

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DO PORTO
MESTRADO EM ENFERMAGEM DE SAÚDE MENTAL E PSIQUIATRIA

ESTUDO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO EXERCÍCIO DA
ATIVIDADE DE BOMBEIRO: SUBSÍDIOS PARA A PROMOÇÃO
DA SAÚDE MENTAL

DISSERTAÇÃO

Dissertação académica orientada pelo Prof. Doutor Wilson Abreu

Tânia Catarina Pinto de Sousa

Porto, 2014

AGRADECIMENTOS

Agradeço ...

... ao Professor Doutor Wilson Abreu, pela orientação, pelos ensinamentos e pela confiança nas minhas capacidades.

... ao professor Mário Azevedo, pela cedência da autorização para utilização do instrumento de colheita de dados.

... aos comandantes da Companhia de Sapadores de Gaia e dos Bombeiros Voluntários de Valongo assim como ao presidente destes últimos pela simpatia, amabilidade e disponibilidade com que me receberam.

... aos bombeiros, por terem colaborado neste trabalho e por tudo o que me ensinaram ao longo destes anos.

... às colegas de trabalho, por todas as trocas e pela paciência com que lidaram comigo nestes últimos dois anos.

... às colegas de curso, pelo apoio, peço afeto, pelo estímulo e pelas discussões que travaram comigo acerca deste trabalho

... a paciência demonstrada pela minha querida avó Jesuína, que soube sempre perceber quando eu estava com muito trabalho e procurou não me incomodar nessas alturas.

... à minha irmã, por ter desculpado todas as discussões e arrelias que tivemos durante o desenvolvimento deste trabalho.

... aos meus pais, por toda a paciência e principalmente por terem orientado a minha educação para a procura do saber, por me terem sempre incentivado a estudar e por todos os sacrifícios que fizeram nesse sentido.

... ao Tozé, pelo amor, pela paciência, pelo otimismo, pela companhia, pela amizade e pela compreensão.

... a todos os que, de alguma forma, me acompanharam ao longo do meu percurso e foram importantes para mim...

Muito obrigada!

DEDICATÓRIA

Ao meu querido avô Adão por sempre me ter acompanhado ao longo da minha vida e por ser o melhor avô do mundo.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ANPC - Autoridade Nacional de Proteção Civil

CDOS - Centro Distrital de Operações de Socorro

DNB - Direção Nacional de Bombeiros

EAPS - Equipas de Apoio Psicossocial

GIPS - Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro

INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica

MSCEIT - Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test

NSS - Núcleo de Segurança e Saúde

SIOPS - Sistema Integrado de Operações de Socorro

UAV - Unidade de Apoio ao Voluntariado

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	17
------------------	----

PARTE I - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E INTERVENÇÕES DE ENFERMAGEM

1. INTELIGÊNCIA E GESTÃO EMOCIONAL.....	23
1.1. Conceitos e Controvérsias em Torno da Inteligência Emocional..	23
1.2. Modelos de Inteligência Emocional	31
1.3. Inteligência Emocional e Integridade Psicológico: Perspetivas de Intervenção	37
2. PRÁTICAS PROFISSIONAIS DOS BOMBEIROS: ENQUADRAMENTO E INTERVENÇÃO	41
2.1. Enquadramento e Missão dos Corpos de Bombeiros.....	41
2.2. Funções e Desafios para a Gestão Emocional.....	46
2.3. A Investigação sobre Integridade Psicológica do Exercício Profissional	50

PARTE II - TRABALHO DE CAMPO

1. METODOLOGIA DO ESTUDO	59
1.1. Objetivos e Hipóteses de Investigação.....	62
1.2. Universo e Amostra.....	68
1.3. Instrumento de Recolha de Dados	69
1.3.1. Inventário QE	70
1.4. Recolha e Tratamento de Dados	74
1.5. Dimensões éticas do estudo.....	76
2. POPULAÇÃO EM ESTUDO: CARACTERIZAÇÃO	79
2.1. Caracterização Sócio-demográfica	79
2.2. Experiências de Trabalho: Que Vivências?.....	81
3. EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO BOMBEIRO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	87

3.1. Quociente Emocional Intrapessoal e Interpessoal	89
3.2. Quociente Emocional de Adaptabilidade e Gestão do Stress	90
3.3. Quociente Emocional de Humor Geral e Quociente Emocional	
Total	91
4. EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO BOMBEIRO E PROBLEMÁTICAS DE	
SAÚDE MENTAL.....	93
CONCLUSÃO.....	103
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	115
Anexo I - Autorização para Utilização do Inventário QE	117
Anexo II - Autorizações para Colheita de Dados	121
Anexo III - Consentimento Informado.....	125
Anexo IV - Matriz do Domínio Motivação e Comunicação	131
Anexo V - Matriz do Domínio Vivências Positivas.....	135
Anexo VI - Matriz do Domínio Vivências Negativas.....	141

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Definição das variáveis.	65
QUADRO 2: Escalas Compósitas e Subescalas do Inventário QE.....	72
QUADRO 3: Valores de Alpha de Cronbach das Escalas do Inventário QE. .	74
QUADRO 4: Descrição das Variáveis sociodemográficas.....	80
QUADRO 5: Taxonomia do domínio “motivação e comunicação”.	82
QUADRO 6: Taxonomia do domínio “vivências positivas”.	83
QUADRO 7: Taxonomia do domínio “vivências negativas”.	84
QUADRO 8: Valores médios obtidos nas subescalas do Inventário QE.....	87
QUADRO 9: Correlação de Pearson do Quociente Emocional Intrapessoal com o Quociente Emocional Interpessoal.	89
QUADRO 10: Correlação de Pearson do Quociente Emocional de Adaptabilidade com o Quociente Emocional de Gestão do Stresse.	90

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Modelo das cinco dimensões da Inteligência Emocional de Bar-On.	35
--	----

ESTUDO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE BOMBEIRO: SUBSÍDIOS PARA A PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL

RESUMO

Desde a década de 90, tem-se verificado um aumento do interesse pelo estudo da inteligência emocional, particularmente em profissionais sujeitos a um alto risco de sofrimento e de *distress* psicológico. Inúmeras investigações estão a ser desenvolvidas a nível global, sendo algumas delas focadas em bombeiros.

Existem diversas tipologias de bombeiros, destacando-se neste estudo os profissionais e os voluntários. Os bombeiros profissionais detêm maior número de horas de serviço, comparativamente aos voluntários. Consequentemente, surgiu o interesse pelas potenciais diferenças na inteligência emocional entre estes dois grupos.

O principal objetivo deste estudo é compreender de que forma os bombeiros desenvolvem a inteligência emocional no contexto da sua experiência profissional. Pretendemos também contribuir para um gestão emocional eficaz do quotidiano dos bombeiros, de forma a preservar a integridade e a qualidade das suas práticas profissionais.

Esta investigação tem como objetivos analisar os conteúdos das práticas profissionais do bombeiro no quotidiano do exercício profissional; avaliar o nível de funcionamento emocional do bombeiro; determinar o nível de inteligência emocional dos bombeiros durante o seu exercício profissional; comparar o nível de inteligência emocional dos bombeiros profissionais e voluntários; identificar focos de atenção que o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria pode trabalhar com o bombeiro.

Através de uma técnica de amostragem aleatória simples foram selecionados 123 bombeiros, 59 pertencentes à Companhia de Sapadores Bombeiros e 64 aos Bombeiros Voluntários de Valongo. Este estudo quantitativo seguiu o Paradigma de inteligência emocional definido por Bar-On (modelo misto), datado de 1997. Pode considerar-se como sendo um estudo não experimental, transversal, descritivo e correlacional.

Para a colheita de dados foi utilizada uma versão traduzida e validada do Emotional Quotient de Bar-On (BarOn EQi). Os resultados obtidos através da estatística descritiva das subescalas do Inventário QE foram semelhantes aos obtidos pelo autor, quando comparados com a amostra americana. Não obstante, a maioria das subescalas obteve valores ligeiramente inferiores. Somente a subescala de autoperceção e felicidade superaram os valores obtidos pela amostra americana.

As associações entre as escalas compósita foram analisadas através da Correlação de Pearson. Em relação ao Quociente Emocional Intrapessoal e Interpessoal assim como ao Quociente Emocional de Adaptabilidade e de Gestão de Stresse concluiu-se que existe uma correlação forte positiva bastante significativa entre as duas escalas. Todas as hipóteses definidas neste estudo foram confirmadas. Foram encontradas diferenças significativas entre a média do Quociente Emocional Total entre os bombeiros profissionais e voluntários, assim como, no Quociente Emocional Intrapessoal, Interpessoal, de Adaptabilidade, de Gestão do Stresse e de Humor Geral. O mesmo se verifica nas subescalas de autoperceção, de resolução de problemas, de tolerância ao stresse e de otimismo.

Reconhecemos como limitações deste estudo um questionário longo e uma amostra pequena.

Sugere-se que o Inventário QE seja aplicado na presença do investigador e concomitantemente ao MSCEIT possibilitando assim a comparação dos resultados obtidos.

Palavras-chave: inteligência, inteligência emocional, bombeiro, Inventário QE.

STUDY OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE FIREMAN'S PROFESSIONAL ACTIVITY: CONTRIBUTION TO THE PROMOTION OF MENTAL HEALTH

ABSTRACT

Since the 90', there is an increasing interest in the study of the emotional intelligence, particularly in professions that are in high risk of psychological distress and suffering. Numerous investigations are developing worldwide, some of them focused on the firefighters.

There are several types of firefighters. We highlight in this study the professionals and the volunteers. The professional firefighters hold greater number of training and service hours, when compared to volunteers. Thus, the interest for potential differences in emotional intelligence between these two groups has emerged.

The main purpose of this research is to understand how firefighters develop emotional intelligence in the context of their professional experience. We intend as well to make a contribution to an effective emotional management in the firefighters' daily lives, in order to preserve the integrity and the quality of their professional practice.

This research aims to analyse the content of the fireman's professional practice in everyday's professional practice; to assess the fireman's emotional functioning; to determine the level of emotional intelligence of firefighters during their professional practice; to compare the level of emotional intelligence of professional and volunteer firefighters; to identify areas of attention where the Clinical Nurse Specialist in Mental Health and Psychiatry can help the firefighter.

Participants are 123 firefighters, 59 belonging to the Society of Firefighters of Gaia and 64 to the Volunteer Firefighters of Valongo, selected through randomization.

This quantitative study follows the emotional intelligence paradigm defined by Bar-On (Mix Model), dated from 1997. It can be considered to be a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational study.

To gather data, a translated and validated version of the Emotional Quotient of Bar-On questionnaire (BarOn EQ-i) was used. The results obtained through descriptive statistics of the subscales of the EQ questionnaire were similar of those achieved by the author, when compared with the American sample. Nevertheless, most of the subscales obtained slightly lower values. Only the auto-perception and happiness subscales overcame the American sample's values.

The associations between the composite scales were analysed through the Pearson's correlation. Regarding the Intrapersonal and Interpersonal Emotional Quotient as well as the Adaptability and Stress Management Emotional Quotient it was concluded that there is a strong positive and significant correlation between the two scales. All the hypothesis defined in the study were accepted. We found significant differences between the media of the Total Emotional Quotient amongst Professional and Volunteer Firefighters, as well as between Intrapersonal and Interpersonal Emotional Quotient and the Adaptability, Stress Management and General Mood Emotional Quotient. The same was found in the auto-perception, problem solving, stress tolerance and optimism subscale.

Limitations of this study encompass a long questionnaire and a small sample. It is suggested that the EQ questionnaire is applied in the presence of the researcher and the MSCEIT concomitantly, hence allowing the comparison of the results obtained.

Keywords: intelligence, emotional intelligence, fireman, EQ questionnaire

INTRODUÇÃO

A atividade de bombeiro remete para um conjunto de complexidades. Por vezes são profissionais, por vezes voluntários. Tal como os profissionais de saúde, vêm-se não raro confrontados com situações de grande sofrimento. Para o comum dos cidadãos, o bombeiro é uma pessoa solidária, próxima e que por vezes é chamado para situações de extrema dificuldade.

Segundo Ferreira (2008), os bombeiros têm uma interação com as vítimas de grande exigência, o que os obriga a níveis elevados de concentração, empatia e envolvimento emocional, podendo originar desenvolvimento de sintomatologia psiquiátrica. Gupta e Kumar (2010), defendem que a saúde mental está diretamente relacionada com a capacidade do indivíduo lidar de forma eficaz com os desafios quotidianos, adaptar-se e ajustar-se emocionalmente. Desta forma, e dada a importância atribuída às emoções, compreende-se o aumento da atenção acerca desta área em saúde mental.

A inteligência emocional é um conceito ainda em construção, apresentando diferentes conceitos e modelos. Segundo a definição de Bar-On, escolhida para este estudo, a inteligência emocional é caracterizada pela combinação de capacidades não cognitivas, de competências e de habilidades com consequências na gestão das exigências do dia-a-dia dos sujeitos (Bar-On, 1997). À inteligência emocional estão associados vários modelos como o de Goleman (1995), o de Mayer e Salovey (1997) e o de Bar-On (1997). Cumulativamente à definição concetual, também o modelo eleito para este estudo foi o de Bar-On. Este modelo é constituído por cinco grandes áreas de competências não cognitivas (Mayer, Salovey e Caruso, 2000), para além de conhecimentos, competências emocionais e sociais interrelacionadas e que demarcam a qualidade com que os sujeitos compreendem as suas emoções e as do outro e as gerem diariamente (Zakkariya, 2008, cit. por Aveleira, 2013).

Poucos são os estudos que relacionam inteligência emocional e o exercício dos bombeiros. Um deles é o de Wagner e Martin (2012) que refere que a inteligência emocional pode ser um fator protetor dos profissionais de emergência, mais especificamente na prevenção de sintomatologia relacionada com stress pós-traumático. Esta é uma área onde o Enfermeiro Especialista em Saúde Mental e Psiquiatria pode intervir implementando intervenções que facilitem aos os bombeiros a gestão das suas emoções e, conseqüentemente contribuir para a diminuição do stress e para a melhoria da saúde mental.

Ao longo dos anos, assistimos a uma aceitação crescente dos enfermeiros especialistas em saúde mental e psiquiatria em áreas que não as tradicionais. Ou porque são procurados por grupos específicos ou porque exercem funções em contextos de forte carga emocional, os Enfermeiros Especialistas em Saúde Mental e Psiquiatria podem assumir uma importante intervenção a nível da inteligência emocional, promovendo a saúde mental e prevenindo a doença psiquiátrica. No que se refere à atuação junto dos bombeiros, uma intervenção específica a nível da saúde mental permite, certamente, promover o ajustamento, lidar com níveis elevados de stress, gerir emoções, gerir frustrações e manter a integridade do eu.

A investigação inerente a esta dissertação insere-se no Curso de Mestrado em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria, na Escola Superior de Enfermagem do Porto, no ano letivo 2013/2014.

Optamos por incidir a pesquisa na área da Inteligência Emocional no exercício da atividade de bombeiro, por a considerarmos uma profissão de risco.

No nosso país vários são os tipos de bombeiros. Neste estudo, destacamos os bombeiros voluntários e os profissionais, nomeadamente os sapadores. Comparativamente aos bombeiros voluntários, os profissionais são acompanhados de maior formação, de maior variedade de ocorrências e de maior número de horas de serviço, dado esta ser a sua profissão. Desta forma, e dado que a investigadora desempenha funções num quartel de bombeiros surgiu a necessidade de verificar se existem diferenças ao nível da saúde mental, e, mais especificamente da inteligência emocional entre bombeiros voluntários e profissionais.

Formulamos para este estudo a seguinte questão de partida: como desenvolvem os bombeiros a inteligência emocional no contexto da sua experiência profissional? Definimos ainda duas questões secundárias, que contextualizam a anterior: Quais as competências e forma de funcionamento emocional do bombeiro no quotidiano do exercício profissional? Qual o nível de inteligência emocional manifestado pelos bombeiros na prática profissional numa perspetiva de autoavaliação?

Delinearam-se para este estudo os seguintes objetivos:

(a) Analisar os conteúdos das práticas profissionais do bombeiro no quotidiano do exercício profissional;

(b) Avaliar o funcionamento emocional do bombeiro;

(c) Determinar o nível de inteligência emocional dos bombeiros durante o seu exercício profissional;

(d) Comparar o nível de inteligência emocional dos bombeiros profissionais e voluntários;

(e) Identificar focos de atenção que o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria pode trabalhar com o bombeiro.

O Modelo Teórico que estará na base deste estudo será o Modelo Misto de Bar-On datado de 1997. Em termos metodológicos optamos por um estudo fundamentalmente quantitativo, de tipo transversal, correlacional e descritivo.

Esta dissertação está dividida em duas partes. Na primeira aprofunda-se a área da inteligência emocional e as respetivas intervenções de enfermagem, encontrando-se dividida em dois capítulos. O primeiro refere-se à inteligência e à gestão emocional, definindo conceitos, apresentando controvérsias à volta deste tema, os modelos de inteligência emocional e perspetivas de intervenção em enfermagem de saúde mental e psiquiatria. O segundo capítulo aborda as práticas profissionais dos bombeiros, enquadrando esta atividade e definindo a sua missão. Posto isto, serão apresentadas as funções de um bombeiro e as suas consequências a nível emocional. Por fim, apresentamos uma súmula da investigação acerca deste tema.

Na parte 2 deste estudo abordamos a componente empírica. Iniciamos o capítulo com a apresentação da metodologia do estudo, referindo-nos aos

objetivos, às hipóteses de investigação, ao universo, à amostra e ao instrumento de recolha de dados utilizado (Inventário QE). De seguida, apresentamos a recolha e tratamento de dados bem como as dimensões éticas deste estudo. No segundo capítulo procedemos à caracterização da população participante e no terceiro apresentamos os dados obtidos nos quocientes do Inventário QE, correlacionando-os. Por fim, apresentamos as problemáticas de saúde mental associadas ao exercício profissional do bombeiro analisando cada uma das hipóteses em estudo.

No final da dissertação apresentamos as principais conclusões bem como as recomendações para pesquisas futuras.

Assistimos, por todo o mundo, a uma expansão das áreas de estudo em saúde mental e psiquiatria. As sucessivas catástrofes que se têm observado colocam em evidência a atividade dos bombeiros, como aconteceu a 11 de Setembro de 2001, em Nova Iorque. Ficou também clinicamente comprovado que durante essa ocorrência faleceu mais de uma centena de bombeiros e muitos desenvolveram sintomatologia psiquiátrica posteriormente. Com este estudo pretendemos contribuir para uma gestão emocional eficaz no quotidiano dos bombeiros, de forma a preservar a integridade e a qualidade das práticas profissionais.

**PARTE I - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E INTERVENÇÕES DE
ENFERMAGEM**

1. INTELIGÊNCIA E GESTÃO EMOCIONAL

Este primeiro capítulo encontra-se subdividido em três subcapítulos, abordando os conceitos inerentes tanto à inteligência como à gestão emocional bem como os modelos teóricos subjacentes à primeira. Na parte final serão apontadas algumas possibilidades de intervenção do Enfermeiro Especialista em Saúde Mental e Psiquiatria na área da inteligência emocional assim como da integridade psicológica.

1.1. Conceitos e Controvérsias em Torno da Inteligência Emocional

A investigação clássica realizada na área da inteligência teve por base a pesquisa da correção dos conteúdos relativos às repercussões das emoções (quer da sua presença, quer do seu efeito) nas perturbações cognitivas. Porém, breve foi o tempo em que este foi o alvo da investigação e da avaliação psicológica (Monteiro, 2009).

O interesse pelo estudo da inteligência humana acentuou-se quando Spencer e Galton propuseram uma capacidade humana geral e superior. Para Galton, a inteligência era o reflexo de habilidades sensoriais e perceptivas com transmissão genética. Também Cattell julgava que testes desenvolvidos com base em habilidades mentais simples poderiam prever o desempenho académico, facto que foi posteriormente rejeitado. Com base nestes e outros estudos, Binet percebeu que escalas com capacidades mais complexas assim como com as atividades da vida diária eram as mais adequadas para mensurar

este conceito. Juntamente com Simon, Binet criou o primeiro teste de inteligência considerado aceitável (Woyciekoski e Hutz, 2009).

Relativamente à definição de inteligência verificam-se duas correntes. Uma delas encara a inteligência como uma “capacidade geral de compreensão e raciocínio” e a outra caracteriza-a como “envolvendo diversas capacidades mentais relativamente independentes umas das outras” (Woyciekoski e Hutz, 2009, p. 2). Com base na primeira vertente, Spearman, referiu a possível presença de um fator geral de inteligência que estaria inerente a todas as tarefas intelectuais. Porém, as definições do conceito de inteligência bem como dos seus instrumentos de medida englobam, na atualidade e desde tempos remotos, componentes não cognitivas. Exemplo disto, e com o objetivo de contestar os conceitos de quociente de inteligência e as capacidades cognitivas, é o trabalho de Thorndike e Stein (1937), que formularam uma nova forma de inteligência, a inteligência social (Aveleira, 2013). Para Thorndike, esta inteligência é a capacidade do sujeito se reconhecer internamente a si e aos outros assim como os seus comportamentos e atuar de forma adequada em conformidade com esses dados. De acordo com este autor existem três tipos de inteligência: Abstrata, Concreta e Social. A Inteligência Abstrata é descrita como o tipo de Inteligência alvo de mensuração nos testes de Quociente de Inteligência, que consistem na compreensão e manipulação de conceitos verbais e matemáticos. A Inteligência Concreta refere-se ao tipo de capacidades utilizadas para a compreensão de objetos e de formas. Por fim, a Inteligência Social insere-se na área do que designamos Inteligência Emocional (Doll, 1935; Thorndike, 1920, cit. por Aveleira, 2013).

Segundo Law, Wong e Song (2004, cit. por Monteiro, 2009), o conceito de inteligência emocional deriva na sua origem do de inteligência social, definido como a capacidade de compreender as emoções do próprio e dos outros, as suas motivações e comportamentos e assim direcionar a sua ação de forma adequada. São diversos os estudos realizados com o intuito de verificar a correlação entre a aptidão para gerir emoções e a qualidade das interações sociais. Porém, a inteligência social tem-se revelado de difícil mensuração pois sendo complicado distingui-la da inteligência geral acrescem dificuldades de validação de escalas experimentais (Monteiro, 2009).

Também Wechsler (1940) contribuiu para o desenvolvimento deste conceito distinguindo elementos intelectivos e não intelectivos. Este autor procedeu à descrição da influência dos fatores não intelectivos, ou seja, afetivos, pessoais e sociais, em comportamentos inteligentes. Para o autor, estes fatores são a chave para a previsão da possibilidade de ter êxito na vida (Bar-On, 2006).

A visão de inteligência dessa época sofreu um alargamento sob influência de Gardner. Este autor apresentou a Teoria de Inteligências Múltiplas, em 1983 (Monteiro, 2009), a qual prevalece até aos dias de hoje. Esta Teoria é composta por sete diferentes e independentes tipos de inteligências: musical, linguística, espacial, corporal - cinestética, lógico-matemática, intrapessoal e interpessoal (Sternberg, 2005). A Teoria de Gardner refere-se a duas vertentes da Inteligência pessoal: a Inteligência Interpessoal e a Inteligência Intrapessoal, integrando ambas na Inteligência Social. A Inteligência Intrapessoal refere-se à capacidade de conhecimento de si mesmo, de estimar os sentimentos do próprio, receios e motivações ao passo que a Inteligência Interpessoal diz respeito à capacidade de compreender as motivações, intenções e desejos dos outros (Aveleira, 2013). Este autor fomentou o estudo de outras áreas da inteligência contribuindo para uma maior importância atribuída à compreensão do Homem, nomeadamente das suas manifestações não verbais e emocionais (Sternberg, 2005).

Por tudo isto se compreende que o conceito de Inteligência Social está na base dos documentos elaborados em relação à Inteligência Emocional (Aveleira, 2013). Porém, os estudos são divergentes relativamente ao tipo de relação existente entre Inteligência Social e Emocional. Assim, alguns autores (Ascalon, Schleicher e Born, 2008) e Goleman (2006) consideram a Inteligência Emocional como um subconjunto da Inteligência Social. Outros autores (Bar-On, 2005; Bar-On, Tranel, Dencurg e Bechara, 2003; Kobe, Reiter-Palmon e Rickers, 2001), englobam ambas num só conceito. Outros autores (Qualter, Gardner e Whiteley, 2007) aglomeram na inteligência emocional a cognição social, defendendo que o ensino de competências cognitivas contribuirá para o desenvolvimento de aspetos da Inteligência Emocional (Aveleira, 2013).

Dada a importância das emoções para a adaptação social e para o comportamento inteligente importa aqui proceder à sua caracterização (Woyciekoski e Hutz, 2009).

Segundo D'Andrea (1996, cit. por Woyciekoski e Hutz, 2009), é difícil comparar as emoções com acontecimentos psicológicos por estas influenciarem a maneira como nos manifestamos perante diversas experiências ao longo da nossa vida. As emoções podem ter grande influência no bem estar-subjetivo, na saúde física e mental, nas interações sociais e na capacidade de resolução de problemas do indivíduo (Smith e Lazarus, 1990, cit. por Woyciekoski e Hutz, 2009). Desta forma, os mesmos autores acrescentam que as emoções são reações psicológicas complexas, associadas à inteligência, à motivação, aos impulsos, aos aspetos sociais e à personalidade, resultando da determinação biológica, da experiência e do desenvolvimento no contexto do indivíduo. Assim, Lopes et al (2004, cit. Woyciekoski e Hutz, 2009), consideram que uma interação social positiva seria reflexo de uma compreensão, processamento e manipulação de modo inteligente da informação emocional.

Por tudo isto e também devido ao desenvolvimento dos modelos da inteligência e ao aumento do conhecimento acerca das emoções e do modo como estas interagem com os processos cognitivos de forma interdependente tem-se assistido ao crescimento do estudo acerca da inteligência emocional (Ângelo, 2007).

Apesar de o conceito de inteligência emocional ser relativamente recente, apresenta-se cada vez mais estudado, assumindo diversas definições. Estas variam entre as centradas na inteligência tradicional (tendo em conta as emoções) e as mais amplas que englobam vários atributos, de entre os quais a persistência, o otimismo e a sociabilidade (Mayer, 2006 cit. por Monteiro, 2009).

O conceito de Inteligência Emocional esteve no centro da investigação durante o final do século XX. Porém, verificam-se algumas referências a si já no século XIX. Darwin foi um dos primeiros autores a contribuir para a enunciação deste conceito, dando especial atenção ao papel da manifestação das emoções na sobrevivência e na adaptação (Bar-On, 2006) e algumas das aplicações desta inteligência derivam da tradição piagetiana (Mayer, Salovey e Caruso, 2000). Importa considerar também a dissertação

de Payne, em 1986, onde se afirmava que a abolição massiva das emoções no mundo tinha limitado o crescimento emocional e se falava do desenvolvimento de um quadro teórico e filosófico rigoroso com o intuito de desenvolver e resolver esta questão (Mayer, Salovey e Caruso, 2000).

Entre 1980 e 1990 assistiu-se a um ressurgimento da atenção teórica para as inteligências específicas (Mayer, Roberts e Barsade, 2008).

Foi em 1990 que se iniciou o estudo científico da Inteligência Emocional e que esta adquiriu o seu significado com Mayer e Salovey. Este marco é identificado pela publicação do artigo *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence* com o conceito na revista *Imagination, Cognition and Personality*. Nesta altura, Mayer e Salovey redefiniram as inteligências pessoais de Gardner e conceberam e definiram o termo Inteligência Emocional (Mayer e Salovey, 1997).

Foi neste momento que surgiu a primeira teoria abrangente acerca da inteligência emocional, com Mayer e Salovey (Goleman, 2012). Estes autores definiram o conceito como um subproduto da inteligência social (Aveleira, 2013), caracterizando-a como sendo capaz de acompanhar e regular os sentimentos do próprio e dos outros e usá-los como guias para a ação (Goleman, 2012). Esta pesquisa inicial abordou a delimitação do constructo e a mensuração e comprovação empírica com base no modelo psicométrico de inteligência (Mayer, Salovey e Caruso, 2002).

A divulgação do conceito de inteligência emocional sofreu um aumento considerável com a publicação, em 1995, do livro “Inteligência Emocional” de Goleman (Mayer, Salovey e Caruso, 2000). A partir daqui o interesse pela inteligência emocional aumentou devido ao facto de se acreditar que pessoas que gerem melhor as suas emoções são mais bem-sucedidas e possuem melhor qualidade de vida (Roberts, Flores-Mendoza e Nascimento, 2002).

Porém, e dada a controvérsia verificada com esta nova perspetiva, em 1997, o conceito foi apresentado à comunidade científica pelos psicólogos Salovey e Mayer incluindo uma revisão do modelo de 1990 (Silva, 2010). Assim, e segundo Mayer e Salovey (1997, cit. por Mayer, Salovey e Caruso, 2000, p. 401), a inteligência emocional é a “capacidade de perceber e expressar emoções, assimilar as emoções nos pensamentos, compreender e

raciocinar com emoção e regular a emoção em si e nos outros ". Nesta concepção a inteligência é uma aptidão mental ao passo que a emoção é uma resposta mental organizada a um evento, interno ou externo (Ângelo, 2007). Este conceito reúne a ideia de que as emoções podem levar o indivíduo a ter um pensamento mais inteligente e que se pode pensar as acerca das emoções de forma inteligente (Mayer e Salovey, 1997).

Posteriormente a esta teoria podem identificar-se três períodos na evolução das investigações acerca da inteligência emocional. O primeiro foi dedicado à conceptualização, nomeadamente à demonstração da sua utilidade e validade, no segundo procurou-se criar instrumentos de avaliação do constructo válidos e fiáveis e, no último, aumentou a investigação que relaciona a inteligência emocional com múltiplas variáveis (Lizeretti e Rodriguez, 2011).

Outro dos estudiosos da inteligência emocional, Reuven Bar-On, interpretando o conceito proposto por Salovey e Mayer, defendeu que esta envolvia a autopercepção e a empatia e se referia à capacidade de utilizar informações emocionais para guiar a cognição e o comportamento. Este autor apresenta assim uma definição mais abrangente deste conceito caracterizando-o conjuntamente com a inteligência social. O autor considera Gardner como um importante teórico na área assinalando que este teve grande influência na sua origem. Bar-On define inteligência emocional como "...um conjunto de capacidades não cognitivas, competências e habilidades que influenciam a capacidade para ter sucesso ao lidar com as demandas e pressões do meio ambiente " (Bar -On, 1997, p. 14, cit. por Mayer, Salovey e Caruso, 2000).

Bar-On apresentou como justificação para o uso da inteligência emocional o facto de a Inteligência descrever o conjunto de habilidades e competências que simbolizam um conjunto de conhecimentos utilizados para lidar com a vida. O adjetivo emocional é utilizado para enfatizar que este tipo específico de inteligência difere da inteligência cognitiva (Bar-On, 1997 cit. por Mayer, Salovey e Caruso, 2000). Goleman, outro dos autores dedicado ao estudo da inteligência emocional, já atrás referido, apresenta-a como um conjunto de características pessoais e sociais, definindo-a, em 1995, como: "a capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir, a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de

regular o seu próprio estado psicológico e impedir que o desânimo subjuga a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança” (Goleman, 2012, p. 54).

Em 1998, Goleman reformula a sua definição afirmando que esta é “a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações” (Goleman, 2000, p.323). Este autor atribui à inteligência emocional qualidades como: “auto-consciência emocional, boa capacidade de auto-avaliação, auto-confiança, auto-controlo emocional, credibilidade, consciência, adaptabilidade, etc” (Boyatzis, Goleman e Rhee, 2000, cit. por Monteiro, 2009, p.10). Para Goleman (2012), é à inteligência emocional que se deve principalmente o sucesso ou insucesso dos sujeitos, acrescentando que esta pode ser alvo de treino.

Porém, e dada esta variedade de perspetivas, muitas são as controvérsias geradas em torno da inteligência emocional bem como as questões que dela emergem. Os críticos interrogam-se acerca da forma como deve ser definida esta inteligência, o que deve avaliar, o que pode prever, se permite futurar acerca da adaptação social e emocional dos indivíduos e se realmente contribuirá para a correta adaptação social e emocional (Monteiro, 2009).

Comparando a perspetiva de Mayer e Salovey com a de Goleman existem algumas divergências. Uma delas é acerca da definição do conceito e dos instrumentos de medida. A outra é relativa aos objetivos destas perspetivas. O objetivo da teoria apresentada por Mayer e Salovey é identificar as capacidades de inteligência do indivíduo para a regulação e controlo das emoções. Para isso, esta perspetiva recorre à avaliação de capacidades cognitivas com o intuito de obter resultados relacionados com cada indivíduo de forma isolada. Pelo contrário, a perspetiva de Goleman, busca a determinação das competências passíveis de serem manipuladas pelos indivíduos, pressupondo que a utilização dessas competências de forma racional proporciona um nível mais elevado de inteligência emocional. Assim, por forma a atingir o objetivo a que se propõe, esta perspetiva avalia competências socioprofissionais para alcançar resultados individuais e dos grupos. A avaliação relaciona-se com atributos de personalidade, com

estados motivacionais, com papéis sociais e com características individuais das pessoas (Barata, 2004).

Relativamente apenas à perspectiva de Goleman, o autor afirma que as capacidades da inteligência emocional são de capital importância para o sucesso. Outros investigadores tentam não vincular a estas competências (Gonzaga e Monteiro, 2011). O trabalho de Goleman é também muito criticado pelo facto de ele considerar novo o conceito de inteligência emocional esquecendo, assim, séculos de investigação psicológica (Barata, 2004). A crítica interroga-se também acerca dos atributos adaptativos que não devem estar englobados na estrutura teórica da inteligência emocional, segundo esta perspectiva, pois sugere que se voltou a estudar a personalidade e os seus traços atribuindo-lhe o nome de inteligência emocional (Barata, 2004). Os investigadores acrescentam ainda dúvidas acerca da correlação total entre os fatores definidos pelo autor e a inteligência (Goldsworthy, 2000, cit. por Barata, 2004). As afirmações de que a inteligência emocional prognostica o Quociente de Inteligência e é duas vezes mais importante que ele, defendidas pelos autores associados a esta corrente, são também alvo de crítica pois não existe evidência científica credível para o afirmar (Barata, 2004).

Para além disto, alguns críticos (Davies, Stankov e Roberts, 1998; Antonakis, 2004; Locke, 2005) referem que a inteligência emocional não acrescenta nada mais que a inteligência geral ou a personalidade, demonstrando a importância da sua validade e fiabilidade (Ângelo, 2007).

Todavia, as diferentes perceções acerca deste constructo não retiram a importância atribuída às pesquisas realizadas (Gonzaga e Monteiro, 2011) e que em muito contribuíram para a evolução do conhecimento na área da inteligência emocional. Exemplo disto é o trabalho desenvolvido por Ângelo (2007), no âmbito da sua Dissertação de Mestrado, com uma amostra de 218 participantes. Neste estudo a autora definiu como objetivo estudar a medição da inteligência emocional com o Inventário QE, um dos instrumentos mais utilizados nesta área, e a sua relação com o sucesso escolar em alunos do ensino secundário português. Ângelo concluiu que existe correlação positiva estatisticamente significativa entre a inteligência emocional e o autoperceção académico, o reconhecimento verbal e o fator Neuroticismo. A autora verificou que não existe correlação estatisticamente

significativa entre inteligência emocional e classificações escolares e a escolaridade dos pais. Para além disso, Ângelo constatou que não existem diferenças significativas na inteligência emocional entre os géneros.

Em suma, os significados atribuídos à inteligência humana têm na sua essência os conteúdos das definições de inteligência, estando estas enquadradas em determinada cultura, sociedade e época (Afonso, 2007, cit. por Monteiro, 2009). Contudo, e embora sejam atribuídos diferentes significados à inteligência, acredita-se que esta possui um significado central nas ciências (Mayer, Salovey e Caruso, 2000). Por tudo isto se torna relevante o aprofundamento do estudo da inteligência emocional e, conseqüentemente, a contribuição para o desenvolvimento desta área e esclarecimento das dúvidas que ainda persistem a seu respeito.

1.2. Modelos de Inteligência Emocional

Os modelos que estão na base da inteligência emocional partilham a variedade associada aos conceitos.

São essencialmente dois os tipos de modelos de inteligência emocional a considerar: os de aptidões e os mistos. Os modelos de aptidões têm a sua atenção voltada para as aptidões mentais, as emoções e a sua interação com a inteligência (Mayer e Salovey, 2000). Por outro lado, os modelos mistos, para além das aptidões mentais, têm em conta outras características (autoconsciência, empatia emocional, felicidade, sociabilidade, controlo dos impulsos, entre outras) (Mayer, Roberts e Barsade, 2008), não as relacionando com as emoções ou com a inteligência (Aveleia, 2013). De entre os modelos de aptidões podemos ainda considerar os de aptidões específicas e os de aptidões integradas. Os modelos de aptidões específicas estão voltados para uma ou várias aptidões ao passo que os modelos de aptidões integradas consideram que o conjunto das habilidades individuais pode formar uma inteligência integrada e global (Mayer, Roberts e Barsade, 2008). Segundo Mayer, Salovey e Caruso (2000), os modelos de aptidões são os mais

ajustados à inteligência emocional uma vez que têm em consideração na sua descrição os três critérios empíricos: os problemas mentais têm respostas certas ou erradas, as habilidades medidas têm correlação com outras medidas de capacidade mental e o nível de capacidade absoluto aumenta com a idade.

Quer os modelos mistos quer os de aptidões têm na sua base diversos conceitos. Os modelos de aptidões de inteligência emocional referem que a percepção não verbal, segundo Buck e Rosenthal e colaboradores, assim como a empatia (Ickes) se relacionam com algumas competências específicas. Também o conceito de competência emocional, definido por Sarni, e o de criatividade emocional de Averill e Nunley aparentam ser semelhantes ou complementares à inteligência emocional (Mayer, Salovey e Caruso, 2000). Os mesmos autores acrescentam que as inteligências pessoais, social e a função sentimental se sobrepõem de forma parcial ao conceito de inteligência emocional. Porém, apenas a inteligência social foi operacionalizada de forma aceitável como aptidão mental.

Em relação aos modelos mistos, os conceitos sobreponíveis ao de inteligência emocional são em maior número que os associados aos modelos de aptidões. Alguns destes são totalmente relacionados e sobreponíveis, outros apenas de forma parcial. Podemos destacar a motivação a empatia, o otimismo, a afetividade, a inteligência prática e a geral, a autoestima, o bem-estar, o pensamento construtivo, bem como as áreas específicas da personalidade (Mayer, Salovey e Caruso, 2000).

Dentro destes modelos, e tendo em conta os estudos na área da Inteligência Emocional, emergem três acerca deste tema (Mayer, Salovey e Caruso, 2008).

Um dos modelos de Inteligência Emocional é o Modelo de Mayer e Salovey, datado de 1997.

Este modelo enquadra-se nos modelos de aptidões integradas e nele a Inteligência Emocional é decomposta em quatro áreas: percepção e expressão da emoção; assimilação da emoção para facilitar o pensamento; compreensão e análise das emoções e gestão das emoções. Estas componentes organizam-se de forma hierárquica, segundo a complexidade dos processos psicológicos. A percepção e expressão das emoções estão na base do modelo enquanto a componente de maior nível é a gestão das

mesmas. Cada uma destas componentes detém várias capacidades também organizadas de forma hierárquica segundo o grau de complexidade associado ao desenvolvimento dos indivíduos. Espera-se que os indivíduos mais inteligentes emocionalmente apresentem uma evolução mais rápida. Relativamente à gestão das emoções, o quarto, e mais alto nível desta hierarquia, pode ser destacada a gestão e regulação de emoções no próprio e nos outros. As tarefas a ele subjacentes são a habilidade para estar disponível para os sentimentos e para refletir com o intuito de monitorizar e regular as emoções, promovendo o crescimento emocional e intelectual. O terceiro nível, o de análise e compreensão das emoções, relaciona-se com três habilidades: capacidade para identificar e codificar emoções, compreender os seus significados, seguimento e forma como se constituem e se relacionam e assim como conhecer as suas causas e consequências. O segundo conjunto de habilidades envolve a assimilação básica das experiências emocionais, sendo a emoções priorizadas para formas de pensar produtivas e geradas como auxiliares para o julgamento e memória. Por fim, o primeiro nível, percepção e expressão das emoções, engloba a capacidade de identificação e manifestação de emoções em si e nos outros, perante determinado estado físico, sentimento ou pensamento, em obras de arte, na língua, etc. Este modelo é operacionalizado pelo teste de Inteligência Emocional (MSCEIT, 2002) que mede as diferenças individuais nos quatro domínios acima descritos (Mayer, Salovey e Caruso, 2000).

Posteriormente à teorização apresentada por Salovey e Mayer, Goleman, apresenta o conceito de inteligência emocional dividido também em cinco capacidades, tendo em conta os conceitos dos primeiros (Hedlund e Sternberg, 2000).

Este modelo baseou-se nas competências da inteligência emocional e foi desenvolvido para ser aplicado em locais de trabalho (Aveleira, 2013). Segundo ele, a inteligência emocional tem por base a autoconsciência, a gestão das emoções, a automotivação, a empatia e a gestão de relacionamentos em grupos. A autoconsciência diz respeito ao facto de reconhecermos os nossos sentimentos no momento em que estes acontecem (Goleman, 2012). Para Goleman (2012, p. 63) esta é a componente base da inteligência emocional, sendo que a capacidade de controlar as sensações “é crucial para a introspeção psicológica e autoconhecimento”, proporcionando

autoconfiança e orientando a tomada de decisão. Para este autor, a inteligência emocional é referida como carácter sendo capaz de determinar uma grande parte do sucesso ou do fracasso quer das relações sociais quer organizacionais.

Em relação à gestão das emoções, outro dos domínios inerentes à inteligência emocional, segundo Goleman (2003), corresponde à capacidade de gerir as emoções de forma adequada. Esta deriva do auto-conhecimento, procurando a capacidade do indivíduo se auto-regular, de se tranquilizar, de afastar a ansiedade, a tristeza e a irritabilidade. A consequência da sua ausência é a presença constante de angústia. Quem possui esta capacidade recupera mais facilmente das adversidades da vida.

A automotivação é uma capacidade que permite ao indivíduo dirigir as emoções para um objetivo, sendo essencial para a concentração, a competência e a criatividade. Indivíduos que reúnem esta capacidade são mais produtivos e eficazes em todas as suas atividades (Goleman, 2012).

A empatia é considerada a “mais fundamental das aptidões pessoais” (Goleman, 2003, p.64) e consiste no reconhecimento das emoções dos outros. Para o mesmo autor, as pessoas empáticas revelam-se mais sensíveis aos ténues sinais da sociedade que nos possibilitam compreender o que os outros precisam ou pretendem. Esta característica atribui grande vantagem aos indivíduos que desempenham profissões relacionadas com a prestação de cuidados, o ensino, as vendas e a gestão (Goleman, 2003).

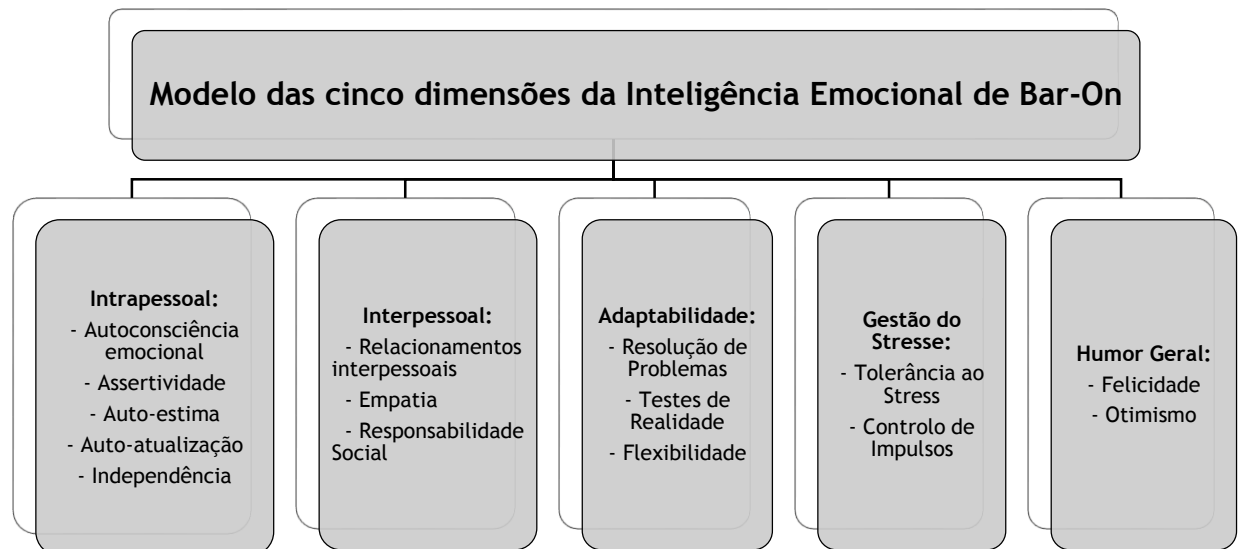
Por fim, a capacidade de gestão de relacionamentos, é a aptidão de analisar as situações de um grupo, é o alicerce da popularidade, da liderança e da eficácia interpessoal. Assim, as pessoas que a possuem têm bons resultados em atividades que envolvam interação com outros (Goleman, 2012).

Em suma, Goleman concluiu que as competências emocionais não são inatas mas devem ser trabalhadas e desenvolvidas por forma a garantir um desempenho acima da média. Referiu ainda que os indivíduos nascem com uma inteligência emocional geral que determina o seu potencial para a aprendizagem de competências emocionais (Aveleira, 2013) e que a primeira é igual ou mais importante que o Quociente de Inteligência como indicador do sucesso profissional e pessoal do indivíduo (Goleman, 2012). Bar-On, em 1997, sugeriu um modelo de inteligência, que partilha a definição do

conceito deste autor e é constituído por cinco grandes áreas de competências não cognitivas (Mayer, Salovey e Caruso, 2000), conhecimentos, competências emocionais e sociais que estão relacionadas e determinam a efetividade com que os sujeitos se entendem e se expressam a si e aos outros e gerem as exigências e a pressão diárias para terem sucesso (Zakkariya, 2008, cit. por Aveleira, 2013). Este modelo pode dividir-se em duas vertentes. A primeira parte corresponde à teoria acerca da inteligência emocional-social; a segunda ao componente psicométrico do modelo, ou seja, a medida da Inteligência Emocional e Social que tem por base a teoria e foi concebido para a avaliar (Zakkariya, 2008, cit. por Aveleira, 2013).

O modelo de Bar-On foi desenhado para responder à questão: *Porque é que alguns indivíduos estão mais capacitados para ser bem sucedidos na vida do que outros?* As cinco dimensões incluídas nas competências emocionais e sociais são constituídas por diversas competências e capacidades que se relacionam (Mayer, Salovey e Caruso, 2000). De seguida, apresenta-se o Modelo das cinco dimensões da Inteligência Emocional de Bar-On.

Figura 1 - Modelo das cinco dimensões da Inteligência Emocional de Bar-On (Adaptado de Mayer, Salovey e Caruso, 2000).



Este modelo foi concebido tendo em conta que ser emocional e socialmente inteligente corresponde a entender e a expressar eficazmente os sentimentos e compreender e relacionar-se bem com os outros, lidando de forma eficiente com as exigências, com os estímulos e as pressões diárias.

Este facto tem na sua base as capacidades intrapessoais, ou seja, o sujeito estar consciente de si mesmo, entender os seus pontos fortes e fracos e expressar os seus sentimentos e pensamentos de uma forma não destrutiva. Em relação às capacidades interpessoais estão englobados a capacidade de ser conhecedor das emoções, sentimentos e necessidades do outro e estabelecer relações de cooperação, construtivas e satisfatórias para ambos (Aveleira, 2013).

As componentes do modelo de Bar-On, segundo o autor, desenvolvem-se ao longo do tempo, alteram-se ao longo da vida e podem ser alvo de melhoria com treino e com programas de desenvolvimento. Este modelo relaciona-se com o potencial para o desempenho ao contrário do desempenho em si mesmo (Aveleira, 2013).

Apesar da amplitude do modelo de Bar-On, o autor é relativamente cauteloso nas suas declarações para o seu modelo da inteligência emocional pois embora o seu modelo prediga sucesso, esse é o produto final de uma procura empenhada para alcançar e realizar (Mayer, Salovey e Caruso, 2000).

O modelo de Bar-On foi alvo de críticas pelas relações empíricas e teóricas que estabelece com a personalidade (Matthews, Zeidner e Roberts, 2002, cit. por Aveleira, 2013). Porém, são vários os estudos que demonstram a sua validade (Van Rooy e Viswesvaran, 2002), acrescentando alguns deles (O'Boyle, et al, 2011) que este modelo apresenta validade acima da personalidade e da capacidade cognitiva (Aveleira, 2013). Foi este o modelo orientador deste estudo assim como o instrumento a ele correspondente, o Inventário QE.

Por tudo isto, e apesar das diferenças assinaladas, as quais tiveram grande influência nas várias definições que foram apresentadas para este conceito, compreende-se que a capacidade de reconhecer as emoções nos outros e em nós mesmos pode auxiliar os sujeitos no desenvolvimento do seu trabalho emocional.

Importa, por fim, destacar a importância da formulação de modelos bem como de métodos de avaliação que possibilitem compreender como varia a experiência emocional nos indivíduos (Pascual-Leone, 2007, cit. por Monteiro, 2009).

1.3. Inteligência Emocional e Integridade Psicológica: perspetivas de intervenção

A saúde é uma qualidade essencial ao ser humano. Porém, este é um conceito amplo que engloba a componente física, social e a saúde mental. Relativamente à saúde mental, foi considerada como um importante fator que influencia vários comportamentos do ser humano, como a felicidade e o desempenho. Assim, a saúde mental é considerada um fator psicológico de capital importância no que diz respeito ao comportamento humano e a investigação revela que o seu aperfeiçoamento origina uma melhor gestão de recursos e défices nesta área originam consequências negativas no sujeito (Gupta e Kumar, 2010).

Várias são as variáveis que afetam a saúde mental, destacando-se a inteligência emocional, o auto-conceito, a auto-perceção e a auto-eficácia (Gupta e Kumar, 2010). Neste subcapítulo daremos importância a uma destas variáveis, a inteligência emocional, a qual, no estudo de Gupta e Kumar (2010), é positivamente relacionada com a saúde mental em todas as suas dimensões.

A importância das emoções para a área da saúde foi consensualmente aceite por diversos autores (Plutchik, 2000; Greenberg, 2008, cit. por Monteiro, 2009). Schütz e Nizielski (2012) acrescentaram que vários são os estudos que comprovam que as habilidades emocionais detêm grande importância para a saúde psicológica e bem-estar e que clientes que apresentam transtornos mentais são possuidores de menor inteligência emocional.

Mayer, Roberts e Barsade (2008) apresentaram uma súmula dos resultados obtidos relativamente à inteligência emocional aplicada às relações sociais em crianças e em adultos, ao trabalho, à escola e ao bem-estar. Neste estudo os autores concluíram que a inteligência emocional tem uma correlação positiva com as relações sociais, familiares e íntimas assim como com uma melhor prestação a nível escolar e profissional. Expuseram ainda que os adultos que possuem maior inteligência emocional são considerados melhores companhias, com maior capacidade empática e mais

desenvoltos socialmente assim como detentores de auto percepção de competência social.

A inteligência emocional correlaciona-se também com uma maior satisfação com a vida, com um aumento da autoestima e com a felicidade bem como com uma menor utilização de estratégias interpessoais destrutivas e menor incidência de depressão (Chamorro-Premuzic et al., 2007, cit. por Ângelo, 2007). Estas ideias são complementadas por outros autores que associam a inteligência emocional a uma melhor saúde global, à manutenção de hábitos de vida saudáveis, sem consumo de tabaco, álcool ou outras drogas, à alimentação e à prática de exercício físico (Austin, Saklofske e Egan, 2005; Tsaousis e Nikolaou, 2005; Saklofske, Austin, Galloway e Davidson, 2007, cit. por Ângelo, 2007). Schütz e Nizielski (2012) adicionam o facto de os problemas emocionais estarem ligados à tendência para o desenvolvimento de comportamentos desviantes (por exemplo, vandalismo) e autodestrutivos (por exemplo, abuso de substâncias psicoativas) pois clientes com esta última patologia revelaram maiores défices nas habilidades emocionais. Os mesmos autores referem que, no seu estudo, os pacientes deprimidos apresentaram menores valores de inteligência emocional que os controlos, revelando especialmente dificuldade na compreensão de emoções.

Para além disso, Woyciekoski e Hutz (2009), acrescentam que pessoas emocionalmente inteligentes possuem altos níveis de inteligência verbal, social e de outras (principalmente se a capacidade de compreensão das emoções também for elevada), assim como tendencialmente estariam mais disponíveis para novas experiências. Estes sujeitos estariam mais direccionados para profissões que envolvem interação social.

Em suma, os resultados obtidos da investigação acerca da inteligência emocional permitem realçar a ideia de que o sucesso e a adaptação do sujeito ao quotidiano em várias áreas (pessoal, interpessoal e profissional) não estão exclusivamente dependentes da componente intelectual pois sofrem grande influência de fatores como a sensibilidade emocional e as competências emocionais e sociais. Também a capacidade de sentir e pensar de forma integrada com o intuito de utilizar estas informações para gerar comportamentos estratégicos e a resolução de problemas são fatores relevantes para o sucesso dos indivíduos (Woyciekoski e Hutz, 2009).

Dadas as vantagens acima expostas, e pelo facto de inteligência emocional ser considerada um bom indicador de bem-estar psicológico, podendo contribuir, direta ou indiretamente para o bem-estar (Lizeretti e Rodriguez, 2011), é visível na investigação a importância da regulação das emoções como dimensão mais relevante da competência emocional que se relaciona com a saúde mental (Schütz e Nizielski, 2012). Assim, e dado que a capacidade de compreender informação emocional é um fator essencial para o funcionamento diário do indivíduo, tem aumentado a sua importância na psicoterapia continuando ainda assim a dever ser alvo de maior atenção nesta área (Schütz e Nizielski, 2012). Greenberg (2008) corrobora esta ideia ao afirmar no seu artigo a importância dada à atenção à experiência emocional bem como ao desenvolvimento da regulação emocional em psicoterapia.

Segundo o Regulamento das Competências Específicas do Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde Mental (Ordem dos Enfermeiros, 2010), as competências de âmbito psicoterapêutico, associadas especificamente à prática de enfermagem, possibilitam o desenvolvimento do juízo clínico único, o que as distingue das restantes áreas de especialidade da enfermagem. Através destas competências, e tendo em conta a sua importância na área das emoções, compreende-se a interligação entre a intervenção do enfermeiro especialista e a inteligência emocional, com o intuito de preservar a integridade psicológica dos clientes. Também este mesmo regulamento apresenta a ajuda ao ser humano na manutenção, melhoria e recuperação da saúde como finalidade dos cuidados de enfermagem. Mais uma vez se compreende a ligação desta área ao tema em estudo uma vez que baixos níveis de inteligência emocional são associados ao uso do álcool, aos comportamentos desviantes e auto-destrutivos, às interações sociais mais pobres bem como aos sentimentos de impotência (Brackett e Mayer, 2003; Trinidad e Johnson, 2001, cit. por Woyciekosky e Hutz, 2009), justificando, nestes casos a intervenção da enfermagem de saúde mental.

Relativamente à competência de assistência da pessoa, família, grupo ou comunidade ao longo do ciclo vital, podemos destacar a unidade de competência relativa à execução da avaliação das necessidades em saúde mental, e mais especificamente, a avaliação dos fatores promotores e

protetores do bem-estar e saúde mental bem como dos recursos do cliente para a manter ou recuperar (Ordem dos enfermeiros, 2010). Como acima exposto, a inteligência emocional pode ser considerada um destes fatores dada a sua relação com o bem-estar. Ainda dentro desta competência, o enfermeiro especialista em saúde mental tem capacidade de implementar e desenvolver programas de promoção e proteção da saúde mental e prevenção da perturbação mental em locais de trabalho, escolas, entre outros. Gupta e Kumar (2010) defendem que dada a associação direta entre inteligência emocional e saúde mental o ensino da primeira se reveste de grande valor. Assim, segundo Schütz e Nizielski (2012), o conhecimento acerca de transtornos específicos pode ser usado para a melhoria do tratamento praticado atualmente e para o desenvolvimento de novos programas adaptados às necessidades e que incorporam intervenções com o objetivo de melhorar as habilidades emocionais. Se assim for, o indivíduo mais inteligente emocionalmente e capaz de controlar as suas emoções de forma eficiente será mais saudável a nível mental (Gupta e Kumar, 2010). Toda esta intervenção deve ter em conta que o estado emocional do cliente assume uma grande importância para a sua compreensão e alocação na sociedade e no mundo (Silva, 2010).

Na Nueva Escola (Califórnia) é abordada a autoconsciência, a tomada de decisão pessoal, entre outros e o currículo académico engloba já o treino da inteligência emocional, embora este possa ser realizado também na idade adulta com benefícios para a saúde, relacionamentos e performance (Gupta e Kumar, 2010). Porém, também nesta área surgem discussões pois alguns autores defendem que apesar do interesse por esta área e desenvolvimento de diversos programas de treino em inteligência emocional há dúvidas da sua utilidade. Gupta e Kumar (2010), contrariam esta opinião ao afirmar, com base no estudo de Slaskl, Markl e Swan (2003), que a inteligência emocional e a saúde mental podem ser melhoradas com treino.

Em suma, e dado que a investigação está em constante mutação, cabe ao enfermeiro especialista em saúde mental e psiquiatria adaptar-se a essas alterações e melhorar a prestação de cuidados, atuando segundo a prática baseada na evidência.

2. PRÁTICAS PROFISSIONAIS DOS BOMBEIROS: ENQUADRAMENTO E INTERVENÇÃO

Este segundo capítulo foi dividido também em três subcapítulos. No primeiro ponto procedemos ao enquadramento bem como à referência à missão dos bombeiros. De seguida, enumeramos as funções dos bombeiros e os respetivos desafios da sua prática. Terminamos este capítulo com uma referência à investigação na área da integridade psicológica associada ao exercício da atividade de bombeiro.

2.1. Enquadramento e missão dos corpos de bombeiros

Para a ANPC (2014), a proteção civil é:

“...actividade desenvolvida pelo Estado, Regiões Autónomas e Autarquias Locais, pelos cidadãos e por todas as entidades públicas e privadas, com a finalidade de prevenir riscos colectivos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, de atenuar os seus efeitos, proteger e socorrer as pessoas e bens em perigo quando aquelas situações ocorram”

Os objetivos da proteção civil são a prevenção de riscos coletivos bem como acidentes graves e catástrofes que daí podem advir. Para além disso, a ela cabe também atenuar estes riscos, constringindo os seus efeitos, prestar socorro e assistência a seres humanos ou a outros seres vivos em situação de perigo, proteger o património cultural e ambiental assim como prestar apoio para a reposição da normalidade da vida após um acidente grave ou uma catástrofe (ANPC, 2014).

A estrutura que em Portugal tem a missão de planear, coordenar e executar a política de proteção civil é, desde 2006, a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). A esta cabe a prevenção e a resposta a acidentes graves e a catástrofes bem como a proteção e o socorro da população. Para além disso, é a ANPC que superintende a atividade desenvolvida pelos bombeiros (Decreto-Lei nº 75, de 29 de Março de 2007).

A proteção civil no nosso país está organizada a nível nacional, regional/distrital e municipal (ANPC, 2014). A nível nacional, a política de proteção civil é conduzida pelo governo, cabendo a direção ao Primeiro Ministro (Lei nº 27, de 3 de Julho de 2006). Já a nível regional, o responsável é o Comandante Operacional de Agrupamento Distrital (ANPC, 2014). A nível distrital, o Centro Distrital de Operações de Socorro (CDOS), intervém, a pedido da autoridade local de proteção civil, quando os meios não forem suficientes ou a ocorrência se estender para além dos limites do município. A nível municipal o responsável é o presidente da câmara municipal e a estrutura de proteção civil que intervém é o serviço municipal de proteção civil e os corpos de bombeiros dada a sua grande proximidade das populações e dos meios de socorro assim como o grande conhecimento que detêm da área de intervenção (Lei nº 27, de 3 de Julho de 2006).

Os nossos agentes de proteção civil são seis: os corpos de bombeiros, as forças de segurança, as forças armadas, as autoridades marítima e aeronáutica, o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) e os restantes serviços de saúde e os sapadores florestais (Lei nº 27 de 3 de Julho de 2006). A Cruz Vermelha Portuguesa coopera com estes agentes, tendo o seu próprio estatuto, exercendo também funções de proteção civil nas áreas da intervenção, do apoio, do socorro e da assistência sanitária e social (ANPC, 2014). Os agentes de proteção civil atuam no teatro operacional de acordo com um Sistema Integrado de Operações de Socorro (SIOPS), o qual enuncia as normas e os procedimentos pelos quais todos os agentes de proteção civil se devem reger. Este Sistema facilita a articulação entre os vários agentes, definindo a organização dos teatros de operações e dos postos de comando. Com o SIOPS surge um comando único, baseado na coordenação institucional e no comando operacional, as duas dimensões do Sistema (Decreto-Lei nº 134 de 25 de Julho de 2006). Ainda no que diz respeito à resposta dada pela Autoridade Nacional de Proteção Civil, importa aqui referir a existência de

Equipas de Apoio Psicossocial (EAPS). A missão das EAPS consiste na prestação de apoio psicossocial a bombeiros que estiveram expostos a incidentes críticos que possam ser potencialmente traumáticos e que surgem no decurso do desempenho de funções nestas ocorrências assim como às suas famílias. Estas equipas são, portanto, ativadas quando se verifica a exposição a acontecimentos traumáticos (ex. vítimas mortais, incidentes com crianças, entre outros); em situação operacional com ameaça efetiva de vida; em vítimas ilesas (fisicamente) de acidente operacional grave; a colegas e chefias de bombeiros sinistrados com lesão grave ou vítimas mortais. Assim, as áreas de intervenção das EAPS são o apoio psicológico de emergência, o apoio social de emergência e a consultadoria na gestão de incidentes críticos (ANPC, 2014). As EAPS estão sob a coordenação do Núcleo de Segurança e Saúde (NSS) da Unidade de Apoio ao Voluntariado (UAV) que integra a Direção Nacional de Bombeiros (DNB).

Dado o âmbito desta dissertação passaremos a abordar de forma particular um dos agentes de proteção civil, os corpos de bombeiros.

A origem das atividades desenvolvidas para a proteção de bens e pessoas contra incêndios remontam já ao ano 390 a.C., ao período republicano da história de Roma. Aqui se recorria à utilização do fogo para o aquecimento, para a iluminação dos edifícios, entre outros, o que pelos riscos associados justificou estas atividades. Para além disso, um incêndio poderia destruir toda a estratégia montada pelas tropas, pelo que se tornava muito importante evitá-lo (Sociedade Corpo de Bombeiros Voluntários, 1999, cit. por Cardoso, 2004). Porém, bombeiro foi considerado uma profissão apenas pela altura do desenvolvimento da bomba hidráulica, a qual possibilitou o transporte de água das fontes urbanas até aos incêndios. Com a Revolução Industrial, aumentou a população o que levou à construção de edifícios urbanos e industriais. Nestes imóveis eram utilizados materiais combustíveis que, concomitantemente, com a ocupação dada aos edifícios aumentaram o risco de incêndio. Assim, surgiu uma necessidade de evitar os incêndios e os prejuízos que deles advinham, pelo que se ajustaram os equipamentos às necessidades e se aumentou o número de bombeiros especializados nos diferentes materiais. Daqui derivou o modelo de segurança contra incêndios (Cardoso, 2004).

Assim, e segundo o Decreto-Lei nº 247 de 27 de Junho de 2007 (p. 4064), importa definir o conceito de bombeiro:

« o indivíduo que, integrado de forma profissional ou voluntária num corpo de bombeiros, tem por atividade cumprir as missões deste, nomeadamente a proteção de vidas humanas e bens em perigo, mediante a prevenção e extinção de incêndios, o socorro de feridos, doentes ou náufragos, e a prestação de socorro de serviços previstos nos regulamentos internos...”.

Azevedo (2009, cit. por Ferreira, 2010), acrescenta que o bombeiro é portador de treino e de equipamento apropriado para, além de extinguir incêndios, resgatar pessoas e proteger bens, prestar assistência quer em desastres naturais quer nos que têm origem no Homem. Aguiar (1988, cit. por Batista, 2008), complementa esta definição acrescentando que o bombeiro coloca a sua vida em risco somente para salvar o próximo. O mesmo autor defende que o bombeiro é um lutador, detentor de enorme coragem e espírito de sacrifício, colocando muitas vezes os outros acima de si mesmo.

O bombeiro encontra-se inserido num corpo de bombeiros, ou seja numa estrutura organizada, munida de equipamentos e treino necessários ao exercício da atividade, atuando numa área previamente definida, na qual desempenha funções de forma regular ou em primeira intervenção (Decreto-Lei nº 247 de 27 de Junho de 2007).

Em relação à missão dos bombeiros podemos enumerar várias atividades. Quatro delas são funções exclusivamente desempenhadas pelos corpos de bombeiros e restantes agentes de proteção civil. Uma destas é a prevenção e o combate a incêndios e outra o socorro às populações nesta situação bem como em ocorrências como inundações e desabamentos. Também cabe a estes elementos a elaboração de pareceres técnicos relativamente à prevenção e segurança atinentes ao risco de incêndio bem como de outros acidentes. Para além disso, os bombeiros têm como missão o socorro a náufragos e a realização de buscas subaquáticas. O socorro e o transporte de clientes vítimas de acidente ou de doença, em situação de emergência pré-hospitalar, integrada no sistema integrado de emergência médica, ou em transportes não urgentes constituem também a missão dos bombeiros. Os bombeiros desenvolvem ainda ações de formação e

sensibilização no âmbito da prevenção de incêndios e de acidentes, entre outras (Decreto-Lei nº 248 de 21 de Novembro de 2012).

Os corpos de bombeiros, como estrutura organizada, podem ser classificados em quatro tipos. Assim, nos municípios podem existir corpos de bombeiros profissionais, mistos, voluntários e privativos (Decreto-Lei nº 248 de 21 de Novembro de 2012).

Em Portugal existem 448 corpos de bombeiros. Destes, 6 são sapadores, 413 são voluntários, 11 são corpos de bombeiros privativos e 18 são municipais (ANPC, 2014).

Os corpos de bombeiros profissionais, designados por bombeiros sapadores, têm dependência direta na sua criação, manutenção e detenção de uma câmara municipal, fazendo parte dos mesmos somente elementos profissionais. A sua estrutura pode englobar quer regimentos, quer batalhões, companhias ou secções, ou no mínimo uma destas unidades (Decreto-Lei nº 248 de 21 de Novembro de 2012). Os bombeiros sapadores situam-se nos municípios do Porto, Gaia, Lisboa, Coimbra, Braga e Setúbal (Sebastião, 2009, cit. por Ferreira, 2010).

Por outro lado, os bombeiros voluntários pertencem a uma associação humanitária de bombeiros e os seus elementos exercem funções em regime de voluntariado. Porém, estes corpos de bombeiros podem incluir um conjunto mínimo de profissionais (Decreto-Lei nº 247 de 27 de Junho de 2007). Os corpos de bombeiros voluntários estão localizados na maioria das sedes de município do nosso país. A eles cabe a generalidade das intervenções nas diversas ocorrências dado que existe um número restrito de corpos de bombeiros profissionais. Os bombeiros voluntários são financiados pelos seus sócios, por subsídios vindos do estado, por eventos desportivos e culturais por eles desenvolvidos e por donativos da população (Azevedo, 2009, cit. por Ferreira, 2010) quer a nível particular, quer das empresas.

Os corpos de bombeiros mistos funcionam com características quer dos bombeiros voluntários, quer dos profissionais. Assim, estes corpos dependem da câmara municipal ou de uma associação humanitária de bombeiros, sendo constituídos quer por bombeiros profissionais quer por bombeiros voluntários. Os corpos de bombeiros mistos têm uma organização própria que é definida pela câmara municipal ou pela associação humanitária (Decreto-Lei nº 247 de 27 de Junho de 2007).

Os corpos de bombeiros privativos são posse de uma pessoa coletiva privada e existem pela necessidade inerente à atividade desempenhada ou ao património da mesma com o objetivo de autoproteção. Deles fazem parte bombeiros formados para essa atividade que desempenham funções dentro dos limites da propriedade podendo, no entanto, atuar fora da mesma, a pedido do presidente da câmara do município (Decreto-Lei nº 247 de 27 de Junho de 2007). Empresas aeroportuárias, florestais, entre outras possuem estes tipos de corpos de bombeiros.

Importa ainda acrescentar que o Exército, a Marinha e a Força Aérea possuem também elementos formados para o combate a incêndios e para o socorro. No caso da Força Aérea, estes Homens denominam-se Operadores de Assistência e Socorro e na Marinha Especialistas de Limitação de Avarias. Desde 2006, a Guarda Nacional Republicana possui também um Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro (GIPS), cujo objetivo é desenvolver ações de prevenção e atuar numa primeira intervenção em situação de emergência e socorro, mais especificamente em situação de incêndio florestal, com matérias perigosas, em catástrofes e em acidentes graves (Decreto-Lei nº 22 de 2 de Fevereiro de 2006).

Em suma, os bombeiros são indivíduos que se dedicam a uma causa, que trabalham e se esforçam sem limite, muitas vezes de forma voluntária, desenvolvendo atividades com risco associado. São homens e mulheres que colocam em prática no dia-a-dia os ensinamentos recebidos em períodos de formação e os adaptam, na medida do possível, às situações com as quais são confrontados *in loco*.

2.2. Funções e desafios para a gestão emocional

Embora os bombeiros tenham surgido com o intuito do combate a incêndios, atualmente, desempenham funções em quase todas as áreas da proteção civil (Ferreira, 2010). No âmbito da sua atividade, os bombeiros desenvolvem funções de combate a incêndios florestais, urbanos e industriais, na área da emergência pré-hospitalar, em salvamento em grande ângulo e aquático, em desencarceramento em acidentes rodoviários e

ferroviários, em incidentes elétricos, hidráulicos, com matérias perigosas e com redes de gás, no resgate de corpos ou bens submersos, etc. Porém, as áreas em que os bombeiros desenvolvem maior número de funções são o combate a incêndios, os serviços de saúde e o socorro a naufragos (Agostinho, 2000, cit. por Baptista, 2008).

As atividades dos bombeiros são realizadas dentro de uma organização de trabalho onde se criam fatores psicossociais. Alguns deles, dentro da organização, podem culminar em tensões com influência no aparecimento do stress nos colaboradores, em diferentes graus e momentos da sua vida (Lipp, 1996, 2003, cit. por Cardoso, 2004).

Dadas estas atividades desenvolvidas pelos bombeiros pode compreender-se que muitas são as fontes de stress existentes na sua prática diária. Sabe-se também que atividades relacionadas com a resposta a situações de emergência são difíceis e esgotantes a nível emocional (Ferreira, 2010). Podemos destacar a pressão temporal colocada nestes Homens, a acumulação de responsabilidades que lhes é incumbida, as enormes exigências físicas, cognitivas e emocionais associadas a este tipo de intervenção bem como as expectativas altamente elevadas (Batista, 2008). Ferreira (2010), acrescenta que a morte ou acidentes com colegas em serviço, o socorro a jovens em situação crítica e o enfrentamento de problemas que não são passíveis de controlar e que não são alvo de medidas minimizadoras também são fontes de stress. Para além disso, o cenário que os bombeiros irão encontrar e as condições de trabalho em que operam são as inerentes a ambientes adversos e, por vezes, estão disponíveis apenas recursos escassos o que torna o desenvolvimento desta profissão ainda um maior desafio. Apesar da formação que o bombeiro possa ter, esta ausência de equipamentos para operar em determinados cenários gera uma incerteza em relação à forma como este deve agir. Esta situação é, na maioria das vezes, potenciadora de stress (Baptista, 2008). Batalha e Montez (2003, cit. por Baptista, 2008) acrescentam ainda que este sofrimento advém, geralmente, da dificuldade em conviver com as exigência emocionais da vítima.

O facto de existir grande variedade na intervenção dos bombeiros não possibilita uma adequada adaptação, sendo também que grande parte destas ocorrências é revestida de bastante intensidade, podendo ser uma ameaça

quer à vida quer à segurança (Fernandes e Pinheiro, 2004, cit. por Baptista, 2008). Esta última ameaça impossibilita, muitas vezes, os bombeiros de cumprirem a segunda necessidade da pirâmide de Maslow, a necessidade de segurança.

Os bombeiros fazem parte das profissões de ajuda uma vez que o fator interpessoal no socorro ao outro e na resolução de problemas se reveste de grande importância (Ferreira, 2008). Para além disso, têm ainda a função social de cuidadores (Cardoso, 2004). Nestas profissões é necessária uma interação extraordinariamente rigorosa com os clientes o que obriga a um grande nível de empatia e de envolvimento emocional por parte do profissional que cuida de clientes em grande sofrimento. Concomitantemente, é exigida uma elevada concentração na atividade a desempenhar (Ferreira, 2008).

O trabalho emocional tem na sua base o processo de regulação emocional (Ashkanasy e Ashton-James, 2005), sendo um constituinte do trabalho e definindo-se como a qualidade das interações que ocorrem entre os trabalhadores e os clientes por forma a efetuar um serviço com qualidade e a proporcionar satisfação ao cliente (Zapf et al, 1999; Grande, 2000; Zapf e Holz, 1996, cit. por Ferreira, 2008). Desta forma, e tendo em conta as funções desempenhadas, podemos considerar que o trabalho emocional se verifica nas funções do bombeiro, podendo mesmo ser considerado uma exigência (Ferreira, 2008).

A gestão emocional requer esforço cognitivo e emocional e conseqüentemente repercute-se em gastos físicos e psicológicos (Schaufeli e Bakker, 2004).

Vários são os estudos que mostram que o sofrimento dos bombeiros se verifica quando os fatores psicossociais os afetam, com conseqüente desorganização das estruturas psicológicas dos mesmos (Cardoso, 2004). Como resultado, ocorrem manifestações que podem vir a ocasionar nos indivíduos desgaste físico e emocional (Maslach e Leiter), originando o desequilíbrio do organismo (Cardoso, 2004). O mesmo autor afirma que se a tensão se mantiver por muito tempo ou estiver para além da resistência do sujeito a sua qualidade de vida será afetada. Existe evidência de que os bombeiros estão sujeitos aos fatores de risco que desencadeiam *burnout*, assim como patologia cardíaca e stresse pós-traumático (Corneil, 1995;

Harris, Baloglu e Stacks, 2002; Haslam e Mallon, 2003; Regehr, Hill, Knott et al, 2003, cit. por Ferreira, 2010). O desequilíbrio que se verifica pode ainda originar a morte (Lipp, 2003, cit. por Cardoso, 2004).

Em situação de crise a atuação psicológica deve ser dirigida inicialmente para a proteção das vítimas do estímulo traumático e orientação para o suporte social e, concomitantemente, identificação de sujeitos que possam apresentar sinais sugestivos de problemas de adaptação à situação. Esta atuação pode também ser aplicada às equipas de emergência e fundamenta-se em técnicas de *defusing* e de *debriefing*.

Para Davis (2013), pessoas sujeitas a traumas críticos que ocasionam alterações nas suas vidas, provavelmente necessitam de atenção profissional durante um tempo indeterminado. Nestas situações, a análise do incidente crítico (*Critical Incident Stress Debriefing*) bem como a gestão de reações traumáticas pelas vítimas e o *defusing* podem ser ferramentas valiosas para evitar a perturbação de stress pós-traumático .

O *Debriefing* é uma técnica específica destinada a ajudar os outros a lidar com os sintomas físicos ou psicológicos que são geralmente associados à exposição traumática, permitindo que as pessoas envolvidas no incidente possam processar o evento e refletir sobre o seu impacto. A investigação acerca da eficácia desta técnica aplicada no local de trabalho tem demonstrado que os indivíduos sujeitos à mesma dentro de um período de 24-72 horas após o momento inicial do incidente apresentam, a curto prazo e a longo prazo menos reações de crise ou trauma psicológico (Mitchell, 1988; Young, 1994, cit. por Davis, 2013). Trabalhadores de serviços de emergência, equipas de resgate, polícia e bombeiros, bem como os próprios sobreviventes de trauma que não recebem esta técnica estão em maior risco de desenvolver sintomas clínicos (Davis, 1992; Mitchell, 1988, cit. por Davis, 2013). Por outro lado, o *defusing* procura encerrar psicologicamente o incidente, obter uma conclusão da experiência obtida, permitindo uma oportunidade para os sujeitos expressarem as suas preocupações imediatas, e esclarecerem o que é possível realizar em relação aos eventos ou ações envolvidas. É realizado antes da equipa abandonar o local e destina-se a intervir previamente ao início do stress pós-traumático (Human Resources Branch Department of Human Services, 1997). Em suma, estas técnicas

poderão possibilitar uma diminuição do stresse associado ao trabalho e, conseqüentemente, aumentar a qualidade de vida dos trabalhadores.

Apesar do acima exposto, nos nossos dias, a componente psicológica continua a ser alvo de reservas nas organizações dada a sua dificuldade de avaliação objetiva. Para as empresas, o desgaste emocional associado ao trabalho, dada a ausência de sinais e sintomas, é de mais difícil reconhecimento e aceitação (Maslach e Leiter, 1999).

2.3. A investigação sobre integridade psicológica do exercício profissional

Vários foram os autores que direcionaram o seu estudo para o exercício da atividade de bombeiro e, mais especificamente, para a integridade psicológica destes Homens.

Cardoso (2004), afirma que Lipp justificou, no Brasil, o estudo da área do stresse, dado o número de pessoas por ele afetadas. Esta pesquisa, que considera os fatores organizacionais preditores do stresse, demonstra a importância dos aspetos emocionais aos quais é atribuído um papel secundário na dinâmica grupal e onde as emoções e sentimentos são ignorados ou menos louvados assumindo-se como variáveis menos importantes e menos decisivas para a dinâmica organizacional. Kanner et al (1981, cit. por Lipp, 1998, cit. por Cardoso, 2004), referem que os eventos diários que ocorrem nas organizações do trabalho não são considerados relevantes para as finalidades a que se destinam os serviços prestados mas podem provocar no sujeito um efeito de desorganização psicológica.

Cardoso (2004), na Universidade Federal de Santa Catarina, dirigiu o seu estudo para as influências organizacionais no stresse dos profissionais bombeiros. Os participantes deste estudo foram 235 bombeiros do Corpo Militar do Estado Alfa, que se encontravam nas escalas de serviço diário ou de reforço. Esta investigação procurou responder à questão: “Quais os principais fatores organizacionais, percebidos pelos bombeiros, que estão associados ao estresse profissional nas suas atividades de trabalho?”. Assim, o objetivo foi identificar, através da percepção dos bombeiros, os principais

fatores organizacionais associados ao stresse profissional. Os resultados obtidos mostraram que 55,3% dos bombeiros com stresse eram profissionais com idade média de 37,7 anos e com tempo de serviço de 16 anos. Desta pesquisa surgiu ainda o destaque para o fator das relações de trabalho, a sobrecarga de serviço, a qualificação profissional e a falta de suporte psicológico como principais fatores associados ao stresse profissional destes bombeiros em atividade. Segundo estes resultados, a sobrecarga de serviço resultava do total de horas trabalhadas em cada turno, levando a um maior comprometimento nos que atuavam em guarnições maiores e com maior número de participações em ocorrências e com maior comprometimento emocional. A qualificação profissional ficava visível nas ocorrências que exigiam maior especialização pois surgia frustração em relação à falta de oportunidades para o aperfeiçoamento técnico e profissional. Em relação ao suporte técnico, foi uma necessidade o psicológico por forma a diminuir as tensões resultantes da dinâmica da organização.

Erez reuniu os artigos publicados em periódicos de pesquisa psicológica e organizou-os a cada 25 tópicos por país e autor, verificando que no Japão, na Alemanha e nos Países Nórdicos o tópico sobre o stresse no trabalho merecia o primeiro lugar. Este stresse relacionado com as relações profissionais teve grande evidência no estudo de Vagg, realizado com trabalhadores norte-americanos, onde o primeiro foi considerado como um fenómeno que se reveste de um crescimento epidémico e que afeta desde as chefias aos trabalhadores que se situam na base da produção das empresas. Ainda na América, uma investigação acerca deste tema mostrou que um quarto dos empregados participantes considera o seu trabalho como o principal stressor das suas vidas e três quartos deles acreditam que os trabalhadores estão mais sujeitos ao stresse na atualidade do que estavam as gerações anteriores (Cardoso, 2004).

No Japão, o Ministério do Trabalho, desenvolveu pesquisas sobre mortes súbitas em trabalhadores em exercício profissional comprovando que foram provocadas pelo stresse profissional. Na ocorrência das mortes súbitas por isquemia cardíaca ou cérebro-vascular o fator determinante foi o excesso de trabalho (Shimomitsu, 2002, cit. por Cardoso, 2004).

Em 2008, Baptista, estudou a Personalidade e Estilos de Vida nos Bombeiros Voluntários. O seu objetivo foi verificar se os estilos de vida estão

relacionados com o tipo de personalidade do indivíduo, se existem traços de personalidade comuns aos bombeiros e se a presença de stresse está relacionada com os estilos de vida adaptados. Este autor pretendeu também relacionar os estilos de vida com algumas variáveis sociodemográficas por forma a criar um programa de promoção de saúde nos bombeiros da zona operacional de Leiria. Neste estudo participaram 146 bombeiros com idades entre os 17 e os 60 anos de idade, de ambos os sexos, das corporações de bombeiros voluntários da zona operacional de Leiria. Este estudo exploratório e transversal teve as seguintes questões de investigação: “Será que os Estilos de Vida se encontram relacionados com a Personalidade destes indivíduos?”; “Qual a relação entre o stress e os estilos de vida adoptados?”; “Qual a relação entre os estilos de vida adoptados e as variáveis sociodemográficas: tempo de serviço, estado civil, idade e sexo?”; “Qual a relação entre a personalidade e as variáveis sociodemográficas tempo de serviço, estado civil, idade e sexo?”. As principais conclusões obtidas foram uma correlação estatisticamente significativa entre os Estilos de vida (fatores de risco) e o Neuroticismo, sugerindo que os sujeitos tendem a perceber um maior risco de desenvolvimento de patologias, pois apresentam valores elevados de preocupação, de nervosismo, de hipocondrismo e de respostas inadequadas de *coping*. Estes têm tendência para ser emocionalmente inseguros, mostrando, às vezes, sentimentos de incompetência, tristeza, medo, embaraço, raiva e culpabilidade. Para além disso, encontraram correlação estatisticamente significativa também entre os Estilos de Vida (fatores de risco) e os Estilos de Vida (stresse), o que mostra que quanto maior o risco de desenvolvimento de doenças, maiores são os indicadores de stresse. Constatou-se que os sujeitos possuíam elevados fatores de risco para a sua saúde o que levará ao aumento da falta de autocontrolo ao nível da percepção de stresse. Os sujeitos em estudo apresentavam várias situações (incêndios, acidentes, etc.), nos quais os níveis de stresse são elevados, interferindo com a sua tomada de decisão em relação à adoção de estilos de vida saudáveis. Dado que a população era constituída por bombeiros voluntários, sujeitos a elevados níveis de stresse, constatou-se que estes não se preocupam com a sua saúde pondo em primeiro lugar a das outras pessoas. A autora sugere a continuidade dos

estudos na área dos bombeiros dada a qualidade do trabalho por eles desenvolvido.

Ferreira (2010), estudou também, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado, a área do stresse nos bombeiros, mais especificamente, a personalidade e a perceção do stresse. Os participantes deste estudo foram 302 bombeiros das corporações das regiões do Ribatejo e Extremadura, voluntários ou profissionais/efetivos, com idades entre os 17 e os 73 anos. Com o objetivo de perceber as correlações entre traços de personalidade e a perceção de stresse, nesta amostra de bombeiros, o investigador apresentou as seguintes hipóteses de investigação para o seu estudo transversal e correlacional: “É esperado que quanto mais elevado for o nível de neuroticismo, maior será o nível de perceção de stress.” e “É esperado que quanto mais elevado for o nível de extroversão, menos será o nível de perceção de stress.”. Os resultados obtidos revelaram que existe uma significativa associação entre o neuroticismo, a extroversão, a abertura à experiência e a conscienciosidade e o stresse. Da mesma forma verificaram-se correlações positivas entre o neuroticismo e a abertura à experiência em relação ao stresse ao passo que a extroversão e a conscienciosidade se correlacionaram negativamente com o stresse. Para além disso, podemos concluir com este estudo que os bombeiros profissionais/efetivos em comparação com os voluntários, apresentam níveis mais elevados de stresse assim como os que exercem funções há nove anos ou menos em comparação com os que têm mais de nove anos de exercício de funções. Os bombeiros do sexo masculino revelaram níveis de stresse menores que os do sexo feminino. O investigador sugeriu que em estudos acerca deste mesmo tema se optasse pela utilização do mesmo tipo de amostra, procurando uma maior heterogeneidade da mesma, com um maior equilíbrio entre o sexo feminino e masculino e com maior representatividade a nível nacional dos bombeiros. O autor sugere também a integração de instrumentos de avaliação do *coping* e do *burnout* para aprofundar este estudo.

Ferreira, em 2008, foi outra das autoras que estudou a componente psicológica dos bombeiros em exercício de funções. Esta autora debruçou-se sobre a relação entre o trabalho emocional, o *burnout* e os processos de interação na equipa de trabalho, em bombeiros sapadores do nosso país. Neste estudo participaram 417 bombeiros sapadores portugueses das várias

companhias, excetuando os de Braga, sendo na sua maioria homens entre os 19 e os 56 anos de idade. Os objetivos da investigadora foram esclarecer a relação entre as exigências emocionais e o *burnout* nas profissões de ajuda, mais especificamente, nos bombeiros sapadores, e analisar a participação como processo de interação na equipa, como recurso do trabalho. Para responder a estes objetivos foram levantadas seis hipóteses: “A dissonância emocional é um preditor do *burnout*, de tal forma que quanto mais elevada for a dissonância emocional mais elevada será a exaustão emocional, mais elevado será o cinismo e mais baixa será a realização profissional.”; “A expressão de emoções negativas é um preditor do *burnout*, de tal forma que quanto mais elevada for a expressão de emoções negativas mais elevada será a exaustão, mais elevado será o cinismo e mais baixa será a realização profissional.”; “A expressão de emoções positivas é um preditor do *burnout*, pelo que quanto maior for a expressão de emoções positivas mais elevada será a exaustão emocional, mais elevado será o cinismo e mais baixa será a realização profissional.”; “A participação na equipa modera a relação entre dissonância emocional e cinismo, de tal modo que indivíduos que percebem maior participação na equipa reportam menos cinismo quando a dissonância é elevada do que indivíduos que percebem menor participação.”; “A participação na equipa modera a relação entre a expressão de emoções positivas e o cinismo, de tal modo que indivíduos que percebem maior participação na equipa reportam menos cinismo quando a expressão de emoções positivas é elevada do que indivíduo que percebem menor participação.”; “A participação na equipa modera a relação entre a expressão de emoções negativas e o cinismo, de tal modo que indivíduos que percebem maior participação na equipa reportam menos cinismo quando a expressão de emoções negativas é elevada do que indivíduo que percebem menor participação.”

Neste estudo, Ferreira (2008) concluiu que o *burnout* não é frequente, podendo, no entanto, a dissonância emocional ser considerada uma exigência, ao passo que a expressão de emoções positivas e negativas não. Percebeu-se também que a participação, ainda que preditora do *burnout* não funciona como recurso no contexto em estudo dado que não modera a relação entre a dissonância emocional e o cinismo. Esta autora sugere uma investigação longitudinal acerca deste tema por forma a retirar conclusões

sobre causas e efeitos a longo prazo bem como o estudo de outro tipo de stressores.

Gomes, em 2008, foi mais uma das autoras que estudou os bombeiros, sendo que desta vez procurou estudar o trabalho emocional associado à relação dos bombeiros com os colegas de turno e o impacto deste no bem-estar, mais especificamente no *engagement*, e o *coping* social como variável mediadora da relação. Este estudo contou com uma população de 417 bombeiros de 5 companhias de bombeiros sapadores (Setúbal, Lisboa, Coimbra, Vila Nova de Gaia e Porto), sendo a sua grande maioria homens (98,6%). O seu principal objetivo foi estudar o trabalho emocional atinente à relação dos bombeiros com os colegas de turno bem como o seu impacto no bem-estar, mais especificamente no *engagement*, e o *coping* social como mediadores nesta relação. Este estudo concluiu que o *engagement* está associado de forma positiva com o recurso a estratégias de *coping* ativo-prosocial bem como com a expressão de emoções positivas; o mesmo relaciona-se, de forma negativa, com a expressão de emoções negativas e com a utilização de estratégias de *coping* ativo antisocial e passivo. Concomitantemente, constatou-se que o *coping* ativo-prosocial medeia na totalidade a relação entre exigências emocionais negativas e o *engagement*, tendo um efeito de mediação parcial da relação deste com as exigências emocionais positivas. A autora sugeriu que o mesmo fosse replicado em outros grupos com a mesma função, nomeadamente com bombeiros voluntários, possibilitando a sua comparação, e em grupos com outras funções que se caracterizem por uma forte componente de relações humanas.

Por fim, apresentamos um estudo de Wagner e Martin, datado de 2012, que, segundo os autores é o primeiro acerca da inteligência emocional e do *coping* proativo em bombeiros profissionais. Neste estudo questiona-se se a inteligência emocional e o *coping* proativo serão possíveis fatores de proteção para um grupo de bombeiros profissionais comparando-o com outro grupo de características semelhantes. A investigação contou com a participação de 185 bombeiros profissionais, todos do sexo masculino, de uma região do Canadá tendo como objetivo principal fornecer um olhar exploratório acerca da relação entre saúde mental e inteligência emocional bem como com o *coping* proativo. Os principais resultados obtidos com esta

investigação foram que a inteligência emocional prediz, nos bombeiros, negativamente, o auto-relato de stresse traumático enquanto o *coping* proactivo prediz negativamente vários outros sintomas de saúde mental (obsessão-compulsão, depressão, ansiedade). Os participantes de controlo obtiveram resultados significativamente diferentes dos bombeiros sendo que a inteligência emocional predisse negativamente vários sintomas de saúde mental (sensibilidade interpessoal, depressão, ansiedade e hostilidade) e o *coping* proactivo previu apenas a falta de psicoticismo. Em suma, os bombeiros com níveis mais elevados de inteligência emocional evidenciam menores níveis de sintomatologia de stresse traumático, sendo que a primeira pode ser fator protetor para a saúde mental, em geral, para os bombeiros do sexo masculino, que estão regularmente expostos a estímulos traumáticos. Os autores sugerem pesquisa adicional com amostras maiores e mais representativas para determinar se os resultados obtidos são robustos. Sugerem ainda a utilização da observação em vez de métodos de auto-relato, a aplicação a outros tipos de população e a consideração dos estilos de *coping* como aspetos de escolha ocupacional, em pesquisas futuras.

Por tudo o acima exposto, e apesar de existir já alguma investigação na área da integridade psicológica do exercício profissional, tendo em conta algumas das sugestões aqui apontadas, torna-se relevante aprofundar este tema, nomeadamente no que diz respeito à inteligência emocional e à intervenção do enfermeiro especialista em saúde mental e psiquiatria.

PARTE II - TRABALHO DE CAMPO

1. METODOLOGIA DO ESTUDO

Durante a fase metodológica de um estudo, o investigador, determina as estratégias que vai utilizar por forma a realizar a sua investigação. Esta planificação da investigação é concretizada através do desenho de investigação, o guia que possibilita ao investigador planear e concretizar o seu estudo levando-o a atingir os objetivos delineados. O desenho possibilita ainda responder às questões ou verificar as hipóteses colocadas, definindo também estratégias de controlo de potenciais fontes de enviesamento. O desenho de investigação varia consoante os objetivos, as questões ou as hipóteses, sendo definido concomitantemente com o método (Fortin, 2009).

Um método de investigação remete quer para um paradigma de investigação, quer para a estratégia usada para alcançar os objetivos definidos (Norwood, 2000, cit. por Fortin, 2009). Relativamente ao paradigma do investigador, este refere-se à sua perspetiva em relação ao mundo, às crenças, as quais orientam a forma como ele elabora questões de investigação e estuda os fenómenos (Fortin, 2009). Os métodos de investigação referem-se aos vários elementos de suporte para conceptualização e entendimento dos fenómenos em estudo. Estes últimos, segundo Polit e Beck (2011), podem ser quantitativos, qualitativos ou ambos (métodos mistos).

As investigações que recorrem a métodos qualitativos centram-se nas crenças e valores, nas atitudes, nas opiniões, nas normas culturais, focando-se em objetos amplos e em grupos pequenos. A metodologia qualitativa pretende descrever e compreender um fenómeno de forma abrangente (Pares, 1996, cit. por Fortin, 2009). Desta forma, este tipo de pesquisa não é proveitoso quando estudamos fenómenos em grupos com muitos participantes pois procura o conhecimento profundo dos sujeitos recorrendo à palavra, a técnicas de observação e à entrevista para a recolha de dados

(Landim et al, 2006). Este desenho de pesquisa tem por base o paradigma naturalista, sendo a sua abordagem indutiva, com início na suposição da subjetividade da realidade, da multiplicidade de realidades (Sousa, Driessnack e Mendes, 2007).

Por outro lado, os métodos quantitativos caracterizam-se pela mensuração de variáveis e pelo acesso a dados numéricos que possam ser alvo de generalização a outras populações e a outros contextos. Para estes, o estudo de cada uma das partes bem como das reações que estabelecem entre si tem uma importância maior que o estudo do todo (Fortin, 2009). Estes métodos representam-se também pelo recurso a técnicas de verificação sistemática para obter explicação para os fenómenos em estudo (Landim et al, 2006). A pesquisa quantitativa baseia-se no paradigma positivista, para o qual a verdade é absoluta e os factos e princípios não têm a sua existência dependente do contexto histórico e social. Este paradigma orienta-se para os resultados e respetiva generalização (Fortin, 2009). O raciocínio utilizado é dedutivo, existindo uma teoria prévia, que procura ser confirmada (Sousa, Driessnack e Mendes, 2007).

Tem-se verificado um aumento da tendência para a integração de dados quantitativos e qualitativos na investigação em enfermagem. Alguns autores afirmam que existe incompatibilidade entre os paradigmas que estão na base de cada uma destas metodologias. Porém, alguns, apresentam uma combinação de dados quantitativos e qualitativos, assinalando como vantagens dos métodos mistos o seu potencial de complementação e de incrementação bem como a validade incrementada (Polit e Beck, 2011). Outros autores defendem que, de acordo com os objetivos definidos, os métodos quantitativos podem incluir avaliação qualitativa e vice-versa, de forma a potenciar a qualidade do estudo. Assim, estes métodos procuram integrar as vantagens quer do método quantitativo quer do qualitativo, exigindo conhecimento de ambos mas possibilitando atingir toda a realidade observada (Landim et al, 2006). Assim se compreende que a opção por determinada metodologia de colheita de dados oscile consoante o nível de investigação, o tipo de fenómeno ou de variável em estudo e os instrumentos de recolha de dados (Fortin, 2009). Neste estudo, e tendo em conta o conhecimento existente acerca do tema em investigação, as recomendações de autores que o estudaram anteriormente, nomeadamente em relação à

análise de dados, à generalização dos resultados e ao tamanho crescente das amostras, o desenho de pesquisa elegido para esta investigação foi o Quantitativo mas como se verá incluirá também uma vertente Qualitativa.

O desenho do estudo elegido foi o não experimental. Este procura descrever, diferenciar e examinar associações entre variáveis (Sousa, Driessnack e Mendes, 2007). Os desenhos não experimentais englobam os estudos descritivos e correlacionais. Relativamente aos descritivos, são recomendados quando a investigação tem por objetivo descrever um fenómeno pouco conhecido (Fortin, 2009), consistindo em observar, descrever e documentar elementos de determinada situação (Polit e Beck 2011). Os correlacionais procedem à verificação das relações entre variáveis (Fortin, 2009), estudando o efeito de uma causa potencial que não pode ser manipulada (Polit e Beck, 2011). Existe ainda a possibilidade de o modelo do estudo ser correlacional descritivo, o que se verifica quando os investigadores procuram descrever relações entre variáveis, sem tentar inferir relações causais (Polit e Beck, 2011). Este estudo seguirá este último modelo apresentado, correlacional descritivo pois o seu interesse não é explicar nem compreender as causas da variável inteligência emocional mas, e com base em hipóteses, explorar as relações entre a inteligência emocional e a atividade de bombeiro voluntário ou profissional.

A estratégia de investigação inclui também a tomada de decisão em relação ao momento é à frequência da colheita de dados. No âmbito da dimensão temporal da pesquisa destacam-se dois modelos: os transversais e os longitudinais (Polit e Beck, 2011). No caso no nosso estudo, o modelo elegido foi o transversal pois o nosso objetivo é descrever a frequência das características do tema em estudo na população escolhida e a associação entre diversas variáveis num determinado momento temporal (Sousa, Driessnack e Mendes, 2007).

1.1. Objetivos e Hipóteses de Investigação

Por forma a encontrar respostas para o problema formulado para este estudo, importa definir os objetivos de forma clara e circunscrever o que pretendemos desenvolver nesta investigação (Polit e Beck, 2011).

Assim, e com a finalidade de contribuir para uma gestão emocional eficaz no quotidiano dos bombeiros, de forma a preservar a integridade e a qualidade das práticas profissionais, definimos como objetivos deste estudo os seguintes:

- (a) Analisar os conteúdos das práticas profissionais do bombeiro no quotidiano do exercício profissional;
- (b) Avaliar o funcionamento emocional do bombeiro;
- (c) Determinar o nível de inteligência emocional dos bombeiros durante o seu exercício profissional;
- (d) Comparar o nível de inteligência emocional dos bombeiros profissionais e voluntários;
- (e) Identificar focos de atenção que o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria pode trabalhar com o bombeiro.

Em investigação quantitativa, alguns dos investigadores enunciam hipóteses explícitas nos seus estudos (Polit e Beck, 2011). Uma hipótese pode ser definida como uma antecipação do resultado das relações entre as variáveis. Esta “estabelece uma ligação de associação ou de causalidade entre variáveis e é objeto de uma verificação empírica” (Fortin, 2009, p. 47). As hipóteses são enunciadas quando o quadro teórico é determinado e pressupõem que os conhecimentos do investigador acerca do tema em estudo sejam mais vastos do que seriam na altura da formulação da questão de partida. A função da hipótese é explicar e predizer fenómenos em estudos correlacionais e experimentais. As hipóteses exibem diferentes tipos de relações e podem conter várias variáveis, devendo ser claramente expressas, verificáveis, plausíveis e apoiarem-se numa suposição teórica (Fortin, 2009).

Para a definição das hipóteses de investigação, recorreremos a estudos similares já citados anteriormente: Neste estudo são dez as hipóteses de investigação:

- Hipótese 1 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional Total entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 2 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional Intrapessoal entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 3 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional Interpessoal entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 4 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional de Adaptabilidade entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 5 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional de Gestão do Stresse entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 6 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional do Humor Geral entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 7 - Existe uma diferença significativa na subescala de auto percepção entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 8 - Existe uma diferença significativa na média da subescala de resolução de problemas entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 9 - Existe uma diferença significativa na média da subescala de tolerância ao stresse entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

- Hipótese 10 - Existe uma diferença significativa na média da subescala de otimismo entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários?

Em estudos quantitativos os conceitos são vulgarmente designados por variáveis (Polit e Beck, 2011). Os objetivos, as questões de investigação e as hipóteses contêm variáveis (Fortin, 2009). As variáveis são unidades que se encontram na base da investigação e assumem vários valores que podem ser mensurados, manipulados ou controlados (Fortin, 2009).

Partindo das hipóteses, identificamos a variável dependente complexa inteligência emocional. Dependentes desta e de segundo nível, nomeamos o Quociente Emocional Total, o Quociente Emocional Intrapessoal, o Quociente Emocional Interpessoal, o Quociente Emocional de Adaptabilidade, o Quociente Emocional de Gestão do Stresse e o Quociente Emocional de Humor Geral. Por fim, assinalamos como variáveis dependente de terceiro nível a subescala de autoperceção, a subescala de resolução de problemas, a subescala de tolerância ao stresse e a subescala de otimismo.

Neste estudo as variáveis de atributo são: idade, género, estado civil, localidade, habilitações literárias, profissão, situação profissional atual, posto, tempo de serviço e horas de serviço por semana.

Posto isto, e de acordo com a literatura e com os modelos que estão na base desta investigação, foram definidas e operacionalizadas quer concetual quer operacionalmente as variáveis para este estudo, conforme podemos verificar no Quadro 1.

QUADRO 1 - Definição das variáveis (Adaptado de Bar-On, 2006).

VARIÁVEIS	DEFINIÇÃO CONCEPTUAL	DEFINIÇÃO OPERATÓRIA
Quociente Emocional Total	Medida geral da Inteligência Emocional.	Somatório das questões: Q1, Q4, Q6, Q7, Q8, Q9, Q11, Q15, Q16, Q20, Q26, Q29, Q31, Q33, Q37, Q39, Q40, Q44, Q45, Q47, Q54, Q55, Q59, Q60, Q61, Q62, Q53, Q67, Q72, Q74, Q78, Q80, Q81, Q84, Q85, Q88, Q90, Q95, Q96, Q98, Q99, Q100, Q104, Q105, Q106, Q108, Q110, Q112, Q113, Q114, Q119, Q120, Q124, Q129, NQ12, NQ3, NQ10, NQ13, NQ14, NQ17, NQ18, NQ19, NQ21, NQ22, NQ23, NQ24, NQ27, NQ28, NQ30, NQ32, NQ35, NQ36, NQ38, NQ42, NQ43, NQ46, NQ48, NQ49, NQ51, NQ52, NQ53, NQ56, NQ58, NQ64, NQ66, NQ68, NQ69, NQ70, NQ73, NQ75, NQ76, NQ77, NQ82, NQ83, NQ86, NQ87, NQ91, NQ92, NQ93, NQ97, NQ102, NQ103, NQ107, NQ111, NQ116, NQ117, NQ118, NQ121, NQ122, NQ125, NQ126, NQ127, NQ128, NQ130, NQ131, NQ132.

VARIÁVEIS	DEFINIÇÃO CONCEPTUAL	DEFINIÇÃO OPERATÓRIA
Quociente Emocional Intrapessoal	Autoconhecimento e autoexpressão: perceber e aceitar-se a si mesmo; conhecer e entender as emoções; expressar de forma eficaz e construtiva as emoções; ser auto-suficiente e livre da dependência emocional dos outros; esforçar-se para alcançar os objetivos pessoais e atualizar o seu potencial.	Somatório das questões: NQ3, Q6, Q7, Q9, Q11, NQ19, NQ21, NQ22, NQ23, NQ24, NQ32, NQ35, NQ36, Q37, Q40, NQ48, NQ51, NQ52, NQ56, NQ63, Q66, Q67, NQ70, Q81, NQ82, Q85, Q88, NQ92, Q95, Q96, Q100, NQ107, Q110, NQ111, Q114, NQ116, NQ121, NQ125, NQ126, Q129.
Quociente Emocional Interpessoal	Consciência social e relacionamento interpessoal: entender e conhecer como os outros sentem, identificar-se com um grupo social e cooperar com os outros; estabelecer relações mutuamente satisfatórias e relacionar-se bem com os outros.	Somatório das questões: NQ10, Q16, NQ18, NQ23, NQ30, Q31, Q39, Q44, NQ46, Q55, Q61, Q62, NQ69, Q72, NQ76, Q84, Q90, Q98, Q99, Q104, Q113, Q119, Q124, NQ128.
Quociente Emocional de Adaptabilidade	Gestão da mudança: validar objetivamente os sentimentos e pensar com a realidade externa; adaptar-se e ajustar os seus sentimentos e pensar em novas situações; efetivamente resolver problemas de natureza pessoal e interpessoal.	Somatório das questões: Q1, Q8, NQ14, Q15, NQ28, Q29, NQ35, NQ38, NQ43, Q45, NQ53, Q59, Q60, NQ68, Q74, NQ75, NQ83, Q88, NQ87, Q89, NQ97, NQ103, Q112, NQ118, NQ127, NQ131.

VARIÁVEIS	DEFINIÇÃO CONCEPTUAL	DEFINIÇÃO OPERATÓRIA
Quociente Emocional de Gestão do Stresse	Regulação e gestão emocional: gerir de forma eficaz e construtiva as emoções; controlar de forma eficaz e construtiva as emoções.	Somatório das questões: Q4, NQ13, Q20, NQ27, Q33, NQ42, NQ49, NQ58, NQ93, NQ102, Q108, NQ117, NQ122K NQ130.
Quociente Emocional de Humor Geral	Auto-motivação: para ser positivo para a componente boa da vida; para se sentir satisfeito consigo mesmo, com os outros e com a vida em geral.	Somatório das questões: NQ2, Q11, NQ17, Q20, Q26, Q31, Q47, Q54, Q62, NQ77, Q80, NQ91, Q105, Q106, Q108, Q120, NQ132.
Subescala de autoperceção	Perceber com precisão, entender e aceitar-se a si mesmo.	Somatório das questões: Q11, NQ24, Q40, NQ56, NQ70, Q85, Q100, Q114, Q129.
Subescala de resolução de problemas	Resolver efetivamente problemas de natureza pessoal e interpessoal.	Somatório das questões: Q1, Q15, Q29, Q45, Q60, NQ75, Q89, NQ118.
Subescala de tolerância ao stresse	Gerir eficazmente e construtivamente as emoções.	Somatório das questões: Q4, Q20, Q33, NQ49, NQ64, Q78, NQ93, Q108, NQ122.
Subescala de otimismo	Ser positivo e apreciar o lado brilhante da vida.	Somatório das questões: Q11, Q20, Q26, Q54, Q80, Q106, Q108, NQ132.
Vínculo com a instituição	Ligação existente entre o bombeiro e a instituição a que pertence.	Voluntário ou profissional.

1.2. Universo e Amostra

Para desenvolver uma investigação é importante e indispensável eger a população sobre a qual é efetuada a pesquisa (Fortin, 2009). Esta é o conjunto de sujeitos ou objetos com características similares, definidas segundo critérios de inclusão para determinado estudo (Kerlinger e Lee, 1999, cit. por Fortin, 2009). Os critérios de inclusão são correspondentes às particularidades fundamentais dos membros da população e são capitais para que a amostra seja, dentro do possível, homogénea. Existem também critérios de exclusão que são utilizados para selecionar os indivíduos que não pertencerão à amostra. Em relação à população, importa distinguir a população alvo da população acessível, sendo que a primeira se refere à população que o investigador pretende estudar e a partir da qual elaborará generalizações ao passo que a segunda é a parte da população alvo que está acessível para o investigador observar. Dada a dificuldade de estudo de toda a população, o investigador forma uma amostra. Esta é uma porção da população alvo, devendo ser representativa desta e parecida, o mais possível, com a população. Para isso, e durante a eleição da amostra, o investigador tem em conta critérios de seleção (Fortin, 2009). Uma amostra representativa previne conclusões erradas em relação à população em estudo e é essencial em investigação quantitativa (Polit e Beck, 2011).

Neste estudo, a população alvo é constituída por bombeiros voluntários e profissionais, sendo a população acessível os Bombeiros Voluntários de Valongo e a Companhia de Bombeiros Sapadores de Gaia. O motivo pelo qual selecionamos estas duas entidades foi pela proximidade e pelo facto de ambas terem atividade quer a nível de Emergência Pré-Hospitalar, quer de Extinção de Incêndios. Destes selecionou-se através de uma técnica de amostragem aleatória simples, 123 participantes, sendo que são 59 (47,97%) pertencem à Companhia de Bombeiros Sapadores de Gaia e 64 (52,03%) aos Bombeiros Voluntários de Valongo. Os critérios de inclusão definidos foram:

- Ter pelo menos 18 anos de idade;
- Pertencerem a ambos os sexos;

- Estar oficialmente ao serviço e não possuir patologia psiquiátrica diagnosticada nem ausência por doença psiquiátrica no último ano.

1.3. Instrumento de Recolha de Dados

A medida tem por objetivo avaliar com a maior precisão possível os fenómenos alvo de investigação. Assim, esta revela-se de capital importância para o processo de investigação, dado que a confiança nos resultados obtidos está dependente, entre outros, da qualidade das operações realizadas. Dada a grande variedade de fenómenos tratados aquando de uma investigação, múltiplos são os instrumentos de medida que devem estar disponíveis para o efeito. Assim, cabe ao investigador determinar qual o método de colheita de dados mais adequado ao estudo (Fortin, 2009).

Neste caso, de entre os principais instrumentos de medida destacaremos o questionário pois será o aplicado nesta dissertação.

O questionário tem como vantagens a possibilidade de colheita e processamento de dados de forma simples e rápida (Landim et al, 2006) e relativos a um grande número de pessoas, o facto de as respostas serem escritas e anónimas, entre outras (Fortin, 2009). Assim, e por o considerarmos o mais adequado ao problema em estudo, aos objetivos delineados e ao tipo de estudo, este foi o instrumento de recolha de dados elegido.

Previamente à aplicação definitiva do instrumento de recolha de dados à amostra selecionada foi efetuado um pré-teste numa pequena parte da amostra (dez pessoas). O pré-teste consiste na aplicação do questionário a uma amostra reduzida de população para compreender se o instrumento é profícuo e gera as informações pretendidas (Polit e Beck, 2011). Esta fase permite encontrar possíveis erros e efetuar a sua respetiva correção (Fortin, 2009).

O questionário, para além da nota introdutória, constituída por instruções de preenchimento do mesmo, é composto por mais três partes.

Na primeira parte são recolhidos alguns dados gerais que permitem a caracterização demográfica; na segunda, é efetuada a abordagem ao contexto de desenvolvimento do serviço de bombeiro e, por fim, é apresentado o Inventário QE. Este questionário, por questões de compromisso com o investigador responsável pela tradução e validação para a população portuguesa, não constará em anexo. No entanto, será facultado ao júri da prova para consulta.

1.3.1. Inventário QE

O instrumento utilizado neste estudo para medir a Inteligência Emocional foi o Inventário QE. Este foi traduzido do *Emotional Quotient Inventory* de Bar-On (BarOn EQ-i, 1997), em 2002, por Mário Azevedo, para utilização experimental. É um inventário com uma ampla gama de capacidades emocionais e sociais e constituiu uma escala de auto-avaliação da Inteligência Emocional baseada no modelo misto (Ângelo, 2007) e possibilitando a medição do comportamento social e emocional e apresentando uma aproximação da inteligência social e emocional (Bar-On, 2000). Este é um dos instrumentos mais utilizados na investigação para medir a Inteligência Emocional (Ângelo, 2007) e dada a sua estrutura, a validade robusta dos fatores que o compõem e a moderada a alta validade preditiva associada a vários comportamentos humanos (Aveleira, 2013), este foi o instrumento eleito.

À semelhança do documento original (BarOn EQi, o Inventário QE é constituído por 133 frases declarativas, redigidas na primeira pessoa do singular, que serão alvo de avaliação através de uma escala de Likert de cinco pontos, variando entre 1 (Nunca ou muito raramente é verdadeiro acerca de mim) e 5 (Muitas vezes é verdadeiro acerca de mim) (Bar-On, 1997). Este instrumento é composto por itens com conteúdo oposto ao que pretendia ser avaliado por cada uma das dimensões. Assim, foi invertido o sentido de resposta dos itens: 2, 3, 10, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 27, 28, 30, 32, 35, 36, 38, 42, 43, 46, 48, 49, 51, 52, 53, 56, 58, 64, 66, 68, 69, 70,

73,75, 76, 77, 82, 83, 86, 87, 91, 92, 93, 97, 102, 103, 107, 111, 116, 117, 118, 121, 122, 125, 126, 127, 128, 130, 131 e 132 (Aveleira, 2013).

As respostas individuais ao inventário dão um valor total de Quociente Emocional (Aveleira, 2013), sendo este composto por cinco fatores específicos decompostos em 15 subescalas, conforme se pode verificar no Quadro 2.

QUADRO 2 - Escalas Compósitas e Subescalas do Inventário QE (Adaptado de Aveleira, 2013; Bar-On, 1997).

ESCALA	DESCRIÇÃO	SUBESCALAS
Intrapessoal	<p>Esta dimensão avalia o eu mais interior.</p> <p>Resultados altos nesta dimensão indicam indivíduos que estão em contato com os seus sentimentos, que se sentem bem em relação a si mesmos e positivos relativamente ao que estão a fazer nas suas vidas.</p> <p>Estas pessoas são capazes de conhecer e expressar os seus sentimentos e necessidades, são independentes, fortes e confiantes a transmitir as suas ideias e crenças.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima • Autoconsciência emocional • Assertividade • Autoatualização • Independência.
Interpessoal	<p>Os resultados altos nesta dimensão indicam indivíduos responsáveis, dignos de confiança e que têm boas capacidades sociais. Estas pessoas compreendem, interagem e relacionam-se bem com as outras, sendo bons ouvintes. Funcionam bem em posições que requerem a interação com os outros e trabalho de equipa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatia • Relação interpessoal • Responsabilidade social

ESCALA	DESCRIÇÃO	SUBESCALAS
Adaptabilidade	<p>Permite ver o grau de sucesso de uma pessoa que é capaz de lidar com as exigências externas por avaliar e lidar de forma efetiva com as situações problemáticas.</p> <p>Valores altos nestas dimensões identificam pessoas que são geralmente flexíveis, realistas, efetivos em compreender e resolver situações problemáticas e competentes a chegar a soluções adequadas. Indicam também pessoas que podem geralmente encontrar boas maneiras para lidar com as dificuldades do dia-a-dia.</p> <p>É um atributo valioso no dia-a-dia e no funcionamento normal e os participantes que obtém valores altos nesta dimensão podem dar um contributo significativo ao local de trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de problemas • Teste da Realidade • Flexibilidade
Gestão do Stresse	<p>Participantes com valores altos nesta dimensão são capazes de suportar o stresse sem diminuir o seu rendimento, sem desistir ou perder o controlo. Geralmente são calmos, raramente impulsivos e trabalham bem sob pressão. Conseguem gerir tarefas que são stressantes, que provocam ansiedade ou que são perigosas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerância ao stresse • Controlo de impulsos

ESCALA	DESCRIÇÃO	SUBESCALAS
Humor Geral	Esta escala mede a habilidade de um indivíduo para aproveitar a vida e a sua visão sobre a vida bem como o sentimento geral de satisfação. Valores altos geralmente indicam uma pessoa alegre, positiva, esperançosa, e otimista que sabe como aproveitar a vida. Para além de ser um elemento essencial na interação com os outros, este atributo é uma componente motivacional influente na resolução de problemas e na tolerância ao stresse.	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidade • Otimismo

Vinte e dois dos 133 itens do BarOn EQ-i, não fazem parte de nenhuma das escalas apresentadas. Dezasseis deles são indicadores de validade, sendo 8 de impressão positiva, 7 de impressão negativa e 1 de abertura e honestidade (serão tidos em conta no tratamento dos dados). Seis itens são críticos (2 deles mostram um conteúdo e estilo tendencialmente depressivo, 2 conteúdo e estilo psicótico e 2 perda de controlo) e não serão tidos em conta na análise de dados pois não foi possível obter conclusões relevantes tendo em conta um ou dois itens e deixando de parte outras informações acerca dos sujeitos (Bar-On, 1997).

Neste inventário não existem respostas corretas ou erradas mas é extremamente importante que os participantes respondam a todos os itens (Ângelo, 2007). Este instrumento é aconselhável para indivíduos com 17 anos ou mais e tem como tempo estimado de resposta cerca de 40 minutos (Aveleira, 2013).

Tendo em conta que os instrumentos de medida são a forma de colheita de dados que possibilitará a resposta às questões e hipóteses de investigação importa assegurar a sua fidelidade e validade.

A fidelidade “refere-se à precisão e à constância das medidas obtidas com a ajuda de um instrumento de medida” (Fortin, 2009, p. 348). Ou seja, a fidelidade diz respeito à capacidade do instrumento medir determinado objeto em diferentes ocasiões e fornecer indicações sempre concordantes.

A avaliação da fidelidade de um instrumento de medida pode ser feita mediante vários critérios, sendo os principais a estabilidade, a consistência interna e a equivalência. Destacaremos a consistência interna do Inventário QE, ou seja, a concordância entre todos os enunciados individuais que dele fazem parte (Fortin, 2009). Assim, e conforma se pode verificar no Quadro 3, a fidelidade do Inventário QE é elevada ($\alpha=0,95$; $N=123$) e o mesmo se verifica com as cinco escalas que o constituem (Intrapessoal, Interpessoal, Adaptabilidade, Gestão do Stresse e Humor Geral).

QUADRO 3- Valores de Alpha de Cronbach das Escalas do Inventário QE.

ESCALA	α	N
Intrapessoal	0,88	123
Interpessoal	0,80	123
Adaptabilidade	0,85	123
Gestão do Stresse	0,86	123
Humor Geral	0,77	123
Total	0,95	123

A validade do instrumento de medida diz respeito à capacidade do instrumento medir de forma correta o que se deseja medir (Fortin, 2009). No caso do Inventário QE/BarOnEQ-i, a validade é exposta no seu manual, o qual contém provas da validade do instrumento para a medição da inteligência emocional e para as suas escalas (Bar-On, 1997).

1.4. Recolha e Tratamento de Dados

Previamente à aplicação dos instrumentos de colheita de dados há procedimentos que o investigador deve realizar.

Desta forma, iniciamos esta fase da investigação com a obtenção das respetivas autorizações e, de seguida, aplicamos o questionário de recolha de dados à população em estudo, após agendamento com os responsáveis das datas de 4 a 11 de Abril do ano corrente.

Após a colheita de dados, segue-se o seu tratamento. Através da análise estatística o investigador é capaz de organizar, interpretar e divulgar informações numéricas (Polit e Beck, 2011). A estatística é constituída por dois tipos de análise: a descritiva e a inferencial. A análise descritiva de dados resume dados brutos com recurso a testes estatísticos descrevendo essencialmente as características da amostra e respondendo às questões de investigação. A escolha dos testes estatísticos a utilizar está relacionada com a função ocupada pelas variáveis na investigação. Neste caso, a função é descrever e examinar relações de associação. Relativamente à estatística descritiva, os dados podem ser classificados segundo as distribuições, as medidas de tendência central, as medidas de dispersão e as medidas de associação (Fortin, 2009).

Os dados a seguir apresentados foram tratados pelo *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS, versão 18). Foi criada uma base de dados com todas as variáveis em investigação na qual foram introduzidos todas as respostas dos participantes.

Dado que neste estudo optamos por um método misto, para além da análise quantitativa de dados, importa assinalar também a componente qualitativa. Esta foi estudada através da análise de conteúdo, “uma técnica para fazer inferências pela identificação sistemática e objetiva das características específicas de uma mensagem” (Ghiglione e Matalon, 2005, p. 182). Assim, a finalidade da sua utilização neste contexto foi elaborar inferências tendo por base a procura de sentido na descrição das experiências dos bombeiros.

Para esta análise de conteúdo seguiram-se os pressupostos de Vala (1986) e Bardin (1995). Segundo o primeiro (p. 104), a análise de conteúdo “permite efetuar inferências com base numa lógica explicitada sobre as mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas”. Para Bardin (2009, p. 44) a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações” cujo objetivo é a obtenção de procedimentos sistemáticos e objetivos para descrever o conteúdo de mensagens, ou seja, são indicadores que possibilitam a ilação de conhecimentos alusivos às condições de produção das mensagens alvo de estudo.

As operações mínimas previstas para a análise de conteúdo segundo Vala (1989, cit. por Ribeiro, 2013) são: a limitação dos objetivos e definição

de um quadro de referência mentor da pesquisa; a constituição de um corpus; a definição de categorias; a definição de unidades de análise.

A vertente qualitativa foi analisada através de três perguntas de resposta aberta contidas no questionário preenchido pela amostra em estudo. A primeira destas três perguntas referia-se à motivação dos inquiridos para serem bombeiros, a segunda pedia a descrição de uma situação positiva relevante experienciada ao serviço e a terceira de uma situação negativa. Para esta análise foi elaborado um modelo com base em categorias que surgiram à *posteriori*. Através da leitura exaustiva do conteúdo das três questões constituíram-se domínios, que originaram as categorias orientadas para o objetivo deste estudo. Cada unidade de registo foi identificada pela fonte de informação, tendo sido codificada pelo número atribuído ao participante, variando entre 1 e 133. Durante a categorização, e de acordo com (Bogdan e Bikle, 1994, cit. por Ribeiro, 2013), foi elaborada uma lista inicial de categorias de codificação. Para eles, a atribuição de categorias de codificação aos dados é prova da exequibilidade das categorias criadas. Porém, estas podem ser alteradas, abandonadas ou substituídas por novas categorias. Assim, neste estudo, foram criadas listas, que foram objeto de reformulação até à obtenção da matriz da categorização das perguntas abertas.

1.5. Dimensões Éticas do Estudo

Tendo em conta que a investigação na área da saúde envolve seres humanos, a componente ética está presente desde o início do estudo (Fortin, 2009 e Polit e Beck, 2011). Assim, qualquer que seja a área investigada, o respeito pelos direitos da pessoa deve estar sempre presente sendo que as decisões inerentes à ética são fundamentadas nos princípios do respeito pela pessoa e pela beneficência (Fortin, 2009).

Segundo Fortin (2009), são várias as questões éticas e morais a contemplar numa investigação, nomeadamente o respeito pelo consentimento livre e esclarecido, o respeito pelos grupos vulneráveis, o

respeito pela vida privada e pela confidencialidade das informações pessoais, o respeito pela justiça e pela equidade, o equilíbrio entre vantagens e inconvenientes, a redução dos inconvenientes e a otimização das vantagens.

Nesta investigação, iniciamos o trabalho de campo com o pedido de autorização ao autor do instrumento de medida para a sua utilização (Ver ANEXO I). Após resposta favorável, seguiu-se o contacto com os responsáveis das duas corporações para solicitar a autorização para aplicação dos instrumentos (Ver ANEXO II). Não foi necessário pedir a avaliação da comissão de ética das instituições por estas não a possuírem, ficando as questões éticas à responsabilidade das respetivas entidades.

Em relação ao respeito pelo consentimento livre e esclarecido, verificamos que se encontra sustentado no princípio segundo o qual toda a pessoa tem o direito e é capaz de decidir por si mesma (Fortin, 2009). Este princípio possibilita, aos elementos selecionados, o direito de decidirem de forma livre e após terem recebido informações adequadas se pretendem integrar ou não o estudo (Polit e Beck, 2011). Nesta investigação, e por forma a respeitar este princípio, o recrutamento dos participantes foi efetuado consoante os critérios definidos neste documento (ver subcapítulo 1.2.). Foi fornecido a cada um deles um consentimento informado (Ver ANEXO III) com informação acerca do estudo, do procedimento, dos riscos e dos benefícios de participar no estudo e informações acerca do anonimato e confidencialidade.

Para além disso, foi fornecido tempo para estes refletirem, colocarem questões ou pedirem conselhos acerca da sua participação no estudo.

O princípio do respeito pela vida privada e pela confidencialidade das informações pessoais, abrange o direito à intimidade, ao anonimato e à confidencialidade.

Em relação ao direito à vida privada, diz respeito à capacidade que o sujeito tem de decidir por si mesmo acerca da informação pessoal que se revelará publicamente com o estudo (Fortin, 2009). Nesta investigação, os participantes foram informados acerca da natureza e finalidade do estudo e consentiram de forma livre em divulgar informações pessoais à investigadora. Também nenhuma das informações pessoais dos participantes foi comunicada a terceiros sem o consentimento dos mesmos.

Quanto ao direito ao anonimato, considera-se respeitado se a identidade do participante não puder ser revelada de qualquer forma (Polit e Beck, 2011). A confidencialidade refere-se à gestão das informações pessoais reveladas pelo sujeito (Fortin, 2009). Neste estudo, a identidade dos participantes não foi em momento algum revelada e nenhum dado recolhido foi facultado a terceiros, respeitando-se assim o anonimato e a confidencialidade.

O respeito pela justiça e pela equidade é também um princípio a ter em conta numa investigação e o seu respeito engloba uma escolha dos participantes relacionada diretamente com o problema em estudo e não por conveniência assim como o tratamento de forma justa e equitativa ao longo de toda a investigação (Fortin, 2009). Nesta investigação, escolhemos uma amostra de forma aleatória e todos os participantes foram tratados imparcialmente.

Relativamente ao equilíbrio entre as vantagens e os inconvenientes da investigação é necessário considerar os riscos que os participantes poderão correr e os benefícios que poderão advir com o estudo. Neste caso, como a investigação é descritiva, as vantagens são mais indiretas pois apenas se aumentará o conhecimento acerca dos participantes, da disciplina e da sociedade em geral (Fortin, 2009). No entanto, os riscos associados a esta investigação também são mínimos, prevalecendo as vantagens.

Por fim, a análise dos dados e respetivas conclusões foram realizados de forma isenta.

2. POPULAÇÃO EM ESTUDO: CARACTERIZAÇÃO

Posta a exposição da Metodologia utilizada neste estudo importa aqui caracterizar a população interveniente. Assim, neste capítulo faremos referência à caracterização sociodemográfica da população assim como às vivências experienciadas por estes bombeiros.

2.1. Caracterização Sociodemográfica

Conforme se pode verificar no Quadro 4, esta amostra é constituída por participantes com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos, sendo a média de idades de 35,64 anos (DP=8,40). Destes, 15 participantes são do género feminino e 108 do masculino, representando uma percentagem 12,20 % e 88,80%, respetivamente. Em relação ao estado civil, 31,17% dos participantes são solteiros, 55,28% são casados, vivendo em união de facto 7,32% e 5,69% são divorciados. Relativamente à variável habilitações literárias, constatou-se que 4,06% possui o primeiro ciclo do ensino básico, 26,83% tem o segundo ou terceiro ciclo do ensino básico, 64,23% é detentor do ensino secundário ou equivalente e que 4,88% possui o ensino superior. No que diz respeito ao vínculo que detêm com a instituição, 60,98% dos participantes são profissionais e 39,02% são voluntários.

Quanto à localidade a que pertencem, os participantes distribuem-se pelos concelhos de Valongo (44,72%), Gaia (34,15%), Gondomar e Paredes (4,88% cada), Matosinhos e Porto (1,63% cada), Maia (2,44%) e outros (5,69%). Aproximadamente 90,24% da população está empregada a tempo inteiro e apenas 1,63% parcialmente. Encontram-se desempregados 8,13% dos inquiridos.

No que concerne à profissão desta amostra, a maioria são bombeiros (57,72%), 5,69% são vigilantes, os motoristas têm uma percentagem de 4,07%, as enfermeiras de 2,44%, existem 0,81% de médicos e 29,27% exercem outras profissões. Quanto aos postos ocupados, a amostra dispersa bastante. Chefes, Segundo Comandante, Adjunto de comando e chefe de 2ª têm uma percentagem de 0,81%. Seguem-se os bombeiros de primeira classe com 2,44%, os subchefes de 1ª com 4,88% e os subchefes com 8,94%. Os bombeiros de 2ª, os sapadores, os bombeiros de 3ª e os subchefes de 2ª obtiveram percentagens similares (15,45%; 17,89%; 19,51% e 21,14%, respetivamente). Em relação aos anos de serviço, o tempo médio é de 13,71 anos (DP= 7,05), sendo o tempo mínimo um ano e o máximo quarenta e seis anos. Por fim, em média, esta amostra cumpre 28,87 h de serviço por semana (DP=14,46), sendo o mínimo 2 horas e o máximo 60 horas.

QUADRO 4 - Descrição das Variáveis sociodemográficas.

		N	%
Género	Masculino	108	88,80%
	Feminino	15	12,20%
Estado Civil	Solteiro	39	31,71%
	Casado	68	55,28%
	União de facto	9	7,32%
	Viúvo	0	0
	Divorciado	7	5,69%
Habilitações Literárias	Primeiro ciclo	5	4,06%
	Segundo ou terceiro ciclo	33	26,83%
	Ensino Secundário	79	64,23%
	Ensino Superior	6	4,88%
Vínculo	Profissional	75	60,98%
	Voluntário	48	39,02%
Concelho	Valongo	55	44,72%
	Maia	3	2,44%
	Paredes	6	4,88%
	Matosinhos	2	1,63%
	Porto	2	1,63%
	Gaia	42	34,15%
	Outros	7	5,69%

		N	%
Situação profissional	Tempo inteiro	111	90,24%
	Tempo Parcial	2	1,63%
	Desempregado	10	8,13%
	Reformado	0	0
	Doméstico	0	0
Profissão	Bombeiro	71	57,72%
	Enfermeira	3	2,44%
	Médico	1	0,81%
	Motorista	5	4,07%
	Vigilante	7	5,69%
	Outros	36	29,27%
Posto	Estagiário	8	6,50%
	Bombeiro 3 ^a	26	21,14%
	Bombeiro 2 ^a	19	15,45%
	Bombeiro 1 ^a	3	2,44%
	Subchefe	11	8,94%
	Chefe	1	0,81%
	Segundo Comandante	1	0,81%
	Adjunto do comando	1	0,81%
	Sapador	22	17,89%
	Subchefe 2 ^a	24	19,51%
	Subchefe 1 ^a	6	4,88%
	Chefe 2 ^a	1	0,81%

2.2. Experiências de Trabalho: Que Vivências?

A população em estudo foi inquirida através de um conjunto de perguntas de resposta aberta relativamente à sua motivação para estar ao serviço dos bombeiros e à descrição de experiências positivas e negativas vivenciadas nesta atividade. Assim, neste ponto apresentaremos os resultados obtidos do tratamento destas respostas que como acima descrito foi efetuada através de análise de conteúdo.

A primeira matriz aqui apresentada é relativa ao domínio motivação e comunicação e atinente a este emergiram três categorias: motivação e convicção, remuneração e fatores externos (Ver ANEXO IV).

O Quadro seguinte (Quadro 5), apresenta a análise taxonómica deste domínio e as categorias aqui referidas.

QUADRO 5 - Taxonomia do domínio “motivação e comunicação”.

Domínio	Categorias
Motivação e Comunicação	Motivação e Convicção
	Remuneração
	Fator Externo

Na categoria motivação e convicção, constatou-se que os bombeiros estão motivados pela ajuda e socorro que podem prestar à população, ao seu semelhante (N=64).

Outros bombeiros referiram que a motivação para estar ao serviço se relacionava com o gosto pelas funções desenvolvidas (N=8) relevando a sua diversidade (N=3), a aventura e a adrenalina (N=3) assim como o amor que têm por esta profissão(N=6). Alguns bombeiros referem também que a sua motivação é cumprir um dever cívico, destacando a prestação de serviço comunitário, o facto de servirem a população (N=19).

Outra das categorias associadas a este domínio é a remuneração. Releva-se aqui que esta só é aplicada à parte da amostra constituída por Bombeiros Sapadores pois os Bombeiros Voluntários não recebem qualquer remuneração. Assim, surgiram opiniões que associavam a motivação à manutenção do posto de trabalho e ao salário auferido. Em relação à manutenção do posto de trabalho, os Bombeiros Sapadores demonstram algum desagrado com os cortes salariais e dizem desempenhar esta função apenas para manterem o seu emprego ou porque esta é a sua profissão e assim conseguem ter estabilidade (N=13). Ao encontro desta conclusão vai também a motivação para estar ao serviço relacionada com a remuneração auferida.

A última das categorias pertencentes ao domínio motivação e comunicação são os fatores externos. Parte desta amostra apontou a família, o convívio e a aquisição de conhecimentos para estar motivada. Em relação à família, alguns dos inquiridos afirmam que esta é a sua motivação para estar ao serviço dos bombeiros e para terem ingressado nesta área. Estes bombeiros são descendentes de bombeiros ou ingressaram por incentivo da sua família em idades jovens (N=4). Quanto ao convívio, alguns bombeiros

consideram os elementos da sua corporação como a pertencentes à sua família, afirmando que a amizade, os relacionamentos e o espírito de equipa são a motivação para estarem ao serviço (N=5). Parte da amostra refere que a sua motivação para estar nos bombeiros é adquirir novos conhecimentos que lhes permitam evoluir quer a nível profissional quer pessoal (N=3).

A segunda matriz apresentada (ver ANEXO V) refere-se ao domínio vivências positivas. Este domínio engloba cinco categorias. De seguida, apresentamos a análise taxonómica deste domínio, das categorias e das suas subcategorias (Quadro 6).

QUADRO 6 - Taxonomia do domínio “vivências positivas”.

Domínio	Categorias
Vivências Positivas	Promover a vida
	Qualidade do desempenho
	Relações interpessoais
	Autoconceito
	Estatuto Profissional

Uma das categorias do domínio vivências positivas refere-se à promoção da vida e nela os bombeiros referem que o salvamento de uma vida em diversos cenários como algo positivo na sua vivência (N=34). Porém, os bombeiros especificaram também os salvamentos de crianças efetuados com sucesso bem como as partos em ambiente pré-hospitalar (N=10). Aquando da análise de conteúdo desta amostra constatamos também que o salvamento de idosos (N=3) e de animais (N=1) é relevante para estes bombeiros. Para parte desta amostra também a qualidade do desempenho das tarefas a eles cometidas é alvo de relato como experiência positiva (N=26). Por fim, distinguiram a formação adquirida em serviço que lhes permite prestar melhores cuidados (N=1).

Outra das categorias do domínio vivências positivas são as relações interpessoais. Salienta-se o companheirismo existente no corpo de bombeiros, o bom relacionamento entre colegas (N=8). Um bombeiro referiu também como vivência positiva a representação da seleção de futebol.

A penúltima das categorias deste domínio é o autoconceito. Nesta categoria o reconhecimento foi apontado pelos bombeiros como uma vivência positiva, nomeadamente o facto de os clientes e familiares

reconhecerem e apreciarem o trabalho efetuado e a sensação de bem-estar que o serviço de bombeiro lhes proporciona (N=16).

Por fim, a última categoria do domínio vivências positivas foi o estatuto profissional. Esta englobou apenas a promoção na carreira como elemento positivo.

A última matriz apresentada (ver ANEXO VI) é referente ao domínio vivências negativas e, de seguida e apresentada a sua taxonomia (Quadro 7).

QUADRO 7 - Taxonomia do domínio “vivências negativas”.

Domínio	Categorias
Vivências Negativas	Morte de vítimas
	Morte/Acidentes com colegas de serviço
	Dificuldades Profissionais
	Sentimento de prejuízo
	Comunicação interpessoal

Este domínio engloba cinco categorias. A primeira a referir é a morte de vítimas. No nosso estudo, parte da amostra refere que não conseguir salvar uma vida, lidar com a morte e com a morte de grande número de vítimas são as situações mais negativas que viveram ao serviço dos bombeiros (N=20).

Os bombeiros distinguiram como situação relevante pela componente negativa a morte de crianças e de jovens em vários cenários (N=16). Um bombeiro comparou a idade destas crianças à da sua filha. A morte de vítimas conhecidas emergiu também dos relatos de bombeiros que tiveram de socorrer seus conhecidos em situações muito graves (N=2).

A morte ou acidentes com colegas de serviço foi mais uma das categorias deste domínio. Alguns bombeiros apontaram a morte de colegas de serviço em ocorrências onde se encontravam, onde chefiavam ou mesmo quando não estavam presentes (N=15). O mesmo se verificou com acidentes com colegas de serviço (N=1).

A terceira categoria que emergiu foram as dificuldades profissionais. Nela, os bombeiros referiram o facto de perante um cenário não conseguirem proceder em conformidade ou quando já nada era possível fazer (N=7). A falta de formação surgiu também nesta categoria e os bombeiros apontaram-na em situações em que, por isso, não conseguiram prestar socorro adequado

(N=4). Por fim, os bombeiros referiram como experiências negativas os acidentes em serviço em que eles eram os acidentados (N=2) e outras onde provocaram o acidente (N=2).

A penúltima categoria do domínio vivências negativas é o sentimento de prejuízo. Aqui foi apontada a falta de efetivos (N=2), de equipamentos, essencialmente de proteção individual (N=1), e de viaturas (N=2) que apoiam estes homens diariamente.

A população referiu também que o contacto com vítimas e familiares indelicados (N=2) e mesmo com recurso a violência (N=1) como uma situação negativa. As chamadas falsas (N=1) e os cortes salariais (N=2) foram também incluídos nesta categoria.

A última categoria deste domínio é a comunicação interpessoal. A população apontou a comunicação com as autoridades como uma má experiência pois, por vezes, não conseguem exercer algumas das suas funções por limitações impostas por estas forças (N=1). Também a comunicação com as cheias se revelou uma má experiência nomeadamente pelo abuso de poder e pela orgânica dos bombeiros (N=8). Por fim, a transmissão de más notícias, nomeadamente, a forma como gerir a situação com a família de vitimas falecidas foi apontada como uma vivência negativa (N=1).

3. EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO BOMBEIRO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Nesta primeira parte do terceiro capítulo referimo-nos ao tratamento subescalas do Inventário QE, comparando-as com a amostra americana com que foi validado o instrumento.

Neste estudo, e por forma a assegurar a validade das respostas ao Inventário QE seguiram-se os procedimentos consignados no *BarOn Emotional Quotient Inventory: Technical Manual* (Bar-On, 1997) assim como em Avelaira (2013).

Os valores médios obtidos para as dimensões em estudo foram próximos dos obtidos para a amostra americana. Porém, a maior parte das subescalas obteve valores ligeiramente inferiores aos da amostra americana (autoconscienciosidade emocional, assertividade, autoatualização, independência, empatia, relação interpessoal, responsabilidade social, resolução de problemas, teste da realidade, flexibilidade, tolerância ao stresse, controlo de impulsos e otimismo). Apenas a subescala de autoperceção e a de felicidade superaram os valores obtidos para a amostra americana. O Quadro 8 ilustra estes resultados.

QUADRO 8 - Valores médios obtidos nas subescalas do Inventário QE.

Subescalas	Média	Desvio Padrão	Assimetria	Curtose
Autoconsciência Emocional	29,23	4,27	-0,16	-0,19
Assertividade	24,88	4,09	0,17	-0,27
Autoperceção	37,10	5,06	-0,66	-0,01
Autoatualização	36,41	4,73	-0,30	-0,67

Subescalas	Média	Desvio Padrão	Assimetria	Curtose
Independência	24,85	4,87	-0,34	0,43
Empatia	30,65	4,14	-0,64	1,80
Relação Interpessoal	41,86	5,92	-0,52	-0,27
Responsabilidade Social	40,74	4,69	-0,18	-0,78
Resolução de Problemas	31,25	3,97	-0,5	1,16
Teste da Realidade	37,01	5,48	-0,45	0,13
Flexibilidade	28,39	4,60	-0,12	-0,90
Tolerância ao Stresse	32,82	5,16	-0,03	-0,28
Controlo de Impulsos	31,87	7,52	-0,29	-0,61
Felicidade	35,89	5,00	-0,57	0,31
Otimismo	31,90	4,18	-0,49	0,77

Nota:

*Valores médios da amostra de Bar-On (1997):

Autosciência Emocional M = 29,79 (DP=5,28); Assertividade M = 25,82 (DP=4,66); Autopercepção M = 35,78 (DP=6,30); Autoatualização M = 37,72 (DP=5,07); Independência M = 27,37 (DP=4,48); Empatia M = 33,51 (DP=4,19); Relação Interpessoal M = 44,23 (DP=6,02); Responsabilidade Social M = 43,27 (DP=4,93); Resolução de Problemas M = 31,79 (DP=4,60); Teste da Realidade M = 39,53 (DP=5,58); Flexibilidade M = 28,94 (DP=4,86); Tolerância ao Stresse M = 33,66 (DP=5,64); Controlo de Impulsos M = 34,59 (DP=5,63); Felicidade M = 37,48 (DP=5,13); Otimismo M = 32,98 (DP=4,46).

De seguida, procederemos à análise de cada escala compósita e da sua associação bem como do Quociente Emocional Total.

Para a análise das associações entre as escalas compósitas, e dado que reunimos os requisitos para o seu uso optamos por utilizar a Correlação de Pearson.

3.1. Quociente Emocional Intrapessoal e Interpessoal

O Quociente Emocional Intrapessoal é a primeira escala compósita do Inventário QE que será alvo de análise. Esta compreende as subescalas de Autoconsciencioidade Emocional, Assertividade, Autoperceção, Autoatualização e Independência. Nesta escala compósita o valor médio obtido ($M = 147,49$; $DP = 17,41$) foi inferior ao da média americana ($M = 156,7$; $DP = 20,47$).

Quanto à escala compósita Quociente Emocional Interpessoal, composta pelas subescalas de Relação Interpessoal, Responsabilidade Social e Empatia, também os valores obtidos foram ligeiramente inferiores ($M = 93,37$; $DP = 10,02$) aos da amostra de validação ($M = 99,52$; $DP = 10,85$).

Postos os valores obtidos para cada um destes dois quocientes tentamos perceber se haveria associação entre eles. Para isso, utilizamos, como acima referido a Correlação de Pearson.

Conforme podemos observar nos resultados do Quadro 9, da análise desta associação conclui-se que há uma correlação forte positiva bastante significativa entre estas duas escalas ($r = 0,64$; $N = 123$; $p = 0,0001$).

QUADRO 9 - Correlação de Pearson do Quociente Emocional Intrapessoal com o Quociente Emocional Interpessoal.

		Quociente Emocional Intrapessoal	Quociente Emocional Interpessoal
Quociente Emocional Intrapessoal	Pearson Correlation	1	0,635**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	123	123
Quociente Emocional Interpessoal	Pearson Correlation	0,635**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	123	123

**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

3.2. Quociente Emocional de Adaptabilidade e Gestão do Stresse

Em relação ao Quociente Emocional de Adaptabilidade, que compreende as subescalas de Resolução de Problemas, Teste de Realidade e de Flexibilidade, os valores obtidos para a nossa amostra ($M = 88,64$, $DP = 9,62$) foram também inferiores aos da amostra de referência ($M = 100,32$; $DP = 12,46$).

O Quociente Emocional de Gestão do Stresse é a quarta escala compósita alvo de estudo. Esta escala engloba as subescalas de Tolerância ao Stresse e de Controlo de Impulsos. Como todas as anteriores, nesta subescala a amostra ($M = 64,69$; $DP = 10,77$) obteve valores inferiores aos da amostra americana ($M = 68,27$; $DP = 9,6$).

Após percebermos os valores obtidos para estas duas escalas compósitas e de os compararmos com a amostra de referência importa compreender se existe associação entre eles. Para isso, utilizamos, à semelhança do ponto anterior, a Correlação de Pearson. Desta associação concluímos que há uma correlação forte positiva bastante significativa entre estas duas escalas ($r = 0,70$; $N = 123$; $p = 0,0001$) - Ver quadro 10.

QUADRO 10 - Correlação de Pearson do Quociente Emocional de Adaptabilidade com o Quociente Emocional de Gestão do Stresse.

		Quociente Emocional de Adaptabilidade	Quociente Emocional Gestão do Stress
Quociente Emocional de Adaptabilidade	Pearson Correlation	1	0,696**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	123	123
Quociente Emocional Gestão do Stress	Pearson Correlation	0,696**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	123	123

**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

3.3. Quociente Emocional de Humor Geral e Quociente Emocional Total

O Quociente Emocional de Humor Geral é a última escala compósita em análise neste estudo. Esta escala é constituída pelas subescalas de Felicidade e de Otimismo, caracterizando-se pela medição da capacidade para o sujeito se manter feliz, com esperança, sendo capaz de usufruir dos aspetos mais positivos da vida.

Indo de encontro aos resultados anteriores, nesta subescala também os valores obtidos ($M=67,28$; $DP=7,62$) foram ligeiramente inferiores aos da amostra americana ($M=70,50$; $DP=8,74$). Estes resultados foram semelhantes as obtidos pela amostra do estudo de Aveleira (2013) onde o valor médio atingido para a Escala de Humor Geral foi 71,88 ($DP=9,13$).

Finda a análise das escalas compósitas e das subescalas do Inventário QE importa agora referir o quociente emocional total. Este quociente refere-se à Escala Total do Inventário QE, operacionalizando-se através do somatório das quinze subescalas deste inventário.

No nosso estudo, os valores obtidos para a Quociente Emocional Total foram, uma vez mais comparados com o amostra americana através da qual foi validado o instrumento.

Assim, o valor médio obtido por Bar-On (1997) para o score geral do teste foi 465,3 ($DP=49,99$) e nesta investigação esse valor médio total foi de 494,43 ($DP=51,56$), revelando que a amostra de bombeiros estudada possui valores gerais de inteligência emocional ligeiramente mais elevados. Comparando estes resultados com o estudo de Aveleira (2013), pelo qual foi também orientada a nossa investigação, podemos verificar que os nossos dados se situam ligeiramente abaixo destes ($M=520,63$; $DP=50,90$).

4. EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO BOMBEIRO E PROBLEMÁTICAS DE SAÚDE MENTAL

Por fim, apresentamos os dados obtidos com o intuito de verificar as hipóteses colocadas, triangulando a informação obtida através da análise quantitativa de dados e da análise de conteúdo. Assim, procurou-se evidenciar os indicadores que consideramos mais importantes para a resposta às questões de investigação. Procedeu-se à sua apreciação crítica, à comparação entres os dados e com o modelo teórico de referência para que se pudesse compreender melhor a Inteligência Emocional.

Para analisar as diferenças de cada uma das escalas compósitas, do Quociente Emocional Total e das subescalas selecionadas (segundo a sua relação com a saúde mental) optou-se por realizar uma análise de diferenças de médias. Assim, selecionou-se a prova paramétrica Teste t de student, uma vez que os seus pressupostos estavam reunidos. Esta prova tem como objetivo comparar as médias de dois grupos, neste caso, bombeiros voluntários e profissionais. O resultado deste teste será explanado de forma mais pormenorizada durante a análise de cada uma das hipóteses de investigação.

- Hipótese 1 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional Total entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

No que diz respeito à Hipótese 1, verificou-se que nos resultados obtidos com a aplicação do teste t existem diferenças significativas entre as duas variáveis [t(121)=3,36; p=0,001], ou seja, existem evidências estatísticas de que o Quociente Emocional Total varia consoante o vínculo dos bombeiros, confirmando assim, esta hipótese. Para Wagner e Martin (2012), os bombeiros podem utilizar a inteligência emocional como uma abor-

dagem seletiva para emoções difíceis e intensas. Acrescenta que estes profissionais são capazes de planejar previamente os incidentes, pelo seu treino, prevenindo situações complicadas em ambiente de emergência, ao contrário da comunidade em geral.

- Hipótese 2 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional Intrapessoal entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Relativamente à Hipótese 2 desta investigação, pela análise do teste t de student, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas entre bombeiros voluntários e profissionais no Quociente Emocional Intrapessoal [$t(121)=3,09$; $p=0,003$].

Na análise de conteúdo verificou-se que os bombeiros se sentem bem consigo e gostam de desempenhar as suas funções principalmente pela sua diversidade, pela aventura e pela adrenalina assim como pelo amor que têm por esta profissão. Exemplo disso são os seguintes excertos de respostas:

- “Gosto pelas funções desenvolvidas” P.23, P.51, P.90, P.122;
- “Gosto pela profissão...” P.101, P.111, P.114, P.121.

Para além disso, e relativamente à autoatualização, é na parte da amostra de bombeiros voluntários que se constata que a motivação para estar ao serviço é aprender novos conhecimentos que permitam evoluir quer a nível profissional quer pessoal. Os trechos que justificam esta afirmação são os seguintes:

- “Aprender...” P.27;
- “...evoluir profissionalmente” P.39;
- “...adquirir conhecimentos úteis na minha vida pessoal” P.47.

Para estes homens também a qualidade do desempenho das tarefas a eles cometidas é alvo de relato como experiência positiva. Exemplo disto são os seguintes excertos:

- “Todos os serviços ... bem sucedidos...” P.5, P.31, P.66, P.94, P.95, P.106, P.111, P.113;
- “Todas as situações em que realizei um bom desempenho...” P.39, P.122.

Por tudo isto se considera confirmada esta hipótese.

- Hipótese 3 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional Interpessoal entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Quanto à terceira hipótese, pela estatística verificou-se ainda que existe diferença estatisticamente significativa no Quociente Emocional Interpessoal entre bombeiros voluntários e profissionais, com base no teste t [$t(121)=2,07$; $p=0,04$].

Da análise de conteúdo efetuada neste estudo constatou-se que os bombeiros estão ao serviço pela ajuda e socorro que podem prestar à população, ao seu semelhante. Esta conclusão vai de encontro ao definido pela ANPC (2014) em relação à missão dos bombeiros “O socorro às populações, em caso de incêndios, inundações, desabamentos e, de um modo geral, em todos os acidentes” (s.p.). Porém, esta ideia é mais marcada nos bombeiros voluntários que nos profissionais. Apresentamos alguns dos discursos nos quais é apoiada esta afirmação:

- “Ajudar os outros” P.1, P.11, P.54, P.68, P.71, P.95, P.119;
- “Ajudar a população” P.2, P.4, P.9, P.20, P.33, P.52, P.55, P.61, P.86, P.87;
- “... ajudar o próximo...” P.12, P.14, P.15, P.17, P.19, P.21, P.23, P.24, P.25, P.28, P.29, P.30, P.31, P.32, P.34, P.35, P.36, P.37, P.39, P.41, P.42, P.43, P.44, P.45, P.48, P.51, P.56, P.57, P.58, P.59, P.60, P.67, P.85, P.102, P.107, P.118.

Alguns bombeiros referiram ainda que a responsabilidade social (subescala da escala interpessoal), o dever cívico, a prestação de serviço comunitário, como motivação para exercer funções ao serviço dos bombeiros. Exemplo disso é:

- “Ser útil à comunidade” P.11;
- “Servir a população...” P.108, P.110.

A relação interpessoal está também presente nas respostas destes bombeiros pois alguns consideram os elementos da sua corporação como pertencentes à sua família, afirmando que a amizade, os relacionamentos e o espírito de equipa são a motivação para estarem ao serviço. Podem verificar-se estes factos nos excertos seguintes:

- “... amizade entre colegas” P.122;

- “A relação humana” P.117;
- “Relacionamento humano” P.55.

Desta forma se confirma a terceira hipótese.

- Hipótese 4 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional de Adaptabilidade entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

No que concerne à hipótese número 4, e da análise estatística com base no teste t de student, verificou-se uma diferença estatisticamente significativa no Quociente Emocional de Adaptabilidade entre bombeiros profissionais e voluntários [$t(121)= 3,21$; $p=0,002$), confirmando assim esta hipótese.

Através da análise de conteúdo verificou-se que um bombeiro profissional apontou como motivação para desempenhar funções a sua capacidade de trabalhar em situações extremas, de se adaptar mediante o cenário e de proporcionar socorro à população (“O poder de trabalhar no limite” P.116).

- Hipótese 5 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional de Gestão do Stresse entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

No que diz respeito à quinta hipótese deste estudo, à semelhança das anteriores, observou-se uma diferença estatisticamente significativa entre o Quociente Emocional de Gestão do Stresse entre voluntários e profissionais [$t(121)=3,23$; $p=0,002$].

Quanto à análise de conteúdo, os bombeiros apontaram várias experiências negativas, causadoras de stresse na sua atividade. Uma delas foi a impossibilidade de salvar vidas, que à semelhança do estudo de Ferreira (2008), teve consequências negativas. No nosso estudo, parte da amostra (essencialmente de voluntários) refere que não conseguir salvar uma vida, lidar com a morte e com a morte de grande número de vítimas são as situações mais negativas que viveram ao serviço dos bombeiros. As expressões que o comprovam são as seguintes:

- “Impossibilidade de reverter uma PCR” P.4, P.29, P.31, P.33, P.42;
- “Acidente com cinco mortos” P.60;
- “...a morte em geral...” P.85.

Outra das vivências apontadas foi a morte de crianças. Os bombeiros referiram que uma situação que foi relevante pela componente negativa foi a morte de crianças e de jovens em vários cenários. Alguns bombeiros compararam as idades destas crianças às dos seus familiares próximos (“Criança de dois anos em PCR...fizemos o possível mas não reverteu...” P.2; Morte de duas crianças num incêndio urbano” P.93). Por fim, a morte de vítimas conhecidas emergiu dos relatos de bombeiros que tiveram de socorrer seus conhecidos em situações muito graves (“Acidente de viação onde uma das vítimas era um amigo meu de infância que perdeu a vida” P.6).

A morte ou acidentes com colegas de serviço foi mais uma das situações apontadas a esse respeito. Alguns bombeiros (profissionais) referiram a morte de colegas de serviço em ocorrências onde se encontravam, onde chefiavam ou mesmo quando não estavam presentes (“Presenciar a morte de um amigo durante um incêndio industrial” P.92, P.118, P.123; Falecimento de companheiro” P.111). O mesmo se verificou com acidentes com colegas de serviço (“Acidentes em serviço que vitimaram colegas... especialmente quando eu estava presente...” P.80). Estes fatores são ambos fontes stressoras que tornam estes homens mais suscetíveis ao desenvolvimento de stresse no trabalho (Ferreira, 2010).

Segundo Gil-Monte (2002, cit. por Lopes, 2010) o *burnout*, síndrome que se constitui na relação pessoa com o seu trabalho, geralmente é visível em profissionais que, entre outros, têm contato direto com sofrimento e morte. Pelo acima exposto, os bombeiros serão profissionais que deverão ser alvo de intervenção ao nível da prevenção deste síndrome.

Desta forma se comprova esta hipótese.

- Hipótese 6 - Existe uma diferença significativa entre a média do Quociente Emocional do Humor Geral entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Esta última hipótese relativa às escalas compósitas do Inventário QE foi também confirmada ao verificarem-se diferenças estatisticamente

significativas entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários no Quociente Emocional do Humor Geral [$t(121)=2,10$; $p=0,038$]. Da análise de conteúdo constatamos que a alguns bombeiros (essencialmente profissionais) se sentem felizes com a sua atividade e motivados para a desempenhar, embora alguns deles refiram que não têm qualquer motivação ou alegria e trabalham apenas pela necessidade de rendimento. Exemplo disto são as seguintes citações:

- “...prazer e gosto pelo que faço” P.98;
- “Gosto pela profissão...” P.101, P.111, P.114, P.121;
- “...remuneração” P.100, P.111, P.114;
- “Não tenho nenhuma motivação para trabalhar... continuo porque é a minha carreira profissional” P.84.

Segundo Menestrina (2009), no seu estudo com bombeiros, as pessoas motivadas são mais felizes, trabalham mais e com maior qualidade, são mais criativas e entregam-se na obtenção de resultados da empresa ou organização em que atuam. Por outro lado, a ausência de motivação provoca nos trabalhadores ausência de satisfação e de realização pessoal associadas ao trabalho. Nestes casos essa atividade é apenas um meio de subsistência para que se possa alcançar felicidade noutra área. Quando isto se verifica, o trabalho é fonte de sofrimento e impossibilita a realização dos desejos pessoais (Bergamini, 1997, cit. por Menestrina, 2009).

- Hipótese 7 - Existe uma diferença significativa na subescala de autoperceção entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Também nesta sétima hipótese se verificou uma diferença estatisticamente significativa entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários na subescala de autoperceção, o que a confirma [$t(121)= 2,16$; $p= 0,033$].

Os bombeiros em estudo referiram na análise de conteúdo que o facto de desempenharem um bom trabalho lhes proporcionava sensação de bem estar associando também a este facto o reconhecimento por parte dos clientes e familiares (“Todas as situações em que após todo o empenho e esforço no desenvolvimento das nossas tarefas vemos o nosso trabalho

reconhecido” P.110; “... as pessoas reconhecem” P.3, P.60; “... sensação de bem-estar...” P.72). Este reconhecimento vindo da comunidade associado ao orgulho pela profissão são motivações associadas aos três aspetos da pirâmide de Maslow: necessidades de realização social, de estima e de autorrealização (Menestrina, 2009). Ferreira (2008) acrescenta que quando o trabalhador mostra um comportamento altruísta, satisfazendo necessidades de status e de reconhecimento associa-se à satisfação.

- Hipótese 8 - Existe uma diferença significativa na média da subescala de resolução de problemas entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Também a oitava hipótese de investigação foi verificada dada a diferença estatisticamente significativa entre os bombeiros profissionais e voluntários na subescala de resolução de problemas [$t(121)=2,78$; $p=0,006$].

Os bombeiros em estudo referiram que se deparam com dificuldades profissionais que por vezes não conseguem resolver. Referiram não serem capazes de perante um cenário conseguirem proceder em conformidade ou quando já nada era possível fazer (“Situações em que não fui capaz” P.44; “Quando chegamos ao teatro de operações e já nada pode ser feito” P.108). A falta de formação foi outro tema que surgiu e os bombeiros apontaram-na em situações em que não conseguiram prestar socorro adequado, o que nos marcou de forma negativa (Má avaliação do cenário” P.41; “...por falta de formação” P.63). Esta situação não vai de encontro aos direitos do bombeiro que, entre outros são: “Frequentar cursos, colóquios e seminários tendo em vista a sua educação e formação pessoal, bem como a instrução, formação e aperfeiçoamento como bombeiro)” (ANPC, 2014, s.p.). Alguns dos excertos desta subcategoria são os seguintes:

- “Acidente de viação em que era condutor de uma auto-escada” P.98;
- “Sofri queimaduras graves num incêndio industrial...” P.63.

Um voluntário apontou a comunicação com as autoridades como uma má experiência pois, por vezes, não conseguiu exercer algumas das suas funções por limitações impostas por estas forças (“Não conseguir salvar uma carrinha da linha do comboio por a Polícia não deixar mexer no veículo...”P.27). Também a comunicação com as cheias se revelou uma má

experiência para os bombeiros profissionais nomeadamente pelo abuso de poder e pela orgânica dos bombeiros (“Forma como é organizada a orgânica de comando” P.75; “A prepotência das chefias” P.104). Este facto, segundo Brondani (2010), interfere com a qualidade de vida no trabalho gerando insatisfação. Por fim, a transmissão de más notícias, nomeadamente, a forma como gerir a situação com a família de vítimas falecidas foi apontada por profissionais e voluntários como uma vivência negativa (“Lidar com a família dos falecidos” P.61, P.112). Ptacek (1996, cit. por Klut e Palma, 2012) definem más notícias como informações que resultam num défice cognitivo, comportamental ou emocional na sujeito que as recebe, o qual se mantém por algum tempo após a sua emissão. A literatura evidencia que estar presente, acompanhar, dar suporte, partilhar e aprender com os clientes exige uma disponibilidade que pressupõe preparação geralmente não oferecida pela formação profissional (Instituto Nacional do Câncer, 2010). Desta forma, quando o profissional não pode socorrer-se de outros meios surge a falta de preparação para a comunicação e para o suporte emocional aos paciente (Klut e Palma, 2012).

- Hipótese 9 - Existe uma diferença significativa na média da subescala de tolerância ao stresse entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Ferreira (2010), no seu estudo com bombeiros concluiu que os bombeiros estão sujeitos a elevados níveis de stresse no trabalho e neste estudo percebeu-se que em relação à subescala de tolerância o stresse existe uma diferença estaticamente significativa entre os bombeiros profissionais e voluntários [$t(121) = 2,58$; $p = 0,011$]. Assim se comprova esta nona hipótese.

- Hipótese 10 - Existe uma diferença significativa na média da subescala de otimismo entre os Bombeiros Profissionais e os Bombeiros Voluntários.

Por fim, a décima hipótese foi também confirmada ao verificar-se uma diferença estatisticamente significativa relativamente à subescala de otimismo entre bombeiros profissionais e voluntários [$t(121) = 2,10$; $p = 0,038$].

Da análise de conteúdo verificou-se que os bombeiros afirmam que o salvamento de uma vida em diversos cenários como algo positivo na sua

vivência, o que lhes acarreta felicidade e otimismo em relação ao futuro. Exemplo disso são os excertos:

- “Reverter uma PCR” P.1, P.2, P.27, P.28, P.30, P.32, P.41, P.42, P.68, P.108, P.114, P.123;
- “Salvamento de uma pessoa que se estava a afogar quando o veículo caiu ao rio Douro” P.77;
- “...salvar um homem que estava encarcerado evitando amputar as duas pernas...” P.78.

Porém, os bombeiros especificaram também os salvamentos de crianças efetuados com sucesso bem como as partos em ambiente pré-hospitalar, como se pode verificar nos seguintes excertos:

- “...acidentes e salvamentos bem efetuados principalmente de crianças...” P.36;
- “Fazer um parto de gémeos dentro de um ambulância” P.62.

Aquando da análise de conteúdo desta amostra constatamos também que o salvamento de idosos é relevante para estes bombeiros:

- “Evacuação de uma aldeia onde a maior parte da população era idosa ... cercados por um incêndio” P.6
- “Salvamento e desencarceramento de um casal de idosos” P.120.

Os bombeiros dão ainda ênfase ao salvamento de colegas em serviço (“Ajudar um colega num sinistro a sair por baixo de escombros...” P.7).

A amostra referiu também o salvamento de animais como algo relevante de forma positiva (Ajudar no resgate de um animal que se encontrava num poço” P.104).

Ajudar/servir emergiu também dentro da área positiva nomeadamente serem úteis à população e poderem prestar lhes socorro (Servir a população” P.40; “Ajudar a prestar socorro à população...” P.57).

Em suma, a triangulação dos resultados obtidos quer da estatística descritiva quer da análise de dados possibilitou a confirmação de todas as hipóteses em estudo.

CONCLUSÃO

Verifica-se, atualmente, um grande interesse sobre o tema da Inteligência Emocional. São múltiplas as razões: acadêmicas, enquadradas na investigação clínica ou pura e simplesmente ligadas à promoção da saúde e qualidade de vida.

O sucesso no decurso da experiência quotidiana, quer a nível pessoal, profissional ou interpessoal, não está dependente em exclusivo da formação técnico-científica. Estes fatores são influenciados pelas competências emocionais e sociais, pela sensibilidade emocional e pela capacidade de articular estas informações, possibilitando uma atuação estratégica assim como a resolução de problemas com base nestes conhecimentos.

O presente estudo, desenvolvido com base no modelo de inteligência emocional proposto por Bar-On, procurou responder a cinco objetivos delineados anteriormente. Desta forma, pretendíamos estudar as práticas profissionais dos bombeiros, as atividades por eles desenvolvidas e as suas consequências emocionais. Para além disso, e com recurso ao Inventário QE, obtivemos o valor de inteligência emocional dos participantes, comparando o obtidos nos grupos profissionais e voluntários. Por fim, apresentamos algumas áreas de intervenção do Enfermeiro Especialista em Saúde Mental e Psiquiatria na área da inteligência emocional aplicadas aos bombeiros.

Nesta investigação foram levantadas dez hipóteses, as quais foram confirmadas na totalidade após a triangulação de dados. Obviamente que assumimos algumas limitações no estudo, desde logo pela dimensão da amostra em estudo. De qualquer forma, sem pretensões de generalização, concluiu-se que existe uma diferença significativa entre a média da Medida geral da Inteligência Emocional, ou seja, da Escala Total (Quociente Emocional Total) consoante o grupo dos bombeiros. Verificamos também que nas cinco Escalas Compósitas do Inventário QE se apuraram diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos bombeiros profissionais e

dos bombeiros voluntários, ou seja ao nível do autoconhecimento e autoexpressão (Quociente Emocional Intrapessoal), da consciência social e relacionamento interpessoal (Quociente Emocional Interpessoal), da gestão da mudança (Quociente Emocional de Adaptabilidade), da regulação e gestão emocional (Quociente Emocional de Gestão do Stresse) e da auto-motivação (Quociente Emocional do Humor Geral). Para além disso, constatamos que existem também diferenças assinaláveis entre os dois tipos de bombeiros em estudo nas subescalas avaliadas nesta investigação. De outra forma, concluímos que a capacidade de compreender de forma exata as emoções e de o sujeito se aceitar (autoperceção), assim como de resolver problemas inter e intrapessoais (resolução de problemas), de ser capaz de gerir eficazmente as suas emoções (tolerância ao stresse) e manter uma atitude positiva perante a vida (otimismo) variam consoante o vínculo destes bombeiros.

Ao enfermeiro especialista em enfermagem de saúde mental e psiquiatria cabe, na área dos bombeiros, mostrar disponibilidade para os receber, estudar a sua condição psicológica e, se necessário, implementar intervenções psicoterapêuticas. Para além disso, poderá acompanhar as equipas de emergência no terreno e formar no quartel os bombeiros na gestão das emoções e de conflitos, na liderança e trabalho em equipa, na gestão do stress e em estratégias de comunicação. Desta forma, originará uma diminuição do stresse ocupacional.

Quanto às limitações deste estudo, para além da já indicada, podemos destacar as dimensões do questionário. Este instrumento era longo o que pode ter provocado possíveis enviesamentos por aleatoriedade de algumas respostas. Para além disso, e como verificado também noutros estudos, podemos referir que poderia ser importante um estudo longitudinal em vez de um efetuado apenas num determinado momento.

Sugere-se que o instrumento em estudo seja aplicado à semelhança deste (questionário dirigido) pois o facto de o investigador estar presente possibilita a colocação de dúvidas e diminuiu a possibilidade de ausência de respostas a alguns itens. O Inventário QE poderia ser também aplicado concomitantemente com o MSCEIT possibilitando a comparação de resultados obtidos.

Relativamente às dificuldades encontradas destaca-se a recolha de material bibliográfico pois apesar de existirem várias publicações acerca da inteligência emocional, constatou-se em termos de informação pouca diversidade. Para além disso, foi difícil encontrar estudos que relacionassem a atividade do bombeiros com a inteligência emocional. Acresce ainda o facto de não ter sido possível encontrar bibliografia específica sobre a ação dos Enfermeiros Especialistas em Saúde Mental e Psiquiatria em situação de crise, no sentido de ajudar os bombeiros a gerir eficazmente as emoções. Por tudo isto se compreende a importância da inteligência emocional e dos esforços realizados para a sua definição e medição (Woyciekoski e Hutz, 2009). Realçamos a importância de mais estudos que permitam aprofundar a componente teórica assim como a sua avaliação em populações específicas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMADO, João da Silva - A técnica da análise de conteúdo. *Referência*. nº5 (2000), p.53-63.

ÂNGELO, Inês Salgueiro - *Medição da Inteligência Emocional e sua relação com o sucesso escolar*. Faculdade de Ciências, departamento de Educação: Universidade de Lisboa, 2007. Tese de Dissertação de Mestrado.

ASHKANASY, N.M.; ASHTON-JAMES, C.E. - Emotion in Organizations: a neglected topic in I/O Psychology, but with a bright future. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, V.20 (2005), p. 221-268.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTECÇÃO CIVIL. *Sistema Nacional, Autoridade Nacional e Bombeiros*. [Em linha]. 2014. [Consult. Em 20 Jan. 2014 e 18 de Julho de 2014].Disponível em [www<http://www.proteccaocivil.pt/Pages/default.aspx>](http://www.proteccaocivil.pt/Pages/default.aspx).

AVELEIRA, José João Cerveria Bento - A Inteligência Emocional, o desempenho e a satisfação laboral em funções comerciais. Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida: Lisboa, 2013. Tese de Dissertação de Mestrado.

BAPTISTA, Célia Patrícia da Mota - *Personalidade Estilos de Vida nos Bombeiros Voluntários*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada: Lisboa, 2008. Tese de Dissertação de Mestrado.

BARATA, Fernanda Fátima Matos Sobral Mendes - *Medir a Inteligência da Emoção - uma operacionalização empírica da Inteligência Emocional*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada: Lisboa, 2004. Tese de Dissertação de Mestrado.

BARDIN, Laurence - *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.

BAR-ON, Reuven - *BarOn Emotional Quotient Inventory: Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems, 1997.

BAR-ON, Reuven - Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

BAR-ON, Reuven - The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, V. 18, supl., (2006), p. 13-25.

BERGAMINI, Cecília Whitaker - *Avaliação de desempenho humano na empresa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur - *Administração de recursos humanos*. 1ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2003.

BRONDANI, Jera Porto - *Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sob a influência na qualidade de vida no trabalho*. Universidade de Rio Grande do Sul. Escola de Administração: Porto Alegre, 2010.

CARDOSO, Luiz Antônio. - *Influência dos fatores organizacionais no estresse de profissionais bombeiros*. Universidade Federal de Santa Catarina. Centro de Filosofia e Ciências Humanas: Florianópolis, 2004, Tese de Dissertação de Mestrado.

CHIAVENATO, Idalberto - *Recursos Humanos: o capital humano das organizações*. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto - *Desempenho Humano nas Empresas*. São Paulo: Manoele, 2009.

CIARROCHI, Joseph; DEANE, Frank P.; ANDERSON, Stephen - Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*. N. 32 (2002), p. 197-209.

DAVIS, Joseph, A. - Critical Incident Stress Debriefing From a Traumatic Event. [Em linha]. *Psychology today*. s.n. (2013). . [Consult. Em 22 Jul. 2014].

Disponível em: [www <http://www.psychologytoday.com/blog/crimes-and-misdemeanors/201302/critical-incident-stress-debriefing-traumatic-event>](http://www.psychologytoday.com/blog/crimes-and-misdemeanors/201302/critical-incident-stress-debriefing-traumatic-event).

DECRETO-LEI nº 22/2006. *D.R. I Série - A. 24* (06-02-02), p. 785-787.

DECRETO-LEI nº 75/2007. *D. R. I Série. 63* (07-03-29), p. 1834-1839.

DECRETO-LEI nº 134/2006. *D.R. I Série 142* (06-07-25), p. 5231-5237.

DECRETO-LEI nº 247/2007. *D.R. I. Série. (27-06-2007)*, p. 4064-4069.

DECRETO-LEI nº248/2012. *D.R. I Série. 225* (12-11-21), p. 6678-6689.

DECRETO-LEI nº 249/2012. *D. R. I Série. 225* (12-11-21), p. 6689-6705.

DRIESSNACK, M.; SOUSA, V; MENDES, I. - Revisão dos desenhos de pesquisa relevantes para enfermagem: parte 3: métodos mistos e múltiplos. [Em linha]. *Rev Latino-am Enfermagem*. V 5, nº 5 (set./out. 2007). [Consult. Em 25 Jan. 2013].Disponível em [www< www.eerp.usp.br/rlae>](http://www.eerp.usp.br/rlae).

FERREIRA, André Alberto Fonseca Pinho - *Personalidade e Percepção de stress em Bombeiros*. Faculdade de Psicologia: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa, 2010. Tese de Dissertação de Mestrado.

FERREIRA, Sancha Isabel Sousa Fernandes Vasques. - *Relação entre Trabalho Emocional, Burnout e os processos de interação na equipa de trabalho: um estudo com bombeiros sapadores portugueses*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação: Universidade de Lisboa, 2008. Tese de Dissertação de Mestrado.

FORTIN, Marie Fabienne - *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta, 2009.

GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamin - *O inquérito. Teoria e prática*. (4.ª ed.). Oeiras: Celta Editora, 2005.

GOLEMAN, Daniel - *Inteligência Emocional*. 17ªed. Lisboa: Temas e Debates, 2012.

GOLEMAN, Daniel - *Inteligência Emocional*. 12ª ed. Lisboa: Temas e Debates, 2003.

GOLEMAN, Daniel - *Trabalhar com Inteligência Emocional*. - 3ª ed. Lisboa: Temas e Debates, 2000.

GOMES, Catarina Joana Vieira - *O impacto das exigências emocionais no engagement: o papel do coping social como variável mediadora*. Faculdade de Psicologia de Ciências da Educação: Universidade de Lisboa, 2008. Tese de Dissertação de Mestrado.

GONZAGA, Alessandra R.; MONTEIRO, Janine K. - Inteligência emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. *Psic.: Teor. e Pesq.* Vol.27, nº2 (2011), p. 225-232.

GREENBERG, Leslie - Emotion and cognition in psychotherapy: The transforming power of affect. *Canadian Psychology*, V. 49, nº 1 (2008), p. 49-59.

GUPTA, Garima; KUMAR, Sushil - Mental health in relation to emotional intelligence and self efficacy among college students. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. V. 36, nº 1 (Jan 2010), p. 61-67.

HEDLUND, Jennifer; STERNBERG, Robert J. - Too Many Intelligences? Integrating Social, Emotional, and Practical Intelligence. In *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. p. 136-167.

HILÁRIO, Ana Rita Lebres - *Práticas de Educação Emocional no 1º Ciclo do Ensino Básico*. Instituto Politécnico de Beja: Beja, 2002. Tese de Dissertação de Mestrado.

HUMAN RESOURCES BRANCH DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES - *Resource Guide for Critical Incident Stress and Debriefing in Human Service Agencies*. [Em linha]. Human Resources Branch, Department of Human Services.: Melbourne, 1997. [Consult. Em 22 Jul. 2014]. Disponível em: [www.http://www.health.vic.gov.au/archive/archive2004/96ma124/downloads/96ma124.pdf](http://www.health.vic.gov.au/archive/archive2004/96ma124/downloads/96ma124.pdf)>.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER - *Comunicação de notícias difíceis: compartilhando desafios na atenção à saúde*. Rio de Janeiro: INCA, 2010.

JACOMINI, Luciana. O Papel da Comunicação nas Organizações. [Em linha] *Revista NPi/FMR - Núcleo de Pesquisa interdisciplinar*. Ano 5 (set 2011). Consult. Em 16 Jun. 2014].Disponível em [www <Disponível em: <http://www.fmr.edu.br/mpi.html>](http://www.fmr.edu.br/mpi.html).

KLUT, Catarina; Palma Miguel - *Sessão Clínica do Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE - Serviço de Psiquiatria* [Em linha]. S.e.Amadora (2012). Consult. Em 19 Jun. 2014].Disponível em [www <repositorio.hff.min-saude.pt/.../Apresentação%20dar%20m%C3%A1s%20not%C3%ADcias...>](http://www.repositorio.hff.min-saude.pt/.../Apresentação%20dar%20m%C3%A1s%20not%C3%ADcias...)

LANDIM, F. L. [et. al] - Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo-quantitativa. *RBPS*. Ano 19, nº 1 (2006), p. 53-58.

LEI nº 27/2006. D.R. 126 (06-07-03), p. 4606-4706.

LIZERETTI, Natalie P; RODRIGUEZ, Ana - La inteligencia emocional en salud mental: una revisión.[Em linha]. *Ansiedad y estrés*. V. 17, nº 2-3(2001), p. 233- 253. [Consult. Em 1 dez. 2013]. Disponível em [www<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/revista/list_crono.htm>](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/revista/list_crono.htm).

LOPES, Vanessa Rodrigues - *O papel do suporte social no trabalho e da resiliência no aparecimento de burnout - um estudo com bombeiros militares*. Instituto de Psicologia: Universidade Federal de Uberlândia, 2010.

MASLACH, C. e LEITER, M. P. Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Trad. Mônica Saddy Martins. Campinas (SP): Papyrus,1999.

MAYER, J. D., ROBERTS, R. D.; BARSADE, S. G. - Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*. [s.a.]. V. 59 (2008), p. 507-536.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. - What is emotional intelligence: Implications for educators. In *Emotional development, emotional literacy, and emotional inteligente*. New York: Basic Books, 1997, p. 3-31.

MAYER, J. D., SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. - *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) User`s Manual*. Toronto: Multi-Health Systems, 2002.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. - Models of Emotional Intelligence. In *Handbook of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000, p. 396-420.

MONTEIRO, Nuno Luís Pereira. - *Inteligência Emocional: validação de construto do MSCEIT numa amostra portuguesa*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação: Universidade de Lisboa, 2009. Tese de Dissertação de Mestrado.

MASLOW, Abraham H. - *Maslow no gerenciamento*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

MENESTRINA, CARLOS OLÍMPIO -*Motivação na organização militar. Estudo de caso do copo de bombeiros militar de Santa Catarina*. Universidade do Sul de Santa Catarina, 2009. Monografia.

NAVARRO, Maria C.; MARTÍNEZ, Maria C. - Atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida: influência da inteligência emocional. [Em linha]. *Revista Latino Americana de enfermagem*. Vol. 20, nº6 (nov./dez. 2012). [Consult. Em 15 Out. 2013]. Disponível em [www<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000600019&script=sci_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000600019&script=sci_arttext&tlng=pt).

NEVES, Sílvia Pina; FARIA, Luísa - Auto-conceito e auto-eficácia: semelhanças, diferenças, inter-relação e influência no rendimento escolar. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*. Porto: Edições Fernando Pessoa, 2009.

PERALTA, ALEJANDRO C. [et al] - Efecto de un programa de psicología positiva e inteligência emocional sobre la satisfacción laboral y vital. [Em linha]. *Revista Salud & Sociedad*, v. 1, nº 2 (mai./ago., 2010), p. 101-112 [Consult. Em 31 Out. 2013]. Disponível em [www<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531>](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531).

POLIT, Denise F ; BECK, Cheryl Tatano - *Fundamentos de pesquisa em enfermagem : avaliação de evidências para a prática da enfermagem*. 7ª ed. Porto Alegre : Artmed, 2011.

PRIETO, Maria, Dolores. - Inteligencia emocional y alta habilidade. [Em linha]. *Revista espanhola de pedagogia*. Ano 65, nº 240 (mai./ago., 2008), p. 241.260. [Consult. Em 30 Out. 2013]. Disponível em [www<http://revistadepedagogia.org/20080903353/vol.-lxvi-2008/nº-240-mayo-agosto-2008/inteligencia-emocional-y-alta-habilidad.html>](http://revistadepedagogia.org/20080903353/vol.-lxvi-2008/nº-240-mayo-agosto-2008/inteligencia-emocional-y-alta-habilidad.html).

RIBEIRO, Isilda Maria Oliveira Carvalho - *Aprendizagem de Valores Profissionais no Curso de Licenciatura em Enfermagem*. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias: Instituto de Educação: Universidade de Lisboa, 2013. Tese de Dissertação de Doutoramento.

ROBERTS, Richard D.; FLORES-MENDOSA, Carmen E.; NASCIMENTO, Elisabeth - Inteligência emocional: um constructo científico? [Em linha] *Paidéia*. V. 12, nº23 (2002), p. 77-9. [Consult. Em 25 Out. 2013].Disponível em [www:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2002000200006&lng=pt&nrm=iso>](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2002000200006&lng=pt&nrm=iso).

PAULA, Sandro Aliano - O Trabalho de equipe no Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina [Em linha]. Santa Catarina. S.ed. s.a. [Consult. em 19 Jun. 2014]. Disponível em [www:<biblioteca.cbm.sc.gov.br/biblioteca/index.../140-sandro-aliano-de-paula>](http://www.biblioteca.cbm.sc.gov.br/biblioteca/index.../140-sandro-aliano-de-paula).

SCHAUFELI, Wilmar B.; BAKKER, Arnold B. - Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (2004), p.293-315.

SCHÜTZ, Astrid; NIZIELSKI, Sophia - Emocional Intelligence as a Factor in Mental Health. *Mental Notes*. Spring, 2012.

SERRA, Paulo J. - *Manual de Teoria da Comunicação*. Covilhã: Labcom, 2007.

SILVA, Maria João - *A Inteligência Emocional como fator determinante nas relações interpessoais*. Universidade Aberta: Lisboa, 2010. Tese de Dissertação de Mestrado.

STERNBERG, Robert J. - *Inteligência de sucesso: como a inteligência prática e a criativa são determinantes para uma vida de sucesso*. Lisboa: Ésquilo, 2005.

TRINDADE, Margarida Faro - *Inteligência Emocional e Resiliência: Estudo exploratório junto de uma população universitária*. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais - Universidade Fernando Pessoa do Porto, 2011. Tese de Mestrado.

VALA, Jorge - *A análise de conteúdo: metodologia das ciências sociais*. Porto: Afrontamento, 1986.

WAGNER, Shannon L.; MARTIN, Crystal A. - Can firefighter's mental health be predicted by emotional intelligence and proactive coping? [Em linha]. *Journal of Loss and Trauma*, V. 17, Nº 1 (Jan. 2012), p. 56-72. [Consult. Em 01 Nov. 2013]. Disponível em [www<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=c510ff1c-c43c-4432-9db3-da0658756281@sessionmgr4003&vid=3&resultId=1&theDisplayFormat=CitationAndFullText&ReturnUrl=%252fehost%252fresults%252fresultlist%253fsid%253dc510ff1c-c43c-4432-9db3-da0658756281%2540sessionmgr4003%2526vid%253d3%2526resultId%253d_resultId>](http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=c510ff1c-c43c-4432-9db3-da0658756281@sessionmgr4003&vid=3&resultId=1&theDisplayFormat=CitationAndFullText&ReturnUrl=%252fehost%252fresults%252fresultlist%253fsid%253dc510ff1c-c43c-4432-9db3-da0658756281%2540sessionmgr4003%2526vid%253d3%2526resultId%253d_resultId).

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio S.- Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. [Em linha]. *Psicol. Reflex. Crit.* Vol.22, nº1 (2009), p. 1-11. [Consult. Em 23 Out. 2013]. Disponível em [www:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002>](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002).

ANEXOS

Anexo I - Autorização para Utilização do Inventário QE

----- Mensagem Original -----

Assunto: RE: Inventário QE - Inteligência emocional - 2002 De: "M. Azevedo" <mdazevedo@fc.ul.pt> Data: Sab, Março 15, 2014 3:36 pm Para: "Wilson C. de Abreu" <wjabreu@esenf.pt>

Caro colega, Tenho todo o gosto em lhe ser útil. Lembro que este instrumento é comercial e não pode ser incluído na tese. Poderão entregar ao júri uma cópia do instrumento que utilizaram, separado da tese. Junto envio três ficheiros (instrumento, normas e escalas). Se tiverem dificuldades, posso ajudar na estatística desde que me enviem os dados em Excel. Votos de bom trabalho.

Mario Azevedo

Universidade de Lisboa, Faculdade de Ciências Campo Grande, C6, Gabinete 6.1.7

1749-016 Lisboa Página Pessoal: <<http://educ.fc.ul.pt/docentes/mazevedo>>

-----Mensagem original-----

De: Wilson C. de Abreu [<mailto:wjabreu@esenf.pt>]

Enviada: 2014, março 13, quinta-feira 16h29

Para: Mário da Costa Azevedo

Assunto: Inventário QE - Inteligência emocional - 2002

Anexo II - Autorizações para Colheita de Dados

RE: Pedido de Autorização para Aplicação de Questionário - Reg. 600/14
Sec

De: Salvador Almeida [Comando de Bombeiros Sapadores]
(comandosapadores@cm- gaia.pt)

Enviada: quinta-feira, 3 de Abril de 2014 18:21:13

Para: kinasousa@hotmail.com (kinasousa@hotmail.com)

Exma. Sra.

Dra. Catarina Sousa

Boa tarde

Acuso a receção do seu e-mail que tomei em devida nota e que agradeço.
Relativamente ao solicitado informo que há da nossa parte disponibilidade
para colaborarmos.

Solicitei informação a todos os Chefes de Turno (temos 5 Turnos) e
praticamente todos se disponibilizaram a colaborar desde que fosse nas
horas de serviço.

Assim, poderá marcar com o meu secretariado a sua vinda para na sala de
aulas ou na biblioteca obter a resposta ao questionário. Estes encontros
deverão ser preferencialmente de manha e se for de segunda a sexta-feira
apanha os 5 Turnos.

Na minha ausência deve pedir para falar com o Chefe 2ª Manuel Pinto que
coordenará com o Chefe de Turno respetivo esta colaboração.

Respeitosos cumprimentos.

De: bombeirosvalongo@gmail.com em nome de B.V.Valongo - Comando
(comando@bv.v.pt)

Enviada:terça-feira, 18 de Março de 2014 11:04:19

Para: Catarina Sousa (kinasousa@hotmail.com)

Exma Sra. Encarrega-me o Sr. Comandante de informar que está autorizada a aplicar o questionário no nosso corpo de bombeiros.

Com os melhores cumprimentos

Anexo III - Consentimento Informado

EXPLICAÇÃO DO ESTUDO E CONSENTIMENTO INFORMADO

Antes de decidir se vai colaborar neste estudo, deve primeiro compreender o seu propósito, o que se espera da sua parte, os procedimentos que se irão utilizar, os riscos e os benefícios da sua participação. Solicitamos que leia todo o documento e se sinta à vontade para colocar todas as questões que julgar necessárias antes de aceitar fazer parte do estudo.

O estudo para o qual se solicita a sua colaboração, realizado no âmbito do Mestrado em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria da Escola Superior de Enfermagem do Porto, é subordinado ao tema “Inteligência Emocional no exercício da atividade de Bombeiro”. Este estudo tem como objetivos:

- Analisar os conteúdos das práticas profissionais do bombeiro no quotidiano do exercício profissional;
- Avaliar o funcionamento emocional do bombeiro;
- Determinar o nível de inteligência emocional dos bombeiros durante o seu exercício profissional;
- Comparar o nível de inteligência emocional dos bombeiros profissionais e voluntários;
- Identificar focos de atenção que o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiatria pode trabalhar com o bombeiro.

PARTICIPAÇÃO: A sua participação no estudo é voluntária. Se decidir participar, poderá sempre desistir a qualquer momento. A sua decisão de participar ou não neste estudo, não afetará a sua relação atual ou futura com os autores do estudo ou seus pares.

PROCEDIMENTO: Se aceitar participar neste estudo, vai-lhe ser solicitado responder a um questionário, onde lhe serão colocadas questões sobre o tema em causa. O questionário será aplicado de acordo com a sua disponibilidade.

RISCOS E BENEFÍCIOS DE PARTICIPAR NO ESTUDO: Não existem quaisquer riscos para os participantes do estudo. Não se preveem benefícios imediatos.

Contudo, a realização do estudo poderá permitir uma maior e melhor participação dos enfermeiros no processo de cuidar.

ANONIMATO / CONFIDENCIALIDADE: Todos os dados relativos a este estudo serão mantidos sob sigilo. Em nenhum documento ou publicação, que eventualmente se venha a produzir, será incluída qualquer informação que possa conduzir à identificação dos participantes. Após a conclusão do estudo, todos os dados relativos aos intervenientes e que possam conduzir à sua identificação serão destruídos.

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

“Inteligência Emocional no exercício da atividade de Bombeiro”

Eu, abaixo-assinado _____, declaro que compreendi a explicação que me foi fornecida acerca do estudo em que irei participar, tendo-me sido dada a oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias. A informação e explicação que me foi prestada versaram os objetivos, os procedimentos, os riscos e benefícios do estudo, sendo-me garantido o anonimato e a confidencialidade da informação.

Foi-me comunicado que tenho o direito a recusar a todo o tempo a minha participação no estudo, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo pessoal ou profissional.

Por isso, aceito participar de livre e espontânea vontade neste estudo, respondendo às questões que me forem colocadas.

_____, de _____ de 2014

Assinatura do participante:

Assinatura do investigador:

Anexo IV - Matriz do Domínio Motivação e Comunicação

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
Motivação e Comunicação	Motivação e Convicção	“Ajudar os outros” P.1,P.11,P.54,P.68,P.71,P.95,P.119
		“Ajudar a população” P.2,P.4,P.9,P.20,P.33,P.52,P.55,P.61,P.86,P.87
		“... prestação de socorro à população” P.3,P.40,P.63,P.77
		“Ajudar alguém que necessita de ajuda”P.7
		“Poder ajudar o próximo aplicando os conhecimentos que adquirimos”P.8
		“... ajudar o próximo...” P.12,P.14,P.15,P.17,P.19,P.21,P.23,P.24,P.25,P.28,P.29,P.30,P.31,P.32,P.34,P.35,P.36,P.37,P.39,P.41,P.42,P.43,P.44,P.45,P.48,P.51,P.56,P.57,P.58,P.59,P.60,P.67,P.85,P.102,P.107,P.118
		“Socorrer e ajudar os outros” P.16,P.76,P.94,P.99
		“... amar o próximo” P.27
		Ajudar quem precisa sem qualquer remuneração” P.46,P.47
		“...salvar...” P.50,P.73,P.81,P.123
		“ajudar o povo” P.5
		“Gosto das pessoas e de ajudar” P.62
		“Ajudar...” P.73,P.74,P.123
		“Gosto de ajudar as pessoas da forma que sei e posso” P.101
		“Salvar bens e pessoas” P.96,P.105,P.106
		“Saber que posso ajudar seres semelhantes” P.104
		“... ajudar os mais necessitados” P.108
		“... e vida por vida” P.118
		“Gosto pelo serviço de um bombeiro” P.6
		“Gosto pelos bombeiros” P.22
		“Gosto pelas funções desenvolvidas” P.23,P.51,P.90,P.122
		“Gosto pela área da saúde...” P.32
		“Amor à profissão” P.42
		“Gosto pelo pré-hospitalar...” P.58
		“...adrenalina...” P.74, P.107
		“Diversidade de serviços” P.75
		“... pela sua diversidade funcional e operacional” P.113
“... aventura...” P.27		
“... tenho áreas que gosto mais e tento dar mais ênfase quando as ponho em prática” P.90		
“... os dias não serem sempre iguais” P.95		
“...prazer e gosto pelo que faço” P.98		

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
		“Gosto pela profissão...” P.101,P.111,P.114,P.121
		“O poder de trabalhar no limite” P.116
		“Ser útil à comunidade” P.11
		“Prestar serviço comunitário” P.3
		“Estar sempre pronto para fazer o bem ao meu semelhante” P.79
		“Conviver, viver...” P.92
		“O serviço que se presta à população” P.93
		“Servir a população...” P.108, P.110
		“É uma função em benefício dos outros ou para minimização dos riscos da sociedade” P.120
	Remuneração	“...mantendo o meu posto de trabalho” P.67
		“Estabilidade profissional” P.93
		“Foi a profissão que escolhi...” P.99
		Não tenho nenhuma motivação para trabalhar... continuo porque é a minha carreira profissional” P.84
		“...como profissional é também financeira” P.76
		“...não é das melhores devido aos problema do país e os cortes efetuados” P.82
		“...sinto-me condicionado à crise” P.97
		“...remuneração” P.100,P.111,P.114
		“Trabalho remunerado” P.115
	“Situação monetária” P.109	
	“...salário...” P.107	
	Fator externo	“Ter sido criada nos bombeiros...” P.19
		“Pertencer aos bombeiros desde os três anos” P.38
		“... a família” P.65
		“Descendente de uma família ligada aos bombeiros...” P.80
		“... espírito de equipa” P.27
		“Conviver...” P.33
		“... companheirismo...” P.50
		“A relação humana” P.117
		“... amizade entre colegas” P.122
		“Aprender...” P.27
“...evoluir profissionalmente” P.39		
“... adquirir conhecimentos úteis na minha vida pessoal” P.47		

Anexo V - Matriz do Domínio Vivências Positivas

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
Vivências Positivas	Promover a vida	"...parto de prematura em PCR e eu consegui reverter..." P.34
		"...acidentes e salvamentos bem efetuados principalmente de crianças..." P.36
		salvar uma criança de um acidente de viação encarcerada..." P.38
		"Fazer um parto de gémeos dentro de um ambulância" P.62
		"..efetuar o parto no local..." P.80
		"...resgatar criança de doze anos de um poço" P.81
		Abertura de porta com criança no interior" P.93
		"Salvamento de bebé em acidente com outra vítima adulta, já cadáver" P.101
		"Sempre que ajudo uma criança" P.102
		"...salvar crianças de se afogarem" P.112
		"Reverter uma PCR" P.1,P.2,P.27,P.28,P.30,P.32,P.41,P.42,P.68,P.108,P.114, P.123
		"...ajudar a reverter uma vítima encarcerada numa viatura num ribeiro" P.4
		"... sem grandes danos para as vítimas" P.5
		"...reverter uma situação de PCR pós acidente de viação com encarcerados" P.8
		"Vítima em estado crítico... depois recuperou sem sequelas..." P.12
		"Salvamento de um homem" P.13
		"Ter resgatado de uma gruta um casal que foi fazer espeleologia" P.15
		"Avaliação e estabilização de vítima retirada de fojo..." P.37
		"Resgate de uma vítima de um rio" P.23
		"Incêndio com casas e pessoas em risco que conseguimos salvar" P.46
		"Recuperação das vítimas mesmo que seja de forma parcial" P.51
		"Salvamento de rapaz ... inconsciente em incêndio em habitação" P.63
		"Salvamento de homem em incêndio urbano" P.70
		"Sempre que socorro alguém" P.75
"...Resolver a obstrução da via aérea" P.76		
"Salvamento de uma pessoa que se estava a afogar quando o seu veículo caiu ao rio Douro" P.77		
"...salvar um homem que estava encarcerado evitando amputar as duas pernas..." P.78		

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
		Todas as situações graves e em que por vezes o resultado será a morte mas tentar tudo o que estiver ao meu alcance” P.90
		“Socorro em tentativa de suicídio...” P.93
		“...em todas as situações que salvamos vidas e bens” P.99,P.117
		“Todas aquelas em que consegui salvar a vida de alguém” P.107
		“Num incêndio urbano socorrer bens e pessoas, não houve mortes mas só estragos” P.118
		“Num incêndio urbano retirei uma vítima de uma varanda...” P.119
		“Evacuação de uma aldeia onde a maior parte da população era idosa ... cercados por um incêndio” P.6
		“...resgate de uma idosa de uma poço que se encontrava já em hipotermia” P.95
		“Salvamento e desencarceramento de um casal de idosos” P.120
		“Ajudar um colega num sinistro a sair por baixo de escombros...” P.7
		“Gosto de ser útil à população” P.26
		“Servir a população” P.40
		“Ajudar a prestar socorro à população...” P.57
		“Poder ser prestável aos munícipes, ajudar nas dificuldades...” P.72
		“...todas aquelas em que fui útil para a população em geral” P.73
		“Ajudar no resgate de um animal que se encontrava num poço” P.104
		Qualidade do desempenho
	“...quando acabamos sabemos que o trabalho foi cumprido...” P.5	
	“...cumprir com profissionalismo nas ocorrências...” P.11	
	“Sempre que com o meu trabalho sou útil a quem precisa de ajuda” P.20	
	“Todos os serviços ... bem sucedidos...” P.5,P.31,P.66,P.94,P.95,P.106,P.111,P.113	
	“Quando conseguimos ajudar os outros” P.44	
	“Todas as situações em que realizei um bom desempenho...” P.39,P.122	
	“Desde que o serviço corra bem, já é positivo” P.53	
	“Todos os serviços que correram bem para a vítima” P.59	

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
		"...quando terminamos com sucesso..." P.84,P.86
		"... quando efetuamos um bom serviço e as pessoas são salvas" P.85
		"... na área da saúde somos chamados para casos difíceis e conseguimos resolver a situação com sucesso" P.91
		"Todas as situações que no final dizemos que foi missão cumprida..." P.99
		"Serviço efetuado em situação de perigo, resultando o bem que finaliza" P.100
		"Desde que chegamos ao local até ao fim todos os trabalhos correram bem" P.103
		"...profissionalismo com que se realiza os serviços" P.115
		"Todas são positivas pois posso aprender com todas elas" P.116
		"Formação" P.87
	Relações Interpessoais	"Relacionamento humano" P.55
		"Companheirismo..." P.17,P.115
		"Ajuda entre todos" P.19
		"Confraternizar quando tudo corre bem" P.29
		"...camaradagem no corpo de bombeiros" P.57,P.97
		"O ano de recruta pela camaradagem..." P.67
		"... união" P.115
		"Representar a seleção de futebol" P.82
	Auto-conceito	"... as pessoas reconhecem" P.3,P.60
		"...gratidão das pessoas socorridas..." P.11
		"...passou pelo quartel para nos agradecer" P.12
		"...as pessoas gostam da maneira como as atendi" P.31
		"... agradeceu com a sua família" P.32
		"Socorrer vítimas de acidentes de viação e no final as pessoas agradecerem pelo meu desempenho" P.35
		"...dias depois veio agradecer às pessoas que a socorreram" P.38
		"...obtive agradecimento pelo mesmo" P.39
		"...queda de criança... passados uns tempos a criança reconheceu-me na rua e veio agradecer" P.52
		"Reconhecimento por parte das pessoas e para com a instituição" P.71

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
		“...testemunhamos o agradecimento...” P.84
		“...quando estás na folga e recebes um obrigada” P.88
		“Todas as situações em que após todo o empenho e esforço no desenvolvimento das nossas tarefas vemos o nosso trabalho reconhecido” P.110
		“...e as pessoas agradecem e me dizem que fui um bom profissional” P.122
		“... sensação de bem-estar...” P.72
	Estatuto Profissional	“Promoção a sub-chefe” P.109

Anexo VI- Matriz do Domínio Vivências Negativas

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
Vivências Negativas	Morte de vítimas	"Não conseguir salvar uma pessoa" P.1
		"Acidente de viação com três vítimas mortais..." P.3
		"Impossibilidade de reverter uma PCR" P.4,P.29,P.31,P.33,P.42
		"...não conseguimos evitar a morte da vítima ou o agravamento das condições das vítimas" P.11
		"Vítima de acidente...faleceu no local" P.12
		"Impossibilidade de socorrer uma vítima afogada" P.23
		"...se perdem vidas" P.66
		"Ir para um serviço e a vítima não sobreviver" P.35
		"...acidente de viação com vítimas encarceradas, a viatura começou a arder e as vítimas morreram carbonizadas e encarceradas" P.38
		"Deixar um doente no hospital e ele falecer logo" P.53
		"Acidente com cinco mortos" P.60
		"Quando apesar de todos os nossos esforços...não conseguimos socorrer a vítima..." P.74
		"...a morte em geral..." P.85
		"Lidar com cadáveres" P.91
		"Resgate de duas irmãs já cadáveres num incêndio urbano..." P.95
		"Num acidente de viação vi uma família morta" P.119
		"Criança de dois anos em PCR...fizemos o possível mas não reverteu..." P.2
		"Transporte de criança com cancro que faleceu no hospital e outra criança que chegada ao local estava em PCR" P.5
		"...criança...que ficou soterrada...acabou por falecer" P.7,P.58
		"PCR num recém-nascido" P.28
		"Presenciar um AVC em vítima de 16 anos" P.32
		"Vítimas de PCR em idades jovens" P.39
		"...morte que envolva crianças" P.51,P.71
		"Criança de oito anos debaixo de um trator em PCR" P.62
		"Chamada para vítima de 30 anos, à chegada encontrava-se a sua filha cadáver" P.64
		"Transporte de bebé já cadáver" P.70

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
		"Acidente grave com bebé de meses que não terá sobrevivido" P.76
		"Morte e a que envolve crianças em particular" P.85
		"...afogamento de jovem no rio douro, maltratada pelo pai e pela avó" P.86
		"Morte de duas crianças num incêndio urbano" P.93
		"Incêndio urbano com morte de três crianças" P.102
		"Afogamento no Rio Douro, resgate em dois minutos, após duas horas de tentativas de reanimação a criança morreu..." P.120
		"Acidente de viação que envolveu crianças com a mesma idade da minha filha" P.122
		"Acidente de viação onde uma das vítimas era um amigo meu de infância que perdeu a vida" P.6
		"...ter ido buscar um amigo a um acidente grave e ter de o socorrer não como amigo mas como utente" P.19
	Morte/ Acidentes de colegas de serviço	"Ter presenciado a morte de bombeiros de outras corporações e não haver como os socorrer" P.8
		"Perda de um camarada durante o serviço" P.67
		"Morte de um colega (amigo) ao serviço" P.72
		"Incêndio numa fábrica ... onde morreu um colega..." P.79
		"Incêndio industrial ... faleceram quatro bombeiros..." P.81
		"...serviço no qual morreu um colega" P.88
		"Presenciar a morte de um amigo durante um incêndio industrial" P.92, P.100, P.118, P.123
		"Quando combatia industrial e quatro colegas meus faleceram" P.94
		"Quando combatia um incêndio industrial e quatro colegas meus faleceram" P.106
		"...descobrir que um colega de equipa morreu" P.110
		"Falecimento de companheiro" P.111
		"Incêndio industrial em que houve uma explosão no qual fui atirado pela porta fora e dois colegas meus queimaram-se" P.34
		"Acidentes em serviço que vitimaram colegas... especialmente quando eu estava presente..." P.80

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
	Dificuldades Profissionais	"Num incêndio florestal não ser capaz de fazer nada perante chamas muito fortes" P.15
		"Quando não consigo ajudar quem precisa" P.20
		"Num incêndio florestal ficar cercado..." P.36
		"Situações em que não fui capaz" P.44
		"Serviços que correram mal por falta de concentração" P.59
		"Não conseguir estar à altura" P.101
		"Quando chegamos ao teatro de operações e já nada pode ser feito" P.108
		"Durante a fase de formação ter saído para uma situação de doença grave em criança de 15 dias" P.13
		"Se não souber os métodos de intervenção, não conseguir prestar uma boa intervenção a população" P.40
		"Má avaliação do cenário" P.41
		"...por falta de formação" P.63
		"Acidente de viação em que era condutor de uma auto-escada" P.98
		"Capotar um carro" P.26
		"Sofri queimaduras graves num incêndio industrial..." P.63
		"... e eu ia morrendo também" P.72
	Sentimento de Prejuízo	"Falta de meios humanos em incêndio industrial" P.96
		"Falta de efetivos e viaturas" P.117
		"...falta de Equipamentos de Proteção Individual e viaturas que no dia-a-dia nos traz alguns problemas" P.123
		"...falsidade das pessoas" P.9
		"Falsidade de algumas pessoas" P.17
		"Lidar com pessoas com pouco carácter" P.48
		"... forma como somos abordados em alguns serviços na rua..." P.71
		"Abertura de elevador... após estarem fora, fomos agredidos física e verbalmente..." P.114
		"No retorno de uma vítima para casa, ela faleceu e os familiares pediram para não fazer nada..." P.30
		"Chamadas falsas" P.46
"Corte dos escalões na função pública" P.109		
"Os cortes efetuados" P.82		

Domínio	Categorias	Unidades de Registo
	Comunicação Interpessoal	“Não conseguir salvar uma carrinha da linha do comboio por a Polícia não deixar mexer no veículo...” P.27
“Situações em que se podia fazer mais e não nos deixam fazer...” P.66		
“Má organização dos bombeiros” P.68		
“...forma como as chefias falam connosco” P.71		
“Má organização dos bombeiros” P.68		
“Forma como é organizada a orgânica de comando” P.75		
“Falta de respeito por vezes da hierarquia” P.97		
“A prepotência das chefias” P.104		
“Abuso de poder por parte da chefia: «ditadura»” P.115		
“Lidar com a família dos falecidos” P.61, 112		