

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO



**O IMPACTO DAS EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS NO ENGAGEMENT:
O PAPEL DO COPING SOCIAL COMO VARIÁVEL MEDIADORA**

Catarina Joana Vieira Gomes

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

2008

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO



**O IMPACTO DAS EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS NO ENGAGEMENT:
O PAPEL DO COPING SOCIAL COMO VARIÁVEL MEDIADORA**

Catarina Joana Vieira Gomes

Dissertação orientada pela Prof. Doutora Alexandra Marques Pinto

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

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

2008

Resumo

A presente investigação tem como objectivo estudar o trabalho emocional envolvido na relação dos bombeiros com os seus colegas de turno e o impacto deste no engagement destes profissionais, e ainda o papel do coping social como variável mediadora desta relação. Para isto, recolheram-se dados sobre as exigências emocionais da função, as estratégias de coping e o engagement através da aplicação de questionários a 417 bombeiros sapadores, num total de 29 turnos. Os resultados permitem-nos concluir que o engagement se associa positivamente com o recurso a estratégias de coping activo-prosocial e com a expressão de emoções positivas; por outro lado, relaciona-se negativamente com a expressão de emoções negativas e a utilização de estratégias de coping activo antisocial e passivo. Para além disto, verificou-se que o coping activo prosocial medeia totalmente a relação entre exigências emocionais negativas e o engagement, e possui um efeito de mediação parcial da relação deste com as exigências emocionais positivas.

Palavras-chave: Trabalho Emocional, Coping Social, Engagement

Abstract

The present investigation claims to study the emotional work involved in the relationship between the firemen and their team mates and its impact on the engagement of these workers, and the role of social coping as a mediation variable in this relation. To do so, we collected data about the emotional demands of the function, coping strategies and engagement data from a sample of 417 professional firemen, in a total of 29 teams. The results obtained allow us to conclude that engagement is positively related to the use of active-prosocial coping strategies and the expression of positive emotions; on the other hand, it is negatively related to the expression of negative emotions and, active-antisocial and passive coping strategies. In addition to these results, it was also found that the active-prosocial coping entirely mediates the relationship between negative emotional demands and engagement, and has a partial mediation effect between engagement and positive emotional demands.

Key Words: Emotional Work, Social Coping, Engagement

Índice

RESUMO	3
ÍNDICE	4
INTRODUÇÃO	5
O TRABALHO EMOCIONAL.....	5
O COPING E O TRABALHO EMOCIONAL.....	9
O ENGAGEMENT	13
O PRESENTE ESTUDO.....	14
MÉTODO.....	16
PARTICIPANTES.....	16
PROCEDIMENTO	16
INSTRUMENTOS.....	17
RESULTADOS.....	21
DISCUSSÃO	26
A IMPORTÂNCIA DAS EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS	26
A IMPORTÂNCIA DO COPING NO BEM-ESTAR PROFISSIONAL	27
O PAPEL MEDIADOR DO COPING ACTIVO-PROSOCIAL NA RELAÇÃO ENTRE EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS E ENGAGEMENT	28
CONCLUSÃO	29
IMPLICAÇÕES	29
MÉRITO.....	30
LIMITAÇÕES E CONSIDERAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS	30
BIBLIOGRAFIA	32

Introdução

O interesse pelas emoções nas organizações tem vindo a aumentar nos últimos anos entre a comunidade científica (Ashfort & Humphrey, 1995; Briner, 1999; Fineman, 1993). Uma das razões para este interesse prende-se com o facto de que a maior parte das interacções que ocorrem durante as horas de trabalho exigem que os trabalhadores regulem tanto o seu comportamento, como a forma como expressam as suas emoções (Hochschild, 1983). A esta exigência de evidenciar emoções específicas em frente a outras pessoas e gerir as próprias emoções em prole dos objectivos da organização, damos o nome de Trabalho Emocional (e.g. Grandey, 2000; Tschan, Rochat e Zapf, 2005).

No presente estudo propomo-nos estudar o trabalho emocional e a sua relação com o bem-estar profissional, mais concretamente com o engagement profissional, numa amostra de bombeiros sapadores portugueses. Propomo-nos ainda clarificar o papel desempenhado pelo coping social nessa relação.

Seguidamente procedemos à fundamentação dos principais conceitos em estudo. Posteriormente, caracteriza-se a amostra de participantes bem como os instrumentos utilizados, o que nos permite apresentar os resultados sobre as variáveis e relações em estudo. Por último, consideram-se as principais conclusões e implicações do estudo.

O Trabalho Emocional

O trabalho emocional possui as seguintes características (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997): (a) ocorre em interacções frente a frente e de diálogo; (b) as emoções são evidenciadas de forma a influenciar as emoções, atitudes e comportamentos das outras pessoas; e (c) a demonstração de emoções tem que seguir determinadas regras. Na prática, se o ambiente de trabalho ou alguma ocasião especial induzirem uma resposta emocional no trabalhador (e.g. raiva, tristeza, ansiedade), podem seguir-se comportamentos inapropriados a essa situação (e.g. ataque verbal, choro, queixas). Uma vez que, as regras de *display*¹ afirmam que tais reacções não são apropriadas, o trabalho emocional vai permitir regular as respostas dos trabalhadores. A

¹ Optou-se por utilizar a palavra/expressão em inglês, uma vez que, a tradução para português não contemplava o significado global da palavra/expressão original.

regulação envolve a modificação de emoções pelo “pensamento positivo” ou a reavaliação da situação, (*deep acting*), e, através da modificação da expressão fingindo ou aumentando os sinais emocionais faciais e corporais (*surface acting*) (Grandey, 2000). No entanto, se o trabalhador for “a pessoa indicada” para a função que desempenha e, se as regras de display, não forem muito exigentes, stressantes, ou “impossíveis”, devem verificar-se muitas situações nas quais as emoções sentidas pelo trabalhador são congruentes com as regras de display. Neste caso, não é, então, necessária qualquer regulação em tais ocasiões, o que significa que o trabalhador simplesmente expressa as “emoções genuínas”(Ashfort & Humphrey, 1993). Desta forma, de acordo com Zammuner e Galli (2005), o trabalho emocional pode tomar diferentes formas.

Grandey (2000) afirma que existem três tipos de displays emocionais: o integrador, o diferenciador e o *masking*¹. No primeiro, pede-se aos funcionários que expressem emoções integradoras, como felicidade e simpatia; no display diferenciador, por exemplo o caso dos cobradores, são requeridas emoções/estados emocionais como a frieza, agressividade ou o distanciamento; por fim, no display *masking* é importante regular as emoções, por exemplo no caso dos terapeutas, uma vez que, este tipo de display está muito orientado para emoções que permitam gerir o comportamento e atitudes dos outros sem, contudo, manifestar os seus sentimentos.

De acordo com Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic (1999) o trabalho emocional não é por si nem positivo nem negativo, no que toca ao stress organizacional. O display emocional e os requisitos de sensibilidade estão tanto relacionados com a exaustão emocional como com a “realização pessoal”. Num estudo recente Zapf e Holz (2006) concluem que a expressão de emoções positivas e as exigências de sensibilidade possuem efeitos positivos na realização pessoal, e que, por seu turno, as exigências de expressão de emoções negativas apenas possuem um efeito mínimo no *burnout*¹. Para além disto, os resultados indicaram que a dissonância emocional assume-se como um aspecto gerador de stress no que se refere ao trabalho emocional. De acordo com as descobertas qualitativas de Hochschild's (1983), é a dissonância emocional que cria a incompatibilidade entre as emoções que têm que ser evidenciadas e as emoções que a pessoa gostaria de evidenciar numa determinada situação geradora de stress e, que pode levar a *strain*¹ psicológico a longo prazo. Este tipo de dissonância tem sido descrito como uma situação em que o trabalhador tem de mostrar uma emoção que não sente de

forma genuína (Hochschild, 1983; Zapf et al., 1999; Zerbe 2000). Pode implicar a supressão de emoções positivas ou negativas de acordo com a exigência (e.g. um médico que dá a notícia de uma doença séria a um paciente), ou a demonstração de emoções negativas quando o indivíduo não as sente (e.g. “ralhar” com uma criança que fez alguma coisa perigosa). Vários autores (e.g. Hochschild, 1983; Zapf 2002,) distinguem alguns mecanismos relacionados com a dissonância, como o *deep acting*; a regulação automática, se o display da emoção faz parte da identidade profissional; o display rotinizado, quando a interacção está bem enraizada; e o *surface acting* (Ashforth, & Humphrey, 1993; Briner, 1999; Hochschild, 1983). Por seu turno, não fazer nada ou falhar na gestão de emoções pode levar a *deviation*¹ emocional (Rafaeli e Sutton, 1987). Por outras palavras, a discrepância entre as regras de display e as emoções sentidas pode ser “ultrapassada” por um “desvio” à regra de display, através da exibição da emoção sentida em vez da emoção pretendida (Hall, 1993). Isto pode dever-se à falta de auto-controlo numa dada situação quando alguém altera o seu temperamento; pode fazer parte de uma estratégia de interacção com determinadas pessoas, ou pode dever-se à pouca aplicabilidade da regra de display numa dada situação (Ashfort & Humphrey, 1993).

Em suma, as emoções expressas podem coincidir total ou em parte com as emoções sentidas (verdadeiros sentimentos) e as regras de display externo. A coincidência entre as emoções expressas num papel e as exigências pode levar a um destes possíveis resultados: harmonia emocional (quando as emoções evidenciadas, sentidas e as regras de display estão todas em total concordância), dissonância emocional (quando há coincidência entre as emoções exibidas e as regras de display, mas não com as emoções genuinamente sentidas) ou “deviance” emocional (quando as emoções manifestadas e as realmente sentidas coincidem, mas afastam-se das regras de display da organização) (Mann, 2004).

O que determina se uma pessoa mostra dissonância ou deviance? Um estudo recente de Totterdell e Holman (2003) descobriu que (a) a vontade de ir ao encontro das obrigações de display e (b) a obrigação de regular afectos negativos predizia a dissonância. Também verificaram que os acontecimentos levavam a mais dissonância quando envolviam clientes em comparação aos colegas. Esta última descoberta parece ser um sinal de maior “latitude de display” (Kruml & Geddes, 2000; Morris & Feldman, 1997; Wharton, 1993), e pode significar que existem regras de display mais flexíveis

para com os colegas (Morris & Feldman, 1996). De acordo com estas descobertas, um estudo de Tschan et al. (2005) mostrou que era mais provável ocorrer deviance quando os parceiros de interação eram colegas e, dissonância quando os parceiros eram clientes. Desta forma, em comparação às regras muitas vezes explícitas e específicas sobre a forma de como lidar com clientes, as regras acerca da interação com os colegas parecem ser menos específicas, dando maior margem para a sua “violação” (Tschan et al., 2005). Por exemplo, o comportamento pró – social nas organizações (ou chamado comportamento de cidadania) é arbitrário e não é reconhecido de forma explícita pelo sistema de recompensa da organização (Organ & Paine, 1999), enquanto que as interações com clientes possuem regras explícitas e muitas vezes se verificam expectativas. O *time-span*¹ percebido entre as relações parece ser diferente (Guttek, 1995). Em encontros curtos, que muitas vezes caracterizam as trocas trabalhador-cliente, o tom afectivo imediato é importante; em relações de longo-prazo (comuns entre colegas), julgamentos de justiça e adequabilidade provavelmente são comuns ao longo de alguns “encontros”. Desta forma, mesmo quando o *acting out*¹ emocional é percebido como uma violação de regras, tais violações podem ser solucionadas de forma mais simples porque as interações entre colegas fazem parte de relações de “longa data”, as quais se baseiam na reciprocidade a longo prazo (Guttek, 1995). Isto permite uma espécie de compensação (e. g. desculpas tardias, promover interações agradáveis), e esta compensação pode ocorrer com alguma demora. As normas de relações a longo prazo podem especificar comportamentos opostos àqueles esperados quando se lida com clientes. As regras que dizem respeito a relacionamentos requerem honestidade, a qual implica expectativas de sinceridade quando são mostradas as emoções (Argyle & Henderson, 1985). Se o parceiro da interação perceber que as emoções evidenciadas não são genuínas, o efeito de dissonância pretendido pode inverter-se, como mostra a investigação em gestão de impressões (Giacolone & Rosenfeld, 1989). Tudo isto pode contribuir para uma maior proporção de deviance nas interações entre colegas. Estudos recentes noutro campo vão ao encontro desta ideia. Perrez e colegas estudaram as regras de display do coping social referindo-se a regras que especificam quando o coping é potencialmente disfuncional para as relações sociais (e.g. estar tenso com outros quando se está sob stress). Descobriram que o coping social disfuncional era mais vezes encontrado em situações de conflito com membros de família do que com colegas. Eles interpretam este dado como uma indicação de que as

regras de display em relações mais próximas são mais flexíveis (e. g. Perrez, Wilhelm, Schoebi, & Harner, 2001). Esta conclusão é consonante com um estudo (Bongar & al 'Absi, 2003) no qual a supressão de raiva era maior no trabalho do que no ambiente familiar.

Como se infere pelo que se acabou de referir e de acordo com Tschan et al. (2005) as exigências do trabalho Emocional não se restringem aos clientes mas verificam-se também nas interações entre colegas. Os indivíduos que trabalham na área de prestação de serviços relatam possuir mais interações com clientes e com colegas, do que indivíduos que se dedicam a profissões que não envolvem prestação de serviços. Para além disto afirmam possuir mais exigências de Trabalho Emocional para com os colegas, do que as pessoas que tinham ocupações fora da área de prestação de serviços. Esta possibilidade reflecte diferentes exigências de cooperação nestas profissões, ou uma maior percepção de exigências de Trabalho Emocional em geral.

O Coping e o Trabalho Emocional

O coping define-se como o conjunto de pensamentos e comportamentos utilizados para gerir as exigências internas e externas das situações que são percebidas como stressantes (Folkman & Lazarus, 1980; Lazarus & Folkman, 1984; Folkman & Moskowitz, 2004).

O processo de coping inicia-se como resposta ao *appraisal*¹ individual de que objectivos importantes foram contrariados, perdidos ou ameaçados (Folkman & Moskowitz, 2004). Geralmente, os indivíduos quando experimentam um estado fisiológico de *arousal*¹ emocional, (raiva ou medo), tendem a ter reacções emocionais (atacar ou fugir) (Grandey, 2000). O estado de arousal emocional informa-os e prepara o seu organismo para responder à situação. Mas na sociedade de hoje, as pessoas aprendem a regular essa tendência emocional, de forma a que as suas reacções emocionais não resultem em “conflitos” com as outras pessoas (Cannon, 1932). De acordo com a “*Action Theory*” os seres humanos tendem a tentar lidar activamente com o seu ambiente (Zapf, 2002). Assim, as “tendências de acção” para responder a estímulos produtores de emoções são “controladas” pelo coping ou processos de regulação, (regulação de requisitos, regulação de possibilidades e regulação de problemas), para que as pessoas não ajam de forma inapropriada aos cenários sociais

(Lazarus, 1991). Esta forma de agir contribui para o enaltecimento da personalidade (Hacker, 1998), desde competências, satisfação até a auto-estima. De acordo com a teoria a regulação de requisitos (complexidade) e regulação de possibilidades (controlo) possuem efeitos positivos porque se dirigem ao preenchimento de várias necessidades humanas (sentir-se competente, orgulhoso). Por outro lado, a regulação de problemas torna o trabalho difícil ou insatisfatório, e mais importante, não têm em conta as necessidades. Aplicando estas ideias ao trabalho emocional, a dissonância emocional segue a lógica da regulação de problemas enquanto que os outros aspectos do trabalho emocional seguem a lógica da regulação de requisitos, que tentam preencher as várias necessidades, tais como necessidades de afiliação, aplicação de competências sociais, auto-eficácia, auto-estima, e reconhecimento. As pessoas podem sentir-se orgulhosas por lidar com interações sociais e demonstrar inteligência emocional tal como se sentem orgulhosas de lidar com tarefas de computador complexas (Zapf, 2002).

Tem surgido muito interesse na forma como os comportamentos de coping mitigam as sequelas negativas de situações stressantes (Zeidner e Endler, 1996). Contudo, a investigação tem demonstrado que o efeito do coping no processo de stress e os seus resultados é apenas modesto (Aldwin, 1994). Uma das razões para este efeito pode ser o facto de o coping ser conceptualizado utilizando modelos individualistas e, o stress ocorrer em contexto social (Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer & Johnson, 1998 b).

De forma a ir mais além da perspectiva individualista Dunahoo et al. (1998) desenvolveram o Modelo Multi-Axial de Coping. O modelo sugere que as estratégias de coping se organizam segundo três eixos que se traduzem numa dimensão activa-passiva, numa dimensão prosocial-antisocial e, numa dimensão directa-indirecta. A dimensão activa-passiva refere-se ao grau em que o indivíduo é activo ou passivo na procura dos seus objectivos. A dimensão prosocial antisocial relaciona-se com o grau em que o indivíduo tem em conta as suas interações sociais enquanto procura os seus objectivos. Por fim, a dimensão directa-indirecta está relacionada com a forma como os indivíduos procuram atingir os seus objectivos.

Este Modelo Multi-Axial de Coping, orientado para as dimensões sociais do coping, não é antagónico aos modelos tradicionais de coping (Lazarus & Folkman, 1984), assume-se antes como complementar já que concilia o individual e o social,

apresentando assim, uma abordagem multidimensional e passando para um nível de análise inter-individual (por oposição ao coping individual/"tradicional").

A maior parte dos teóricos da personalidade defendem que técnicas de coping prosocial activas são fundamentais para o bem-estar mental (Adler, 1927; 1933; Allport, 1961; Erikson, 1968; Horney, 1937). De acordo com estes teóricos, o Modelo Multi-Axial de Coping aponta o coping prosocial e activo como o mais adaptivo. Para além disto, e em contraste com trabalhos recentes que tendem a realçar o controlo pessoal (Bandura, 1982; 1997) o Modelo Multi-Axial de Coping defende a confiança partilhada, em vez da auto-confiança como um comportamento mais saudável, especialmente quando se consideram as consequências do coping para o próprio como para com os outros (Dunahoo et al., 1998 b). Os efeitos positivos dos comportamentos prosociais, tais como ter em consideração as necessidades dos outros e preocupar-se com os aspectos sociais do comportamento, têm sido considerados positivos para o bem estar individual tal como para a satisfação com a relação; esta mesma relação não foi encontrada para comportamentos anti-sociais tais como a agressão e o egocentrismo (Baucom & Aiken, 1984; Eagley & Wood, 1991; Murstein & Williams, 1983; Peterson, Baucom, Elliot, & Farr, 1989). Os indivíduos que utilizam técnicas de coping prosocial preservam e melhoram as suas relações inter-pessoais, enquanto que aqueles que optam por recorrer a técnicas anti-sociais mitigam potenciais fontes de apoio e criam conflitos nas suas relações inter pessoais (Aube, Noscliffe, Craig & Koestner, 1995; Newton, Kiecolt-Glaser, Glaser, & Malarkey, 1995; Smith, 1992; Smith, Sanders, & Alexander, 1990). Desta forma, a adopção de comportamentos de coping prosocial aumenta a aquisição de apoio social nos locais de trabalho, o qual, por sua vez, reduz o impacto de situações stressantes correntes e futuras; enquanto que a utilização de comportamentos de coping antisociais pode reduzir o suporte social (Monnier, Stone, Hobfoll & Johnson, 1998). Num trabalho de Hobfoll e colaboradores. (1994) concluiu-se que tanto os homens como as mulheres que utilizavam formas de coping pró - social e activas eram mais competentes, recebiam mais suporte social, e apresentavam menores níveis de depressão e ansiedade. Aqueles que utilizavam o coping antisocial tinham maior probabilidade de terem depressões e sentirem raiva. Os *copers* asociais passivos também apresentavam resultados negativos.

No contexto da investigação do trabalho emocional, os trabalhadores que possuem relações de suporte social podem contar com os outros para os ajudar quando

experimentam conflitos entre as emoções desejadas pela organização e as que são sentidas, o que os leva a sentirem menos *distress*¹ psicológico (Wharton e Erickson, 199). Desta forma comprova-se que o apoio social possui um efeito positivo directo sobre a saúde, um efeito indirecto na saúde via a redução de stressores de trabalho e, existe, ainda, alguma evidência sobre a existência de um efeito moderador na correlação entre stressores e strains, ou seja, a correlação é elevada quando o apoio social é baixo (Abraham, 1998; Schmutte, 1999; Seifert et al., 1999; Zapf, 2002). Ou seja, o apoio dos colegas e supervisores cria um ambiente de trabalho positivo (Schneider e Bowen, 1985). A percepção de trabalhar num clima de apoio está relacionada com a satisfação laboral, menores níveis de stress e intenções de turnover, e com melhores desempenhos no trabalho em equipa (Cropanzano, Howes, Grandey, & Toth, 1997; Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch, 1997; Howes, Cropanzano, Grandey, & Mohler, 1999). Por exemplo, Hochschild (1983) descobriu que as hospedeiras de bordo muitas vezes utilizavam os seus tempos de convívio antes dos voos para levantar a moral de colegas depressivos e, que o forte apoio social entre estas trabalhadoras possibilitava oportunidades para que as hospedeiras que se sentiam frustradas “desanuviassem” e exprimissem as suas verdadeiras emoções sem que violassem as exigências quanto aos seus papéis. Outro caso é o dos serviços de apoio ao cliente, onde se espera a demonstração de expressões positivas, e nos quais sentir-se positivo acerca do ambiente pode implicar menos trabalho emocional. A pessoa pode sentir as emoções esperadas de forma genuína no ambiente de trabalho, se as relações interpessoais forem positivas e de apoio. De forma indirecta, o apoio pode ajudar os trabalhadores a lidar com o stress do trabalho.

Apenas um estudo conhecido testou o apoio como moderador da relação entre trabalho emocional e desempenho (Grandey, 2000). Abraham (1998) descobriu que o apoio social interagia com a dissonância de forma a atenuar a insatisfação com o trabalho. De acordo com estes resultados, aqueles que fomentam o apoio social no trabalho podem ganhar vantagens instrumentais e emocionais. Quanto maior for o apoio social menor é o *distress* psicológico, uma vez que, este age como um atenuador do stress (Cohen & Wills, 1985), por promover a aquisição de outros recursos de coping (Hobfoll, 1988; 1989), e por agir directamente na prevenção de condições de stress (Kaniasty & Norris, 1995). A percepção de suporte social a partir do ambiente de

trabalho, também, está relacionada com um menor distress psicológico (House, 1981; LaRocco, House, e French, 1980; LaRocco & Jones, 1978).

O Engagement

Ao invés de olhar exclusivamente para o pólo negativo, os investigadores recentemente alargaram o seu interesse ao pólo positivo do Bem-estar dos trabalhadores. Este desenvolvimento reflecte uma tendência emergente na direcção da psicologia positiva, que se foca na força do ser humano e no seu funcionamento óptimo em oposição à fraqueza e mau funcionamento (Seligman e Csikszentmihalyi, 2000). Desta forma, os investigadores começaram a prestar atenção ao oposto conceptual do Burnout: o *Engagement*¹ (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Schaufeli, Salanova, González-Romá e Bakker, 2002; González-Romá, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006).

Inicialmente, o Engagement foi conceptualizado como oposto do Burnout, constituindo-se os dois como pólos do mesmo contínuo (Milhano e Marques Pinto, no prelo). De acordo com Maslach e Leiter (1997), o Engagement seria um estado definido por Energia, Envolvimento e Eficácia na actividade desenvolvida pelo indivíduo, sendo estas três dimensões opostos directos das três dimensões de Burnout: Exaustão, Cinismo e Ineficácia Profissional, respectivamente. Desta forma os autores assumiram que os indivíduos com elevados níveis de Engagement apresentavam resultados baixos em Exaustão e Cinismo e elevados em Eficácia. No entanto, Schaufeli et al. (2002) consideram que o Burnout e o Engagement são conceitos que devem ser medidos independentemente, utilizando diferentes instrumentos. Com base numa análise teórica (Schaufeli e Bakker, 2001), identificaram-se duas dimensões de bem-estar relacionadas com o trabalho: (1) activação, que vai desde a exaustão ao vigor, e (2) identificação, desde o cinismo à dedicação. O Burnout é caracterizado pela combinação de exaustão (baixa activação) e cinismo (baixa identificação), enquanto que o Engagement é caracterizado pelo vigor (elevada activação) e dedicação (elevada identificação). Para além do mais, o Burnout inclui a eficácia profissional reduzida, e o Engagement inclui a absorção. Em contraste com os outros dois elementos do Burnout e o Engagement, que podem ser tidos como opostos directos (exaustão vs vigor e cinismo vs dedicação), a eficácia reduzida e absorção não o são opostos, ao invés são aspectos conceptualmente distintos, que não são pólos de um contínuo. Na perspectiva de Schaufeli e

colaboradores (2002a, 2002b), a dimensão de Absorção, o estar completamente absorvido no trabalho, vai para além de ter sentimentos de eficácia, ao contrário da ideia defendida por Maslach e Leiter (1997).

Desta forma, na actualidade, o Engagement com o trabalho é um constructo multidimensional que se define como um “estado de espírito” positivo, preenchedor, relacionado com o trabalho, que é caracterizado pelo vigor, dedicação e absorção. O vigor é caracterizado por níveis elevados de energia e resiliência mental durante o trabalho, a vontade de investir esforço no trabalho do próprio e, pela persistência mesmo face a dificuldades. A dedicação é caracterizada pelo sentido de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio. Por último, a absorção é caracterizada pela plena concentração e dedicação no próprio trabalho, onde o tempo passa rapidamente e o indivíduo tem dificuldade em separar-se do trabalho (González-Romá et al., 2006).

Erickson e Wharton (1997) descobriram que os sentimentos positivos em relação ao trabalho aumentam e, a experiência de não autenticidade diminui quando os trabalhadores possuem níveis elevados de envolvimento com o trabalho e de contacto com outros indivíduos.

De acordo com a revisão de literatura realizada prevê-se que:

H1: A expressão de exigências emocionais positivas está positivamente relacionada com o engagement profissional;

H2: A expressão de exigências emocionais negativas está negativamente relacionada com o engagement profissional;

H3: A utilização de estratégias de coping activo-prosocial está positivamente associada ao engagement profissional;

H4: A utilização de estratégias de coping activo antisocial e passivo está negativamente associada ao engagement profissional;

H5: O coping prosocial vai mediar a relação entre as exigências do trabalho emocional entre colegas e o engagement;

O presente estudo

Na actualidade o aumento populacional, o abusivo consumo de bens, os inevitáveis efeitos do aquecimento global, assumem-se como sinais de alerta, entre outros, para a prevenção de muitas situações de crise e emergência, como, por exemplo,

incêndios, desastres rodoviários, emergências de saúde. Desta forma intervir na prevenção destas situações de possíveis “catástrofes” que contemplam prejuízos físicos, psicológicos, materiais e financeiros, assume-se como uma função necessária na nossa sociedade. É nesta intervenção que realçamos o trabalho dos bombeiros como sendo de máxima importância! Um trabalho no qual o triunfo se atinge pelo esforço conjunto de colegas de turnos que enfrentam situações altamente exigentes, mutáveis, dinâmicas e incertas. Desta forma, justifica-se o crescente interesse pela compreensão dos factores associados ao aparecimento quer de stress quer de bem-estar, e pelo estabelecimento de guias de intervenção facilitadores da construção de um contexto de trabalho mais saudável.

É neste sentido que nos propomos a alargar a investigação sobre as Exigências do Trabalho e Factores Facilitadores do Bem-Estar em Bombeiros Portugueses. Assim, o presente estudo tem como principal objectivo estudar alguns aspectos da actividade desenvolvida pelos bombeiros, mais concretamente: (1) o trabalho emocional envolvido na relação dos bombeiros com os colegas de turno e, o seu impacto no bem-estar destes profissionais, mais precisamente no engagement, e (2) o coping social como variável mediadora nesta relação.

Este trabalho permitirá contribuir para a compreensão das exigências do trabalho emocional com os colegas, um aspecto ainda pouco estudado na literatura (e.g. Tschan et al., 2005). Alargará, ainda, a compreensão do impacto positivo do trabalho emocional no bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente no que se refere ao engagement, ao contrário do que até agora tinha vindo a ser estudado e, que limitava e reduzia o estudo e medida do bem-estar aos resultados referentes às três dimensões do burnout (e.g. González-Romá et al., 2006; Schaufeli e Salanova, 2007). Por fim, será também estudado o coping social no contexto de equipa, e o seu papel mediador na relação entre trabalho emocional e bem-estar, dois outros aspectos que se assumem neste estudo como inovadores, na investigação referente às estratégias de coping utilizadas pelos trabalhadores.

Método

Participantes

Neste estudo participaram 417 bombeiros de 5 companhias de bombeiros sapadores do país, nomeadamente, Setúbal, Lisboa, Coimbra, Vila Nova de Gaia e Porto. Num conjunto total de 29 turnos, encontramos: 314 Sapadores, 52 Sub-chefes 2ª, 11 Sub-chefes 1ª, 18 Sub-chefes principais, 5 Chefes 2ª e 13 recrutas sapadores. Não participaram, Chefes 1ª, Chefes principais e Comandantes. A experiência profissional varia entre um mês e os 30 anos, sendo a sua média de 11 anos. Por semana trabalham em média 42 horas. Relativamente às habilitações literárias: 4,8% têm até o 4º ano, 39% possuem entre o 7º e o 9º ano, 40% têm até o 12º ano, 12% possuem um curso técnico-profissional, 3,4% são bacharéis ou licenciados e 0,7% possuem uma pós-graduação, mestrado ou doutoramento. Esta amostra compõe-se de 98,6% de homens.

Procedimento

Inicialmente foram levados a cabo todos os contactos e foram pedidas as devidas autorizações a todas as corporações de bombeiros sapadores do país, para a aplicação do questionário preparado para o estudo com esta população. A recolha de informação teve lugar nos próprios quartéis de bombeiros, durante o horário de trabalho de cada turno. O preenchimento dos questionários foi feito em regime de voluntariado, apenas aqueles que queriam colaborar o preenchiam. Durante as aplicações foram explicados os objectivos do estudo e foi garantido o anonimato dos indivíduos. Depois de preenchidos os questionários estes eram entregues e colocados numa caixa. Quando não era possível a aplicação no local, os questionários eram entregues aos responsáveis pelo turno, e eram marcadas datas para recolha desses questionários. A recolha de todos os questionários decorreu entre Dezembro de 2007 e Fevereiro de 2008.

Instrumentos

De forma a ir ao encontro dos objectivos propostos, o questionário construído divide-se em 4 secções: 1. Dados demográficos e de caracterização; 2. Exigências da Função; 3. “Coping” e por fim 4. Bem-Estar.

Variáveis demográficas / de controlo. Consideraram-se como variáveis controlo a idade, o estado civil, o nível de escolaridade, o escalão profissional, o tempo de experiência profissional e nº de horas de trabalho semanal. A inclusão destas variáveis permite verificar se os aspectos demográficos dos bombeiros sapadores possuem algum efeito no seu bem-estar.

Exigências da Função. As exigências da função foram avaliadas através de uma adaptação, para a relação com colegas, da versão portuguesa da *Frankfurt Emotion Work Scales* (FEWS) (Castanheira, 2005) primeiramente desenvolvida por Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic (1999). Esta adaptação assume-se como uma inovação quanto ao estudo das exigências da função, uma vez que adoptamos, um formato de estudo entre colegas, em oposição ao formato original destinado à relação entre trabalhadores e clientes/utentes.

A escala original apresenta uma consistência interna aceitável, variando o *alpha* de Cronbach entre 0,51 e 0,92.

Este instrumento compõe-se por 13 itens distribuídos por 4 escalas: emoções positivas, emoções negativas, dissonância emocional e controlo. No entanto, Castanheira (2005), com uma amostra portuguesa, através da análise das escalas concluiu que a escala de controlo não seria adequada, uma vez que o controlo foi estudado em termos de duração e término da relação na interacção com o cliente, e não em relação às exigências emocionais relativas à expressão e gestão das emoções. Desta forma, para o presente estudo utilizaram-se apenas as seguintes escalas: emoções *positivas*, composta por 4 itens, na qual se avalia a frequência com que se tem de expressar emoções positivas na relação com o colega (e.g. “Com que frequência no seu trabalho tem que exprimir emoções agradáveis aos seus colegas de turno (e.g. simpatia)?”); *emoções negativas*, composta por 4 itens e avalia a frequência com que se tem que expressar emoções negativas quando se lida com o colega (“Com que frequência no seu trabalho têm que pôr os seus colegas de turno com um humor

negativo (e.g. ameaçar)?”); e *dissonância emocional*, composta por 3 itens, e a qual avalia a falta de correspondência entre as emoções sentidas e aquelas que são expressas (“Com que frequência na sua função tem que mostrar emoções que não estão de acordo com o que está a sentir em relação aos seus colegas de turno no momento?”). A resposta, aos itens destas escalas, é feita através de uma escala de Frequência de 5 pontos que varia entre 1. Muito Raramente e 5. Muito Frequentemente. Através destas respostas pretende-se perceber com que frequência os indivíduos consideram os seus sentimentos, assim como os controlam face aos colegas de equipa (turno).

Foi realizada uma Análise Factorial Exploratória a este instrumento, de forma a avaliar a sua estrutura interna, para determinar se as medidas hipotéticas realmente medem o que se pretende medir. A extracção dos factores foi realizada com base no método de análise em componentes principais com rotação varimax. A selecção dos itens para cada um dos factores, respeitou os seguintes critérios: (1) depois de ter sido realizada a rotação varimax, consideraram-se os itens saturados a mais de 0.50; (2) eliminaram-se todos os itens que apresentassem pesos factoriais superiores a 0.20 em vários factores simultaneamente (itens ambíguos) e (3) calculou-se os alfas de Cronbach, a correlação entre item e o valor global da escala, bem como do valor de *alpha* caso o item fosse eliminado (Castanheira, 2005).

A partir da análise factorial exploratória é possível verificar que tantos os itens da escala de expressão de emoções negativas como os itens da escala de dissonância emocional agrupam-se num só factor. Os itens que representam a escala de expressão de emoções positivas agruparam-se num segundo factor. Desta forma optamos por renomear estes dois factores, sendo o primeiro de exigências emocionais negativas e o segundo, exigências emocionais positivas. Estes explicam 62,3% da variância total do instrumento, incluindo todos os itens das escalas inicialmente propostas. A análise de consistência interna do instrumento na sua globalidade apresenta um *alpha* de 0.84; quanto às duas sub-escalas individualmente, o factor de exigências emocionais negativas apresenta um *alpha* de 0.87 e o factor de exigências emocionais positivas apresenta um *alpha* de 0.86.

Coping. As estratégias de coping foram medidas utilizando a versão portuguesa da escala *Strategic Approach to Coping Scale – Situational* (SACS - S) inicialmente desenvolvida por Hobfoll e colaboradores (1994) e adaptada para Portugal

por Gonçalves, Marques Pinto e Lima (2006). É uma escala que apresenta valores de consistência interna entre os 0,61 e 0,82, o que revela uma consistência interna aceitável. Esta escala é composta por 52 itens cuja formulação adaptamos à população de bombeiros sapadores, (e.g. “Pergunto aos meus colegas de turno o que é que eles fariam”), nos quais se pede aos indivíduos que indiquem em que medida utilizam habitualmente numa situação específica (versão situacional (S)) essa estratégia de coping, de acordo com uma escala de Likert de 5 pontos (1. “Não é de todo o que eu fiz” a 5. “Muito semelhante ao que eu fiz”). A SACS - S Divide-se em nove subescalas, que se agrupam posteriormente em três dimensões (factores de 2ª ordem): acção agressiva, acção antisocial, acção indirecta e acção instintiva, que explicam maioritariamente a dimensão activo antisocial indirecto; junção social, acção cautelosa e procura de apoio social, que remetem para a dimensão prosocial activo; e, por último, a acção assertiva e o evitamento que explicam a dimensão activo passivo. (Gonçalves, Marques Pinto & Lima, 2006).

Tal como foi realizado para os instrumentos anteriores, também para o SAC-S foi levada a cabo uma Análise Factorial Exploratória, com o mesmo objectivo. A extracção dos factores foi realizada com base no método de análise em componentes principais com rotação varimax. Para a selecção dos itens relativos a cada um dos factores foram novamente conjugados os três critérios, já anteriormente enunciados.

Através da Análise Factorial Exploratória, obtiveram-se 3 factores, que explicam 48% da variância total do instrumento, e são interpretáveis à luz das referidas 3 grandes dimensões propostas por Hobfoll e colaboradores (1994): Activo Antisocial, Activo Prosocial e Activo-Passivo. Esta última dimensão passa a denominar-se apenas por Passiva, uma vez que, através da análise factorial este factor passa a constituir-se apenas pela sub-escala de evitamento, sendo os demais itens da escala original de assertividade eliminados de acordo com os critérios referidos. Todos os factores apresentam uma boa consistência interna: *alpha* de 0.88, *alpha* de 0.86 e *alpha* de 0.76 respectivamente.

Engagement. O engagement foi medido através do *Student Engagement Inventory* (SEI) desenvolvido por Schaufeli e colaboradores (2002a e 2002b), que apresenta uma consistência interna aceitável, apresentando alfas de Cronbach entre 0,65 e 0,86. Para o presente estudo recorreu-se à versão traduzida para português por

Martinez, Marques Pinto, Salanova, e Lopes da Silva (2001), e adaptou-se a formulação dos itens à população de bombeiros.

Este inventário, num total de 15 itens, reflecte as três dimensões do engagement: Vigor (5 itens, e.g. “Quando me levanto de manhã apetece-me ir para o quartel ou ir trabalhar como bombeiro (a)”), Dedicção (5 itens, e.g. “O meu trabalho como bombeiro (a) inspira-me coisas novas”) e Absorção (4 itens, e.g. “O tempo passa a voar quando estou a realizar as minhas tarefas como bombeiro(a)”). Pretende-se assim compreender como os bombeiros encaram o seu trabalho e as pessoas com quem trabalham mais de perto. Para isto as respostas eram dadas com base numa escala de frequência de 6 itens, variando do 1. Nunca ao 6. Todos os dias.

Realizou-se uma Análise Factorial Exploratória, de forma a avaliar a estrutura interna do inventário. A extracção dos factores foi levada a cabo através do método de análise em componentes principais com rotação varimax. A selecção dos itens relativos a cada um dos factores foi realizada através da conjugação dos critérios já mencionados.

A Análise Factorial Exploratória reteve um factor único, que explica 42,1% da variância total, e inclui todos os itens propostos. Um *alpha* de 0.87 revela uma boa consistência interna do instrumento. Estes resultados vão ao encontro da solução de factor único, já referidos por Sonnentag (2003) e Milhano e Marques Pinto (no prelo).

Resultados

No quadro 1 apresentam-se as médias e os desvios-padrão das variáveis em estudo.

Quadro 1 – Médias, Desvios-padrão e valores de correlação de Pearson (bi-variada)

	Média	D. P.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Idade	34,34	8,45	1											
2. Estado Civil (*)	0,73	0,51	0,426*	1										
3. Nível de escolaridade (**)	1,72	0,91	0,414*	0,249*	1									
4. Escalão Profissional (***)	1,61	1,57	0,155*	-0,033	-0,048	1								
5. Experiência Profissional	11,16	7,39	0,882*	0,426*	0,402*	0,158*	1							
6. Horas de trabalho semanais	41,75	6,07	0,100*	-0,023	0,213	0,198*	-0,057	1						
7. Exigências Emocionais Negativas	1,64	0,64	0,000	-0,037	0,020	-0,075	0,081	0,162*	1					
8. Exigências Emocionais Positivas	3,09	0,95	-0,060	-0,070	0,016	-0,077	-0,022	0,098*	0,279*	1				
9. Activa Prosocial	3,17	0,71	-0,054	-0,087	-0,008	0,027	-0,069	0,129*	-0,092	0,201*	1			
10. Activa AntiSocial	1,51	0,51	0,090	-0,010	-0,039	0,032	0,137*	0,037	0,437*	0,077	0,057	1		
11. Passiva	1,69	0,60	0,033	-0,001	0,102*	-0,022	0,062	0,042	0,371*	0,050	0,062	0,621*	1	
12. Engagement	5,69	0,94	-0,009	-0,024	-0,035	0,091	-0,033	-0,070	0,164*	0,208*	0,241*	0,165*	0,151*	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(*) Variável codificada 0 para solteiro, 1 para casado/ união de facto e 2 para separado/ divorciado/ viúvo

(**) Variável codificada 0 até ao 4º ano, 1 até ao 9º ano, 2 até ao 12º ano, 3 curso técnico-profissional, 4 bacharelato/ licenciatura e 5 pós-graduação/ mestrado/ doutoramento

(***) Variável codificada 1 sapedor, 2 sub-chefe 2ª, 3 sub-chefe 1ª, 4 sub-chefe principal, 5 chefe de 2ª, 6 chefe de 1ª, 7 chefe principal, 8 comandante e 9 sapedor recruta

Para a descrição dos resultados que se seguem consideramos o critério proposto por Cohen e Cohen (1983) em que se considera que correlações entre 0 e .20 são fracas, .20 e .40 são moderadas e acima de .40 são fortes.

De um modo geral, tal como indicado no quadro 1, e relativamente às exigências emocionais, os resultados demonstram que o trabalho emocional se assume como uma exigência específica desta função, dada a frequência com que os bombeiros referem ter que exprimir emoções positivas ($\mu = 3,09$). Por seu turno, os bombeiros consideram menos frequente a exigência para exprimirem emoções negativas para com os colegas ($\mu = 1,64$).

Paralelamente, os bombeiros sapadores referem sentir engagement algumas vezes por semana. Este associa-se à expressão de emoções positivas, revelando que quanto maior for esta exigência, mais os indivíduos se sentirão “vigorosos, dedicados e absortos” no seu trabalho ($r=.21$, $p<.05$). Pelo contrário, quanto maior a exigência da expressão de emoções negativas menor será o engagement sentido ($r=-.16$, $p<.05$). Estes dados permitem-nos comprovar as hipóteses 1 e 2.

As exigências emocionais tanto positivas como negativas vão variar quanto à relação com as estratégias de coping utilizadas. Deste modo, a exigência de expressão de emoções negativas está associada à utilização de estratégias activas antisociais ($r=.44$, $p<.05$) e, estratégias passivas ($r=.38$, $p<.05$). Estas estratégias de coping possuem uma relação negativa com o engagement, ou seja, a sua utilização está relacionada com uma diminuição deste (coping activo anti social: $r=-.17$, $p<.05$; coping passivo: $r=-.15$, $p<.05$). Desta forma, corrobora-se a hipótese 4. Pelo contrário, a necessidade de exprimir emoções positivas relaciona-se com o recurso a estratégias activas prosociais ($r=.20$, $p<.05$). A utilização desta última estratégia correlaciona-se, por sua vez, com o aumento do engagement ($r=.24$, $p<.05$). Este resultado permite-nos ir de encontro ao previsto na hipótese 3.

Para testar a hipótese de mediação H5 seguimos o método proposto por Baron e Kenny (1986). De acordo com estes autores existem três pressupostos que devem ser cumpridos para testar um efeito de mediação: (i) deve existir uma relação significativa entre a variável independente e a variável mediadora; (ii) a variável mediadora possui um efeito significativo sobre a variável dependente e (iii) a adição da variável mediadora ao modelo, reduz a importância da variável independente no modelo. Considera-se que há mediação quando o efeito da variável preditiva (exigências do trabalho emocional/ trabalho em equipa) na variável critério (engagement) diminui do um segundo modelo para um terceiro. Esta diminuição é demonstrada pelos valores de beta. A mediação revela-se completa quando o preditor introduzido no segundo modelo deixa de ser significativo no terceiro; e é parcial quando no terceiro modelo, tanto a variável mediadora como a preditora, são ambas significativas.

Pretendeu-se inicialmente analisar o valor preditivo das exigências do trabalho emocional entre colegas relativamente ao engagement (variável critério). Posteriormente e de forma a estudar o efeito de mediação propriamente dito, realizaram-

se análises de regressão, através das quais se averiguou a capacidade das exigências de o trabalho emocional e o coping prosocial funcionarem em conjunto como preditores do engagement. Em suma, para estudar o efeito de mediação através de regressões lineares, são introduzidas num primeiro passo as variáveis controlo (idade, escalão e experiência profissional), num segundo passo as variáveis predictoras (trabalho emocional/ trabalho em equipa), e num último passo, as variáveis mediadoras (estratégia de coping prosocial).

Para testar a hipótese 5 foram realizadas duas regressões lineares, uma para as exigências emocionais negativas e outra para as exigências emocionais positivas.

Quadro 2 – Regressão Linear do engagement nas exigências emocionais negativas para com os colegas de turno e no coping activo prosocial e efeitos de mediação

		Beta	ΔR²	Sig.
Modelo 1	Idade	.157		
	Escalão Profissional	.095	.14	.144
	Experiência Profissional	-.192		
Modelo 2	Idade	.110		
	Escalão Profissional	.088		
	Experiência Profissional	-.138	.010*	.040
	Exigências Emocionais Negativas para com os colegas de turno	-.105*		
Modelo 3	Idade	.111		
	Escalão Profissional	.078		
	Experiência Profissional	-.124	.050**	.000
	Exigências Emocionais Negativas para com os colegas de turno	-.090		
	Coping Activo Prosocial	.224**		

*valores significativos para $p < .05$ ** valores significativos para $p < .01$

Quadro 3 – Regressão Linear do engagement nas exigências emocionais positivas para com os colegas de turno e no coping activo prosocial e efeitos de mediação

		Beta	ΔR^2	Sig.
Modelo 1	Idade	.157		
	Escalão Profissional	.095	.14	.144
	Experiência Profissional	-.192		
Modelo 2	Idade	.196		
	Escalão Profissional	.112	.053**	.000
	Experiência Profissional	-.225		
	Exigências Emocionais Positivas para com os colegas de turno	-.231**		
Modelo 3	Idade	.184		
	Escalão Profissional	.101		
	Experiência Profissional	-.201	.035**	.000
	Exigências Emocionais Positivas para com os colegas de turno	-.193**		
	Coping Activo Prosocial	.192**		

*valores significativos para $p < .05$ ** valores significativos para $p < .01$

Relativamente às exigências emocionais negativas, e tal como se pode verificar pela análise do quadro 2, as variáveis controlo não possuem qualquer efeito significativo na predição do engagement ($p = .14$). Quando introduzida a variável preditora (exigências emocionais negativas), esta explica uma variância significativa ($\Delta R^2 = .014$, $p < .05$). No entanto, estas exigências têm um efeito negativo ($\beta = -.11$, $p < .05$) no engagement. Estes dados parecem indicar que quantas mais forem as exigências emocionais negativas, menor será o engagement.

Como último passo, introduziu-se o coping prosocial, tendo como finalidade analisar o efeito de mediação deste na relação entre as exigências emocionais negativas e o engagement. Esta variável explica 5 % da variância ($p < .05$) e a sua introdução promoveu uma diminuição do beta referente às exigências emocionais negativas ($\beta = -.09$). Para além disto, verificou-se que a variável exigências emocionais negativas deixa de ter um impacto significativo no engagement, passando o coping activo prosocial a assumir-se como variável que medeia totalmente a relação em estudo ($\beta = .22$, $p < .05$).

Em relação às exigências emocionais positivas, e analisando o quadro 3, confirma-se que as variáveis controlo não possuem qualquer efeito significativo para com o engagement ($p = .14$). Num segundo passo, após a introdução da variável preditora (exigências emocionais positivas), verifica-se um efeito significativo desta variável em relação ao engagement ($\beta = .23$, $p < .05$), explicando, esta, 5% da variância. Com a introdução da variável coping activo prosocial ($\beta = .19$, $p < .05$) verifica-se uma diminuição do beta das exigências emocionais positivas ($\beta = 0,19$, $p < .05$). A introdução

do coping na equação de regressão permite acrescentar 3% à explicação da variância do engagement.

A mediação do coping activo prosocial é apenas parcial como se pode verificar pelos dados significativos obtidos no 3º passo.

Desta forma, os dados permitem corroborar a hipótese 5.

Discussão

O presente trabalho teve como principais objectivos: estudar (1) o trabalho emocional envolvido na relação dos bombeiros com os colegas de turno e o seu impacto no engagement destes profissionais, (2) o papel do coping social na relação entre as exigências emocionais e o engagement.

A importância das Exigências Emocionais

Os resultados permitem concluir que o trabalho emocional é uma exigência específica dos bombeiros sapadores ao nível da sua relação com os colegas de equipa (turno). A análise da frequência com que os bombeiros são sujeitos aos diferentes tipos de exigências emocionais, revela que existe um predomínio de expressão de emoções positivas em comparação à baixa frequência manifestada em relação às exigências emocionais negativas, para com os colegas de turno. Este resultado sugere que este tipo de organização apresenta um display emocional fortemente integrador (Grandey, 2000). A análise da escala de exigências permitiu-nos, também, concluir que, em relação aos colegas de turno, se verifica uma convergência num só factor da expressão de emoções negativas e da experiência de dissonância emocional, sugerindo que, em geral, em relação aos colegas, os bombeiros, apenas “sentem” como exigência a expressão de emoções negativas e positivas, não diferenciando sentimentos de dissonância. Estes dados poderão ser interpretados à luz da ideia de que os bombeiros já terão desenvolvido uma disciplina de display, com regras menos estritas do que para com as vítimas, o que faz com que não experimentem dissonância na expressão emocional face aos colegas (Tschan et al., 2005). Outro dado que convém considerar e reforça a ideia anterior, é que para além das regras de display explícitas que se encontram em profissões que possuem trabalho emocional, podem encontrar-se regras mais implícitas e, talvez, menos rigorosamente aplicadas. Os trabalhadores que fazem parte de uma equipa ou que são encorajados a pensar que fazem parte de uma equipa podem, também, sentir certas obrigações para com os outros elementos da equipa em termos das emoções que evidenciam e em termos de serem “jogadores da equipa”. Isto pode envolver demonstrações de entusiasmo para com outros membros da equipa e com o trabalho da equipa. Mesmo estas regras de display implícitas sendo mais subtis, não deixam de

influenciar, tal como as regras de display explícito, o comportamento dos trabalhadores (Briner, 1999).

Os dados obtidos permitem-nos também salientar o papel destas exigências no engagement dos bombeiros sapadores: quanto maior for a expressão de emoções positivas para com os colegas mais os bombeiros se sentem envolvidos positivamente e preenchidos com o seu trabalho. Estes dados parecem indicar que a expressão de emoções positivas por si só já possui um efeito positivo sobre o engagement, o que sugere que este tipo de variável possa, neste contexto, funcionar como um recurso. De acordo com o modelo JD-R (*Job Demands-Resources*), os recursos para além de permitirem lidar com as exigências e reduzirem o impacto destas na saúde física e psicológica, permitem também aos sujeitos atingirem os seus objectivos de trabalho, e estimulam o seu crescimento pessoal, a sua aprendizagem e o seu desenvolvimento (Bakker e Demerouti, 2006).

As exigências de expressão de emoções negativas para com os colegas, por seu turno, relacionam-se negativamente com o engagement sentido pelos bombeiros. Ou seja, os resultados suportam a ideia de que os bombeiros percebem a expressão destas emoções como exigência efectiva, a qual acarreta custos em termos da forma como se sentem em relação ao seu trabalho, o que por sua vez coincide com o postulado pelo modelo JD-R, quanto às exigências do trabalho (Bakker e Demerouti, 2006).

Finalmente, a expressão de emoções positivas face aos colegas relaciona-se positivamente com o recurso a estratégias de coping activas prosociais, enquanto que a expressão de emoções negativas se relaciona também pela positiva com o recurso a estratégias de coping activas anti-sociais e a estratégias de coping passivas. Desta forma estes dois tipos de expressão emocional encontram-se associados a formas de coping distintas e consideradas como tendencialmente adaptativas e disfuncionais, respectivamente (p.e. Monnier et al., 1998).

A importância do Coping no Bem-Estar Profissional

Um outro aspecto que importa discutir à luz dos resultados deste trabalho refere-se à relação entre coping social e bem-estar profissional, entendido este, neste estudo com bombeiros, como engagement profissional.

O recurso a estratégias de coping activas prosociais, tidas na literatura como tendencialmente mais adaptativas, relaciona-se efectivamente pela positiva com o engagement. Deste modo, e à semelhança da descoberta de Erickson e Wharton (1997), os sentimentos positivos em relação ao trabalho tal como a experiência autenticidade, aumentam quando os trabalhadores possuem níveis elevados de contacto e envolvimento com outros indivíduos. Corroborar-se assim a terceira hipótese proposta e, reforça-se a ideia de que os comportamentos prosociais possuem um efeito positivo no bem-estar individual tal como na satisfação e realização pessoal (p.e. Hobfoll et al., 1994, Monnier et al., 1998, Zapf e Holz, 2006).

Paralelamente, o recurso a estratégias de coping activas anti-sociais e a estratégias passivas apresenta uma relação significativa e negativa com o engagement, resultado este que apoia a hipótese 4 proposta. Este resultado reforça a noção defendida na literatura de que este tipo de estratégias de coping é tendencialmente disfuncional, tendo um efeito negativo no bem-estar dos indivíduos (p.e. Hobfoll et al., 1994).

O papel Mediador do Coping Activo-Prosocial na Relação entre Exigências Emocionais e Engagement

De acordo com a quinta hipótese formulada, estudou-se o efeito de mediação do coping activo prosocial na relação entre as exigências de expressão emocional face aos colegas e o engagement sentido pelos bombeiros. Este passo assume-se como mais uma inovação neste estudo, uma vez que, ainda não fora testado o facto do coping activo prosocial se assumir como variável capaz de explicar a relação das exigências emocionais com o engagement.

No caso das exigências de expressão de emoções negativas para com os colegas verificou-se que o seu impacto no engagement é totalmente mediado pelo uso de estratégias de coping activo prosocial. Quanto à expressão de emoções positivas, apenas se verificou uma mediação parcial do coping activo prosocial na relação com o engagement. Este último resultado parece reforçar a ideia de que a expressão de emoções positivas nem sempre é encarada como uma exigência, mas que pode funcionar como recurso (Bakker e Demerouti, 2006) que possibilita a organização de formas de coping adaptativas do ponto de vista do impacto que têm no bem-estar individual.

Na sua globalidade estes dados sugerem que o coping activo prosocial é um comportamento adoptado pelos bombeiros sapadores que lhes permite potenciar os sentimentos positivos e de realização pessoal para com o trabalho, quando estes se encontram em situações de trabalho emocional. Para além disto, estes dados vão ao encontro e expandem o que é defendido por Hobfoll et al. (1994) e Monnier, Stone, Hobfoll e Johnson (1998) sobre o efeito positivo deste tipo de coping para o bem-estar dos indivíduos.

Conclusão

O presente estudo permite-nos concluir que o Engagement está presente no trabalho dos bombeiros sapadores. Este “estado de espírito” positivo e preenchedor é potenciado pelo display emocional fortemente integrador (Grandey, 2000), bem como pelo recurso a estratégias de coping activo prosocial. Para além disto, o recurso a estratégias de coping activo prosocial, funciona como variável mediadora na relação entre exigências emocionais e engagement.

Implicações

Ao concluirmos que o coping activo prosocial possui efeitos positivos para a fomentação do engagement, numa profissão em que se verificam exigências emocionais, consideramos que poderá ser benéfico, para o individuo bem como para a organização, a realização de um conjunto de intervenções que contribuam para a promoção deste estado positivo na relação com o trabalho.

Em primeiro lugar, torna-se pertinente fazer um levantamento de dados relativos ao bem-estar dos indivíduos e das equipas. Estudar não apenas os níveis de burnout, como habitualmente tem sido feito, mas também os de engagement com o trabalho, designadamente na sua relação com o coping activo prosocial, é uma recomendação que decorre dos resultados deste estudo, e que poderá contribuir para um diagnóstico do bem-estar dos indivíduos e, globalmente, das equipas.

Paralelamente, seria interessante poder formar os bombeiros no que refere a utilização de estratégias de coping apropriadas para lidar com situações emocionalmente exigentes. Uma vez que este estudo nos permite afirmar que o coping activo prosocial possui um efeito claro na promoção do engagement, torna-se claro que é uma estratégia

adaptativa a valorizar no contexto organizacional dos bombeiros. Desta forma, desde a fase de recrutamento, seria pertinente sensibilizar os bombeiros para a importância da utilização deste tipo de estratégias. Ou seja, quando estes se vêm confrontados com diferentes exigências emocionais decorrentes de situações potencialmente geradoras de stress, o recurso à estratégia de coping mais adaptativa, neste caso o coping activo prosocial, vai permitir-lhes manter ou melhorar os seus níveis de bem-estar, mais especificamente ao nível do engagement com o seu trabalho.

Mérito

Este trabalho tem como principal mérito a conjugação de diferentes áreas da investigação organizacional, como o trabalho emocional, o coping social e o engagement profissional. Mais especificamente através do estudo das exigências emocionais em relação ao engagement; e o papel do coping activo prosocial como variável mediadora desta relação.

Em suma, este estudo contribui para a compreensão das exigências do trabalho emocional com os colegas. Alarga a compreensão do impacto positivo do trabalho emocional no bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente no que se refere ao engagement. E, por último, permite verificar a importância do coping social no contexto de equipa, e o seu papel mediador, uma mais valia, na relação entre trabalho emocional e bem-estar dos bombeiros sapadores.

Limitações e considerações para futuros estudos

O presente estudo apresenta algumas limitações que não deverão passar despercebidas. Em primeiro lugar, a amostra constitui-se apenas por bombeiros sapadores, tornando-se, por isso, numa amostra muito específica, não podendo os resultados ser generalizados para outras populações. Desta forma, a replicação deste estudo em outros grupos quer com a mesma função, nomeadamente os bombeiros voluntários, possibilitando a sua comparação, quer com outras funções que se caracterizem por uma forte componente de relações humanas, torna-se imprescindível. Em segundo lugar, o instrumento construído constitui-se apenas por medidas de auto-avaliação e quantitativas, sendo que, o estudo se tornaria muito mais abrangente e completo, se se incluíssem também medidas objectivas de hetero-avaliação e recolha de

informação qualitativa que substanciasse os dados quantitativos. Terceiro, os dados foram recolhidos num único momento, o que não permite estabelecer relações de causalidade. Por último, é importante reter que as equipas são sistemas complexos, adaptativos e dinâmicos (McGrath, Arrow e Berdahl, 2000), que existem num determinado contexto e percurso temporal, sujeitas a ciclos e reciclagens de interacção, que promovem mudanças na equipa, seus membros e ambiente, mais complexas do que as simples perspectivas de causa e efeito são capazes de “captar” (Ilgen, Hollenbeck, Johnson e Jundt, 2005).

Tidas em conjunto, estas limitações advertem para uma interpretação prudente dos dados recolhidos.

Apesar deste estudo abordar e complementar diferentes áreas referentes ao Trabalho Emocional, Coping e Engagement, ainda permanecem muitas questões em aberto!

A percepção de emoções positivas ou negativas por parte de colegas no local de trabalho pode ser considerada como uma exigência ou recurso. Mais especificamente, as emoções negativas dos outros colegas muito provavelmente fomentam conflitos interpessoais e um fraco espírito de equipa (De Dreu, 2005), ou seja, são vistas como exigências. Pelo contrário, as emoções positivas dos membros das equipas estão associadas com o apoio mútuo e um bom espírito de equipa (West, 2004), ou seja, funcionam como recursos. Perante este “cenário”, o desempenho do trabalho emocional parece ter diferentes consequências quer para os trabalhadores que exprimem emoções quer para os que as percebem e podem ser tanto negativas como positivas. As diferentes consequências do trabalho emocional podem assim dever-se a diferentes formas de gerir emoções (Pugliesi, 1999), que poderão ser estudadas, futuramente, “em ambos os lados do acto comunicacional”.

Uma outra sugestão para estudos futuros consiste em perceber o tipo de relação que se estabelece entre as exigências emocionais, o coping social e o “lado negativo” do bem-estar, o Burnout. Estudos futuros deverão, então, contemplar o estudo do Burnout, e para além disto, compará-lo com os resultados do Engagement, de forma a “diminuir os riscos e potenciar os lucros”, respectivamente.

Hatfield, Caccioppo e Rapson (1994) defendem que dado o aumento de modelos de trabalho em equipa nas organizações actuais, é provável que os trabalhadores experimentem maiores níveis de interdependência, e desta forma tornem-se mais sensíveis aos estados emocionais dos seus colegas. Por exemplo, os sintomas de burnout expressos pelos colegas podem transferir-se para outros indivíduos quando socializam entre eles no trabalho ou em encontros informais (Bakker, Schaufeli, Demerouti e Euwema, 2007). Tal como para o Burnout, é relevante ter-se em conta que os mesmos mecanismos de contágio podem operar em relação ao Engagement. Uma vez que os nossos resultados nos permitiram concluir que a expressão de emoções positivas aumenta o engagement dos bombeiros, seria interessante num estudo futuro, estudar se os processos de contágio emocional se associam à relação entre estas exigências e o Engagement.

Bibliografia

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Adler, A. (1927). *The practice and theory of individual psychology*. New York: Harcourt Brace.
- Adler, A. (1933). Advantages and disadvantages of the inferiority feeling. In H. L. Ansbacher and R. R. Ansbacher (Eds.), *Alfred Adler: Superiority and social interest*. Evanston, Illinois: Northwestern University Press.
- Aldwin, C. M. (1994). *Stress, coping and development: An integrative perspective*. New York: Guilford Press.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Argyle, M., & Henderson, M. (1985). The rules of relationships. In S. Duck & D. Perlman (Eds.), *Understanding personal relationships* (pp. 63–84). London: Sage.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88–115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relations*, 48, 97–125.
- Aube, J., Norcliffe, H., Craig, J., & Koestner, R. (1995). Gender characteristics and adjustment-related outcomes: Questioning the masculinity model. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 284-295.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Demerouti, E., & Euwema, M.C. (2007). An organizational and social psychological perspective on burnout and work engagement. In M. Hewstone, H.A.W. Schut, J.B.F. De Wit, K. Van Den Bos & M.S. Stroebe (Eds.), *The scope of social psychology: Theory and applications* (pp.227-250). Hove: Psychology Press.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.

- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman & Company.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Baucom, D. H., & Aiken, P. A. (1984). Sex-role identity, marital satisfaction, and response to behavioral marital therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52, 438-444.
- Bongard, S., & al'Absi, M. (2003). Domain-specific anger expression assessment and blood pressure during rest and acute stress. *Personality and Individual Differences*, 34, 1381-1402.
- Briner, R. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 8(3), 323-346.
- Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body* (2nd ed.). New York: Norton.
- Castanheira, F. V. S. (2005). *Exigências emocionais nos serviços pós-venda: Os fins justificam os meios?*. Dissertação de mestrado em Stress e Bem-Estar, Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1988). Applied multiple regression/correlation. *Analysis for the behavioural science* (2nd Ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers: London.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cropanzano, R., Howes, J., Grandey, A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- De Dreu, C. K. W. (2005). *Bang voor conflict* [Afraid of conflict]? Assen: Van Gorcum.
- Dunahoo, C., Hobfoll, S., Monnier, J., Hulsizer, M., & Johnson, R. (1998). There's more than rugged individualism in coping. Part 1: Even the lone ranger had tonto. *Anxiety, Stress, and Coping*, 11, 137-165.
- Eagley, A. H., & Wood, W. (1991). Explaining sex differences in social behavior: A meta-analytic perspective. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 306-315.

- Eisenberger, R., Cummings, J., Anelli, & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations*, 24, 188-213.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity youth and crisis*. New York: Norton.
- Fineman, S. (Ed.) (1993). *Emotion in organizations*. London: Sage.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behaviors*, 21, 219-239.
- Folkman, S., & Moskowitz, J.T. (2004). Coping: Pitfalls and Promise. *Annual Review of Psychology*, 55:745-774.
- Giacalone, R. A., & Rosenfeld, P. (1989). *Impression management in organizations*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Gonçalves, S., Marques Pinto, A., & Lima, M. L. (2006). Coping social: Concepções e operacionalizações. In Leal, I., Pais Ribeiro, J.L., & Neves de Jesus, S. (Eds.), *Actas do 6.º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde: Saúde, bem-estar e qualidade de vida*. Lisboa: ISPA Edições.
- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W.B. Bakker, A. & Lloret, S. (2006). Burnout and engagement: independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behaviour*, 68, 165-174.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. In *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gutek, B. A. (1995). *The dynamics of service*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie. Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten* [General work psychology. Psychological regulation of work activity] (4th ed.). Bern: Huber.
- Hall, E. J. (1993). Smiling, deferring, and flirting: Doing gender by giving good service. *Work and Occupations*, 20, 452-471.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Hobfoll, S. E. (1988). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.

- Hobfoll, S. E. (1989). Overview: The study of personal relationships in community and clinical psychology. In S. Duck, D. F. Hay, S. E. Hobfoll, W. Ickes, & B. M. Montgomery (Eds.), *Handbook of personal relationships: Theory, research, and interventions*. London: Wiley.
- Hobfoll, S. E., Dunahoo, D. L., Ben-Porath, Y. and Monnier, J. (1994). Gender and coping: The dual-axis model of coping. *American Journal of Community Psychology*, 22, 49-82.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley:University of California Press.
- Horney, K. (1937). *The neurotic personality of our time*. New York: Norton.
- House, J. S. (1981) . *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Howes, J., Cropanzano, R., Grandey, A., & Mohler, C. (1999). *Who is supporting whom? Quality team effectiveness and perceived organizational support*. Paper presented at the annual conference of the Academy of Management, Chicago, IL.
- Ilgen, D. R., Hollenbeck, J. R., Johnson, M., & Jundt, D. (2005). Teams in organizations: from input-process-output models to IMOI models. *Annual Review of psychology*, 56, 517-543.
- Kaniasty, K., & Norris, F. H. (1995) . In search of altruistic community: Patterns of social support mobilization following Hurricane Hugo. *American Journal of Community Psychology*, 23, 447-477.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8–49.
- LaRocco, J. M., & Jones, A. P. (1978). Co-worker and leader support as moderators of stress-strain relationships in work situations. *Journal of Applied Psychology*, 63, 629-634.
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French, J. R. P., Jr. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Lazarus RS, Folkman S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46, 819-834.
- Mann, S. (2004). “People-work”: emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 33(3), 205-221.

- Martinez, I.M., Marques Pinto, A., Salanova, M. & Lopes da Silva, A. (2001). *Burnout and Engagement in Portuguese and Spanish Students. A Comparative Study*. Comunicação apresentada no Tenth European Congress on Work and Organizational Psychology, realizado em Praga, em Maio de 2001.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA. Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McGrath JE, Arrow H, Berdahl JL. (2000). The study of groups: past, present, and future. *Personal. Soc. Psychol. Rev.* 4:95–105.
- Milhano, C., & Marques Pinto, A. (no prelo). Stress, Criatividade e Engagement em Estudantes do Ensino Superior. In A. Marques Pinto & M. J. Chambel (Eds.) *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional. Estudos com amostras portuguesas*. Lisboa: Livros Horizonte
- Monnier, J., Hobfoll, S., Dunahoo, C., Hulsizer, M., & Johnson, R. (1998a). There's more than rugged individualism in coping. Part 2: Construct validity and further model testing. *Anxiety, Stress, and Coping*, 11, 247-272.
- Monnier, J., Stone, B., Hobfoll, S., & Johnson, R. (1998b). How antisocial and prosocial coping influence the support process among men and women in the U.S. postal service. *Sex Roles*, 39, 1-20.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257–274.
- Morris, J. A., & Feldmand, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Murstein, B. I., & Williams, P. D. (1983). Sex roles and marriage adjustment. *Small Group Behavior*, 41, 77-94.
- Newton, T. L., Kie colt-Glaser, J. K., Glaser, R., & Malarke y, W. B. (1995) . Conflict and withdrawal during marital interaction: The roles of hostility and defensiveness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 512-524.
- Organ, D. W., & Paine, J. B. (1999). A new kind of performance for industrial and organizational psychology: Recent contributions to the study of organizational citizenship behavior. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review*

of industrial and organizational psychology, Vol. 14 (pp. 337–367). Chichester: Wiley.

- Perrez, M., Wilhelm, P., Schoebi, D., & Horner, M. (2001). Simultaneous computer assisted assessment of causal attribution and social coping in families. In I. Fahrenberg & M. Myrtek (Eds.), *Progress in ambulatory assessment* (pp. 25–43). Seattle: Hogrefe & Huber Publishers.
- Peterson, C. D., Baucom, D. H., Elliot, M. J., & Farr, P. A. (1989). The relationship between sex-role identity and marital adjustment. *Sex Roles*, 21, 775-788.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1998). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. (2003). Burnout: An Overview of 25 years of research and Theorizing. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst e C.L. Cooper (Eds.) *The Handbook of Work and health Psychology* (pp. 383-428). Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping*, 20 (2), 177-196.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002a). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W.B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy that's the question: burnout and work engagement and their relations with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress and Coping*, 20(2), 177-196.
- Schaufeli, W.B., and A.B. Bakker (2001). 'Werk en welbevinden: Naar een positieve benadering in de Arbeids-en Gezondheidspsychologie' [Work and well-being: Towards a positive Occupational Health Psychology]. *Gedrag & Organisatie*, pp. 229–253.
- Schaufeli, W.B., Martinez, I.M., Marques Pinto, A., Salanova, M. & Bakker, A.B. (2002b). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481.

- Schmutte, B. (1999). Emotionsarbeit und ihre Konsequenzen bei Bankmitarbeitern [Emotion work and its consequences on employees in the banking sector]. Unpublished diploma thesis: J. W. Goethe-University: Faculty of Psychology.
- Schneider, B., & Bowen, D.E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433.
- Seifert, C., Mertini, H., & Zapf, D. (1999). Emotionsarbeit in der Hotelbranche [Emotion work in the hotel sector]. Paper presented at the Berufsgenossenschaft Nahrung, 17.3.99. Mannheim: BGN.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Smith, T. W. (1992). Hostility and health: Current status of a psychosomatic hypothesis. *Health Psychology*, 11, 139-150.
- Smith, T. W., Sanders, J. D., & Alexander, J. F. (1990). What does the Cook and Medley Scale measure? Affect, behaviour, and attributions in the marital context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 699-708.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of applied psychology*, 88(3), 518-528.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 195-220.
- West, M. A. (2004). *Effective teamwork* (2nd ed.). Oxford, UK: Blackwell.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20, 205-232.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18: 457-486.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17(5), 355-364.

- Zapf, D. (2002) Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12 (2), 237-268.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18 (3), 1-28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.
- Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Haerffel & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice* (pp. 189–214). Westport, CT: Quorum.
- Zneider, M. & Endler, N. S. (Eds.) (1996). *Handbook of coping: Theory research, applications*. New York: John Wiley and Sons.