ter amor á vida dos outros.”, esta profissão é muito desgastante física, emocional, psicológica e socialmente falando, e é através desta constatação que conseguimos aproximarmo-nos de entender o amor e o sofrimento que preenchem o quotidiano destes profissionais, o que transforma este trabalho ora numa entrega apaixonante ora numa árdua caminhada para a sobrevivência, como demonstra outro bombeiro entrevistado: “...faço de tudo para conseguir ajudar aquela pessoa que, naquele momento, precisa de mim. Mas ás vezes tudo aquilo que faço é pouco, e ela não resiste e acaba falecendo. É muito triste saber que, por mais que eu tenha feito tudo o que era possível, ela não resistiu.”

Outtlinger (1998) efectuou um estudo descritivo com 161 bombeiros americanos acerca dos potenciais stressores vivenciados no trabalho e identificou, como causas principais, a morte ou o acidente com colegas de trabalho em serviço, a prestação de cuidados de saúde a jovens ou crianças gravemente feridas ou mortas e o lidar com problemas para os quais não se tem controlo e que continuam a existir sem que sejam tomadas providências pelas autoridades para minimizá-los.

Os bombeiros lidam diariamente com a exposição constante a riscos biológicos (como a exposição a sangue contaminado e a privação de sono por trabalho por turnos ou ciclos muito longos trabalho - descanso) e com riscos psicossociais.

Um estudo recente, efectuado por Murta & Tricoli (2007), teve como objectivo descrever os efeitos de uma intervenção para lidar com o stress ocupacional tendo por base entrevistas grupais a sete bombeiros brasileiros. Procurou-se identificar quais as causas de stress organizacional, quais as estratégias de coping que tinham accionadas e quais os sintomas de stress experimentados por esses bombeiros. A análise de conteúdo acerca das fontes de stress descobertas durante as entrevistas grupais revelou quatro categorias: fontes de stress relativas á organização do trabalho (42,5%), relativas ás condições de trabalho (38,3%), relativas ás relações interpessoais (12,8%) e fontes de stress associadas a conflitos trabalho - família (6,4%).

Os bombeiros entrevistados descrevem a organização do trabalho como muito stressante devido á pressão do tempo, uma vez que ao serem surpreendidos por emergências são obrigados a abandonar o que estavam a fazer para responderem ao pedido de ajuda (Ex.: “ não dá tempo de terminar a refeição, tem que sair para atender a ocorrência). Queixam-se de serem muito controlados e que as punições existentes por má conduta ou falta de profissionalismo são bastante injustas (Ex.: “ Tem punição para tudo, sem conferirem se é verdade ou não.”). Como factores perturbantes também surgem as demandas de produtividade que regra geral são incoerentes, as dificuldades de cumprimento das regras (ao se ouvir o som da sirene, todos os bombeiros têm de estar prontamente despachados e impecavelmente apurados para a intervenção), e as próprias características da tarefa (Ex.: ”Imprevisibilidade vivida no caminho entre o quartel e o local de socorro”).

Foi muito relatada a ausência de suporte organizacional como absolutamente stressante (Ex.:“ a gente é como escravo, não tem direito a nada. A diferença é que recebe dinheiro).

O ambiente físico também perturba os bombeiros com a estridente sirene a tocar imprevisivelmente, assim como a exigência de levantar grandes pesos, o facto de não valorizarem os profissionais que têm, o esforço que é despendido e a competência e qualificações constantemente demonstradas no terreno (Ex.: “ não valorizam a mão-de-obra qualificada que têm.”), o não terem permissão para utilizar o material da maneira que consideram mais importante e essencial autonomamente (Ex.: “O motorista não pode usar luva para fazer a assepsia de material; a luva descartável é só para procedimentos com pessoas.”), á falta de recursos para se investir em equipamentos de qualidade (Ex.: “farda quente”) e ao facto da remuneração conseguida ser insuficiente (Ex.: “ recebemos seis reais para comprar comida por cada 24 horas de trabalho”).

As relações sociais no trabalho foram relatadas pelos participantes como estando sempre muito comprometidas também, uma vez que entre colegas, no próprio grupo de trabalho, existem conflitos de várias ordens, e uma severa concorrência para se ser o eleito. A interacção com agentes externos ao grupo também não é a ideal (Ex.: “O hospital também não faz parte dele”).

Apesar de relatadas com menor frequência, as fontes de stress associadas a conflitos família - trabalho também foram mencionadas como perturbadoras do bem-estar familiar e como impeditivo de se ter filhos (Ex.: “O trabalho afecta a vida lá fora em 100%, afecta a vida social e não se pode ter filhos”).

Através da análise de conteúdo das estratégias de enfrentamento descritas pelos entrevistados, foi possível encontrar duas categorias gerais de coping, que correspondem á classificação de Lazarus & Folkman (1984): coping focado na emoção (acções ou pensamentos destinados a remover ou a diminuir os efeitos emocionais consequentes de uma situação stressante) e coping focado no problema (acções ou pensamentos que promovem o enfrentamento da situação stressante).

Oitenta por cento das estratégias de coping descritas formam do tipo focado na emoção tais como: programas que envolvam o lazer (Ex.: “assistir a comédia”), investimento em relações afectivo - sexuais (Ex.: “ vou para casa do meu namorado para me aliviar, para me afastar dos problemas”), prática de desporto (Ex.. “jogar futebol”), comportamentos aditivos (Ex.: “muitos homens bebem e os mais antigos bebem no trabalho”), negação do problema em questão (Ex.:” finjo que não está a acontecer comigo”), dormir como modo de mergulhar na procura de desligamento (Ex.: “dormir e esquecer o mundo”), explorar a sua própria faceta bem humorada (Ex.: “brincar com os colegas”), usufruir das regalias que a profissão vai dando, pelo reconhecimento e gratidão que os cidadãos vão depositando nesta classe

profissional e associá-los ao lazer (Ex.: “ir ao cinema ou á discoteca de graça”) e outros (Ex.: “ir á igreja”).

Só vinte por cento dos inquiridos admitiu possuir estratégias de coping focado no problema que foram discriminados como: procura de resolução de problemas emergentes em grupo mas sem criar preocupação em demasia aos superiores (Ex.: “ tentar resolver os problemas entre nós mesmos e dar menos trabalho ás chefias”), tentativa de desligamento emocional ao prestar socorro a pessoas vitimadas (Ex.:”evito me emocionar ao atender a vítima”) e redireccionamento do foco de atenção (Ex.:“concentro-me na satisfação que o trabalho me dá.”).

Neste estudo também se procurou saber de que maneira os 7 bombeiros experimentam o stress ocupacional. Foram analisados os problemas de saúde percebidos como consequências do trabalho e foram detectados os seguintes: problemas comportamentais, como desmotivação para o trabalho, desinteresse para desempenhar as suas obrigações; depressão; perturbação nos ritmos biológicos (26,7%) que incluíam bruxismo e horários desequilibrados para comer. Também foram evidenciados problemas gástricos (8,9%) tais como úlceras nervosas; problemas osteomusculares (8,9%) entre os quais dores de coluna, problemas cardiovasculares (6,7%) tais como varizes e outros (15,5%) como as alergias.

A avaliação de necessidades, objectivo deste trabalho, ajudou os investigadores a conhecerem a variabilidade de fontes de stress ocupacional nestes profissionais, o repertório existente bastante restrito de coping focado no problema e a presença de comportamentos aditivos como estratégias de coping focadas na emoção e diversas queixas de saúde que relatam o sofrimento a que os bombeiros estão expostos.

Foi descoberto, com esta investigação, que as intervenções organizacionais ou as combinadas são, á partida, por excelência, as mais adequadas para contextos com grande variabilidade de fontes de stress.

5. Importância do estudo

A importância do estudo que propomos realizar prende-se com a inexistência de estudos qualitativos portugueses sobre o tema na instituição.

Realizando um estudo com estas características podemos criar a possibilidade de se entender melhor quais são os factores de stress ocupacional em bombeiros portugueses.

Assim sendo, tornar-se-ia possível implementar estratégias de prevenção do stress, serem construídos programas de gestão de stress e estruturarem-se formas de prevenção e intervenção no stress ocupacional de profissionais de cariz tão especial e vital para toda a sociedade. Revela-se pertinente apurar quais as medidas de prevenção que os bombeiros inquiridos consideram mais urgentes para atenuar o stress, de maneira a vincula-los activamente no seu próprio benefício.

6. Limitações

De acordo com Ribeiro (2007) a validade externa deve garantir que as relações entre os dados que se observaram possam ser generalizados a outro conjunto de dados não observados.

Neste estudo, sabemos que não podemos generalizar os resultados a todos os bombeiros de Portugal mas apenas aos que fazem parte da amostra.

Também sabemos que as pessoas são sempre diferentes em qualquer parte do país ou do mundo, assim como a susceptibilidade de cada um ao perigo e a todos os factores que interagem na vida dos profissionais em estudo.

A validade interna refere-se a aspectos exteriores ao paciente e ao investigador que são imprevisíveis e podem prejudicar o trabalho conseguido de investigação, mas também a mudanças internas que podem ocorrer nos sujeitos ao longo do processo modificando-os.

METODOLOGIA

1. Tipo de estudo

Estudo exploratório que, com metodologia qualitativa, pretende conhecer melhor o objecto de estudo que é a experiência de stress em bombeiros portugueses e, ao mesmo tempo, recolher dados que venham a permitir construir hipóteses para futuros estudos.

2. Selecção e caracterização da amostra

Foram estudados 5 bombeiros do sexo masculino e 2 bombeiras do sexo feminino, de idades compreendidas entre os 20 e os 60 anos e que pertencem a uma corporação de Bombeiros Profissionais de Lisboa.

O Comandante Distrital dos Bombeiros aconselhou a serem estudados os efeitos do stress na referida corporação uma vez que é onde se verifica maior volume de trabalho e de possíveis situações ansiogénicas no país.

Houve grande disponibilidade e enorme amabilidade do comandante e dos chefes do quartel em providenciar as instalações (a sala dos chefes estava sempre vaga) e em motivar os bombeiros para que pudesse proceder à recolha das entrevistas. Verificou-se um elevado interesse dos bombeiros profissionais para participarem neste estudo, sendo o stress ocupacional um assunto tão pertinente e importante nas suas vidas.

No entanto, como os referidos bombeiros estavam sempre de saída para ocorrências não foi possível recolher mais entrevistas a bombeiras, como era desejável. De qualquer maneira, o material conseguido transparece como estes bombeiros vivem o stress ocupacional derivado da sua profissão.

3. O instrumento

O instrumento utilizado para a análise das entrevistas recolhidas foi a *Análise Fenomenológica Interpretativa (IPA)* de Jonathan A. Smith, um método recente de análise qualitativa, desenvolvido especificamente para a Psicologia. Começa a ser usado amplamente por investigadores na área da Psicologia da Saúde, da Psicologia Clínica e da Psicologia Social. Uma importante base teórica da IPA e a Fenomenologia que procura construir uma ciência filosófica da consciência, não descurando a hermenêutica, isto é, a teoria da interpretação e o interacionismo – simbólico que reflecte os significados que cada indivíduo atribui aos eventos como questão central. Estes significados só são obtidos através de um processo de enquadramento social e de extensa interpretação.

Segundo Ribeiro (2007), a IPA consiste no estudo de como os indivíduos entendem e dão sentido a uma vivência em específico e em identificar o significado dessa experiência. O seu objectivo é claramente a cognição, isto é, explorar e entender em detalhe a visão dos participantes acerca de um tópico que esteja em investigação. A IPA também reconhece que o processo de análise é dinâmico. Ao mesmo tempo que se tenta chegar mais próximo do mundo interior dos participantes, estão sempre inerentes as próprias concepções do investigador que são absolutamente necessárias para que a actividade interpretativa tenha lugar e faça sentido. Assim sendo, a IPA preocupa-se com a conexão entre o discurso, a cognição e o estado físico (Smith, Jarman & Osborn, 1999). Através desta técnica, a análise da entrevista é feita sob a égide da vivência subjacente ao discurso do indivíduo. Por este motivo, torna-se pertinente que a entrevista seja de natureza semi-estruturada.

Neste capítulo descreve-se o processo utilizado na análise dos dados, desde o momento em que se obteve as transcrições das entrevistas semi-estruturadas. Fornecem-se detalhes de cada fase do processo de análise qualitativa, onde se procurou obter temas chave no discurso dos participantes ilustrando com exemplos do próprio discurso dos bombeiros.

Inicialmente foi lida bastantes vezes a primeira entrevista, de modo a tornar o discurso da Bombeira P, cada vez mais familiar. Foi-se utilizando a margem direita da entrevista para anotar tudo o que me parecesse importante ou de carácter interessante acerca do que a entrevistada estava a dizer. Alguns dos comentários foram tentativas de resumir o seu discurso, alguns trataram-se de associações ou conexões que surgiam na mente, outros já se tratavam de interpretações preliminares. A outra margem, a esquerda, foi utilizada para

escrever temas emergentes, ou seja, palavras-chave de modo a captar o essencial do que estava no texto. Foi respeitado o mesmo procedimento à medida que se relia toda a entrevista e sempre anotando numa folha à parte todos os temas que foram surgindo na margem esquerda da entrevista, procurando sempre conexões entre eles. Apareceram frequentemente sub-temas que também foram tidos em consideração. Estes temas e sub-temas foram sempre comparados com o discurso da bombeira de modo a que nunca se distanciassem da fonte principal, do que foi dito inicialmente. Todo este acto já è parte da interpretação, crucial para a IPA.

O próximo passo foi obter uma lista de temas ordenados coerentemente e referentes a esta primeira entrevista. Alguns deles foram eliminados uma vez que não traduziam correctamente o que a entrevistada tinha dito, não sendo por isso muito pertinentes e nem se adaptavam ao todo desta primeira lista de temas conseguida.

Como foram recolhidas sete entrevistas a bombeiros portugueses, o processo analítico por que optei foi utilizar a lista final obtida na análise da primeira entrevista (Bombeira P) para começar a análise da entrevista do segundo Bombeiro (S), procurando mais exemplos no discurso do bombeiro que revelasse os temas encontrados mas estando sempre disponível para anotar novos temas que fossem surgindo. A lista inicial foi completada com os novos temas, pertinentes para o objecto em estudo. O procedimento foi o mesmo para a análise das restantes entrevistas, sempre testando os temas originais e os novos que foram surgindo no discurso inicial, de modo a que não se afastassem do essencial, do que foi referido pelos participantes. Após ter analisado todas as transcrições das entrevistas através do processo interpretativo de obtenção de temas abrangentes, uma lista final de temas emergiu (e dentro destes, mais específicos) de acordo com as vivências marcantes dos bombeiros, ligadas a factores stressantes.

È lícito referir que foram enfatizados 5 temas principais abrangentes e transversais a todos os testemunhos, através de um processo deveras selectivo que teve em conta a riqueza de significado das citações a eles associadas e a maneira como os próprios temas retratam a problemática em questão. Alguns outros temas foram identificados e separados, mas nem por isso deixam de ser pertinentes para esta investigação (Ver em Capítulo 6 da Metodologia-Apresentação de resultados). Ainda outros foram diluídos ou retirados da análise já que não se constituem com relevância para o tema que aqui se trata.

4. Técnica de Recolha de Dados

A maior parte das investigações que têm por base a análise do material através da IPA são conduzidas por entrevista semi-estruturada, sendo que este estudo não é excepção. Esta técnica de recolha de dados, por meio de questões abertas possibilitam ao entrevistado falar acerca da sua experiência de um modo rico, extenso e completo (Ribeiro, 2007), ao contrario do que seria possível através de um habitual instrumento quantitativo. Este tipo de estrutura determina a liberdade da resposta, o acesso a vivências mais íntimas dos sujeitos e permite ao investigador obter uma flexibilidade considerável em captar ideias interessantes que possam eventualmente surgir.

As entrevistas semi-estruturadas foram recolhidas através de um gravador (tendo sido oportunamente notificado aos participantes o carácter de confidencialidade deste estudo) e posteriormente transcritas de modo a poderem ser analisadas.

O Guião da entrevista será disponibilizado em anexo.

5. Tratamento dos dados

Na lista final de temas obtida foram evidenciados 5 temas principais abrangentes e transversais a todos os testemunhos, através de um processo deveras selectivo, que teve em conta a riqueza de significado das citações, a eles associadas, e a maneira como os próprios temas retratam a problemática em questão. As citações são precedidas de uma nomenclatura, por exemplo: “...a gente a querer salvar vidas e não conseguimos.” (1;3;23)” que se refere a entrevista onde se encontra a citação e respectiva folha e linha da mesma. No exemplo (1;3;23) significa que a citação se encontra na primeira entrevista (Bombeira P), na terceira folha da referida entrevista e na 23 linha.

Listagem de Temas Gerais e Transversais

1.Causas da existência de stress

a) Não salvarem as pessoas	“...a gente a querer salvar vidas e não conseguimos.” (1;3;24)
b) Incógnita do serviço	“...a gente poder sair para uma coisa que realmente é outra...” (1;4;5)
b. 1. Falta de informação	“...são as informações que se vão...” (1;4;9)
c) Excesso de trabalho	“...quando há excesso de trabalho...” (2;1;6)
d) Impotência face a resolução do problema	“...gente não conseguimos resolver...” (2;1;6)
e) Falta de pessoal	“...e stressante porque somos poucos.” (2;1;10)
e. 1 Saem colegas e não são repostos	“...depois vão saindo...e não são repostos”.(2;1;18)
f) Não almoçarem	“...nem temos tempo para almoçar” (2;1;13)
g) Falta de experiência	“A malta não tem experiência” (2;2;2)
h) Próprio serviço	“o stress e o dia a dia quando vamos fazer vários serviços” (3;1;7)
i) Tempo de espera entre serviços	“12 horas fechados em stress” (3;2;1)
j) Situações exteriores ao trabalho nos bombeiros	“às vezes tenho stress fora daqui”(3;2;11)
k) Serem maltratados pelos doentes	“os doentes tratam a gente mal” (3;2;17)
l) Muitas tarefas simultâneas	“Uma coisa de cada vez” (3;5;5)
m) Ter muita responsabilidade	“São mais responsabilidades “(3;3;4)
n) Serem maltratados pelos familiares	“os outros a tratar mal a gente, os familiares”(3;2;19)
o) Incidentes com crianças	“quando é com crianças já mexe” (4;1;14)
p) Situações de Perigo	“quando há mais perigo o stress fala mais alto” (4;1;22)
q) Fogos	“num incêndio” (4;1;21)
q. 1. Com vítimas	
r) Acidentes com vítimas	“acidente com vitimas encarceradas” (4;1;21)
s) Equipas Diferentes	“não é sempre a mesma equipa” (4;5;9)
t) Dar notícias aos familiares	“quando somos nós a ter que dar a notícia que a pessoa faleceu” (4;7;24)
u) Pessoas que perdem bens materiais	“as pessoas trabalham a vida inteira e de repente ficam, sem nada” (5;2;23)
v) Falta de comunicação / Falta de organização	“há falta de comunicação entre as pessoas” (6;4;3)
x) Singularidade da actividade dos bombeiros	“na nossa função nós lidamos com isso todos os dias.” (7;1;6)
z) Pessoas de idade abandonadas	“pessoas de idade que moram sozinhas” (7;7;1)

2. Lidar com um evento traumático / Stress

a) Durante	
a. 1. Bloqueio/ Atrapalhação	“...a pessoa entra em stress atrapalha-se” (2;3;28)
a. 2. Fugir para não morrerem	“...quer fugir e não consegue...” (2;3;28)
a. 3. Não entrar em precipitação/pânico	“se entramos em pânico não conseguimos fazer nada”. (2;6;6)
a. 4. Não ter impasses	“aqui não podemos recuar ou ter impasses” (2;4;29).
a. 5. Controlar o stress / Combatê-lo	“conseguir controlar” (7;6;17)
a. 6. Isolamento	“tento-me desviar para o lado” (3;1;14)
a. 7. Esquecer os sentimentos	“foi tentando esquecer” (5;1;19)
a. 8. Ser Protector / Orientador dos colegas	“...Transmito. Para eles ficarem com confiança (2;3;24)

b) Após	
b. 1. Não pensar	“Nem estou cá a pensar no morto que fui buscar hoje” (2,2,21)
b. 2. Pensar muito, não dormir, nao comer	“pensar nisso, já nem comem nem dormem” (2;2;20)
b. 3. Isolamento	“só quero estar sozinha” (4;2;15)
b. 4. Chorar	“choro bastante, bastante” (4;2;16)
b. 5. Rir e Brincar	“é complicado, mas temos de rir disto!” (4;6;32)
b. 6. Ficar à parte da equipa	“tive mesmo um tempo que não conseguia,” (1;3;18)

3. Manifestações de stress

a) “Discussão” com colegas	“não é para estarem a gritar uns com os outros” (2;5;19)
b) Variações de humor, Irritabilidade	“Fico muito enervada, muito irritada” (4;2;15)
c) Problemas de saúde	“dor de barriga, nem conseguia comer nada” (3;4;17)

4. Diminuir o Stress

a) Ter experiência	“...as pessoas que são mais experientes...eles conseguem diminuir um bocado...” (1;3;28)
b) Gratificação (retira-se aprendizagens)	“Vai ficar quase sem marcas nenhuma, a melhor parte do trabalho é essa” (7;5;26)
c) Aumentarem o plantel	“se fossemos muitos o trabalho era mais dividido” (2;6;9)
d) Organização e comunicação	“Através da organização” (4,8,5)
e) Desabafar	
e. 1 Colegas	“devíamos conversar uns com os outros” (4;9;23)
e. 2. Técnico	“fazendo um acompanhamento” (5;3;11)
f) Aproveitarem os espaços de lazer do quartel	“E nos dessem mais espaço ... liberdade” (6;4;23)
g) Não trazer o stress do exterior para os bombeiros	“quando tenho problemas em casa ...não os trago para o trabalho” (6;2;6)

5. Pressão Exterior

a) População	“Muita gente á volta...aaaa...a falar sobre o nosso trabalho” (1,1,6)
b) Familiares	“Apesar de toda a gente estar aos gritos” (7;4;10)
c) Colegas	“alguns também em vez de ajudar só criticam e gozam”(4;7;4)
d) Superiores	“vem muito da parte da chefia” (4;5;19)

Alguns outros temas foram identificados e separados, mas nem por isso deixam de ser pertinentes para esta investigação:

Listagem de temas associados

6. Lidar com a Pressão Exterior

- a) Não falar com a população
- b) Acalmar as famílias

7. Sentimentos face a pressões da população

8. Suporte dos colegas

9. Tipo de Ocorrência

- a) Fogos

- a. 1. Com pessoas
 - a. 1. 1. Colegas queimados
 - a. 2. Sem pessoas
- b) Crianças
- c) Mortes
 - c. 1 Enforcados
 - c. 2 Atropelamentos pelo comboio
- d) Abrir uma porta
- e) Partos

10. Sentimentos face ao que corre mal

- a) Raiva
- b) Frustração (face á impotência)
- c) Angústia
- e) Medo que todos morram
- f) Aflição por causa do fogo

11. Viver o trabalho de bombeiro

- a) Frieza emocional perante a divergência das situações
- b) Indissociabilidade do stress

12. Contexto familiar

- a) Viver sozinho (a)
- b) Casado (a)
- c) Casado (a) com filhos

13. Vivência com a família

- a) Não falar de trabalho
- b) Alteração de humor com o cônjuge / filhos
- c) Família que trabalha nos bombeiros ou existe apoio

14. Associar a incidentes

- a) Sobrinhos
- b) Filhos
- c) Implicação pessoal na situação
- d) Colegas
- e) Mãe

15. Reflexo da paternidade no trabalho de bombeiro (serviços com crianças)

- a) Mudam as atitudes
- b) Pôr-se no lugar dos familiares da vítima

16. Diferença entre homens e mulheres no serviço

- a) Elas não dão para bombeiras (incêndios)
- b) Algumas desenrascam-se como os homens (incêndios)
- c) Nas ambulâncias resolvem tudo
- d) Elas entram mais em pânico nos incêndios
- e) Os homens entram mais em stress que as mulheres
- f) Homens mais frios, vivem de maneira menos intensa, não mostram os sentimentos
- g) Mulheres exprimem mais os sentimentos

17. Evento marcante

- a) Rapariga que morreu com 17 anos
- a) Fogo no Algarve
- b) Fogo no Montejunto
- c) Atritos na Cova da Moura
- d) Criança Queimada (4 anos)
- e) Acidente de viação (6 vítimas)
- f) Cheias na Amadora
- g) Incêndio numa viatura em que faleceu quem estava dentro
- h) Bebe carbonizado num bairro degradado (3 meses)
- i) Criança atropelada (3 anos)
- j) Mãe – Adolescente com filho ao colo, baleada nas costas

20. Reacção das vítimas (Crianças)

(Entram em pânico; isolam-se após o evento traumático)

22. Contacto pessoal com a vítima

- a) Ficar perto
- b) Sofrimento na separação (crianças)
- c) Manter contacto com a vítima e família após incidente (porque o reconhecimento do seu trabalho é gratificante)

23. Nível de prazer na actividade

24. História da Vida (Implicação na situação)

25. Importância do reconhecimento dos superiores / Sociedade

26. Impotência / Desvalorização perante outras entidades (Receio da própria reacção nos incidentes)

Ainda outros temas foram diluídos ou retirados da análise já que não se constituem com relevância para o tema que aqui se trata.

6. Apresentação e Discussão de Resultados

Durante a análise dos resultados surgiram 5 temas principais e transversais a todos os participantes, que nos dão uma visão mais clara acerca da natureza multi-dimensional da experiência de stress ocupacional dos bombeiros portugueses.

Após ter uma percepção mais abrangente acerca do que os bombeiros entrevistados entendem por stress no seu trabalho velei por tecer alguns comentários.

Qualquer tipo de problema que possa existir em qualquer profissão ou actividade deve ser encarado como uma oportunidade de melhorar a performance profissional e pessoal. È extremamente necessário abordar as questões com elevado grau de positivismo para que se possa abraçar uma solução.

Um dos principais intuitos deste estudo foi procurar **entender o que é que os bombeiros portugueses entendem sobre o que é estar em stress**. Os entrevistados consideram que estão em stress quando se sentem irritados, com variações de humor constantes (“Fico muito enervada, muito irritada” (4;2;15)), surgem igualmente problemas de saúde como dores de barriga (“dor de barriga, nem conseguia comer nada” (3;4;17)), cansaço e insónias. Referem ainda que quando estão em stress discutem com os colegas, exaltam-se os ânimos e expressam-se entre eles mais impulsivamente (“é as coisas correrem mal, os colegas, a gente a trabalhar, entramos em choque, em stress uns com os outros” (3,1,17)).

Quando se deparam com eventos ansiogênicos, ou seja, durante situações que devido à sua natureza, propiciam o estado de stress, os bombeiros admitem que por vezes bloqueiam, sentem-se atrapalhados, desorientados, sem saber o que fazer (“...pessoa entra em stress atrapalha-se” (2;3;28)). Muitos referem a importância de não entrar em pânico (se entramos em pânico não conseguimos fazer nada”. (2;6;6)), para que seja possível fugir, para que se possa acudir as vítimas e ajudar os colegas que se sintam mais inseguros e nervosos com a situação (“...transmito. Para eles ficarem com confiança (2;3;24)). Após os acontecimentos stressantes, que implicaram grande envolvimento da parte dos Bombeiros, principalmente emocional uma vez que muitos tentam esquecer e esconder os próprios sentimentos e o turbilhão de emoções que experimentam durante um salvamento (“foi tentando esquecer” (5;1;19)), os entrevistados admitem que ficam bastante perturbados com situações a que assistem, com muita dificuldade a gerir o que sentem, pensando consecutivamente no acontecimento (“pensar nisso, já nem comem nem dormem” (2;2;20)), procurando o isolamento (“só quero estar sozinha” (4;2;15)) e refugiando-se no sofrimento (“choro bastante, bastante” (4;2;16)).

Analisando o **discurso que os bombeiros portugueses constroem sobre o que é estar em stress** entendemos que a maior parte considera que o stress já faz parte do trabalho de um bombeiro. Que o próprio serviço já implica que exista stress (“o stress e o dia a dia quando vamos fazer vários serviços” (3;1;7)) porque se trata de acudir a vidas humanas que podem estar em risco. Normalmente, um pedido de socorro dirigido aos bombeiros, especialmente neste quartel, implica a gestão de uma situação grave, provocando assim, logo no chamamento, nervosismo aos que acodem porque deles depende o sucesso do salvamento. Muitos referem que perante uma situação grave, seja um incêndio ou um acidente rodoviário com vítimas encarceradas, a população só pode contar com os Bombeiros. Não existe mais nenhuma entidade que faça este tipo de trabalho arriscado, que devote a sua vida a salvar os outros, desconhecidos, independentemente das circunstâncias em que se encontrem. São eles que caminham para o fogo quando todos os outros já fugiram, e viver na inevitabilidade de ser a única esperança perante a desgraça provoca-lhes algum medo e stress (“na nossa função nós lidamos com isso todos os dias.” (7;1;6)). Nem sempre corre tudo bem, por vezes a situação complica-se deixando os bombeiros a sentirem-se angustiados, revoltados e frustrados com a impotência de nada poderem fazer para ajudarem mais e impedir que a morte leve a melhor. Os mais experientes adoptaram uma postura de bastante frieza emocional para poder fazer face à

divergência de acontecimentos e consideraram que esta é a única maneira de atender e resistir ao caos (“Nem estou cá a pensar no morto que fui buscar hoje” (2,2,21)).

Uma das principais questões a investigar neste estudo era precisamente **quais os factores ou aspectos concretos de stress ocupacional dos bombeiros portugueses**. Face a esta dúvida colocada individualmente a cada um dos participantes do estudo surgiram uma panóplia de causas que me pareceram bastante relevantes e das quais surgiu o primeiro tema: “Causas da existência de stress”.

Os inquiridos apontam como elemento potenciador de stress o facto de “Não conseguirem salvar as pessoas” (1.a) (“...a gente a querer salvar vidas e não conseguimos.” (1;3;23)) e de se sentirem frequentemente “Impotentes face á resolução do problema” (1. d) revelando frustração e desmotivação com estas questões.

A “Incógnita de serviço” (1.b), para estes profissionais, é algo que despoleta também bastante angústia e elevados níveis de stress por desconhecem, quando são chamados a intervir, para que tipo de incidente são necessários, ou seja, o desconhecimento da situação verdadeira, do perigo real faz com que se sintam desconfortáveis na sua pele de salvadores, de heróis “...a gente poder sair para uma coisa que realmente é outra...” (1;4;5). Referem que o stress que resulta de não saberem ao certo para que situação são chamados poderá estar ligado á falta de informação que recebem (1.b.1), que faz com que despendam tempo á procura das vítimas por não saberem onde estas se encontram

Os entrevistados, referem como negativo o facto de haver “Falta de pessoal” (1.e), de serem poucos no desempenho do serviço, uma vez que o trabalho é realmente muito para um único quartel (“...é stressante porque somos poucos.” (2;1;10)).

As características do “Próprio serviço” (1.h.) são para muitos também potenciadoras de ansiedade e stress pela quantidade significativa de ocorrências na ordem do resgate de “Vítimas encarceradas” (1. r), ou “Presas pelo fogo” (1. q1), isto é, todos os incidentes que envolvam grande “Perigo de vida” (1. p), tanto para as vítimas como para os bombeiros que as socorrem, são à partida, para estes extremamente desconcertantes e constantemente incapacitantes do desempenho eficaz da sua própria actividade.

Outra grande preocupação dos bombeiros e gerador de stress é o tempo que estes ficam por vezes a “Aguardar pelo próximo serviço” (1.i), visto que, ao estarem já na expectativa de ocorrer um incidente para onde sejam necessários, podem ficar ansiosos e começar a discutir entre eles 12 horas fechados em stress” (3;2;1).

Como factores despoletadores de stress também surgiu o facto de existirem “Muitas tarefas simultâneas” (1.1) que têm de ser devidamente cumpridas e queixam-se frequentemente da falta de comunicação (1.v) que implica mal entendidos e maiores níveis de stress entre bombeiros no desempenho da sua actividade (“há falta de comunicação entre as pessoas” (6;4;3)).

Frequentemente os bombeiros referiram que as situações que mais incrementam o stress são as que envolvem “Incidentes com crianças” (1.o) “quando é com crianças já mexe” (4;1;14)). Normalmente é nestas situações que bloqueiam, que têm mais dificuldade em reagir, em actuar imediatamente no socorro à vítima porque ficam petrificados com o turbilhão de emoções que sentem ao assistir ao sofrimento de uma criança, preplexos com a sua inocência e aterrorizados com a sua sentença. Lembram-se nestas alturas das suas crianças, o que seria delas nas mesmas situações e tem grande dificuldade em gerir o acontecimento.

Outro factor de constrangimento para estes Bombeiros é o “Dar a notícia aos familiares” do falecimento de alguém (1.t) (“quando somos nós a ter que dar a notícia que a pessoa faleceu” (4;7;24)), já que não se sentem preparados para o efeito, pela violência emocional que a situação acarreta.

Muitos dos bombeiros entrevistados apontam como factores stressantes o facto de serem muitas vezes “Maltratados por doentes” (1.k) (“os doentes tratam a gente mal” (3;2;17)) e familiares” (1. l). O facto de não conseguirem aceder rapidamente ao local faz com que não tenham possibilidade de ajudar a pessoa que se encontra em sofrimento e incita o despoletar de críticas da parte da população, principalmente os familiares das vítimas que anseiam que chegue um pronto de socorro atempadamente e que seja eficaz no salvamento do seu parente.

Os Bombeiros também se sentem stressados com a “Pressão exterior” (5), mostram-se confusos, ficam stressados com as insinuações que são feitas pela população acerca da sua prestação de serviço “Muita gente á volta...aaaa....a falar sobre o nosso trabalho” (1,1,6),

sentem-se ofendidos e seriamente desrespeitados pelas pessoas que compõem a sociedade onde se inserem e por quem estão sempre disponíveis a pôr a sua própria vida em risco.

Outra questão a investigar neste estudo foi de que maneira é que **o stress ocupacional dos bombeiros poderia afectar a vida familiar**, o que se conseguiu depreender das entrevistas recolhidas está patente na opinião de Chambel (2005), ao defender que a relação entre o trabalho e a vida familiar, principalmente a gestão que cada sujeito faz destas duas dimensões da sua vida, pode ocorrer de três diferentes formas: a vivência numa das dimensões pode prejudicar a vida do sujeito no outro sector da sua vida; o sujeito consegue compensar a sua vivência negativa numa das áreas, com aspectos positivos da outra dimensão da sua vida; ou o indivíduo consegue separar essas duas áreas da sua vida.

Analisando os relatos dos bombeiros entrevistados percebemos que por exemplo, a Bombeira T tem uma grande dificuldade em gerir o seu equilíbrio emocional, levando para casa toda a panóplia de emoções que experimentou durante o dia ao presenciar eventos traumatizantes. Esta Bombeira refere mesmo que o seu ambiente familiar fica bastante prejudicado pela sua indisponibilidade e reactividade após um dia de trabalho nos bombeiros. Pelo contrário, o Bombeiro CS argumenta que consegue separar bastante bem o que se passa durante o dia de trabalho com a vida pessoal e familiar! Guarda todas as emoções para si de maneira a não magoar terceiros que se preocupariam consigo.

Na amostra em questão a maior parte das pessoas revela que não fala acerca do trabalho em casa porque sabe que os seus familiares ficariam perturbados, a temer pela sua vida e assustados com a emergência de drama, de horror a que são expostos. No entanto, existem elementos que estão nos Bombeiros porque os familiares também já estiveram, ou que actualmente partilham as experiências diárias, no campo, com a esposa ou filhos. Esses falam com os respectivos familiares sobre as questões de trabalho que os incomodam e dizem que este desabafar, este apoio com que podem contar ajuda a minimizar os efeitos que o caos lhes provoca.

Pensando acerca dos **comportamentos que os bombeiros acham que podem atenuar as suas experiências de stress ocupacional**, vemos que todos são da opinião que um maior nível de organização (“Através da organização” (4,8,5)) e de comunicação, o aumento do plantel (“se fossemos muitos o trabalho era mais dividido” (2;6;9)), e o existir a

possibilidade de pedir o auxílio de um Psicólogo para poderem falar acerca do que os incomoda (“fazendo um acompanhamento” (5;3;11)), seriam medidas a implementar que poderiam diminuir consideravelmente o stress que experimentam diariamente. Também concordam que os anos de experiência na actividade ditam integralmente a capacidade para gerir os acontecimentos, para enfrentar todo o tipo de situações sem implicações para o próprio (“as pessoas que são mais experientes...eles conseguem diminuir um bocado...” (1;3;28)).

A última questão a investigar deste estudo era procurar saber **quais as semelhanças e diferenças que existem nas características das experiências de stress ocupacional de bombeiros portugueses de género masculino e feminino**. As respostas a esta pergunta foram normalmente vagas e confusas. Regra geral, a opinião é que os homens olham para os acontecimentos de forma mais fria, vivendo-os de maneira menos intensa e não mostrando os sentimentos, contrariamente às mulheres que se envolvem emocionalmente com as vítimas e os familiares, ficando por isso mais perturbadas. No entanto, os bombeiros pensam que tanto os homens como as mulheres (estas especialmente na parte das ambulâncias) desempenham as suas funções com habilidade e competência.

Considerando este estudo sobre stress nos bombeiros portugueses, os resultados encontrados sobre factores de stress ocupacional são os referidos anteriormente sendo transversais a todos os entrevistados, no entanto, numa abordagem mais individual, encontramos relatos diferenciados tendo em conta que cada bombeira ou bombeiro remete esses factores para o seu caso especial, o que parece que para além da situação emergente de urgência e perigo se junta o seu caso muito particular de contexto de trabalho. Se não vejamos:

- Para a Bombeira P a principal fonte de stress no desempenho da sua actividade vem da pressão que sente da população, dos que assistem ao socorro e dão palpites acerca do seu trabalho onde se sente claramente insegura. Considera que a sua falta de experiência denuncia a sua vulnerabilidade e incapacidade para lidar com o desenrolar das situações e por isso conta com o apoio dos colegas mais experientes para a ajudarem. Esta bombeira considera que o

stress e inerente a esta profissão, que não se podem separar dele pelo carácter das situações que tem de enfrentar.

- Para o Bombeiro S o caso muda de figura, uma vez que junta ao stress da situação o facto de ter que ajudar a acalmar e orientar o colega inseguro pouco experiente e que entra em stress com muita facilidade....tudo isso em contexto extremamente difícil...de carácter urgente e às vezes casos de “vida ou morte”. Para este profissional, que adopta uma postura de grande frieza emocional, nenhuma situação, independentemente da gravidade o paralisa e impede que desempenhe na perfeição o seu trabalho. Crítica a fragilidade dos mais novos e menos experientes e orienta-os no campo para que não entrem em precipitações gerando o pânico entre todos: “Deve ser derivado aos anos que a gente temos aqui, e ao nosso dia-a-dia. Agora as unidades vão fazer um serviço...morreu, pronto o indivíduo que estava morto, estava enforcado ou ficou debaixo do comboio. Andam 15 dias ou 1 mês a pensar nisso, já nem comem nem dormem. E tirar um gajo da linha que caiu aqui há pouco tempo na linha, na Amadora, ou comer um bife é precisamente igual. Não faz diferença nenhuma. Nem estou cá a pensar no morto que fui buscar hoje. Ou do morto que já passei ontem, fui buscá-lo á noite, nada...Nada...”
- Para o Bombeiro G o próprio serviço já incrementa o stress, ocorrendo oportunamente algumas discussões entre colegas. A pressão da população também o incomoda bastante já que se esforça para fazer um bom trabalho, íntegro, de maneira a salvar o maior número de pessoas, mas por vezes sente-se incompreendido pelos familiares que não acreditam no seu trabalho e arranjam muita confusão, prejudicando o seu trabalho. A sua postura e procurar acalmar a população e nunca se enervar porque só assim é que existe sucesso nas operações em que participa.
- A Bombeira T ainda se encontrava muito emocionada com o socorro de uma criança queimada recentemente. Para esta bombeira, todas as situações que envolvem crianças a perturbam. Esta Bombeira foi mãe pela primeira vez a pouco tempo e está constantemente a pensar na filha, desejando que nada de mal lhe aconteça. Esta sua emotividade à “flor da pele” acaba por prejudicá-la, paralisá-la porque fica a pensar na segurança da própria filha, impedindo-a de reagir instantaneamente às situações com que se depara. Não existe controlo

das emoções, sendo que se assiste a um desgastar psicológico desta bombeira que se envolve emocionalmente com as vítimas: “...para mim a criança já faz parte da minha vida, já entrou para o meu círculo de amigos, já é alguém muito meu e falo disso com muita convicção, principalmente com muita alegria!”

- Para o Chefe R, que tem muitos anos de experiência, o que o incomoda além de todas as situações ansiogênicas que implicam a perda de vidas humanas, especialmente crianças em risco, e também assistir a dor das pessoas que perdem todos os bens de uma vida, numa inundação ou num incêndio. Considera imprescindível que exista um Psicólogo nos Bombeiros que possa ajudar os Bombeiros a lidar com os seus problemas, diminuindo desta forma o stress que provem da sua profissão.
- O Bombeiro CS sente que deveria haver mais comunicação entre as chefias e os bombeiros porque só assim é que se desempenha um serviço de qualidade, impedindo desta forma que ajam mal entendidos. Não gosta de silêncios quando se dirigem para um incidente crítico porque aumenta os seus níveis de ansiedade e stress. Para este Bombeiro deveriam poder usar os espaços de lazer do quartel durante o tempo que estão à espera do próximo serviço para se distraírem e aliviarem a tensão. Desta forma não acumulariam o stress que os leva a discutir entre eles. O Bombeiro CS descreve um episódio marcante da sua vida profissional em que nos demonstra com clareza a problemática da falta de comunicação e de organização, do drama de não conseguirem salvar por vezes as pessoas: “...um incêndio, numa viatura, quando eu lá cheguei apercebi-me que a pessoa lá dentro ainda estava viva e não podíamos fazer nada porque a viatura em que eu estava não tinha o material para eu poder actuar...e mesmo que actuássemos, aquela pessoa nunca se ia salvar, foi um bocado marcante! A pessoa acabou por falecer carbonizada.” ; “...não pude ajudá-la porque estava num carro, que era um carro dos bombeiros, mas que só faz aberturas de porta e limpezas de pavimento, nem tinha água, e eu precisava ali era de água.”; “ E a outra também foi uma semana depois. Foi um bebé de três meses carbonizado, num bairro degradado. São as situações mais marcantes. Nunca pensei assistir a estas situações.”

Ao ouvirmos este relato, surgem-nos automaticamente certas questões. Será obrigatório apagar um fogo num automóvel com água? Ou haverá opções mais viáveis para que se consiga uma maior eficácia no menor tempo

possível? O automóvel onde o bombeiro se deslocava não teria extintor? Quantos carros e autocarros circundantes poderiam providenciar os seus extintores de maneira a conseguirem salvar a pessoa? Existia a possibilidade de recorrer a areia para nutrir o efeito desejado? Existiriam lojas em redor do acidente que pudessem orientar cobertores ou mesmo extintores que são obrigatórios em todos os estabelecimentos? O facto de se conhecer as limitações próprias de um bombeiro, como ser humano que é, pode ser essencial para se saber quanto tempo suporta o fogo, logo, de quantos segundos dispõe para que a sua acção, junto ao carro em chamas, e com uma equipa organizada, possa ser significativa no salvamento da vítima.

- Para o Bombeiro JC esta muito patente no seu dia-a-dia a singularidade da sua profissão. Sabe que são chamados independentemente da gravidade das circunstâncias, que têm de atender o pedido de socorro, mas por vezes, quando já chegam tarde demais ou quando não podem fazer mais nada para salvar aquela pessoa, corroe-se com sentimentos de angústia exarcebada: “É muito complicado, é mesmo muito complicado, é aquela sensação de querer chorar e não poder porque a situação não o permite, e aquela angústia estranha, é complicado, é uma situação muito estranha, é complicado, muito complicado. Mas temos de encarar isso e andar para a frente...” Este Bombeiro também sente uma grande tristeza pelas pessoas de idade que moram sozinhas, que estão mesmo abandonadas e chamam os Bombeiros simulando dores, so para irem ao hospital e terem uma refeição quente para comerem.

Os entrevistados, referem como negativo o facto de serem poucos no desempenho do serviço. O que se pressupõe é um serviço de qualidade. Existe a necessidade de se explicar como por vezes o menos pode ser mais eficaz que o muito. Esclarecer como podem ser mais eficazes no salvamento das pessoas, eficientes nos serviços tecnicamente bem feitos e produtivos, ou seja, conseguirem o maior número de serviços durante o seu turno. Existem possibilidades de executar na perfeição as tarefas gastando o mínimo possível de recursos e uma necessidade extrema de se ser inventivo.

A questão que aqui também se pode colocar é, até que ponto será acessível organizar palestras de formação para estes bombeiros dadas por um militar operacional com elevada experiência em meios convencionais mas também alternativos de agir, sobre pressão, nos incidentes críticos. Este especialista poderia facilmente transmitir os seus conhecimentos sobre como se deve ter um pensamento colateral e pragmático, um raciocínio prático e eficaz no desenvolvimento da actividade de bombeiro. Os comandos estão extremamente bem preparados para agir sobre stress, logo poderiam ser os responsáveis por organizar vários treinos, simular acontecimentos o mais semelhantes á realidade possíveis acerca dos 10 eventos mais stressantes do dia-a-dia dos bombeiros (tais como os que apresento neste estudo). Estes treinos teriam como finalidade não se descurar o mínimo pormenor, introduzir o máximo de stress e lidar com os incidentes nas condições mais adversas de maneira a serem redescobertas novas alternativas de abordar as questões e ao mesmo tempo diminuir a tensão subjacente aos potenciais eventos traumáticos. O militar especializado em situações de socorro poderá ensinar como se estrutura o próprio pensamento para agir em situações de crise, através de estratégias de acção bem estruturadas, de treino de atitudes, promoção de autoconfiança e da aceitação do espírito positivo como filosofia de vida. A “Incógnita de serviço” só provoca stress nestes profissionais se não se sentirem plenamente confiantes relativamente a todos os eventos traumáticos que possam eventualmente surgir. Para a prática de socorros essenciais em situações de emergência poderia pedir-se a colaboração de médicos que trabalhem em hospitais com grande número de urgências ou a enfermeiros militares com formação em salvamento em campo de batalha. Estando perfeitamente treinados para todas as situações, dão origem a formas intrínsecas de lidar com o stress situacional sem que este se torne insuportável e incapacitante.

A pressão exterior (5. a/b), não se pode evitar, mas sabendo quais são os factores de pressão pode-se minimizar a sua incidência no trabalho dos bombeiros e evitar que passe a factores de stress. Neste caso, uma solução não muito dispendiosa e que produzia efeitos automáticos, em todos os quartéis de Portugal, seria implementar um sistema informático, reconhecido internacionalmente pela sua capacidade extraordinária de localizar chamadas telefónicas e transmitir a informação do local onde se encontra a vítima através de coordenadas específicas. Este equipamento é o Geographical Informatical System (GIS) que sendo instalado na Central Telefónica dos Bombeiros podia ser ligado a vários GPS que se

colocariam em cada uma das viaturas operacionais. Desta forma, não existiriam dificuldades a aceder aos locais.

Posto isto, seria benéfico que os bombeiros funcionassem sempre em coordenação com a polícia de maneira a serem disponibilizadas barreiras nos locais do acidente que afastasse a população do local abrangente pela tragédia, de modo a poderem ter paz no decorrer do exercício das suas funções. Por outro lado, nem sempre é possível afastar a população dos locais e o ideal seria produzir campanhas publicitárias onde fossem apresentadas estatísticas do sucesso do trabalho dos bombeiros, referir especificamente quantas pessoas foi possível salvar em determinado período de tempo, de modo a incentivar-se o respeito e o reconhecimento da sociedade. Estas campanhas, que se podiam produzir nomeadamente através de folhetos informativos, deveriam sensibilizar a população para a importância e pertinência do trabalho dos bombeiros para todos nós.

O tempo de espera pelo próximo serviço parece gerar grandes níveis de ansiedade nos bombeiros. E se este tempo fosse utilizado na continuidade de formação profissional, médica e assistencial ou mesmo na criação de grupos terapêuticos como forma de partilha de sentimentos face a vivências a eles associados. Implícito a cada entrevista aparecem angústias mascaradas de queixas banalizadas no sentido em que está patente a necessidade de uma convivência entre os bombeiros visando uma união, espírito de coesão, onde possam ir ao encontro do apoio do outro e serem eles mesmos ferramentas da ajuda ao colega. Esta partilha poderá fomentar nos bombeiros uma predisposição para o gerir os próprios sentimentos

É de extrema relevância orientarem-se *briefings* logo após o incidente crítico de maneira a poder ser tudo avaliado, deste as atitudes dos bombeiros no terreno, às emoções e a sua expressão das próprias emoções. Após o primeiro *briefing* os bombeiros envolvidos no incidente deveriam deslocar-se ao hospital de maneira a conversarem com o médico que socorreu a vítima para saberem o que poderiam ter feito para salvar a pessoa ou para minimizar o seu sofrimento. O que estava ao seu alcance para aumentar a probabilidade de vida das vítimas. É destas experiências compreendidas e integradas que se podem produzir aprendizagens para o futuro.

Concordando com Sir Charles Cunningham (1971, cit in Wallington, N. 2001) e tendo em conta os relatos e a experiência dos profissionais entrevistados, sabemos que um bombeiro

deve ter qualidades especiais. Deve possuir coragem física. Tem de estar imediatamente disponível para responder a situações de perigo extremo. Estando sempre com a vida em risco é a demanda de coragem que evidencia o trabalho de bombeiro do das outras profissões. Não menos importante é a capacidade que um bombeiro deve desenvolver no sentido de funcionar como parte integrante de uma equipa unida. Também precisa de estar preparado para obedecer a ordens sem questioná-las, especialmente na zona de fogo. Ao mesmo tempo, estes profissionais especializados, tem de ser capazes de mostrar iniciativa no desempenho das suas próprias funções. Este autor e os bombeiros deste estudo acreditam que em mais nenhuma profissão tem de se conjugar tão perfeitamente a coragem e a habilidade para lidar com o perigo.

O modelo teórico de explicação do Stress Ocupacional que mais se adapta a esta investigação é o Modelo geral de Kahn e Byosiere visto que para estes autores existem características do contexto laboral que podem favorecer o stress. No entanto só se alteram para factores stressores quando o sujeito os perceber como tal (meio circundante psicológico). Estes factores têm repercussões a curto prazo modificando os estados afectivos, comportamentais e fisiológicos dos indivíduos e, a longo prazo, podem incrementar a diminuição da saúde física e mental.

Nesta perspectiva, as variáveis que têm sido mais estudadas com relação ao stress vivido referem-se ao próprio trabalho ou á actividade que o profissional exerce. A monotonia das funções, a impossibilidade de tomar decisões relativas ao desempenho das suas tarefas, incluindo a ausência de controlo e a grande lacuna de suporte dos superiores, são factores que contribuem para o surgimento do stress e/ ou deterioram o bem-estar dos colaboradores e estão tão bem patentes e representados nos relatos dos entrevistados deste estudo. Existem mais elementos que prejudicam o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores por incrementarem o stress e que estão associados directamente ao papel que o indivíduo desempenha na organização, tais como: a sobrecarga de trabalho (muitos bombeiros referiram que a elevada carga horária e o excesso de trabalho aumentavam os níveis de ansiedade e stress), o conflito e a ambiguidade de papel.

Pode-se por isto verificar que é na interacção entre a empresa, o indivíduo e a tarefa que o stress pode ser alimentado. O individuo, com a sua personalidade, com as capacidades que possui para atender aos diversos acontecimentos, com o seu nível de tolerância, com a

motivação que traz e com o repertório de padrões de comportamento que manifesta, vai sendo influenciado pelas funções que tem de desempenhar, pela ligação ao seu papel na organização, às suas expectativas de evolução profissional, à maneira como gere as relações interpessoais, à forma como a empresa é gerida e ao modo como tudo isto mexe com os seus valores e desejos pessoais (Sutherland & Cooper, 1990).

7. Considerações Finais

Com este estudo, e em concordância com Cozens (1997) e (McIntyre, 1994), verifica-se que as profissões relacionadas com a saúde podem ser vistas como altamente tendenciosas a fomentar Stress e Burnout já que implicam a vivência de situações amplamente desgastantes com tarefas e exigências provenientes do contacto directo com os pacientes, assim como a responsabilidade acrescida por vidas humanas, podendo desta forma provocar mazelas nos profissionais tanto a nível físico como a nível psicológico (McIntyre, 1994). Evidencia-se neste estudo e com os argumentos de Pines, Aronson & Kafry (1981) que a responsabilidade por seres humanos é significativamente mais stressante do que a responsabilidade por objectos, incluindo, nas profissões ligadas à saúde, a responsabilidade perante os doentes, perante os familiares preocupados, a equipe de trabalho e o pessoal responsável pela administração.

Concluindo esta investigação relato que se denota uma falta de controlo e gestão do bloqueio emocional nos bombeiros entrevistados, sempre patente em acontecimentos de confronto com situações ansiogénicas. Existe uma grande lacuna da capacidade de separar o essencial do supérfluo, enquanto se assiste ao falecimento de terceiros por falta de equipamento. É extremamente importante que o bombeiro seja capaz de se desligar de tudo o que não são competências centrais absolutamente necessárias para reagir ao incidente em questão, de maneira a extingui-lo o mais rapidamente possível, dando tudo por tudo o que estiver ao seu alcance para salvar a vítima, concentrando-se assim na solução do problema e não no problema em si. Deve existir uma grande preocupação no momento mas referente à probabilidade de sobrevivência e não há certeza da morte.

Identifica-se que subjacente aos testemunhos dos bombeiros aparece um sentimento de inadaptação face à singularidade desta profissão: muitos dos entrevistados confessam sentir não ter competências para o exercício da profissão o que gera neles um sentimento de culpa associado à falta de preparação não só de meios profissionais como de meios emocionais para lidar com as vivências angustiantes que relatam. Associa-se ainda a falta de reconhecimento que sentem das próprias chefias e da população em geral que colmata numa falta de motivação extrema para continuar o bom exercício da sua profissão e a luta que travam dentro de si próprios. Um chorar por dentro...

Estes bombeiros precisam de um suporte emocional efectivo e presente para desenvolverem não só formas de contenção emocional mas também maturidade no exercício da sua profissão de forma a utilizarem as emoções face aos acontecimentos em aprendizagens e não optar por conformismo e fuga.

Releva-se aqui a pertinência de se desenvolver cursos de sensibilização, para se saber como se intervir em crise. Ajudar as pessoas a ter consciência deste facto pode minimizar o impacto que tem sobre si e no outro. É lícito de se pensar em estratégias para prover os bombeiros de uma preparação emocional para o inesperado recorrente onde entrariam os técnicos de saúde mental, médicos e profissionais das próprias cooperações, associando estes últimos a uma empatia através de partilha de vivências semelhantes.

Deve-se dar formação a nível de melhoramento de atitudes pessoais, de filosofia de vida no sentido de afastar dos bombeiros o medo da morte, permitindo-lhes estar concentrados no que é essencial, transferir esse receio para uma fase mais inicial e que se prende com o medo de não estarem suficientemente lúcidos e concentrados no que é verdadeiramente crucial para tomarem decisões certas, para poderem sobreviver e salvarem os outros.

A colaboração de um Psicólogo nos Bombeiros é muitíssimo pertinente no intuito de orientar estes profissionais para a gestão de conflitos, treino de competências, formas de lidar com a ansiedade subjacente, conter e gerir os traços depressivos associados a sentimentos de inadequação / inadaptação e identificar quadros psicopatológicos estruturados no sentido de uma triagem de pessoal habilitado e competente.

Com o intuito de se procurar obter Qualidade de Vida no Trabalho destes profissionais, exponenciando a sua performance, as corporações de bombeiros deveriam providenciar o diagnóstico e instauração de melhorias e inovações dentro e fora do ambiente

de trabalho para que o desenvolvimento humano seja incrementado durante a realização de tarefas.

Pode-se apontar que este estudo, ao se desenrolar num só momento e analisando a relação entre as variáveis correlacionalmente, não dá a conhecer qual a relação causal entre as diferentes variáveis ou a sua evolução ao longo do tempo. Só ao executarem-se estudos longitudinais, que privilegiam o elemento tempo, se pode entender não só a relação causal entre variáveis como também os efeitos stressores ao longo do tempo. De maneira a se conhecer a relação entre o trabalho e a saúde, é deveras necessário ter atenção ao contexto laboral, não esquecendo de incluir na pesquisa quer as características da empresa, quer da vida da pessoa.

Seria pertinente que se efectuassem mais trabalhos de carácter qualitativo de modo a encontrar o significado inerente a experiência pessoal de stress ocupacional de cada Bombeiro para que pudesse inferir o trabalho aqui apresentado.

Também seria interessante estender o estudo a várias populações de Portugal continental, Açores e Madeira, fazendo comparações acerca dos agentes stressores entre profissionais pertencentes a meios urbanos e não urbanos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Appley, M. H.; Trumbull, R. (eds.) (1967); *On the concept of psychological stress-* in Psychological Stress, Nova Iorque, Appleton Century Crofts.
- Albuquerque, L. & Franca, A.(1998); *Estrategias de recursos humanos e gestao de qualidade de vida no trabalho:o stress e a expansao do conceito de qualidade total-* RAUSP-Revista de Administracao-Vol.33,n2.Sao Paulo:FEA/USP;pp40-51:
<http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/5mostra/5/14.pdf>
- Bellarosa, C., & Chen, P. Y. (1997); *The effectiveness and practicality of occupational stress management interventions. A survey of subject matter expert opinions-* Journal of Occupational Health Psychology, 2 (3); pp.247-262.
- Bhagat, R., Allie, S. & Ford Jr. D. (1991); *Organizational Stress, personal life stress and symptoms of life strains: An inquiry into the moderating role of styles of coping;* Journal of social behaviour and personality. 6(7):p.163-184.
- Brewer, E.W., & Clippard, L. F. (2002); *Burnout and job satisfaction among student support services personnel-* Human Resource Development Quartely, 13(2); p.169-186.
- Buunk, B. P.; De Jonge, J.; Ybema, J. F.; De Wolff, C. J. (1998); *Psychosocial aspects of Occupational Stress-* in P.J. Drenth, H. Thierry e C. J. de Wolff (eds.)- The Handbook of Work and Organizational Psychology, 2.^a ed., vol.2, Brighton, Psychology Press; pp. 145-182.
- Calhoun, G. (1980); *Hospitals are high - stress employers-* Hospitals, 54 (12): pp.171 -176:
<http://www.ipv.pt/millennium/millennium28/18.htm>
- Canete, I. (2001); *Qualidade de Vida no Trabalho: muitas Definições e Inúmeros Significados-* In: C. Bitencourt e cols.; *Gestão Contemporânea de Pessoas-* Porto Alegre: Bookman; pp.386-41.

- Chambel, M. J., (2005); “*Stress e bem-estar nas organizações*”- in Pinto, A. M. & Silva, A. L.; *Stress e bem-estar*- Climepsi Editores.Lisboa. Portugal; pp.105-132
- Clark, S. C. (2000); “*Work/family border theory: A new theory of work/family balance*”, *Human Relations*, 53; pp.747-770.
- Cooper, C.L. (1994); *Stress Research in Europe*-.European Review of Applied Psychology, vol.44, n°2; p.103
- Cooper, C. & Marshall, J. (1978); *Sources of managerial and White Collar Stress*- Wiley & Sons; pp81-105
- Corneil, W. (1995); *Traumatic stress and organizational strain in the Fire Service*- In L. R. Murphy, J. J. Hurrell Jr., S. L. Sauter & C. P. Keita (Orgs.), *Job stress interventions*, Washington, DC: American Psychological Association; pp.185-198.
- 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.
- Cox, T.; Mckay, C. J. (1981); “*A transactional approach to occupational stress*”, in J. Corlett e J. Richardson (eds.)- *Stress, Productivity and Work Design*, Chichester, Wiley.
- Cozens, J. F. (1997); *Stress in health professionals*- In Baum, Newman, Weinmar, West & MacManus (Eds.), *Cambridge Handbook of Psychology Health and Medecine*, University Press: Cambridge; pp. 319-322.
- Cruz, R. M. (2005);*Saúde, Trabalho e Psicopatologias. In: B. W. Aued (org.). Traços do Trabalho Coletivo*- São Paulo: Casa do Psicólogo; pp.201-235
- Di Martino, V. (1992); *Occupational stress: A preventive approach*- *Conditons of Work Digest*, 11 (2); p.3-22.
- Dejours, C., (1988); *A Loucura do Trabalho: um Estudo da Psicopatologia do Trabalho*. 3ª ed.- São Paulo: Cortez ; Oboré, 1ª ed.,1949
- Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet, C.(1994) *Psicodinâmica do Trabalho:Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho*- São Paulo: Atlas
- Earnshaw, J. & Cooper, C. (2001); *Stress and Liability*.
- Fernandes, E.(1996); *Qualidade de vida no trabalho:como medir para melhorar*- Salvador:casa da qualidade
- <http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/5mostra/5/14.pdf>

- Frone, m. R.; Yardley, J.K.; Markel, K.S. (1997); "Developing and testing an integrative model of the work-family interface", *Journal of Vocational Behavior*, 50, pp. 145-167.
- Goulart, I. & Sampaio, J.(1999); *Qualidade de Vida, Saude Mental e Psicologia Social*- São Paulo:Casa do Psicólogo.
- Hackman, J. R.; Oldham, G. R. (1980); *Work Redesign*- Reading, MA, Addison Wesley.
- Harris, M. B., Baloglu, M., & Stacks, J. R. (2002); *Mental health of trauma-exposed firefighters and critical incident stress debriefing*- *Journal of Loss and Trauma*, 7; pp.223-238.
- Hartley, J. (1995); *Challenge and change in employment relations: Issues for psychology, trade unions and managers* in "Changing employment relations: Behavioral and social perspectives"- L. Tetrick e J. Barling (eds.)-Washington, DC: American Psychological Association.
- Haslam, C., & Mallon, K. (2003); *A preliminary investigation of post-traumatic stress symptoms among firefighters*- *Work & Stress*, 17 (3); pp.277-285
- Havlovic, S.J. & Keenan, J.P. (1991); *Coping with work stress:The influence of individual differences*- *Journal of Social Behavior and Personality*, 6(7): 199-212.
- Hepburn, C., Loughlin, C., & Barling, J. (1997); *Coping with chronic work stress*- in B.J. Gottlieb (Ed.), NY: Plenum Press; pp. 343-366
- Johnson, J. V.; Hall, E. M. (1988); "Job Strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population", *American Journal of Public Health*, 78; pp. 1336-1342.
- Johnson, J. V. (1989); "Control, collectivity and the psychosocial work environment"- S. L. Sauter, J. J. Hurrell Jr. e C. L. Cooper (eds.); *Job Control and Worker Health*- Chichester. Wiley; pp. 55-74.
- Kahn, R. L.; Byosiere, Ph. (1991); "Stress in organizations", in M. D. Dunnette e L. M. Hough (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2.^a ed., vol. 1, Palo Alto- Ca: Consulting Psychologist Press; pp.571-650.

- Kaplan, R. M. (1995). *Quality of life, resource allocation and the U.S. health-care crisis-* Em J. E. Dimsdale & A. Baum (Orgs.); *Quality of life in behavioral medicine research-*, Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum ,pp.3-30.
- Karasek, R.A., Baker, D., Maxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981); *Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men-* American Journal of Public Health, 71 (7): p.694-705.
- Karasek, R.A., Theorell, T.G., Schwartz, J. Pieper, C. & Alfredsson, L.(1982); *Job, psychological factors and coronary heart disease: Swedish prospective findings and U.S. prevalence findings using a new occupational inference method-* Advances in Cardiology, 29: p.62-67.
- Karasek, R.A.; Theorell, T. (1990); *Healthy Work Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life-* Nova Iorque, Free Press.
- Kasl, S.V. (1978); *Epidemiological Contributions to the Study of Work Stress, "Stress at Work"*- Wiley & Sons; pp.3-48
- Kopelman, R. E.; Brief, A.P.; Guzzo, R.A. (1990); *"The role of climate and culture in productivity"*, in B. Schneider (ed.), *Organizational Climate and Culture-* São Francisco, Jossey Bass.
- Kossek, E.; E., Ozeki, C. (1998); *"Work-family conflict, policies, and job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research"*- Journal of Applied Psychology, 83; pp. 139-149.
- Lazarus, R. (1966); *Psychological Stress and the coping Process-* New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984); *Stress Appraisal, and Coping-* Springer Publishing Company: New York.
- Leal, M. (1998); *Stress e Burnout-* Bial Porto.
- Link, B.G., Lennon, M.C. & Dohrenwend, B.P. (1998); *Some Characteristics of occupations as Risk or Protective Factors for Episodes of Major Depression and Nonaffective Psychotic Disorder-*Oxford University Press, Cap. 21; pp. 398-408.
- Lipp, M. E. N. (1997). *Pesquisas sobre stress no Brasil-* Campinas, SP: Papyrus
- Lipp, M. & Tanganelli, M. (2002); *Stress ocupacional de magistrados da justica do trabalho-* Psicologia: reflexao e critica, 15; p.537-548.

- Mancia, G. & Parati, G. (1987); *Reactivity to physical and behavioral stress and blood pressure variability in hypertension. Em S. Julius & D. R. Bassett (Orgs), Behavioral factors in hypertension-* New York: Elsevier; pp.104-122.
- Marques-Teixeira, J. M. (2002); Burnout ou a Síndrome de exaustão. *Saúde Mental*, IV(2), 8-19.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981); *The measurement of experienced burnout-* Journal of Occupational Behavior; 2; p.99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997); *The truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it-* San Francisco: Jossey-bass Publisheres.
- Maslach, C., Saufeli, W. B., & Leiter, M. (2001); Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52; p.397-422.
- Matteson, M. T.; Ivancevich, J. M. (1967); *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies-* São Francisco, Jossey-Bass.
- McGrath, J. E. (1970); “A conceptual formulation for research on stress”, in J. E. McGrath (ed.), *Social and Psychological Factors in Stress-* Nova Iorque, Holt Rinehart & Winston.
- McIntyre, T. (1994); *Stress e os profissionais de saúde: os que também sofrem;* *Análise Psicológica*, 12(2/3); p.193-200.
- Moretti, S. & Treichel. A (2003); *Qualidade de Vida no Trabalho e auto-realizacao humana-* *Revista Leonardo* Pos-orgao de Divulgacao Cientifica e Cultural do ICPG, Blumenau,1,3; pp.73-80 :
http://pepsic.bvspsi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932007000300014&lng=pt&nrm=iso
- Mossholder K.W., Bedeian A.G., Armenakis A.A. (1982); *Group process-work outcome relationships: a note on the moderating impact of self-esteem-.Acad Manage J.*; 25(3): 575-85
- Murphy, R. L. (1996); *Stress management in work settings: a critical review of the health effects, Stress Management*, 11 (2); pp.112-135.
- Myers, D. (1995). *Worker stress during long term disaster recovery efforts. Em G. S. Everly (Org.), Innovations in disaster and trauma psychology-* Maryland: Chevron; pp.23-44.

- Outtlinger, J. M. (1998); *Stress and firefighters: An exploratory study. Dissertation; Abstract – International*, 58 (8-B), 4503, S: 0419-4217.
- Parkes, K. R.; Mendham, C. A.; Von Rabenau, C. (1994); “*Social Support and the demand-description model of job stress: Test of addictive and interactive effects in two samples*”- *Journal of Vocational Behavior*, 44; pp. 91-113.
- Payne, RL, Wall, TD, Borrill, C e Carter, A (1999); *Strain as a moderator of the relationship between work characteristics and work attitudes Journal of Occupational Health Psychology* , 4; p.3-14 ;*Estirpe como moderador da relação entre trabalho e trabalho características atitudes-* *Journal of Occupational Health Psychology*, 4; p.3-14.
- Pines, A., & Aronson, E. (1989); *Career Burnout, causes and Cures-* London:Collier Macmillan Publishers.
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1981); *Burnout:from tedium to personal growth-* New York:Free Press:
<http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JCTE/v19n2/pdf/waugh.pdf>
- Pines, A. & Keinan, G. (2005); *Stress and Burnout: the significant difference-*. *Personality and individual Differences*, 39; p.625-635.
- Peiró, J. M.; Salvador, A. (1993); *Control del estrés laboral-* Madrid, Eudema.
- Regehr,C., Hill, J., Knott, T., & Sault, B. (2003); *Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced firefighters-* *Stress and Health*, 19; pp.189-193.
- Ribeiro, J. L. (2007); *Metodologia de investigação em psicologia e saúde-* Legis Editora/Livpsic. Porto; pp. 60-70
- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. (1994); *Intervention in Occupational Stress-* London, Thousand Oaks & New Delhi:Sage Publications.
- Salovey, P., Rothman, A. J., Detweiler, J. B., & Steward, W. T. (2000); *Emotional states and physical health-* *AmericanPsychologist*, 55, (1); p.110-121
- Sargent, L. D.; Terry, D. J. (2000); “*The moderating role of social support in Karasek job strain model*”- *Work and Stress*, 14; pp. 245-261.
- Sauter, S.L., Murphy,L.R. & Hurrell, J.J.(1990); *Prevention of work-related psychological disorders:A national strategy proposed by the National Institute for*

- Occupational Safety and Health (NIOSH)*-“American Psychologist”, 45;p.1146-1158.
- Schaubroeck, J., Ganster, D.C., Sime, W.E. & Ditman, D.(1993); *A field experiment testing supervisory role clarification*- “Personnel Psychology”; 46: p.1-25.
- Sells, S. B. (1970); “*On the nature of stress*”, in J.E. McGrath (ed.), *Social and Psychological Factors in Stress*- Nova Iorque, Holt Rinehart & Winston.
- Selye, H. (1956); *The stress of life*- Nova Iorque, McGraw Hill.
- Serra, A. V., (1999); *O Stress no trabalho. In O Stress na Vida de Todos os Dias*- Ed. Almedina. Lisboa. Portugal
- Shaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004); *Job demands, job resources, and their relationship with Burnout and engagement: a multi-sample study*- Journal of Organizational Behavior; 25; p.293-315
- Smith, J. A., Jarman, M. & Osborn, M. (1999); *Doing Interpretative Phenomenological Analysis. In Michael Murray & Kerry Chamberlain (Eds.), Qualitative Health Psychology. Theories & Methods* - London: Sage Publications; pp 218-240.
- Sutherland, V.J., & Cooper, C.L. (1990); *The cost of stress in Understanding Stress- A Psychological Perspective for Health Professionals*- London. Chaplan & Wall; p.213-224.
- Teicher, M. H., Ito, Y., Glod, C. A., Schiffer, F. & Gelbard, H. A. (1996); *Neurophysiological Mechanisms of stress. Em C. R. Pfeffer (Org.), Severe stress and mental disturbance in children*- Washington, D.C.: American Psychiatric Press ;pp. 59-84.
- Van der Hek, H., & Plomp, H. N. (1997); *Occupational stress management programmes: a practical overview of published effect studies*- Occupational Medicine, 47 (3); pp.133-141
- Van der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & Van Dijk, J. H. (2001); *The benefits of interventions for work related stress*- American Journal of Health Promotion, 91 (2); pp.270-276
- Vara, N. & Queirós, C. (2006); *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*- Actas do 7º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde, Porto: Universidade do Porto.

- Wall, T.D., Corbett, J.M., Martin, R., Clegg, C.W., e Jackson, P.R. (1990); *Advanced manufacturing technology, work design and performance: a change study*- “Journal of Applied Psychology”, 75; pp.691-697.
- Wallington, N. (2001); *Great fires of London*- Sutton Publishing Limited.London.
- Wallington, N. (2003); *The World Encyclopedia of fire engines and firefighting*- Lorenz Books, Annes Publishing Lda.London.
- Warr, P. B. (1987); *Work, Unemployment and Mental Health*, -Oxford, Clarendon Press.
- Warr, P. B. (1990); «*The measurement of well being and other aspects of mental health*»- Journal of Occupational Psychology, 63; pp. 193-210.
- Wells, J.A. (1985); *Chronic life situations and life change events in “Measuring psychosocial variables in epidemiologic studies of cardiovascular disease”*, A.M. Ostfeld e E.D. Eaker(eds.)-NIH Publication nº85-2270, Bethesda, Md.:NIH

PESQUISA NA INTERNET

<http://www.oesteonline.pt/noticias/noticia.asp?nid=18092> (Natalia Vara)

http://www.bombeiros.com.br/br/utpub/stress_emergencia.php (Jacqueline Mazzoni)

http://prof.santana-e-silva.pt/gestaodeempresas/trabalhos_06_07/word/Stress%20Ocupacional.pdf

(Bicho, L & Pereira, S.; 2006)

http://www2.uol.com.br/vivermente/artigos/guerra_de_nervos_no_trabalho_imprimir. (Anna-Marie Metz e Heinz-Jürgen Roth; 2007)

http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862007000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=pt (Dália Marcelino* & Maria João Figueiras; 2007)

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez> (Ono Y, Watanabe S, Kaneko S, Matsumoto K, Miyao M.; 1991)

http://pepsic.bvspsi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932007000300014&lng=pt&nrm=iso (Janine Kieling Monteiro, Daiane Maus, Fabiane Rosa Machado, Clarissa Pesenti, Daniela Bottega, Letícia Bassôa Carniel; 2007).

<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v24n1/v24n1a05.pdf> (tricoli)

<http://www.scielo.br/scieloOrg/php/articleXML.php?pid=S0103-166X2007000100005&lang=en-100k> – (Blonk, Schene & Van Dijk, 2001)

Anexos

Anexo 1
Guião de entrevista

GUIÃO DE ENTREVISTA

Joana Monteiro

- **O que entende por stress ocupacional (ou stress no trabalho)?**
- **Já alguma vez experimentou stress no seu trabalho? Pode falar-me do que experimentou e de como lidou com isso?**
- **Para si, quais são as manifestações de stress no trabalho que já experimentou ou experimenta?**
- **Na experiência que tem do seu trabalho de bombeiro, quais são os factores ou aspectos concretos que lhe podem provocar stress?**
- **Pode falar-me de uma situação de stress relacionado com o seu trabalho de bombeiro que tenha vivido e que o(a) tenha marcado?**
- **Como é que você acha que pode diminuir, ou evitar mesmo, o stress no seu trabalho de bombeiro?**
- **De que forma o stress relacionado com o seu trabalho de bombeiro tem influenciado a sua vida familiar? Como lida com isso?**
- **Acha que os bombeiros lidam de formas diferentes e/ou são afectados pelo stress relacionado com o seu trabalho conforme são homens ou mulheres? Fale-me dessas diferenças.**
- **Deseja dizer a mais alguma coisa sobre o stress relacionado com o seu trabalho de bombeiro?**

Anexo II

Entrevistas Semi-Estruturadas

Neste anexo serao disponibilizadas as entrevistas semi-estruturadas transcritas. A margem, a esquerda, foi utilizada para escrever temas que foram surgindo, ou seja, palavras chave de modo a captar o essencial do que estava no texto (Estao em forma de numeracao arabe para que o visionamento da entrevista seja mais acessivel. A sua correspondencia encontra-se na lista de temas, no Capitulo 6 da Metodologia referente a Apresentacao de Resultados).

Bombeira P	
	J- Bom dia P! Muito obrigado por me conceber esta entrevista para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress Ocupacional nos Bombeiros. Gostaria de saber da sua experiência em concreto, o que entende por stress.
	P- Stress?
	J- No seu trabalho de bombeira!
5 a)	P- Como é que eu lhe hei-de explicar? Muita gente á volta...aaaa...a falar sobre o nosso trabalho , e.... a darem...como é que eu lhe hei-de explicar...a darem...não é um ponto da situação mas a darem as suas opiniões...que ás vezes não devem... ai a gente entra um bocadinho em stress. È um bocado complicado...é.... Hummm.... Muitos mirones a verem a verem o nosso trabalho...e a ver se a gente está a fazer bem, se estamos a fazer bem, que é para depois não vir o nome dos bombeiros á baila, basicamente é isto. È não é?
	J- Essa é a experiência de stress que tem no dia-a-dia? A pressão da população?
	P- Um bocadinho também.
	J- Também? E de resto?
8	P- De resto hum....como é que eu lhe hei-de explicar....eu estou á pouco tempo nas urgências, não percebo tudo então são os colegas também, pronto quando não sei alguma coisa vou ter com eles, sei com quem posso contar então é... é....basicamente isso.
	J- Considera que é importante, saber com quem contar?
	P- Muito importante mesmo.
	J- Em que ocasiões é que pede ajuda?
2 a.1	P- Ocasões...por exemplo em serviços em que ficamos ali a olhar sem sabermos o que é que havemos de fazer ... mas depois há sempre uma alminha atrás que me explica.
	J- Quer falar agora um bocadinho sobre as situações em que não sabe o que fazer á

	primeira?
2 a.1	P- Não são assim... ainda não apanhei de tudo...por acaso ainda não apanhei de tudo mas já apanhei situações em que ...que ficava assim um bocadinhoum bocadinho á nora...
	J- Em termos de manifestações de stress quais é que já experimentou?
	P- Até agora pelo menos acho que tem corrido tudo bem.
	J- Não sente nada por ai alem derivado ao stress?
11 b)	P- Não não, já estou habituada ao stress portanto já faz parte.
	J- Em termos de trabalho de bombeira aponta factores específicos que possam provocar stress no dia-a-dia?
1 q) 1	P- Hummm....como é que eu lhe hei-de explicar isto? Temos situações em que temos que mesmo hummmm como é que eu vou buscar isto por outras palavras? Por exemplo temos ido para fogos em que ...a gente não espera o que está lá dentro ás vezes a gente não espera estar ninguém e ta sempre alguém lá dentro....é um bocadinho complicado....
	J- Dentro de....
	P- Dentro da casa... é assim ...basicamente é isto....
	J- Como é que lida com essa situação de ir para um fogo?
10 b)	P- É assim eu vou mais para fogos é com as ambulâncias mas temos situações em que pronto...ficamos um bocadinho...frustrados...e... coisas que não deviam acontecer e acontecem...
	J- Quer falar um bocadinho sobre elas?
	P- Por acaso até hoje ainda não.... como é que eu lhe hei-de explicar ...ainda não me aconteceu nada por ai além... por acaso os fogos que eu tenho ido as pessoas tão sempre cá fora...graças a deus...mas não, não é nada assim de alarmante...mas de resto...
	J- Relativamente ás situações que poderiam correr pior que referiu á pouco...
1 o)	P- Crianças....não gosto de situações de crianças.... Às vezes um braço partido, uma perna partida...ainda vá...mas aquelas situações mais graves...ainda não apanhei...mas não sei como vou reagir.
26	J- O que representa para si essa situação?
14	P- Começo a pensar muito nos meus sobrinhos...também são crianças...é o

a)	futuro...e vê-las assim...não, não sei o que fazer quando lá chegar...
	J- Claro...
	P- É complicado....
	J- Pode falar-me de uma situação de stress relacionado com o seu trabalho de bombeira que tenha vivido e que a tenham marcado?
17	P- Tenho mas não foi aqui na Amadora...que eu vim de outro quartel. Foi uma miúda
a)	de 17 anos que...morreu no centro de saúde de lá da zona. foi dos mais novos...o
14	carro do INEM das Caldas da Rainha.... Ela tinha vários problemas, é verdade, mas
a)	por causa que eu a conhecia a rapariga muito bem, mesmo....isso marcou-me ate hoje
	mas tenho lidado muito bem com isso.
	J- Como é que lidou?
2	P- Não pensando! Pensando só nas coisas boas. Não naquele momento mas só
b.1	pensando nas coisas boas. O que a gente viu há-de estar sempre presente. Isso foi até
	hoje, foi a coisa que mais me marcou
	J- Foi potenciador de stress?
26	P- Foi, foi um bocadinho porque agente chegamos lá e a ver o INEM que estavam a
	fazer aquilo que não deviam e agente como somos uns simples bombeiros ...hum...é
	um bocado assim preocupante ver os médicos a fazer aquilo, mas salvamos a situação
	logo, mas não deu para salva-la.
	J- Infelizmente..
2	P- Dai ter saído dos bombeiros durante um ano, tive mesmo um tempo que não
b.6	conseguia, mas ...depois lá resolvemos. Não consigo estar mais tempo fora disto. O
23	meu pai também foi bombeiro.
	J- Considera que pode reduzir ou mesmo evitar o stress no trabalho de bombeira?
1	P- Eu acho que não. Diminuir talvez mas agora desaparecer não desaparece, são
b)	muitos factores, é a gente a querer salvar vidas, às vezes não conseguimos e são essas
a)	coisas que não vão deixar que o stress saia daqui.
11	
b)	
	J- E para poder diminuir?
4	P- Diminuir... Pois isso também, para ser sincera, se quer que lhe diga, não sei!

a)	Hummm é um bocadinho...para as pessoas que são mais experientes...eles conseguem diminuir um bocado...
	J- De que maneira é que acha que a experiência pode diminuir o stress?
	P- É ...são...é...são vários anos a apanhar sempre, quase sempre a mesma coisa, já sabem o que é que têm que fazer...e isso por aí..
	J- A mesma coisa?
1 b)	P- A mesma coisa... como é que eu lhe hei-de dizer...não é a mesma...são várias coisas, talvez a gente poder sair para uma coisa que realmente é outra...
	J- Pode referir exemplos?
1 b.1	P- Como é que eu lhe hei-de dizer? Podemos sair daqui para uma senhora de 70 e tal anos com uma dor no peito e chegarmos lá e ela estar inconsciente...é por aí... são as informações que se vão
	J- Como é que recebe as informações que são dadas?
1 b.1 5 a)	P- Aquilo passa do contactante para o 112 e depois o 112 para nos ou para a ambulância deles e aí se calhar perde-se um bocado a informação e depois, lá está, nós somos sempre os alvos porque chegamos tarde...porque somos isto porque somos aquilo e ...ainda á pouco tempo tive uma situação...fui para a Cova da Moura ... para uma rapariga de 16 anos com uma despeneia...com falta de ar. Em que deram-nos uma rua. Nós no nosso mapa não temos essa rua e tivemos de ir a polícia de Alfragide por isso demoramos tanto tempo.... Ligamos 3 vezes para o 112 para eles verem se conseguiam entrar em contacto com a pessoa que telefonou e não conseguiram. Tivemos de ir á policia e demoramos um bocadinho mais tempo e quando lá chegamos os bombeiros são isto....os bombeiros são aquilo e demoraram tanto tempo...e se não fosse para os bairros não demoravam tanto tempo é essa coisa...
	J- Como é que lida com essas respostas por parte da população?
6 a)	P- Eu não ligo,...quer dizer...eu ligo! Mas não falo que é para não entrar em discussão, não vale a pena, é virar-lhes as costas e primeiro está o doente e depois é que tão eles...e se a gente sair de lá sem ter de levar com eles ...melhor. Que é para não entrarmos em conflitos se não a gente começa a entrar em conflitos e então aí...é mau.
	J- O que é que isso lhe provoca?
10 a)	P- Raiva...muita raiva... porque se fossem eles a precisarem não faziam isso...como não são eles que fazem...mas prontos...é assim...

	J- Acha que o stress no trabalho de bombeiro influencia a vida familiar?
12 a) 2 b.1	P- A mim não porque eu estou a morar sozinha... e são poucas as vezes em que estou com os meus pais...e quando estou com os meus pais não penso nisto...não vale a pena...quero é estar com os meus pais...com os meus primos e com o resto da família...não...esqueço mesmo isto...é melhor...
	J- É a sua maneira de lidar com a situação?
13 a)	P- É, é o melhor...embora o meu pai me pergunte como correu como é que ta a correr e o ...eu não entro em conversas. Não falo sobre isso...
	J- Em pormenor?
	P- Não vale a pena.
	J- Porque é que faz isso?
	P- Porque é o melhor, porque se eu fosse contar as coisas eles ficavam assim um bocadinho...no Bombarral não se passa nada...è verdade...
	J- Era isso que pensavam?
4 b)	P- Basicamente é, aquilo é uma vila pequena que... há situações de urgência que...não tem nada haver com isto, isto é uma cidade grande, e uma pessoa vindo para cá aprende muito , apanha situações que lá não apanha e aprende mais.
	J- Estava nos Bombeiros lá em cima?
	P- Sim.
	J- O que é que tem aprendido?
	P- Muita coisa mesmo! Muita coisa porque a maior parte das ocorrências de lá são fogos florestais, urgências...assim uma... duas...por isso aprendi muito nos fogos urbanos, nas urgências, varias coisas em que lá não se passa nada.
	J- Claro.
	P- E mesmo nos fogos florestais...porque eu tive um ano inteiro nos fogos florestais e aprendi bastante embora tenha feito duas escolas lá... e uma cá e tinha sido promovida cá.
	J- Boa...Parabéns!
	P- Obrigada! Mas pronto...sou novata...
	J- Ainda tem muitos anos pela frente...não é?
	P- Espero bem que sim!
	J- Relativamente á diferença da maneira de lidar com o stress considera que

	existe entre homens e mulheres?
2	P- Como é que eu lhe hei-de explicar ? Eu trabalho a maior parte com homens e há
a.	peessoas e pessoas...há pessoas que conseguem controlar e há pessoas que não...que
5	começam logo a entrar em parafuso.
	J- Independentemente de ser homem ou mulher...
	P- Ya...independentemente.
	J- Não acha diferença nenhuma
	P- Não ...acho que não. Não tem nada assim por ai além.
	J- Muito bem quer acrescentar mais alguma coisa sobre o stress no trabalho dos bombeiros?
	P- Não acho que ta tudo.
	J- Muito bem...só lhe queria pedir a sua idade..
	P- 22 anos.
	J- 22 anos e tem 2 anos de serviço, não é? Dois aqui e mais lá?
	P- Tive 3 anos lá em cima e dois aqui. Só que os de lá não contam para a conta. Não.
	J- Muitíssimo obrigada
	P- Adeus e obrigada
	.

Bombeiro S	
	J: Bom dia S! Muito obrigado por me conceber esta entrevista para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress Ocupacional nos Bombeiros. Gostaria de saber da sua experiência em concreto, o que entende por stress.
	S: O que é que eu entendo por stress?
	J: Sim
1 c) d)	S: É quando há excesso de trabalho e a gente não conseguimos resolver , quando há muito trabalho, que há dias que o temos.
	J: Como é que são esses dias?
1 e)	S: Há muito serviço normalmente de ambulâncias. E... acaba um já tens outro para fazer, acaba um já tens outro para fazer, isso acaba por ser stressante porque somos poucos .
	J: São?
1 e) c) f)	S: E vá, nós somos poucos no turno portanto temos de andar sempre a correr a correr... nem temos tempo para almoçar ...é muito trabalho e somos poucos ...antes éramos 4 equipas e estamos reduzidos neste momento a duas claro que é...
	J: Há algum motivo para serem reduzidas?
1 e. 1	S: É capaz de haver alguns...agora também é férias...e depois vão saindo outros... e não são repostos .
	J: É isso que sente e que vê?
	S: Normalmente é isso que a gente se apercebe. Poderá ser...penso eu.
	J: O que entende precisamente por stress é...
1 c) e)	S: E pronto é ser muito serviço ...e sermos poucos acaba por ser stressante.
	J: Claro
11	S: Mas tirando isso...tudo o que mandarem fazer eu faço, na boa, não tenho

a) 1 g)	qualquer tipo de problema. Tanto da parte de bombeiro como da parte de motorista, faço qualquer tipo de serviço sem qualquer tipo de problema. Gajos mais novos do que eu são capazes de stressar. E muito.
	J: Tem assistido a...
	S: A malta não tem experiência...tem pouco calo nisto. Isto requer um bocado de experiência e calo... depois ficam assim um bocado... quando aparecem as situações, para que lado é que é quem...
	J: Por exemplo?
9 a) c) 1 g)	S: Pah apanha-se de tudo um bocadinho, de tudo! Desde a coisa mais simples, á coisa mais complicada. Falando em fogos, e mortos e vivos , e os novos: “Mas como é que eu vou resolver isto?...” Falta de experiência.
	J: Portanto só na falta de experiência é que existe essa questão?
1 d) 11 a) 4 a)	S: Sim porque depois entram em stress porque não sabem resolver o problema, né? E nós não. Eu e outros como eu que estamos aqui há muitos anos, porque estar a enfrentar um caso ou outro completamente diferente, é igual. Não tem qualquer tipo de problema. Estar a mexer no morto ou ir abrir uma porta, para mim é igual. Não me aflige absolutamente nada.
	J: Porque acha que estas situações não o afligem?
4 a) 9 c. 1 c. 2 2 b. 1 11 a)	S: Deve ser derivado aos anos que a gente temos aqui, e ao nosso dia-a-dia. Agora as unidades vão fazer um serviço...morreu, pronto o indivíduo que estava morto, estava enforcado ou ficou debaixo do comboio. Andam 15 dias ou 1 mês a pensar nisso, já nem comem nem dormem. E tirar um gajo da linha que caiu aqui há pouco tempo na linha, na amadora, ou comer um bife é precisamente igual. Não faz diferença nenhuma. Nem estou cá a pensar no morto que fui buscar hoje. Ou do morto que já passei ontem, fui buscá-lo á noite, nada...Nada...
	J: E o que é que pensa desta sua disposição para o trabalho?
4 a) 1 g)	S: Já vem do hábito, eu creio que isto já vem de nós, do dia-a-dia que fazemos. E o pessoal vem para aqui novo, apanha uma situação destas... Ai meu deus, fazem pai um bicho de 7 cabeças. Absolutamente nada...
	J: Como é que era quando era...
	S: Entrei logo. Na primeira vez entrei, tinha 14 anos... Epah faz-me um bocado de impressão olhar para aquilo, mas depois quando entrei para cá nós... ehh...

	<p>éramos... começámos logo a andar nas ambulância a fazer todo o tipo de serviço. Não é como agora, não, agora vêm para cá, andam na recruta, não entram nos carros, não fazem os carros, só ao fim de um X de meses é que começam a estagiar, mas não saem em todos os carros, é só coisas mais simples, mais ligeiras. E nós no meu tempo começámos logo a andar nas ambulâncias. Naquele tempo havia pouco pessoal, fazíamos tudo, prontos. Eu quando entrei para cá ainda era cadete até aos 18 anos, oh, fazia ai tudo e mais alguma coisa já nos serviços das ambulâncias. Desde assistir aos partos, cheguei a ter o recorde de número de partos assistidos. Aqui nos bombeiros, só eu e outro é que temos mais partos assistidos nas ambulâncias.</p>
	J: Qual é o recorde?
4 a) 11 a) 9 a) 2 a. 7 a. 8	<p>S: Eu ia com 20 e tal, e o meu colega já ia com 20 e tal e para cima... Nada disso stressa, porque a experiência que eu tenho, é aquilo que eu sei fazer e já são muitos anos aqui no dia-a-dia. Este trabalho dos bombeiros é 100% calmo, é calmo em tudo. Vamos falar dos fogos florestais, há indivíduos que daquilo fazem um bicho de 7 cabeças, e eu vou com o carro a todo o lado, nas calmas, entro e saio é tudo igual. Nada se perde, nada... A calma acima de tudo. Se uma pessoa entra em stress ninguém se entende, depois os outros que vão connosco não ganham confiança, depois ficam com medo, depois um gajo está stressado e a pensar o que vai ser de nós no meio disto tudo. Se ele não é capaz de tirar o carro daqui e levar para ali, o que é que vai ser da gente?</p>
	J: Então pretende proteger os novos?
2 a. 3	<p>S: Exactamente. E quando vão comigo para qualquer lado, eu digo: vamos fazer assim, vamos fazer assim... e nada de precipitações. Devagar, com calma, é que se resolvem as situações.</p>
	J: Transmite essa calma e segurança sempre?
	S: Transmito. Para eles ficarem com confiança naquilo que eu digo, para não terem medo.
	J: E é o que sente realmente?
2 a.1 a. 2	<p>S: Sim, já temos apanhado muitos casos, então se a pessoa entra em stress atrapalha-se, quer fugir e não consegue, e depois ficam lá todos.</p>
	J: Já presenciou essa situação?

a. 4	tiver água. Pronto e foi assim que a gente se safou.
	J: E agora está cá para contar a história?
	S: São histórias bem complicadas..
	J: Claro, claro...
	S: Ficam marcadas essas.
	J: Portanto em termos de experiência de stress no trabalho...
1 h)	S: Não! O nosso dia a dia é um bocado derivado dos nossos serviços aqui. Muita
1 c)	serviço de ambulâncias, muito, muito. Nós temos serviço para nós, para os
1 f)	bombeiros aqui das redondezas que chegam a andar três ou quatro ambulâncias em serviço, e nós estamos a deixar um no hospital, já estão logo, “Epa têm de ir com urgência para outro lado”. Chega a ser 3 e 4 da tarde e ainda não termos almoçado.
	J: Pois, dai o maior stress...
	S: Pois ai a gente já não aguenta, porque é desde as 8 da manhã até às 4 da tarde sem comer.
	J: Pois os ritmos biológicos...
	S: Pois não é fácil. São situações de emergência que nós temos que fazer, né?
	J: Já não tem tanto a ver com as situações de socorro mas com a organização do trabalho?
	S: Exactamente.
	J: E manifestações de stress que alguma vez tenha sentido?
3 a)	S: Falamos uns com os outros só, não é para estarem a gritar uns com os outros: “já fiz tantos e tu ainda não fizeste nada, olha eu já vou no segundo ou no terceiro...” Mas isso é só uma coisa entre nós, e não passa dali, é um desabafo como se costuma dizer, é de colegas.
	J: O clima aquece...
	S: Isso é a gente a falar uns com os outros, mas não há grande... é brincadeira, não é discutir. Quem diz essas coisas é na brincadeira uns com os outros: “Ah já fiz 4 e ainda vais no segundo, estou aqui a trabalhar para ti”, não, não, é tudo brincadeira. Não passa disso.
	J: É essa a sua maior manifestação de stress?
	S: Sim, sim...
	J: Além da organização, há mais algum aspecto que possa causar stress no

	trabalho dos bombeiros?
	S: Ah sim, tirando isso nós estamos ai na boa. Há uma saída de emergência seja do pique de serviço que for, toca para sair, saímos, vamos, resolvemos e problema e pronto. Não há stress.
	J: Além da situação do fogo do Algarve que me contou, houve mais alguma que o tenha marcado?
17 c) 2 a. 3	S: Sim, sim. Também foi na Serra do Montejunto! Apanhámos um susto também muito grande, idêntico aquele. O fundamental é não entrar em pânico, se entramos em pânico não conseguimos fazer nada.
	J: Muito bem... Como é que pensa que pode diminuir ou mesmo evitar o stress no trabalho de bombeiro?
4 c) 1 e)	S: Eu acho que isso é um bocado difícil e se fossemos muitos o trabalho era mais dividido...mas como isto é uma associação pobre, não se pode ser muitos, temos que fazer o trabalho consoante o que cá estamos. Gere mais carga de serviço, e o pessoal anda mais... “Porra ainda agora sai, já vou sair outra vez ainda agora sai, já vou sair outra vez”, somos poucos e prontos. São 12h a andar aqui para baixo e para cima, para baixo e para cima.
	J: Desgastante?
	S: Claro que é, é mais serviço da parte das ambulâncias, porque na parte dos carros dos incêndios estamos um bocado mais distantes. Por enquanto porque este ano está calmo ainda, não quer dizer que não venha a agravar-se. Este ano ainda está calmo.
	J: O stress que possa sentir influencia a sua vida familiar?
13 a)	S: Não. Eu falo por mim, aquilo que eu passo aqui no dia-a-dia não chego a casa, não vou descarregar em casa. Isto aqui é aqui, assim que saio daqui da porta para fora, acabei o serviço, acabei o meu horário, é outra coisa, é para aliviar a cabeça. Não vou descarregar em casa aquilo que eu andei aqui o dia todo... saí daqui, acabei o serviço, vou-me embora, pronto agora vamos descansar o cérebro. Não tenho nada que me afecte.
	J: Em todo o percurso de bombeiro nunca nada o afectou?
4 a)	S: Não, tenho muitos anos disto, não tenho nada que me afecte.
	J: Considera que existem maneiras diferentes de lidar com o stress no

	trabalho de bombeiro, entre homens e mulheres?
16 a)	S: Sim há, aqui o trabalho entre nós e as mulheres, isto não é dizer mal das mulheres ham? Mas há umas que coitadinhas, não dão mesmo nada para isto. Há
b)	uma ou outra que tem aptidão para isto e desenrascam-se igual a nós, mas há outras que coitadinhas, não sei o que andam cá a fazer. Não têm habilidade para nada, é como tudo. Há raparigas que fazem tal e qual no trabalho que um homem faz, são rijas, atiram-se para ali para a frente, não têm medo, têm agilidade, mas há que coitaditas. A gente até vê...
	J: E em termos de lidarem com o stress?
16 d) a)	S: É capaz de haver ai algumas que entram sempre mais em paranóia, isto mais na parte dos incêndios, apanham ai situações que elas pensam “o que é que eu faço, para que lado é que eu caio, deixa lá fugir para ali, não são capazes de agir como nós”. Algumas que o fazem, mas há outras... coitaditas.
	J: E no socorro á vitima por exemplo?
16 c)	S: Não ai há mais raparigas, têm mais aptidão para isso do que estar na parte dos incêndios.
	J: E em comparação com os homens?
	S: Para aquela parte das ambulâncias têm boas aptidões, que socorrem e resolvem o problema delas. Do outro lado já não praticam tão bem. Para aquele lado desenrascam-se perfeitamente nas situações, ou gostam mais daquela área e não gostam da outra, mas como tiraram o curso na escola, têm que fazer os dois lados quando é necessário. Desempenham bem as funções mas depois do outro lado... Eu não tenho problemas, seja aquilo que for eu faço. Na boa, até á data de hoje.
	J: No geral o que é que pensa? Como é que os homens lidam com o stress?
16 e)	S: Não, isto também há aqui homens que entram em stress por qualquer coisa, mas eu a avaliar os outros não sou muito especialista nisso. Eu por mim sei responder e sei falar, agora os outros não sei se têm mesmo receio de fazer certas coisas, se não têm ou não querem fazer, não posso responder.
	J: De qualquer maneira para si as mulheres entram mais em stress?
16 a) 4 a)	S: Ah sim, pode-se dizer que há ai situações em que recuam, é capaz de ser normal, ou têm medo ou algumas não querem fazer dizem logo: “Deixa lá fazem lá eles”. Sabe eu noto, que há situações em que elas não têm bem aptidão para aquilo, para o serviço, espírito para aquela área. Há aqui indivíduos que podem

<p>2 a. 3</p>	<p>andar aqui uma vida inteira e nunca dão nada para aquilo, e vejo tenho aqui colegas que andam ai com os carros, e aquilo são umas nódoas negras autênticas. E pronto há outros que se desenrascam e há pessoas nas ambulâncias que não dão mais que aquilo. E eu, e outros colegas meus, nas nossas mãos aquilo até voa. Já temos tido ai casos na hora de ponta, no trânsito, aqueles camiões grandes, temos que passar e passamos. É preciso é muita calma. Até á data de hoje não tenho qualquer tipo de problemas. Já conduzo aqui há muitos anos, acidentes.. tive uma vez um toque com um carro, uma coisa de nada. Já conduzo aqui há 27 anos e acidentes aqui nada. Camiões e tudo... e há ai outros que estão fartos de bater, cacetadas... São as mãozinhas.</p>
	<p>J: É o stress...</p>
	<p>S: Pois, se calhar atrapalham-se um bocado com a ânsia. Não calculam bem os espaços e bumba e lá vai o outro atrás dele.</p>
	<p>J: Em termos de stress no trabalho de bombeiro quer acrescentar mais alguma coisa?</p>
	<p>S: Nada, não há nada a acrescentar. Se houver alguém que tiver que falar alguma coisa que fale por ele.</p>
	<p>J: Muito obrigado, agradeço imenso a sua disponibilidade.</p>
	<p>S: Ah ok...um bom dia!</p>

	Bombeiro G
	J - Boa tarde G!
	G - Boa tarde!
	J- Muito obrigado por me conceber esta entrevista para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress Ocupacional nos Bombeiros. Gostaria de saber da sua experiência em concreto, o que entende por stress.
1 h) 2 a. 3	G- Na minha profissão, como tripulante de ambulância, o stress e o dia a dia quando vamos fazer vários serviços, qualquer serviço temos de ter o mínimo de stress, se vamos entrar numa de stress, nem para a gente nem para o doente. Se não levarmos na calma...no dia a dia entramos em stress...então o melhor...e andar o mais calmo possível.
	J- Como experimentou este tipo de stress, no dia a dia aqui nos bombeiros?
1 d) 2 a. 1 3 a) 2 a. 6	G- Não é difícil...é as coisas correrem mal, os colegas, a gente a trabalhar, entramos em choque, em stress uns com os outros se não houver um bocadinho de calma o stress aumenta então eu tento-me desviar para o lado e pumba, sem stress...
	J- Desvia para o lado?
3 a)	G- A gente vai começar...puxa um e puxa outro, quando se chega a um stress já nem eu me entendo com ele nem ele se entende comigo e então 5 minutos depois já não há stress, é normal...
	J- Então sente que o stress pode influenciar a sua relação profissional com os seus colegas?

1 g) i) 3 a)	G- Não...se calhar mais o voluntário que a gente se calhar esta aqui e de estarmos aqui tantas horas sem fazer nada, felizmente, é bom para a gente que não fazemos nada, é bom para a população porque não há nada a acontecer, e agente estar aqui 12 horas fechados em stress se está ali uma coisa uma picardia entre um e o outro pronto...
	J- E no contexto de espera...
1 i) 3 a) 2 a. 6	G- Exacto...de resto a camaradagem não falta, não cai stress. Quando não acontece nada, quando acontece uma conversa um ao outro, quando não se entende, desvia-se 5 minutos, ao fim de um bocadinho, não tem problema.
	J- Em termos da sua actividade de bombeiro como se manifesta o stress?
23 1 j) 4 g)	G- Não manifesto, não nesse caso não. Quando eu vim para cá trabalhar já cá estou há 20 anos, 22 anos como voluntário, vai fazer 22 anos como voluntário, e quando comecei cá a trabalhar, foi um dos trabalhos que eu gostei, e venho para aqui e venho com gosto a fazer o trabalho que quero. E se às vezes tenho stress fora daqui quando entro aqui deixo o stress lá fora.
	J- Stress fora daqui?
23 4 g) 1 k) 6 b) 1 n)	G- Pronto, as vezes estamos em casa com amigos para vir para aqui com chatices não vale a pena. O que eu costumo fazer é deixá-lo aqui a porta e no outro dia de manhã ou de á noite a gente agarra neles e leva. Porque eu quando vim para cá, concorri porque é um trabalho que eu gosto acho que não devo vir para aqui com stress no dia a dia, as vezes, nuns serviços ou outros, os doentes tratam a gente mal...e a gente para acalmar e não entrar em stress temos de ter calma com eles e depois estão os outros a tratar mal a gente, os familiares, às vezes a espera no serviço quando s liga para o INEM, o INEM depois passa o serviço para aqui, quem é que a gente leva o primeiro impacto? A família!
	J- Pois...
1 n) 6	G- Quando chegamos com a família, tratam mal ali a gente. Em vez de estarmos a gente ali a stressarmos ao fim de um bocado estamos a acalmar os outros para não stressarem. Ao fim de um bocado vêm ter com a gente..."Desculpe lá sabe a família...prontos..." mas não há problema...Em 10 pessoas numa casa, alguém

b) 23	tem de ser calma. Porque se tudo tiver desorientado e isto não é nada! E de profissão gosto muito de estar cá...e é isso! Por isso stress tenho poucos.
	J- O que o leva a gostar de estar cá?
23	G- Não...o que me leva a gostar de estar cá é ter gosto por isto! E stress tenho pouco.
	J- Muito bem...
1 m) 2 a. 5	G- São mais responsabilidades...agora concorri a bombeiro de 1ª classe. É mais responsabilidades é mais um bocadinho de stress mas eu controlo um bocadinho o stress.
	J- Porque terá mais funções...
	G- Exactamente. Cada concurso que a gente concorre, isto é bombeiro de 3ª, 2ª, 1ª sub-chefe, chefe, a partir daí qualquer posto acima tem mais responsabilidades. E agora sobre stress, agora stress não vou ter nenhum vou entrar amanhã de férias...15 dias é muito é mesmo para descansar!
	J- Claro claro...
	G- Não vou ter mais, de resto ta tudo!
	J- Hum...muito bem... Pode falar-me de uma situação de stress no trabalho de bombeiro, portanto na actividade mesmo, que o tenha marcado ao longo destes 22 anos de serviço?
17 d) 2 a. 2 2 a. 6	G- Talvez no alto da cova da Moura...fui buscar um Sr. Que estava um bocado excitado, não a esposa que estava um bocado excitada e quando lá chegamos eram 6 da manhã e o Sr. virou-se a porrada a gente, agrediu a gente, e estava coxo. Com uns ferros, tivemos de vir ali com a ambulância entrou policia, entrou tudo, prontos entrei ali um bocadinho em stress na aflição d ter d fugir. Ele tinha uns 7 ou 8 degraus que não conseguia subir mas quando vinha com o ferro conseguia subir os 7 ou 8 degraus, pá entramos ali um bocadinho em stress e eu puxei-me para o lado para não me estar a stressar chamei a polícia para ali, e a polícia que resolvesse o problema. Resolvemos isso em tribunal, eu mais os meus colegas.
	J- Foi a maneira de lidar...
6 b)	G- Olhe é o melhor...é o melhor. Se a gente não tiver calma...tudo se estraga. Estamos aqui 20, se a gente os 20 tiver todos a entrar em stress, se não houver 2

	ou 3 que se acalme aqui o ar em si dá cabo da gente.
	J- Mais alguma experiência que o tenha marcado?
10 e)	G- Como voluntário, como voluntário, a cerca de dois anos, nos estávamos 6 colegas no meio de umas labaredas muito grandes e agente desapareceu uns dos outros pensamos que tínhamos morrido todos.
	J- Aonde?
	G- Aqui onde iam fazer Onde iam fazer o aeroporto da OTA...
	J- No monte junto?
17 c) 9 a.1.1	G- Exactamente. É foi 2 anos, 2/ 3 anos, e então estávamos numa estrada, ficaram uns colegas de Algés queimados , o comandante de Cascais, e então o fogo veio, vinha tocado a vento, passou e agente desapareceu todos e tivemos ali segundos até a gente se começar a encontrar uns aos outros, era uma coisa complicada.
	J – Como e que lidou com essa situação de stress?
2 a. 2 1 d) 3 c) 2 b. 2	G – Lidar na altura é uma situação que é de aflito, é de aflito porque a gente vê o fogo a passar por cima do carro e a gente quer fugir dali não consegue esta mesmo todo cercado e a situação é bera, é bera, não sabemos o que e que vai ali acontecer no momento e isto tanto foi que eu andei, ficámos lá três dias, e os últimos três dias, eu andei sempre com dores de barriga, de 5 em 5 minutos tinha de ir, para o meio do mato, apanhei ali três dias de dor de barriga, nem conseguia comer nada . Foi dos nervos mas pronto quando a gente se começou a encontrar foi bom, claro.
	J – Foi só nessa situação que teve estes problemas de barriga?
	G – Não percebi desculpe!
	J – Se foi só nesta situação que teve estes problemas?!
	G – Sim, sim, sim, não se calhar também pode ter sido de eu ter tomado muito fumo, e depois a beber água do tanque, um bocadinho de nervos à mistura...é normal (Ri-se)
	J – Claro, claro...
	G – Ohh ninguém dizia que não apanhava ali um bocadinho de nervos, apanhava, um bocadinho é favor...de resto sobre bombeiros tenho...estou à

	espera de me reformar, sem stress, sem stress...
	J – E quer chegar a comandante?!
	G – Não eu em principio já fico como primeira classe, já foi um objectivo que eu consegui chegar...e agora sub-chefe, chefe...vamos ver, conforme os dias...agora o meu objectivo é acabar o 12º, e já tenho exame marcado para dia 28 de Agosto, já ‘ta tudo já ‘ta tudo, já me propus a exame e pronto
	J – Muito bem, muito bem!
	G – Uma coisa de cada vez, um objectivo de cada vez, que eu não gosto muito de me meter em objectivos.
	J – Claro, claro
1 l)	G - Eu gosto de me pôr em objectivos mas não é 3, 4 , 5 é um de cada vez, chego a este, passei este, vamos a outro, agora 4, 5 de uma vez é muito, lá está começa o stress e assim não vale a pena
	J – Quando há muita coisa ao mesmo tempo é isso?!
11 b)	G – Exactamente eu tive já com ... quando andava a concorrer para bombeiro enfermeiro quando estava a tirar a carta de condução, chegava a casa e punha-me a resolver os testes da carta de condução, e também estudava para aqui pronto é ... isto no dia-a-dia não há ninguém que não ande um bocadinho chateado, um bocadinho stressado, não há não há...ninguém me diga a mim que não que é mentira, quem disser que leva a vida sem stress é mentira, das duas uma, ou levanta-se e deita-se e não há stress, agora não há ninguém, que não tenha um bocadinho de stress.
	J - E estamos a falar especificamente dos bombeiros, uma profissão de risco.
1 m) 1 d) 10 b) 23	G – E quanto mais responsabilidades temos mais stress ganhamos e quando não é o objectivo de se estar a querer ajudar e correm mal as coisas a pessoa sim entra em stress mas tem de conseguir combater o stress, senão deixa morrer as pessoas e põe-se em stress, e não vale a pena, é muita responsabilidade, muita responsabilidade, e então eu quando parto do trabalho que faço gosto mesmo é por gosto , agora para andar aqui sem ser por gosto acho que não vale a pena
	J – Claro
	G - Ou a gente gosta ou não gosta.
	J – Veste a camisola.

	G – Mas pronto, 20 anos já não são dois dias, 21, 22, vai fazer 22, já não são dois dias nem três, já é um bocadinho ...
	J – Claro. Acha que as pessoas podem diminuir ou evitar de alguma maneira o stress, no trabalho dos bombeiros?
	G – Não as pessoas em si não deixam, o serviço que a gente faz aqui é impossível.
	J – As pessoas portanto...
5 b)	G – Familiares dos doentes , a gente vai dizer que sim estamos a mentir, agora eu sou capaz de chegar a casa de um doente, é tudo muito bem, muito bem, vou a outro “ah estes malandros...” já há um stress grande calma vamos acalmar e tal,
6 b)	entretanto somos dois o motorista e o tripulante, o motorista fala com quem está a entrar mais em stress e diz-lhe que não é bem assim, a gente recebe um serviço às x horas e está a ver que temos aqui um papel com outras horas, e as pessoas começam “ah desculpe lá e tal, mas é um familiar meu...”
	J – Acaba por ser difícil evitar o stress...
1 n)	G – É, estão a stressar com a gente, tão a tratar a gente mal, mas a gente também sabe que as pessoas têm razão, mas não vamos dar razão às pessoas directamente, vamos chamá-las à parte, “você tem toda a razão mas isto é assim e assim, ...” mas há outras que começam tudo à bofetada, começam à bofetada à gente, ahh com Covas da Moura e bairros 6 de Maio...às vezes é demais, a raça negra é muito complicada, é o dia-a-dia.
	J – Então em termos de estratégias para diminuir o stress dos bombeiros...?
11 b)	G – Você mais que sabe, você sabe mais que ninguém que é difícil, que é difícil, se for num trabalho, num escritório, se calhar consegue-se, se calhar consegue-se... agora nesta vida é complicado
	J – Claro...
	G – Agora saio daqui chego ali alguém que entra em stress e pronto está tudo estragado! Não é?! Eu acho que para mim não é difícil abaixar o stress mas há sempre um bocadinho, sobre os bombeiros há, bombeiros, polícia e mais da polícia, a polícia tem mais stress que os bombeiros, de certeza absoluta!
	J – Porque é que acha?
6	G – Porque quando vão assim para situações onde mete tiroteios, onde as pessoas roubam, é mais stress para eles, se calhar o stress deles é mesmo lá ir, se

	<p>me apareceu...namorada, né?! Juntei-me logo, se calhar juntei-me muito cedo, então ao longo dos anos comecei...eu nunca me casei, juntei sempre, se calhar se me tenho ajuntado agora aos 37, agora já estou mais calmo, já era outras idade, já não era a mesma idade, agora ajuntar-me aos 17 por exemplos aos 16, tenho um filho com 17, separei-me há três anos, prontos, mas também não tive ajudas, juntei-me logo a seguir, podia ter parado ali e descansado um bocadinho, mas não, não me deixaram descansar...paciência...eu sempre tive bem...até me dou bem com a mãe do meu filho, perfeitamente, deixei a casa para eles os dois, não a vendi nem nada, deixei mas, prontos, ela é que ta a pagar a renda, <i>se eu fosse mau tinha vendido a casa</i>, mas não, claro, ele vai de férias também com a gente, tudo o que é preciso e ela precisa, ela dá-se bem com a minha mulher actual, não tem...os filhos dela dão-se bem com ele...não...está tudo em família...não há stress...e quando houver stress eu sou o primeiro a desviar-me um bocadinho e a falar mais alto: “Calma!” às vezes há aquela brincadeira: “Meninos, não há stress, vamos todos comer um gelado, Vamos!” Pronto saímos de casa, estamos juntos e já está tudo bem.</p>
	<p>J- Voltando um pouco ao stress na sua profissão de Bombeiro. Acha que os homens e as mulheres têm maneiras diferentes de lidar com o stress no dia-a-dia?</p>
	<p>G- Sim, sim!</p>
	<p>J- De que maneira?</p>
16 e)	<p>G- Eu acho que o homem entra mais em stress que as mulheres, eu acho que a mulher é mais calma, algumas, porque há mulheres que á um aparato que a gente às vezes vê e eu digo: “ Mas porquê? Calma!” e depois a gente: “tas chateada? O que é que se passa?” e respondem: “É pá e tal...deixa-me!” e elas viram as costas e ficam a falar sozinhas. Passado uma hora, uma hora e tal está tudo bem...eu acho que é do tempo que estamos aqui fechados. Acho que em tripulante de ambulância já não é tanto, nos serviços de saúde pouco tempo se está aqui fechado e entãomas há uns que se é muita serviço “ É pá é muita serviço” e se não se faz nada “ É não se faz nada!” Não medem.</p>
	<p>J- Mas acha que homens e mulheres têm maneiras diferentes de lidar com o stress?</p>
16	<p>G- Um bocadinho, um bocadinho. Tenho às vezes visto em mulheres, mas eu</p>

e)	acho que a mulher, não sei, é a minha maneira de ver, é mais fácil do stress do que o homem, digo eu...isto é como quando o Benfica perde e o Sporting ganha...tenho um meu cunhado que é sportinguista o homem é de mais....quando dá o Benfica sporting ele pede-me para ir lá para casa ver o jogo...e aí meus deus...já não vais mais lá a casa ver...eu para ele...já não vais mais lá a casa.
	J- Mas assim em termos de vivências do dia-a-dia...as mulheres são mais calmas?
16 e)	G- Umas são...outras não....a realidade é mesmo essa...umas são e outras não são...mas eu acho que o homem é mais complicado para o stress.
	J- Quer acrescentar mais algumas coisa sobre o stress no trabalho de bombeiro?
	G- Que não haja...que haja o menos possível.
	J- Muitíssimo obrigada pelo seu depoimento. E umas boas férias.
	G- Obrigada....agora é chegar lá e desligar o telemóvel.

Bombeira T	
	J- Boa tarde T! Muito obrigado por me conceber esta entrevista para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress Ocupacional nos Bombeiros. Gostaria de saber da sua experiência em concreto, o que entende por stress.
	T- Stress no trabalho? Como é que lhe hei-de responder? O que eu entendo? Stress no trabalho...mas quer que lhe dê exemplos?
	J- Diga-me o que entende!
1 h)	T- O que eu entendo (Risos)...stress no trabalho é derivado às situações que nós apanhamos que causam muito stress nos colegas...não sei acho que não estou a responder correctamente...
	J- Quer falar mais sobre isso? Sobre essas situações?
17 e) 8 1 o) 2 a. 1	T- Sim, claro, há situações que nós apanhamos que são muito stressantes. De manhã, estava a comentar com os meus colegas acerca de uma situação que me aconteceu, relativamente há pouco tempo e foi com uma criança queimada com óleo e pronto, quando é com crianças já mexe , começa o stress a vir ao de cima. Foi uma situação mesmo muito complicada e o que me valeu foi ter um bom motorista comigo e por isso conseguimos fazer um bom trabalho, mas eu bloqueie completamente com esta situação, depois lá tive de fazer alguma coisa, mas o meu colega é que fez basicamente tudo. São situações muito complicadas, de muito stress.
	J- Imagino!
1 r) q) p)	T- E não foi só nesta situação, conto outras, por exemplo num acidente com vítimas encarceradas, num incêndio, existem muitas pressões acerca destas situações...quando há mais perigo o stress fala mais alto! E é a confusão, nós sabemos aquilo que temos de fazer mas bloqueamos, é um stress imenso de querer fazer as coisas e não conseguirmos, não sabemos mesmo aquilo que

2 a.1 1 d)	estamos a fazer!
	J- Como é esse bloqueio?
1 p) 2 a.1	T- O bloqueio aparece quando nós nos deparamos com a situação, quando há vitimas em risco, principalmente. Sabemos que temos, por exemplo, de montar as mangueiras ao carro e parece que não conseguimos fazer nada, não sabemos para que lado é que havemos de nos virar! Praticamente é isso!
	J- Pelo que entendo essas são as suas experiências de stress no trabalho!
	T- Sim.
	J- Como é que lidou com essas experiências?
2 b. 6 4 a) 2 a. 8	T- Ao principio foi mesmo muito complicado. Cheguei mesmo a ficar á parte da equipa porque bloqueava, depois com o tempo e com os anos de experiência ... agora temos de ser nós a ajudar os colegas mais novos.
	J- Há quanto tempo está nos bombeiros?
	T- Há 11 anos!
	J- Muito bem! E de que maneira é que o stress se manifesta em si?
3b) 2 b.3 b.4 14 b) 15 b) a)	T- Fico muito enervada, muito irritada, ao fim de certos momentos de stress só quero estar sozinha, outras vezes choro bastante, bastante! E nessa situação que me aconteceu recentemente chorei muito mesmo, olhava para a criança e imaginava que fosse a minha filha e metia-me no lugar dos pais da criança. Mas basicamente mudamos, mudamos muito mesmo!

<p>a)</p> <p>21</p> <p>2</p> <p>a.1</p> <p>5b)</p> <p>6b)</p> <p>21</p> <p>20</p> <p>22</p> <p>c)</p> <p>20</p>	<p>ao hospital assim, e mesmo lá não largava a minha mão nem por nada. Eu perguntava coisas da vida dela, ela começou a contar histórias do irmão porque a dor já estava a acalmar. Conversamos muito, mesmo falar com miúdos e isso transmite-lhes confiança e ela sentiu que nós sabíamos o que estávamos a fazer, apesar de ser muito complicado porque ficamos parvos numa situação destas, mas ela sentia que podia contar connosco para melhorar o sofrimento dela e realmente foi o que aconteceu. Ao princípio as coisas não correram muito bem porque ficamos os dois ali espedados a olhar para ela. Para já as pessoas vêem os bombeiros atarefados de um lado para o outro e pensam que não devíamos lá estar porque não percebemos nada do que se passa. Não podemos gritar nem falar mais alto, tem de ser tudo com muita calma, nada de pais a chorar, nem avós. Temos de falar com todos os familiares e com a criança numa boa. Como se costuma dizer, com muita calma. E é assim que ganhamos a confiança deles. Não de todos porque há situações e situações. Também acontece as situações não serem propriamente graves e as crianças explodem para ali, depende muito da educação que têm, mas felizmente tudo correu bem nesta ultima situação e ainda hoje tenho o feedback delas. Recebi cartas de agradecimento e eu não quis perder o contacto. Cheguei mesmo a ir vê-la ao hospital. Por acaso há já um mês que não falava com elas e vieram cá ontem visitar-me. E é muito bom ter esse feedback, muito bom, muito gratificante. Quando ela estava no hospital, nos primeiros dias não queria que ninguém lá entrasse sem serem os pais, não queria ver os avós, ver os amigos, não queria ver ninguém. Achava que estava feia. Não queria ver ninguém e a mim, sempre me abriu a porta, sempre a pedir para eu lá ir, sempre, nota-se que consegui ganhar a confiança dela, muito bom mesmo, vale por tudo.</p>
	<p>J- Na experiência que tem do trabalho de bombeira quais são os factores ou aspectos concretos que acha que causem stress?</p>
<p>1</p> <p>o)</p> <p>q)</p> <p>r)</p> <p>h)</p> <p>b.</p>	<p>T- Como já referi, crianças. Uma situação de fogo causa sempre, acidentes com vítimas causam sempre stress. Eu acho que o próprio serviço já causa stress. Este tipo de trabalho já causa stress porque nós nunca sabemos o que vamos apanhar, apesar de termos algumas indicações, que por vezes não coincidem em nada, quando lá chegamos vemos que a situação é completamente diferente do que transmitiram ao telefone, mas principalmente com crianças, acidentes de viação</p>

2 a. 8	é pá, este tipo de coisas nós temos de arranjar uma estratégia para tirar as pessoas, havia uma criança dentro de um carro e uma vitima grave e mais vitimas e a prioridade era tirar as pessoas dos carros. E nesta situação, por exemplo havia uma vitima inconsciente dentro do carro é a primeira pessoa que temos que tirar, apesar de sabermos que está lá uma criança, mas há prioridades, há prioridades, para mim, ali, tirava primeiro a criança, mas temos que seguir a regras e havia mais feridos.
	J - Como lidou com esse conflito?
22 a) b)	T- Fiquei sempre ao pé da criança, foi outra batalha que eu ganhei digamos assim, fui eu que transportei a criança e para larga-la no hospital foi pior ainda porque essa estava sozinha a mãe tinha ido para o hospital de São Francisco e ela para Santa Maria, e só gritava “Oh “nome” não me deixes, não me deixes” e foi complicado deixa-la ali sozinha apesar de saber que iam lá ter os familiares, foi muito complicado.
	J - É um contexto muito próximo.
	T - É muito próximo.
	J- Numa situação grave.
	T- Exactamente, nós aqui recebemos quase todos os dias estas situações.
	J - Pelo que entendi a situação como a criança queimada foi a que a mais marcou.
	T – Sim
	J - Lembra-se de mais alguma ao longo destes 11 anos de actividade que a tenha marcado.
	T - Sim, houve outras que me marcaram, não tanto, mas sim houve.
	J - Que causaram stress.
9 c.2 3 b) 1 o)	T - Sim, stress, a primeira vez que... é complicado estar a falar isto mas também já... a primeira vez que sai para uma vítima de atropelamento pelo comboio foi deparar-me ali com uma situação daquelas... foi constrangedor. Fiquei muito nervosa apesar de não me fazer impressão ver, faz-me mais confusão ver uma criança queimada do que propriamente uma situação daquelas, mas saber que tinha de mexer, que tinha de apanhar, ao principio foi muito complicado muito mesmo. Estas situações marcam sempre, não dá para parar ali, paciência não há nada a fazer, ali é que não há nada a fazer e estava completamente uma perna

2 b.5	para o lado cabeça para o outro, a primeira vez que se depara com uma situação destas é complicado, mas temos de rir disto! Destas não me esqueço...
	J - Pois imagino. Mas como conseguiu lidar com a situação?
5 c) 8 2 b.5	T- Aqui temos que ser um pouco orgulhosos, eu também sou dos bombeiros e se eles conseguem eu também consigo. Nós temos de lidar um bocado por aí, alguns também em vez de ajudar só criticam e gozam e então nós temos de saber jogar mais ou menos isso. E eu quis vir no carro agora. É mesmo... quem nunca soube não lhe veste a pele, e eu pensei vou ter de me chegar à frente. Por acaso tinha uma boa equipa na altura correu tudo muito bem e eles ajudaram-me, viram pela minha cara que era a primeira vez que me deparava com uma situação daquelas mas correu tudo bem. Nestas situações nós brincamos bastante, ali não há stress porque já sabemos que ali não há nada a fazer porque a vitima está mesmo morta, não há nada a fazer, o que há a fazer é metê-la dentro do saco e pronto. E acabou-se e ali nós brincamos um bocado com essa situação e levamos aquilo mais na brincadeira e assim não custa muito.
	J - Porque acha que isso acontece, levarem na brincadeira?
2 b.1 1 t) 2 b.1	T - Para não estar sempre a pensar naquilo que estamos a fazer ao principio de fazer serviços de saúde e de estar nos bombeiros pensava muito nas coisas, se apanhasse uma vitima de paragem cardíaca que não conseguíssemos reanima-la e tivesse falecido no local eu começava a pensar muito naquilo, será que fiz bem? Será que não fiz! Começava sempre a lembrar-me da cara da pessoas, pensava muito nas coisas, e ao longo do tempo fui percebendo que por muito que me custe e que por muito que me doa, não posso estar sempre a pensar nisso e tenho de andar com a minha vida para a sempre, senão não vou prestar para o que estou a fazer, não vou, e eu tenho pena das pessoas, tenho são situações complicadas, principalmente quando somos nós a ter que dar a noticia que a pessoa faleceu. t) Mas eu não posso começar ali a chorar e agarrar-me às pessoas, claro, foi um serviço complicado, mas passou, amanhã é outro dia e se vamos estar sempre a pensar na mesma coisa, não vai correr bem, não vai. Temos mesmo de saber dar a volta à questão, mesmo! E não estar sempre a pensar na mesma coisa. Ao principio é complicado, porque quem vem para aqui fazer coisas que nunca imaginou fazer na vida, tal como eu, que não tenho ninguém da família aqui, que

	<p>vim para aqui porque vim, se não viesse para aqui ia para qualquer outro lado. Nunca me imaginei fazer uma coisa destas na minha vida e de repente de um dia para o outro deparei-me com estas situações e estava sempre a pensar sempre sempre sempre. Falei com colegas meus e cheguei à conclusão que não pode ser, que nos custa, dói-nos mas temos que dar a volta e seguir em frente.</p>
	<p>J - Como acha que pode diminuir ou mesmo evitar o stress no seu trabalho de bombeira?</p>
<p>4 d) 1 h) 1 h) s) v)</p>	<p>T - Através da organização. Eu agora sou tripulante de ambulâncias mas a primeira vez que trabalhei aqui nos bombeiros, em 2001, trabalhava nos incêndios e tínhamos uma equipa certa, aí não havia stress, o stress era o próprio serviço. Corria bem porque o chefe era aquele, nos éramos os bombeiros e já sabia quem ia montar alinha de água, quem ia para o atalho, cada um sabia o que fazer não havia stress a não ser o próprio serviço em termos de manobras não havia stress nenhum, corria tudo bem ao chegar aqui fazíamos um breafing do serviço, óptimo, aí sim, agora é como lhe disse nós somos muitos nem sempre é a mesma equipa, mesmo quando temos os serviços de voluntários não são sempre os mesmo uns com os outros e isso causa stress, a má organização. Acho que o principal é a organização.</p>
	<p>J - De que forma o stress relacionado com a vida de bombeira tem influenciado a sua vida familiar?</p>
<p>17 a) 14 b) 13 b) 1 a) 13 b)</p>	<p>T - Muito, influencia muito. Como referi há pouco, hoje já nem tanto, a não ser este tipo de casos da menina queimada, em que eu só queria chegar a casa e ver que a minha filha estava bem. Mas os dias que correm menos bem, chegamos a casa com má cara, às vezes sem paciência, influencia bastante, se o dia não corre bem aqui ou se alguma coisa correu mal, tudo muda em casa. Não devemos misturar as coisas mas é muito complicado estar a separar. É mesmo muito complicado porque não é como vender roupa, hoje vendi quatro ontem vendi cinco paciência, não é nada idêntico. Se por nossa culpa alguém faleceu ou teve um azar qualquer isto vai mudar tudo, vai, durante uns tempos vai ser muito complicado. Tanto a nível da família em casa como da família aqui, isto é a minha segunda família e vai mudar o meu comportamento comigo em casa aqui e com os meus doente, que eu vou buscar. Há dias que eu não tenho muita paciência, como ainda ontem foi uma jovem com 26 anos que decidiu tomar uns</p>

	<p>comprimidos e hoje de manha estava ali numa loja da amadora e por acaso encontrei-a. Ela não me conheceu mas eu fiz questão de ir ter com ela e perguntar se estava tudo bem e ela não me conheceu. Nós temos duas caras a fardada e a não fardada. Ninguém me conhece quando estou á civil. Perguntei se não me estava a conhecer, disse que não e a irmã dela veio ter comigo e perguntou se eu estava bem, e disse que a irmã estava bem e agradeceu, foi muito simpática. O nosso estado de espírito muda muito com as situações lá fora, há dias que temos mais paciência há outros que não. É derivado a estas situações. Aconteceu isto vou transportar e não meto tanta conversa com as pessoas, sou capaz de fazer uma viagem daqui ao hospital e não abrir a boca para nada a não ser para perguntar os dados que eu preciso. Muda muito, muito mesmo.</p>
	<p>J - Teria a ver com a situação em si, neste caso como o motivo do pedido de ajuda?</p>
	<p>T - Sim, exactamente.</p>
	<p>J - Referiu à pouco que o stress profissional influencia a vida familiar, como lida com isso?</p>
<p>2 b.3 8 4 e.1</p>	<p>T - Sim.... Isolo-me. Nós aqui já nos conhecemos muito bem uns aos outros e normalmente estamos sempre em grupo, nunca ninguém está sozinho. Se por acaso alguém está á varanda, ou a ver tv, se está sozinho já sabemos que ali se passou alguma coisa. Porque não é o nosso normal. O nosso normal é estarmos todos juntos na conversa, a conviver, na palhaçada, quando alguém está sozinho é porque aconteceu alguma coisa ou em casa, ou no trabalho, e eu falo por mim porque fecho-me muito, isolo-me guardo as coisas só para mim, às vezes lá fá-lo porque vêm ter comigo e puxam por mim, metem conversa comigo e lá acabo por desabafar. Quando acontece alguma coisa isolamo-nos. O que não deveríamos, devíamos conversar uns com os outros, desabafar para tirar este peso de nós, mas é complicado. Guardamos tudo muito para nós.</p>
	<p>J - Sente que isso pode prejudicar?</p>
	<p>T - Sim.</p>
	<p>J - Considera que os bombeiros lidam com o stress de forma diferente consoante são homens ou mulheres?</p>
<p>16 f)</p>	<p>T - Sim. Há diferenças entre os homens e as mulheres, os homens que eu conheço poucos colegas do meu serviço, tripulantes de ambulância, mas dos que</p>

<p>g)</p> <p>17</p> <p>e)</p> <p>2</p> <p>b.a</p> <p>22</p> <p>c)</p> <p>4</p> <p>a)</p>	<p>conheço vivem as coisas mais friamente. Nós mulheres exprimimos mais os sentimentos envolvemos mais com a situação e eles não, distanciam-se um bocado. Criam ali uma barreira e nós não. Se calhar somos mais corações de manteiga, como se costuma dizer e envolvemo-nos mais do que eles, não estão sempre a pensar na mesma coisa. Voltando ao serviço da criança queimada, fui com um colega meu, ele explodiu no final do serviço, explodimos os dois, agarrou-se ao volante da ambulância a chorar, mas hoje fala do assunto como se ontem tivesse levado uma velhinha ao hospital. E por exemplo eu já não, para mim a criança já faz parte da minha vida, já entrou para o meu círculo de amigos, já é alguém muito meu e falo disso com muita convicção, principalmente com muita alegria, pelo que acontece e eles não, não vivem tanto as coisas, talvez derivado aos anos que já têm disto, muito mais do que eu, se calhar por isso, mas sim também falam dos serviços mas não de uma forma tão sentimental como nós mulheres, acho que nos envolvemos mais em determinados serviços.</p>
	<p>J - E esse envolvimento pode causar stress?</p>
<p>16</p> <p>f)</p>	<p>T - Sim, porque eles ultrapassam as coisas muito mais rápido que nós. Não querendo dizer que estão errados, de maneira nenhuma, mas ultrapassam tudo de outra maneira muito mais rapidamente que nós. Se calhar neste caso eu fiquei a pensar nisso um mês, dois meses e eles ao fim de dois, três dias acabam por esquecer, às vezes eu falo: “Lembraste do tal serviço assim assim?”</p> <p>Bº - Ah quando foi isso?</p> <p>T - Olha foi no turno passado!</p> <p>Bº - Oh já não me lembro! “</p> <p>Desligam-se muito rapidamente, se calhar eles é que estão certos e não sou eu. Não vivem tão intensamente. Se calhar tem a ver com o número de anos que tem disto. Alguns colegas já tem 20 ou 30 anos de serviço se, se foram lembrar de todos os episódios, coitadinhos estavam já muito cansados, já levam na descontra.</p>
	<p>J - Deseja dizer mais alguma coisa relacionada com o stress no seu trabalho de Bombeira?</p>
	<p>T - Acho que foi tudo dito.</p>
	<p>J - MUITÍSSIMO obrigado pelo seu depoimento.</p>

Bombeiro Chefe R	
	J- Boa tarde Chefe. Muito obrigado por me conceber esta entrevista. Para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress ocupacional em Bombeiros. Gostaria de saber, com a experiência que já tem, quantos anos tem de serviço?
	CR- 40 Anos.
	J- Com os 40 anos que tem de serviço, o que entende por stress no trabalho de bombeiro?
3 b) 1 p)	CR- Ora bem, eu entendo o stress porque penso que leva uma pessoa a um estado nervoso, estado de fadiga, varias situações desse género. O que poderá levar a pessoa ao stress? Situações mais complicadas que implicam a vida humana, que de alguma maneira nos toca. No fundo é isso.
	J- Muito bem. Alguma vez experimentou stress no trabalho de bombeiro?
3 b)	CR- Experimentar como? É assim, talvez a gente não se aperceba exactamente do stress mas já me senti algumas vezes cansado, e enervado, umas vezes porque as situações de facto nos tocam profundamente e implicam vidas humanas e outras porque não conseguimos de facto resolver as situações...já me senti com algum stress.
	J- Como é que lidou com o stress?
2 a.7	CR- Lidei. Como é que eu lidei...foi tentando esquecer...porque talvez nós não estejamos preparados psicologicamente para lidar com determinadas situações mas o melhor é esquecer, ir esquecendo aos poucos.
	J- Isso em termos de marcas que fiquem.
	CR- Sim, eu penso que sim, porque há situações que deixam marcas, há situações que passaram muitos anos e ainda hoje penso como se fosse ontem penso que isso é uma marca. Deixa de facto algumas mazelas.
	J- E no dia-a-dia
1 p)	CR- E no dia-a-dia ...é assim...como calcula é uma profissão que temos de estar a lidar com vidas, com o querer salvar e nem sempre as coisas saiem bem e temos

<p>d) 10 b)</p>	<p>de facto muitas situações em que nós queremos como é que eu hei-de explicar, estamos a ver que a pessoa ta a ir para o outro lado, como se costuma dizer e sentimo-nos impotentes. Isso de facto deixa essas tais marcas.</p>
	<p>J- E quando sente que isso ta a acontecer, no momento como é que lida com a situação?</p>
	<p>CR- No momento como é que nos lidamos com a situação? Isso eu acho que não tem muita explicação, nós tentamos sempre fazer tudo o melhor possível dentro dos meios que nós temos ao nosso dispor, tentar resolver as coisas da melhor maneira possível. Isso não tem muita saída possível.</p>
	<p>J- Mesmo que não se esteja a sentir bem?</p>
<p>4 a)</p>	<p>CR- Sim...mesmo que não me esteja a sentir bem, quer dizer, já estamos minimamente preparados e como tudo na vida estas situações têm algum traquejo, alguma calma, para se resolver as coisas da melhor maneira possível.</p>
	<p>J- Muito bem. Para si, como chefe, quais são as manifestações de stress que já experimentou ou experimenta actualmente?</p>
<p>4 a)</p>	<p>CR- Estou quase com 60 anos, em termos de situações, curiosamente, o traquejo, o calo que nos vamos adquirindo ao longo dos anos dão-nos mais calma que nós vamos adquirindo com a experiência, encaramos as situações com melhores olhos de ver, nós costumamos dizer agora vamos para a situação e já não entramos tanto na situação de nervos, de preocupação, pronto é a experiência que nos leva a isso.</p>
	<p>J- Quais é que acha que são os factores que possam especificamente provocar stress nesta profissão?</p>
<p>1 p) o) u)</p>	<p>CR- São muitos, são vários, sei lá. Vidas humanas, sobretudo, acho que é a parte mais importante, sobretudo quando, no meu caso quando implica crianças. È muito complicado. Os bens também, nos levam a pensar que as pessoas trabalham a vida inteira e de repente ficam, sem nada, de alguma maneira isso vai-nos sempre afectando.</p>
	<p>J- E houve alguma situação em especial que se recorda que nestes anos provocou stress?</p>
	<p>CR- Não consigo enumerá-las, são 40 anos de serviço para me lembrar completamente quando foram as grandes cheias de 1977 e por aqui, nem foi das zonas mais afectadas. Arderam 72 barracas, se a memoria não me falha, que se</p>

	perderam, em 80 e poucos houve também um grande incêndio onde morreu uma criança queimada.
	J- Como é que lidou com essa experiência?
25 26	CR- Como é que eu vivi? Vivi tentando esquecer as coisas...a gente não ... os bombeiros talvez não se tenham preocupado com a questão do stress, porque nunca houve ninguém que se tenha preocupado com isso.
	J- O que é que pensa de nunca ninguém se ter preocupado com essa questão?
	CR- O que é que eu penso? Sinto talvez...como é que eu hei-de dizer? Sentimos um pouco abandonados, se é que se pode aplicar este termo porque se de facto isto nos deixa marcas ultimamente tem havido uma grande preocupação nos bombeiros nessa parte e o que sentimos é que estamos um pouco desacompanhados. Não nos sentimos apoiados.
	J- Acha que é possível diminuir ou evitar o stress na profissão de bombeiro?
4 e. 2	CR- Sim , acho que sim, fazendo um acompanhamento não direi constante mas com algumas consultas periódicas onde nós possamos de facto desabafar com um técnico e talvez não nos deixe mazelas, marcas tão profundas, como se nos não fizermos nada.
	J- Portanto no lidar com as situações...
	CR- Exactamente, que sejamos acompanhados talvez o caminho seja esse.
	J- O stress no seu trabalho de bombeiro influencia a sua vida familiar?
13 a) c) b)	CR- Sim, sim, sim e de que maneira, penso que ai seja de facto a grande questão porque isso influencia os familiares porque é com eles que nós estamos mais. E no meu caso, sinto muitas vezes, a minha esposa pergunta muitas vezes “Então mas o que é que se passa?” E de alguma maneira para não a preocupar não lhe conto determinadas coisas mas no fundo acaba por se reflectir na vida familiar, os meus filhos felizmente já tão criados mas lembro-me de algumas vezes que tenha falado mal com eles, ou porque estava nervoso ou porque estava preocupado com algumas situações mas acho que isto de facto deixa essa grande questão.
	J- Em termos de apoiar
4 e. 2	CR- Exactamente, em termos de apoiar, o acompanhamento, talvez me sinta mais aliviado na maneira de não entrar nesse stress
	J- E isso incomoda-o?

13 a)	CR- Incomoda, incomoda e bastante, a gente não quer preocupar os filhos ou a esposa ou não quer falar, tento não lhe responder a coisas e isso sem duvida deixa marcas.
	J- E tem aqui um filho nos bombeiros.
13 c)	CR- Tenho dois
	J- E com eles...como é essa relação de apoio?
	CR- Sim, talvez porque eles vivem os problemas que eu vivo é mais fácil lidar com as situações, portando percebemo-nos mais uns aos outros e conseguimos lidar com as situações melhor.
	J- Acha que é benéfico?
	CR- Com os filhos e com os amigos mais próximos que nos temos, que desabafamos uns com os outros para lidar melhor com as situações.
	J- Acabam por ser uma segunda da família.
	CR- Sim, já lidamos há muitos anos são muitas horas
	J- E com os colegas, como é o convívio?
3 a)	CR- O nosso convívio é excelente, algumas questões menos boas mas de uma maneira geral é boa.
	J- E essas situações menos boas são conflitos no trabalho?
	CR- Também, também, ou por questões particulares ou por questões de trabalho, há sempre questões menos boas mas de uma maneira geral são coisas boas.
	J- Considera que o stress poderá influenciar a sua vida familiar?
13 b) 3 b)	CR- Sim, creio que sim. O stress leva-nos talvez a não estarmos sempre tão bem dispostos como deveríamos de estar e as vezes reagimos não tão bem...reagimos como não deveríamos reagir, talvez fruto desse cansaço e a todas essas situações.
	J- Desse mal-estar.
	CR- Desse mal-estar que poderia ser evitado.
	J- Claro.
4 e. 1	CR- Deveríamos ter um acompanhamento real, com pés e cabeça.
	J- Claro. E considera que existe diferença no lidar com o stress, entre homens e mulheres?

	CR- É possível que sim, é possível que sim porque no meu tempo, era impensável virem mulheres para os bombeiros, hoje já há muitas mulheres nos bombeiros, o tipo de linguagem que nós usamos, esquecemo-nos um pouco que elas são mulheres e nós somos homens, nas situações reais e depois há aquela fase em que há situações que nós temos de manter alguma distância embora usamos a mesma linguagem mas há sempre aquela questão ela é mulher e nos homens.
	J- E porque diz que tem de se manter aquela distancia?
	CR- É por uma questão de respeito. Só por isso...não entendo que a mulher seja menos que o homem, menos em termos físicos, não sei se será bem assim, mas principalmente em termos de respeito, pelo menos para mim, na minha idade porque eu vejo nos mais jovens que talvez não vejam as coisas por ai
	J- O que sente em relação a isso?
	CR- Eu sinto-me bem....não tenho problemas em lidar com mulheres...de maneira nenhuma mas tenho sempre algum cuidado nas palavras que utilizo, no tipo de linguagem que utilizo, não só por ser homem mas pelo cargo de chefia que desempenho, há que manter alguma distancia, ás vezes há um descuido elas também já tão habituadas.
	J- Acha que há diferença no lidar com as situações stressantes?
16 b)	CR- Eu penso que sim mas não podemos generalizar as coisas, cada caso é um caso. Há pessoas que são afectadas mais facilmente que outras, nós temos ai bombeiras que para elas é como beber um copo de água ...como eu costumo dizer, temos outras que facilmente vão mais abaixo, mais rapidamente que outras, mas não quero generalizar.
	J- Cada caso é um caso.
16 f)	CR- Cada caso é um caso, nos homens também obviamente. Há homens que não podem lidar com algumas situações, ou que não lidam bem com algumas situações há outros que encaram as coisas como se nada fosse.
	J- Não podemos a partida generalizar.
	CR- Não, não se deve generalizar as coisas, cada caso é um caso.
	J- Quer dizer mais alguma coisa sobre o stress no trabalho dos bombeiros?
	CR- Não, também nunca aprofundi muito a questão do stress, é como eu lhe digo, a questão do stress é muito recente nos bombeiros, curiosamente, aqui há

	dois anos falei com uma psicóloga que era funcionária aqui nos bombeiros e ela alertou-me para algumas situações do stress, ai comecei a entender o stress, o stress é um área tão vasta né? Enfim admira que essa questão não tenha surgido mais cedo.
	J- Mais vale tarde do que nunca, o nosso trabalho vai mesmo no sentido de se potenciar benefícios para os pacientes. Muito obrigada pelo seu depoimento.
	CR- Obrigada boa tarde!

Bombeiro CS	
	J – Boa tarde Sr. C.
	CS – Boa tarde!
	J – Muito obrigado por me conceber esta entrevista para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress Ocupacional nos Bombeiros. Gostaria de saber da sua experiência em concreto, o que entende por stress.
1	CS – Stress no trabalho... algumas complicações nos serviços que nos marcam.
d)	É capaz de fazer com que andemos mais nervosos. Mais... lá está, stressados.
13	
b)	
	J – Já experimentou stress no trabalho?
	B – Se eu já algumas situações? Já já...
	J – Como é que lidou com elas?
	B – Eu por acaso lidei bem, não me assustei muito com a situação em si. Tentei distrair-me com outras coisas.
	J – Por exemplo?
17	B – Ora bem, um incêndio, numa viatura, quando eu lá cheguei apercebi-me que
h)	a pessoa lá dentro ainda estava viva e não podíamos fazer nada porque a viatura
1	em que eu estava não tinha o material para eu poder actuar...e mesmo que
a)	actuássemos, aquela pessoa nunca se ia salvar, foi um bocado marcante! A
	pessoa acabou por falecer carbonizada. E a outra também foi uma semana depois.
17	Foi um bebé de três meses carbonizado, num bairro degradado. São as situações
i)	mais marcantes. Nunca pensei assistir a estas situações. Claro que nesta profissão
1	estamos sempre à espera de tudo e mais alguma coisa, mas para já eu era mais
o)	jovem e fiquei um bocado... mais na segunda situação, por ser uma criança, na
2	primeira nem tanto, tentei contornar a situação, lá está, distrair-me com outras
b.1	coisas e não me concentrar muito naquele problema.
	J – Que maneiras é que utiliza para se distrair?

<p>13</p> <p>a)</p> <p>4</p> <p>g)</p>	<p>B – Lá está... eu tenho a minha maneira que é assim: Eu tenho problemas no trabalho e não os levo para casa. Eu, lá está, eu consigo lidar com esses problemas. E quando tenho problemas em casa (porque toda a gente os tem!) não os trago para o trabalho. Lá está, cumpria o meu horário de trabalho, saia daqui e ia-me distrair, ou ia correr, ia jogar computador, estava na internet, ia passear de mota, sair com os amigos, mantendo-me sempre ocupado e não me lembrar do trabalho. É preciso vivê-lo quando cá estamos, se for preciso falar com a família sobre o trabalho à hora do jantar e depois não falo mais... porque, lá está, é a minha profissão e depois as pessoas podem pensar: ele está com problemas... e as pessoas têm de saber distinguir e dividir os problemas. Lá está, eu sempre me habituei assim a lidar com os problemas.</p>
	<p>J – E separar as águas...</p>
	<p>B – Exactamente.</p>
	<p>J – Que manifestações de stress no trabalho já experimentou ou experimenta hoje em dia?</p>
<p>3</p> <p>b)</p>	<p>B – Como é que eu fico? Sou capaz de ficar um pouco mais, não é enervado, mas mais activo digamos assim, fico mais distraído, deixo de ser o C., eu nem sempre sou calmo, porque eu sou muito brincalhão, toda a gente me conhece por brincalhão e às vezes sou mais brincalhão do que aquilo que sou...</p>
	<p>J – Porque acha que isso acontece?</p>
	<p>B – Não sei... se calhar é para tentar esconder algum sentimento. Não sei mesmo.</p>
	<p>J – Pelo que entendi, o stress no C. manifesta-se através de brincadeira!?</p>
<p>2</p> <p>b. 5</p> <p>b. 3</p> <p>b. 1</p>	<p>B – Exacto. Não sou capaz de andar mal disposto... é mesmo muito raro, só quando for mesmo aquele problema... lá está, pode até nem ser do trabalho e ando ali e perguntam-me “então o que é que se passa? Não estás brincalhão”. Mas de resto estou sempre bem... Entretanto fecho-me... lá está, fico um bocado “Então está tudo bem?” Lá está, é só uma dorzinha de cabeça, não vou estar... não podemos dar parte fraca porque, não tenho qualquer tipo de problemas mas não quero muito, lá está, mexer naquelas águas... estar a remexer e a remexer, às vezes nem vale a pena.</p>
	<p>J – Muito bem. E em termos de situações concretas de trabalho de bombeiro que potenciaram o stress e que o marcaram, temos estas duas situações, do senhor</p>

	que acabou por falecer carbonizado e do bebé, mas existe alguma que o tenha marcado?
	B – Alguma que me marcou mais? Foram estas duas que marcaram.
	J – Há quanto tempo é bombeiro?
1 d) 3 b) 4 a) 2 a. 1	B – Já sou bombeiro desde 2000. Há oito anos. Existem sempre situações que nos marcam, e stress do que não está a correr bem, às vezes vamos para uma ocorrência qualquer, e... são aquelas coisas, é aquele stressezinho, nem chamo stress, é aquele nervosismo que, lá está, com o passar dos anos tenho tido mais calma, a lidar com as coisas, eu por acaso sempre fui, não posso dizer “ah não, isto para mim sempre foi muito calmo”. Ao início, quando entramos para os bombeiros é tudo muito giro e andamos com aquele stressezinho, aquele nervosinho e passados os anos vamos ganhando experiência e mais traquejo por assim dizer. Eu acho que há, se calhar, uma coisa que não corre bem, tentamos remediar, andamos ali um bocado, entre aspas, às aranhas...
	J – O que é que não corre bem?
	B – Se calhar às vezes não perceber a ordem que o chefe nos dá. Na minha situação é assim, eu sou graduado e já tenho sobre a minha alçada alguns homens, e para já vou para a situação... eu até posso ir muito nervoso por que não sei o que vou encontrar mas tento transmitir a calma as pessoas que vão comigo. È uma das minhas qualidades, transmitir calma, ta tudo bem quando lá chegamos, gosto de distribuir as funções, transmitir calma. Também há aqueles exemplos que eu vou como bombeiro, eu sou bombeiro mas vou com um graduado meu, se for preciso vamos até lá, não abro a boca.... È o quê? Não diz nada...nada ...aquele silencio ...o que é que vamos fazer...o que é que eu faço...o que é que eu não faço ... só sei que chegamos lá...era entreaspas o caos... as pessoas...é para aqui é para ali... e depois á ultima da hora é que se vai distribuir funções. E lá está...são aquelas coisinhas que podem não correr bem.
	J- Então pode-se deduzir que o facto de existir silencio da parte do seu superior lhe provoca ansiedade?
1 v)	CS- Exactamente, tanto a mim como aos meus colegas. Sei que ele é mais....como é que eu lhe hei-de explicar... às vezes há falta de comunicação

4 g)	entre as pessoas. Se houvesse mais comunicação as coisas andavam melhores. Às vezes não haver comunicação pode gerar mau ambiente. Não é? Lá está? O que também pode gerar mau ambiente ... se eu não tiver bem em casa venho para cá com os problemas de casa.
	J- Claro.
3 a)	CS- Se me dizem alguma coisa....uma piada uma bridadeirazita se calhar vou começar a discutir com o meu colega. Isso já causou mau ambiente. Lá está, é por isso que eu...sempre no relax, paz, sempre divertido, nunca há mau ambiente comigo.
	J- Muito bem. Essas questões de desorganização e comunicação talvez possam diminuir ou evitar o stress no trabalho de bombeiro?
4 d)	CS- Sim.
	J- Uma das maneiras...
	CS-Uma das maneiras.
	J- Mais alguma?
	CS- Não.
	J- Acha que é possível diminuir ou evitar o stress no trabalho dos bombeiros?
4 f)	CS- É ...às vezes. É assim se nos dessem às vezes algumas condições eeeee quando estou a falar em condições digamos se nos dessem mais espaço entreaspas liberdade se calhar a alguns anos atrás fazíamos algumas coisas que neste momento não podemos fazer mas se calhar ate podíamos fazer, não tinha mal nenhum mas tar mais a vontade no local de trabalho, não é...temos aqui uma sala que tem um snoker, tem uns matraquilhos tem uma máquina, se calhar podíamos la estar a aliviar, mesmo, tar ali na sala a ver televisão
	J- Não o fazem?
	CS- Não, podemos ver a televisão lá em baixo, temos um sofá preto, estamos la...
	J- Aqui não podem?
3 b)	CS- Aqui não podemos ver quando estamos a trabalhar, só quando estamos como voluntários, lá está...aqui isso vai causar as pessoas ficarem irritadas umas com as outras, vão para os serviços e as coisas não correm bem, depois se já não corre

	<p>bem por si mesmo as pessoas começam a matutar se houvesse entreaspas condições.</p>
	<p>J- Neste caso elas existem, é uma questão de disponibiliza-las.</p>
	<p>CS- Exactamente, de facilitarem ...as pessoas não facilitam porque não querem.</p>
	<p>J- Porque é que acha que isso acontece?</p>
	<p>CS- Porque se calhar antes houve um abuso eeeee depois em vez de chamarem as pessoas a atenção as pessoas que cometeram esse abuso pagam todos na mesma medida e eu acho isso errado. Mas pronto isso também vem da parte da direcção</p>
	<p>J- Da gestão interna...</p>
	<p>CS- Exacto...também ás vezes não se querem impor...</p>
	<p>J- Claro</p>
	<p>CS- Então não vale a pena</p>
	<p>J- Sente que são as questões internas que podem melhorar o stress no trabalho de bombeiro?</p>
	<p>CS- Podem melhorar ate o funcionamento da casa. Não é? Andava tudo mais bem disposto entreaspas, não andávamos ali todos...sei lá podíamos beber café, lanchar a tomar o pequeno-almoço...lá está...estamos a almoçar e temos de ir para baixo e é assim.</p>
	<p>J- Quanto tempo dura um turno?</p>
	<p>CS- Eu entro ás 8 e saio as 20, depois posso estar á noite, entro as 21, fico como voluntário e saio as 7 da manha.</p>
	<p>J- Pode?</p>
23	<p>CS- Posso, as vezes acontece. Se entro as 8 e saio as 20 descanso...supostamente seriam 24 horas, estou a descansar 12, entro amanha, lá esta, no dispositivo de combate a incêndios florestais mas é assim estou a fazer das 8 as 20 depois das 20 as 8 da manha de sábado vou estar de empregado lá está, novamente nas ambulâncias. Já estou tão habituado, a sério, eu ate vou-te ser mais sincero e é o que digo sempre as pessoas, eu trabalho aqui desde os 17 mas eu não considero isto como trabalho, ás vezes estou com o meu grupo de amigos e á verdade “Ah que tal e os bombeiros...” e eu respondo “ta bem...” Eu não considero isto como trabalho, isto é uma coisa que eu adoro, eu não considero isto como trabalho, tou a fazer isto por gosto, né? E eu, como gosto tanto dos bombeiros não me aquece nem me arrefece. E as vezes sem sacrifício não temos, lá está, não preenchemos</p>

	os nossos fins, não temos os nossos objectivos e quem tem objectivos, não se importa de fazer algum sacrifício.
	J- Quais são seus objectivos como bombeiro?
	CS- O meu objectivo é ser chefe. E poder dar formação. Não é...mas pronto.
	J- Com empenho e ambição!
	CS- Exactamente, é que, lá está, Posso-lhe dizer que no meu posto sou o homem mais novo, mais novo porque fui o ultimo a ser promovido e a idade. Por isso ainda tenho tempo...
	J- Ainda tem um longo caminho...
	CS- Lá está, não tenho pressa nem de ascender muito rápido mas também não gosto de andar aqui a pastelar, a pastelar, assim que eu tenha acessibilidade e oportunidade de poder subir ...sim, sem duvida.
	J- Claro.
	CS- Não gosto de ficar para trás.
	J- Considera que o stress no trabalho de bombeiro pode influenciar a vida familiar?
13	CS- Não, lá está, a historia de levar o stress para casa, não, da minha parte não. A a) minha as vezes, lá está, se chegar mais tarde, “o que é que se passa o que é que não se passa?” isso não é stress é preocupação. Se a gente não atender o telefone...ou isto ou aquilo, mas não, lá está, eu sei separar as águas, não ...nem desses serviços as pessoas têm conhecimento. Acho que não vale a pena, lá está. Toda a gente tem sentimentos, uns mais do que os outros, não é? Mas também há pessoas que têm maneiras diferentes de sentir as coisas e de dizer as coisas e eu não gosto “ É pá hoje tenho o serviço assim...assim...assim...” As pessoas ficam assim a olhar para mim...” “Como é que correu o dia?” Lindamente ...não digo nada.
	J- Não fala sobre as questões?
13	CS- Não...só até amanhã...sou capaz de falar com o meu pai porque também era c) bombeiro mas só eu e o meu pai...nada de mais...
	J- Porque acha que isso acontece?
26	CS- Porque não respondo? Porque, lá está, qualquer coisita eles são capazes de ficar nervosos “Ai o que o meu filho vê!...porque é que ele não estudou para ser médico ou Engenheiro?” A emergência pré-hospitalar...é mais o que eu faço, já

	tive nos incêndios 6 anos, mas na emergência pré-hospitalar vê-se de tudo nos incêndios já não se vê tanta coisa.
	J- E na assistência pré-hospitalar, tem stress?
1 o) d) 10 b)	CS- Há, há, já me estava a esquecer de uma situação, por acaso no transito, foi há 2 / 3 anos, foi um serviço com uma criança de 5 anos, lá está, nós temos que saber lidar sempre da mesma forma, mas é complicado, porque era uma criança, a criança não sabe dizer dói aqui, dói ali e eu senti-me, como é que eu hei-de explicar, impotente, não fui capaz, digamos de poder executar o meu trabalho na perfeição, porque não tinha o material adequado para poder trabalhar na vítima, que era mais uma vez, uma criança. Da primeira vez não pude ajudá-la porque estava num carro, que era um carro dos bombeiros, mas que só faz aberturas de porta e limpezas de pavimento, nem tinha água, e eu precisava ali era de água, nisto o material que eu precisava devia estar na ambulância e não estava, lá está tive de fazer uma informação ao comando, eu nem sou de fazer informações ao comando e fiz uma informação ao comando a relatar o sucedido. No dia tal, fui para o serviço tal, tive cerca de 15 minutos á espera da viatura médica e se eu tivesse o material, faltava-me uma máscara de oxigénio pediátrica, material de auscultação, sondas de aspiração, faltava-me tudo e eu precisava desse material todo que não tinha na ambulância, as pessoas têm que se capacitar que nós não lidamos só com adultos.
	J – Pois não.
	CS- Lidamos com crianças também, lá está faltava material pediátrico.
	J – Como é que lidou com essa situação?
2 b. 2 14 a)	CS – Por acaso (riu-se) estava a matutar nesse dia e no dia a seguir também, porque tenho 3 sobrinhos, e lá está para mim são a melhor coisa que eu tenho, por enquanto, lá está, porque ainda não sou pai e os meus 3 sobrinhos são tudo para mim e por acaso eu tenho um sobrinho que tem 5 anos e o miúdo quando eu lá cheguei, lá está, tinha algumas parecenças com o meu sobrinho, e aquilo começou-me a matutar a matutar, porque tive 2.30h no serviço, assim que vim cá para fora do hospital, sentei-me, fumei um cigarrinho, liguei para o meu sobrinho, tive de ligar e falar com ele, falei com a minha irmã que disse que estavam bem os três e eu disse “ ainda bem, isso é que é preciso” e a minha irmã “ o que é que se passa? E eu disse-lhe “ não se passa nada, era só para falar com

<p>16 e)</p>	<p>experiência de falar com alguma colega minha, digamos assim, há certas mulheres que estão em áreas diferentes, ou estão na central, temos uma, duas, há as que fazem rua, na emergência pré-hospitalar, porque podem ter apanhado situações mais complicadas de lidar, porque pode ser num bairro degradado, onde há imensa confusão, policia, facas, tiros, para ali, para aqui, eu já vi isso, se calhar elas são capazes, também devem sofrer, mas não há aquela... falamos de serviços, mas que eu tenha conhecimento, acho que são os homens que andam mais atrofiados.</p>
	<p>J – Que stressam mais?</p>
	<p>CS – Que stressam mais do que se calhar as mulheres. Nós se calhar stressamos mas não, são mais fortes.</p>
	<p>J – São mais fortes?</p>
	<p>CS – São mais fortes a lidarem com isso, não sei, lá está. Às vezes estamos a falar de serviço e eu pergunto e elas dizem que correu tudo bem. Para elas corre sempre tudo bem, até podem dizer que podia ter-se feito isto ou aquilo, mas corre sempre tudo bem.</p>
	<p>J – E acredita nisso?</p>
	<p>CS- Não, (ri-se).</p>
	<p>J – Então porque é que acha que dizem que corre tudo bem?</p>
<p>16 a)</p>	<p>CS – Eu acho que é para não ficarem entre aspas mal vistas, eu vou ser muito sincero, gosto muito de ver uma mulher fardada, mas nos bombeiros deviam ficar só na secretaria e não ir para a rua.</p>
	<p>J – Porque?</p>
<p>26</p>	<p>CS – Eu vou dar um exemplo, nunca pensei fazer isto na minha vida, mas também não quero ficar para sempre no serviço onde estou, porque neste momento tenho 25 anos, daqui a outros 25 tenho 50, e espero ser casado e ter filhos, e depois imagine, perguntam ao meu filho, “ ah, o que é que o teu pai faz?” e ele diz “ é bombeiro”, “ ah, é bombeiro? E o que é que anda a fazer?” “ Oh, é o homenzinho que conduz as ambulâncias”, “ Ah, está bem”, quer dizer com 50 anos a conduzir ambulâncias e a transportar doentes para cima e para baixo, se calhar quero uma coisa não tão activa, relativamente às mulheres é a mesma coisa, “ ah, o que é que a tua mãe faz?” “A minha mãe conduz ambulâncias!” , à é? E que idade é que a tua mãe tem? A minha mãe tem 40, ah</p>

<p>24</p> <p>23</p> <p>16</p> <p>a)</p> <p>1</p> <p>b)</p>	<p>40? “ e a tua mãe? Ah a minha mãe trabalha num escritório ou numa central telefónica, ah tá bem, e depois é a questão das noites, eu vou ser muito sincero, num homem não vejo tanto mal, e nas mulheres também, quando são jovens, lá está, até podem estar casadas mas não com filhos, então onde é que está a tua mãe? Ah a minha mãe está a fazer noite, então e o teu pai?, ah o meu pai também, está de piquete voluntário, e eu não quero que os meus filhos sejam criados pelos meus pais, quero passar tempo com eles, lá está é a minha maneira de ver, eu tenho colegas meus, que têm filhos, mas se calhar a vida não lhes corre tão bem, tenho aqui casos no quartel, em que às vezes trazem para cá os filhos e estão cá o dia todo, eu pessoalmente não sou muito apologista disso, se tivéssemos espaço para eles ficarem e terem actividades, seria muito bem, como deve calcular ambiente de homens, seja GNR seja bombeiros, há sempre uma asneirada e fica mal, e às vezes os graúdos, quando estão crianças, não se sentem tão à vontade, eu sinto-me à vontade, eu adoro crianças e para mim estar ou não estar, não me incomoda, agora eu vejo as coisas neste prisma, eu gosto disto, mas daqui a 25 anos não me vejo a fazer o mesmo tipo de serviço, lá está, se calhar faço o horário de incêndio das 07.30h às 14.30h, um horário normal, possivelmente posso ter um piquetezinho, que são 3 vezes por mês e trabalhar ao Sábado, sábado sim, sábado não, é um horário mais normal, agora este faço dia, descanso 24h, faço noite descanso 48h, essas 48 hs vão saber bem, podemos estar com os miúdos, e depois, há sempre aquela, e nas mulheres também, as mulheres deviam estar na central e mesmo assim há turnos, mas lá está fazem noites, mas não estão expostas ao perigo, realmente esta profissão é uma incógnita, nunca sabemos o que vamos encontrar, por isso isto é a minha maneira de ver as coisas.</p>
	<p>J – Para finalizar, gostaria de lhe perguntar, se quer dizer mais alguma coisa, relativa ao stress no trabalho dos bombeiros?</p>
	<p>CS – Não, acho que já disse tudo.</p>
	<p>J- Muito obrigada pelo seu depoimento.</p>
	<p>CS- De nada, Boa tarde!</p>

Bombeiro JC	
	J- Boa tarde Sr. JC
	JC- Boa tarde!
	J- Muito obrigado por me conceber esta entrevista para o meu trabalho de Psicologia Clínica na área do Stress Ocupacional nos Bombeiros. Gostaria de saber da sua experiência em concreto, o que entende por stress.
1 h) x)	JC- O que é que eu penso...é complicado! Principalmente na nossa função nós lidamos com isso todos os dias. Há situações que nem toda a gente consegue atender e nós temos que lá ir sempre. É complicado a gente às vezes lidar com estas situações.
	J- Experimentou esse stress no trabalho?
1 h)	JC- Todos os dias... Todos os dias. Porque todos os dias há coisas diferentes, todos os dias apanham-se situações que nunca vimos antes, temos de atender.
	J- Quer falar um bocadinho sobre essas situações?
1 o) 17 e) 14 b) 1 t)	JC- As situações mais caricatas são com crianças por exemplo. Ainda há muito pouco tempo apanhei uma criança queimada e primeiro está o trabalho e depois quando nós saímos da situação é que começamos a ver o que se passou, e ficamos assim... A minha colega começou a chorar, e... nós não choramos, mas choramos por dentro que é bem pior. E essas situações tocam-nos, principalmente eu tenho filhos e é complicado. Outras situações é ter de dizer a alguém que o seu familiar faleceu, às vezes toca-nos a nós quando vai o médico nós descartamos um bocado, mas quando temos de dizer é muito complicado.
	J- Como é que lida com isso?
	JC- Um dia de cada vez.
	J- E com o facto de ter de dar a noticia a um familiar?
	JC- É assim, nós encaramos isso, nós temos de fazer, é uma coisa que nós temos de fazer. E às vezes é complicado encarar mas tem de ser feito e depois com o tempo isso vai passando. Mas pronto, acaba uma começa outra... E andamos sempre.
	J- Relativamente á situação da criança, disse “nós não choramos”, nós...?

1 o) 14 b) 4 e. 1	JC- Por aquilo que eu conheço dos meus colegas, porque não sou só eu, há uns que ficam emocionados com outras coisas, há outros que ficam mais stressados com outras situações, a mim por exemplo as crianças afectam-me sempre, seja o que for, ponho-me a lembrar dos meus ...É complicado. Eu vejo as caras dos meus colegas quando vêm de uma situação assim, e nós comentamos uns com os outros num acto de desabafar mesmo, para falar... Nós não choramos, mas é complicado. É uma sensação muito estranha, é uma angústia muito grande, principalmente quando não podemos fazer nada, é uma situação muito estranha mesmo.
	J- Imagino...
	JC- Só quem passa por ela.
	J- Que manifestações de stress no trabalho já experimentou?
3 b) 1 c) 11 b) 2 a. 7 1 c)	JC- O meu celebre, o meu celebre... eu tenho variações de humor, muitas vezes mesmo... A maior parte por causa do trabalho, são muitas horas mesmo. O nosso trabalho não ajuda ninguém a ficar calmo. Há situações... 90% das situações, fazem-se normais, não há qualquer tipo de stress, transportamos as pessoas, levamos ao hospital, mas as outras 10% é muito complicado. Há situações em que temos que encarar aquilo... esquecer, esquecer os nossos sentimentos, e porque, primeiro está a pessoa que precisa de nós, e temos de esquecer mesmo. E depois é aquela pausa, mas às vezes nem temos tempo para isso, porque largamos aquele e vamos logo fazer outro, e temos muito trabalho mesmo aqui. Em 12horas consigo fazer 10 ou 12 serviços, além da carga horária que também é muita.
	J- Como é que são esses 10% em termos de stress?
13 b) 2 a. 7	JC- Esses 10% em termos de actividade é...é... é aborrecido, é estranho, é estranho porque normalmente não falamos muito sobre isso. Nós não temos tempo sequer de falar uns com os outros. Uns entram outros saem, vão para casa. Às vezes quem leva com isso é q minha esposa. É... mas não sei é uma situação estranha. Chegamos a um ponto onde nos temos que desligar disso, e fazemos de conta que não aconteceu. Metemos de parte, metemos lá num canto para que não nos volte a assombrar, mas volta sempre. De qualquer maneira, há sempre situações que a gente nunca esquece.
	J- Quer falar um bocadinho sobre essas que nunca se esquecem?

17 e)	JC- As situações que a gente não esquece... ahh. já várias, como essa criança por exemplo.
	J- Como é que lidou com essa situação?
10 c) 2 a. 7	JC- Fiz de conta que não aconteceu no principio, tratei aquilo, tive de tratar aquilo, porque a minha colega bloqueou um bocado, porque ela tem uma filha mais pequena ainda. Ela bloqueou um bocado... e eu prontos, olhei e... e é aquela sensação aqui dentro. Porque quando olhei para a criança estava completamente queimada com óleo a ferver, na cara, nas mãos, prontos... e... aquela sensação estranha aqui dentro, aquele baque...a gente olha e vê as peles a descair, e não dá para estar a contar, ahh, mas pronto a gente, tive de afastar aquilo, afastei aquilo para um cantinho e lá tive que tratar da criança, tive mesmo, teve que ser, alguém tem que o fazer.
	J- Acredito.
6 b)	JC- Sim alguém tem de o fazer e nesse caso tinha que ser eu... e depois foi muito complicado, é aquela situação de querer chorar e não parecer, porque nós fomos para o hospital e tivemos que a levar para outro. Ai, e o pai e chorar e a mãe a chorar. E nós temos sempre que dar aquela sensação que não está assim tão mal como parece.
	J- E cá dentro como é que é?
10 c)	JC- É muito complicado, é mesmo muito complicado, é aquela sensação de querer chorar e não poder porque a situação não o permite, e aquela angustia estranha, é complicado é uma situação muito estranha, é complicado, muito complicado. Mas temos de encarar isso e andar para a frente.
	J- Muito bem... E além dessa situação com essa criança, houve mais alguma no decurso da profissão que o tenha marcado?
2 b. 1 17 j) 17 k)	JC- Tantas! São 13 anos aqui nas ambulâncias, é assim difícil porque nós tentamos esquecer isso. Essas situações nós tentamos meter de parte, portanto não nos lembramos. Já apanhei crianças centenas de vezes, uma vez apanhei uma criança com 3 anos atropelada, ficou enrolada debaixo do carro, a mãe pegou nela e levou-a para casa. A ultima que eu fui, toda a gente viu no jornal aquela jovem de 14 anos que foi baleada nas costas, na passagem de ano ali em cima, foi muito complicado essa situação, porque ela tinha um filho pequenino que caiu para frente dela também.

	J- Tinha 14 anos, a vítima?
2 b. 1 4 b)	JC- Tinha, agora já deve ter mais. Está numa cadeira de rodas, por causa de uma brincadeira de passagem de ano. Quando nós vemos aquilo tudo e a sabermos que ela tinha um filho e nós a vemos, aquela situação era muita grave. São coisas que ficam, mas há mais, mas a gente vai esquecendo. Ou vai tentando esquecer, já não nos lembramos bem dos pormenores. Mas há sempre qualquer coisa. Depois apanhamos outra situação que nos faz reviver a outra. Isto também é uma maneira de nós aprendermos.
	J- Tira aprendizagem dessas vivências?
5 b) 9 c)	JC- Tiro, tiro, porque apesar de tudo sei que sou capaz de fazer. Apesar de toda a gente estar aos gritos, sei lá... Nós às vezes vamos para situações em que a própria família sabe o que está a acontecer, e o que aconteceu, e está tudo aos gritos. E quando se viram para nós e “ajude-me” e “salve-me”, é complicado e nós olhamos e vemos assim que não podemos fazer nada. A pessoa já morreu, ou sabemos que vai morrer, é complicado.
	J- E como é viver com isso no campo...face a essa impotência?
1 d)	JC- Face a essa impotência não posso fazer nada. É mesmo não posso fazer nada. Eu aprendi a que, nós chegamos a uma situação em que avaliamos se podemos fazer, fazemos. Quando não podemos fazer, tentamos fazer qualquer coisa. Mas nós vemos que não há nada a fazer. Não há mesmo nada a fazer, já acabou. É complicado.
	J- Como é que acha que pode diminuir ou mesmo evitar o stress de bombeiro?
11 b) 1 x) 11 b) 1 b)	JC- Não se pode, é impossível, é como diz o outro: “nós vamos para onde toda a gente foge”. Está toda a gente a sair, quem é que vai entrar? É o bombeiro, tem de lá ir. Tripulante de ambulância não é só bombeiro. Principalmente os bombeiros vão para a parte de incêndio, é complicado. Eu também faço. Mas a minha função aqui dentro é tripulante de ambulância, todos os dias faço, todos os dias numa ambulância. Nós não podemos tirar a parte de stress num bombeiro, nunca, não podemos. É uma constante na profissão que nós temos. Não, nunca, porque nunca sabemos o que vamos encontrar. E às vezes encontramos aquilo bem pior do que nos pintam... Ou então bem melhor. Mas normalmente não se pode tirar, é uma profissão que não se pode tirar. Não se pode...é impossível.

	Nós nunca sabemos para onde vamos e o que vamos fazer.
	J- E isso é um potenciador de stress...
	JC- Exactamente.
	J- Uma incógnita.
17 j) 1 b)	JC- Logo ai começamos, apanhamos um serviço um atropelamento, uma coisa banal pode ser alguém que, com o foi no outro dia que um carro lhe passou por cima de um pé, ou pode ser a criança que foi arrastada não sei quantos metros e que a mãe pegou nela, levou-a para casa e pô-la numa cadeirinha de rodas, não sei...podem ser imensas situações... alguém que caiu na rua, se calhar caiu porquê? Muitas vezes nós vamos e “Ah a Sr. ^a caiu!” chegamos lá e “Ah está morta!” Situações que nós nunca sabemos o que vamos encontrar. Por isso o potenciador do stress nunca pode ser retirado desta profissão.
	J- A que acha que se deve esta lacuna de informação?
11 b) 1 d) 9 f)	JC- Sinceramente não sei... não faço a menor ideia. O nosso trabalho está a vista de toda a gente. Mas as pessoas esquecem-se que os bombeiros nunca sabem o que vão fazer. Nunca sabem, e o stress está lá sempre. Independentemente da situação. Eu também conduzo a ambulância e imagine “Ah não sei quê um baleado!” Só de eu estar a conduzir uma ambulância no meio do transito a 80 á hora, ou 90 como já cheguei a andar para a situação que era muito grave a pessoa acabou por falecer depois no hospital. Nós apanhamos tipo 2 ou 3 baleados por ano. Esfaqueados...sei lá! Mas também apanhamos as partes giras, partos, as pessoas que nós conseguimos salvar, as crianças queimadas, essa por acaso esteve cá ontem, veio visitar-nos.
	J- Maravilha.
4 b)	JC- “Ah estou aqui estou bem!”... anda com uma mascara. Vai ficar quase sem marcas nenhuma, a melhor parte do trabalho é essa. Não temos só coisas más.
	J- Disse-me á pouco que este trabalho influencia a sua vida familiar.
13 b)	JC- Claro, o stress vai connosco. E ás vezes respondemos de maneira que não devemos responder. Aos nossos familiares. Neste caso a minha mulher. Há colegas minhas que é ao marido, depois agente pede desculpa mas quando nós respondemos de uma maneira diferente ela nunca vai gostar. È sempre complicado. Por isso é que há muitos bombeiros divorciados.
	J- Como é que lida com isso?

23	JC- Temos de lidar...é uma profissão que eu gosto. Apesar do stress todo...se eu não gostasse já cá não estava. Tal como todos os outros que passaram a seguir a mim já cá não estão. Há muitas coisas que eles não conseguem lidar ou não conseguiram e foram-se embora. È uma escolha que eu fiz.
	J- E em termos de vida familiar como é que lida com esses mal entendidos?
13 c) 2 b. 3	JC- Ahhhh...temos de pedir desculpa depois. Ela já se vai habituando. Ela também já foi bombeira e também passava pelas mesmas situações. E pronto às vezes é muito complicado. O stress às vezes... não é só o stress...apodera-se de nós. Nós andamos um dia ou dois ...que ninguém nos diga nada...Mas prontos...isso depois vai passando...
	J- Considera que os bombeiros lidam de forma diferente com o stress consoante são homens ou mulheres?
8 2 a. 5 16 f) 2 b. 3 16 f)	JC- Isso eu não posso dizer...pelo que eu vejo depende. A minha colega por exemplo bloqueou um bocadinho mas ajudou-me...porque se fosse ela a fazer era complicado. Mas acredito que se ela estivesse sozinha...não estivesse comigo ela agia da mesma maneira que eu. Tinha de esquecer e fazer o serviço. Porque acima de tudo elas têm de conseguir controlar, tal como nós, às vezes os homens metem aquele ar de bruto e machão, só para esquecer que ta ali tudo mas elas não conseguem fazer isso...fazem de outras maneiras...mas isso nota-se, claro. f) Nota-se perfeitamente. Nota-se alguma diferença porque encaram uma situação de maneira diferente dos homens. È como lhe digo...metem aquele ar de homem e pronto. E tentamos “Ahhh não aconteceu nada” ... elas estão às vezes como eu digo ela foi lá para um cantinho, depois de o serviço feito, foi lá para um cantinho a chorar ...agarrou-se a mim e prontos. Acontece nós metemos um ar machão mas cá por dentro...sabe Deus. Há situações que nos afectam bastante.
	J- De que maneira é que afectam?
2 b. 2 1 x)	JC- A nível psicológico. È normal ficamos... aquilo fica a bater-nos, continua lá. A gente continua a pensar naquilo e há dias que a gente ate tem dificuldade em dormir, olhe é aquele serviço não há outro, são situações estranhas, é como eu digo, nós vemos tudo o que os outros não querem ver, nós vemos situações que a maior parte das pessoas nem nos hospitais conseguem ver, no hospital eles vão, já vão empacotadinhos, a gente já os leva todos direitinhos. Não os viram como eles estavam na rua, não os viram como eles estavam em casa, há situações que

1 z)	também nos custam muito, a mim principalmente, são as pessoas de idade que moram sozinhas, ninguém quer saber delas, ninguém quer saber, nós apanhamos centenas de pessoas que moram sozinhas em casa vão lá a assistente social duas vezes por dia dar de comer de manhã e lavar e pronto as pessoas tão ali sozinhas
14 c)	às vezes são dois velhotes, um a tomar conta do outro e essas situações levam-nos a pensar “Atão quando eu for velho pode-me acontecer o mesmo, ‘tou aqui a trabalhar para quê?”
	J- Claro.
2 b. 2	JC- São situações que nós pensamos todos os dias, é como eu lhe digo, nós tentamos esquecer mas elas estão lá sempre.
	J- Estão sempre a retomar.
14 d)	JC- Retomam sempre, todos os dias a gente vê pessoas que precisam, pessoas que necessitam, há pessoas a viver miseravelmente, nós ... por exemplo um colega meu há uns tempos nós fomos com um doente diabético que porque não comia tinha os diabetes muito baixos, só não morreu porque alguém nos chamou. O meu colega, como tem diabetes, aaaaaaaa, eu vi que ele estava muito afectado com aquilo.
	J- Imagino.
	JC- Eu perguntei “Então você não come?” Depois dele acordar porque nós demos-lhe açúcar aaaaaaaa “Então você não come?” e respondeu: “ Não, não tenho nada para comer!” aaaaaaa naquela situação, o meu colega foi comprar duas sandes para dar ao homem. È daquelas coisas que nós ficamos a olhar e “Atão não tem nada para comer?”
	J- Hoje tem uma sandes....e amanhã? Como é?
	JC- Hoje tem uma sandes...amanhã não sei...amanhã não estão lá os bombeiros.
	J- Claro.
	JC- Nós também temos de lidar com isto todos os dias. Pessoas que nos chamam para ir comer qualquer coisa ao hospital. Muitas vezes apanhamos isso. Muitas vezes. “Qué que tem?” respondem: “Há ...não sei quê... dói-me aqui, dói-me ali e a gente sabe que não dói”. Vai ao hospital, come umas bolachas, come um iogurte, dão-lhe um copinho de leite, á noite dão-lhe uma sopinha e o homem fica todo contente e volta para casa.
	J- Qual é o mecanismo para encaminhar as pessoas?

	JC- Esqueça a segurança social não funciona
	J- Pois não...muito menos para saúde e reformas. E para alimentação.
	JC- A reforma até podia ser baixa
	J- Vai ...vai deixar de haver...
	JC- Eu sei que a reforma vai acabar, por isso é que existem os seguros que asseguram isso mesmo. Mas pronto isso são outros quinhentos mas eu já nem digo isso...as reformas podiam ser baixas mas ajudavam os velhotes que são os que precisam realmente não as pessoas que não precisam. Nós vemos todos os dias pessoas que não precisam a irem á segurança social buscar muito dinheiro.
	J- Exactamente.
14 e)	JC- Buscar 1500€ por mês...já eu vi. Com BMW 320 á porta. Já vi muitas vezes. Aaaaaa pessoas com Jaguar á porta num bairro social. A minha mãe, o meu pai faleceu...vá lá, a câmara deu-lhe uma casa que está a pagar, foi solicitar o rendimento mínimo porque ela tem 56 anos, não pode trabalhar, quem é que lhe vai dar trabalho Não tem direito!
	J- Não tem direito?
	JC- O outro que mora de frente tem um Jaguar e 6 carrinhas, paga 7€ de renda e tem direito a 1200€ de rendimento mínimo porque tem os três filhos a estudar. A minha mãe está sozinha... È só um dos casos, por acaso falei da minha mãe mas eu apanho situações dessas... diariamente!
	J- É muito desgastante.
1 z)	JC- Às vezes nós brincamos com isso “Atão onde vai...” Não sei que mais....a gente vai a brincar com o velhote, o velhote vai ali a conversar...chega ao hospital e já não tem nada. Não têm nada porque geralmente querem é falar e não há ninguém que fale com eles. È como eu digo, a assistente social serve, a assistente social vai lá uma vez por mês, depois vão lá aquelas senhoras, dão-lhes a comida e depois vão-se embora. Deixam a comidinha no prato mas muitas vezes eles não comem, ‘tão ali a olhar para as paredes pronto e é assim. É triste ver isto!
	J- É triste...
1 z)	JC- Ver que ninguém quer saber dos velhotes...é triste...é muito triste....
	J- Faz um excelente trabalho

3 b)	JC- Nós tentamos mas ás vezes não temos paciência, depois de um, dois, três, dez serviços nós não temos paciência, a nossa paciência esgota-se.
	J- Paciência para...
	JC- Para aturar certas coisas...há uns que é só para chamar a atenção para que alguém lá vá...telefonam para os bombeiros por tudo e por nada lá vai uma ambulância chegamos lá “Ohhh então D. Rosa o que é que se passa hoje?” Ás vezes nós não temos paciência porque é uma situação que se repete. Repete-se uma duas dez doze muitas vezes...
	J- Quando outras pessoas precisam realmente
	JC- Quando outras pessoas podem realmente precisar. Mas é assim, nós estamos cá é para isso mesmo.
	J- Para responder ao chamamento
	JC- Exactamente.
	J- Quer acrescentar mais alguma coisa sobre o stress no trabalho de bombeiro?
	JC- Não, não tenho muito mais, acho que já disse o suficiente
	J -Tenho de lhe agradecer por ter concedido esta entrevista tão produtiva para o meu estudo.
	JC- Não tem de agradecer.
	J- Obrigada e boa tarde!
	JC- Boa tarde!