

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**

**FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**



**ASPECTOS DO TRABALHO EMOCIONAL ESTUDADOS NAS  
INTERACÇÕES ENTRE COLEGAS E FACTORES FACILITADORES DO  
BEM-ESTAR EM BOMBEIROS SAPADORES**

Joana Priscila Correira Martins

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**  
**(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)**

**2008**

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**

**FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

**ASPECTOS DO TRABALHO EMOCIONAL ESTUDADOS NAS  
INTERACÇÕES ENTRE COLEGAS E FACTORES FACILITADORES DO  
BEM-ESTAR EM BOMBEIROS SAPADORES**

Joana Priscila Correira Martins

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**

**(Secção Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)**

**Dissertação de Mestrado orientada pela Prof.**

**Doutora Alexandra Marques-Pinto**

**2008**

## Abstract

Emotional work is defined as emotional regulation required to display organizationally desired emotions by the employees. Empirical studies indicate that emotional work is a multidimensional construct with dimensions having positive and negative effects on well-being. In the present study, the following aspects of emotional work were differentiated: emotional regulation requirements: (1) the requirement to display negative emotions; (2) the requirement to display positive emotions; (3) emotional dissonance (the expression of emotions that are not felt). Unlike most studies, these emotional work requirements are considered in co-workers interactions. The data was collected using a sample of firemen (N = 417), that mainly consisted of male individuals. The data showed that the requirement to display negative emotions to co-workers had negative effects on emotional exhaustion and cynicism. On the other hand, the requirement to display positive to co-workers had positive effect on professional self-efficiency. Individuals can cope in various ways with this kind of work stressors. Empirical evidence suggests that antisocial coping behaviors are more related to health problems. The results obtained in this study reveal that coping in a more prosocial form is positively related to self-efficiency, and that coping in a more passive and antisocial way is positively related to burnout. Finally, the results also have shown that passive coping is mediating variable on the relationship between requirement to display negative emotions and burnout.

First, this study suggests that emotion work is not only important in client-related interactions, but also in interactions with co-workers. Second, it indicates that these emotional work requirements can have both negative effects and positive effects on well-being. Finally, the results support the idea that certain coping behaviors are more adaptive than others.

*Keywords:* Emotional Work; Emotional Regulation Requirements; Burnout; Coping; Co-workers Interactions

## Resumo

O Trabalho Emocional tem sido definido como a regulação emocional necessária para expressar emoções organizacionalmente desejadas. Os estudos empíricos indicam que o trabalho é um constructo multidimensional com dimensões que têm efeitos positivos e negativos no bem-estar. No presente estudo, diferenciou-se entre os seguintes aspectos: exigências de regulação emocional: (1) a exigência para expressar emoções negativas aos colegas; (2) a exigência para expressar emoções positivas aos colegas; (3) dissonância emocional (a expressão de emoções que não estão a ser sentidas). Ao contrário da maioria dos estudos, estas exigências foram consideradas nas relações com colegas de trabalho. Os dados forma recolhidos com uma amostra de bombeiros (N = 417), constituída na sua maioria por homens. Os dados revelam que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas teve efeitos negativos na exaustão emocional e no cinismo. Pelo contrário, a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas teve efeitos positivos na auto-eficácia profissional.

Os indivíduos podem lidar de diversas formas com estas exigências do trabalho. As evidências empíricas sugerem que os comportamentos de coping antissociais estão relacionados com problemas de saúde. Os resultados obtidos neste estudo revelam que o coping activo e prossocial está positivamente relacionado com a auto-eficácia, e que o coping passivo e antissocial estão positivamente relacionados com o burnout. Finalmente, os resultados também indicam que o coping passivo é uma variável mediadora da relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas e o burnout.

Primeiro, esta investigação sugere que o trabalho emocional não é apenas importante nas interações com clientes, mas também nas interações com colegas. Segundo, demonstra que as exigências emocionais do trabalho têm simultaneamente efeitos positivos e negativos. Por último, os resultados apoiam a ideia de que existem estratégias de coping mais eficazes do que outras.

*Palavras-Chave:* Trabalho Emocional; Exigências de Regulação Emocional; Burnout; Coping; Interações entre Colegas

# Índice

	Págs.
▪ <b>Introdução</b> .....	5
▪ <b>Trabalho Emocional</b> .....	5
<i>Diferentes perspectivas sobre o Trabalho Emocional</i> .....	6
<i>Trabalho Emocional envolvido nas interações entre colegas</i> .....	8
▪ <b>Trabalho Emocional e Burnout</b> .....	11
▪ <b>Estratégias de Coping</b> .....	15
<i>Modelo Multi-Axial do Coping</i> .....	15
<i>Coping Disposicional vs. Situacional</i> .....	16
<i>Eficácia das Estratégias de Coping</i> .....	17
▪ <b>Presente Estudo</b> .....	18
▪ <b>Método</b> .....	19
▪ <b>Amostra</b> .....	19
▪ <b>Procedimentos</b> .....	21
▪ <b>Instrumentos</b> .....	21
▪ <b>Resultados</b> .....	25
▪ <b>Análises Descritivas e Correlações entre Variáveis</b> .....	25
▪ <b>Teste de Hipóteses</b> .....	27
▪ <b>Discussão</b> .....	35
▪ <b>Limitações</b> .....	38
▪ <b>Bibliografia</b> .....	39
▪ <b>Anexos</b>	
▪ <i>Questionário Sócio-Demográfico</i>	
▪ <i>Questionário do Trabalho Emocional</i>	
▪ <i>Questionário de Bem-Estar</i>	
▪ <i>Questionário do Coping</i>	

## **Introdução**

O interesse pelas emoções no contexto do trabalho tem sido crescente na literatura (Briner, 1999; Fisher & Ashkanasy, 2000; Ashkanasy e Ashton-James, 2005). Alguns autores deram um contributo importante neste sentido. Por exemplo, Briner (1999) fez uma revisão da literatura sobre a expressão de emoções no trabalho e, em particular, o trabalho emocional. Fisher e Ashkanasy (2000) apontaram a necessidade de se realizar mais investigação nesta área e apresentaram algumas ideias para investigações futuras. Ashkanasy e Ashton-James (2005) procuraram elucidar sobre os múltiplos níveis em que as emoções afectam o funcionamento das organizações. Os autores consideram que é bastante claro que as emoções desempenham um papel significativo na forma como os trabalhadores interagem entre si, influenciando não apenas a forma como desempenham as suas tarefas, mas também a forma como subsequentemente irão interagir com os clientes.

### **Trabalho Emocional**

Um dos tópicos mais abordados na investigação tem sido precisamente o tópico do trabalho emocional (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Zapf, 2000). O conceito de trabalho emocional foi introduzido por Hochschild (1983). A autora baseou-se no trabalho de Goffman (1959, citado por Zapf, 2002) para argumentar que em praticamente todas as interacções sociais, as pessoas tendem a desempenhar determinados papéis e criar certas impressões. Para isso, os indivíduos necessitam de expressar emoções normativamente apropriadas, seguindo certas regras de expressão. Esta ideia aplica-se, obviamente, às interacções sociais nas organizações. Os trabalhadores têm gerir as suas emoções, como sendo uma exigência do próprio trabalho. O trabalho emocional, como fazendo parte do trabalho, implica expressar emoções organizacionalmente desejáveis, mesmo nas situações desagradáveis. Deste modo, o trabalho emocional é definido por Zapf (2002) como sendo o processo psicológico necessário para regular emoções organizacionalmente desejáveis como parte do próprio trabalho (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Morris & Feldman, 1996; Zapf, 2002). Grandey (2000) propôs uma definição semelhante. Segundo a autora, o trabalho emocional pode envolver acentuar, atenuar, fingir, suprimir emoções de forma a modificar a sua expressão, no sentido de a tornar consonante com as regras de expressão emocional estabelecidas para a organização.

Nas organizações podemos encontrar um conjunto de exigências, explícitas ou implícitas, acerca de quais as emoções que os trabalhadores devem expressar e quando é que estas devem ser expressas. Estas exigências são particularmente importantes nas actividades que envolvem

interacções frequentes com clientes, como as profissões ligadas aos serviços. Nestas profissões, os trabalhadores procuram influenciar as emoções dos clientes, expressando determinadas emoções (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987). O trabalho emocional é uma componente necessária do trabalho e pode, inclusive, trazer vantagens para a organização. No entanto, os autores sugerem que o trabalho emocional pode ter consequências negativas para os trabalhadores (e.g. Hochschild, 1983; Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1996; Schaubroeck & Jones, 2000).

### *Diferentes perspectivas sobre o Trabalho Emocional*

Os autores divergem de alguma forma nas suas conceptualizações do trabalho emocional e apontam diferentes consequências do trabalho emocional. Contudo, todos estes autores assumem que as emoções são geridas no trabalho de modo a corresponderem às regras de expressão emocional estabelecidas pela organização (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000; Zapf et al, 2002).

Hochschild (1983) designa o trabalho emocional como a “gestão das emoções para criar uma expressão facial e corporal publicamente observável”. De acordo com a autora, a gestão das emoções é uma forma dos trabalhadores alcançarem os objectivos organizacionais. Hochschild (1983) apresenta duas estratégias de regulação emocional: 1) *deep acting* que consiste na modificação consciente e intencional das emoções de forma a ter a expressão emocional pretendida; 2) *surface acting* que consiste na regulação das expressões emocionais (e.g. expressões faciais). Uma das principais ideias defendidas pela autora é de que a gestão das emoções requer um certo grau de esforço por parte dos trabalhadores. Hochschild (1983) sugere que é por causa do esforço que estes realizaram para exprimir uma emoção positiva, enquanto lidam com clientes particularmente difíceis, que o trabalho emocional está usualmente relacionado com o burnout e o stress ocupacional.

Ashforth e Humphrey (1996) definem o trabalho emocional como sendo “o acto de expressar uma emoção apropriada (i.e. em concordância com as regras de expressão)”. Os autores incidiram sobre os comportamentos observáveis, atribuindo pouco relevo à gestão interna das emoções. Em relação às consequências do trabalho emocional, Ashforth e Humphrey (1997) focaram-se sobretudo no impacto do trabalho emocional na eficácia ou desempenho do trabalho, invés de considerarem o seu impacto na saúde do indivíduo. Os autores propuseram que o trabalho emocional pode contribuir positivamente para a eficácia no trabalho, quando os clientes percebem as expressões como sendo sinceras.

Morris e Feldman (1996) definem o trabalho emocional como “o esforço, o planeamento, e o controlo necessários para expressar uma emoção organizacionalmente desejável durante as transacções interpessoais”. Segundo os autores, o trabalho emocional consiste em quatro dimensões:

1) frequência de expressão de emoções, 2) atentividade (intensidade das emoções, duração da interacção), 3) variedade das emoções exigidas, 4) e a dissonância emocional. Destas dimensões do trabalho emocional, a frequência com que as emoções têm de ser expressas tem sido a mais estudada. Os autores supõem que quando os indivíduos que têm exprimir emoções desejáveis com elevada frequência no seu trabalho podem ficar sobrecarregados, podendo conduzir eventualmente à alienação e à exaustão emocional (Hochschild, 1983).

Grandey (2000) desenvolveu um modelo teórico baseado na teoria de regulação emocional de Gross (1998). De acordo com Gross (1998) existem dois tipos de regulação emocional: a regulação focada nos antecedentes e a regulação focada nas respostas. Grandey (2000) procurou fazer corresponder estes tipos de regulação emocional com os conceitos de Hochschild (1983) de *surface acting* e *deep acting*, respectivamente. Deste modo, quando os indivíduos recorrem ao *deep acting*, estão a regular os precursores da emoção (i.e. regulação emocional focada nos antecedentes), modificando a situação ou a percepção da situação. Por outro lado, quando os indivíduos que recorrem ao *surface acting* estão a regular as suas respostas emocionais (i.e. regulação emocional focada nas respostas), modelando as suas expressões emocionais de acordo com as situações. Grandey (2000) considera que trabalho emocional pode ter consequências negativas para os indivíduos, e refere como consequências o burnout e a insatisfação com o trabalho. A exigência da organização para os trabalhadores expressarem de certas emoções deverá conduzir a uma maior regulação emocional por parte do trabalhador. As estratégias de regulação mencionadas – *surface acting* e *deep acting* - exigem um elevado grau de esforço. O trabalho emocional tem sido frequentemente associado ao stress devido às exigências fisiológicas que estão inerentes à regulação emocional (e.g. Gross, 1998).

O conceito de trabalho emocional proposto por Zapf e colaboradores (1999) assenta na teoria da acção. Segundo esta perspectiva, o trabalho emocional é entendido como fazendo parte de um comportamento intencional e orientado para os objectivos. Os trabalhadores recebem ordens da organização para realizarem certas tarefas de uma certa forma. Estas ordens são redefinidas pelos trabalhadores num objectivo subjectivo (Hackman, 1969, citado por Zapf et al, 1999). Este processo de redefinição inclui normas e regras que definem como estas tarefas devem ser levadas a cabo. Nas profissões ligadas aos serviços, estas regras podem se referir às emoções expressas aos clientes (Zapf et al, 1999). Um dos objectivos é precisamente realizar trabalho emocional, ou seja, comportar-se de acordo com as regras organizacionais sobre a expressão emocional. O trabalho emocional é usualmente considerado como uma tarefa secundária que permite servir um objectivo mais elevado. O trabalho emocional requer expressar certas emoções e, em alguns casos, requer uma gestão interna das emoções durante as interacções com os clientes. Idealmente, o trabalho emocional é realizado de uma forma automática (regulação automática das emoções), ou seja, a emoção é automaticamente expressa nessa

interacção. Neste caso, não implica qualquer esforço por parte do trabalhador e pode ser facilmente levado a cabo em paralelo com a tarefa principal.

Zapf et al (1999) focam sobretudo as exigências situacionais do trabalho, invés das estratégias de regulação das emoções (ver também Schaubroeck & Jones, 2000). Os autores fazem uma distinção entre: 1) a exigência para exprimir emoções positivas, 2) a exigência para expressar e lidar com emoções negativas, 3 a exigência para ser sensitivo às emoções dos outros e 4) a dissonância emocional. Os autores distinguiram entre a exigência para expressar emoções positivas e a exigência para expressar emoções negativas. Isto porque a necessidade para exprimir emoções negativas e a necessidade para exprimir emoções positivas não é uniformemente elevada ou baixa em todas as profissões. Pelo contrário, depende das exigências específicas do trabalho. Enquanto em algumas profissões, a necessidade para exprimir emoções negativas é realmente muito pouco frequente, noutras profissões é precisamente ao contrário. Embora alguns estudos incluem a exigência para expressar emoções positivas (e.g. Schaubroeck & Jones, 2000), a exigência para expressar emoções negativas tem sido pouco considerada. A exigência para ser sensitivo e considerar as emoções dos outros é um outro aspecto do trabalho emocional. Estas exigências são baixas quando as interacções são pouco frequentes ou quando os trabalhadores podem expressar emoções organizacionalmente desejáveis independentemente das emoções dos outros. Em certas profissões, contudo, o conhecimento das emoções dos outros pode ser fundamental.

Finalmente, como na maior parte dos estudos sobre o trabalho emocional, os autores incluem o conceito de dissonância emocional (e.g. Brotheridge & Grandey, 2000; Morris & Feldman, 1996; Zapf, Seifert, Shmutte, Mertini, & Holtz, 2001). Contudo, a dissonância emocional é conceptualizada pelos autores como sendo uma exigência externa e, mais especificamente, um problema de regulação emocional. A dissonância emocional ocorre quando é exigido aos trabalhadores para expressarem emoções que não correspondem realmente às emoções que estão a sentir naquele momento. Nestes casos, os trabalhadores podem não sentir nenhuma emoção quando uma certa expressão emocional é exigida, ou pode ser exigido aos trabalhadores a supressão de emoções indesejáveis e a expressão de neutralidade ou emoções positivas, invés de emoções negativas. Por último, os autores assumem que o *surface acting* é provavelmente a estratégia de regulação mais frequentemente utilizada para os indivíduos responderem à dissonância emocional como sendo uma exigência situacional.

#### *Trabalho Emocional envolvido nas interacções com colegas*

O trabalho emocional tem sido descrito e investigado sobretudo nas profissões ligadas aos serviços porque envolvem interacções frequentes entre os trabalhadores e os clientes. Contudo, pode também ser estudado nas interacções com os colegas e com os supervisores e, deste modo, está



presente tanto nas profissões ligadas aos serviços, como nas profissões não ligadas aos serviços (Tschan, Rochat, & Zapf, 2005).

Podemos sugerir que nas interações entre colegas também existem regras que controlam as emoções que são expressadas e sentidas pelos indivíduos nessas situações. Estas regras podem ser transmitidas de forma explícita pela organização. Além disso, é possível identificar certas regras que são mais implícitas e amplamente partilhadas pelos indivíduos (e.g. “não criticar os colegas em público”; “ser educado, mesmo quando não se gosta particularmente de um colega”, etc.). As regras de expressão e regulação das emoções são particularmente importantes para as relações de trabalho, na medida em que permitem que objectivos comuns sejam alcançados. Algumas regras operam, por exemplo, no sentido de minimizarem ou regularem potenciais fontes de conflitos que possam quebrar a relação. Deste modo, ao permitirem que estas relações se mantenham, fazem com que outros objectivos sejam mais facilmente alcançados pelos participantes. No caso das relações de trabalho, estes objectivos tendem a estar focados nas tarefas (Argyle & Henderson, 1985).

Alguns autores têm sugerido que o trabalho emocional pode ser estendido às interações entre colegas. Grandey (2000) propôs que os eventos afectivos relacionados com os clientes teriam um maior impacto na regulação emocional, do que os eventos relacionados com os colegas, porque as regras de expressão emocional são mais explícitas para as interações com os clientes. Num estudo subsequente, Grandey, Tam e Brauburger (2002) verificaram que os clientes eram a causa mais frequente de emoções desagradáveis e que os indivíduos fingiam emoções com maior frequência em resposta aos clientes, do que em resposta aos colegas.

Totterdell e Holman (2003) realizaram um estudo para compreenderem melhor quais as consequências das estratégias de regulação emocional nos trabalhadores de Call-Center. Os resultados indicaram que os trabalhadores experienciavam emoções mais positivas quando os clientes e colegas de trabalho eram mais agradáveis. Isto pode significar que os trabalhadores, conscientemente ou inconscientemente, captavam ou influenciavam as emoções dos seus clientes e colegas, o que seria consistente com a investigação prévia acerca do contágio emocional no trabalho (e.g. Pugh, 2001; Totterdel, Kellett, Teuchmann, & Briner, 1998; citados por Totterdell & Holman, 2003). Os resultados também sugerem que os clientes eram uma fonte mais frequente de eventos desagradáveis, do que os colegas. Estes resultados contrastam com aqueles que foram obtidos por Basch e Fisher (citados por Totterdell, & Holman, 2003), que verificaram que os trabalhadores de um hotel apontavam os colegas como sendo causas mais frequentes de emoções tanto positivas como negativas, do que os clientes. Isto pode dever-se ao facto de haver uma maior interação com clientes no contexto de Call-Center e as diferenças entre as metodologias utilizadas nestes estudos.

Tschan e colaboradores (2005) incidiram sobre o trabalho emocional e a sua relação com o bem-estar nas profissões relacionadas e não relacionadas com os serviços, tanto nas interações com os clientes, como nas interações com colegas de trabalho. Neste estudo, os autores constataram que os acontecimentos negativos conduziam a uma maior dissonância quando envolviam clientes, de que quando estes envolviam os colegas de trabalho. Estes resultados podem sugerir que nas interações com colegas existe uma maior “latitude” de expressão (e.g. Morris & Feldman, 1997), ou as regras de expressão emocional são menos restritas (Morris & Feldman, 1996), comparativamente às interações com os clientes.

Os autores também demonstraram que as violações das regras são mais frequentes nas interações com colegas, do que nas interações com clientes. Estes resultados já tinham sido antecipados pelos autores porque estas regras são diferentes para as interações com clientes e com colegas (Argyle & Henderson, 1985). Geralmente, existem regras e expectativas bastante mais explícitas sobre como lidar com os clientes. Enquanto as regras sobre como interagir com os colegas podem estar muito menos especificadas, deixando maior margem para a “violação” dessas regras. Além disso, mesmo que a expressão de certas emoções seja percebida como uma violação à regra, essas violações são mais facilmente compensadas, porque as relações entre colegas são habitualmente relações de longa duração, que não são baseadas na reciprocidade imediata, mas a longo prazo. Pelo contrário, as relações com os clientes são percebidas como sendo uma relação de pouca duração (Gutek, 1995; citado por Tschan et al., 2005).

Nas interações mais breves, que são mais típicas entre os trabalhadores e os clientes, o tom afectivo existente naquele momento é o mais importante. Enquanto nas relações de longa duração, as violações às regras podem ser compensadas ao longo das várias interações. As normas para as relações de longo-prazo podem também especificar comportamentos que são opostos aos comportamentos que são esperados pelos trabalhadores quando têm de lidar com clientes. As regras existentes sobre as relações incluem a exigência para ser honesto, logo o que se espera é que as emoções expressadas sejam realmente autênticas (Argyle & Henderson, 1985). Caso o parceiro da interação se aperceba que essas emoções são fingidas, o efeito que seria esperado da dissonância emocional pode se reverter, como a investigação sobre a gestão de impressões demonstra (Giacalone & Rosenfeld, 1989; citados por Tschan et al., 2005).

Tschan e colaboradores (2005) investigaram as interações entre as exigências de trabalho emocional, e analisaram a relação da dissonância e a violação das regras nessas interações com a avaliação da interação. Os autores verificaram que as exigências do trabalho emocional, a dissonância emocional (mesmo controlando as emoções negativas experienciadas) e a violação das regras contribuem significativamente para a diminuição da qualidade das interações. Os autores apontam que

apenas em alguns estudos se investigou o trabalho emocional ao nível da interacção (e.g. Totterdell & Holman, 2003). De notar, que na maior parte das interacções em que existe dissonância emocional, as pessoas suprimem emoções negativas e expressam emoções positivas ou neutras. Deste modo, os autores assumem que na maior parte dos casos de dissonância emocional é uma emoção positiva que têm de ser expressa, enquanto é uma emoção negativa que está a ser realmente experienciada. Este aspecto é bastante importante porque as emoções negativas podem ter um elevado impacto na avaliação que é realizada da interacção (Ostell, citado por Tschan et al., 2005). Os efeitos postulados para a dissonância podem, na realidade, dever-se às emoções negativas experienciadas. Por isso, os autores optaram por separar os efeitos da dissonância emocional, dos efeitos das emoções negativas sentidas pelos indivíduos (Tschan et al., 2005).

Os resultados do estudo indicaram que grande parte do impacto no bem-estar deve-se às emoções negativas sentidas durante a interacção. Contudo, mesmo depois de controlar a experiência de emoções negativas, a dissonância continua a reduzir significativamente o bem-estar vivenciado na interacção. Estes resultados indicam que a dissonância é, por si, uma fonte de stress. Isto porque a dissonância requer um esforço de regulação elevado, que em muitos estudos demonstrou-se ser uma fonte de stress (Semmer, 2003; Semmer, Zapf, & Dunckel, 1995; citados por Tschan et al., 2005). Por sua vez, a violação das regras poderia ter efeitos positivos, na medida em que reflecte a existência de regras menos restritas e um maior controlo sobre a situação (Ashforth & Humphrey, 1993). Contudo, expressar emoções negativas não resulta frequentemente no melhor bem-estar, na medida em que pode gerar ainda mais emoções negativas. Além disso, demonstrar emoções negativas geralmente não é algo muito apreciado pelos outros, e pode desencadear comportamentos desagradáveis por parte do parceiro da interacção (Tschan et al., 2005).

Por último, Tschan e colaboradores (2005) constataram que nas profissões ligadas aos serviços os indivíduos descrevem não só mais interacções com clientes, mas também com colegas. Em adição, os trabalhadores descrevem mais exigências de trabalho emocional nas interacções com colegas nas profissões relacionadas com os serviços, do que os trabalhadores das profissões não relacionadas com os serviços. Isto acontece porque, provavelmente, nestas profissões é exigida uma maior cooperação entre os trabalhadores.

### **Trabalho Emocional e Burnout**

Apesar de diversos autores terem chamado a atenção para as consequências negativas do trabalho emocional, apenas recentemente começou-se a investigar a relação entre o trabalho emocional e o burnout (e.g. Grandey, 1998; Morris & Feldman, 1997; Zapf et al., 1999, 2001). O burnout tem sido sobretudo estudado nas profissões que envolvem o contacto directo com clientes (e.g. Maslach &

Leiter, 1997; Schaufeli & Buunk, 2003). Nestas profissões, os indivíduos necessitam de regular constantemente as suas emoções, podendo conduzir à exaustão emocional ou fadiga. Deste modo, o burnout é um indicador de que os trabalhadores não são capazes de gerir adequadamente as suas emoções quando interagem com os clientes (Schaufeli & Buunk, 2003).

O burnout é uma síndrome que consiste em três aspectos: exaustão emocional, cinismo e perda de auto-eficácia. A exaustão emocional resulta de um esgotamento de recursos emocionais. O cinismo reflecte uma atitude indiferente e distante em relação ao trabalho. Por último, a perda de auto-eficácia profissional, em que o trabalhador avalia o seu próprio trabalho de uma forma negativa (Schaufeli & Buunk, 2003). O burnout pode ter uma série de consequências para os indivíduos e para a organização. O burnout pode, a longo prazo, estar associado a sintomas de depressão, queixas psicossomáticas, e outras consequências prolongadas do stress. O burnout pode estar associado com a insatisfação com o trabalho e com a diminuição da produtividade (Schaufeli et al., 1996). Por último, existe evidências de que o burnout pode resultar de processos de contágio emocional. Estes processos implícitos de partilha emocional constituem uma das explicações para o facto dos membros da organização ou de um grupo demonstrarem níveis igualmente elevados de burnout (e.g. Kelly & Barsade, 2001).

Hochschild (1983) defende que as exigências emocionais podem ter consequências negativas para a saúde psicológica e física dos trabalhadores. A maior parte dos estudos têm realmente demonstrados os efeitos negativos do trabalho emocional, no entanto, também foram encontrados efeitos positivos e mistos do trabalho emocional. Deste modo, os autores começaram a desenvolver modelos que diferenciavam as várias dimensões do trabalho emocional (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000; Morris & Feldman, 1997; Schaubroeck & Jones, 2000). A maioria destes modelos incluíam as dimensões da frequência da expressão emocional e/ou a dissonância emocional (Grandey, 2000; Morris & Feldman, 1996; Schaubroeck & Jones, 2000). Zapf e colaboradores (1999) também incluem várias dimensões do trabalho emocional, nomeadamente as exigências para expressar emoções positivas e emoções negativas, a exigência para ser sensitivo e a dissonância emocional.

A maior parte dos estudos empíricos realizados analisam a relação entre aspectos do trabalho emocional e exaustão emocional, que é a componente central do burnout. Como vimos, a exaustão emocional resulta do esgotamento ou perda de recursos emocionais (Schaufeli et al., 1996). Alguns autores propuseram que exigências emocionais elevadas são responsáveis pelo desenvolvimento do burnout (e.g. Pines & Aronson, 1988, citados por Schaufeli et al., 1996). As interacções com os clientes são geralmente consideradas emocionalmente exigentes. Neste sentido, interacções frequentes que sejam emocionalmente intensas e de longa duração poderiam conduzir a níveis elevados de exaustão emocional (Maslach, 1998; Schaufeli et al., 1996). No entanto, a investigação sugere que as variáveis que possam indicar uma exigência emocional elevada, como a frequência, estavam menos

correlacionadas com a exaustão, do que outros stressores do trabalho, como a carga de trabalho ou conflitos de papeis.

Em diversos estudos demonstraram que a dissonância emocional tinha uma relação positiva com a exaustão emocional. Zapf et al (1999) verificaram que a exaustão emocional estava positivamente correlacionada com a exigência para expressar e para lidar com emoções negativas e a exigência para ser sensitivo às emoções dos outros. No entanto, apenas alguns estudos examinaram a relação entre o trabalho emocional e as restantes dimensões do burnout. Kurml e Geddes (1998, citados por Zapf, 2002) e Zapf et al (1999) encontraram uma relação positiva entre a dissonância emocional e o cinismo. A terceira dimensão do burnout, a perda de auto-eficácia, consiste na tendência para avaliar o trabalho de uma forma negativa. A crença do indivíduo de que é incapaz de alcançar os seus próprios objectivos no trabalho é acompanhada por sentimentos de ineficiência e baixa auto-estima (Schaufeli et al., 1996). No estudo de Kurml e Geddes (1998, citados por Zapf, 2002) demonstraram que a dissonância emocional estava negativamente relacionada com a auto-eficácia ou realização pessoal, enquanto Zapf e colaboradores (1999) encontraram resultados mistos. A exigência para expressar emoções positivas e a exigência para ser sensitivo às emoções dos outros estavam positivamente relacionadas com a realização pessoal, em todas as amostras (Zapf et al., 1999).

De um modo geral, os estudos empíricos apoiam a ideia de que o trabalho emocional pode simultaneamente ter efeitos negativos e positivos no bem-estar dos trabalhadores. Em diversos estudos encontrou-se correlações positivas entre a dissonância emocional e a exaustão emocional (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1997; Schaubroeck & Jones, 2000; Zapf et al., 1999). Resultados semelhantes foram encontrados para a dissonância emocional e o cinismo (e.g. Zapf et al., 1999). Os efeitos negativos do trabalho emocional podem ter diversas explicações. Gross (1998) defende que a regulação emocional - como qualquer processo de auto-regulação - pode acarretar custos psicológicos. Frequentemente, a dissonância emocional significa que emoções negativas estão a ser suprimidas, enquanto são expressas emoções positivas. As evidências sugerem que a supressão de emoções negativas é acompanhada pelo aumento da actividade do sistema nervoso simpático (Gross, 1998) que está frequentemente associada com problemas de saúde. Brotheridge e Lee (2002) sugeriram que o *surface acting*, que é uma das formas de um indivíduo reagir quando as emoções exigidas não estão em concordância com as emoções sentidas pelo indivíduo, que pode ameaçar a sua autenticidade. Esta ideia aproxima-se à noção de Hochschild (1983) de que a dissonância emocional pode conduzir à alienação dos próprios sentimentos, que pode estar relacionado com o *strain* psicológico. A dissonância emocional também pode conduzir ao distanciamento e à indiferença em relação ao trabalho (dimensão do cinismo). A exigência da organização para a expressão de determinadas emoções deverá conduzir a uma maior regulação emocional por parte do trabalhador. Para o

trabalhador exprimir uma emoção positiva, quando não corresponde à emoção que realmente sente, é necessário um certo grau de esforço (Brotheridge & Grandey, 2002).

Relativamente às consequências positivas do trabalho emocional, os resultados empíricos são inconsistentes. Em alguns estudos encontraram uma relação positiva entre o trabalho emocional e a satisfação no trabalho (Wharton, 1993; Côté & Morgan, 2002; citados por Zapf et al., 2006). Brotheridge e Grandey (2002) e Diefendorff e Richard (2002) encontraram um efeito positivo da exigência para expressar emoções positivas na satisfação com o trabalho. Schaubroeck e Jones (2000) encontraram um efeito negativo da exigência para expressar emoções positivas, invés dos efeitos positivos hipotetizados nos sintomas físicos.

Algumas explicações também foram sugeridas para os efeitos positivos encontrados para o trabalho emocional. Quando os indivíduos conseguem corresponder com sucesso à exigência para expressar determinadas emoções, isto pode contribuir para a auto-eficácia ou realização pessoal (e.g. Pugh, 2001; Tsai, 2001; citados por Zapf et al., 2006). O trabalhador pode expressar emoções de forma espontânea e genuína, que não requer qualquer esforço de regulação emocional (regulação automática das emoções de acordo com Ashforth & Humphrey, 1993), mas contribui para uma situação social com consequências positivas para os trabalhadores. Além disso, expressão intencional de emoções positivas usualmente aumenta a probabilidade do parceiro da interacção demonstrar reciprocamente emoções positivas (e.g. Côté, 2005, citado por Zapf et al., 2006). Isto pode ser percebido como um *feedback* positivo contribuindo para um aumento da satisfação e auto-estima do trabalhador. O contágio emocional também tem sido discutido como o mecanismo através do qual a expressão de uma emoção positiva por parte do trabalhador pode influenciar as emoções do parceiro da interacção, contribuindo para uma interacção mais positiva (Kelly & Barsade, 2001). Adelman (1995) propuseram a hipótese do feedback facial para explicar os efeitos positivos do trabalho emocional.

Num estudo recente, Zapf e Holtz (2006) investigaram os efeitos negativos e positivos do trabalho emocional nos trabalhadores. Os autores focaram-se nas exigências situacionais do trabalho, invés de focarem os comportamentos de trabalho individuais ou estratégias de regulação emocional (ver também Brotheridge & Lee, 2002). Os autores verificaram que a dissonância emocional era um aspecto stressor do trabalho emocional, enquanto a expressão de emoções positivas e a exigência para ser sensitivo às emoções dos outros tinha também efeitos positivos na auto-eficácia. A exigência para expressar emoções negativas teve pouco efeito no burnout.

Os resultados também demonstraram que as emoções positivas tinham um efeito directo e indirecto na auto-eficácia mediado pela dissonância emocional. O efeito directo das exigências para exprimir emoções positivas na auto-eficácia pode representar exactamente aquelas interacções em que emoções positivas exigidas foram experienciadas de forma autêntica pelos indivíduos. Enquanto os

efeitos indirectos mediados pela dissonância emocional representam aquelas interações sociais em que as emoções positivas não eram realmente sentidas, mas são expressas utilizando o *surface acting*. Esta estratégia de regulação emocional está relacionada com a exaustão emocional (e.g. Zapf, 2002). Estes resultados permitem explicar os efeitos negativos inesperados das exigências para expressar emoções positivas (Zapf & Holtz, 2006).

### **Estratégias de coping**

Os indivíduos podem utilizar diferentes estratégias para lidarem com as situações indutoras de stress, sendo algumas orientadas pelo indivíduo para a resolução dos problemas, outras para a atenuação das emoções, outras ainda para a procura de suporte social (Folkman & Moskowitz, 2004). A definição de coping, como o conjunto de pensamentos e comportamentos que as pessoas usam para gerir as exigências internas e externas de situações que são avaliadas como stressantes (Folkman & Lazarus, 1984), foi largamente aceite pela comunidade científica.

O estudo do coping tem sido dominado pela perspectiva individualista, focando-se em duas formas de coping: orientadas para o problema versus orientadas para as emoções (e.g. Lazarus & Folkman, 1984). Recentemente tem surgido, contudo, um maior interesse pela dimensão social do coping (Folkman & Moskowitz, 2004), uma vez que as estratégias de coping também são determinadas com base nas interações e ambientes sociais (Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer, & Johnson, 1998). Deste modo, é importante estudar o coping numa perspectiva social, deixando-se de assumir uma visão estritamente individualista e unidimensional do coping.

Os modelos individualistas do coping podem examinar as respostas individuais às exigências do ambiente. Contudo, as dimensões sociais do ambiente, como a necessidade de preservar os laços sociais, o bem-estar do grupo, ou sacrificar as necessidades pessoais pelo bem da família ou do grupo não são incluídas nessas conceptualizações de coping (Dunahoo et al., 1998). Os modelos individualistas de coping tendem a ignorar os aspectos sociais do coping e a influência do ambiente social.

### *Modelo Multi-Axial do Coping*

No sentido de conceptualizar a perspectiva social do coping, foi proposto por Dunahoo e colaboradores (1998), o Modelo Multi-Axial de Coping. Este novo modelo parte do anterior Modelo Dual-Axial de Coping de Hobfoll e colaboradores (1994, citados por Dunahoo et al., 1998a)<sup>1</sup>, mas

---

<sup>1</sup> Hobfoll et al (1994) desenvolveram o modelo Dual-Axial coping para abordar o coping no contexto social. Contrariamente aos modelos de coping anteriores, que tem sido unidimensionais, incluindo apenas as formas de coping passivo e activo ( e.g. coping centrada no problema e coping nas centradas nas emoções), o modelo de Hobfoll et al. (1994, citado por Dunahoo et al., 1998a) propõe duas dimensões de coping: uma dimensão activo-passivo, e uma dimensão prossocial-antissocial.

sugere que as estratégias de coping diferem não só no nível de actividade e do comportamento prosocial e antissocial, mas também da rectidão. A reformulação do Modelo Dual-Axial levou então a um novo modelo que integra uma dimensão do coping de natureza mais individual (coping activo-passivo), outra de natureza social (coping prosocial-antissocial) e ainda uma terceira dimensão que situa o coping como directo versus indirecto. A dimensão activa-passiva refere-se ao grau em que o indivíduo é activo ou passivo na procura dos seus objectivos. A dimensão prosocial-antissocial relaciona-se com o grau em que o indivíduo tem em conta as suas interacções sociais enquanto procura os seus objectivos. A dimensão directa-indirecta está relacionada com a forma como os indivíduos procuram atingir os seus objectivos.

Para validar o modelo, Dunahoo e colaboradores (1998a) levaram a cabo uma série de estudos usando o instrumento por eles desenvolvido, denominado de Strategic Approach to Coping Strategies (SACS), que consiste numa adaptação do instrumento inicialmente proposto por Hobfoll, Dunahoo, Ben-Porath e Monnier (1994, citados por Dunahoo et al., 1998a), em que os autores acrescentaram às 8 subescalas do teste original, uma nova subescala para medir a acção indirecta. Os resultados obtidos foram na sua generalidade consistentes com o modelo teórico, revelando que as estratégias antissociais são mais activas do que as estratégias prosociais, que são mais cautelosas. Este facto é consonante com o pressuposto teórico de que o comportamento social requer uma abordagem mais criteriosa, na medida em que se deve ter em conta as necessidades dos outros. Ao contrário das expectativas dos autores, o modo indirecto não aparece associado ao coping prosocial. No entanto, está relacionado com o coping activo antissocial, indicando claramente que a acção indirecta é distinta do evitamento e não é sinal de passividade (Donahoo et al., 1998a).

Este modelo de coping, orientado para as dimensões sociais do coping, não é incompatível com os modelos tradicionais do coping (Lazarus & Folkman, 1984), assume-se antes como complementar já que concilia a dimensão individual e social do coping, apresentando assim, uma abordagem multidimensional e passando para um nível de análise inter-individual (por oposição ao coping individual). Para além destes aspectos este modelo não explora os aspectos emocionais do coping, focando-se primeiramente nas estratégias comportamentais.

### *Coping Disposicional vs Situacional*

Em estudos posteriores, Monnier e colaboradores (1998b) referem que a abordagem do coping no âmbito do Modelo Multi-Axial implica que ele seja conceptualizado quer em termos disposicionais, como em termos situacionais. Embora haja alguma controvérsia sobre esta questão. Lazarus e Folkman (1984) conceptualizam o coping como situacional e teorizam que o coping não é suficientemente



estável para ser visto como disposicional. Outros autores apoiam a distinção entre o coping situacional e disposicional (Compass, Forsyth, & Wagner 1989; citados por Monnier et al., 1998b).

A consideração dos aspectos colectivistas do coping faz com que surjam motivos para se poder esperar alguma estabilidade em termos de coping, uma vez que os indivíduos tornam a sua rede social em consideração (e.g. Coyne & Smith, 1991; citados por Monnier et al., 1998b), tendo mesmo algumas redes sociais estáveis (família, colegas de trabalho). No entanto, tal não impede que os indivíduos não possam modificar as suas estratégias de coping em função das exigências do meio (Compass et al., 1988; citados por Monnier et al., 1998b). Neste sentido, os autores definem o coping disposicional ou geral, como uma tendência genérica para abordar os problemas com um conjunto característico de comportamentos. O coping situacional é definido como um conjunto de comportamentos de coping eleitos para fazer face a uma dada situação. Os autores teorizam que o coping disposicional será um preditor do coping situacional face a circunstâncias indutoras de stress.

#### *Eficácia das Estratégias de Coping*

Relativamente à eficácia das estratégias de coping definidas no modelo social, os estudos são ainda escasso. Contudo, os poucos estudos revelam que uma orientação activo-antissocial pode responder às necessidades pessoais, mas ao mesmo tempo pode alienar os aqueles que poderiam providenciar suporte social (Lane & Hobfoll, 1992; citados por Monnier, Cameron, Hobfoll, & Gribble, 2000). Pelo contrário, o coping activo-prosocial pode ajudar a preservar as relações interpessoais e aumentar a rede de suporte social, além de permitir alcançar eficazmente as necessidades pessoais (e.g. Triandis, McCusker, & Hui, 1990 citados por Monnier et al., 2000). O suporte social pode actuar como um “*buffer*” diminuindo as consequências negativas do stress na saúde e bem-estar (e.g. Cohen & Wills, 1985, citado por Buunk, Jonge, Ybema, & Wolff, 1998). De acordo com vários autores, a mera percepção de suporte social no contexto de trabalho pode estar relacionado com menores níveis de *distress* psicológico (e.g. Sarason & Sarason, 1986, citados por Buunk et al., 1998). A utilização de estratégias de coping pro-sociais pode facilitar a aquisição de suporte social no contexto de trabalho. Por sua vez, o suporte social diminui o impacto dos acontecimentos stressantes presentes e futuros, enquanto as estratégias de coping anti-sociais podem reduzir a disponibilidade de suporte social.

De um modo geral, os estudos revelam que tendencialmente as estratégias de coping activas e prossociais estão relacionados com maiores níveis de bem-estar nos indivíduos (Monnier et al., 1998; Monnier, Stone, Hobfoll, & Johnson, 1998b; Monnier et al., 2000). Monnier e colaboradores (1998a) estudaram os efeitos do stress e das estratégias de coping nas emoções. Os autores verificaram que as estratégias de coping activas e prossociais estavam relacionadas com menores níveis de depressão e

ansiedade, e que as estratégias de coping antissocial estavam relacionadas com uma maior agressividade. Deste modo, as estratégias de coping activas e prossociais estão relacionadas com um maior bem-estar emocional, ao contrário das estratégias de coping antissocial.

Monnier, Stone, Hobfoll e Johnson (1998) estudaram subseqüentemente a influência do coping social e antissocial na aquisição de suporte social e na saúde psicológica. Os autores verificaram que as estratégias de coping prossocial e antissocial não estavam directamente relacionados com a saúde psicológica, no entanto, um aumento do suporte social estava relacionado com uma diminuição da saúde psicológica. Estes resultados sugerem que as estratégias de coping prossocial actuam com um aumento do suporte social no contexto de trabalho que pode, por sua vez, prejudicar a saúde psicológica. Os resultados apresentados neste estudo também indicam que o *coping* antissocial estava relacionado com uma diminuição do suporte social por parte dos colegas a curto-prazo. Contrariamente ao que era previsto pelos autores, as estratégias de coping antissocial não tinham efeitos negativos a longo prazo no suporte social ou na saúde psicológica.

Por último, Monnier e colaboradores (2000) analisaram a relação entre os comportamentos de coping prossocial e antissocial com o bem-estar individual e o ajustamento da relação. Os resultados demonstram que o coping antissocial está associado a níveis mais elevados de sintomas depressivos, e o coping prossocial está associado à diminuição dos sentimentos de raiva e a um melhor ajustamento da relação. Com base nestes resultados, é importante reconhecer os benefícios das estratégias de coping prossocial e minimizar a utilização de estratégias de coping antissocial. A utilização de estratégias de coping prossocial, invés de estratégias de coping antissocial, pode ser mais vantajoso para as pessoas que estão sujeitas situações de stress elevados devido aos benefícios de ganharem e manterem o suporte social quando essas situações extremas ocorrerem (Hobfoll & Stephens, 1990; citados por Monnier et al., 2000). A alienação desse apoio pode ter efeitos negativos para os indivíduos e para os seus relacionamentos (Cohen & Wills, 1985; citados por Monnier et al., 2000).

## **Presente Estudo**

Neste estudo pretende-se estudar as exigências emocionais do trabalho, nomeadamente a exigência para exprimir emoções positivas, a exigência para exprimir emoções negativas e a dissonância emocional. Como foi referido anteriormente, estas exigências podem ter consequências negativas para os trabalhadores, estando frequentemente associadas à experiência de burnout. Neste sentido, será analisada a relação entre estas exigências emocionais e as três dimensões do burnout: exaustão emocional, cinismo e perda de auto-eficácia profissional. Além disso, será estudada a

influência das estratégias de coping utilizadas pelos indivíduos no burnout e na relação entre as exigências emocionais e o burnout.

Este estudo será realizado com equipas de bombeiros, tendo em conta as exigências emocionais associadas às interações entre os colegas de equipa. Realmente, existem poucos estudos que avaliem estes aspectos do trabalho emocional nas relações entre os colegas. Contudo, também é de esperar que nas interações entre colegas existam regras acerca das emoções que devem ser expressas.

Com base na revisão da literatura que foi feita podemos considerar para o presente estudo as seguintes hipóteses:

### **Exigências Emocionais e Burnout**

- Hipótese 1: A exigência para exprimir emoções negativas será um preditor significativo da exaustão emocional (H1A), do cinismo (H1B) e da auto-eficácia profissional (H1C). De tal forma que, um aumento da exigência para exprimir emoções negativas contribui com um aumento dos níveis de exaustão emocional e cinismo e com uma diminuição da auto-eficácia profissional.
- Hipótese 2: A exigência para exprimir emoções positivas será um preditor significativo da exaustão emocional (H2A), do cinismo (H2B) e da auto-eficácia profissional (H2C). De tal forma que, um aumento da exigência para exprimir emoções positivas contribui com uma diminuição dos níveis de exaustão emocional e cinismo e com um aumento da auto-eficácia profissional.
- Hipótese 3: A dissonância emocional será um preditor significativo da exaustão emocional (H3A), do cinismo (H3B) e da auto-eficácia profissional (H3C). De tal forma que, um aumento da exigência para exprimir emoções dissonantes contribui com um aumento dos níveis de exaustão emocional e cinismo e com uma diminuição da auto-eficácia profissional.

### **Estratégias de Coping e Burnout**

- Hipótese 4: A utilização de estratégias de coping activo prosocial será um preditor significativo da exaustão emocional (H4A), do cinismo (H4B) e da auto-eficácia profissional (H4C). De tal forma que, uma maior tendência para utilizar estratégias de coping activo prosocial contribui com uma diminuição dos níveis de exaustão emocional e cinismo e com um aumento da auto-eficácia profissional.
- Hipótese 5: A utilização de estratégias de coping activo antissocial será um preditor significativo da exaustão emocional (H5A), do cinismo (H5B) e da auto-eficácia profissional (H5C). De tal forma que, uma maior tendência para utilizar estratégias de coping activo antissocial contribui

com um aumento dos níveis de exaustão emocional e cinismo e com uma diminuição da auto-eficácia profissional.

- Hipótese 6: A utilização de estratégias de coping passivo será um preditor significativo da exaustão emocional (H6A), do cinismo (H6B) e da auto-eficácia profissional (H6C). De tal forma que, uma maior tendência para utilizar estratégias de coping passivo contribui com um aumento dos níveis de exaustão emocional e cinismo e com uma diminuição da auto-eficácia profissional.

### **Estratégias de Coping (Variável Mediadora)**

- Hipótese 7: A relação entre as exigências emocionais do trabalho e a exaustão emocional será mediada pelas estratégias de coping activo prosocial (H7A), coping activo antissocial (H7B) e coping passivo (H7C);
- Hipótese 8: A relação entre as exigências emocionais do trabalho e o cinismo será mediada pelas estratégias de coping activo prosocial (H8A), coping activo antissocial (H8B) e coping passivo (H8C);
- Hipótese 9: A relação entre as exigências emocionais do trabalho e a auto-eficácia profissional será mediada pelas estratégias de coping activo prosocial (H9A), coping activo antissocial (H9B) e coping passivo (H9C).

## **Método**

### **Amostra**

Os bombeiros têm de lidar frequentemente com situações de crise, catástrofe e emergência que são geradores de emoções intensas. Além disso, por causa da natureza do trabalho, os bombeiros têm de interagir frequentemente com outras pessoas, não apenas com as vítimas, mas também com os seus colegas de turno. Isto coloca certas exigências aos indivíduos, particularmente no que diz respeito à regulação das suas emoções. Por isso, uma amostra constituída por bombeiros parece ser indicada para estudar as exigências emocionais envolvidas nas interações entre colegas, as suas consequências e as diferentes estratégias que os indivíduos utilizam para lidar com essas exigências.

Para este estudo recorreu-se a uma amostra constituída por 417 Bombeiros Sapadores dos Regimentos de Bombeiros Sapadores de Lisboa, Setúbal, Porto, Braga, Coimbra e Vila Nova de Gaia. Os bombeiros estão distribuídos por diferentes turnos, havendo mudanças de turno regulares. Os bombeiros são quase na totalidade elementos do sexo masculino ( $N = 411$ ), com idades compreendidas entre os 19 e os 56 ( $M = 34,5$ ;  $DP = 8,12$ ) e possuem em média 12 anos de experiência profissional ( $M$

= 12,0; DP = 7,38). Em média, os bombeiros cumprem entre 25 a 72 horas de trabalho semanal (M = 42,0; DP = 7,38). A categoria profissional dominante é também bombeiro sapatador (75,3%). Os níveis de escolaridade mais representativos são o 9º e 12º ano (38,8% e 39,8%, respectivamente).

### **Procedimentos**

Para cada um dos regimentos de bombeiros foi enviado um pedido de autorização formal para a realização de uma investigação científica junto aos bombeiros. Simultaneamente foram realizados alguns contactos com o comandante ou outro responsável de cada um dos regimentos. Nestes contactos foram esclarecidos os objectivos do estudo e garantimos o anonimato dos dados recolhidos. Depois de aceitarem colaborar no estudo, procede-se à aplicação dos questionários aos bombeiros de cada um dos seis regimentos de Bombeiros Sapadores.

A aplicação dos questionários teve lugar no próprio local de trabalho, num horário que permitisse de abranger cada um dos diferentes turnos. Os bombeiros foram solicitados a preencher cada um das secções do questionário, tendo em conta a sua própria experiência profissional. Depois de os questionários serem preenchidos foram entregues ao experimentador ou recolhidos numa outra altura. Foi necessário realizar várias deslocações, a cada um dos regimentos, para se conseguir abranger os diferentes turnos.

### **Instrumentos**

O questionário aplicado encontra-se dividido em diversas secções (Anexo): Dados Demográficos e de Caracterização (Secção A); Exigências da Função (Secção B); “Coping” (Secção C); Bem-Estar (Secção D). Embora o questionário em Anexo seja mais extenso para o presente estudo apenas utilizou-se as secções mencionadas.

*Questionário Sócio-Demográfico.* Foram criados itens que permitem recolher alguns dados sócio-demográficos que possam ser relevantes para o estudo, como o sexo, o nível de escolaridade, a experiência profissional, escalão profissional, etc. Neste questionário também são incluídos itens que permitem descrever algumas características do próprio trabalho. Neste caso, com que frequência é que o individuo têm de lidar com certo tipo de ocorrências (p.e. incêndios florestais, resgate e salvamentos, sinistros rodoviários, etc.). As respostas são dadas utilizando uma escala de 1 a 5 (1 - Nunca; 5 - Diariamente). Os indivíduos podem ainda descrever a dificuldade que sentiram ao terem de lidar com cada uma dessas ocorrências. As respostas também são dadas numa escala de 1 a 5 (1 - Nenhuma; 5 - Interfere com o meu trabalho) (ver em Anexo).

*Questionário do Trabalho Emocional.* O trabalho emocional foi avaliado utilizando três subescalas adaptados a partir do instrumento Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) de Zapf et al. (1999) (ver em Anexo). Na totalidade foram retirados 11 itens que permitem avaliar as três dimensões do trabalho emocional, referidas anteriormente. A subescala “Emoções Positivas”, composta por 4 itens, avalia a frequência com que tem que expressar emoções positivas na relação com colegas (Exemplo de um item dessa escala é: “Com que frequência no seu trabalho tem que exprimir emoções agradáveis aos seus colegas de turno?”). A subescala “Emoções Negativas”, composta por 4 itens, avalia a frequência com que tem que expressar emoções negativas quando se lida com os colegas (Exemplo de um item dessa subescala é: “Com que frequência tem você próprio mostrar mau humor quando lida com os seus colegas de turno?”). Por último, a subescala “Dissonância Emocional”, composta por 3 itens, avalia a frequência com que tem que expressar emoções que não são realmente sentidas e suprimir as emoções que são sentidas, mas que são organizacionalmente indesejáveis (e.g. “Com que frequência no seu trabalho tem que mostrar aos seus colegas de turno emoções que não estão de acordo com aquilo que realmente sente?”).

Os participantes respondem a estes 11 itens numa escala de *Likert* de 5 pontos que varia entre Muito Raramente (1) e Muito Frequentemente (5). Resultados mais elevados nesta dimensão correspondem a um maior nível de exigências emocionais. Esta medida tem boas qualidades psicométricas apresentado Alfas de Cronbach que variam entre 0,52 e 0,90 para as emoções positivas, 0,56 e 0,81 para as emoções negativas, 0,79 e 0,90 para a dissonância emocional (Zapf et al, 1999).

No presente estudo realizou-se uma análise factorial exploratória em componentes principais com rotação ortogonal dos eixos do FEWS que apresentou uma solução de dois factores, que explicam 62% da variância total. O primeiro factor agrega os itens relativos às exigências para expressar emoções negativas e à dissonância emocional, a saber os itens 2, 4, 6, 8, 9, 10 e 11. Estes itens apresentam saturações médias a elevadas (acima de 0,72) e no seu conjunto explicam 40% da variância ao nível do mesmo factor. A análise de confiança da escala mostra-nos que esta alcança um nível de confiança alto ( $\alpha = 0,86$ ), como correlações item-total médias a elevadas (acima de 0,67). O segundo factor que corresponde às exigências de expressão de emoções positivas aos colegas é constituído pelos itens 1, 3, 5 e 7. Estes itens apresentam saturações elevadas (acima de 0,60) e no seu conjunto explicam 22% da variância ao nível do mesmo factor. A análise de confiança da escala mostra-nos que esta alcança um nível de confiança alto ( $\alpha = 0,87$ ), com correlações item-total elevadas (acima de 0,68).

*Questionário de Bem-Estar.* O questionário de Bem-estar que será utilizado neste estudo permite avaliar as três dimensões do burnout. O questionário foi construído a partir de uma versão traduzida e adaptada do Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) de Maslach et al. (1996) (ver em Anexo). O MBI-GS é uma versão mais geral do MBI, na qual as três componentes do burnout são conceptualizadas de forma mais abrangente, tendo em conta o trabalho em geral, e não apenas as relações pessoais que possam fazer parte desse trabalho (Maslach, 1998). A escala de exaustão é composta por 5 itens que descrevem a exaustão emocional ou esgotamento experienciado no trabalho. As respostas são assinaladas numa escala de Likert de 7 pontos entre Nunca (0) e Todos os Dias (7). Exemplos de itens desta escala são: “Sinto-me emocionalmente esgotado(a) pelo meu trabalho como bombeiro (a)”; “Sinto-me desgastado (a) no fim do meu dia de trabalho como bombeiro (a)”. Resultados elevados nesta dimensão correspondem a elevados níveis de exaustão emocional. A escala do cinismo é constituída por 5 itens que descrevem o cinismo ou a atitude distanciada do indivíduo pelo trabalho. As respostas são assinaladas numa escala de Likert de 7 pontos entre Nunca (0) e Todos os Dias (7). Exemplos de itens desta escala são: “Duvido do valor e utilidade do meu trabalho como bombeiro (a)”; Por último, a escala de auto-eficácia profissional é constituída por 6 itens que descrevem a eficácia que o indivíduo experiencia no trabalho. As respostas são assinaladas numa escala de Likert de 7 pontos entre Nunca (0) e Todos os Dias (7). Exemplos de itens desta escala são: “Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu Trabalho como bombeiro (a)”; “No meu trabalho como bombeiro(a) sinto que sou capaz de finalizar as minhas tarefas eficazmente”.

A consistência interna destas três subescalas é satisfatória, indo de 0,73 (cinismo) a 0,91 (exaustão emocional) (Leiter & Schaufeli, 1996). As análises de consistência interna realizadas por Schutte e colaboradores (2000) demonstraram que as subescalas exaustão emocional, cinismo e auto-eficácia profissional são suficientemente internamente consistentes. Os autores obtiveram Alfas de Cronbach de 0,86 para a exaustão emocional, de 0,83 para a auto-eficácia e 0,76 para o cinismo.

No presente estudo realizou-se uma análise factorial exploratória em componentes principais com rotação ortogonal dos eixos do MBI-GS que apresentou uma solução inicial em três factores, que explica no total 57% da variância. O primeiro factor que corresponde à dimensão da auto-eficácia profissional é constituído pelos itens 31, 13, 21, 23, 9 e 19. Estes itens apresentam saturações médias a elevadas (acima de 0,69) e, no seu conjunto, explicam 27% da variância ao nível do mesmo factor. A análise de confiança da escala mostra-nos que esta alcança um nível de confiança alto ( $\alpha = 0,88$ ), com correlações item-total médias a elevadas (acima de 0,71). O segundo factor que corresponde à dimensão da exaustão emocional é constituído pelos itens 5, 1, 11, 3 e 7. Estes itens apresentam saturações médias (acima de 0,33) e, no seu conjunto, explicam 22% da variância ao nível do mesmo factor. A análise de confiança da escala mostra-nos que esta alcança um nível de confiança alto ( $\alpha =$

0,82), com correlações item-total médias a elevadas (acima 0,71). O terceiro factor que corresponde à dimensão do cinismo é constituído pelos itens 15, 17, 27 e 29. O item 25 foi eliminado por apresentar uma saturação baixa (abaixo de 0,30). Os itens 15, 17, 27 e 29 apresentam saturações médias (acima de 0,43) e no seu conjunto explicam 8% da variância ao nível do mesmo factor. A análise de confiança da escala mostra-nos que esta alcança um nível de confiança médio ( $\alpha = 0,68$ ), com correlações item-total médias (acima de 0,40).

*Questionário do Coping.* A versão original da escala Strategic Approach to Coping Scale – SACS foi inicialmente desenvolvida por Hobfoll et al. (1994, citado por Dunhahoo et al., 1998a) para medir as estratégias de Coping considerando apenas dois eixos que correspondem à dimensão passiva-activa e à dimensão prossocial-antissocial. Posteriormente, o SACS foi modificado incluir a dimensão directo-indirecto, consistindo no terceiro eixo (Dunhahoo et al., 1998a). O novo instrumento é constituído por 52 itens, face os quais os indivíduos têm de indicar em que medida utilizam habitualmente ou utilizaram numa situação específica (versão disposicional (D) ou situacional (S), respectivamente) essa estratégia de coping.

Na presente investigação, utilizou-se a escala SACS traduzida e adaptada para a língua portuguesa por Gonçalves, Marques-Pinto e Lima (2005) (ver em Anexo). Apesar de existirem duas versões do instrumento, utilizou-se apenas a versão situacional. O instrumento é composto por 9 subescalas: acção assertiva (9 itens, e.g., “Sou forte e energético (a), mas evitei prejudicar os outros”); junção social (5 itens, e.g., “Penso cuidadosamente nos sentimentos dos meus colegas de turno antes de decidir o que fazer”); procura de apoio social (7 itens, e.g. “Procuro a ajuda dos meus colegas de turno”); acção cautelosa (5 itens, e.g., “Sou muito cauteloso (a) e avalio bem as minhas opções/alternativas, mais vale prevenir do que remediar”); acção instintiva (6 itens, e.g., “Apoio-me na minha reacção instintiva”); evitamento (6 itens, e.g., “Afasto-me e deixo as coisas acalmarem”); acção indirecta (4 itens, e.g., “Deixo os meus colegas de turno pensarem que estão em controlo da situação, mas mantenho-me no comando”); acção antissocial (5 itens, e.g., “Penso apenas nos meus interesses, mesmo que isso signifique magoar os meus colegas de turno”) e acção agressiva (5 itens, e.g. “Expludo; sou agressivo (a)”). Todos os itens são respondidos numa escala de *Likert* de 5 pontos que varia entre “Não é de todo o que eu faço” (1) e “Muito semelhante ao que eu faço” (5).

Esta medida tem boas qualidades psicométricas apresentando Alfas de Cronbach que variam entre 0,65 e 0,90 (Dunahoo et al., 1998a; Hobfoll et al. 1994, citados por Dunahoo et al., 1998a), tendo sucedido o mesmo com a aplicação em amostras da população portuguesa onde se obteve Alfas de Cronbach que variam entre 0,61 e 0,77 (Gonçalves, Marques-Pinto e Lima, 2005).



Neste estudo foi realizada uma análise factorial exploratória em componentes principais com rotação ortogonal dos eixos do SACS que apresentou uma solução em três factores, que explicam no total 48% da variância. O primeiro factor, que designámos apenas por coping passivo, saturam os itens do terceiro factor (de 2ª ordem) da escala original (activo-passivo). A escala original inclui a acção assertiva e o evitamento. Da subescala do evitamento que corresponde ao polo “passivo” foram retidos os itens 7, 20, 22, 27, 32, 47. Os itens da subescala da acção assertiva que correspondente ao polo “activo” foram todos eliminados por apresentarem uma saturação baixa (abaixo de 0,30). Os itens da subescala de evitamento/coping passivo explicam, no seu conjunto, 45,6% da variância ao nível do mesmo factor. A análise de confiança desta subescala mostra-nos que esta alcança um nível de confiança alto ( $\alpha = 0,75$ ), com correlações item-total médias (acima 0,39).

O segundo factor isolado corresponde aos itens do factor (de 2ª ordem) da escala original activo-antissocial-indirecto, sendo designado neste estudo por activo-antissocial. À escala original associam-se as subescalas de acção agressiva, acção antissocial, acção indirecta e acção instintiva. Os itens da subescala acção antissocial (16, 19, 36, 39 e 44) foram todos retidos. Apenas foram retidos os itens 3 e 8 da subescala acção agressiva, sendo os restantes eliminados por apresentarem saturações baixas (abaixo de 0,30). Relativamente à subescala acção instintiva, foram retidos os itens 5, 6, 11 e 42 e eliminados os restantes porque apresentam igualmente saturações abaixo de 0,30. Os itens da subescala de acção indirecta (4, 21, 34 e 37) foram todos eliminados por apresentarem saturações abaixo de 0,30. A análise da consistência interna desta escala, mostra-nos que esta alcança um nível de confiança alto ( $\alpha = 0,86$ ), com correlações item-total média (acima de 0,47).

O terceiro factor isolou itens correspondentes ao factor (de 2ª ordem) da escala original, designado de coping activo-prosocial, mantendo-se esta designação no presente estudo. A escala original combina as subescalas junção social, acção cautelosa e procura de apoio social. Da subescala junção social foram retidos todos os itens (17, 23, 24, 30 e 41). Da subescala procura de apoio social foram retidos apenas os itens da 2, 9 e 13, sendo eliminados os restantes por apresentarem saturações abaixo de 0,30. Os itens da subescala acção cautelosa foram todos eliminados (saturações abaixo de 0,30). A análise da consistência interna desta escala mostra-nos que alcança um nível de confiança alto ( $\alpha = 0,86$ ), com correlações item-total médias (acima de 0,35).

## **Resultados**

### **Análise Descritiva e Correlações entre Variáveis**

De um modo geral, os bombeiros apresentam níveis de cinismo ( $M = 2,72$ ; D.P. = 1,09) e de exaustão ( $M = 2,55$ ; D.P. = 1,20) abaixo do ponto médio da escala. Por sua vez, apresentam níveis

mais elevados de auto-eficácia profissional ( $M = 6,22$ ;  $D.P. = 0,92$ ). Os bombeiros utilizam mais as estratégias de coping activo prosocial para lidarem com os problemas do trabalho ( $M = 3,17$ ;  $D.P. = 0,71$ ) e menos as estratégias de coping passivo ( $M = 1,70$ ;  $D.P. = 0,60$ ) e as estratégias de coping activo antissocial ( $M = 1,51$ ;  $D.P. = 0,51$ ). No trabalho, os bombeiros têm de expressar emoções positivas aos colegas de turno com maior frequência ( $M = 3,09$ ;  $D.P. = 0,95$ ), do que têm de expressar emoções negativas ou emocionalmente dissonantes ( $M = 1,64$ ;  $D.P. = 0,64$ ).

Os indivíduos com maiores níveis de exaustão emocional tendem a ter também maiores níveis de cinismo ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ ). Quanto maior a exigência para expressar emoções positivas aos colegas, também maior a exigência para expressar emoções negativas ( $r = 0,28$ ;  $p < 0,01$ ). Quanto maior a exigência para expressar emoções negativas / dissonância, mais os bombeiros se sentem emocionalmente exaustos ( $r = 0,21$ ;  $p < 0,01$ ), com maior cinismo ( $r = 0,24$ ;  $p < 0,01$ ) e menor auto-eficácia pessoal ( $r = -0,25$ ;  $p < 0,01$ ). Por sua vez, quanto maior a exigência para expressar emoções positivas aos colegas, maiores os níveis de auto-eficácia profissional ( $r = 0,10$ ;  $p < 0,05$ ).

Quanto maiores as exigências para expressar emoções negativas aos colegas / dissonância, maior a tendência dos bombeiros para utilizarem estratégias de coping activo antissocial ( $r = 0,44$ ;  $p < 0,01$ ) e estratégias de coping passivo ( $r = 0,37$ ;  $p < 0,01$ ). Quanto maior a exigência para expressar emoções positivas aos colegas, mais os bombeiros tendem a utilizar estratégias de coping activo prosocial ( $r = 0,20$ ;  $p < 0,01$ ).

Os bombeiros que utilizam sobretudo estratégias de coping activo antissocial tendem a ter maiores níveis de exaustão emocional ( $r = 0,22$ ;  $p < 0,01$ ), maior cinismo ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ ) e menores níveis de auto-eficácia profissional ( $r = -0,22$ ;  $p < 0,01$ ). Aqueles que tendem a utilizar estratégias de coping passivo também tendem a ter maiores níveis de exaustão emocional ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ ), maior cinismo ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ ) e menor auto-eficácia profissional ( $r = -0,22$ ;  $p < 0,01$ ). Por outro lado, os bombeiros que tendem a utilizar estratégias de coping activo prosocial experienciam menores níveis de exaustão emocional ( $r = -0,12$ ;  $p < 0,05$ ) e maior auto-eficácia profissional ( $r = 0,20$ ;  $p < 0,01$ ).

O quadro seguinte apresenta as médias, os desvios-padrão e os valores de correlação de Pearson das variáveis estudada.

Quadro 2 – Médias, desvios-padrão e valores de correlação de Pearson (bi-variadas).

	Média	D.P.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Turno												
2. EstCivil (*)												
3. ExperProf	11,75	7,38	0,09	0,43								
4. EmocPositivas	3,09	0,95	-0,03	-0,07	-0,02							
5. EmocNegativas	1,64	0,64	0,08	-0,04	0,08	0,28**						
6. ExaustãoEmoc	2,55	1,20	-0,09	-0,01	0,16**	0,00	0,21**					
7. Cinismo	2,72	1,09	-0,03	0,01	0,28**	0,06	0,24**	0,41**				
8. Auto-eficáciaProf	6,22	0,92	0,07	0,05	0,05	0,10*	-0,25**	-0,22**	0,00			
9. CopingActivPro	3,17	0,71	-0,11	-0,09	-0,09	0,20**	-0,09	-0,12*	-0,07	-0,09		
10. CopingActivAnti	1,51	0,51	-0,03	-0,01	0,14**	0,08	0,44**	0,22**	0,36**	-0,22**	0,06	
11. CopingPassiv	1,70	0,60	-0,00	-0,00	0,06	0,05	0,37**	0,41*	-0,41**	-0,22**	0,06	0,62**

Nota. EstCivil = Estado Civil; ExpProf = Experiência Profissional EmocPositivas = Exigências para exprimir emoções positivas; HorasTrab = Horas de Trabalho Semanais; EmocNegativas = Exigência para exprimir emoções negativas aos colegas ; ExaustãoEmoc = Exaustão Emocional; Auto-eficáciaProf = Auto-eficácia Profissional CopingActivPro = Coping Activo Prosocial; CopingActivAnti = Coping Activo Antissocial; CopingPassiv = Coping Passivo;

(\*) Variável dummy codificada 0 para Solteiro, 1 para Casado/União de facto e 3 para Separado/Divorciado/Viúvo;

\* Valores significativos para  $p < 0,05$ ; \*\* Valores significativos para  $p < 0,01$

## Teste de Hipóteses

Para examinar a influência das exigências de expressão emocional na relação com os colegas no burnout recorreu-se a uma análise de regressão linear simples em que foram introduzidas, no primeiro passo, as variáveis de controlo (Estado Civil, Turno em que se insere, Experiência Profissional), e no segundo passo, as exigências de expressão emocional (Expressão de Emoções Negativas aos colegas e Expressão de Emoções Positivas).

A exigência para exprimir emoções positivas aos colegas e emoções negativas aos colegas / dissonância explicam 17,1% da variância na exaustão emocional, para um nível de significância  $p < 0,01$ . Com base na análise do efeito de cada um dos preditores ao nível da exaustão emocional, verificou-se que a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas é um preditor significativo e negativo da exaustão emocional ( $\beta = -0,24$ ;  $t = -2,43$ ;  $p < 0,01$ ). A exigência para exprimir emoções negativas ou emocionalmente dissonantes aos colegas também é um preditor significativo e positivo da exaustão emocional ( $\beta = 0,32$ ;  $t = 3,70$ ;  $p < 0,01$ ). Os resultados obtidos permitem confirmar as hipóteses testadas (H1A e H2A).

A exigência para exprimir emoções negativas/ dissonância e a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas explica 15% da variância no cinismo, com um nível elevado de significância ( $p < 0,01$ ). A partir da análise do efeito de cada um dos preditores, verificou-se que a exigência para exprimir emoções negativas ou emocionalmente dissonantes aos colegas é um preditor significativo e positivo do cinismo ( $\beta = 0,37$ ;  $t = 4,13$ ;  $p < 0,01$ ). Enquanto que a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas não é um preditor significativo do cinismo ( $\beta = -0,08$ , n.s.). Os resultados apoiam a primeira hipótese testada (H1B), enquanto que a segunda hipótese (H2B) não foi apoiada.

A exigência para exprimir emoções negativas / dissonância e positivas aos colegas explica 14% da variância na auto-eficácia profissional, sendo um valor significativo ( $p < 0.01$ ). Como seria de esperar, a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas é um preditor significativo e positivo da auto-eficácia profissional ( $\beta = 0,25$ ;  $t = 2,70$ ;  $p < 0,01$ ). Por sua vez, a exigência para exprimir aos colegas emoções negativas ou emocionalmente dissonantes aos colegas também é um preditor significativo e negativo da auto-eficácia profissional ( $\beta = -0,34$ ;  $t = -3,82$ ;  $p < 0,01$ ). Os resultados obtidos confirmam as hipóteses que foram aqui testadas (H1C e H2C).

O quadro seguinte apresenta as análises de regressão das exigências para exprimir emoções positivas e negativas aos colegas nas três dimensões do burnout.

Quadro 3 – Análises de regressão das exigências para exprimir emoções positivas aos colegas e emoções negativas no burnout.

	Exaustão Emocional $\beta^a$	Cinismo $\beta$	Auto-eficácia Profissional $\beta$
Emoções Positivas	- 0,24**	- 0,08	0,25**
Emoções Negativas	0,32**	0,37**	- 0,34**
R <sup>2</sup> Ajustado	0,21**	0,15**	0,14**

a. Betas estandarizados quando ambas as variáveis estão na equação.

\*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$

Para examinar a influência das exigências de expressão emocional na relação com os colegas nas estratégias de coping utilizadas pelos indivíduos recorreu-se a uma análise de regressão linear simples em que foram introduzidas, no primeiro passo, as variáveis de controlo (Estado Civil, Turno em que se insere, Experiência Profissional), e no segundo passo, as exigências de expressão emocional (Expressão de Emoções Negativas e Expressão de Emoções Positivas).

Com base nos resultados obtidos podemos constatar que a exigência para exprimir emoções negativas / dissonância e a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas explicam 19% da variância na utilização de estratégias de coping activo prossocial, para um nível de significância  $p < 0.01$ . A partir da análise do efeito de cada um dos preditores ao nível do coping activo prossocial, constatou-se que a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas prediz significativamente e positivamente a utilização de estratégias de coping prossocial ( $\beta = 0,23$ ;  $t = 4,97$ ;  $p < 0,01$ ). Por outro lado, a exigência para exprimir emoções negativas/dissonância prediz significativamente e negativamente a utilização de estratégias de coping activo prossocial ( $\beta = -0,17$ ;  $t = -3,23$ ;  $p < 0,01$ ).

A exigência para exprimir emoções negativas / dissonância e as exigência para positivas aos colegas explica 6% da variância na utilização de estratégias de coping activo antissocial, com um nível elevado de significância ( $p < 0.01$ ). Análisisando o efeito de cada um dos preditores, constatou-se que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância prediz significativamente e positivamente a utilização de estratégias de coping activo antissocial ( $\beta = 0,45$ ;  $t = 9,89$ ;  $p < 0,01$ ). A

exigência para exprimir emoções positivas aos colegas não é um preditor significativo da utilização deste tipo de estratégias de coping ( $\beta = -0,03$ , n.s.).

A exigência para exprimir emoções negativas / dissonância e a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas explica 14% da variância na utilização de estratégias de coping passivo, sendo um valor significativo ( $p < 0,01$ ). A partir da análise do efeito de cada um dos preditores, verificou-se que a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas não é um preditor significativo da utilização de estratégias de coping passivo ( $\beta = -0,06$ , n.s.). A exigência para exprimir emoções negativas aos colegas ou emocionalmente dissonantes é um preditor significativo e positivo da utilização de estratégias de coping passivo ( $\beta = 0,39$ ;  $t = 8,13$ ;  $p < 0,01$ ).

O quadro seguinte apresenta as análises de regressão das exigências para exprimir emoções positivas e negativas aos colegas nas diferentes estratégias de coping utilizadas.

Quadro 3 – Análises de regressão das exigências para exprimir emoções positivas e negativas aos colegas nas estratégias de coping.

	Coping Prosocial $\beta^a$	Coping Antissocial $\beta$	Coping Passivo $\beta$
Emoções Positivas	0,23**	- 0,03	- 0,06
Emoções Negativas	- 0,26 **	0,45**	0,39**
R <sup>2</sup> Ajustado	0,06**	0,19**	0,24**

a. Betas estandardizados quando ambas as variáveis estão na equação.

\*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$

Para examinar a influência das diferentes estratégias de coping utilizadas pelos indivíduos no burnout recorreu-se a uma análise de regressão linear simples em que foram introduzidas, no primeiro passo, as variáveis de controlo (Estado Civil, Turno em que se insere, Experiência Profissional), e no segundo passo, as estratégias de coping (Coping Passivo, Coping Activo Prosocial, Coping Activo Antissocial).

As estratégias de coping explicam 18% da variância na exaustão emocional, sendo um valor significativo ( $p < 0,01$ ). Como era de esperar, o coping passivo revelou ser um preditor significativo e positivo da exaustão emocional ( $\beta = 0,39$ ;  $t = 3,37$ ;  $p < 0,01$ ). As estratégias de coping activo prosocial e as estratégias de coping activo antissocial não são preditores significativos da exaustão emocional ( $\beta = -0,14$ , n.s. e  $\beta = -0,04$ , n.s., respectivamente). Os resultados confirmam apenas uma das hipóteses aqui testadas (H6A), as outras hipóteses (H5A e H4A) não foram confirmadas.

As estratégias de coping explicam 20% da variância no cinismo, com um nível elevado de significância ( $p < 0,01$ ). Com seria de esperar, o coping passivo é um preditor significativo e positivo do cinismo ( $\beta = 0,34$ ;  $t = 2,97$ ;  $p < 0,01$ ). Contudo, as estratégias de coping activo prosocial e coping activo antissocial não são preditores significativos do cinismo ( $\beta = -0,15$ , n.s. e  $\beta = 0,09$ , n.s.,

respectivamente). Os resultados confirmam uma das hipóteses testadas (H6B), enquanto que as restantes não foram confirmadas (H4B e H5B).

As estratégias de coping explicam 18% da variância na realização profissional, sendo um valor significativo ( $p < 0.01$ ). Como era previsto, constatou-se que o coping activo prossocial é um preditor significativo e positivo da auto-eficácia profissional ( $\beta = 0,18$ ;  $t = 2,10$ ;  $p < 0,05$ ). Enquanto que as estratégias de coping activo antissocial e as estratégias de coping passivo não são preditores significativos da auto-eficácia profissional ( $\beta = - 0,22$ , n.s. e  $\beta = - 0, 22$ , n.s., respectivamente). Os resultados confirma apenas uma das hipóteses (H4C), as restantes hipóteses aqui testadas não foram confirmadas (H5C e H6C).

O quadro seguinte apresenta as análises de regressão das estratégias de coping activo prossocial e antissocial e de coping passivo nas três dimensões do burnout.

Quadro 4 – Análises de regressão das estratégias de coping prossocial, antissocial e passivo no burnout.

	Exaustão Emocional $\beta^a$	Cinismo $\beta$	Auto-eficácia Profissional $\beta$
Coping Prossocial	- 0,14	- 1,72	0,18*
Coping Antissocial	- 0,04	0,80	- 0,22
Coping Passivo	3,36**	2,97**	- 0,22
$R^2$ Ajustado	0,18**	0,20**	0,18

a. Betas estandardizados quando ambas as variáveis estão na equação.

\*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$

Com o objectivo de averiguar o papel mediador das estratégias de coping na relação entre as exigências para exprimir as emoções e o burnout realizou-se um conjunto de análises de regressão linear mediada. De acordo com Baron e Kenny (1986) para testar o efeito de mediação devemos assegurar três condições. Primeiro, a variável independente e a variável mediadora proposta devem estar significativamente relacionadas com a variável dependente. Segundo, a variável independente deve estar significativamente correlacionada coma variável mediadora. Finalmente, a relação entre a variável independente e a variável dependente deve ser significativamente mais fraca (mediação parcial) ou não significativa (mediação completa) quando a variável mediadora proposta é introduzida na equação de regressão.

No presente trabalho primeiro, testamos a hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a exaustão emocional é mediada pelas estratégias de coping passivo. Analisando a matriz de correlações verificamos que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e as estratégias de coping passivo estão significativamente correlacionados com a exaustão emocional ( $r = 0,21$ ;  $p < 0,01$  e  $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ , respectivamente), cumprindo a primeira condição. A análise da matriz de correlações revela que a

exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância está significativamente correlacionada com a utilização de estratégias de coping passivo ( $r = 0,37$ ;  $p < 0,01$ ), cumprindo a segunda condição.

Para verificarmos a terceira condição introduzimos, no primeiro passo da análise de regressão, as variáveis de controlo e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância foram introduzidas ( $\beta = 0,28$ ;  $t = 3,20$ ;  $p < 0,01$ ). No segundo passo, a variável mediadora (estratégias de coping passivo) foi introduzida na equação de regressão. Quando a variável mediadora foi introduzida na equação de regressão para a exaustão emocional, revelou-se um preditor significativo ( $\beta = 0,29$ ;  $t = 2,91$ ;  $p < 0,01$ ) e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância deixou de ser um preditor significativo ( $\beta = 0,13$ , n.s). Isto significa que as estratégias de coping passivo mediaram completamente a relação entre a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a exaustão emocional. A hipótese que foi aqui testada (H7C) foi completamente suportada pelos resultados.

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas aos colegas / dissonância e o cinismo é mediada pelas estratégias de coping passivo foi igualmente testada nesta investigação. Com base na análise da matriz de correlações constatou-se que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e as estratégias de coping passivo estão significativamente correlacionados com o cinismo ( $r = 0,24$ ;  $p < 0,01$  e  $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ , respectivamente), cumprindo a primeira condição. A variável independente (exigência para exprimir emoções negativas aos colegas) também está significativamente correlacionada com a variável mediadora (estratégias de coping passivo), cumprindo a segunda condição.

Para verificarmos a terceira condição introduzimos, no primeiro passo da análise de regressão, as variáveis de controlo e as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância ( $\beta = 0,35$ ;  $t = 4,04$ ;  $p < 0,01$ ). No segundo passo, introduzimos a variável mediadora (estratégias de coping passivo). Quando a variável mediadora foi introduzida na equação de regressão para o cinismo, revelou-se um preditor significativo ( $\beta = 0,29$ ;  $t = 2,97$ ;  $p < 0,01$ ) e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância deixou de ser um preditor significativo ( $\beta = 0,19$ , n.s). Isto significa que as estratégias de coping passivo mediaram completamente a relação entre a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas e o cinismo. A hipótese testada (H8C) foi completamente apoiada pelos resultados obtidos.

De seguida testou-se a hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a auto-eficácia profissional é mediada pelas estratégias de coping passivo. Foi verificado que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e as estratégias de coping passivo estão ambas significativamente correlacionadas com a auto-eficácia

profissional ( $r = - 0,25$ ;  $p < 0,01$  e  $r = - 0,22$ ;  $p < 0,01$ , respectivamente), assegurando a primeira condição. A variável independente está significativamente correlacionada com a variável medidora, assegurando a segunda condição.

Para verificarmos a terceira condição introduzimos, no primeiro passo da análise de regressão, as variáveis de controlo e as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância ( $\beta = - 2,97$ ;  $t = - 3,31$ ;  $p < 0,01$ ). No segundo passo, introduzimos a variável mediadora (estratégias de coping passivo). Ao introduzir-se a variável mediadora na equação de regressão para a auto-eficácia profissional, revelou ser um preditor significativo ( $\beta = - 0,27$ ;  $t = - 2,61$ ;  $p < 0,05$ ) e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância deixou de ser um preditor significativo ( $\beta = - 0,15$ , n.s.). Isto significa que as estratégias de coping passivo mediaram completamente a relação entre a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas e a auto-eficácia profissional. A hipótese inicial (H9C) foi completamente suportada pelos resultados.

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a exaustão emocional é mediada pelas estratégias de coping activo antissocial utilizadas pelos indivíduos foi seguidamente testada. Foi verificado que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e as estratégias de coping activo antissocial estão significativamente correlacionados com a exaustão emocional ( $r = 0,21$ ;  $p < 0,01$  e  $r = 0,22$ ;  $p < 0,01$ , respectivamente), cumprindo a primeira condição. A variável independente (exigência para exprimir emoções negativas aos colegas) e a variável medidora (as estratégias de coping activo antissocial) estão significativamente correlacionadas ( $r = 0,44$ ;  $p < 0,01$ ), cumprindo a segunda condição.

Para verificarmos a terceira condição introduzimos, no primeiro passo da equação de regressão, as variáveis de controlo e as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância ( $\beta = 0,28$ ;  $t = 3,20$ ;  $p < 0,01$ ). No segundo passo, introduzimos a variável mediadora (estratégias de coping antissocial). Quando a variável mediadora foi introduzida na equação de regressão para a exigência para a exaustão emocional, não se revelou um preditor significativo ( $\beta = 0,10$ , ns.) e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas continuou a ser um preditor significativo ( $\beta = 0,22$ ,  $t = 2,08$ ,  $p < 0,05$ ). A relação entre a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas e a exaustão emocional não é mediada pelas estratégias de coping activo antissocial. A hipótese aqui testada (H7B) não foi suportada pelos resultados aqui obtidos.

Seguidamente testámos a hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas e o cinismo é mediada pelas estratégias de coping activo antissocial. Foi verificado que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas e as estratégias de coping antissocial estão significativamente correlacionados com o cinismo ( $r = 0,44$ ;  $p < 0,01$  e  $r = 0,36$ ;  $p <$



0,01, respectivamente), cumprindo a primeira condição. A variável independente e a variável medidora estão significativamente correlacionadas, cumprindo a segunda condição.

Para verificarmos a terceira condição introduzimos, no primeiro passo, as variáveis de controlo e as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância ( $\beta = 0,35$ ;  $t = 4,04$ ;  $p < 0,01$ ). No segundo passo, introduzimos a variável mediadora (estratégias de coping activo antissocial). Quando a variável mediadora foi introduzida na equação de regressão para o cinismo, não se revelou um preditor significativo ( $\beta = 0,19$ , ns.) e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância continuou a ser um preditor significativo ( $\beta = 0,25$ ;  $t = 2,33$ ;  $p < 0,05$ ). A relação entre as exigências de expressão de emoções negativas aos colegas e o cinismo não é mediada pelas estratégias de coping activo antissocial. A hipótese inicial (H8B) não foi suportada pelos resultados obtidos.

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a auto-eficácia profissional é mediada pelas estratégias de coping activo antissocial também é testada nesta investigação. A exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e as estratégias de coping activo antissocial estão significativamente correlacionados com a auto-eficácia profissional ( $r = - 0,25$ ;  $p < 0,01$  e  $r = - 0,22$ ;  $p < 0,01$ , respectivamente), assegurando a primeira condição. A variável independente e a variável medidora estão significativamente correlacionadas, assegurando a segunda condição.

Para verificarmos a terceira condição introduzimos, no primeiro passo da equação de regressão, as variáveis de controlo e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância ( $\beta = - 0,30$ ;  $t = - 3,31$ ;  $p < 0,01$ ). No segundo passo, introduzimos a variável mediadora (estratégias de coping activo antissocial). Ao introduzir-se a variável mediadora na equação de regressão para a auto-eficácia profissional, demonstrou ser um preditor significativo ( $\beta = - 0,28$ ;  $t = - 2,64$ ;  $p < 0,05$ ) e a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância deixou de ser um preditor significativo ( $\beta = - 0,14$ , n.s.). Deste modo, a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas e a auto-eficácia profissional é completamente mediada pelas estratégias de coping activo antissocial. A hipótese inicial foi completamente apoiada pelos resultados (H9B).

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a exaustão emocional seria mediada pelas estratégias de coping activo prossocial, não foi suportada pelos resultados. A exigência para exprimir emoções negativas aos colegas e a utilização de estratégias de coping activo prossocial devem estar ambas significativamente relacionadas com a exaustão emocional. Verificou-se, a partir da matriz de correlações, que a exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância não está significativamente relacionada com a utilização de estratégias de coping prossocial ( $r = - 0,09$ , n.s.).

De igual forma a hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e o cinismo seria mediada pelas estratégias de coping activo prosocial, não foi suportada pelos resultados. A exigência para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a utilização de estratégias de coping activo prosocial devem estar ambas significativamente relacionadas com o cinismo. No entanto, verificou-se que ambas não estão significativamente relacionadas com o cinismo ( $r = - 0,09$  n.s. e  $r = - 0,07$ , n.s., respectivamente).

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções negativas aos colegas / dissonância e a auto-eficácia profissional seria mediada pelas estratégias de coping activo prosocial, não foi suportada neste estudo. A exigência para exprimir emoções negativas aos colegas/ dissonância e as estratégias de coping activo prosocial devem estar ambas significativamente relacionadas com auto-eficácia profissional. A exigência para exprimir emoções negativas aos colegas não está significativamente relacionada com a utilização de estratégias de coping prosocial.

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções positivas aos colegas e a exaustão emocional seria mediada pela utilização de estratégias de coping activo prosocial, também não foi suportada. A exigência para exprimir emoções positivas aos colegas e a utilização de estratégias de coping activo prosocial devem estar ambas significativamente relacionadas com a exaustão emocional. A exigência para exprimir emoções positivas aos colegas não está, contudo, significativamente relacionada com a exaustão emocional ( $r = - 0,04$ , n.s.).

A hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções positivas aos colegas e o cinismo seria mediada pela utilização de estratégias de coping activo prosocial, não foi suportada neste estudo. A exigência para exprimir emoções positivas aos colegas e a utilização de estratégias de coping activo prosocial devem estar ambas significativamente relacionadas com o cinismo. No entanto, constatou-se que ambas não estão significativamente relacionadas com o cinismo ( $r = 0,06$  n.s. e  $r = - 0,07$ , n.s., respectivamente).

Por último, a hipótese de que a relação entre as exigências para exprimir emoções positivas aos colegas e a auto-eficácia profissional seria mediada pela utilização de estratégias de coping activo prosocial, também não foi suportada. Analisando a matriz correlacional verificou-se que a exigência para exprimir emoções positivas aos colegas e a utilização de estratégias de coping activo prosocial estão significativamente relacionadas com a auto-eficácia profissional ( $r = 0,10$ ;  $p < 0,05$  e  $r = 0,22$ ;  $p < 0,01$ , respectivamente), cumprindo a primeira condição. A variável exigência para exprimir emoções positivas aos colegas e a utilização de estratégias de coping activo prosocial também estão significativamente correlacionadas ( $r = 0,20$ ;  $p < 0,01$ ), cumprindo a segunda condição. Contudo, a terceira condição não foi assegurada.

O quadro seguinte apresenta as análises de regressão para testar os efeitos de mediação das estratégias de coping na relação entre as exigências para exprimir emoções e o burnout.

Quadro 4 – Análises de regressão para testar os efeitos de mediação das estratégias de coping na relação entre as exigências para exprimir emoções e o burnout.

	<i>Exaustão Emocional</i>		<i>Cinismo</i>		<i>Auto-eficácia Profissional</i>	
	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\beta$	R <sup>2</sup>
Passo 1		(0,05)		(0,03)		(0,01)
Turno	- 0,10		- 0,03		0,05	
Estado Civil	- 0,23*		- 0,13		0,05	
Experiência Profissional	0,27*		0,26**		0,16	
Passo 2		(0,12)		(0,15)		(0,09)
Turno	- 0,08		0,00		0,03	
Estado Civil	- 0,23*		- 0,14		0,06	
Experiência Profissional	0,25*		0,24**		0,17	
Emoções Negativas	0,28**		0,35**		- 0,30**	
Passo 3		(0,18)		(0,20)		(0,14)
Turno	- 0,09		- 0,01		0,04	
Estado Civil	- 0,23*		- 0,14		0,05	
Experiência Profissional	0,25*		0,24*		0,17	
Emoções Negativas	0,13		0,19		- 0,15	
Coping Passivo	0,29**		0,29**		- 0,27*	
Passo 2		(0,12)		(0,15)		(0,09)
Turno	- 0,08		0,00		0,03	
Estado Civil	- 0,23*		- 0,14		0,06	
Experiência Profissional	0,25*		0,24*		0,17	
Emoções Negativas	0,28**		0,35**		- 0,30**	
Passo 3		(0,16)		(0,16)		(0,14)
Turno	- 0,08		- 0,00		0,03	
Estado Civil	- 0,23*		- 0,14		0,05	
Experiência Profissional	0,24*		0,23*		0,19	
Emoções Negativas	0,22*		0,25*		- 0,14	
Coping Antissocial	0,10		0,18		- 0,28*	
Passo 2		(0,08)		(0,02)		(0,04)
Turno	- 0,03		- 0,03		0,06	
Estado Civil	- 0,14 *		- 0,14		0,07	
Experiência Profissional	0,26*		0,26*		0,20	
Emoções Positivas	- 0,02**		- 0,02		0,19	
Passo 3		(0,07)		(0,03)		(0,04)
Turno	- 0,11		- 0,05		0,07	
Estado Civil	- 0,24*		- 0,12		0,05	
Experiência Profissional	0,22*		0,26*		0,20	
Emoções Positivas	- 0,17		0,02		0,16	
Coping Prosocial	- 0,08		- 0,13		0,13	

\* Valores significativos para  $p < 0,05$ ;

\*\* Valores significativos para  $p < 0,01$

## Discussão

Neste estudo investigou-se os efeitos negativos e positivos das exigências emocionais do trabalho no burnout. Para tal, baseou-se no conceito multidimensional do trabalho emocional em que se diferencia entre várias exigências emocionais do trabalho, nomeadamente a exigência para exprimir emoções positivas, a exigência para exprimir emoções negativas e a dissonância emocional (Zapf et al., 1999). Os estudos empíricos nem sempre conseguiram demonstrar os efeitos negativos do trabalho emocional originalmente hipotetizado por Hochschild (1983). Na literatura foram encontrados efeitos positivos e negativos, embora inconsistentes (e.g. Adelman, 1995; Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1997; Schaubroeck & Jones, 2000). De acordo com alguns autores, as exigências emocionais do trabalho podem ter efeitos positivos se os trabalhadores conseguirem lidar com estas exigências nas interações com os colegas (e.g. Zapf et al., 1999). No entanto, exigências demasiado elevadas podem ter efeitos negativos porque implicam um maior esforço de regulação. Por sua vez, isto pode acarretar custos para os indivíduos (Gross, 1998). Neste estudo hipotetizou-se que as exigências para os indivíduos expressarem emoções positivas e emoções negativas aos colegas e a dissonância emocional teriam efeito no burnout.

As exigências emocionais do trabalho foram estudadas nas interações com colegas de trabalho, invés das interações com clientes. O trabalho emocional tem sido investigado sobretudo nas interações com clientes, em particular nas profissões ligadas aos serviços (e.g. Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Morris & Feldman, 1997). No entanto, apenas recentemente tem se começado a investigar o trabalho emocional envolvido nas interações com colegas (e.g. Tschan et al., 2005). Alguns autores têm vindo a assumir que nas interações entre colegas também existem regras que controlam que emoções que são expressas.

Neste estudo também investigou-se qual seria o papel das estratégias de coping na relação entre as exigências emocionais do trabalho e o burnout. Para lidarem com as exigências externas, os indivíduos podem utilizar diferentes estratégias de coping (e.g. Folkman & Lazarus, 1984). Para compreendermos melhor o impacto das estratégias de coping no bem-estar devemos considerar simultaneamente a dimensão individual e social do coping. Embora as estratégias de coping individuais possam realmente reduzir os sintomas de stress, podem danificar as relações interpessoais (Monnier et al., 2000). Para este estudo recorreu-se ao Modelo Multi-Axial do Coping desenvolvido por Dunahoo e colaboradores (1998) que conceptualiza o coping de uma perspectiva social. Existem poucos estudos incluem a dimensão social do coping, no entanto, os poucos estudos que existem demonstram que as estratégias de coping activas prosocias estão associadas com níveis mais elevados de bem-estar nos indivíduos (Monnier et al., 1998a; Monnier et al., 1998; Monnier et al., 2000). Neste estudo

hipotetizou-se que as estratégias de coping activo-prossociais teriam efeitos positivos no burnout, enquanto as estratégias de coping activas e antissociais e estratégias mais passivas teriam consequências negativas para os indivíduos.

Por último, também hipotetizou-se que as estratégias de coping iriam mediar a relação entre as exigências emocionais do trabalho e o burnout. Na literatura sobre o stress assume-se frequentemente que a forma como as pessoas lidam com os eventos e as situações stressantes parcialmente determina as eventuais consequências que esses eventos e situações possam ter na sua saúde física e psicológica (Buunk et al., 1998). O coping pode ser conceptualizado como uma característica disposicional estável (i.e. estilo de coping). No entanto, a maior parte das perspectivas sobre o coping enfatizam que as respostas de coping individuais variam consideravelmente em função das situações, e que as respostas de coping não devem ser vistas como uma característica estável (Lazarus & Folkman, 1984).

As hipóteses foram investigadas utilizando-se uma amostra de Bombeiros Sapadores Portugueses de seis Regimentos de Bombeiros. De um modo geral, os bombeiros desta amostra apresentaram níveis baixos de cinismo e exaustão emocional e níveis elevados de auto-eficácia. Os bombeiros desta amostra também utilizam mais estratégias de coping prossocial, e menos estratégias de coping activo-antissociais e passivas. Estes resultados são bastante positivos e, de certa forma, sugerem que estes bombeiros conseguem lidar eficazmente com as exigências que lhes são impostas. Os resultados demonstram ainda que os bombeiros exprimem com maior frequência emoções positivas aos colegas de turno, do que emoções negativas/emocionalmente dissonantes. As emoções que são expressas pelos bombeiros nas suas interações devem ser consonantes com as regras e normas que foram desenvolvidas naquele regimento. No trabalho, pode ser mais indicado os bombeiros expressarem emoções positivas e evitarem a expressão de emoções negativas/emocionalmente dissonantes aos seus colegas de turno.

Os resultados apoiam as evidências anteriores de que o trabalho emocional pode ter simultaneamente efeitos negativos e positivos (e.g. Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf et al., 1999). Os dados revelam que a exigência para exprimir emoções negativas/emocionalmente dissonantes contribuir para um aumento da exaustão emocional e do cinismo. Adicionalmente, a expressão de emoções negativas/emocionalmente dissonantes diminui a auto-eficácia profissional. Assim, os bombeiros que expressam frequentemente emoções negativas/emocionalmente dissonantes aos colegas de turno irão sentir-se emocionalmente mais exaustos e fatigados. Eventualmente, os indivíduos podem responder distanciando-se dos outros e do próprio trabalho, que pode ser interpretado como uma estratégia defensiva. Este distanciamento pode afectar a eficácia e o desempenho no trabalho, fazendo com que os indivíduos também se sintam pouco realizados profissionalmente (Schaufeli & Buunk, 2003; Schaufeli & Salanova, 2007).

Os resultados também demonstram que a expressão de emoções positivas aos colegas de turno contribui positivamente para a auto-eficácia profissional, como era previsto nas hipóteses deste estudo. Podemos argumentar que nas situações em que os indivíduos aceitam as regras de expressão emocional, sendo capazes de mostrar a emoção desejada pode realmente contribuir para um aumento da auto-eficácia profissional destes indivíduos (Zapf et al., 1999). A exigência para exprimir emoções positivas também está associada a níveis mais baixos de exaustão emocional. Em algumas situações a expressão de emoções positivas poderia ter efeitos negativos, quando a dissonância emocional medeia esta relação. Os indivíduos que expressam emoções positivas, enquanto suprimem emoções negativas, podem correr um o risco de desenvolverem burnout (Zapf et al., 1999).

Neste estudo, a dissonância emocional e a exigência emocionais constituem um único factor. De acordo com a conceptualização proposta por Zapf et al (1999) seria de esperar que estas exigências situacionais pudessem ser diferenciadas entre si. Primeiro, devemos notar que as exigências que estão presentes nas interacções entre colegas e nas interacções com clientes são relativamente diferentes. Nas interacções entre os clientes, os indivíduos necessitam frequentemente de expressar emoções que não correspondem realmente ao que estão a sentir. A dissonância emocional é, deste modo, conceptualizada como fazendo parte do próprio trabalho. Enquanto que nas relações de longa duração, como as relações entre colegas, é de esperar que as emoções que são expressas aos parceiros da interacção sejam mais autênticas (Argyle & Hendersen, 1985). Podemos supor que os bombeiros desta tendem a expressar emoções genuínas aos seus colegas. Dito de outro modo, as emoções que estes expressam aos seus colegas correspondem às emoções que estão realmente a sentir (Argyle & Hendersen, 1985). Isto pode dever-se ao facto das regras de expressão emocional serem menos restritas nas interacções com colegas.

Com base nos resultados obtidos nestes estudo podemos argumentar que algumas estratégias de coping são realmente mais eficazes do que outras. Os resultados sugerem que os indivíduos que utilizam estratégias de coping passivas tendem a experienciar níveis mais elevados de exaustão emocional e cinismo. Estes resultados estão de acordo com as evidências apontadas na literatura de que as estratégias de coping passivas, como o evitamento dos problemas, estão associadas a menores níveis de bem-estar (e.g. Bowman & Stern, 1995, citados por Buunk et al.,1998). Contrariamente ao que era previsto, a tendência para utilizar estratégias de coping activo-antissocial não teve qualquer efeito no burnout. No estudo de Monnier et al (1998) foi possível demonstrar que as estratégias de coping prossocial estavam associadas a um melhor bem-estar emocional, ao contrário das estratégias de coping antissociais. Contudo, os autores também verificaram que o coping agressivo também era uma estratégia eficaz, desde que não assumisse as formas mais antissociais de coping.

Os resultados demonstram que os indivíduos que tendem a utilizar estratégias de coping activas e prossociais tendem a sentir uma maior auto-eficácia no trabalho. Estes resultados estão de acordo com as evidências anteriores que sugerem que as estratégias de coping activas e prossociais são estratégias mais eficazes para lidar com as exigências do trabalho. As estratégias de coping activo e prossocial podem ajudar a preservar as relações interpessoais e aumentam a rede de apoio social (Dunahoo et al., 1998). O apoio social que os bombeiros recebem por parte dos seus colegas pode ajudar a diminuir as consequências negativas do stress (Buunk et al., 1998).

Por último, os resultados demonstraram que as estratégias de coping passivas actuam como uma variável mediadora da relação entre as exigências para exprimir emoções negativas/emocionalmente dissonantes e os três aspectos do burnout. Isto significa que as exigências para exprimir emoções negativas ou emocionalmente dissonantes aos colegas podem ter um efeito negativo no burnout quando os indivíduos utilizam estratégias de coping mais passivas. Contrariamente ao que era esperado, as estratégias de coping activas antissociais e prossociais não mediam a relação entre as exigências emocionais do trabalho e o burnout.

### **Limitações**

Esta investigação apresenta algumas limitações. Primeiro, não é possível determinar se o trabalho emocional afecta o burnout ou se é na realidade ao contrário. Uma revisão da literatura revela que os efeitos do *strain* nos stressores psicológicos não são pouco frequentes (e.g. Zapf, Dorman, & Frease, 1996, citados por Zapf & Holtz, 2006). Pode também fazer sentido assumir que os trabalhadores emocionalmente exaustos terão menos capacidade de exprimir as emoções positivas que são exigidas. Por isso, são necessários mais estudos longitudinais que permitam esclarecer sobre estas relações de causa-efeito. Segundo, não podemos simplesmente assumir que os indivíduos que têm uma orientação prossocial irão obter mais apoio social, do que os indivíduos que tem uma orientação antissocial. A adição de indicadores comportamentais deste suporte ou a examinação do apoio social do ponto de vista de quem o providencia e de quem o recebe, nas investigações futuras, pode ser útil para verificar se os indivíduos realmente adquirem apoio social (Monnier et al., 1998).

Por último, nesta investigação utilizou-se uma amostra constituída maioritariamente por homens. Os estudos revelam que os homens tendem a utilizar com maior probabilidade estratégias de coping antissociais, enquanto as mulheres utilizam com maior probabilidade estratégias de coping activo prossociais. Contudo, não foi possível comparar as diferenças entre as estratégias de coping utilizadas pelos homens e as estratégias de coping utilizadas pelas mulheres, como foi feito em estudos anteriores (e.g. Monnier et al, 1998).

## Bibliografia

Adelmann, P. K. (1995). Emotional Labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371 – 381). Washington, DC: American Psychological Association.

Ashkanasy, N. M, & Ashton-James, C. E. (2005). Emotion in Organizations: A Neglected Topic in I/O Psychology, but with a Bright Future. In G. P. Hodgkinson e J. K. Ford (Eds.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 20. John Willey and Sons, Ltd.

Argyle, M., & Henderson, M. (1985). *The anatomy of relationships*. London: Heinemann; Harmondsworth, England: Penguin.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115

Barsade, S. G. (2002). The ripple effects: Emotional contagion and its influence on group behaviour. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

Briner, R. B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 323 – 346.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17 – 39.

Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F., & de Wolff, C. J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology: Vol. 2. Work psychology* (2nd ed., pp. 145-182). East Sussex, UK: Psychology Press



Dunahoo, C., Hobfoll, S., Monnier, J., Hulsizer, M., & Johnson, R. (1998a). There's more than rugged individualism in *coping*. Part 1: Even the lone ranger had tonto. *Anxiety, Stress, and Coping*, *11*, 137-165.

Diefendorff, J.M. & Richard, E.M., 2003. Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, *88*, 284–294.

Fisher, C.D., & Ashkanasy, N.M. (2000). The emerging role of emotions in work life: an introduction. *Journal of Organizational Behaviour*, *21*, 123 – 129.

Folkman, S., & Moskowitz, J.T. (2004). Coping: Pitfalls and Promise. *Annual Review of Psychology*, *55*:745-774.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the *workplace*: A new way to conceptualize emotional labor. In *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95-110.

Grandey, A. A.; Tam, A. P.; Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, *26* (1), 31-55.

Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, *74*, 224 – 237.

Gonçalves, S., Marques Pinto, A., & Lima, L. (2005). Acidentes de trabalho: Quais as suas Consequências Psicológicas?. Comunicação a apresentar no VI Simpósio de Comportamento Organizacional no Workshop intitulado "Os acidentes de trabalho numa perspectiva psicossocial", realizado em Lisboa, em Setembro de 2005.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press

Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp.68-85). Manchester: Oxford University.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews Psychology*, 52: 397-422.

Monnier, J., Hobfoll, S., Dunahoo, C., Hulsizer, M., & Johnson, R. (1998b). There's more than rugged individualism in *coping*. Part 2: Construct validity and further model testing. *Anxiety, Stress, and Coping*, 11, 247-272.

Monnier, J., Stone, B., Hobfoll, S., & Johnson, R. (1998). How antisocial and prosocial coping influence the support process among men and women in the U.S. postal service. *Sex Roles*, 39, 1-20.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986 – 1010.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*, Springer Publishing Company, New York, NY.

Kelly, J. R., & Barsade, S.G. (2001). Mood and Emotions in Small Groups and Work Teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(1), 99-130.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23 – 37.

Schaufeli, W. B., & Buunk, B. (2003). Burnout: An Overview of 25 years of Research and Theorizing. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst e C.L. Cooper (Eds.) *The Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 383-428). Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons.

Schaufeli, W.B. & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy that's the question: burnout and work engagement and their relations with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress and Coping*, 20(2), 177-196.

Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behaviour*, 21, 163 – 183.

Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 195-220.

Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55 – 73.

Zapf, D. (2002) Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12 (2), 237-268.

Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18 (3), 1-28.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.

Zapf, D., Seiferet, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holtz, M. (2001). Emotion Work and Job Stressors and their effects on Burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.