

Satisfação com o Trabalho como Preditor do Burnout em Bombeiros Assalariados

Vanessa Miguel, Natália Vara, Cristina Queirós

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto, Portugal, vanessamiguel@live.com.pt; Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, Portugal, vara.natalia@gmail.com; Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto, Portugal, cqueiros@fpce.up.pt

Resumo: Durante a sua atividade profissional os bombeiros experienciam situações stressantes que podem desencadear burnout e reduzir a sua satisfação com o trabalho. Pela pertinência social do trabalho dos bombeiros, e pelo facto de poucos estudos se terem centrado no bombeiro assalariado como trabalhador, este estudo pretende identificar os níveis de satisfação com o trabalho e de burnout em bombeiros assalariados, bem como verificar se a satisfação com o trabalho constitui um preditor do burnout. Foram inquiridos 224 bombeiros voluntários assalariados através do Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1996, Marques-Pinto e Picado, 2011) e do Questionário de Satisfação com o Trabalho (Pais-Ribeiro e Maia, 2002). Encontraram-se baixos níveis de burnout e elevada satisfação com o trabalho, embora com algumas diferenças em função de variáveis sociodemográficas e profissionais. A satisfação com o trabalho correlaciona-se negativamente com o burnout e é um preditor significativo deste, explicando 34% da exaustão emocional, 31% da despersonalização e 9% da realização pessoal. A satisfação com a relação com os colegas é o preditor negativo mais significativo da exaustão emocional (27%) e da despersonalização (24%). A elevada satisfação com o trabalho parece ter efeito protetor no burnout.

Palavras-chave: satisfação com o trabalho, burnout, bombeiros assalariados, preditores.

Job Satisfaction as Predictor of Burnout Among Professional Firefighters

Abstract: During their professional activity firefighters cope with stressful situations that may elicit burnout and reduce their job satisfaction. Due the social relevance of firefighters' job, and the fact that few studies have focused on professional firefighter as an employee, this study aims to identify job satisfaction and burnout levels among professional firefighters, as well to verify if job satisfaction predicts burnout. A group of 224 professional firefighters fulfilled the Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1996, Marques-Pinto and Picado, 2011) and the Questionnaire of Job Satisfaction (Pais-Ribeiro and Maia, 2002). We found low levels of burnout and high job satisfaction, despite some differences according socio-demographic and professional variables. Job satisfaction correlates negatively with burnout and is a significant predictor of burnout, explaining 34% of emotional exhaustion, 31% of depersonalization and 9% of professional accomplishment. Satisfaction with the relationship with colleagues is the most significant negative predictor of emotional exhaustion (27%) and depersonalization (24%). The high job satisfaction seems to have protective effects on burnout.

Keywords: job satisfaction, burnout, professional firefighters, predictors.

1. Introdução

A segurança e saúde no trabalho, nomeadamente os riscos psicossociais no trabalho têm vindo a assumir uma importância crescente, quer devido à classificação destes *“como riscos emergentes por parte da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho”* (Neto, Areosa e Arezes, 2014, pág. 1), quer por esta entidade ter criado a campanha *“Healthy Workplaces Manage Stress’ Campaign 2014-15”* na qual se pretende criar locais de trabalho saudáveis ajudando *“(…) employers, managers, workers and workers’ representatives to recognize and manage stress and psychosocial risks in the workplace. Effectively tackling psychosocial risks creates a healthy work environment in which workers feel valued and the workplace culture is more positive, and, consequently, business performance improves”* (EU-OSHA, 2013, pág. 4). Em determinadas profissões o stress assume importância crucial, como é o caso dos bombeiros, expostos constantemente ao perigo e ao sofrimento humano, constituindo um grupo vulnerável ao stress no trabalho, stress pós-traumático, fadiga de compaixão e burnout (Bacharach, Bamberger & Doveh, 2008; Beaton et al., 1995; Milen, 2009; Monteiro et al., 2007; Murta & Troccoli, 2007; Regehr et al., 2003; Thieleman & Cacciatore, 2014; Varvel et al., 2007).

Apesar de serem considerados um grupo profissional frequentemente esquecido nos estudos de stress (Lourel et al., 2008), embora estudados desde há anos a nível internacional (Beaton et al., 1995), assiste-se em Portugal a um interesse crescente no que se refere à investigação sobre o stress e bem-estar dos bombeiros (Fernandes e Pinheiro, 2004; Gomes et al., 2013; Marcelino, Figueiras e Claudino, 2012; Vara e Queirós, 2009). Contudo, são poucas as publicações, sendo mais frequentes os estudos académicos como dissertações de mestrado ou teses de doutoramento, talvez pela facilidade da recolha de dados de tipo quantitativo junto de instituições de tipo corporativo como é o caso dos quartéis de bombeiros. Nos vários estudos portugueses é de notar que a maioria é com bombeiros voluntários e raramente abordam o bombeiro numa perspetiva de trabalhador e da sua satisfação com o trabalho ou da relação com as circunstâncias e condições onde exerce a sua atividade laboral. Note-se que numa perspetiva do bombeiro enquanto trabalhador, para além dos bombeiros profissionais, existem bombeiros voluntários assalariados, ou seja, que exercem funções a tempo inteiro e são funcionários remunerados da instituição (art. 2º, alínea A, Decreto-Lei nº 241, de 21 de Junho de 2007, Estatuto Social dos Bombeiros), o que os coloca numa relação de trabalho com todos os constrangimentos e riscos psicossociais que este acarreta e que cada vez mais são investigados.

A atividade profissional dos bombeiros implica frequentemente ter uma resposta eficaz face a uma situação de emergência (Brown, Mulhern & Joseph, 2002; Shaffer, 2010) e competências de decisão e ação rápidas em cenários de catástrofe e destruição (Regehr et al., 2003), expondo o trabalhador/bombeiro a situações crónicas de stress intenso ou incidentes críticos de gravidade variada. Estas situações vão provocando um desgaste lento das capacidades físicas e psicológicas do trabalhador, podendo provocar burnout e uma diminuição da satisfação com o trabalho, com implicações negativas tanto ao nível do trabalhador que o experiencia, como também naqueles que recorrem aos serviços por ele prestados (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Para melhor se entenderem estas consequências, importa definir burnout, satisfação com o trabalho e sua

relação, bem como aplicação no contexto da atividade dos bombeiros, sempre que possível.

1.1. Burnout

O burnout é definido como a resposta do indivíduo face aos stressores crónicos, a nível emocional e interpessoal que ocorrem no contexto de uma atividade profissional, sendo composto por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal (Maslach et al., 2001). A exaustão emocional refere-se ao sentimento de estar sobrecarregado emocionalmente pelo contato com outras pessoas, o trabalhador sente que os seus recursos emocionais estão esgotados e, por esse motivo, não tem mais capacidades a nível psicológico. A despersonalização diz respeito ao desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas em relação às pessoas a quem o trabalhador presta serviço, surgindo uma resposta insensível e indiferente. A reduzida realização pessoal consiste na diminuição dos sentimentos de competência e de realização no trabalho, o trabalhador avalia-se de forma negativa, sentindo-se infeliz e insatisfeito.

Existem fatores pessoais e fatores relacionados com o trabalho que contribuem para a ocorrência de burnout, nomeadamente as características da tarefa e da instituição. Assim, a hierarquia, regras de funcionamento e recursos disponíveis são especialmente relevantes quando violam expectativas básicas de equidade e justiça (Seidler et al., 2014). A falta de recompensas profissionais pode também contribuir para o burnout (Escribà-Agüir, Artazcoz & Pérez-Hoyos, 2008), enquanto a sobrecarga de trabalho, o reduzido estímulo e interesse que este proporciona, o contacto com o outro apenas no contexto dos seus problemas, a perda de autonomia devido à rigidez de regras e regulamentos, a ambiguidade e o conflito ao nível dos objetivos organizacionais, o pouco apoio da parte dos supervisores e um ambiente de trabalho competitivo entre os colegas são fatores organizacionais que aumentam o stress e desencadeiam burnout (Cherniss, 1980). A experiência laboral parece então ser um bom preditor do burnout, existindo uma relação positiva significativa entre os antecedentes organizacionais e o burnout (Jiménez et al., 2006).

No que se refere aos fatores individuais e segundo Maslach e colaboradores (2001), os estudos indicam maiores níveis de burnout em trabalhadores mais jovens, pois nos primeiros anos de serviço os profissionais tendem a sentir-se mais inseguros em relação às suas competências, são mais afetados por aqueles a quem fornecem suporte e, muitas vezes, têm expectativas irrealistas para a sua carreira profissional. Quanto à variável sexo, nem sempre tem surgido relacionada com o burnout, e ainda que seja indicado, em alguns estudos, que as mulheres apresentam maiores níveis de burnout, parece atualmente assumir-se que estas diferenças se devem a outros fatores, nomeadamente a forma de lidar com as emoções. Os trabalhadores solteiros, principalmente os homens, parecem também ser mais propensos ao burnout do que os casados.

Além disso, a probabilidade de elevada exaustão emocional é maior em pessoas que contatam com o sofrimento e a morte (Escribà-Agüir, Artazcoz & Pérez-Hoyos, 2008; Heinrichs et al., 2005), apesar de estudos portugueses com bombeiros terem encontrado baixos níveis de burnout (Vara, Queirós & Kaiseler, 2013). Contudo, existe o risco de desenvolverem burnout pois outras investigações encontraram valores elevados de despersonalização e baixa realização pessoal (Silva, Lima & Caixeta, 2010). Estudos realizados em Portugal com bombeiros voluntários e com bombeiros assalariados

encontraram nos bombeiros assalariados valores superiores de stress (Ferreira, 2010) e de exaustão emocional e menor satisfação com o trabalho (Miguel, 2013). As emoções implicadas na atividade profissional dos bombeiros também desempenham um papel importante no burnout, pois a necessidade que os bombeiros têm de esconder as suas emoções para que o seu trabalho seja desempenhado com qualidade, pode ter efeitos negativos em termos de vida pessoal, uma vez que as emoções reprimidas podem originar estados emocionais negativos (Shaffer, 2010). As exigências emocionais do trabalho do bombeiro são também apontadas como preditores de despersonalização e exaustão emocional (Lourel et al., 2008).

1.2. Satisfação com o trabalho

Se uma grande parte da vida do indivíduo é ocupada com a sua atividade profissional nos bombeiros esta situação é ainda mais notada, pois por vezes são chamados a atuar em incidentes críticos sucessivos (ex: época de cheias ou de incêndios) e sentir-se satisfeito com trabalho é um aspeto importante para o seu bem-estar (Silva, Lima & Caixeta, 2010). A satisfação com o trabalho consiste no grau de prazer que o indivíduo sente com o seu trabalho e tem sido descrita como uma atitude com duas componentes: cognitiva e afetiva (Brewer & Clippard, 2002). A componente cognitiva diz respeito às atitudes para com o trabalho (julgamento, crença, comparação) e é representada pela avaliação de um conjunto de características abstratas e/ou concretas como por exemplo salários, características da função, progresso na carreira (Breckler & Wiggins, 1989). A componente afetiva refere-se aos sentimentos e emoções vividos durante a tarefa profissional, e que têm reflexos positivos ou negativos na satisfação com o trabalho (Meeusen et al., 2010). O clima organizacional é uma variável com efeito direto e significativo sobre a satisfação com o trabalho, e, como tal, a gestão e os procedimentos, as políticas e estrutura organizacional, podem exercer uma forte influência sobre a forma como os profissionais experienciam os eventos adversos (Burke & Paton, 2006).

A perceção de suporte organizacional, a coerência entre as expectativas e as realizações e a possibilidade de progressão na carreira são os principais preditores de satisfação no trabalho. Já a falta de apoio organizacional e as dificuldades na relação interpessoal surgem como os mais fortes preditores de insatisfação (Paris & Omar, 2008; Visser et al., 2003). As elevadas exigências psicológicas, bem como os baixos níveis de decisão podem também conduzir a uma diminuição da satisfação com o trabalho (Driscoll, Worthington & Hurrell, 1995), ao contrário das recompensas, valorização, suporte social e capacidade de controlo sobre o trabalho que estão associados a uma maior satisfação (Mark & Smith, 2012; Visser et al., 2003). O stress causado pela estrutura e clima organizacional têm, também, um efeito negativo sobre a satisfação com o trabalho. No entanto, o stress originado pelas relações com os colegas e supervisores só causa insatisfação com o trabalho quando existe um baixo sentimento de dever e obrigação relativamente ao trabalho (López-Araújo, Segovia & Peiró, 2007). Alguns estudos indicam que nos primeiros anos de serviço os profissionais sentem-se mais satisfeitos (Traut, Larsen & Feimer, 2000), enquanto outros estudos referem os trabalhadores mais experientes como aqueles que apresentam maior satisfação (Wang et al., 2012), não sendo possível estabelecer uma relação concreta.

Os bombeiros sentem, de um modo geral, que o seu trabalho é importante e significativo, sendo geralmente vistos como “heróis” e, consequentemente, membros valorizados numa comunidade, o que tem um efeito positivo na sua satisfação com o trabalho (Wagner & O’Neill, 2012). Contudo, os bombeiros estão grande parte do tempo no quartel à espera de serem chamados para uma emergência, o que pode fomentar a tensão com a administração e com os colegas, gerando conflitos e insatisfação com o trabalho (Beaton et al., 1995). A investigação aponta como motivos para a insatisfação com o trabalho nos bombeiros aspetos ligados ao clima organizacional, que, sendo geralmente hierarquizado nos bombeiros, pode contribuir para uma baixa satisfação com os supervisores e aumentar conflitos organizacionais (Wagner & O’Neill, 2012). Nos bombeiros profissionais ou assalariados os benefícios e salários recebidos pelo seu trabalho são também uma fonte de insatisfação (Baptista et al., 2005), considerados habitualmente reduzidos face aos riscos que correm nos múltiplos incidentes para os quais são chamados.

1.3. Relação entre burnout e satisfação com o trabalho

A literatura sugere que quanto maior a satisfação com o trabalho menor é o nível de burnout e que a insatisfação com o trabalho parece ser um preditor importante de exaustão emocional (Visser et al., 2003), bem como de despersonalização (Griffin et al., 2010). Profissionais mais satisfeitos com as suas carreiras apresentam menos stress e burnout, menor probabilidade de cometerem erros nas tarefas e maior probabilidade de proporcionarem cuidados de qualidade (Cedfeldt et al., 2010). Características individuais como sentir-se recompensado por ajudar os outros e acreditar que o seu trabalho “faz a diferença” parecem contribuir para a satisfação com o trabalho, apesar da sobrecarga de trabalho e da exaustão emocional sentidas (Stalker et al., 2007). Verificou-se ainda que a satisfação com o trabalho e a realização pessoal podem coexistir com a exaustão emocional, amortecendo o impacto negativo do burnout e que quanto mais os profissionais estão satisfeitos com as relações interpessoais estabelecidas no contexto de trabalho e maior é o sentimento de que o seu desempenho é reconhecido e valorizado, menor é o burnout (Thieleman & Cacciatore, 2014). A falta de apoio das chefias surge associada a maior burnout, enquanto o mau clima e a má estrutura organizacional demonstram ter uma relação consistente com o burnout (Finney et al., 2013; Maslach et al., 2001). Os estudos sugerem ainda que a satisfação com o trabalho e o burnout podem ser explicados pela forma como os trabalhadores experienciam as suas condições de trabalho e menos pelas suas características (Visser et al., 2003) ou pelo cargo que ocupam na instituição (Griffin et al., 2010). Nos bombeiros, verificou-se que a frequência com que os bombeiros são expostos a situações traumáticas é menos importante para a manifestação de sintomas psicológicos do que a perceção de suporte social e o stress ocupacional (Meyer et al., 2012).

1.4. Objetivos do estudo

Pela pertinência social do trabalho dos bombeiros, e pelo facto de poucos estudos se terem centrado no bombeiro assalariado como trabalhador, este estudo pretende identificar os níveis de satisfação com o trabalho e de burnout em bombeiros

assalariados, bem como verificar se a satisfação com o trabalho constitui um preditor do burnout.

2. Metodologia

2.1. Instrumentos

Foi utilizado um questionário composto por três grupos, sendo as questões sociodemográficas relativas à idade, sexo, estado civil, existência de filhos, categoria profissional, situação profissional, horário de trabalho atual, número médio de horas semanais de serviço, anos de serviço enquanto bombeiro e zona do país onde atua. Para a avaliação do burnout foi utilizado o Maslach Burnout Inventory (MBI, de Maslach et al., 1996, adaptado por Marques-Pinto e Picado, 2011), constituído por 22 itens numa escala de Likert de 7 pontos que variam de 0 (nunca) a 6 (todos os dias) e estão organizados em três dimensões: exaustão emocional (e.g. *"Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho"*), despersonalização (e.g. *"Sinto que trato alguns utentes como se fossem objetos impessoais"*) e realização pessoal (e.g. *"Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho"*). Para a avaliação da satisfação com o trabalho foi utilizado o Questionário de Satisfação com o Trabalho (QST, de Pais-Ribeiro e Maia, 2002), constituído por 24 itens numa escala de Likert de 6 pontos que variam entre 1 (discorda totalmente) a 6 (concorda totalmente) e estão organizados em seis dimensões: Segurança com o Futuro da Profissão (e.g. *"A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro"*), Apoio da Hierarquia (e.g. *"O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho"*), Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado (e.g. *"As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem feitas"*), Condições Físicas do Trabalho (e.g. *"As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis"*), Relação com Colegas (e.g. *"A minha relação com os meus colegas é boa"*) e Satisfação com a Profissão (e.g. *"A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos"*). Os dados obtidos do Alpha de Cronbach (Tabela 1) revelaram que os dois instrumentos apresentam consistência interna aceitável, apesar de alguns valores serem ligeiramente inferiores ao 0.8 habitualmente recomendado (Field, 2009).

2.2. Procedimento

No âmbito de um estudo nacional mais vasto sobre bombeiros (Vara, 2014), foram solicitadas autorizações formais aos Comandantes dos diversos Corpos de Bombeiros e Comandantes Operacionais Distritais de Portugal. É de salientar a boa receptividade ao estudo, tendo-se obtido uma grande disponibilidade e interesse na participação por parte dos Corpos de Bombeiros. Do total obtido, foram considerados neste estudo apenas os dados de bombeiros assalariados da zona norte e da zona centro atendendo ao maior número de respostas por corporação, tentando desta forma minimizar possíveis influências da corporação na satisfação com o trabalho. A amostra foi de tipo voluntário mas também aleatória nos participantes, não colocando critérios de exclusão na sua participação no estudo, pois todos os profissionais dos Corpos de Bombeiros envolvidos tiveram a oportunidade de preencher o questionário, cuja exigência era apenas a sua boa vontade em participar no estudo.

A recolha de dados foi efetuada entre 2012 e 2013, através de um questionário impresso de autopreenchimento, confidencial, com a garantia da anonimização das

informações recolhidas, com um tempo médio de preenchimento de 20 minutos. Em datas previamente agendadas e fora da época de incêndios florestais, os questionários foram entregues aos Comandantes, com explicação dos objetivos do estudo, sendo estes a distribuir os questionários junto dos elementos, sem contato direto com os investigadores. Dado o questionário apresentar essencialmente questões de tipo fechado, as instruções de preenchimento eram simples e incluídas no próprio questionário. Cerca de 3 meses depois os questionários preenchidos foram devolvidos em envelope fechado, verificando-se uma taxa de devolução de 30%. Apesar de vários contatos no sentido de obter uma maior taxa de devolução, verificou-se algum cansaço de certas corporações situadas em zonas com estabelecimentos do ensino superior, alvo frequente de estudos académicos. Optou-se por não insistir, considerando que os dados poderiam refletir habituação à tarefa de preencher questionários e não o estado psicológico do bombeiro/trabalhador.

Os questionários foram introduzidos numa matriz e analisados com recurso ao programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS 20). Como procedimentos estatísticos foram utilizadas a análise descritiva e os testes t de Student para identificar os níveis de satisfação com o trabalho e de burnout, e a correlação linear momento-produto de Pearson, regressão múltipla (método enter) e regressão linear simples (método stepwise) para conhecer a relação entre satisfação com o trabalho e burnout e verificar se a satisfação constitui um preditor do burnout.

2.3. Participantes

A amostra foi constituída por 224 bombeiros voluntários assalariados, na sua maioria do sexo masculino (86%), casado ou a viver em união de facto (57%), com filhos (55%) e com idades compreendidas entre 20 e os 63 anos ($M=33.48$ e $DP=7.26$). No que diz respeito às características da sua profissão, 21% dos inquiridos pertencia ao quadro de comando ou exercia função de chefia, enquanto 79% ocupa uma posição de subalterno (isto é, são bombeiros de 1ª, 2ª ou 3ª classe). Verificou-se que 52% dos bombeiros inquiridos trabalhavam por turnos e os restantes num horário fixo, trabalhando 72% na zona norte e 28% na zona centro de Portugal. A zona sul obteve pouca representatividade em questionários devolvidos no estudo alargado e optou-se por não incluir os dados neste estudo.

3. Resultados

No que se refere à identificação dos níveis de burnout e de satisfação com o trabalho (Tabela 1) foi encontrada uma elevada realização pessoal e reduzidas exaustão emocional e despersonalização, o que sugere um baixo nível de burnout. Relativamente à satisfação com o trabalho encontraram-se valores elevados na maioria das dimensões analisadas, sugerindo que os bombeiros se encontram satisfeitos com o seu trabalho.

Tabela 1 - Alpha de Cronbach, média e desvio-padrão do burnout e da satisfação com o trabalho

Dimensões (escala)	Alpha Cronbach	Média	Desvio Padrão
Exaustão emocional (0-6)	,877	1,51	1,14
Despersonalização (0-6)	,747	1,26	1,17
Realização pessoal (0-6)	,749	4,14	1,02
Segurança Futuro Profissão (1-6)	,655	4,08	0,99
Apoio Hierarquia (1-6)	,827	4,25	1,18
Reconhecimento Trabalho (1-6)	,671	4,43	0,81
Condições Físicas Trabalho (1-6)	,854	4,37	1,10
Relação Colegas (1-6)	,762	4,98	0,87
Satisfação Profissão(1-6)	,608	3,79	0,68

A análise correlacional (Tabela 2) para além das esperadas correlações internas entre dimensões, revelou que a exaustão emocional e a despersonalização diminuem significativamente com o passar da idade, sendo os bombeiros mais jovens a experienciar mais burnout, enquanto os mais velhos se mostram mais satisfeitos com o reconhecimento do trabalho e com a relação com os colegas, embora menos satisfeitos com as condições físicas de trabalho. A exaustão e a despersonalização apresentam correlações significativas negativas com todas as dimensões da satisfação com o trabalho, exceto entre despersonalização e apoio da hierarquia. Quanto à realização pessoal esta apresenta correlações significativas positivas com a satisfação com a relação com colegas e satisfação com a profissão, mas correlações negativas com a satisfação relativamente à segurança do futuro da profissão e com o reconhecimento do trabalho.

Tabela 2 - Correlações da idade com a satisfação com o trabalho e burnout e deste com satisfação

Dimensões	Idade	Exaustão emocional	Despersonalização	Realização pessoal
Exaustão emocional	-,152*			
Despersonalização	-,165*			
Realização pessoal	,011			
Segurança Futuro Profissão	-,040	-,270**	-,235**	-,179**
Apoio Hierarquia	,013	-,145*	-,099	,136
Reconhecimento Trabalho	,141*	-,436**	-,373**	-,272**
Condições Físicas Trabalho	-,138*	-,147*	-,141*	,065
Relação Colegas	,138*	-,522**	-,497**	,196**
Satisfação Profissão	,118	-,273**	-,220**	,201**

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$

Foi efetuada uma análise comparativa em função das características sociodemográficas e profissionais (Tabela 3), tendo-se encontrado poucas diferenças significativas. Assim, apenas existem diferenças entre sexo feminino e masculino no que diz respeito ao burnout, sendo os bombeiros do sexo masculino aqueles que evidenciam maiores níveis de despersonalização. No que se refere às características profissionais, estas apenas afetam a satisfação com o trabalho, verificando-se que os bombeiros da zona norte se encontram mais satisfeitos com a segurança do futuro da profissão e com o apoio da hierarquia, e que os bombeiros com horário fixo estão mais satisfeitos com o

apoio da hierarquia, enquanto os bombeiros que desempenham cargos de chefia estão mais satisfeitos com a relação com os colegas e com a profissão.

Tabela 3 - Análise comparativa do burnout e da satisfação com o trabalho em função de características sociodemográficas e profissionais

Variáveis	Grupo comparado	Média	D.P.	t	p
Despersonalização	Sexo Masculino	1,31	1,22	2,005	,050*
	Sexo Feminino	,98	,75		
Segurança Futuro	Zona Norte	4,16	1,01	2,057	,041*
	Zona Centro	3,86	,94		
Profissão	Zona Norte	4,38	1,18	2,485	,014*
	Zona Centro	3,94	1,13		
Apoio Hierarquia	Trabalho por turnos	4,06	1,21	-2,438	,016*
	Horário fixo	4,45	1,12		
Relação Colegas	Comando ou chefia	5,23	,67	2,629	,010**
	Subalterno	4,91	,90		
Satisfação Profissão	Comando ou chefia	4,04	,54	3,286	,001***
	Subalterno	3,72	,70		

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

Foi ainda efetuada uma análise de regressão múltipla usando o método *Enter* (Field, 2009), tentando testar o valor preditivo das características sociodemográficas e profissionais e da satisfação com o trabalho no burnout, considerando cada grupo de variáveis como um bloco separado na análise de regressão (Tabela 4). Verificou-se que as características sociodemográficas e profissionais não são preditores significativos do burnout em nenhuma das dimensões deste, enquanto a satisfação com o trabalho explica 34% da exaustão emocional, 31% da despersonalização e apenas 9% da realização pessoal.

Tabela 4. Regressão múltipla das características sociodemográficas e profissionais e da satisfação com o trabalho como preditores do burnout

Variável dependente	Preditor	R^2	R^2 change	F (p)
Exaustão	Características sociodemográficas e profissionais	,033	,033	0,677 (,729)
	Satisfação com o trabalho	,368	,335	6,674 (,000***)
Despersonalização	Características sociodemográficas e profissionais	,069	,069	1,470 (,162)
	Satisfação com o trabalho	,375	,306	6,912 (,000***)
Realização pessoal	Características sociodemográficas e profissionais	,041	,041	0,846 (,575)
	Satisfação com o trabalho	,132	,090	1,719 (,050*)

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

Atendendo ao valor preditivo da satisfação com o trabalho no burnout, foi ainda efetuada uma análise de regressão linear simples usando o método *Stepwise*, tentando

conhecer quais as dimensões da satisfação que melhor predizem as dimensões do burnout (Tabela 5). Os resultados indicam que a pouca satisfação com relação com os colegas explica cerca de 27% da exaustão emocional, enquanto a pouca satisfação com o reconhecimento do trabalho, com a segurança do futuro da profissão e com o apoio da hierarquia explicam, cada uma, entre 1 e 3%. A pouca satisfação com a relação com os colegas explica ainda 24% da despersonalização e a pouca satisfação com reconhecimento do trabalho realizado explica 7% da realização pessoal. Verifica-se, assim, que os contributos maiores da satisfação estão relacionados com a exaustão emocional.

Tabela 5. Regressão linear (Stepwise) da satisfação com o trabalho como preditor do burnout

Variável dependente	Preditor	R ²	R ² change	β	F (p)
Exaustão	Relação Colegas	,273	,273	-,381	4,094 (.044*)
	Reconhecimento Trabalho	,300	,027	-,266	
	Apoio Hierarquia	,314	,013	-,222	
	Segurança Futuro Profissão	,328	,014	-,156	
Despersonalização	Relação Colegas	,244	,244	-,494	65,016 (.000***)
Realização pessoal	Reconhecimento Trabalho	,065	,065	,255	13,826 (.000***)

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

4. Discussão

Pretendeu-se com este estudo identificar os níveis de satisfação com o trabalho e de burnout em bombeiros assalariados, bem como verificar se a satisfação com o trabalho constitui um preditor do burnout. Os resultados indicaram elevados níveis de satisfação com o trabalho, níveis reduzidos de burnout e valor preditivo da satisfação com o trabalho no burnout, o que é coerente com estudos anteriores com bombeiros voluntários que revelaram pouco burnout (Vara & Queirós, 2009) e com estudos que verificaram noutros grupos profissionais que quanto maior a satisfação com o trabalho, menor o nível de burnout (Griffin et al., 2010).

Apesar dos baixos níveis de burnout, é de alertar que as tarefas e as exigências inerentes às profissões que prestam socorro têm influência na saúde destes profissionais (Marcelino et al., 2012) e os bombeiros são vulneráveis ao burnout, uma vez que enfrentam diariamente situações emocionalmente intensas e têm que tomar decisões sob pressão, com urgência e em condições de risco ou recursos limitados (Vara & Queirós, 2009). No entanto, as características organizacionais do trabalho podem ser mais stressantes do que a exposição aos incidentes traumáticos (Burke & Paton, 2006), sendo a organização mais importante do que os fatores pessoais, na gestão do stress e da satisfação com o trabalho (Visser et al., 2003).

Murta e Tróccoli (2007) efetuaram um estudo com bombeiros encontrando como fontes de stress no trabalho os aspetos relacionados com a organização, condições de trabalho e relações interpessoais, sendo a instituição descrita como stressante sobretudo pela pressão do tempo e o controlo, as exigências de produtividade e os problemas quanto às regras e as características da tarefa (e.g. imprevisibilidade). As condições de trabalho foram consideradas stressantes predominantemente pela ausência de suporte

organizacional, problemas quanto ao ambiente físico, ao desenvolvimento pessoal, instrumentos, equipamentos e remuneração, e as relações sociais no trabalho foram consideradas stressantes pela interação entre o grupo de trabalho e também pela interação com agentes externos. Apesar destes aspetos poderem constituir fontes de stress, isso não significa que os profissionais façam uma avaliação negativa da forma como se sentem na sua atividade, uma vez que a satisfação tem um efeito protetor contra os efeitos negativos do stress (Visser et al., 2003).

No que diz respeito à satisfação com o trabalho, foram encontradas algumas diferenças em função das variáveis sociodemográficas e profissionais, com os bombeiros mais velhos a demonstrarem maior satisfação com o reconhecimento pelo trabalho realizado e com a relação com os colegas. Este resultado pode ser explicado pelo facto de os profissionais mais velhos terem desenvolvido estratégias mais eficazes para lidar com as situações stressantes com que se defrontam e, por esse motivo serem aqueles que se apresentam mais satisfeitos com o seu trabalho (Wang et al., 2012). Encontraram-se também os bombeiros da zona Norte com maior satisfação com a segurança com o futuro da profissão e com o apoio recebido da parte dos superiores hierárquicos, mas alerta-se que 72% da amostra era desta zona e que poderão existir outros fatores não explorados neste estudo que expliquem estas diferenças, nomeadamente o facto de serem corporações de bombeiros diferentes e, naturalmente, terem diferentes superiores hierárquicos.

Verificou-se ainda que a satisfação com o apoio da hierarquia varia em função do horário de trabalho, constatando-se que os bombeiros que trabalham por turnos sentem-se menos satisfeitos com o apoio recebido. Geralmente, os profissionais que trabalham por turnos sentem um impacto adverso maior ao nível psicológico, social e familiar (Jena & Goswami, 2012), dado que este tipo de horário pode dificultar o envolvimento em relações sociais fora do local de trabalho e diminuir a perceção de suporte social (Regehr et al., 2003). A duração dos turnos pode também constituir um problema pois pode contribuir para a exaustão emocional (Vargas et al., 2014). A categoria profissional a que os bombeiros pertencem também influencia a satisfação com a relação com os colegas e a satisfação com a profissão, sendo os bombeiros que ocupam um cargo de comando ou chefia aqueles que se sentem mais satisfeitos. É importante considerar que existem diferentes características na posição ocupada na hierarquia, o que levou Wagner e O'Neill (2012) a referir que os indivíduos em posições subalternas não se sentem confortáveis para fazer sugestões ou questionar as decisões de um superior hierárquico, mesmo quando sentem que podiam dar uma contribuição significativa. Corte-Real (2004) acrescenta que os bombeiros referem com, alguma frequência, a falta de reconhecimento pelo bom desempenho exercido, o que contrasta com as críticas e sanções que recebem cada vez que cometem algum erro. Ora, quando o profissional não sente o apoio da organização, o seu nível de satisfação diminui (Visser et al., 2003).

O burnout também varia em função das características sociodemográficas sendo os bombeiros mais jovens e do sexo masculino aqueles que apresentam maiores níveis de burnout. Alguns autores (Gonçalves, 2014; Maslach et al., 2001), referem que burnout pode ocorrer um ano após o início da atividade profissional, existindo taxas mais elevadas de burnout nos profissionais mais jovens pois é nos primeiros anos de serviço que os profissionais tendem a sentir-se mais inseguros em relação às suas competências, são mais afetados por aqueles a quem fornecem suporte e, muitas vezes, têm expectativas irrealistas para a sua carreira profissional. Além disso, quando os profissionais menos

experientes iniciam a sua carreira com o mesmo nível de exigência e responsabilidade que os profissionais mais velhos, este pode ser um fator para o desenvolvimento de burnout, dado que ainda não estão orientados e preparados para a realidade do trabalho. O sexo masculino evidenciou maiores níveis de despersonalização, o que corrobora os resultados de estudos anteriores nos quais os homens apresentam mais despersonalização e as mulheres mais exaustão emocional.

Apesar do conflito trabalho-família ser uma das fontes de stress referidas pelos bombeiros (Murta & Tróccoli, 2007), de influenciar a satisfação com o trabalho (Georgellis, Lange & Tabvuma, 2012) e de ser um preditor do burnout (Martinussen, Richardsen & Burke, 2007), verificou-se que a existência de filhos e o estado civil não apresentaram variações significativas no burnout e na satisfação com o trabalho. Alguns autores indicam que os solteiros são mais propensos ao burnout (Maslach et al., 2001) e que os casados estão mais satisfeitos com o seu trabalho (Liu et al., 2012). O suporte familiar que os bombeiros recebem do cônjuge e dos filhos pode refletir-se no uso de estratégias de *coping* mais adequadas no exercício da sua atividade, contribuindo para uma satisfação mais elevada (Moreira, 2012; Shin et al., 2014). Ifeagwazi (2006) sugere mesmo que os indivíduos solitários parecem mais propensos ao burnout do que aqueles que são capazes de utilizar as relações interpessoais como fontes de prazer e reabastecimento. No entanto, não se pode esquecer que o clima e a estrutura organizacional demonstram ter uma relação consistente com o stress no trabalho e o burnout (Finney et al., 2013) devido à forma como os profissionais experienciam as suas condições de trabalho e menos devido às características pessoais (Visser et al., 2003), o que pode explicar os resultados encontrados.

A satisfação, a par do stress e do envolvimento com o trabalho, é dos principais preditores do burnout, revelando-se mais importante do que as características pessoais, como o género, idade ou o cargo profissional (Griffin et al., 2010). Neste estudo verificou-se que a satisfação com o trabalho funcionou como preditor de burnout, ao contrário das características sociodemográficas e profissionais. Sobretudo, a satisfação com relação com os colegas de trabalho demonstrou ser um preditor significativo de exaustão emocional e despersonalização, sendo a relação com os colegas a dimensão da satisfação com o trabalho que atingiu um valor mais elevado. Alguns estudos sugerem que o stress é menor quando o indivíduo sente que pode confiar nos seus colegas, quando está integrado num grupo que partilha os mesmos interesses, atitudes e atividades, e quando as suas competências são reconhecidas pelos supervisores (Varvel et al., 2007). Martinussen, Richardsen e Burke (2007) num estudo com polícias referiram que o aumento do suporte social da parte dos colegas e supervisores pode ter um efeito positivo e reduzir a probabilidade de desenvolvimento de burnout. Atendendo ao trabalho de equipa que os bombeiros têm de realizar, o facto de confiarem nos colegas é um fator importante para a segurança e qualidade das suas tarefas.

5. Conclusão

Os bombeiros estão regularmente expostos a situações de risco, nas quais têm a responsabilidade pela vida de terceiros, muitas vezes, em prejuízo da sua própria vida, o que torna esta profissão bastante exigente não só a nível físico, como também psicológico (Lourel et al., 2008; Monteiro et al., 2007). Como se verificou neste estudo, a forma como os bombeiros lidam e percebem o seu trabalho adquire um papel extremamente

importante para os proteger dos riscos que a sua atividade implica, sendo a manutenção da satisfação com o trabalho um fator determinante. O facto de este estudo ter sido realizado com bombeiros assalariados, numa perspetiva de trabalhadores permite verificar que têm insatisfações e podem correr riscos de respostas patológicas ao stress crónico como os trabalhadores de outras profissões, sendo contudo muitas vezes considerados como tendo traços de personalidade que os levam a preferir atividades de risco e os parecem proteger do burnout (Moreira, 2012). Contudo, os bombeiros assalariados são trabalhadores e o seu menor bem-estar psicológico e menor satisfação com o trabalho podem colocar em risco a qualidade dos serviços prestados.

Apesar deste estudo ter limitações, como reduzido número de participantes e a dificuldade de se compararem as todas zonas do país ou até corporações com diferentes formas de funcionamento, pode constituir um contributo sobre um tema atual, o dos riscos psicossociais no trabalho, num grupo profissional pouco estudado na perspetiva do bombeiro assalariado como trabalhador. Além disso, os dados obtidos revelaram a influência de variáveis sociodemográficas e profissionais no burnout, bem como de dimensões da satisfação com o trabalho relacionadas com a organização e seu funcionamento ou características, o que alerta para a necessidade de identificar situações precoces de mal-estar individual, de conflitos no trabalho ou de insatisfação. Ao conhecer-se as dimensões desta insatisfação, seja por inquéritos, seja por entrevistas ou observações no terreno, poderão ser definidas estratégias de compreensão da sua causa e também estratégias de enfrentamento ou de resolução, o que pode melhorar o bem-estar do bombeiro/trabalhador e diminuir até conflitos no grupo.

Sugere-se, no futuro, estudar o bombeiro como um trabalhador que, apesar de frequentemente vocacionado para esta tarefa (Moreira, 2012), também está exposto aos riscos psicossociais e deve ser considerado um alvo de estudo na atual sociedade de riscos emergentes (Areosa e Neto, 2014) e analisadas as condições de trabalho nas quais exerce a sua atividade profissional. Tendo em conta o papel importante que os bombeiros têm em Portugal, com a constante solicitação e ocorrência de incidentes críticos, será possível prevenir estados de doença física e psicológica do trabalhador, e no caso específico dos bombeiros, não colocar em risco a qualidade dos serviços prestados.

6. Referências bibliográficas

- Areosa, J. & Neto, H.V. (2014). Sociedade dos riscos emergentes. In H.V. Neto; J. Areosa; P. Areses (Eds). *Manual sobre Riscos Psicossociais no trabalho*. Porto: Civeri Publishing, 5-23.
- Bacharach, S., Bamberger, P. & Doveh, E. (2008). Firefighters, critical incidents, and drinking to cope: The adequacy of unit-level performance resources as a source of vulnerability and protection. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 155-169.
- Baptista, M., Morais, P., Carmo, N., Souza, G. & Cunha, A. (2005). Avaliação de depressão, síndrome de burnout e qualidade de vida em bombeiros. *Psicologia Argumento*, 23(42), 47-54.
- Beaton, R., Murphy, S., Pike, K. & Jarrett, M. (1995). Stress-Symptom Factors in Firefighters and Paramedics. In S. L., Sauter, L. R., Murphy (Eds). *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC, US: American Psychological Association, 227-245.
- Breckler, S. J. & Wiggins, E.C. (1989). Affect versus evaluation in the structure of attitudes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 25, 253-271.
- Brewer, E. W. & Clippard, L.F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.

- Brown, J., Mulhern, G. & Joseph, S. (2002). Incident-related stressors, locus of control, coping, and psychological distress among firefighters in Northern Ireland. *Journal of Traumatic Stress*, 15, 161-168.
- Burke, K. J. & Paton, D. (2006). Well-being in Protective Services Personnel: Organisational Influences. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, 2, 1-13.
- Cedfeldt, A., Bower, E., English, C., Grady-Weliky, T., Girard, D. & Choi, D. (2010). Personal time off and residents' career satisfaction, attitudes and emotions. *Medical Education*, 44, 977-984, doi:10.1111/j.1365-2923.2010.03773.x.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Corte-Real, I. (2004). *Stress no trabalho: avaliação dos riscos psicossociais para a Saúde dos trabalhadores. Contributos de um estudo realizado com Bombeiros Voluntários*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, área de Psicologia do Trabalho e das Empresas. Porto: FPCEUP.
- Driscoll, R. J., Worthington, K. A. & Hurrell, J. J. (1995). Workplace Assault An Emerging Job Stressor. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 47(4), 205-212.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoz, L. & Pérez-Hojos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22(4), 300-308.
- EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work (2013). *Campaign Guide Managing stress and psychosocial risks at work*. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work.
- Fernandes, F. & Pinheiro, R. (2004). Avaliação da perturbação de stress pós-traumático nos bombeiros voluntários portugueses. *Revista Técnica e Formativa da Escola Nacional de Bombeiros*, 32, 7-19.
- Ferreira, A. (2010). *Personalidade e percepção de stress em bombeiros*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Lisboa: ULHT.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage.
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S. & Dewa, C. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BioMed Central Public Health*, 13(82), 1-13.
- Georgellis, Y., Lange, T. & Tabvuma, V. (2012). The impact of life events on job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 464-473.
- Gomes, P., Kaiseler, M., Lopes, B., Faria, S., Queirós, C. & Coimbra, M. (2013). Are standard heart rate variability measures associated with the self-perception of stress of firefighters in action? *In Proceedings of the 35th Annual International Conference of the IEEE Engineering in Medicine and Biology Society (EMBC'13)*, 2571-2574.
- Gonçalves, S.P. (2014). *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações: Princípios e práticas*. Lisboa: Lidel.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Heinrichs, M., Wagner, D., Schoch, W., Soravia, L. M., Hellhammer, D. H. & Ehlert, U. (2005). Predicting posttraumatic stress symptoms from pretraumatic risk factors: A 2-year prospective follow-up study in firefighters. *American Journal of Psychiatry*, 162, 2276-2286.
- Ifeagwazi, M. (2006). The influence of marital status on self-report of symptoms of psychological burnout among nurses. *Omega*, 52, 359-373.
- Jena, R. K. & Goswami, R. (2012). Shift workers vs day workers: a comparative study of physiological, social, and personal well-being. *Far East Journal of Psychology and Business*, 8(3), 27-37.
- Jiménez, B., Natera, N., Muñoz, A. & Benadero, M. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bombeiros. *Psicothema*, 18(3), 413-418.
- Liu, C., Zhang, L., Ye, W., Zhu, J., Cao, J., Lu, X. & Li, F. (2012). Job satisfaction and intention to leave: a questionnaire survey of hospital nurses in Shanghai of China. *Journal of Clinical Nursing*, 21, 255-263.

- López-Araújo, B., Segovia, A. & Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87.
- Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevaleyre, S., Paltrier, M. & Gana, K. (2008). Relationships Between Psychological Job Demands, Job Control and Burnout Among Firefighters. *North American Journal of Psychology*, 10(3), 489-496.
- Marcelino, D., Figueiras, M. J. & Claudino, A. (2012). Impacto da exposição a incidentes críticos na saúde e bem-estar psicológico dos tripulantes de ambulância. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13(1), 110-116.
- Mark, G. & Smith, A. (2012). Effects of occupational stress, job characteristics, coping, and attributional style on the mental health and job satisfaction of university employees. *Anxiety, Stress, & Coping*, 25(1), 63-78.
- Marques Pinto, A. & Picado, L. (2011). *Adaptação e Bem-Estar nas Escolas Portuguesas: Dos Alunos aos Professores*. Lisboa: Coisas de Ler.
- Martinussen, M., Richardsen, A. M. & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.
- Maslach, C., Jackson, S & Leiter, M. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed., Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Meeusen, V., Van Dam, K., Van Zundert, A. & Knape, J. (2010). Job satisfaction amongst Dutch nurse anaesthetists: the influence of emotions on events. *International Nursing Review*, 57, 85-91.
- Meyer, E. C., Zimering, R., Daly, E., Knight, J., Kamholz, B. & Gulliver, S. (2012). Predictors of Posttraumatic Stress Disorder and Other Psychological Symptoms in Trauma-Exposed Firefighters. *Psychological Services*, 9(1), 1-15.
- Miguel, L. (2013). *Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Milen, D. (2009). The Ability of Firefighting Personnel to Cope With Stress. *Journal of Social Change*, 3, 38-56.
- Monteiro, J., Maus, D., Machado, F., Pesenti, C., Bottega, D. & Carniel, L. (2007). Bombeiros: Um Olhar Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 27(3), 554-565.
- Moreira, I. (2012). *Sensation seeking, coping e engagement em bombeiros*. Dissertação de Mestrado em Temas de Psicologia, área de Psicologia de Catástrofe e Trauma. Porto: FPCEUP.
- Murta, S. & Tróccoli, B. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*, 24(1), 41-51.
- Neto, H.V., Areosa, J. & Arezes, P. (2014). Nota Editorial. In H.V. Neto; J. Areosa; P. Arezes (Eds). *Manual sobre Riscos Psicossociais no trabalho*. Porto: Civeri Publishing, 1-3.
- Pais Ribeiro, J. & Maia, P. (2002). Satisfação com a Profissão em Profissionais de uma Unidade de Cuidados Intensivos (SCI). In I. Leal; I. P. Cabral; J. Pais- Ribeiro (Eds). *Actas do 4º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Lisboa: ISPA, 239-246.
- Paris, L. & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicologia*, 13(3), 233-244.
- Regehr, C., Hill, J., Knott, T. & Sault, B. (2003). Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced firefighters. *Stress and Health*, 19, 189-193.
- Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuisen, K. & Riedel-Heller, S. (2014). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion - a systematic review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9(10), online first (doi:10.1186/1745-6673-9-10).
- Shaffer, T. (2010). A Comparison of Firefighters and Police Officers: The Influence of Gender and Relationship Status. *ADULTSPAN Journal*, 9(1), 36-49.
- Shin, H., Park, Y., Ying, J., Kim, B., Noh, H. & Lee, S. (2014). Relationships Between Coping Strategies and Burnout Symptoms: A Meta-Analytic Approach. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(1), 44-56.

- Silva, L., Lima, F. & Caixeta, R. (2010). Síndrome de Burnout em profissionais do Corpo de Bombeiros. *Mudanças – Psicologia da Saúde*, 18(1/2), 91-100.
- Stalker, C., Mandell, D., Frensch, K., Harvey, C. & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it?. *Child and Family Social Work*, 12, 182-191.
- Thielemann, K. & Cacciatores, J. (2014). Witness to Suffering: Mindfulness and Compassion Fatigue among Traumatic Bereavement Volunteers and Professionals. *Social Work*, 59, 34-41.
- Traut, C., Larsen, R. & Feimer, S. (2000). Hanging On or Fading Out? Job Satisfaction and Long-Term Worker. *Public Personnel Management*, 29(3), 343-351.
- Vara, N. (2014). *Burnout, emoções, coping e satisfação profissional em bombeiros*. Tese de Doutoramento em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Vara, N. & Queirós, C. (2009). Burnout – Um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar. *Territorium*, 16, 173-178.
- Vara, N., Queirós, C. & Kaiseler, M. (2013). Estratégias de coping e emoções como preditoras do risco de burnout em bombeiros. In F. Rebelo (Ed.). *Riscos: naturais, antropomórficos e mistos*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 379-392.
- Vargas, C., Canadas, G., Aguayo, R., Fernández, R. & Fuente, E. (2014). Which occupational risk factors are associated with burnout in nursing? A meta-analytic study. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14, 28-38.
- Varvel, S., He, Y., Shannon, J. K., Tager, D., Bledman, R. A., Chaichanasakul, A., Mendoza, M. M. & Mallinckrodt, B. (2007). Multidimensional, Threshold Effects of Social Support in Firefighters: Is More Support Invariably Better? *Journal of Counseling Psychology*, 54(4), 458-465.
- Visser, M., Smets, E., Oort, F. & Haes, H. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association or its licensors*, 168(3), 271-275.
- Wagner, S. L. & O'Neill, M. (2012). Job, Life, and Relationship Satisfaction for Paid-Professional Firefighters. *Journal of Loss and Trauma: International Perspectives on Stress & Coping*, 17(5), 423-438.
- Wang, L., Tao, H., Ellenbecker, C. & Liu, X. (2012). Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing*, 539-549.