

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

Ronaldo Alves Vidal¹

<https://orcid.org/0009-0001-0140-9620>

RESUMO

O trabalho no Cobom (Central de Operação do Corpo de Bombeiros) consiste em atendimentos por telefone de vítimas ou solicitantes, sendo que o atendente precisa lidar diariamente com situações de muito estresse e dramas emocionais. Em algumas situações precisam acalmar a vítima ou solicitante e instruí-la em certos procedimentos. A psicopedagogia tem um papel importante no controle emocional desses atendentes. Por meio da Inteligência Emocional que torna possível o gerenciamento de crises, bem como da psicologia da emergência, que podem ser ferramentas na atuação como rádio operador e telefonista.

Palavras-chave: COBOM; Inteligência emocional; Atendimento de emergências.

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN EMERGENCY CARE

ABSTRACT

Work at Cobom (Fire Department Operation Center) consists of phone calls to victims or applicants, and the attendant needs to deal daily with situations of high stress and emotional dramas. In some situations they need to calm the victim or applicant and instruct him in certain procedures. Psychopedagogy plays an important role in the emotional control of these attendants. Through Emotional Intelligence, it would be possible to manage crises and emergency psychology, especially when acting as a radio operator and telephonist. incidence of registrations in the years 2020 and 2021, this being the pandemic period, in which most institutions had face-to-face activities suspended or reduced.

Keywords: COBOM; Emotional intelligence; Emergency care.

Artigo Recebido em 07/02/2022 e Aceito em 16/03/2023

¹Cabo do CBMPR Especialista em História e Psicopedagogia pelo Instituto Superior do Litoral do Paraná. Email: centelhavida@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo foi estudar os profissionais bombeiros militares que atuam em diversas circunstâncias, programadas ou não, simples ou complexas, que abrangem desde ações de combate a incêndio, atendimentos pré hospitalares, buscas e salvamentos, até atendimento a múltiplas vítimas ou grandes desastres. Esses profissionais “relataram que o exercício da profissão os expõe a fortes cargas emocionais, por lidarem com situações de dor, sofrimento e/ou morte; além de exigir destes profissionais, responsabilidade, precisão e eficiência na atuação” segundo Oliveira e Moraes, (2021), situações que demandam altas exigências físicas e psicológicas do profissional.

A exposição a esses fatores, ainda segundo os autores, pode afetar sua saúde mental. Os riscos psicossociais que, decorrentes dos efeitos negativos da organização do trabalho e dos estilos de gestão, podem acarretar em sofrimento patogênico e danos físicos, psicológicos e sociais do trabalhador que comprometem a qualidade do trabalho.

Os bombeiros militares atuam em diversas áreas dentro da corporação, uma delas é a Central de Operações do Corpo de Bombeiros (COBOM), que atuam no atendimento telefônico a vítimas e ou solicitantes, estando instalado ou não o Serviço Integrado de Atendimento ao Trauma em Emergência (SIATE).

Este estudo tem como foco o profissional bombeiro militar, que atua nas diversas áreas de urgência e emergência, a saúde mental desses profissionais e como a Inteligência Emocional pode ajudar no gerenciamento das emoções no seu dia a dia.

Foi feita uma pesquisa bibliográfica, com diversos autores que abordam o assunto, baseado também nos estudos de Daniel Goleman sobre a Inteligência Emocional.

Em geral, todos precisam de inteligência emocional. Na discussão de trânsito, na reunião de trabalho, no desentendimento com amigos e familiares. Saber reconhecer as emoções e o que fazer com elas é uma habilidade essencial.

Nunca houve tantas pessoas ansiosas no Brasil e no mundo. Se o nosso país já era líder nesse ranking em todo o planeta, segundo a OMS, a prevalência global de depressão e ansiedade cresceu 25% com a pandemia.

Há motivos para que as pessoas se sintam em desalinho, é inegável. Só que isso não significa que temos que perder as estribeiras. É sobre a capacidade de gerenciar os sentimentos em meio a tudo que vivemos que surge a inteligência emocional.

2. Conceitos - O que é inteligência emocional?

A inteligência emocional é uma área de estudo dentro da psicologia que examina a capacidade humana de lidar com as próprias emoções. São elas que guiam as decisões que tomamos e a forma como passamos pelos desafios diários.

O livro *Emotional Intelligence*, do escritor, psicólogo e jornalista Daniel Goleman, é a principal referência sobre o assunto. Com a publicação em 1995, o autor cita a existência de duas mentes – **a racional e a emocional**.

Goleman acreditava que o Quociente Emocional (QE) é mais importante do que o QI para uma pessoa ser bem sucedida. Ao passo que o QI se desenvolve constantemente com o acesso à informação, o QE precisa de estímulos diferentes.

Ainda que alguns pesquisadores sugiram que a Inteligência emocional é uma habilidade inata, Goleman e os que seguem sua linha, creem no oposto. Essa habilidade seria, portanto, uma característica a ser aprendida e fortalecida no dia a dia.

Não conseguimos ligar e desligar o botão das nossas emoções. A inteligência emocional pode ser importante em tantos exemplos quanto as experiências possíveis das nossas vidas.

Em 1990, a noção de inteligência emocional foi definida pelos psicólogos Peter Salovey e John Mayer. Segundo Goleman (2001), Salovey inclui as inteligências interpessoal e intrapessoal estudadas por Gardner (1995), em sua definição de Inteligência Emocional e esclarece que:

“A Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual”. (Santos 2000, p. 46)

Uma das definições de inteligência emocional ficou conhecida como:

"habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avaliá-las e gerenciá-las" (Mayer, Caruso & Salovey, 2000, p. 267).

Segundo a teoria desenvolvida pelo psicólogo Daniel Goleman, sobre a inteligência emocional o mesmo redefine o que é ser inteligente, alegando que a inteligência é nata no indivíduo e que apenas o aspecto cognitivo é insuficiente para o sucesso do ser humano. Ele traz o conceito da inteligência emocional como maior responsável pelo sucesso ou insucesso das pessoas.

Utilizando a obra do referido teórico como referência, vamos citar abaixo cinco frases de inteligência emocional:

1. Quando eu digo controlar emoções, me refiro às emoções realmente estressantes e incapacitantes. Sentir emoções é o que torna nossa vida rica.

2. As emoções são contagiosas. Todos sabemos disso por experiência. Depois de um bom café com um amigo, você se sente bem. Quando encontra um balconista rude em uma loja, se sente mal.
3. A tarefa fundamental dos líderes é instalar bons sentimentos naqueles que lidera.
4. Para o bem ou para o mal, quando são as emoções que dominam, o intelecto não pode nos conduzir a lugar nenhum.
5. Controlar os impulsos ou lidar com a mágoa é tão importante para a prevenção da violência quanto para o controle da raiva.

No livro *Emotional Intelligence*, o autor cita 5 pilares fundamentais da habilidade que podem ser desenvolvidos. Estes seriam os primeiros passos para começar a praticá-la.

2.1. Os pilares do desenvolvimento da Inteligência Emocional

2.1.1. Autoconsciência

O primeiro passo é conhecer a si mesmo. Você costuma pensar sobre as suas reações aos acontecimentos do dia a dia?

Vale a pena se permitir refletir sobre as próprias emoções pouco a pouco. Perceba, em situações de estresse, quais são as sensações causadas e como sua mente e corpo reagem a elas.

2.1.2. Controle das emoções

Depois de reconhecer as emoções, você consegue ter mais habilidade para, quando possível e for da sua vontade, controlá-las.

É claro que isso não é uma tarefa fácil e, repetindo a metáfora, não temos um botão de liga e desliga das emoções. Mas há momentos da vida em que precisamos barrar impulsos e ter clareza nos pensamentos.

2.1.3. Automotivação

É um processo interno. É a busca pelo alinhamento dos sentimentos com as suas metas pessoais. Encarar os tropeços de maneira positiva, como algo a se tirar uma lição, é uma característica das pessoas motivadas.

2.1.4. Empatia: reconhecer a emoção do outro

Nem sempre dá para abraçar o mundo e se colocar no lugar de todas as outras pessoas. Mas é possível reconhecer as emoções do outro e buscar entender o porquê de seus comportamentos.

Quando praticamos a empatia, nos tornamos mais compreensíveis e sensíveis e as nossas emoções e impulsos ficam em segundo plano.

2.1.5. Relacionamentos Interpessoais

O mundo é habitado por 7 bilhões de pessoas. E interagir nos ambientes sociais, ainda que hoje em dia seja possível somente por telas, é muito importante. Na jornada profissional, aprimorar relações interpessoais é uma *soft skill* que pode fazer toda a diferença.

A importância de desenvolver inteligência emocional é a de melhorar as relações interpessoais e alavancar o sucesso profissional. Pessoas que conseguem ter mais percepção das suas emoções têm mais controle de suas vidas.

A inteligência emocional vai fazer com que as metas estabelecidas sejam alcançadas com mais consistência. Saber lidar com as emoções é algo que afeta todas as esferas das nossas vidas.

2.1.6. Autoconfiança e autoestima.

Duas características importantes para a maioria das pessoas e que estão inteiramente conectadas à inteligência emocional. Tais atitudes trazem melhora na comunicação, na performance, o que resulta em um profissional mais qualificado.

2.2. Inteligência emocional no trabalho

É o perfil técnico que faz com que pessoas sejam contratadas, mas é o comportamento que as mantém empregadas, segundo um levantamento da Page Personnel.

A consultoria global de recrutamento levou em conta a resposta de 1.400 executivos de recursos humanos. No levantamento, 9 em cada 10 pessoas são desligadas por problemas comportamentais. Saber gerir emoções pode garantir uma carreira mais bem sucedida e longa.

Você pode ter um episódio de descontrole na sua casa, ou com um amigo, mas e com o empregador, isso seria aceitável?

Funcionários equilibrados tendem a tomar melhores decisões mesmo em ambientes conturbados. Consequentemente, são eles que podem virar o clima e tornar o local mais agradável.

3. A relação da Inteligência Emocional e a atividade Bombeiro Militar

A maioria das situações de trabalho, principalmente os trabalhos dos bombeiros militares, é envolvida por relacionamentos entre as pessoas e situações de estresse. Desta forma pessoas com qualidades de

relacionamento humano, como afabilidade, compreensão, gentileza têm mais chances de obter o sucesso no atendimento de emergência. Segundo Goleman, os bons resultados em qualquer área de atuação dependiam apenas de 20% de QI e de 80% de QE.

A Inteligência Emocional pode auxiliar os atendentes de emergência, que trabalham diariamente com pessoas, num ambiente de muita tensão, pois está relacionada com habilidades de como motivar a si mesmo e persistir mediante frustrações; controlar seus impulsos, canalizando suas emoções para situações apropriadas; praticar gratificação prorrogada; motivar pessoas, ajudando-as a liberarem seus melhores talentos, e conseguir seu engajamento a objetivos de interesses comuns. Assim seria possível tornar o atendimento as vítimas de maneira mais eficaz e com maior assertividade.

Na atividade do bombeiro militar, lida-se com um alto grau de comprometimento mental durante a atividade operacional fazendo com que se transfira toda sua energia vital em prol do bem-estar do outro (população), expondo-se a riscos, erros e até a fatalidade. Sendo assim, corporação deve buscar as informações necessárias dos fatores que podem interferir na prestação de serviços à população ou na saúde dos militares.

“Todo o trabalho com urgências e emergências é imprevisível, incomoda, desequilibra e silencia a onipotência do ser humano. Lidar com situação de emergência exige, sobretudo, uma capacidade de lidar com mudanças, pois, nas situações limites, o desafio e a superação da impotência são exigidos aos bombeiros e policiais militares empenhados ao atendimento à repressão”. (SILVA 2017 apud PRADO, 2001 p.25).

O autor ressalta que a incerteza do que está para acontecer, no caso dos chamados de socorro, faz com que aumente o grau de estresse desses profissionais. “Quanto mais eminente o evento significativo, maior será o impacto desse aspecto no processo de avaliação e, conseqüentemente, mais intenso poderá ser a resposta ao ocorrido”.

3.1 A inteligência emocional aplicada a Central de Operações

Hoje dispõe-se de alguns cursos para a corporação sobre a Psicologia das Emergências, no que tange ao atendimento in loco, nos sinistros de grande vulto, acidentes onde envolve múltiplas vítimas, onde se monta um posto de comando, e gerenciamento de crise por meio de Sistema de Comando de Incidente (SCI), com organogramas, cadeias de comando no atendimento, START (Simples Triagem e rápido atendimento), mas pouco material se encontra para a formação do rádio operador e telefonista de emergência, que faz um trabalho a distância, e não menos importante, no trato com as pessoas, não só o conteúdo de relações públicas e humanas, mas como gerenciar suas próprias emoções e lidar com as emoções de outrem, a ter empatia, a sentir a dor do outro, a identificar na alteração no tom de voz do solicitante a sua angústia e necessidade.

Não basta, somente uma formação técnica de como comunicar-se no rádio e como atender ao telefone, mas um profundo conhecimento da psicologia humana e seus dramas.

Percebe-se, com o aumento de fluxo de pessoas por ocasião da temporada de verão, ou em grandes feriados, com a superlotação dos litorais e muitos casos de afogamentos e acidentes nas rodovias, devidos ao maior fluxo de carros, ou quando a região é castigada por fortes chuvas e vendavais, causando alagamentos, inundações, destelhamentos, fazendo com que muitas famílias fiquem desabrigadas ou desalojadas, com uma taxa elevada de ocorrências, o rádio operador e telefonista sofre uma descarga intensa de estresse, tendo que gerenciar a crise que se instalou subitamente, com maestria, arte e controle emocional.

Também se nota atualmente, com o advento da síndrome de Burnout, doença que atinge profissionais que lidam com pessoas, como enfermeiras, bombeiros, policiais, médicos, entre outros, uma forma de estresse

ocupacional, que se desenvolve com os passar dos anos, tratando pessoas, fazendo com que o profissional crie uma certa apatia pelo sofrimento alheio, que pode levá-lo a um quadro depressivo e abandonar a profissão.

“Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento Profissional causado exclusivamente gerado por questões relacionadas ao trabalho é considerado o nível mais devastador do estresse, pois o indivíduo não consegue se adaptar a novos acontecimentos. Os sintomas que determinam esta doença são o esgotamento emocional, o descrédito em si mesmo e nos outros e o sentimento de culpa relacionado a produtividade abaixo da média.” (Rossi (2015, pág 16)

O envolvimento emocional do atendente de emergência com o drama das pessoas, não deve repercutir na sua vida pessoal, não deve levar para casa os problemas do COBOM, ao sair da sala de rádio, deve arquivá-los na memória. A empatia que o atendente deve desenvolver serve para ajudar o solicitante a se abrir e perceber que alguém se importa com seu problema e juntos buscam uma solução.

A inteligência emocional, portanto, é capacidade de gerenciar as próprias emoções, de modo a possuir um autodomínio e segurança para assistir as pessoas em suas adversidades, aptidão laborativa indispensável para um atendente de emergência.

4. Fatores Estressores no Atendimento de Emergência

De acordo com Rossi (2005), estresse não é uma doença, e sim uma maneira de nos adaptarmos as situações cotidianas. Por vezes dormimos menos que o necessário, nos alimentamos em frente ao computador, e deixamos de fazer exercícios físicos pela falta de tempo e excesso de trabalho. Nos colocamos em segundo lugar em detrimento do medo de perder nosso

status ou a posição no ambiente organizacional. Perceber e buscar tratamento para estes sintomas é relevante para evitar a progressão do estresse.

O estresse não é bom nem mal e não é considerada uma doença, mas sim o gatilho para disfunções. Com o passar dos anos sintomas começam a mudar de intensidade, frequência e duração. Por exemplo – no início sua dor de cabeça ocorria esporadicamente. Depois de um tempo você passa a ter dores de cabeça frequentemente, muito mais forte e por mais tempo que o normal.

São vários os fatores estressores que pesam sobre o atendente de emergência, que trabalha na Central de Operações do Corpo de Bombeiros, entre eles os trotes, a relação com a pressa e impaciência dos solicitantes, a relação com as outras instituições, a pressão da mídia, e os problemas pessoais levados para o atendimento.

4.1 Ocorrências de emergência

Segundo dicionário ‘Emergência’ trata-se: situação anormal, inesperada, não programada, que ocorreu ou está em vias de ocorrer, e que exige uma ação imediata para evitar sua ocorrência ou mitigar suas consequências.

As ocorrências que atendidas pela corporação demanda alta nível de estresse dependendo de sua gravidade, principalmente durante o evento. Neste momento o atendente precisa gerenciar a crise, as emoções alheias e com as suas próprias emoções, e dar resposta adequada a situação e resolver o problema.

As situações são as mais diversas possíveis e imagináveis, desde a retirada de um anel preso ao dedo até um AMUVI (atendimento a múltiplas vítimas), desde um vazamento de gás até um incêndio de grandes proporções, desde a resgate de um gato na árvore até o desaparecimento de uma pessoa por dias na mata, etc.

Todas as ocorrências atendidas pelo Corpo de Bombeiros trata-se de eventualidades, situações que fogem do corriqueiro, que exigem ao mesmo agilidade porém tranquilidade, serenidade porém firmeza e autoridade.

4.2. Trotes

Os trotes são frequentes no COBOM, crianças que saem do Colégio e acessam um telefone público, ou mesmo adultos por meio de celulares que passam situações fictícias, que congestionam a linha de emergência e a ocupam impossibilitando que outras pessoas que realmente precisam acesse o serviço de emergência. Além de traquejo e articulação, para identificar as falsas chamadas, o atendente de emergência deve possuir imensa paciência para lidar com tais situações. Se porventura despachar uma viatura para uma falsa ocorrência, pode colocar em risco a guarnição que desloca rapidamente para o local, além de ficar longe de uma situação real comunicada pela central.

Acontece também, com bastante frequência, de ligarem no telefone de emergência, pedindo número de telefone da empresa de energia elétrica, de saneamento, Polícia Militar, do Hospital Municipal, SAMU, entre outras solicitações.

4.3. A relação atendente e solicitante

O solicitante, bem como, as vítimas que pedem socorro por meio do telefone de emergência, geralmente apresentam um quadro de aflição, medo, angústia, até mesmo desespero, e querem ser atendidas prontamente.

Porém elas precisam passar ao atendente todos os dados, a fim de despachar a ocorrência, e sempre vão considerar que o COBOM está demorando para mandar o socorro, ou que ligou faz tempo e o socorro está demorando demais, sem considerar o trânsito, a distância e o recurso empregado. O atendente deverá acalmar os solicitantes em choque e afirmar

que já mandou recurso, mas que pode demorar e logo chegará no local. E vez ou outra, os solicitantes tratam os atendentes com agressões verbais, prometendo que vão a imprensa ou acionar a justiça, ou comunicar o fato ao comando, quando o Cobom se recusa a mandar recurso que não é de sua competência (ex: despachar viatura da PM).

O Atendente nesses casos deve mostrar uma superioridade emocional e de forma técnica e impassível, sem se alterar responder com gentileza, porém com firmeza o que cabe ao Corpo de Bombeiros, e enquadrar solicitantes no que tange ao desacato a autoridade.

4.4. Relação do Corpo de Bombeiros e outras Instituições públicas

O atendente de emergência, além de conhecer e cumprir os protocolos da sua Corporação precisa conhecer os diversos protocolos de outras instituições.

Um exemplo é o protocolo da PMPR, que define que em acidentes de trânsito, FAF (ferimento por arma de fogo), principalmente se houver policial envolvido em troca de tiros, o COPOM é orientado a solicitar o apoio do Corpo de Bombeiros.

Em casos em que envolvem óbitos em decorrência de acidentes, crimes e ou afogamentos, antes de acionar o IML, deve-se comunicar a situação à Polícia Civil, esta por sua vez acionará a Polícia Científica e o IML, o que caracteriza uma demora enorme na chegada do local da ocorrência, para liberar as guarnições envolvidas.

Outro exemplo é o protocolo do SAMU, que para solicitar atendimento pelo 192, é preciso passar todos os dados de endereço ao TARM, e este transfere ao Médico Regulador, para que o solicitante apresente o quadro clínico, bem como, as principais lesões da vítima, o que exige que o solicitante esteja no local a fim de passar tais informações, situação essa que dificulta o atendimento quando o Cobom solicita o apoio do SAMU e não está no local do sinistro.

Tais demandas oneram o atendimento de emergência, dificultando o bom andamento do serviço. Os protocolos são elaborados para facilitar o trabalho operacional, porém os diferentes protocolos das instituições entram em conflito.

4.5. A pressão da mídia

Em ocorrências de grande vulto a imprensa geralmente liga para o COBOM para pedir informações, com o intuito de conseguir “furo de reportagem”, por isso exigem pelo direito de imprensa e informação, que sejam comunicados em tempo recorde e o fazem nos momentos críticos do atendimento.

O atendente de emergência é orientado a passar o contacto do oficial de socorro ou oficial B/5, que trata das relações públicas na corporação, que poderá marcar uma coletiva com a imprensa ou entrevista individual. Uma vez que no momento da ocorrência, quem teria maior informação do acontecimento é a equipe de socorro que está no local, mas encontram-se em atendimento, não podem informar o COBOM, que dirá a imprensa, o que os força a irem até o local do sinistro colherem maiores informações.

4.6. Os problemas pessoais do atendente de emergência

Os problemas enfrentados no campo pessoal pelo rádio operador no dia a dia refletem diretamente no seu atendimento, sejam eles de ordem afetiva, familiar, saúde física ou situação financeira que estejam sobrecarregando-o com preocupações, afetará seu desempenho e sua capacidade de empatia com os demais.

Deste modo os seus superiores e companheiros de farda, devem estar atentos aos sinais de estresse, depressão, abatimento físico ou emocional deste profissional que exerce um papel importantíssimo no atendimento de

emergência, que deve estar de corpo e alma mergulhado no serviço, pleno, inteiro e preparado para lidar com a crise dos outros.

Uma boa conversa pode resolver, a flexibilização para resolver certos problemas urgentes que exigem a presença do militar, como a assistência a esposa e os filhos em caso de enfermidade, a consolação no tempo de luto de um ente querido, quem sabe direcioná-lo ao atendimento psicológico ou tratamento de sua saúde física, a articulação para adiantar as suas férias, entre outras medidas.

O tratamento na saúde mental e física do militar é o melhor investimento da Corporação, maior que a aquisição de equipamento de ponta. A máquina mais perfeita, que precisa de manutenção e reparo, é a mente humana.

5. Inteligência Emocional no Gerenciamento de Crise

Exige-se, portanto, do bombeiro, inteligência emocional, de modo que não permita que o calor do momento comprometa o seu julgamento e atuação na crise.

Gerenciar pessoas e em situações adversas em momentos de crise é um enorme desafio e a inteligência emocional pode ser uma grande aliada nessas horas. Basta pensar em um cenário muito recente, causado pela pandemia do novo coronavírus, e em como muitos líderes precisaram gerir uma crise que trouxe tantas mudanças de uma hora para a outra.

Em qualquer cenário de crise pode trazer **imprevisibilidade, adversidades e inseguranças**. Como consequência, as pessoas precisam agir rápido, com flexibilidade e a capacidade de pensar com clareza para chegar a soluções inovadoras e eficientes.

Ao mesmo tempo, toda crise gera frustrações e, desencadeia quadros emocionais, como estresse e ansiedade. Assim, as emoções ficam muito afloradas e é preciso trabalhar constantemente para que as decisões não sejam feitas baseadas apenas no que se está sentindo.

Um líder que está gerindo uma crise precisa manter a cabeça no lugar e ser capaz de **dominar as emoções para não se permitir ser dominado por elas**. Afinal, decisões pautadas apenas no calor da emoção podem não trazer resultados tão bons assim para a empresa.

Aqueles que têm uma inteligência emocional mais desenvolvida conseguem encarar melhor cenários de crise, pois tem maior controle sobre as emoções e lidam melhor com as adversidades, se mantendo automotivados. Além disso, são pessoas com bons relacionamentos interpessoais, o que também é essencial porque todo momento de crise exige trabalho em equipe.

5.1. Habilidades essenciais para gerir uma crise

Nem sempre é o conhecimento técnico, ou seja, as hard skills que serão um grande diferencial em um momento de crise. É claro que tais habilidades são importantes, mas nessas horas o que pode acabar pesando mais na balança são as soft skills, ou seja, as habilidades comportamentais.

Algumas das mais requisitadas para momentos de gestão de crise, além da inteligência emocional, são:

- **colaboração:** ser capaz de reunir esforços para trabalhar em grupo;
- **flexibilidade:** conseguir se adaptar às mudanças com rapidez;
- **comunicação eficiente:** se comunicar de maneira clara e escutar o outro atentamente;
- **liderança de equipes:** para aqueles que ocupam um cargo de liderança, ser capaz de engajar e motivar;
- **resiliência:** conseguir se manter firme diante das adversidades e recomeçar quantas vezes forem necessárias;
- **pensamento criativo:** conseguir ir além e pensar fora da caixa para solucionar problemas.

O que diferencia as crises gerenciadas pelas empresas e organizações, estudadas e mapeadas, pelos pesquisadores e especialistas da segurança e saúde do trabalho, das crises gerenciadas pelo Corpo de Bombeiros, é que as primeiras são geralmente de cunho interno e as segundas de externo, ou seja, enquanto as empresas privadas, tentam gerir suas próprias adversidades, o Corpo de Bombeiros, órgão público de segurança, gerencia as crises de outrem, da população que solicita socorro e atendimento nas diversas situações. Fato que não isenta a Corporação de possuir seus próprios problemas.

5.2. Sugestões para aperfeiçoar inteligência emocional e qualidade de vida

Estar satisfeito com sua carreira e com seu ambiente de trabalho é uma relação de equilíbrio que todos buscamos. Existem diferentes variáveis que contribuem para que esta junção de fatores traga satisfação ao trabalho. O primeiro ponto é entender qual sua meta e objetivos profissionais e o que lhe proporciona entusiasmo. Acreditou-se durante muito tempo que os benefícios e a remuneração eram os responsáveis pela retenção dos colaboradores. Porém estudos mostram que a satisfação está relacionada com o quanto você se doa ou se esforça nas atividades e o quanto você percebe que está recebendo em troca. Esta troca não está relacionada apenas a questão financeira, mas sim a questão de reconhecimento. É preciso elogiar, enxergar o outro como indivíduo, como membro da equipe, como ser humano. Isto gera engajamento, contribui para um estado de felicidade e conseqüentemente auxilia no comprometimento e no interesse com o resultado da empresa. A aderência dos valores pessoais aos valores da organização também tem impacto neste cenário gerando a identificação com o ambiente de trabalho. Outro desafio é o líder conhecer pontos fortes e fraquezas de cada colaborador e direcionar

atividades que estejam dentro do seu perfil e maturidade. Se souber o que a empresa e o gestor esperam de mim e entendo qual a minha responsabilidade dentro da empresa, minha satisfação aumenta.

Estabelecer programas de programas de qualidade de vida tem vários objetivos como reduzir o risco de acidentes, diminuir absenteísmo e turnover, oportunizar a prática de exercícios físicos. Em contrapartida o colaborador percebe a preocupação da empresa em cuidar do seu maior ativo – as pessoas. Os resultados esperados são colaboradores mais felizes e mais comprometidos.

Podemos citar como exemplo destas iniciativas: campanhas para gerenciamento de peso, parceria com academias, opções de refeições saudáveis e fitness, programas antitabagismo, palestras voltadas ao apoio pessoal (finanças, jurídico, psicológico), entre outros. A contrapartida das empresas ao aplicar recursos em programas de bem estar é que traz efeitos a curto, médio e longo prazo. Alguns resultados são observáveis imediatamente após a implantação do projeto, como redução de atrasos e faltas e a quantidade de atestados médicos. O retorno sobre o investimento será assegurado desde que as ações tenham acompanhamento contínuo.

Investir na melhoria das condições de vida dentro do ambiente organizacional é contribuir não apenas para atingir os resultados desejados na corporação, mas também para toda a sociedade. Acreditar que colaboradores felizes e satisfeitos fazem mais e melhor é construir uma empresa sustentável e com possibilidades infinitas de inovação.

5. CONCLUSÕES

Conclui-se que o profissional que está diretamente ligado ao atendimento a emergências, como no caso do bombeiro militar que atende no COBOM, precisa ter equilíbrio nas suas emoções, para que possa acalmar a

vítima e ou a pessoa que está solicitando ajuda, bem como, para instruí-la como proceder nas situações de urgência e emergência.

A obra Inteligência Emocional de Daniel Goleman nos traz aspectos que podem auxiliar tais profissionais no controle emocional do seu dia a dia. Evitando também o estresse emocional e trazendo o equilíbrio necessário para a gestão de conflitos.

Assim, dispendo de inteligência emocional é possível, por meio do autoconhecimento, reconhecer um sentimento enquanto ele ocorre, o controle emocional vai desenvolver a habilidade de lidar com seus próprios sentimentos mediante a situação de emergência e a automotivação vai trazer a habilidade de direcionar suas emoções a serviço da vítima ou solicitante que precisa de ajuda naquele momento.

Dispõe-se atualmente, de recursos e ferramentas, para instruir os militares, tais como, Psicologia das emergências e Gerenciamento de Crises, no entanto a Corporação precisa criar métodos de ajuda a esses profissionais, visando a sua saúde mental e a de todos que dependem dos serviços prestados por ele. Uma boa sugestão seria um programa preventivo com Psicólogos e terapeutas ocupacionais nos quartéis, a fim de que possam realizar seu trabalho com eficácia, responsabilidade e maturidade emocional.

REFERÊNCIAS

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. 82. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1978.

Revista FLAMMAE

Revista Científica do Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco
Artigo Publicado no Vol.09 N.25 – Janeiro a Junho 2023 - ISSN 2359-4829

Versão on-line disponível em: <http://www.revistaflammae.com>

ARTIGO DE OPINIÃO

MAYER, J.D., Caruso, D.R. & Salovey, P. **Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence.** Intelligence2000.

BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A - **Manual de Inteligência Emocional – Teoria e aplicação em casa, na Escola e no Trabalho;**

COBERO, Cláudia; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa - **Inteligência emocional e desempenho no trabalho – Paidéia**

OLIVEIRA, Karine Trarbach de; MORAES, Thiago Drumond. **Saúde Mental e Trabalho em Profissionais do Corpo de Bombeiros Militar.** Revista Psicologia: Organizações & Trabalho (POT). Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v21n1/v21n1a11.pdf>

SILVA, Janisley Teodoro. **A Qualidade de Vida do Bombeiros Militares: Um estudo de caso no comando Geral de Cuiaba- MT.** Revista Sociedade Militar. MT, 2017. Disponível em <https://www.sociedademilitar.com.br/2017/03/bombeiros-militares-estudo-sobre-qualidade-de-vida-dos-profissionais-que-se-arriscam-todos-os-dias.html>.

Acesso em 19/12/2021.