

# Trabalho emocional e *burnout*: um estudo com policiais militares

Emotional Labor and *Burnout*: A Study with the Military Police

Trabajo emocional y *burnout*: un estudio con policías militares

Joatã Soares Coelho Alves\*, Pedro Fernando Bendassolli\*

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Sônia Maria Guedes Gondim\*

Universidade Federal da Bahia

Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505>

## Resumo

O objetivo desta pesquisa foi verificar o papel preditor do trabalho emocional na incidência de *burnout* em policiais militares. Participaram 525 profissionais militares, sendo 408 homens e 117 mulheres. Três escalas adaptadas para o português foram usadas no estudo: *Emotional Labour Scale*, *Emotion Work Requirements Scale* e a subescala de exaustão emocional do *Maslach Burnout Inventory*. Análises de regressão múltipla foram realizadas para testar o poder preditivo das dimensões de trabalho emocional e de variáveis sociodemográficas sobre o *burnout*. Os resultados indicam que todas as dimensões de trabalho emocional se mostraram preditoras do *burnout*: variedade e intensidade das emoções, frequência de interação com suspeitos e criminosos, regulação profunda e regulação superficial, e a necessidade de expressar emoções positivas como parte do trabalho policial. Possuir ensino médio completo, ser Cabo, e atuar no serviço externo também foram preditores do *burnout*. As evidências do impacto do trabalho

emocional e do cargo na incidência de *burnout* põem em destaque a importância de se dar atenção especial à saúde e ao desenvolvimento de competências socioemocionais de policiais militares.

*Palavras-chave*: trabalho emocional, *burnout*, policiais militares, validação cruzada, regressão linear múltipla.

## Abstract

The aim of this research was to investigate the predictive role of emotional labor in the incidence of police officers' *burnout*. The sample consisted of 525 police officers, divided in 408 men and 117 women. Three scales adapted to the Portuguese were used in the study: the Emotional Labor Scale, the Emotional Work Requirements Scale and the emotional exhaustion's subscale of the Maslach *Burnout Inventory* for Human Service Survey. Multiple regression analyzes were performed to test the predictive power of the dimensions of emotional labor and sociodemographic variables on burnout. The results indicate that all emotional labor dimensions

\* Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Correio eletrônico: joatasoares@gmail.com

Cómo citar este artículo: Alves, J. S. C., Bendassolli, P. F., & Gondim, S. M. G. (2017). Trabalho emocional e *burnout*: um estudo com policiais militares. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 459-472. doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505>

were predictive of *burnout*: variety and intensity of emotions, frequency of interaction with suspects and criminals, deep and surface acting, and the perceived need to express positive emotions as part of the police work. Have completed high school, be a Cabo, and acting on external service also were predictors of burnout. Evidence of the emotional labor and post impact on the incidence of *burnout* underlines the importance of giving special attention to the health and development of socio-emotional skills of military police.

*Keywords:* Emotional labor, burnout, police officers, cross validation, multiple linear regression.

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue verificar el papel predictor del trabajo emocional en la incidencia del *burnout* en policías militares. Participaron 525 militares profesionales: 408 hombres y 117 mujeres. Tres escalas adaptadas para portugués fueron usadas en el estudio: *Emotional Labour Scale*, *Emotion Work Requirements Scale* y la subescala de agotamiento emocional de *Maslach Burnout Inventory*. Análisis de regresión múltiple fueron realizados para evaluar el poder predictivo de las dimensiones de trabajo emocional y de variables sociodemográficas sobre el *burnout*. Los resultados indican que todas las dimensiones de trabajo emocional se mostraron como predictores de *burnout*: variedad e intensidad de las emociones, frecuencia de interacción con sospechosos y criminales, regulación profunda y regulación superficial, y la necesidad de expresar emociones positivas como parte del trabajo policial. Haber completado la escuela secundaria, ser Cabo y actuar en el servicio extremo también fueron predictores de *burnout*. Las evidencias del impacto del trabajo emocional y del cargo en la incidencia de *burnout* ponen en evidencia la importancia de dar atención especial a la salud y al desarrollo de competencias socioemocionales de policías militares.

*Palabras clave:* trabajo emocional, *burnout*, policías militares, validación cruzada, regresión lineal múltiple.

A síndrome do *burnout*, na perspectiva de Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), é definida como um fenômeno multidimensional, relacionado a respostas crônicas do organismo a diversos estressores presentes no ambiente laboral. Três dimensões a compõem (Hakanen & Schaufeli, 2012): (i) exaustão emocional, resultante de um esgotamento de recursos emocionais ocasionado, principalmente, pela sobrecarga e conflitos pessoais no trabalho; (ii) despersonalização, caracterizada por reações negativas, incluindo o cinismo e o distanciamento e indiferença para com o trabalho e as pessoas; e (iii) diminuição da percepção de realização pessoal, que corresponde a uma avaliação negativa do próprio trabalho, acompanhado de um sentimento de baixa competência e capacidade produtiva.

Acumulam-se evidências empíricas de que as características da atividade profissional de policiais e suas condições de trabalho os expõem a riscos físicos, sofrimento psíquico, tabagismo, alcoolismo e ideação suicida (e.g., Dantas, Brito, Rodrigues & Maciente, 2010; Guimarães, Mayer, Bueno, Minari & Martins, 2014; Oliveira & Santos, 2010; Van Gelderen, 2013), contribuindo também para a emergência da síndrome de *burnout*. Os policiais são diretamente expostos aos efeitos decorrentes das interações sociais com públicos diversificados: cidadãos, contraventores e criminosos, o que demanda maior habilidade de manejo emocional (Dantas et al., 2010; Van Gelderen, 2013).

Adicionalmente, o policial lida com múltiplas tensões que aumentam a exigência de habilidades de manejo emocional, e ao mesmo tempo em que é esperado que ele zeze pela aplicação da lei e manutenção da ordem, exige-se também que difunda uma imagem positiva e esteja em harmonia com a comunidade (e.g., Phillips & Sobol, 2012). Como consequência, o exercício da atividade profissional apresenta demandas de expressão e manejo das emoções que têm repercussões no bem-estar e saúde do policial (Van Gelderen, 2013).

O trabalho emocional, expressão cunhada por Hochschild (1983), refere-se tanto às demandas

de expressão emocional da organização ou da ocupação (regras de emoções), quanto às estratégias usadas pelo trabalhador para lidar com tais demandas e regras. O que diferencia esse tipo de manejo de outros processos de regulação emocional (Gross, 2015) é o fato de ele estar sob o controle externo (organização, papel profissional e clientes), sendo um critério de avaliação do bom desempenho laboral (Grandey, 2000). As três principais características desse fenômeno, na perspectiva de Hochschild (1983), são: (i) ocorre em interações face a face entre funcionários e clientes, ou entre funcionários; (ii) serve de orientação explícita da organização empregadora ou da ocupação sobre quais emoções o trabalhador deve exibir, e com qual intensidade, de modo a influenciar os comportamentos e os estados afetivos de clientes e colegas; e (iii) o fato de o controle direto ou indireto do processo de autorregulação emocional estar nas mãos do cliente, da organização ou dos colegas de trabalho, ou seja, tornar-se público e externo ao indivíduo.

Existem duas estratégias básicas de regulação no trabalho emocional (Hochschild, 1983; Von Scheve, 2012). A primeira é a atuação profunda (*deep acting*), que consiste na alteração consciente e intencional dos sentimentos (internos) para expressar, externamente, emoções congruentes com as demandas do trabalho. O esforço se dirige para mudar a experiência interior para expressar o que de fato se sente (e.g., Van Gelderen, 2013), na tentativa de maior autenticidade, diminuindo o impacto negativo no bem-estar. A reavaliação é um dos principais mecanismos de atuação profunda (e.g., Hülsheger & Schewe, 2011).

A segunda estratégia é a atuação superficial (*surface acting*). Consiste na regulação somente das expressões emocionais, sem modificar a experiência interior (Von Scheve, 2012). O custo para o bem-estar do trabalhador pelo uso dessa estratégia depende da tolerância individual para com a dissonância emocional entre os sentimentos internos e a expressão externa (Grandey & Gabriel,

2015; Gross & John, 2003). É considerada uma estratégia associada à incidência de *burnout* (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002). O uso de estratégias de ação superficial, por exemplo, a supressão de emoções, prejudica as interações sociais (John & Gross, 2007), ao contrário da reavaliação, uma estratégia de ação profunda associada ao bem-estar (Wranik, Barret, & Salovey, 2007).

Esses resultados foram confirmados no estudo de meta-análise de Hülsheger e Schewe (2011) sobre os custos do trabalho emocional no bem-estar. Tais autores concluíram que a dissonância emocional e as estratégias de ação superficial impactam negativamente nos indicadores de bem-estar, ao contrário das estratégias de ação profunda. Já o estudo conduzido por Schaible (2006), encontrou que a atuação profunda e a superficial estavam positivamente associadas ao estresse no trabalho e ao aumento do sofrimento psíquico, o que aponta para a necessidade de se testar, em outras amostras, o uso dos dois tipos de estratégias de trabalho emocional, particularmente em uma categoria ocupacional com muitas demandas emocionais como a dos policiais. Nesse intuito, o objetivo desta pesquisa foi verificar o papel preditor do trabalho emocional na incidência de *burnout* em policiais militares.

A primeira hipótese (h1) deste estudo, por conseguinte, testa se as estratégias de atuação profunda e atuação superficial estariam positivamente relacionadas à exaustão emocional, logo, ao *burnout* em policiais militares. Foi utilizada apenas a dimensão da exaustão emocional da escala de *burnout*, tendo em vista ser esta dimensão, de fato, a que melhor parece caracterizar o fenômeno (e.g., Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Maslach & Leiter, 1997), e a que aparece como prevalente na experiência de *burnout* entre policiais em uma série de investigações (eg. Schaible, 2006; Suresh, Anantharaman, Subramanian & Ajitha, 2014; Van Gelderen, 2013).

Essas estratégias de gerenciamento emocional são utilizadas conforme o grau de pressão para a

conformidade com as regras de exibição organizacionais e ocupacionais, e também de tolerância à dissonância entre o que se sente e o que se deve sentir (Grandey & Gabriel, 2015). No caso das instituições policiais, tais regras se referem à necessidade de expressar e suprimir emoções diversas, desde ser simpático e acolhedor com uma vítima, até ser hostil e inquiridor com um criminoso. Essa diversidade é considerada fonte de dissonância emocional, haja vista a grande probabilidade de que nem sempre os policiais estarão, de fato, sentindo o que precisam expressar (Van Gelderen, 2013). Isso coloca em risco seu bem-estar (Van Gelderen, Bakker, Konijn & Demerouti, 2011). Logo, a segunda hipótese (h2) deste estudo testa se a demanda percebida, de exibir emoções positivas e ocultar negativas, estaria positivamente relacionada à exaustão emocional e, portanto, ao *burnout* em policiais militares.

Por fim, as exigências de manejo emocional pelo policial, decorrentes das interações com diversos atores sociais em um contexto de trabalho marcado por pressões, tensões e exigências institucionais, têm sido fonte de queixas de *burnout* (e.g., Hülshager & Schewe, 2011; Van Gelderen, 2013). A intensidade e variedade de expressões emocionais requeridas nessas interações, outra faceta do trabalho emocional, também são preditores de *burnout* (Botheridge & Lee, 2002). Conforme destacam Schaible (2006) e Van Gelderen (2013), policiais são um grupo propenso a experimentar pelo menos um grau moderado de *burnout*. Para explorar essa possibilidade, foi formulada a terceira hipótese (h3), a de que frequência das interações emocionais, variedade e intensidade das expressões emocionais estarão positivamente relacionadas à exaustão emocional e, portanto, ao *burnout*.

Ao se considerar a realidade dos policiais onde esta pesquisa foi realizada, caracterizada por precariedade e intensificação do trabalho, as hipóteses formuladas ganham uma relevância ainda maior, pois ao identificar uma eventual situação de adoecimento, e potencial via de enfrentamento pelo

ângulo do trabalho emocional, ações podem ser propostas, visando preservar o bem-estar destes profissionais.

## Método

### Participantes

Os participantes foram contatados por meio de prospecção ativa dos pesquisadores, por indicação de órgãos de classe e indicação de outros participantes que haviam respondido à pesquisa (técnica da “bola de neve”). Adicionalmente, a Polícia Militar do Estado da Federação onde foi realizada a pesquisa, mediante seu Comando Geral e dos órgãos de direção e execução, engajaram-se ativamente na consecução do presente trabalho, autorizando e apoiando oficialmente sua realização. Os participantes precisaram atender o critério de estar vinculados formalmente à Polícia Militar daquele Estado da Federação, e o de estar atualmente ativos profissionalmente em qualquer unidade da PM nessa unidade federativa. Não puderam participar da pesquisa aqueles policiais que, embora vinculados à PM, não estivessem em atividade no momento da coleta de dados (férias, licenças médicas ou aposentadoria).

A amostra final foi composta por 525 policiais militares de um Estado do nordeste brasileiro, com idades compreendidas entre 23 e 56 anos ( $M = 37,76$ ;  $DP = 5,5$ ), dos quais 57,3% são atuantes no serviço externo (policciamento ostensivo, rondas, tropas de choque), e 42,7% desempenhando serviços internos (atividades burocráticas, atendimento ao público). Tal divisão foi incluída visando captar diferenciações de demandas de trabalho emocional e níveis de exaustão emocional de acordo com as características da atuação profissional. A média do tempo de trabalho na polícia é de 14 anos ( $DP = 5,0$ ). Há predominância do número de homens (408 participantes, 77,7% da amostra) sobre o de mulheres (117 participantes, 33,3% da amostra), realidade histórica dessa instituição (Oliveira &

Santos, 2010). A maioria dos participantes está em uma união estável (79,2%), possui Ensino Médio completo (35,6%) e detém a patente de Soldado de 1ª Classe (41,5%).

### Instrumentos

O questionário utilizado para coleta de dados foi composto por um grupo de questões sociodemográficas (como variáveis-controle) e três escalas, descritas a seguir:

- *Emotional Labour Scale* ou ELS (Botheridge & Lee, 2003), originalmente composta por 15 itens, avaliados por meio de uma escala de 5 pontos (1 = nunca; 5 = sempre). A escala avalia a percepção das demandas emocionais do trabalho e as estratégias de regulação emocional, e possui cinco dimensões: estratégias de atuação profunda (3 itens,  $\alpha = 0,74$ ) [ex. de item: “Faço um esforço para, de fato, sentir as emoções que preciso expressar aos outros”]; estratégias de atuação superficial (3 itens,  $\alpha = 0,83$ ) [ex. de item: “Finjo sentir emoções que na verdade não estou sentindo”]; variedade das demandas emocionais (3 itens,  $\alpha = 0,76$ ) [Ex. de item: “Expresso muitas emoções diferentes”]; intensidade das demandas emocionais (2 itens,  $\alpha = 0,74$ ) [ex. de item: “Expresso emoções intensas”]; e frequência e duração das interações que exigem regras emocionais (5 itens,  $\alpha = 0,71$ ) [exs. de itens “Interaço com clientes no meu trabalho” e “Uma interação típica no meu cotidiano de trabalho dura...”].
- *Emotion Work Requirements Scale* ou EWRS (Best, Downey & Jones, 1997), cuja versão original é composta por 7 itens respondidos a partir de 5 pontos (1 = nunca; 5 = sempre). A medida averigua a extensão com que é exigido cotidianamente do trabalhador que expresse emoções positivas (4 itens,  $\alpha = 0,78$ ) [ex. de item: “Permanecer calmo mesmo quando estou tenso/irritado”], ou oculte emoções negativas (3

itens,  $\alpha = 0,77$ ) [ex. de item: “Esconder o meu desagrado com algo que alguém tenha feito”] (Grandey, 1998).

- Subescala de exaustão emocional do *Maslach Burnout Inventory for Human Service Survey* (MBI HSS), de Maslach e Jackson (1986), traduzida e adaptada para o Brasil por Roazzi, Carvalho & Guimarães (2000), composta por 9 itens ( $\alpha = 0,84$ ), que permitem a avaliação de vivências dessa dimensão do *burnout*, respondidos numa gradação de 0 (nunca) a 6 (todos os dias) [ex. de item: “Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho”].

As escalas ELS e EWRS foram traduzidas para o português de Portugal por Carvalho & Peralta (2011), e adaptadas semanticamente para a realidade do público-alvo de policiais a partir da realização de dois pré-testes. Do primeiro, participaram 40 policiais militares (35 homens e 5 mulheres), com idade média de 32 anos, sendo a maioria composta por soldados de 1ª e 2ª classes (34), trabalhando no serviço externo (10) e interno (30). Gerou-se uma segunda versão das duas escalas, submetidas novamente a um segundo pré-teste, do qual participaram 10 policiais militares (cinco homens e cinco mulheres), sendo Soldados de 1ª (dois) e 2ª Classe (quatro), Cabos (três) e Primeiro Tenente (um). Novos ajustes foram feitos. A versão final da ELS ficou com 12 itens, e a EWRS permaneceu com 7 itens, tendo sido realizadas apenas adaptações textuais, visando maior coerência com a realidade da população investigada. Com a subescala de exaustão emocional, o protocolo de coleta de dados reuniu 29 itens.

### Procedimentos

Para a coleta de dados, foram visitados locais de trabalho e formação dos policiais em todas as mesorregiões. Antes das aplicações, foram explicados aos participantes os objetivos da pesquisa, justificativas, procedimentos, riscos e benefícios, e

garantido o anonimato. A seguir, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que foi lido e assinado por aqueles que demonstraram interesse em participar da pesquisa, declarando assim anuência quanto aos procedimentos apresentados. Os dados das respostas ao instrumento foram compilados em ferramenta informacional e inspecionados, verificando-se a inexistência de um padrão para as respostas deixadas em branco. Assim, apenas questionários sem *missings* foram mantidos e utilizados para análise.

Embora a investigação tenha contado com policiais de todo o estado, a amostra final não se apresenta estratificada. Não se busca, pois, retratar a situação de cada uma das mesorregiões dos participantes. Apenas os dados oriundos da aplicação presencial foram utilizados. O projeto de pesquisa que deu origem a este artigo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, sob o registro CAAE nº 23067513.1.0000.5537.

### Análise de dados

Foram realizadas análises exploratórias na busca de possíveis erros de registro de dados, *outliers* univariados (escores- $z > 3,29$ ) e multivariados (Distância de Mahalanobis, sob  $p < 0,01$ ). Nenhum questionário foi excluído a partir desses critérios. Os dados das escalas submetidas à adaptação semântica (ELS e EWRS) passaram por um processo de validação cruzada (Laros, 2005). Para tanto, procedeu-se a uma divisão randômica da amostra em duas partes: amostra 1 (259 participantes) e amostra 2 (266 participantes). A amostra 1 foi designada como Grupo-Treinamento, e a amostra 2, como Grupo-Teste. Pelo fato de a subescala de exaustão emocional já ter sido adaptada para o contexto brasileiro, inclusive com policiais militares (Codo, Miranda & Aine, 2005), ela não foi submetida ao processo de validação cruzada, e também por se tratar de uma medida com extenso

suporte da literatura. Apenas a consistência interna (alfa) dos itens que a compõem foi aferida.

No Grupo-Treinamento foram realizadas Análises Fatoriais Exploratórias (AFEs), utilizando-se da técnica de Fatoração dos Eixos Principais (PAF) e rotação oblíqua (*Promax*), replicando os procedimentos adotados pelos autores originalmente. As soluções fatoriais obtidas nesta etapa orientaram a realização de Análises Fatoriais Confirmatórias (AFC) com os dados do Grupo-Teste, por meio do software AMOS (v.21). Nas AFCs, utilizou-se o método da *Maximum Likelihood* (ML) para estimação dos parâmetros. Os índices de assimetria e curtose dos itens dos instrumentos submetidos à AFE e AFC oscilaram entre  $|-0,330$  a  $-0,778|$ , e  $|-1,275$  a  $0,010|$ , respectivamente. Embora não se tenha observado normalidade multivariada para esses itens (Mardia, 1970), os parâmetros observados não implicam em violação severa aos pressupostos necessários para a realização de ambas as análises, conforme critérios apresentados por Byrne (2010). Os índices de ajuste utilizados se basearam nos critérios apresentados por esses dois últimos autores.

Análises de correlação foram conduzidas a fim de explorar o comportamento das variáveis e subsidiar a última etapa da análise, a regressão linear múltipla. O método usado foi *stepwise*, pois não se dispunha de um modelo teórico prévio consolidado acerca das relações investigadas na população em estudo. Todas as variáveis que apresentaram relações significativas entre si foram inseridas no modelo. No primeiro passo, foram inseridas as variáveis-controle. Do segundo ao sexto passo, foram adicionadas as variáveis independentes relativas ao trabalho emocional, uma em cada passo, na seguinte ordem: variedade e intensidade das emoções, atuação profunda, demanda pela expressão de emoções positivas, atuação superficial e, por fim, frequência de interação com suspeitos e criminosos. Foram verificados, e atendidos, todos os pressupostos necessários à realização da regressão – incluindo a normalidade de resíduos (Judd, McClelland & Ryan, 2009).

## Resultados

Inicialmente, são apresentados os resultados da validação cruzada das duas escalas: ELS e EWRS. São mencionados, então, os indicadores de exaustão emocional entre os policiais da amostra. Por fim, são descritos os resultados das análises de regressão, que testaram o poder de predição das variáveis do estudo nos indicadores de exaustão emocional.

No Grupo-Treinamento, a amostra mostrou-se favorável ( $p < 0,001$ ): ELS ( $KMO = 0,76$ ) e EWRS

( $KMO = 0,72$ ). No processo, foram suprimidos os itens com coeficientes menores que  $|0,40|$ : cinco da ELS e um da EWRS. As estruturas fatoriais foram definidas por meio da inspeção do *screeplot*, cotejando-se com o quadro teórico.

A análise da ELS apresentou uma estrutura de três fatores, explicando 58,3% da variância ( $\alpha = 0,80$ ), com cargas fatoriais variando de 0,59 a 0,98. O primeiro fator reuniu itens referentes às dimensões variedade e intensidade. Essa composição já havia sido apontada por Botheridge e Lee (2003) nos testes de validação da escala, interpretado

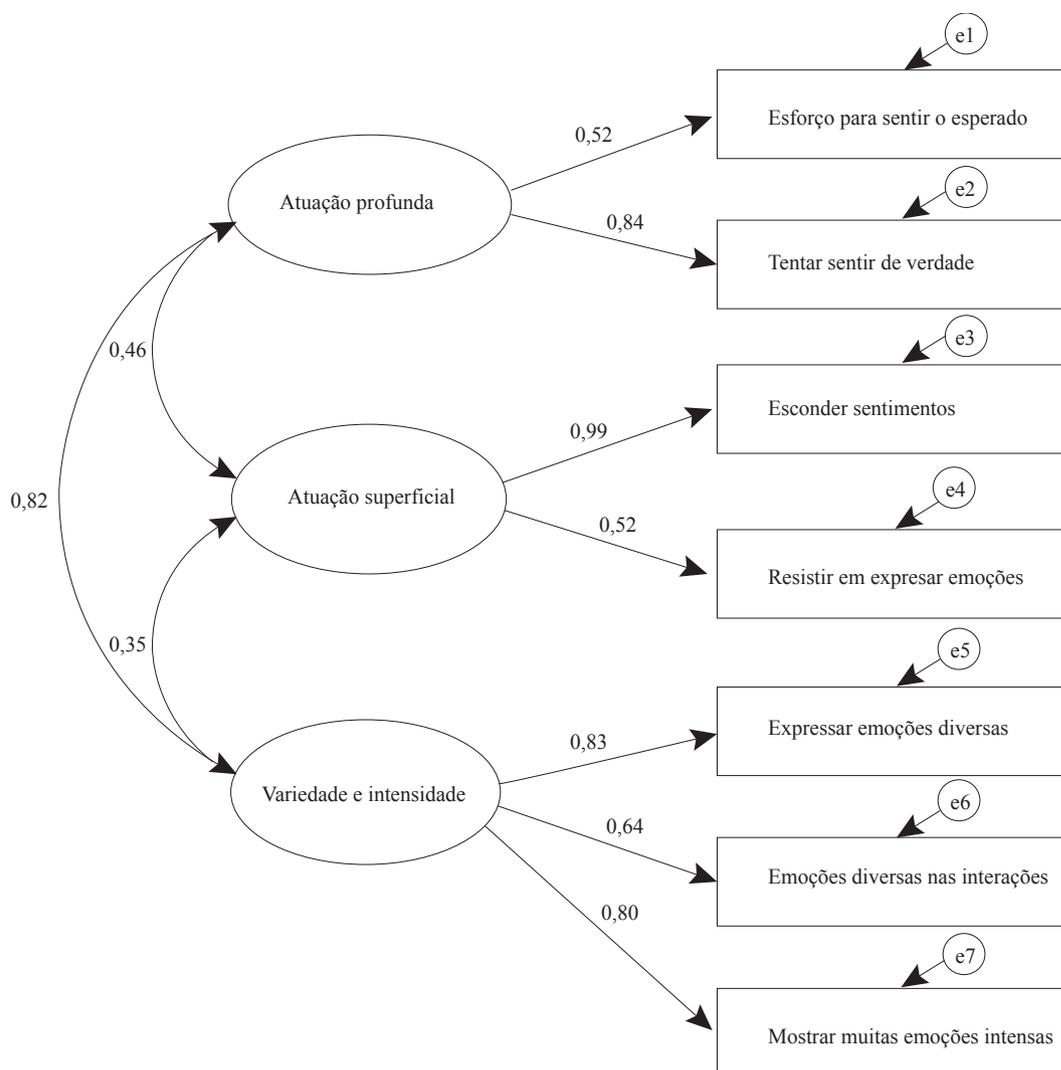


Figura 1. Análise Fatorial Confirmatória da ELS

Fonte: os autores.

como algo derivado da possível dificuldade de distinção dessas diferentes facetas da vivência emocional. Portanto, o fator foi nomeado de variedade e intensidade das emoções (três itens,  $\alpha = 0,80$ ). O segundo fator abarcou os itens referentes à estratégia de atuação profunda (dois itens,  $\alpha = 0,69$ ), recebendo essa mesma denominação. O terceiro fator reuniu os itens de estratégia de atuação superficial (dois itens,  $\alpha = 0,70$ ). Essa estrutura fatorial foi submetida à AFC no Grupo-Teste, apresentando excelentes índices de ajustamento, sem necessidade de reespecificações:  $\chi^2/df = 2,41$ ,

$p < 0,001$ ; RMSEA = 0,07; SRMR = 0,05; CFI = 0,97; e TLI = 0,95.

A AFE realizada com a EWRS apresentou uma estrutura de dois fatores com seis itens, explicando 43% da variância ( $\alpha = 0,70$ ). As cargas fatoriais oscilaram entre 0,45 e 0,90. No primeiro fator, demanda de expressão de emoções positivas, saturaram três itens referentes à exigência de expressar emoções positivas no cotidiano de trabalho ( $\alpha = 0,736$ ). No segundo, nomeado de demanda de ocultação de emoções negativas, saturaram três itens referentes à necessidade de esconder

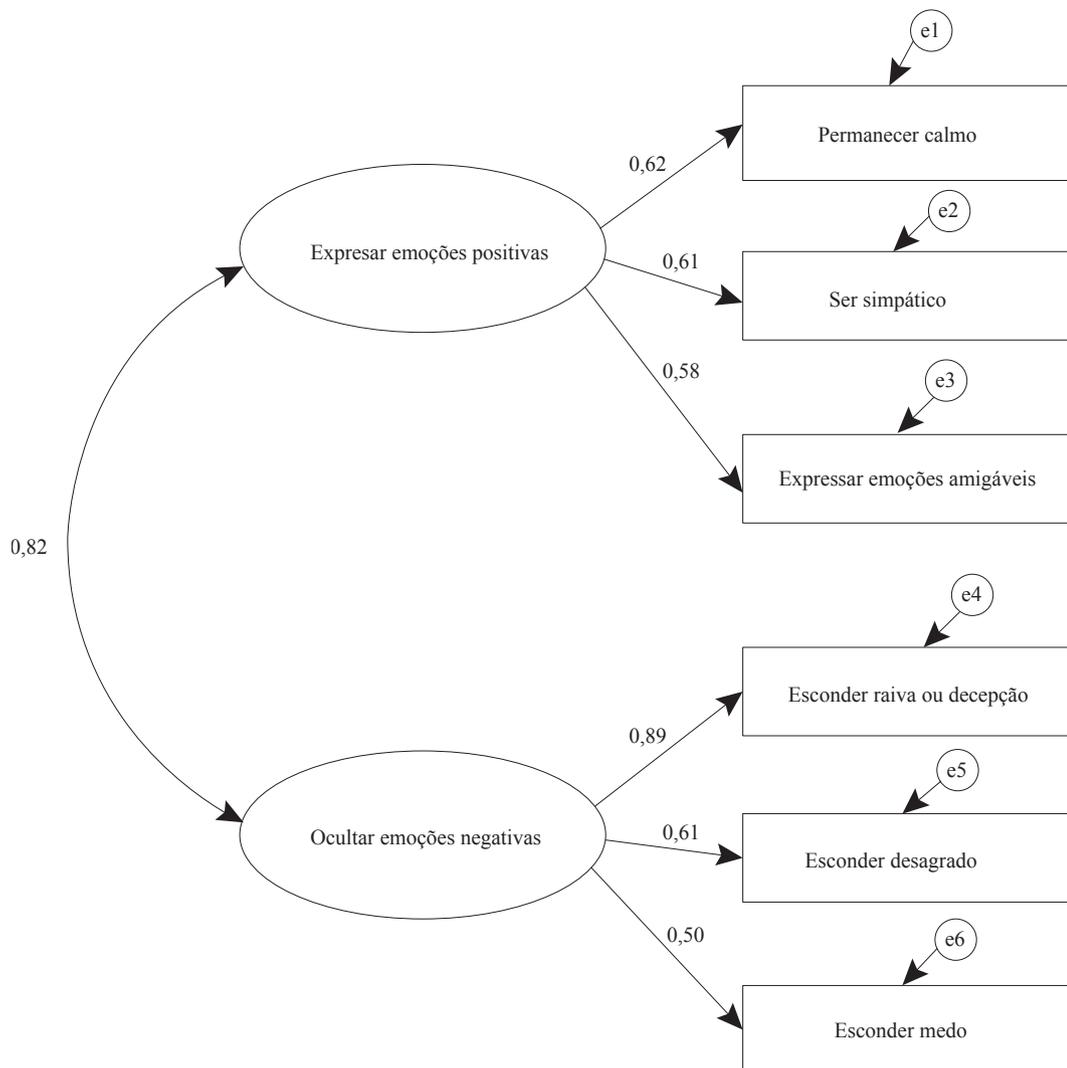


Figura 2. Análise Fatorial Confirmatória da EWRS

Fonte: os autores.

emoções negativas como parte do trabalho ( $\alpha = 0,70$ ). Essa estrutura fatorial foi submetida à AFC no Grupo-Treino, apresentando excelentes índices de ajustamento, também sem a necessidade de reespecificações:  $\chi^2/gf = 1,29$ ,  $p < 0,001$ ; RMSEA = 0,05; SRMR = 0,05; CFI = 0,97; e TLI = 0,95. Por fim, no caso da subescala de exaustão emocional (MBI-HSS), os nove itens de sua estrutura unifatorial mostraram alta consistência interna ( $\alpha = 0,92$ ).

Sobre os indicadores de *burnout* entre policiais da amostra do estudo, adotou-se o cálculo do escore de exaustão emocional, sugerido por Maslach e Leiter (2008), assim especificados: (i) 0 a 19 pontos, nível de *burnout* baixo; (ii) 20 a 26, nível médio; e (iii) acima de 27 pontos, nível de *burnout* alto. Com base nesse cálculo, a maioria dos policiais (337 dos 525, ou 64%) encontra-se

no nível alto de exaustão emocional ( $M = 31,31$ ). O teste-t, comparando policiais atuando externa ou internamente, mostrou diferenças significativas entre médias  $t(523) = 6,22$ ,  $p < 0,005$ . Policiais atuando externamente ( $M = 34,46$ ;  $DP = 12,75$ ) apresentam maiores indicadores de exaustão emocional do que seus colegas atuando internamente ( $M = 27,08$ ;  $DP = 14,26$ ).

A tabela 1 apresenta o modelo final das análises de regressão, o qual explica 44% da variância da exaustão emocional na amostra ( $F(15, 509) = 157,62$ ,  $p < 0,001$ ). Durante os procedimentos de regressão foram excluídas as variáveis atuação no serviço interno e demanda por ocultação de emoções negativas ( $p = 0,34$  e  $p = 0,43$ , respectivamente). Cinco das seis variáveis predictoras (trabalho emocional) e nove das 11 variáveis de

Tabela 1  
Análise de regressão múltipla com a variável-critério “exaustão emocional”

	B	SE B	B
(Constante)	10,27	3,58	
Atuar no serviço externo	5,11	1,02	0,18***
Ser Solteiro(a)	2,87	1,97	0,07
Ser Casado(a)	1,28	1,53	0,04
Ser Separado(a)/ divorciado(a)	3,49	2,14	0,07
Ser Cabo	-2,98	1,08	-0,10**
Ser Soldado 2.º classe	-,60	1,53	-0,01
Ser Segundo Tenente	-2,26	3,04	-0,03
Ter o ensino fundamental completo	-3,66	2,18	-0,06
Ter o ensino médio completo	-2,62	1,12	-0,09*
Ter o ensino superior incompleto	2,36	1,29	0,07
Variedade e intensidade das emoções	1,50	,19	0,36***
Atuação Profunda	1,12	,28	0,17***
Demanda de expressão de emoções positivas	-,94	,22	-0,15***
Atuação Superficial	,88	,24	0,13***
Frequência de interação com suspeitos ou criminosos	1,09	,33	0,11**

Nota:  $R^2a = 0,44$

\*  $p < 0,05$ , \*\*  $p < 0,01$ , \*\*\*  $p < 0,001$

Fonte: os autores.

controle, submetidas à análise, permaneceram no modelo após a regressão.

Como se nota pela tabela 1, entre as variáveis-controle, os indicadores de exaustão emocional foram preditos principalmente pelo trabalho no setor externo ( $\beta = 0,18$ ). A frequência da interação também prediz a exaustão, embora em menor grau ( $\beta = 0,11$ ). Quanto aos fatores do trabalho emocional, o modelo revelou que, quanto mais diversos e intensos os afetos vivenciados pelos policiais militares, maior a tendência de exaustão emocional ( $\beta = 0,36$ ). Ambas as atuações, profunda ( $\beta = 0,17$ ) e superficial ( $\beta = 0,13$ ) à predizem os indicadores de *burnout*, sugerindo que, independente da estratégia usada, ela tem impactos negativos para o policial. A demanda percebida quanto à necessidade de expressar emoções positivas como parte do trabalho policial está associada à redução de indicadores de exaustão emocional ( $\beta = -0,15$ ).

### Discussão

Os resultados sugerem que a primeira hipótese (h1) foi corroborada, pois a tentativa de modificação dos sentimentos internos (atuação profunda) e a expressão emocional (atuação superficial) são predictoras de exaustão emocional entre os policiais investigados. Esses achados colocam em discussão um estudo de meta-análise desenvolvido por Hülshager e Schewe (2011), baseado em 494 correlações individuais de uma amostra de 95 estudos independentes, que apontavam que a dissonância emocional e a estratégia de atuação superficial estão fortemente associadas a indicadores de prejuízos ao bem-estar, ao contrário da atuação profunda – associada a uma boa performance emocional e satisfação do consumidor.

No entanto, tais achados alinham-se a outros, como os de Abraham (1998), Botheridge e Grandey (2002), e Van Gelderen (2013), para os quais todo trabalho emocional possui um custo pessoal e afetivo, não importando a estratégia usada pelo trabalhador. Aliam-se também às discussões

trazidas por Liu, Prati, Perrewé & Ferris (2008), para quem o uso de estratégias de atuação profunda pode exigir grande esforço cognitivo. A atuação superficial também teria um custo, pois enquanto nesta última o esforço é de fingir o que não se sente, na atuação profunda se exige forte engajamento, motivação e identificação com a profissão para mudar estados internos e se manter em conformidade com as regras de exibição emocional.

O uso frequente de estratégias de supressão, como a atuação superficial, pode aumentar o risco de períodos prolongados de depressão e emoções negativas (Gross & John, 2002). Uma série de outras investigações revisadas concordam que o excesso de regulação das emoções pode prejudicar o bem-estar dos trabalhadores, pois são afetivamente desgastantes e interferem no funcionamento fisiológico (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003).

A hipótese (h2) que testou se a demanda percebida de exibir emoções positivas e ocultar negativas estaria positivamente relacionada à exaustão emocional e, portanto, ao *burnout*, não foi corroborada empiricamente. Os achados indicaram que a necessidade percebida de expressar emoções positivas no cotidiano de trabalho dos policiais militares atenua o efeito negativo para a exaustão emocional. Uma explicação para esse resultado é que um aumento na expressão de emoções positivas pode contribuir para respostas também positivas de outros atores sociais envolvidos no trabalho dos policiais militares, como colegas, superiores e populares, diminuindo os desgastes e custos emocionais do trabalho (Côté & Morgan, 2002).

A expressão de emoções positivas tenderia, portanto, a aumentar a satisfação no trabalho fortalecida pelo *feedback* social positivo, servindo também como recurso de enfrentamento aos possíveis resultados negativos do trabalho, como a exaustão emocional (Grandey & Gabriel, 2015). Essa interpretação parece fazer ainda mais sentido quando se consideram um dos antecedentes da incidência de *burnout* entre policiais: a anta-

gonização entre trabalhador e comunidade (Lee & Botheridge, 2006). É possível que a expressão de emoções positivas, caso evoque, de fato, um *feedback* social positivo de membros da comunidade, permita o estabelecimento de um sentimento positivo de conexão com os outros no próprio trabalho e na sociedade.

Cabe destacar que a ocultação de emoções negativas não permaneceu no modelo de regressão deste estudo, embora tenha apresentado correlações positivas com os indicadores de trabalho emocional. Isso sinaliza que suprimir estados afetivos negativos, tem um papel relevante na atividade de policiais militares para esconder o medo e o receio durante o enfrentamento à criminalidade em situações de risco, conter sinais de frustração e antipatia no atendimento a vítimas e populares, ou disfarçar desagrado diante de comportamentos de colegas e superiores. Entretanto, não há evidências de impactos nos indicadores de *burnout*.

Por último, a terceira hipótese (h3) testou se a frequência das interações emocionais, e a variedade e intensidade das expressões emocionais, estariam positivamente relacionadas à exaustão emocional. O modelo de regressão indicou que variedade e intensidade são os principais preditores de exaustão emocional. As exigências de manifestação diversificada de emoções mobilizam mais recursos mentais e físicos dos policiais, tornando-se uma fonte de estresse, confirmando outros estudos (e.g., Schaible, 2006; Van Gelderen, 2013). Frequência de interação com suspeitos e criminosos também se revelou um preditor significativo de *burnout*, em razão dos riscos associados a essa frente de atuação, mais ligada ao policiamento ostensivo, e também em razão das demonstrações emocionais intensas necessárias a essas interações (Suresh et al., 2014).

Constatou-se, todavia, que entre as variáveis de controle, a de atuar no serviço externo (e.g., policiamento ostensivo e enfrentamento direto à criminalidade) foi o principal preditor da incidência de exaustão emocional. É justamente no

serviço externo que os policiais se defrontam com a violência e situações de risco, fontes de estresse marcantes nessa ocupação. Trata-se, ainda, de uma das frentes mais afetadas pelas condições de trabalho, em geral precárias na realidade por eles vivenciada.

Ao levar em conta os níveis hierárquicos, os resultados apontam que ocupar o cargo de Cabo atenua o impacto negativo nos indicadores de exaustão emocional, algo explicado por fatores contingenciais. Em 2014, após anos de estagnação dos postos de trabalho, que tornava praticamente inexistente a progressão de um nível hierárquico para o superior na carreira militar, e pouco antes do período de coleta de dados desta pesquisa, ocorreu a progressão de centenas de policiais militares do posto de Soldados de 1ª e 2ª Classe, justamente para o de Cabo. Presume-se que essa conquista teve impactos positivos sobre a avaliação dos policiais de seu próprio trabalho. Quanto ao nível educacional, possuir o Ensino Médio completo também parece atenuar a incidência de exaustão emocional. Esse dado é compatível com achados de Guimarães et al. (2014), que apontam que a menor escolaridade está associada a uma avaliação menos crítica da experiência laboral, diminuindo a percepção de certos sofrimentos ou condições adversas presentes na realidade ocupacional desses trabalhadores.

Para encerrar, são destacadas algumas limitações e contribuições deste estudo. A primeira limitação é a natureza correlacional e transversal desta pesquisa. Conforme já havia criticado Liu et al. (2008), os fenômenos aqui investigados possuem uma dinâmica que pode variar ao longo do tempo e não são facilmente apreendidos por instrumentos de autorrelato, principalmente pela desejabilidade social, de forte presença em instituições militares, cujo respeito à hierarquia e à conformidade é fundamental. Isso se soma a uma limitação externa: o contexto atual da Polícia Militar onde foi realizado o estudo, que passa por dificuldades muito críticas. Isso pode ter condicionado

a percepção e a avaliação dos participantes. Por fim, a ausência de outros estudos brasileiros sobre o trabalho emocional de policiais militares foi outra limitação, pois impediu a comparação dos resultados.

Apesar dessas limitações, o estudo contribui com a literatura sobre trabalho emocional, ao adaptar versões das escalas ELS e EWRS para a população investigada, abrindo caminho para suas aplicações em novos estudos brasileiros. A averiguação dos impactos de facetas do trabalho, tais como setor de atuação e posição hierárquica, sobre a incidência de *burnout* entre os policiais investigados, reforça a importância de pautas correntes de reivindicações dos policiais militares, para melhorar as condições de trabalho nas ruas e orientar o plano de carreira da instituição. A constatação de que os impactos negativos das demandas de trabalho emocional são mais visíveis em policiais que atuam externamente, alerta para a necessidade de maior preparo desses profissionais para preservar seu bem-estar. Tendo em vista a dificuldade de minimizar as demandas de manejo emocional, dadas as características da atividade policial, torna-se recomendável adotar ações de desenvolvimento de competências socioemocionais.

## Referências

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246. Disponível em <http://search.proquest.com/openview/100110aed86d701b79fddd21b802e31b/1?pq-origsite=gscholar>
- Best, R. G., Downey, R. G., & Jones, R. G. (1997). *Incumbent perceptions of emotional work requirements*. Paper presented at the 12th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Missouri, EUA.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and *burnout*. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. doi: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. & Lee, R. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 363-379. doi: <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS*. New York: Routledge.
- Carvalho, C. M. S., & Peralta, C. F. (2011). Gestão das emoções em contexto de trabalho [Managing emotions in the work place]. *Revista Psicologia na Atualidade*, 3(2), 140-141. Disponível em [http://www.psicologianaactualidade.com/index.php/?bem\\_estar\\_e\\_saude/terceiro\\_numero.html](http://www.psicologianaactualidade.com/index.php/?bem_estar_e_saude/terceiro_numero.html)
- Cihan, A., & Wells, W. (2011). Citizens' opinions about police discretion in criminal investigations. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(2), 347-362. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/13639511111131120>
- Codo, W., Miranda, B. S., & Aine, G. (2005) *Diagnóstico integrado do trabalho* [Integrated work diagnosis]. *Laboratório de Psicologia do Trabalho*. Brasília: LPT.
- Côté, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 947-962. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/job.174>
- Dantas, M. A., Brito, D. V. C., Rodrigues, P. B., & Maciente, T. S. (2010). Avaliação de estresse em policiais militares [Stress assessment in military police]. *Psicologia: Teoria e Prática*, 12(3), 66-77. Disponível em <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/2092/0>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the work place. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: <http://dx.doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. (2015). Emotional labor at a crossroads. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*,

- 2, 323-349. doi: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26, 1-26. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>
- Gross, J. J., & John, O. P. (2002). Wise emotion regulation. In L. F. Barrett & P. Salovey (Eds.), *The wisdom in feeling* (pp. 297-318). New York, NY: Guilford.
- Guimarães, L. A., Mayer, V. M., Bueno, H. P., Minari, M. R., & Martins, L. (2014). Síndrome de *burnout* e qualidade de vida de policiais militares e civis [*Burnout syndrome and life's quality of military and civilian police*]. *Revista Sul Americana de Psicologia*, 2(1), 98-122. Disponível em <http://www.revista.unisal.br/am/index.php/psico/article/view/32>
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do *burnout* and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? *Journal of Affective Disorders*, 141(2), 415-424. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2012.02.043>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Los Angeles: University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/a0022876>
- John, O. P., & Gross, J. J. (2007). Individual differences in emotion regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotional regulation* (pp. 351-372). New York, London: The Guilford Press.
- Judd, C. M., McClelland, G. H., & Ryan, C. S. (2009). *Data analysis*. New York: Routledge.
- Laros, J. A. (2005). O uso da análise fatorial [The use of factor analysis]. In L. Pasquali (Org.), *Análise fatorial para pesquisadores* (pp. 163-184). Brasília: LabPAM.
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2006). Crossing the thin blue line. *Canadian Journal of Police and Security Services*, 4, 250-262. Disponível em <https://www.questia.com/library/journal/1G1-147390788/crossing-the-thin-blue-line-a-review-of-the-prevalence>
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor. *Journal of Applied Social Psychology*, 38, 2410-2439. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1559-1816.2008.00398.x>
- Mardia, K. V. (1970). Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57, 519-530. doi: <http://dx.doi.org/10.1093/biomet/57.3.519>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422. doi: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Oliveira, K. L. de, & Santos, L. M. dos. (2010). Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua [Perception of mental health in street and tactical force military police]. *Sociologias*, 12(25), 224-250. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1517-45222010000300009>
- Phillips, S. W., & Sobol, J. J. (2012). Police decision making. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 35(3), 551-565. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/13639511211250794>
- Roazzi, A., Carvalho, A. D., & Guimarães, P. V. (2000). Análise da estrutura de similaridade de *burnout* [Analysis of *burnout* similarity structure]. In: Anais do V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teorização e Prática. Belo Horizonte: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/297738020\\_Analise\\_da\\_estrutura\\_de\\_similaridade\\_de\\_Burnout\\_Validacao\\_da\\_escala\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_em\\_professores](https://www.researchgate.net/publication/297738020_Analise_da_estrutura_de_similaridade_de_Burnout_Validacao_da_escala_Maslach_Burnout_Inventory_em_professores)

- Schaible, L. M. (2006). The impact of emotional labor, value dissonance, and occupation identity on police officers' levels of cynicism and *burnout*. (Dissertação de Mestrado, Washington State University, Washington, Estados Unidos). Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/237542166\\_The\\_impact\\_of\\_emotional\\_labor\\_value\\_dissonance\\_and\\_occupational\\_identity\\_on\\_police\\_officers\\_levels\\_of\\_cynicism\\_and\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/237542166_The_impact_of_emotional_labor_value_dissonance_and_occupational_identity_on_police_officers_levels_of_cynicism_and_burnout)
- Suresh, S., Anantharaman, R. N., Subramanian, R., & Ajitha, A. (2014). Certain correlates of *burnout* among police personnel in a metropolitan city of a developing country. *Archives of Business Research*, 2(6), 1-8. doi: <http://dx.doi.org/10.14738/abr.26.608>
- Van Gelderen, B. R. (2013). At the heart of policing. (Tese de Doutorado, Faculty of Social Sciences (FSS), Rotherdam, Netherlands). Disponível em <http://repub.eur.nl/pub/40298>
- Van Gelderen, B. R., Bakker, A. B., Konijn, E. A., & Demerouti, E. (2011). Daily suppression of discrete emotions of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 24(5), 515-537. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10615806.2011.560665>
- Von Scheve, C. (2012). Emotion regulation and emotion work. *Frontiers in Psychology*, 496. doi: <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2012.00496>
- Wranik, T., Barret, L. F., & Salovey, P. (2007). Intelligent emotion regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotional regulation* (pp. 393-407). New York: The Guilford Press.

**Recebido: Janeiro 24, 2016**  
**Aprovado: Setembro 10, 2016**