



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Tânia Isabel Gomes Martins

**Compreensão e descrição das
características das experiências marcantes
em Bombeiros Voluntários Portugueses**



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Tânia Isabel Gomes Martins

**Compreensão e descrição das
características das experiências marcantes
em Bombeiros Voluntários Portugueses**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Psicologia Aplicada

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Ângela da Costa Maia
e da
Doutora Filipa Teixeira

junho de 2017

DECLARAÇÃO

Nome: Tânia Isabel Gomes Martins

Endereço eletrónico: pg30714@alunos.uminho.pt

Telefone: 910262380

Número do Cartão de Cidadão: 14670672

Título dissertação: Compreensão e descrição das características das experiências marcantes em Bombeiros Voluntários Portugueses

Orientadores: Professora Doutora Ângela da Costa Maia

Doutora Filipa Teixeira

Ano de conclusão: 2017

Designação do Mestrado: Mestrado em Psicologia Aplicada

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, 09/06/2017

Assinatura: _____

Índice

Resumo	iv
Abstract	v
Introdução	6
Método	8
Participantes.....	9
Instrumento.....	9
Procedimentos de recolha de dados.....	10
Análise de dados.....	11
Resultados	12
1) Características das experiências.....	12
2) Características e respostas dos sujeito.....	17
Discussão	24
Conclusão	27
Referências	28

Agradecimentos

À professora Doutora Ângela Maia, por toda a dedicação, disponibilidade e exemplo enquanto investigadora e pessoa. À doutora Filipa Teixeira, pelo apoio, dedicação, por todas as aprendizagens e apoio constante ao longo de todo o percurso. Obrigada a ambas por terem sempre acreditado na concretização deste projeto.

Aos meus pais, uma obrigada não chega, foram e serão sempre os meus pilares. Grata por todo o apoio, compreensão, por acreditarem sempre em mim e me permitirem acreditar que sonhar é possível, mas concretizar também.

À afilhada Beatriz e ao mano Rodrigo, que apesar de serem ainda pequeninos e não perceberem nada disto, todos os momentos de brincadeira e carinho foram fundamentais para conseguir terminar este projeto e para a manutenção do meu equilíbrio emocional. O amor que tenho por vocês é enorme.

À Rute e à Kikas, por terem sido apoios incondicionais ao longo de todo o percurso, por me ouvirem, pela compreensão, pela tolerância das ausências e por sempre me terem feito acreditar que ia conseguir. À Andreia Afonso e à Márcia por terem sido companheiras ao longo de toda a caminhada, pelas partilhas, pelo apoio, e sobretudo por tornarem este percurso melhor. Podem sempre contar comigo.

Ao Carlos, por ser também um pilar, pelo amor, compreensão e companheirismo indispensáveis, fazendo-me sempre acreditar que era possível.

À UBI e à Universidade do Minho, por toda a aprendizagem e conhecimento transmitido.

A todas as corporações de Bombeiros pela disponibilidade e tempo dedicado para a participação no estudo.

Compreensão e descrição das características das experiências marcantes em bombeiros voluntários portugueses

Resumo

Os bombeiros estão frequentemente expostos a situações adversas que podem colocar as suas vidas em risco. A literatura tem identificado quais destas experiências tendem a tornar-se marcantes, no entanto é escassa acerca de porque é que perante o mesmo evento ele se torna marcante para um bombeiro e para outro não. Este estudo teve como objetivo compreender e descrever as características que fazem com que uma experiência se torne marcante para os bombeiros, bem como os mecanismos de resposta às mesmas. Realizaram-se dez entrevistas semiestruturadas a bombeiros do Norte do país, analisadas segundo os pressupostos da Análise Temática. Emergiram dois temas principais: 1) *características das experiências*, em que se salientaram dimensões como a *imprevisibilidade e irreversibilidade das situações*, a *idade das vítimas* e o seu *grau de sofrimento*; 2) *caraterísticas e respostas do sujeito*, que dizia respeito a aspetos como a *inexperiência profissional* e a *ausência de formação não técnica*, que surgiram associados a respostas imediatas de *bloqueio*. A ocorrência de *experiências de identificação* surgiu como resposta capaz de perturbar este grupo, sendo por isso marcante. Torna-se perentório desenvolvimento de competências, aquando da formação dos bombeiros, que envolvam a gestão das características identificadas, diminuindo, assim, o seu impacto.

Palavras-chave: bombeiros voluntários, experiências marcantes, respostas e *coping*

Comprehension and description of significant experiences in Portuguese firefighters

Abstract

Firefighters are frequently exposed to adverse experiences that can put their lives at risk. Literature has identified which of these experiences are more often described as significant for this group. However, little is known about the characteristics that make them significant for a firefighter and not for another. The purpose of this study was to understand and describe the characteristics that make an experience significant for firefighters, as well as their associated response mechanisms. We conducted ten semi-structured interviews with firefighters from the North of the country, which were analyzed according to Thematic Analysis' procedures. Two main themes emerged: 1) *characteristics of the experiences*, in which dimensions such as the *unpredictability* and *irreversibility* of the situations, the *victims' age* and their *degree of suffering* were highlighted; 2) *individual's characteristics and responses*, specifically aspects such as *professional inexperience* and *lack of non-technical training*, which were associated with immediate responses of *freezing*. *Identification* emerged as a response capable of disturbing firefighters, being therefore considered significant. During firefighters training, it is important to promote and enhance their skills in when managing the described characteristics in order to reduce their negative impact.

Keywords: firefighters, significant experiences, responses and coping;

Compreensão e descrição das experiências marcantes em Bombeiros Voluntários Portugueses

Segundo o Recenseamento Nacional dos Bombeiros (Autoridade Nacional de Proteção Civil [ANPC], 2017), em Portugal existem cerca de 66 000 bombeiros. Destes, 29 583 estão no ativo, e cerca de 22 000 são voluntários, encontrando-se distribuídos por 443 corporações. Apesar de em Portugal a expressão que habitualmente designa este grupo ser “bombeiros voluntários” (BV), estes tanto podem possuir um vínculo voluntário, como profissional, estando previstas carreiras para ambos os vínculos. Assim, ser BV significa pertencer, de forma profissional ou voluntária, a um corpo de bombeiros, tendo por função o cumprimento das missões próprias desta instituição, nomeadamente, “a proteção de vidas humanas e bens em perigo, mediante a prevenção e extinção de incêndios, o socorro de feridos, doentes ou náufragos, e a prestação de outros serviços previstos nos regulamentos internos e demais legislação aplicável” (Autoridade Nacional de Proteção Civil, ANPC, 2017).

Devido à natureza do seu trabalho, os bombeiros estão frequentemente expostos a um conjunto de situações adversas e eventos potencialmente traumáticos, sendo por isso considerados um grupo de risco (Ploeg & Kleber, 2003). Esta exposição pode ser experienciada de duas formas distintas: a primária/direta ou a secundária/vicariante. A exposição primária ocorre quando o acontecimento adverso é experienciado pelo próprio, colocando-o de alguma forma em risco. Quando o sujeito observa a experiência de um acontecimento adverso por outrem ou quando sabe da sua existência com alguém significativo trata-se de exposição secundária (Dean, Gow & Shakespeare-Finch, 2003). Independentemente do tipo de exposição, esta ocorre de forma diversa, recorrente e imprevisível (Maia & Fernandes, 2003; Ogińska-Bulik & Kobylarczyk, 2016), podendo ser acompanhada de uma forte carga emocional devido ao confronto com o sofrimento humano e, muitas vezes, à impossibilidade de evitar a morte (Marcelino, Figueiras, & Claudino, 2012). Um estudo realizado por Carvalho e Maia (2009) com 296 Bombeiros do Norte de Portugal, mostra que há uma exposição elevada à adversidade nestes sujeitos, verificando-se que, desde o início da sua atividade, os participantes relataram terem experienciado cerca de 24 situações adversas diferentes. Algumas situações adversas ou eventos potencialmente traumáticos habitualmente identificados na literatura incluem o combate aos incêndios, corte e desencarceramento de vítimas de acidentes de veículos motorizados e manuseio de cadáveres (Armstrong, Shakespeare-finch & Shochet, 2014). Segundo Harris, Baloglu, e Stacks (2002), eventos potencialmente traumáticos podem também envolver perda ou lesão pessoal, percepção

de falha na missão ou erro humano, e muitas vezes implicam contato com crianças mortas ou gravemente feridas. Num estudo desenvolvido por Bryant e Harvey (1996), muitos bombeiros mencionaram eventos onde não havia ameaça à sua segurança física (e.g, assistir a acidentes de carros), mas em que, mesmo assim, se sentiram ameaçados pela sua incapacidade de gerir o trauma físico ou emocional vivenciado pela vítima em sofrimento. Frequentemente, deparam-se também com situações imprevistas que incluem eventos a acontecerem rapidamente diante deles (e.g, um paciente com paragem cardíaca, pessoas com posse de arma) e acontecimentos inesperados que podem tornar ineficazes os protocolos aprendidos, causando assim sentimentos de incerteza e confusão face ao evento e à sua própria atuação (Regambal et al., 2015). Além do mais, a sua atuação no momento e a exigência de uma resposta rápida para garantir a eficácia das intervenções (Marcelino, Figueiras & Claudino, 2012), representa uma responsabilidade acrescida, uma vez serem, quase sempre, os "primeiros socorristas", o que leva ao aumento da perceção de stress (Katsavouni, Bebetos, Malliou & Beneka, 2016), podendo contribuir para a perceção daquele evento como um evento traumático.

Perante esta exposição, a literatura indica que estes profissionais de emergência reagem de diferentes formas aos eventos potencialmente traumáticos, podendo uns ser mais afetados do que outros (Regeh & Bober, 2005). A experiência individual, o estado de humor antes de ocorrer o incidente (e.g, *stress* ou cansaço), a avaliação feita do incidente (e.g, falta de controlo do evento), e ainda a experiência pessoal face ao mesmo (e.g, sentimento de impotência) são apontados como fatores preditores da resposta ao evento potencialmente traumático (Halpern, Maunder, Schwartz & Gurevich, 2012). Literatura recente tem evidenciado cada vez mais que a relação entre o evento potencialmente traumático e a resposta ao mesmo não é uma mera relação de causa-efeito, na medida em que há uma influência tanto de características pessoais, como de características do ambiente onde ocorre o trauma, naquilo que é a resposta ao evento, agravando-a ou não (Regeh & Bober, 2005). Assim, no que concerne aos fatores do evento, a literatura aponta o grau de exposição, o tempo de exposição, o contacto com corpos fragmentados e a perceção de ameaça para o próprio (McCarroll, Fullerton, Ursano & Hermsen, 1996).

Assim, as características dos eventos potencialmente traumáticos assumem maior relevância que a frequência da exposição na previsão de problemas de saúde mental (Declercq, Meganck, Deheegher, & Van Hoorde, 2011). Efetivamente, a exposição pode ter consequências negativas para a saúde física (e.g alterações do sono) e mental dos bombeiros (Ploeg & Kleber, 2003). No estudo realizado por Bryant & Harvey (1996), bombeiros

voluntários expostos a vários eventos potencialmente traumáticos no decorrer da sua atividade eram mais propensos a relatar sintomas de stress traumático. É ainda demonstrado pela literatura que esta exposição adversa pode colocar em causa os mecanismos de funcionamento adaptativo e originar psicopatologia e indicadores de perturbação psicológica, nomeadamente *perturbação pós-stress traumático* (PPST) (Carvalho & Maia, 2009).

A utilização de estratégias de *coping* adequadas e eficazes parece mediar a relação entre exposição a situações adversas e o desenvolvimento de psicopatologia. Estudos indicam que a maioria dos profissionais de emergência são hábeis a desenvolver estratégias de *coping* adaptativas em relação a estes eventos. No entanto, é também referido o risco de eventos de índole pessoal ou do seu contexto interferirem com estas estratégias de *coping* (Regeh & Bober, 2005). Especificamente no grupo dos bombeiros, pouco se sabe sobre este tópico e a literatura é ainda mais escassa quanto à relação entre estratégias de *coping* e as características das situações adversas que contribuem para que estas se tornem marcantes.

De igual modo, a literatura tem estudado quais os eventos que são mais marcantes para os bombeiros, porém é escassa acerca de porque é que perante o mesmo evento ele se torna marcante para um bombeiro e para outro não. Assim, o estudo do que faz uma experiência marcante para cada bombeiro torna-se pertinente, na medida em que nos permite clarificar o fenómeno de diferenciação pessoal face à perceção do evento e ao que estes profissionais de risco fazem para lidar com ele. Para responder a esta questão optou-se por uma metodologia qualitativa, procurando-se dar resposta à seguinte questão de investigação “*Quais as características das experiências consideradas marcantes para os bombeiros voluntários portugueses?*”. Foram efetuadas entrevistas semiestruturadas a bombeiros voluntários portugueses, com o objetivo de compreender e identificar/descrever as características que fazem de uma experiência uma experiência marcante, bem como os mecanismos de resposta às mesmas. Nomeadamente, com este estudo pretende-se: 1) descrever as características das experiências consideradas mais marcantes pelos bombeiros no decorrer da sua profissão; 2) compreender as perceções e significados atribuídos às experiências marcantes e; 3) perceber quais as respostas dadas pelos bombeiros às experiências marcantes, bem como qual o seu impacto e estratégias desenvolvidas para lidar com as mesmas.

Método

Tendo sido escolhida uma abordagem qualitativa para compreender um fenómeno que está pouco estudado na literatura, a *Análise Temática* foi o método selecionado para a análise dos dados. Este tipo de análise não depende de uma só teoria ou epistemologia, e garante

flexibilidade na abordagem dos dados (Braun & Clarke, 2006). A *Análise Temática* consiste num método que permite identificar, analisar e reportar padrões a partir dos dados, organizando-os e descrevendo-os com detalhe. Daqui emergem temas, que funcionam como organizadores do discurso, que são posteriormente agrupados num certo número de dimensões, captando desta forma algo importante em relação à questão de investigação. Estes temas representam um padrão ou significado dentro do conjunto de dados (Braun & Clarke, 2006).

Participantes

Considerando o método de recolha e análise de dados escolhido, nomeadamente a *Análise Temática*, constituiu-se uma amostragem teórica, ou seja, os participantes foram selecionados por apresentarem características pertinentes para a compreensão do fenómeno em estudo. Para serem incluídos na amostra, os participantes tinham de ser voluntários ou voluntários e profissionais, terem pelo menos dois anos de experiência enquanto bombeiro, encontrarem-se no ativo aquando da realização do estudo (situações de emergência, transporte de doentes), pertencerem a uma Corporação de Bombeiros Voluntários da zona Norte do país, terem entre 18 e 65 anos e dominarem a língua Portuguesa.

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas a 10 bombeiros voluntários portugueses, de diferentes corporações de bombeiros da zona Norte do país, entre outubro de 2016 e abril de 2017. Deste grupo, nove eram do sexo masculino e um do sexo feminino, possuíam uma média de idade de 32 anos ($DP=13.91$), variando entre os 19 e os 59 anos de idade e todos tinham nacionalidade portuguesa, com exceção de um participante (santomense). Estes exerciam a atividade de bombeiro, em média, há 12 anos ($DP=12.94$), com um mínimo de dois e máximo de 40 anos, sendo que quatro dos participantes faziam-no em regime voluntário e profissional e seis eram exclusivamente voluntários.

Instrumento

Foi desenvolvido um guião de entrevista (*c.f.: Tabela 1*) com cerca de sete perguntas abertas passíveis de serem alteradas, ou seja, com o decorrer das entrevistas podia haver tanto uma reformulação, como um acréscimo de perguntas que se mostrassem pertinentes para a exploração dos temas em questão. Com o intuito de averiguar a compreensibilidade do mesmo por parte dos participantes, realizou-se uma entrevista de teste do guião. Após a análise das primeiras entrevistas foram efetuadas revisões ao guião de entrevista,

nomeadamente o acréscimo de uma pergunta, que permitiu explorar, junto dos participantes, outras temáticas emergentes.

Tabela 1

Guião de entrevista

Original	1 – O que o levou a ser bombeiro?
	2- O que gosta mais e o que gosta menos na sua profissão?
	3 – Sabemos que no trabalho enquanto bombeiro existem tanto experiências positivas como negativas. Não se importaria de me falar sobre algumas destas experiências positivas? E experiências negativas?
	4 - Das experiências/vivências que me descreveu ou outras, quais considera serem mais marcantes na atividade de bombeiro?
	- O que o leva a considerar essa experiência como marcante?
	- Perante essa experiência... Como se sentiu?
	- O que pensou?
	- Como lidou com a experiência?
	5- Nestas experiências o que considera ser mais desafiante?
	6- Que aprendizagens retira destas experiências? E de todo o seu percurso enquanto bombeiro?
7- Agora que estamos a terminar, deseja acrescentar alguma coisa?	
Adaptação	- Sabemos que durante algumas das experiências da atividade de bombeiro, algumas pessoas referem ter pensado “isto poderia ter acontecido comigo”, “isto poderia ter acontecido com familiares e/ou conhecidos meus” ou “este contexto é-me familiar ou tem alguma ligação a familiares/conhecidos”. Alguma vez aconteceu consigo?

Procedimentos de Recolha de Dados

Para a realização do presente estudo foi obtida autorização da Comissão de Ética da Universidade do Minho, nomeadamente da Subcomissão de Ética para as Ciências Sociais e Humanas e do Núcleo de Segurança e Saúde da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), entidade que tutela os bombeiros voluntários.

Os objetivos do estudo foram apresentados por via telefónica e/ou e-mail a um dos elementos do comando. Após autorização, o corpo de bombeiros foi informado da realização do estudo, tendo um elemento do comando apelado à participação. A investigadora dirigiu-se ao quartel em horário combinado com o comando, e as entrevistas foram realizadas num horário compatível com os sujeitos disponíveis e que se voluntariam para colaborar no estudo.

A entrevista foi realizada após a assinatura do consentimento informado, tendo sido esclarecidos os objetivos e procedimentos do estudo, assim como as questões de anonimato e confidencialidade dos dados. Foi ainda solicitado aos participantes autorização para gravação áudio das entrevistas. No final de cada entrevista, foi pedido a cada bombeiro que respondesse a um breve questionário de recolha de informação sociodemográfica. As entrevistas tiveram uma duração de 12 a 50 minutos, e a sua realização ocorreu sempre no quartel a que cada participante pertencia.

Análise de Dados

Todas as entrevistas foram transcritas *verbatim* pela investigadora principal, com o apoio de colaboradores de investigação. Em todas as entrevistas salvaguardou-se o anonimato e confidencialidade dos participantes, eliminando-se quaisquer dados suscetíveis de identificação dos mesmos.

Imediatamente após a entrevista, foram desenvolvidos memorandos nos quais a investigadora registou as suas primeiras perceções sobre a entrevista, como por exemplo, referências acerca do comportamento verbal e não-verbal do participante durante o encontro, bem como em relação ao conteúdo das próprias entrevistas. A finalidade deste procedimento foi captar informações que, no momento da análise dos dados, pudessem contribuir para o processo de compreensão do fenómeno em estudo. Estes memorandos foram mantidos ao longo da análise de dados como garantia da confiabilidade do estudo.

A análise das entrevistas foi feita segundo a ordem da sua realização e com recurso ao *software* NVivo 10. Com a informação proveniente dos questionários sociodemográficos realizou-se estatística descritiva para a caracterização dos participantes.

Considerando a escassez de literatura acerca da temática em estudo, elegeu-se uma abordagem indutiva para a análise dos dados, ou seja, a codificação dos dados foi feita sem um quadro de codificação prévio, derivando assim de inferências a partir dos dados (Braun & Clarke, 2012; Pistrang & Barker, 2012).

Adotando a ideia como unidade de análise, iniciou-se a análise com a decomposição das primeiras quatro entrevistas. Esta primeira fase de análise permitiu o desenvolvimento de um sistema de codificação que foi depois debatido com outros investigadores. Esta codificação inicial serviu como base para as análises seguintes, tendo sido reformulada à medida que novos dados emergiam, através da recolha e análise de dados simultânea. Posteriormente, realizou-se uma revisão do quadro de análise inicialmente desenvolvido, identificando-se semelhanças e diferenças que permitiram chegar à identificação de temas

centrais que captassem e relacionassem todo o conjunto de dados. A codificação dos dados e identificação dos temas foi repetida até se atingir um sistema interpretativo e explicativo do conjunto de dados que permitisse responder à questão de investigação orientadora do estudo (Braun & Clarke, 2012).

Para garantir o rigor e confiabilidade dos dados foi realizada uma descrição detalhada de todos os procedimentos do estudo para garantir a replicabilidade do mesmo. Ao longo de todo o processo de recolha de dados foi utilizado o método de comparação constante, ou seja, a recolha e análise dos dados ocorreu em simultâneo, comparando-se temas e subtemas. As transcrições *verbatim* foram realizadas com o auxílio de gravações áudio com o intuito de garantir a adequabilidade das mesmas. Através da leitura e análise das transcrições foi construída uma grelha de análise, sendo que a interpretação dos resultados foi sendo discutida e revista por acordo entre investigadores. Tal como mencionado previamente, as análises e processos de tomada de decisão foram registados em memorandos ao longo de todo o processo. Após o término do estudo, com o objetivo de verificar a credibilidade dos dados, estes podem ser devolvidos aos participantes, assegurando, assim, a validade testemunhal. Procurou-se garantir ainda que os resultados e conclusões do estudo fossem relevantes e aplicáveis ao contexto do estudo (Morrow, 2005).

Resultados

Da Análise Temática emergiram dois temas centrais: 1) Características das experiências e; 2) Características e respostas do sujeito. Estes temas englobam um conjunto de aspetos relatados pelos participantes que caracterizavam e permitiam compreender porque é que determinado acontecimento foi percebido como “o mais marcante”, por comparação a outros que já tivessem sido vivenciados pelos participantes. Cada um destes temas possui um conjunto de subtemas que serão descritos seguidamente. Para uma maior clareza na sua compreensão, serão apresentados, sob a forma de tabela, mapas temáticos dos principais temas e subtemas, com excertos ilustrativos dos mesmos.

1) Características das Experiências

Este tema remeteu para aspetos focados nas especificidades do acontecimento propriamente dito. Este foi dividido em dois subtemas (*tabela 2*): 1) características das situações e; 2) características das vítimas (e familiares).

1) Características das situações. Este subtema incluiu as características que mais se salientaram relativas a aspetos da ocorrência em si. Estas pareceram tornar-se marcantes

quando se revelaram *irreversíveis*, *imprevisíveis* e *incontroláveis*, podendo estas dimensões ocorrer isolada e/ou simultaneamente.

Irreversibilidade. Esta característica consistia na percepção de que a situação evoluiu numa única direção, sendo impossível o retorno ao estado anterior. Para os entrevistados, todas as situações marcantes que se assumiram irreversíveis, envolviam a morte da(s) vítima(s). Frequentemente, este desfecho remetia para sensações de impotência e de falta de controlo sobre o acontecimento.

Imprevisibilidade. Esta dimensão referia-se ao caráter “inesperado” e de “novidade” de algumas ocorrências, ou seja, situações que os participantes relataram não poderem prever nem, avaliar antecipadamente o que iria acontecer ou o que iriam encontrar no local de emergência. Esta percepção de imprevisibilidade tendia a ocorrer de forma diferenciada, surgindo associada à/a: a) evolução de uma situação para outra, de forma inesperada e sem indicador prévio (e.g transporte de doente estabilizado - entrega de cadáver no hospital); b) saída para socorro com indicações específicas acerca de determinada ocorrência, deparando-se com uma situação diferente aquando da chegada ao local (e.g acidente de viação sem vítimas - vítimas em estado grave); c) saída para ocorrência desconhecendo ou possuindo informações insuficientes e difusas acerca das características da mesma; d) acontecimentos envolvendo a mesma vítima, mas independentes no tempo (e.g efetuar transporte de emergência da mesma vítima, mas em dias diferentes). Estes aspetos associados à *imprevisibilidade* foram relatados como podendo ocorrer de forma isolada numa determinada ocorrência, como em simultâneo.

Incontrolabilidade. Esta característica surgiu inerente nas descritas anteriormente, derivando da percepção, relatada por todos os participantes, de que alguns acontecimentos parecem ir num sentido, mas rapidamente, mudam, criando uma sensação de falta de controlo sobre o que está a acontecer.

2) Características das vítimas (e dos familiares). Este subtema englobou condições inerentes às vítimas envolvidas nas situações de emergência e que contribuíram para que estas se tornassem marcantes, tais como, ser *criança/jovem* e/ou *idoso*, estar em elevado sofrimento e *não ser anónima* para os participantes. Estas dimensões podiam verificar-se de forma isolada ou simultaneamente numa mesma ocorrência.

Idade das vítimas. Lidar com vítimas *crianças/jovens* e/ou *idosas* foi frequentemente assinalado, de forma clara e direta, pelos participantes. No primeiro caso, ser *criança/jovem*, quer enquanto vítima, quer enquanto testemunha, tinha inerente a ideia de *início de vida*, de

futuro pela frente, acarretando maior sofrimento para os bombeiros, devido a revolta, sentimentos de injustiça e de impotência. Já os *idosos*, eram representados como pessoas de idade avançada perante a qual é preciso ter valores, cuidar e respeitar. Denotaram-se dois aspetos comuns a ambas as faixas etárias: a *vulnerabilidade* e a *negligência*. A *vulnerabilidade* remetia para a ideia de que ambos os grupos dependem de cuidadores e requerem a satisfação de determinadas necessidades básicas, que quando não satisfeitas aumentam o risco de *práticas negligentes* que, conseqüentemente, elevam o risco de ocorrerem experiências adversas.

Grau de sofrimento. Os discursos dos participantes apontaram para dificuldades em dar resposta a necessidades emocionais e psicológicas, tanto das vítimas, como dos familiares das mesmas. A interação com intervenientes em elevado grau de sofrimento (e.g. choro intenso, lamentações) ou com problemas do foro psicológico (e.g. idosos com processos demenciais; crises de ansiedade) tornava-se marcante não só pelo sofrimento em si, mas também por implicar respostas que vão além da componente técnica comumente aplicada. Os participantes referiam sentir-se muitas vezes incapazes de levar a cabo essas respostas.

Não anonimato. O transporte repetido das vítimas ou o estabelecimento de algum contacto prévio originava uma perda de anonimato destas, dando-lhes uma identidade, com determinadas características, que pareciam dificultar a atuação dos participantes, por ativarem processos emocionais, sendo, por isso descritas como marcantes. Este contacto prévio com a(s) vítima(s) surgiu como uma dimensão que exacerbava as dificuldades descritas no subtema anterior.

Tabela 2

Mapa temático das “Características das experiências marcantes”

A experiência	Características das situações	Irreversibilidade	“... a criança, pronto, já não tinha hipótese, apesar de que, investimos nela, nós e a médica, e o enfermeiro, e... não resistiu (...) Se calhar estávamos na sensação que era irreversível...” (E1)
		Imprevisibilidade	” Se for um acidente, sabemos que é um acidente, mas não sabemos o que é que lá está, o que é que nos vai aparecer pela frente”. (E7)
		Incontrolabilidade	“... quando saímos, nós nunca sabemos o que é que vamos encontrar. [Hm, hm.] Como eu lhe disse, já encontrei amigos, já encontrei familiares (tom de enumeração), (...) nós nunca sabemos quem é que vamos encontrar. (...) Adrenalina. De um socorro e num, nunca saber o que sai de lado de lá. “ (E9)
Características das vítimas (e familiares)	Idade	- Criança/jovem	“Sim é, é uma vida que está a começar toda a gente tem... a começar, ou ao meio, ou com 80, 90 anos toda a gente tem direito à vida com qualidade, mas ver que é uma coisa a começar custa mais não é...” (E1)
		- Idoso	“Sim algumas, desde buscar crianças em acidentes já falecidas já, já cadáveres (...); às vezes há situações que me custa querer, ver, aceitar, situações que não... ainda tem tanto para dar no mundo... e de um momento para o outro desaparecem... acho que é complicado ... e nós vimos isso muitas vezes...” (E2)
		Grau de sofrimento	“...O pior é quando ‘tá família presente e tudo, o choq-, o <u>impacto</u> à nossa frente é muito grande e custa sempre...” (E10)

Não anonimato

“No outro dia, fui alertado po memo, pa mema casa, em que o senhor, deram-no como, como enforcado (...) Também mexeu muito comigo porque... no dia atrás, como lhe disse, tinha lá ido buscá-lo [Tinha feito o transporte...] e tinha falado com ele...” (E5)

“...um grupo de escuteiros, em que nós tivemos a fazer umas demonstraçõezitas de de de pré socorro, de algumas indicações práticas para eles, (...) essas três estavam cadáveres já no local (discurso apreensivo), e elas... e elas duas tinham estado aqui connosco (...) essa situação é uma situação que me marcou, essa situação do acidente, porque fui eu um dos rececionistas dessas pessoas, e que tive com eles aqui no quartel...” (E2)

2) Características e respostas dos sujeitos

Este tema emergiu por se considerar que os participantes apresentavam, eles próprios, um conjunto de *características* que conduzia à percepção de uma situação como marcante, e que as *respostas* e as *estratégias de coping* desenvolvidas por estes perante o impacto das mesmas exacerbavam ou atenuavam a sua percepção como marcante. De salientar que este tema não é independente do anterior na medida em que derivam das *características das experiências*. Estes subtemas são explorados de seguida e surgem representados na *tabela 3*.

1) Características. Denotou-se que os próprios sujeitos apresentavam características como *inexperiência profissional* e *ausência de formação não técnica* que contribuía para a percepção de uma situação como marcante.

Inexperiência profissional. Muitos dos relatos de experiências marcantes remeteram para situações ocorridas numa fase inicial da carreira dos participantes, devendo-se ao escasso contacto com eventos detentores daquelas características. Nesta fase surgiram de forma exacerbada as sensações de *imprevisibilidade* e *irreversibilidade* das situações.

Ausência de formação “não técnica”. As dificuldades em lidar com situações que implicassem uma resposta que fossem além da componente técnica dos procedimentos a aplicar, remeteu para uma lacuna da formação dos bombeiros que não só dificultava a sua atuação, como se tornava perturbador para estes. Foi frequentemente mencionado que os participantes se sentiam dotados de recursos e competências técnicas e processuais para lidar com situações para as quais recebem treino, no entanto, quando se depararam com acontecimentos onde estava presente um elevado *grau de sofrimento*, parecia ocorrer uma falha nos protocolos aprendidos, contribuindo para uma sensação de incapacidade.

2) Respostas. Estas definiram-se por reações específicas a um determinado evento e foram divididas em *imediatas* e *a curto prazo*.

Imediatas. Respostas que ocorriam no momento da ocorrência ou imediatamente após a sua resolução.

Bloqueio. Esta dimensão remeteu para uma desativação do processamento racional no momento da ocorrência, levando a respostas contrárias àquilo a que

corresponde o treino técnico dos bombeiros. Segundo os seus discursos, a formação recebida impele a uma atuação rápida, técnica e automática, processos que parecem ficar bloqueados quando as exigências das ocorrências ultrapassam os recursos, as competências e/ou os protocolos estabelecidos. Esta resposta pareceu derivar da *ausência de preparação não-técnica*.

Sentimentos de Impotência. Este aspeto surgiu associado à *incontrolabilidade* e *irreversibilidade* das situações e emergia sempre que os participantes relatavam sentir que estava fora do seu alcance fazer algo para contornar a evolução da situação, por mais esforços e recursos que envolvessem na mesma. Esta perceção suscitava, por vezes, pensamentos contraditórios, por se opor àquilo que deve ser a atuação dos bombeiros – capaz e eficaz.

Identificação. Esta foi uma dimensão que surgiu aquando da análise das primeiras entrevistas e que levou ao seu aprofundamento nas entrevistas subsequentes. Estas aconteciam quando perante as características quer da *vítima*, da *ocorrência* ou do *contexto* da mesma, surgiam pensamentos como “*isto podia ter acontecido comigo, com familiares/amigos meus*” ou “*este contexto é-me familiar de alguma forma*”. Os resultados indicaram que estes pensamentos podiam ocorrer de forma separada, ou seja, somente em relação à vítima, ou em simultâneo, incluindo duas ou três das componentes identificadas. O discurso dos participantes evidenciou que esta característica contribuía, por vezes, para o *bloqueio* no momento da prestação de socorro.

A curto prazo. As respostas podiam ser *comportamentais, cognitivas ou emocionais* e verificavam-se nos dias seguintes à ocorrência da situação marcante. Foram frequentes os relatos de pensamentos intrusivos, alterações de sono, memórias intrusivas ativadas por aspetos inerentes ao evento, alterações de humor e ainda sintomas de dissociação peri traumática. Estes últimos surgiram tendencialmente associados às *experiências de identificação*. Foi notório em alguns relatos que estas respostas envolviam, por vezes, alterações e comprometimento do bem-estar do participante, o que pareceu intensificar as memórias acerca do evento, contribuindo para que este fosse percebido como marcante.

3) Estratégias de Coping. Estas remeteram para tudo aquilo que os participantes relataram fazer para lidar com o impacto das experiências consideradas marcantes e foram divididas entre estratégias *ativas* e *passivas*. O desenvolvimento

destas estratégias visava essencialmente a diminuição do impacto das experiências marcantes.

Ativas. Estas envolviam: 1) a *procura de apoio para debriefing*, quer com elementos do comando, quer através da procura de apoio dos colegas, principalmente aqueles com mais experiência; 2) a procura de *validação de procedimentos*, como forma de confirmação pessoal de que fizeram tudo que podiam e que estava ao seu alcance e da melhor forma possível para lidar com a situação; 3) a *relativização das experiências*, assumindo-se a impossibilidade de conseguir controlar todos os aspetos de uma situação, normalizando-a como sendo mais uma atividade de risco desta atividade. O enfrentamento frequente de situações adversas e, por vezes com características semelhantes às consideradas marcantes, pareceu diminuir o seu impacto, ou levar à desvalorização das experiências mesmas.

Apesar das estratégias mencionadas serem também usadas em *experiências de identificação*, estas pareceram ativar outros mecanismos de *coping*, contribuindo para a proteção dos sujeitos e dos seus significativos, ou seja, após ocorrências específicas, os participantes acabavam por transpor os aspetos desse evento para a vida pessoal tornando-se mais cautelosos ou alertando quem lhes é próximo no mesmo sentido.

Passivas. Foi visível o uso do *evitamento* de aspetos relativos ao evento, desde pensamentos, a locais ou as próprias reações à experiência marcante e a realização de *atribuições externas* em relação às causas ou ao desfecho das ocorrências, como forma de obtenção de uma perceção de maior *controlabilidade* da situação.

Tabela 3

Mapa temático das “Características e respostas do sujeito”

O sujeito	Características	Inexperiência profissional	“...isso foi numa fase muito inicial esse sentimento que eu tenho porque também ter tido poucas experiências naquela altura ainda [hm hm] e ter marcado muito” (E3)
		Ausência e formação “não técnica”	“Porque nós temos que ter uma preparação digamos de <u>não</u> bloquear. Mas há ali momentos que a gente bloqueia! Tenta-se depois reagir mas... a primeira coisa que se chega, que chega numa situação dessas inicialmente é muito de bloqueio. Depois tem de desligar e esquecer tudo e focar-se naquilo que tem que fazer” (E7)
Respostas	Imediatas	Bloqueio	“Porque nós temos que ter uma preparação digamos de <u>não</u> bloquear. Mas há ali momentos que a gente bloqueia! Tenta-se depois reagir mas... a primeira coisa que se chega, que chega numa situação dessas inicialmente é muito de bloqueio. Depois tem de desligar e esquecer tudo e focar-se naquilo que tem que fazer” (E7) “(…), não é, não era nada que eu ‘tava habituado a ver e quando vi aquilo, o tempo de reação, o timing parou ali. (...) Quando cheguei ali e vi aquilo fiquei assim a olhar [Hm hm] fiquei um bocado... pronto, o mundo parou. Vi aquilo, fiquei ali a olhar, pois, quando eu reagi consegui fazer o meu trabalho... (...) Eu não sei, só sei que parei no tempo, vi

		<i>aquilo e parei mesmo no tempo [Hm] Não reagi, não fiz nada, fiquei...”.</i> (E8)
	Sentimentos de impotência	<i>“...e... e não conseguir fazer nada foi, é frustrante ao fim (...) num se conseguir fazer nada ... num se conseguir fazer nada ... Tenta-se tudo, está-se um tempo infinito e não se consegue fazer nada (...) há certas emergências que a gente chega ali e sente-se um bocado impotente perante certas coisas”</i> (E7)
	Identificação Vítima Ocorrência Contexto	<i>“...foi um menino que foi atropelado porque a mãe ‘tava a ver uma montra e ele fugiu e eu também tenho um afilhado que era da idade do menino e pensamos sempre (...) isto podia ter acontecido comigo. É uma coisa recorrente”</i> (E3) <i>“...uma situação de eu chegar a um local de um acidente, um <u>carro igualzinho</u> ao do meu pai (...) e <u>numa área em que ele andava sempre</u>, enquanto eu, eu não tinha percepção de visão, não conseguia ver, <u>até à beira da vítima era o meu pai</u>”</i> (E2) <i>“Sou-lhe memo sincero, (...) eu pensei que até poderia ser a minha avó, que a tivessem encontrado... Comecei logo assim a, a entrar um bocadinho em parafuso.”</i> (E5)
A curto prazo	Cognitivas Emocionais Comportamentais	<i>“... é óbvio que a gente a dormir e aconteceu isso, isso acho que é involuntário [Claro] nós não temos como nos defender dessa situação, mas comecei sempre que aparecia, sempre que aparecia ... hum... o pensamento nisso, e estava acordado, ou tava no ativo, pensa-, procurava logo não pensar nisso (...) então à medida que ia andando os passos, não</i>

iam a calçar o chão, ia a tremer por todo o lado, desde até falar e gaguejar um bocadinho” (E2)

“...tinha que passar sempre àquela porta. Daqui do quartel para minha casa. E lembrava-me sempre quando passava lá e foi memo memo muito difícil de gerir e pensava no meu dia a dia, mas depois também foi uma forma de encarar melhor as coisas...” (E3)

“...Pfff sente-se tudo (...) Sente-se... digamos... o chão a ir, não conseguir fazer nada depois, humm, não raciocinar direito e fazer perguntas “Porquê?” (...) Depois fica-se a pensar naquilo! No porquê, como é que as coisas acontecem e a gente chega ali, só vê... as coisas pa cada lado, tudo destruído (tom de enumeração), depois anda-se com aquilo algum tempo na, na cabeça.” (E7)

Estratégias de Coping	Ativas	<ul style="list-style-type: none"> - Procura de apoio para debriefing - Validação de procedimentos - Relativização das experiências 	<p><i>“... ao longo do tempo, com outras e mais acidentes por cima e com outros socorros com cadáveres e não sei quê, consegui su-, digerir bem essa situação,” fui socorrer mais umas vítimas, já começa a gente chegar ali e é o prato do dia a dia” (E2)</i></p> <p><i>“... foi falar um bocadinho com as pessoas, falar aqui com os colegas mais experientes deram, suporte, pessoas amigas cá... E foi um bocadinho mais por aí, pelo suporte daqui de pessoal do quartel com mais experiência” (...) suporte emocional mais das pessoas com quem eu lido porque são pessoas já experientes...” (E3)</i></p>
-----------------------	--------	--	---

		<i>“... eu num sei, após ir dos bombeiros pa fora, desligo! “Isto passou.” A minha vida lá fora, é a minha vida lá fora e a minha vida cá dentro...”(E9)</i>
Passivas	Evitamento	<i>“... procurava desviar-me dessa situação... hum... sempre que passava no local do acidente, pensava nisso, fazia de conta que não tinha acontecido nada...” (E2)</i>
	Atribuições externas	<i>“...quando são situações que nos marcam muito, às vezes evito passar.” (E7)</i>
		<i>“... nalgum evento, assim mais traumático, nada poder fazer, mas isso é a vida não é. Eu não quero me sobrepor à vontade de Deus porque se não estava tramado. Não posso decidir quem vive, quem morre.” (E1)</i>

Discussão

O presente estudo pretendeu colmatar uma lacuna na investigação ao procurar compreender e descrever as características que fazem com que uma experiência se torne marcante para os BVP, bem como as respostas e estratégias de *coping* face às mesmas, pretendendo-se, assim, dar resposta à questão de investigação “*Quais as características das experiências consideradas marcantes para os bombeiros voluntários portugueses?*”.

Os resultados evidenciaram que as experiências percebidas como marcantes, possuem um conjunto de características que derivam da própria experiência, mas também de características dos bombeiros. Em relação às características da experiência, a *irreversibilidade*, a *imprevisibilidade* e a *incontrolabilidade das situações* associadas ao facto das vítimas serem *crianças* e/ou *idosos*, apresentarem elevado *grau de sofrimento* e serem de algum modo familiares aos bombeiros, emergiram como aspetos que contribuíam para que as experiências se tornassem marcantes. No que concerne às características do sujeito, o facto deste ser inexperiente profissionalmente e apresentar lacunas na sua formação, não a nível técnico, mas face à gestão de necessidades emocionais e psicológicas das vítimas e dos familiares, bem como as respostas dadas à situação ou o *coping* com o impacto das mesmas pareceram conduzir à percepção da experiência como marcante. Salientam-se as respostas *imediatas* de *bloqueio*, *impotência* e *identificação* que pareceram afetar negativamente a atuação dos bombeiros. As *estratégias de coping* utilizadas podem ser *ativas* ou *passivas* e habitualmente contribuem para a diminuição do impacto das experiências marcantes no sujeito.

Algumas das características identificadas no presente estudo, como a *irreversibilidade das situações*, a dificuldade em lidar com o *sofrimento* humano e o *não anonimato* corroboram dados da literatura. Alguns autores têm identificado eventos que são mais marcantes para os bombeiros, indicando acidentes, corpos queimados, situações que ameaçam a vida, suicídios, fracasso das ocorrências, testemunhar a morte de um colega de trabalho ou conhecer a vítima (Beaton et al., 1999), os quais partilham características às identificadas no presente estudo (e.g a *irreversibilidade* está presente em situações de suicídio ou na morte de um colega de trabalho).

Uma outra característica das experiências marcantes identificada nos discursos dos participantes e que corrobora a literatura existente, prendeu-se com a *idade* das vítimas. Lidar com vítimas *crianças* e/ou *jovens* foi um aspeto frequentemente referido como suscetível de tornar a experiência marcante por estar associado a esta faixa etária noções acerca do início de vida e percepções de maior vulnerabilidade. Haslam e Mallon, (2003) indicaram diferentes

razões para este ser um evento potencialmente traumático, sendo as mais comuns a inocência das crianças, a percepção de desperdício de vida, e a familiaridade, ou seja, o facto de os bombeiros terem filhos com estas faixas etárias. É ainda referido que o envolvimento de crianças remetia para um aumento do carácter urgente da ocorrência, tendo em vista a minimização do sofrimento da mesma. Este aspeto contribuía para um aumento da percepção de stress por parte dos sujeitos, levando, posteriormente, ao desenvolvimento agravado de sintomas psicológicos após o evento, como memórias intrusivas.

Contrariamente ao verificado na literatura, no presente estudo lidar com situações que envolvessem *idosos* tornava a experiência marcante. Estas vítimas surgiam para os bombeiros associadas a noções de vulnerabilidade e práticas negligentes, o que desencadeava nos participantes sensações de *incontrolabilidade* e *sentimentos de impotência*, exacerbadas pelo facto de, muitas vezes, as ocorrências com estas vítimas possuírem um desfecho *irreversível*.

A *identificação* foi uma resposta imediata que surgiu aquando da análise das primeiras entrevistas, tendo sido alvo de maior exploração e redefinição do guião de entrevista, por integrar o conjunto de respostas dos sujeitos às experiências adversas com potencial comprometimento da qualidade do socorro prestado e impacto negativo imediato e a curto prazo para o sujeito. A literatura é escassa relativamente a este assunto, mas tem-se identificado, nos profissionais de emergência, a possibilidade de desenvolvimento desta ligação emocional, em que identificam a vítima como alguém que poderia ser um amigo ou ente-querido (Regeh & Bober, 2005). A *identificação* tem também sido identificada como uma resposta individual que passa pela conexão que estes profissionais fazem entre a sua experiência pessoal de vida e aquilo que é a sua experiência ocupacional, resultando assim numa empatia entre profissional e vítima (McCann & Pearlman, 1990b; Regeh & Bober, 2005).

Nas *guidelines* da *European Policy Paper*, orientadoras da atividade dos BVP, é mencionada a possibilidade de ocorrência deste fenómeno de *identificação* quer com a *vítima*, quer com a *situação* ou com o *contexto*. No entanto, as mesmas alertam para a ausência de evidência científica do mesmo. Os dados obtidos no presente estudo, apesar de carecerem de maior exploração, representam não só um contributo para a clarificação do fenómeno de *identificação*, como permitem uma melhoria das *guidelines* orientadoras da atividade de bombeiro, e o desenvolvimento de formações e intervenções mais adequadas e que melhor preparam os bombeiros para lidar com este fenómeno.

Um outro aspeto a salientar dos dados obtidos prendeu-se com a *ausência de formação não técnica*. Atendendo à natureza do seu trabalho, o qual implica a exposição e gestão de

situações adversas que envolvem vítimas (e familiares) em sofrimento, seria expectável que este grupo se sentisse preparado para lidar com o *sofrimento* humano e/ou com situações *irreversíveis* que envolvam a morte. Contudo, os dados mostraram que estes profissionais apresentavam dificuldades na gestão destas características, devido à carga emocional das situações, apresentando inclusivamente respostas de *bloqueio* que comprometem não só os cuidados prestados como a saúde física e mental dos bombeiros. A aquisição de competências que permitam uma gestão mais eficaz das situações com estas características pode funcionar como fator protetor, por aumentar o leque de recursos e estratégias dos bombeiros, potenciando um maior controlo técnico e gestão emocional das situações.

Relativamente às estratégias de *coping*, é indicado na literatura que a utilização de estratégias de *coping* adequadas e eficazes parece mediar a relação entre exposição a situações adversas e o desenvolvimento de psicopatologia. Os dados do presente estudo sugerem que há uma influência das estratégias utilizadas no quão a experiência é ou não marcante, ou seja, quando as estratégias para lidar com aquele evento são desadaptativos há um exacerbar da percepção daquela experiência como marcante. Os resultados pareceram indicar também que, perante a impossibilidade de fazer uma atribuição causal externa, há um exacerbar da percepção da incontabilidade da situação para aquele bombeiro.

O estudo desenvolvido apresenta um conjunto de limitações, nomeadamente o tempo de duração das entrevistas, o facto de não se ter alcançado a saturação teórica dos dados, a amostra ser circunscrita à zona norte do país e a impossibilidade de generalização dos resultados por se tratar de um estudo qualitativo.

No entanto, surgiram resultados orientadores de futuras investigações e com implicações relevantes para a prática. Perante a ausência de saturação teórica dos dados, surgiram alguns aspetos relevantes para futuras investigações, como a necessidade de averiguar a influência de outras características que não as mencionadas neste estudo. Urge avaliar de forma mais exaustiva os recursos e estratégias usados pelos bombeiros, com o intuito de as aproximar de uma realidade que seja adaptativa e que reduza em larga escala a probabilidade de sintomatologia ou perturbação psicopatológica. De igual modo, é importante compreender as experiências de identificação, uma vez que são um fenómeno muito pouco estudado na literatura. Ao longo do estudo, surgiu também a possibilidade de existirem diferenças nos relatos das experiências e das suas características em função dos anos de experiência dos bombeiros. Os resultados apresentados remetem ainda para experiências e características associadas a negatividade e sofrimento. No entanto, questiona-se se poderão existir aspetos positivos ou mesmo experiências consideradas marcantes, mas que remetam

para aspetos positivo oriundos da atividade de bombeiro (salvar a vida de uma pessoa, gratidão...). Até à data a literatura é escassa em relação a este assunto, pelo que deverá ser explorado em futuras investigações.

Em termos de implicações para a prática, os resultados apontam para a necessidade de desenvolver programas de formação e de apoio psicológico individual e continuado e intervenção psicológica especializada após eventos mais traumáticos, para garantir a correta valorização do indivíduo, do seu bem-estar e do seu papel na sociedade. É necessário atender à influência de variáveis pessoais e profissionais na atividade de bombeiro, de que maneira é que estas atuam como fatores de risco ou protetores contra o risco de PTSD ou outro impacto negativo na saúde mental. Uma outra conclusão remete para as lacunas formativas, não ao nível das técnicas e procedimentos físicos, mas na preparação para dar resposta a necessidades psicológicas ou emocionais, como comunicar más notícias, lidar com familiares ou ter que dar resposta a uma crise de ansiedade. A ausência desta formação tem implicações, porque o seu impacto recai no corpo de bombeiros, no indivíduo e sobretudo no socorro prestado às vítimas, comprometendo assim a sociedade em geral.

Conclusão

O estudo desenvolvido tem como pontos fortes o contributo para a literatura e as suas implicações para a prática. Os dados obtidos com o presente estudo descrevem as características das experiências marcantes vivenciadas pelos BVP, bem como, o impacto, respostas e estratégias de *coping* utilizadas, retratando a necessidade de melhor preparar e proteger estes profissionais. Os bombeiros, enquanto “soldados da paz” e pela natureza dos serviços que prestam, são um elemento essencial à sociedade, tornando-se importante olhar de outra forma para a realidade que afeta estes indivíduos, e garantir-lhes que de alguma forma há um retorno, no sentido em que, por vezes, os cuidadores também precisam ser cuidados.

Referências

- ANPC. (2017). Autoridade Nacional de Proteção Civil. Retirado a 28 de fevereiro de 2017, de <http://www.proci.v.pt/pt-pt/BOMBEIROS/CB/RNBP/Paginas/default.aspx>
- Armstrong, D., Shakespeare-Finch, J., & Shochet, I. (2014). Predicting post-traumatic growth and post-traumatic stress in firefighters. *Australian Journal of Psychology, 66*(1), 38–46. <https://doi.org/10.1111/ajpy.12032>
- Beaton, R., Murphy, S., Johnson, C., Pike, K., & Corneil, W. (1999). Coping responses and posttraumatic stress symptomatology in urban fire service personnel. *Journal of Traumatic Stress, 12*(2), 293–308.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101.
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic Analysis. In H. C. (Editor-in-C. Research Designs (Ed.), *APA Handbook of Research Methods in Psychology* (Vol. 2, pp. 57–71).
- Bryant, R. A., & Harvey, A. G. (1996). Posttraumatic Stress Reactions in Volunteer Firefighters. *Journal of Traumatic Stress, 9*(1), 51–62.
- Carvalho, C., & Maia, Â. (2009). Exposição adversa, psicopatologia e queixas de saúde em bombeiros portugueses. In *I Congresso Luso-Brasileiro de Psicologia da Saúde* (pp. 1047–1067).
- Dean, G. P., Gow K., & Shakespeare-Finch, J. (2003). Counting the cost: Psychological distress in career an auxiliary fire fighters. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*. Retirado a 28 de Maio de 2016, de <http://www.massey.ac.nz/trauma/issues/2003-1/dean.html>.
- Declercq, F., Meganck, R., Deheegher, J., & Van Hoorde, H. (2011). Frequency of and subjective response to critical incidents in the prediction of PTSD in emergency personnel. *Journal of Traumatic Stress, 24*(1), 133–136.
- Halpern, J., Maunder, R. G., Schwartz, B., & Gurevich, M. (2012). The critical incident inventory: Characteristics of incidents which affect emergency medical technicians and paramedics. *BMC Emergency Medicine, 12*(1), 10.

- Harris, M. B., Baloglu, M., & Stacks, J. R. (2002). Mental health of trauma-exposed firefighters and critical incident stress debriefing. *Journal of Loss and Trauma*, 7(3), 223–238.
- Haslam, C., & Mallon, K. (2003). A preliminary investigation of post-traumatic stress symptoms among firefighters. *Work & Stress*, 17(3), 277–285.
- Katsavouni, F., Bebetos, E., Malliou, P., & Beneka, A. (2016). The relationship between burnout, PTSD symptoms and injuries in firefighters. *Occupational Medicine*, 66(1), 32–37.
- Maia, Â., & Fernandes, E. (2003). Epidemiologia da perturbação pós-stress traumático (PTSD) e avaliação da resposta ao trauma. In *Stress traumático: aspetos teóricos e intervenção* (pp. 35–54). Lisboa: Climepsi.
- Marcelino, D. ., Figueiras, M. ., & 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.
- McCarroll, J., Fullerton, C., Ursano, R., & Hermesen, J. (1996). Post-traumatic stress symptoms following forensic dental identification: Mt Carmel, Waco, Texas. *American Journal of Psychiatry*, 153(6), 778–782.
- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131–149.
- Morrow, S. L. (2005). Quality and trustworthiness in qualitative research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 250–260.
- Oginska-Bulik, N., & Kobylarczyk, M. (2016). Association between resiliency and posttraumatic growth in firefighters: The role of stress appraisal. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 22(1), 40–48.
- Pistrang, N., & Barker, C. (2012). Varieties of Qualitative Research: A Pragmatic Approach to Selecting Methods. In H. C. (Editor-in-C. Research Designs (Ed.), *APA Handbook of Research Methods in Psychology: Vol. (Vol. 2, pp. 5–18).*

- Ploeg, E. Van Der, & Kleber, R. J. (2003). Acute and chronic job stressors among ambulance personnel: predictors of health symptoms. *Occupational and Environmental Medicine, 60*, 40-47.
- Regambala, M. J., Aldena, L. E., Wagnerb, S. L., Harderb, H. G., Kochc, W. J., Funga, K., & Parsonsa, C. (2015). Characteristics of the traumatic stressors experienced by rural first responders. *Journal of Anxiety Disorders, 34*, 86–93.
- Regehr, C., & Bober, T. (2005). *In the line of fire: Trauma in the emergency*. Oxford University Press.