

BURNOUT – UM RISCO NO DESEMPENHO E SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NOS BOMBEIROS QUE TRABALHAM NA EMERGÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR*

Natália Vara

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto
vara.natalia@gmail.com

Cristina Queirós

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto
cqueiros@fpce.up.pt

RESUMO

Procuramos conhecer o *burnout* e a satisfação profissional em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar, em diferentes zonas do país, tendo encontrado elevada satisfação profissional e reduzido *burnout*, apesar do trabalho decorrer em situações emocionalmente intensas.

Palavras-chave: stress no trabalho, questionários, profissão de risco.

ABSTRACT

Burnout – a risk in the performance and job satisfaction in firefighters who works in emergency settings.

We tried to perceive *burnout* and job satisfaction among firefighters who works in emergency settings, of different zones of Portugal. We have found a higher job satisfaction and a lower level of *burnout*, despite the professional activity occurs in stressful situations.

Keywords: occupational stress, survey, risk activities

RÉSUMÉ

Burnout – un risque dans la performance et la satisfaction au travail des pompiers qui travaillent dans les situations d'urgence pré-hospitaliers

Nous voulons connaître le *burnout* et la satisfaction professionnelle des pompiers qui travaille dans des contextes d'urgence, en différentes régions du Portugal. Nous avons trouvé beaucoup de satisfaction professionnel et peu *burnout*, même quand le travail est fait dans des conditions épuisantes.

Mots-clé: stress dans le travail, questionnaires, professions de risque

* Comunicação apresentada ao V Encontro Nacional e I Congresso Internacional de Riscos.

Introdução

Apesar de vivermos na chamada "sociedade do risco", o termo risco não se restringe à ideia de perigo e destruição que ocorre à volta do indivíduo. O contexto de trabalho pode constituir um risco para a saúde do profissional que trabalha em cenários de catástrofes, destruição, acontecimentos traumáticos e sofrimento. Segundo PINES (1993), aquele que tenta encontrar um significado na sua vida através do trabalho e sente que falhou, estará, provavelmente, mais exposto ao *burnout*. São aspectos relacionados com envolvimento, significação e motivação que podem ser determinantes para o risco desta síndrome. É uma experiência psicológica que implica sentimentos, atitudes e expectativas, sensação de esgotamento físico, mental e afectivo, atitudes frias para com o outro, sensação de menor rendimento e inadequação no trabalho, afectando o bem-estar geral da pessoa (LITK et al., 1995). O *burnout* é principalmente predito pelas exigências do trabalho, mas também pela falta de recursos no trabalho (SHARHELI & BREWER, 2004), desenvolvendo-se segundo um processo contínuo de desajuste entre as estratégias que o indivíduo usa para lidar com o stress (estratégias de *coping*) e as exigências do trabalho (CHEWISS, 1980). Os bombeiros são um exemplo de profissionais expostos a este tipo de situações, pois as ocorrências para as quais são chamados a intervir tomam formas diversificadas, não permitindo, muitas vezes, uma adaptação adequada. São por isso obrigados a lidar com pressão temporal, sobrecarga de responsabilidades e de horas de trabalho, exigências físicas, cognitivas e emocionais, recursos por vezes limitados e expectativas sempre elevadas, o que afecta a satisfação profissional e a motivação (VANA, 2007).

A natureza do trabalho desenvolvido pelos bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar implica a necessidade de manter contacto directo com outras pessoas, sendo por excelência um contexto onde se pode manifestar o stress emocional, pois existe empenho, envolvimento, devoção a uma causa específica e, em conjugação, um trabalho sob "condições difíceis". Estas condições podem residir na concepção e na gestão da organização do trabalho, bem como nas interacções entre trabalhadores e ambiente de trabalho. Ironicamente, o *burnout* atinge precisamente os indivíduos mais idealistas e entusiastas na sua profissão, aqueles que vão para a profissão com um forte desejo de se dar aos outros e sentem que realmente podem ajudar (PINES & ARONSON, 1989).

De acordo com PINES e MASLACH (1978), o *burnout* tem uma correlação negativa com a satisfação no trabalho, podendo ser visto como uma resposta emocional ao trabalho (BREWER & CLIPPARD, 2002).

CARVALHO (1988) considera que existem perturbações de saúde que, apesar de não conduzirem à interrupção da actividade normal, aumentam o risco de acidentes, reduzem as potencialidades do indivíduo e influenciam ou perturbam a produtividade, as relações sociais e o equilíbrio social e familiar. Numerosos estudos relacionam o elevado *burnout* com a baixa satisfação no trabalho (BREWER & CLIPPARD, 2002; HALBESLEBEN & BOWLER, 2007; MASLACH, JACKSON & LEITER, 1996; RAZZA, 1993). Alguns autores verificaram que a baixa satisfação no trabalho é a variável mais importante para prever a exaustão profissional. O *burnout* constitui por isso um risco, pois conduz à deterioração da saúde física e psíquica, a atitudes laborais alteradas que incidem directamente no desempenho profissional do indivíduo, reflectindo-se numa desumanização e deterioração na qualidade dos serviços prestados. São estas circunstâncias que nos permitem supor que a vulnerabilidade psíquica dos bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar é semelhante à dos outros profissionais que actuam em catástrofes, mesmo que os constrangimentos e tarefas sejam diferentes.

Tentamos com este estudo conhecer o *burnout* e a satisfação profissional em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar, bem como verificar se existem diferenças em função de variáveis profissionais e se existe uma correlação entre *burnout* e satisfação profissional.

Metodologia

Participantes

Inquirimos 119 bombeiros tripulantes de ambulância de socorro, distribuídos de forma semelhante pelas três zonas do país (zona norte com 38 inquiridos, centro com 39 e sul com 42), tendo uma média de idades de 31.84 anos (DP=5.94). Predominou o sexo masculino (91%) e o estado civil casado ou em união de facto (56%). Relativamente à situação profissional, 47% dos inquiridos são bombeiros voluntários assalariados que trabalham para uma Associação Humanitária, 29% são bombeiros voluntários, 15% são bombeiros municipais e 9% são bombeiros sapadores. Trabalham sobretudo por turnos (84%), com uma média de 44 horas semanais, tendo em média 10.4 anos de serviço na área da emergência pré-hospitalar.

Material

Questionário constituído por três grupos de questões: caracterização socio-demográfica da

amostra, avaliação da satisfação e motivação no trabalho (VARA, 2007) e avaliação do *burnout* (utilizando uma adaptação do Maslach Burnout Inventory, de MASLACH & JACKSON, 1997).

Procedimentos

Os dados foram recolhidos em 2006, durante os cursos de re-certificação na Escola Nacional de Bombeiros, sendo o questionário anónimo e de auto-preenchimento.

Resultados

A amostra apresenta maioritariamente um grau elevado de satisfação com o trabalho (65%), concentrando-se nos graus 4 e 5 (numa escala de 1 a 5 pontos) e tendo uma média de 3.69 (DP=0.89). Em relação à motivação para exercer o trabalho, 61% dos elementos da amostra apresentam um grau elevado, o que aliás se confirma pela média obtida 3.69 (DP=0.98). Quanto à motivação no início da profissão, verificamos uma preponderância das respostas para o grau elevado (84%), traduzida na média de 4.39 (DP= 0.83),

respectivamente. Estes resultados são consistentes com as respostas sobre a satisfação e motivação com o trabalho. Verificamos, de um modo geral, que a nossa amostra apresenta uma elevada satisfação no trabalho (média de 70.98 DP=11.05 para uma escala que pode variar de 19 a 95 pontos), indicando-nos que no geral os inquiridos estão bastantes satisfeitos com o seu trabalho e, por conseguinte, não demonstram interesse em mudar de instituição ou de funções. Estes resultados vêm ao encontro de outros estudos, pois os profissionais apresentam resultados significativamente mais elevados quando se sentem envolvidos no trabalho (interesse, variedade e tipo de tarefas realizadas), quando têm boas relações com os colegas (e satisfação em trabalhar em equipa), apoio dos superiores, clareza nas suas tarefas e conforto físico no seu trabalho (BURN & WOOLCOTT, 1996).

Não foram encontradas diferenças significativas entre os dois sexos no que se refere à satisfação no trabalho. Quanto ao *burnout*, os dados permitiram concluir que os bombeiros do sexo masculino apresentam maior nível de despersonalização (QUADRO I), o que vai de encontro aos resultados de

QUADRO I - Comparação das médias da satisfação com o trabalho e das dimensões do *burnout* em função do sexo

	Feminino	Masculino	T student (p)
Satisfação com o trabalho	71,6	70,9	- 0,2 (0,838 NS)
Exaustão emocional	14,7	16,7	0,7 (0,512 NS)
Despersonalização	3,5	6,7	2,9 (0,008 **)
Realização pessoal	38,6	39,1	0,2 (0,858 NS)

já próxima do ponto máximo que é de 5, o que nos leva a concluir que a motivação no início da actividade profissional era mais acentuada. Os bombeiros que optam por trabalhar nesta área procuram sobretudo aliar as funções desempenhadas a um ideal e dedicação a uma causa. Esta motivação prende-se com o facto de poderem trabalhar com pessoas e prestar serviços de ajuda a essas pessoas (VARA, 2007). Contudo, tal como A. Vaz SILVA (1999) frisou, essa motivação diminui com o passar do tempo, se comprovam que não são apreciados.

Relativamente à possibilidade de mudar de funções na profissão ou de instituição, se tivessem oportunidade para isso, encontramos uma resposta negativa na maioria dos indivíduos, com 70% e 79%

estudos (MASLACH et al., 2001) que apontam níveis de despersonalização mais elevados no sexo masculino.

No que se refere à zona do país (QUADRO II), não encontramos diferenças significativas no total de satisfação no trabalho (apresentando contudo as zonas norte e sul maior satisfação). Contudo, encontramos diferenças significativas nos itens autonomia para tomar decisões e possibilidade de participar na tomada de decisão, sendo a zona norte a que evidencia maior grau de satisfação comparativamente às outras duas. Ao analisarmos a variedade de tarefas, constatamos a existência de valores estatisticamente significativos, apresentando-se os graus de satisfação mais elevados nas zonas norte e sul. Quanto à possibilidade de trabalhar em

QUADRO II - Comparação das médias da satisfação com o trabalho em função da zona do país

	Norte	Centro	Sul	F (p)
Satisfação com o trabalho	73,0	68,2	71,8	1,9 (0,161)
Autonomia para tomar decisões	3,7	3,1	3,3	3,8 (0,025*)
Possibilidade de participar na tomada de decisões	3,9	3,1	3,2	6,9 (0,001***)
Variedade das tarefas profissionais	4,1	3,6	4,0	3,3 (0,040*)
Possibilidade de trabalhar em equipa	4,1	3,9	4,4	3,3 (0,042*)
Clima de relacionamento entre colegas	4,2	3,9	4,3	3,6 (0,031*)

* p<0.05 ** p<0.010

QUADRO III - Comparação das médias do *burnout* em função da zona do país

	Norte	Centro	Sul	F (p)
Exaustão emocional	16,8	19,8	13,3	4,9 (0,009**)
Despersonalização	7,6	7,1	4,5	3,1 (0,049*)
Realização pessoal	39,6	37,1	40,3	2,1 (0,124)

176

equipa, também revelou diferenças significativas, pois o sul apresenta graus mais elevados de satisfação, logo seguido da zona norte. Por último, o clima de relacionamento entre os colegas evidenciou resultados estatisticamente significativos, sendo novamente as zonas do sul e norte que se destacam com as médias mais elevadas de satisfação.

de trabalho (apresentando respectivamente uma média de 3.0 e de 2.98, contra 3.83 e 4.0 nos bombeiros municipais, $F=3.5$ e $p=0.018$, e $F=5.1$ e $p=0.002$). Esta carga horária, bem como o horário de trabalho, surgem associados à exaustão emocional.

Encontramos ainda uma correlação negativa entre o total da satisfação com o trabalho e exaustão

QUADRO IV - Comparação das médias da satisfação com o trabalho e do *burnout* em função da situação profissional

	Assalariado	Voluntário	Municipal	Sapador	F (p)
Satisfação com o trabalho	71,9	69,9	71,4	69,2	0,3 (0,820)
Exaustão emocional	18,1	16,8	13,1	13,6	1,6 (0,187)
Despersonalização	7,1	6,4	4,2	6,4	0,9 (0,396)
Realização pessoal	40,6	36,8	40,1	36,5	2,4 (0,068)

Para o *burnout*, as diferenças significativas situam-se na exaustão emocional e na despersonalização. A zona centro apresenta valores mais elevados ao nível da exaustão emocional, enquanto o sul apresenta valores mais elevados na despersonalização. Alguns estudos têm vindo a relacionar a exaustão emocional com as exigências do trabalho e a capacidade de controlo sobre a tarefa executada com a despersonalização, confirmando as consequências destas variáveis no desempenho profissional (HÄLBELEHEN & BOWLER, 2007; LOUREL et al., 2008).

Ao compararmos os diferentes tipos de situação profissional dos bombeiros (QUADRO IV), não

emocional e uma correlação positiva entre o total da satisfação com o trabalho e a realização pessoal (QUADRO V). A motivação e a satisfação no trabalho apresentam correlações negativas com a exaustão emocional e correlações positivas com a realização pessoal. O número médio de horas semanais correlaciona-se positivamente com a exaustão emocional. Estes resultados são consistentes com vários estudos que comprovam a existência de uma correlação positiva entre exaustão emocional e amplitude do horário de trabalho (MASLACH, SCHAEFFELI & LEITER, 2001; MENDES, 2005; SPARKS et al., 1997; TRUCHT, 2004).

QUADRO V - Correlação entre satisfação com o trabalho e *burnout* (R de Pearson e p)

	Exaustão emocional	Despersonalização	Realização pessoal
Nº médio de horas semanais no trabalho	0,247 (0,008**)	0,163 (0,083)	0,118 (0,212)
Satisfação no momento actual	-0,284 (0,002**)	-0,086 (0,355)	0,208 (0,023*)
Motivação no momento actual	-0,381 (0,000**)	-0,178 (0,053)	0,302 (0,001**)
Total da satisfação com o trabalho	-0,434 (0,000**)	-0,182 (0,052)	0,285 (0,002**)

* $p < 0.05$ ** $p < 0.010$

encontramos diferenças significativas quanto à satisfação no trabalho nem no *burnout*. No entanto, os bombeiros voluntários assalariados apresentaram mais satisfação com o trabalho e maior realização pessoal, mas também valores superiores de exaustão emocional e de despersonalização.

Uma análise mais detalhada da satisfação com o trabalho revelou que esta está sobretudo associada à carga horária das tarefas, tendo-se constatado que os bombeiros voluntários assalariados estão menos satisfeitos com a carga horária das tarefas e o horário

Conclusões

Apesar da elevada satisfação profissional e do baixo *burnout* encontrados, os bombeiros também são vulneráveis ao *burnout*, atendendo ao facto de diariamente enfrentarem situações emocionalmente intensas, à necessidade de decidir muitas vezes sob pressão, com urgência e em condições de risco ou limitação de recursos. Verificamos que os bombeiros do sexo masculino apresentam maior nível de

despersonalização e que os bombeiros voluntários assalariados apresentam mais exaustão emocional, associada a menos satisfação com a carga horária das tarefas. Estes resultados são consistentes com a literatura, que indica uma associação entre exaustão emocional e sobrecarga de trabalho (GREENGLASS, BURKE & FIKSENBALM, 2001), podendo as exigências do trabalho predizer a despersonalização e a exaustão emocional (LOUREL et al., 2008). Constatamos também que a zona centro do país apresenta maiores níveis de exaustão emocional enquanto as zonas norte e sul apresentam maior satisfação profissional. Foi também encontrada uma correlação negativa entre satisfação profissional e *burnout*, que, tal como a literatura sugere, aparecem correlacionados com a fraca satisfação laboral (BREWER & CLIFFORD, 2002; HALBESLEBEN & BOWLER, 2007; PINES & KEINAN, 2005), podendo esta funcionar como um preditor da exaustão profissional (MIRQUES-TEIXEIRA, 2002).

Para concluir, salientamos a importância de considerar a intensidade e o nível de exigência que esta actividade profissional requer, a necessidade de aumentar as fontes de motivação dos profissionais, de garantir um clima benéfico de produtividade e de realização pessoal, com vista a prevenir o sofrimento psicológico e a promover a saúde e bem-estar dos bombeiros, prestando estes melhores cuidados de saúde e não colocando em risco os utentes a quem socorrem.

Bibliografia

- BREWER, Ernest & CLIFFORD, Laura (2002) - "Burnout and job satisfaction among student support services personnel". *Human Resource Development Quarterly*, vol.13 /2, San Francisco, p.169-186.
- CARVALHO, Rui (1988) - "O médico do trabalho e o stress ocupacional". *Psiquiatria Clínica*, vol.9 /4, São Paulo, p. 293-300.
- CHERNIS, Cary (1980) - *Professional Burnout in the Human Service Organizations*, Praeger, New York, 295 p.
- GREENGLASS, Esther; BURKE, Ronald & FIKSENBALM, Lisa (2001) - "Workload and burnout in nurses". *Journal of Community and Applied Social Psychology*, vol.11, New Jersey, p. 211-215.
- HALBESLEBEN, Jonathon & BOWLER, Matthew (2007) - "Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation". *Journal of Applied Psychology*, vol.92 / 1, Washington, p. 93-106.
- LLORE, Bartolomé; ABCD, Mateo; GARCIA, Mariano & NIETO, Joaquin (1995) - "Fundamento psicosociales del compotamiento en las organizaciones". *Ciencias Psicosociales Aplicadas a la Salud*, Interamericana McGraw-Hill, Madrid, p. 295-305.
- LOUREL, Marcel; ABDELLAOUI, Sid; CHEVALEIRE, Sandra; PALTRIER, Maude & GANA, Kamel (2008) - "Relationship between psychological job demands, job control and burnout among firefighters". *North American Journal of Psychology*, vol. 10 / 3, Winter Garden (Ontário), p. 489-496.
- MIRQUES-TEIXEIRA, João (2002) - "Burnout ou a síndrome da exaustão". *Saúde Mental*, vol. IV / 2, Linda-a-Velha, p. 8-19.
- MASLACH, Christina; JACKSON, Susan & LEITER, Michael (1996) - *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, Califórnia, 52p.
- MASLACH, Christina & JACKSON, Susan (1997) - *MBI, inventário Burnout de Maslach, síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial - manual*. TEA, Madrid, 36 p.
- MASLACH, Christina & LEITER, Michael (1997) - *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 182 p.
- MASLACH, Christina; SCHAUFELI, Wilmar & LEITER, Michael (2001) - "Job Burnout". *Annual Review Psychology*, vol.52, Califórnia, p. 397-422.
- MENDES, Miguel (2005) - *Emoções no contexto de policiamento: medo, exaustão emocional e procura de sensações, um estudo comparativo na PSP do Porto*. Dissertação de Mestrado em Criminologia, F.D.U.P., Porto, 221 p.
- PINES, Ayala & ARONEN, Elliot (1989) - *Career burnout, causes and cures*. Collier Macmillan Publishers, London, 257 p.
- PINES, Ayala & KEINAN, Giora (2005) - "Stress and burnout: the significant difference". *Personality and Individual Differences*, vol. 39, Amsterdam, p.625-635.
- PINES, Ayala & MASLACH, Christina (1978) - "Characteristics of staff burnout in mental health settings". *Hospital and Community Psychiatry*, vol. 29 / 4, Washington, p. 233-237.
- REZZA, Nancy (1993) - "Determinants of direct-care staff turnover in group homes for individuals with mental retardation". *Mental Retardation*, vol. 31, Washington, p. 284-291.
- SCHAUFELI, Wilmar & BAKKER, Arnold (2004) - "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study". *Journal of Organizational Behavior*, vol. 25, Hoboken, p. 293-315.
- SERRA, Adriano Vaz (1999) - *O stress na vida de todos os dias*. Gráfica de Coimbra, Coimbra, 779 p.
- SPARKS, Kate, COOPER, Cary, FRIED, Yitzhak & SHIRRM, Arie (1997) - "The effects of hours of work on health: A meta-analytic review". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 70, Leicester, p. 391-408.

THUROT, Didier (2004) - *Épuisement professionnel et burnout: Concepts, modèles, interventions*. Dunod, Paris, 265 p.

VARA, Natália (2007) - *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. F.P.C.E.U.P., Porto, 200 p.